

Aspekte der Inklusion von Geflüchteten in einer Migrationsgesellschaft

Freiwilliges Engagement und Interaktionspraxen

Sabina Frei, BA
Julia Ruspekhofer, BA

Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Master of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

April 2018

Erstbegutachter: a.o. Univ. Prof. Mag. Dr. Wolfgang Gratz
Zweitbegutachterin: Katharina Auer-Voigtländer, BA, MA

Abstract (deutsch)

Vor dem Hintergrund der aktuellen sozialpolitischen Entwicklungen in Hinblick auf geflüchtete Menschen werden in der vorliegende Masterthesis zwei Aspekte von Inklusion in einer Migrationsgesellschaft dargelegt. Einerseits wird das freiwillige Engagement von geflüchteten Menschen in Non-Profit Organisationen untersucht. In diesem Zusammenhang wird auf Rahmenbedingungen, Motivationen sowie Erfahrungen in der Zusammenarbeit und damit verbundene Herausforderungen eingegangen. Dabei werden Perspektiven der Führungsebene und den freiwillig engagierten Menschen mit Fluchthintergrund aufgezeigt. Andererseits werden soziale Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich beforcht. In diesem Kontext werden Rahmenbedingungen und begünstigende soziale Settings für diese Interaktionspraxen sowie damit verbundene Entwicklungen und Veränderungen im Zusammenleben vorgestellt. Durch freiwilliges Engagement in NPOs sowie inter- bzw. transkulturelle Interaktionen können Lernerfahrungen gemacht werden und Beziehungen entstehen. Darüber hinaus wird sowohl Partizipation und Einflussnahme auf gesellschaftliche und soziale Prozesse, als auch der Zugang zu individuellen und kollektiven Ressourcen durch Vernetzung ermöglicht.

Stichworte: Inklusion, Migration, Geflüchtete, freiwilliges Engagement, Interaktion

Abstract (english)

The thesis presented is motivated by the actual socio-political developments with regards to refugees. It deals with two aspects of inclusion in a society largely affected by migration: the voluntary engagement of refugees in Non-profit organisations and the social interaction between refugees and permanent residents in Austria. The former investigates surrounding conditions, motivations, experiences as well as challenges in the collaboration. Perspectives of the management level and the voluntarily engaged persons with migration background are illustrated. The latter presents frame conditions, favourable social settings, developments connected and changes in the social interaction between refugees and permanent residents. By means of voluntary engagement in NPOs as well as inter- respectively transcultural interaction learning experience and relationships can be fostered. Participation and influence on societal and social processes and the access to individual and collective resources is enabled by networking.

Keywords: inclusion, migration, refugees, voluntary engagement, interaction

Danksagung

An dieser Stelle möchten beide Autorinnen all jenen Menschen danken, die sie während des Forschungsprozesses für die vorliegende Arbeit unterstützt haben.

Ein besonderer Dank gilt dabei den Interviewpartner*innen für ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Befragung.

Außerdem möchten wir uns bei Herrn Wolfgang Gratz und Frau Katharina Auer-Voigtländer für ihre Betreuung im Rahmen des Forschungslabors bedanken, sowie bei Frau Sylvia Supper für ihre methodische Unterstützung.

Ein ganz besonderer Dank gilt unseren Familienmitgliedern und Freund*innen für ihre Geduld und ihre motivierenden Worte während des gesamten Studiums.

Inhalt

1	Einleitung.....	6
1.1	Rolle der Forscherinnen.....	7
1.2	Aufbau der Arbeit	8
2	Theoretische Grundlagen	9
2.1	Migration.....	9
2.1.1	Migrationsgesellschaft.....	10
2.1.2	Flucht als eine Form der Migration.....	11
2.2	Inklusion / Exklusion.....	13
2.2.1	Inklusion versus Integration	14
2.2.2	Begriffspaar Inklusion/Exklusion	14
2.2.3	Inklusion/Exklusion in der Systemtheorie.....	16
2.2.4	Inklusion ist	17
2.3	Interaktionspraxen.....	17
2.3.1	Interaktion allgemein	18
2.3.2	Inter- bzw. transkulturelle Interaktion	20
2.4	NPO / Dritter Sektor	24
2.5	Freiwilliges Engagement	27
3	Forschungsprozess freiwilliges Engagement.....	29
3.1	Forschungsinteresse und Fragestellung freiwilliges Engagement.....	29
3.2	Feldzugang und Methoden Freiwilliges Engagement	31
3.2.1	Feldzugang.....	31
3.2.2	Erhebung.....	31
3.2.3	Auswertung	32
3.3	Hintergründe der Organisationen.....	34
3.3.1	Rotes Kreuz.....	34
3.3.2	Wasserrettung	35
4	Forschungsergebnisse Freiwilliges Engagement.....	37
4.1	Rahmenbedingungen und Voraussetzungen.....	37
4.1.1	Interne und externe Rahmenbedingungen und Voraussetzungen	37
4.1.2	Individuelle / personenbezogene Voraussetzungen	40
4.1.3	Grundsätze / Werte der Organisation	41
4.2	Zusammenarbeit und Herausforderungen	44
4.2.1	Geflüchtete als Mitarbeiter*innen der Organisationen	44
4.2.2	Herausforderungen für Geflüchtete.....	47
4.2.3	Reaktionen auf freiwilliges Engagement von Geflüchteten.....	50
4.2.4	Herausforderungen für Organisationen.....	53
4.3	Motivation für freiwilliges Engagement.....	57
4.3.1	Motivation der Geflüchteten für freiwillige Tätigkeit	57
4.3.2	Motivation der Organisationen für Geflüchtete als Freiwillige.....	59
4.4	Vorteile und Nutzen von freiwilligem Engagement	61
4.5	Diskussion	64
4.6	Empfehlungen	68

5	Forschungsprozess Interaktionspraxen.....	69
5.1	Forschungsinteresse und Forschungsfragen Interaktionspraxen	69
5.2	Feldzugang und Methoden Interaktionspraxen.....	70
5.2.1	Feldzugang.....	70
5.2.2	Erhebung.....	71
5.2.3	Auswertung	73
6	Forschungsergebnisse Interaktionspraxen	75
6.1	Mentale Modelle	75
6.1.1	Kulturelle Offenheit und Interesse.....	75
6.1.2	Hintergrundwissen und Aufklärung	77
6.1.3	Berührungängste	80
6.2	Rahmenbedingungen	84
6.2.1	Politik.....	84
6.2.2	Medien.....	86
6.3	Soziale Settings.....	89
6.3.1	Österreicher*innen helfen.....	89
6.3.2	Organisierte Gruppen und Vereine	92
6.3.3	Arbeit/Beruf und Schule	94
6.4	Veränderungen/Folgen durch Interaktion.....	97
6.5	Diskussion	100
7	Resümee und Ausblick.....	106
	Empfehlungen.....	110
	Literatur.....	111
	Abkürzungsverzeichnis	121
	Daten	122
	Freiwilliges Engagement	122
	Interaktionspraxen	123
	Anhang.....	124
	Interviewleitfaden Führungsebene	124
	Interviewleitfaden Geflüchtete	125
	Eidesstattliche Erklärungen	127

1 Einleitung

Sabina Frei und Julia Ruspekhofer

Sowohl in unserem beruflichen als auch privaten Alltag haben wir bereits vor Beginn des Master-Studiums mit geflüchteten Menschen einerseits als Klient*innen und andererseits als Freund*innen/Bekannte Erfahrungen gesammelt.

Im Forschungslabor zu „Inklusions- und Exklusionspraxen in der Migrationsgesellschaft“ sahen wir die Möglichkeit, uns auf die Thematik einlassen zu können und in den Migrationsdiskurs einzusteigen.

Aktuelle sozialpolitische Entwicklungen, welche die Inklusion erschweren und den Fortbestand der Exklusion begünstigen wie z.B. die Reduktion von finanziellen Leistungen und Integrationsangeboten für Geflüchtete, sowie die Verschärfung der Asyl- und Migrationspolitik verdeutlichen eine hohe Aktualität und Relevanz der Thematik. Weiters führt die mediale Darstellung Geflüchteter als „Belastung“ zu einer wahrnehmbaren Polarisierung der autochthonen Bevölkerung.

Darüber hinaus wird in den unterschiedlichen politischen und öffentlichen Debatten die Lebenswirklichkeit der geflüchteten Menschen kaum berücksichtigt.

Daher war es uns ein Anliegen, die Perspektiven von geflüchteten Personen, die wir als Teil der Migrationsgesellschaft sehen, in unsere Forschung einzubeziehen. Zudem wurden die Standpunkte von Funktionsträger*innen in Organisationen sowie Individuen, die mit Geflüchteten in persönlichen Beziehungen stehen oder zusammenarbeiten erhoben und analysiert.

Durch die intensive Auseinandersetzung mit den Wahrnehmungen und Erzählungen der Geflüchteten auf der einen Seite und die gleichzeitige Konfrontation mit politischen Statements gegen eben diese Menschen auf der anderen Seite, ist uns bewusst geworden, dass wir mit unserer Forschung den Fokus auf Bereiche und Themen legen wollen, die Inklusion begünstigen.

In der vorliegenden Arbeit werden deshalb zwei unterschiedliche Aspekte der Inklusion beforscht: Freiwilliges Engagement und Interaktionspraxen.

Folgende Hauptforschungsfragen werden im Rahmen dieser Masterthesis bearbeitet:

- „Wie gestaltet sich das freiwillige Engagement von geflüchteten Menschen in Non-Profit Organisationen?“ (Sabina Frei)

- „Wie entstehen und verlaufen Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten¹ Personen in Österreich?“ (Julia Ruspekhofer)

Ausgehend von diesen beiden unterschiedlichen Forschungsinteressen und Fragestellungen stellte sich heraus, dass die Verbindung dieser zu neuen Erkenntnissen führen könnte. Bereits im Vorfeld haben sich Gemeinsamkeiten wie z.B. strukturelle Rahmenbedingungen und persönliche Faktoren, welche als Voraussetzung sowohl für Interaktionen als auch freiwilliges Engagement gesehen werden können, herauskristallisiert.

Aufgrund der unterschiedlichen Zugänge hinsichtlich der Forschungsinteressen sowie methodischer Vorgehensweisen wurden die Erhebungen sowie Auswertungen getrennt voneinander durchgeführt und erst nach Abschluss dieser zusammengeführt.

1.1 Rolle der Forscherinnen

Im Folgenden möchten wir einen Aspekt der qualitativen Sozialforschung ansprechen, der uns als essentiell erscheint und aus unserer Sicht permanent reflektiert werden muss. Als Forscher*in ist man während des gesamten Forschungsprozesses niemals „unsichtbar“, weshalb es von großer Bedeutung ist, sich seiner*ihrer Rolle als Forscher*in bewusst zu sein und diese regelmäßig zu hinterfragen. Im Sinne des Konstruktivismus lässt sich sagen, dass wir als Forscher*innen Teil des Konstrukts „Masterthesis“ sind. Durch unsere persönlichen, sozialen und lebensgeschichtlichen Eigenerfahrungen, den sogenannten Präkonzepten, und den damit einhergehenden Grundannahmen und Vorstellungen wird Einfluss auf den gesamten Forschungsprozess ausgeübt (vgl. Breuer/Lettau 2007). Folglich legen wir durch unsere Perspektive fest, was in den Blick genommen wird, also eingeblendet wird und was in der Forschung ausgeblendet bleibt. „Vielmehr müssen der Beobachter und seine Erkenntnismöglichkeiten als Teil des Kontextes, den er beobachtet, mitkonzeptualisiert werden.“ (Schlippe, Schweitzer 2002: 53)

Es stellt eine Notwendigkeit dar, diese Präkonzepte zu explizieren, um sie handhabbarer zu machen (vgl. Breuer/Lettau 2007). Der Prozess der Selbstreflexion sollte bereits bei der Datenerhebung, also vor, während und nach der Interaktion mit den befragten

¹ Im Kontext der Masterthesis werden unter aufenthaltsverfestigten Personen all jene Menschen verstanden, die entweder die österreichische Staatsbürgerschaft haben oder bereits seit mindestens zehn Jahren in Österreich leben.

Personen beginnen und in Folge auch in jedem weiteren Schritt der Forschung einen Platz finden. Beurer (2003) schreibt diesbezüglich, dass bereits bei der Themenwahl eine gewisse Beeinflussung durch eigene Kognitionen, Emotionsmuster etc., welche unsere Denk- und Handlungsweisen prägen, stattfindet. Auch in der Methodenwahl, und der Auswahl der Interviewpartner*innen spielen eigene Vorannahmen eine Rolle. Hinsichtlich des Agierens im Feld und der, oben angesprochenen, Interaktionen mit den Menschen im Forschungsfeld ist anzumerken, dass jeder Kontakt eine Intervention darstellt und dadurch Reaktionen aller Akteur*innen hervorgerufen werden. Diese entstandenen Dynamiken und die eigene Rolle dabei, müssen kritisch hinterfragt und beleuchtet werden. Mitbedacht muss die eigene Positionierung mit all den einhergehenden persönlichen Annahmen, Ansichten und der eigenen Interessenslage, sowie Lebensgeschichte auch in der Auswertungsphase und der Interpretation der Daten, sowie in der anschließenden Darstellung und Präsentation der Masterthesis (vgl. Beurer 2003; vgl. Breuer/Lettau 2007)

Zusammengefasst lässt sich sagen, dass qualitative Forschung immer in einem Kontext stattfindet und der*die Forscher*in die Umgebung – eben diesen Kontext – und die jeweilige Forschungssituation umgekehrt auch den*die Forscher*in beeinflusst. Mit diesem Bewusstsein möchten wir betonen, wie wichtig uns das sensible und vor allem reflektierte Agieren im gesamten Forschungsprozess ist.

1.2 Aufbau der Arbeit

Im ersten Teil der vorliegenden Masterthesis werden theoretische Grundlagen dargestellt und diskutiert.

Im Weiteren wird unterteilt in zwei voneinander getrennt durchgeführte Forschungsprozesse und nachfolgende Forschungsergebnisse: einerseits des freiwilligen Engagements von Geflüchteten in NPOs (Kapitel 3 und 4, Sabina Frei), andererseits der Interaktionspraxen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen (Kapitel 5 und 6, Julia Ruspekhofer). Die beiden Forschungsprozesse bestehen aus den jeweiligen Forschungsinteressen und daraus resultierenden Forschungsfragen sowie methodischen Vorgangsweisen. Die Ergebnisse der beiden empirischen Forschungen werden dabei zunächst getrennt voneinander dargestellt und diskutiert.

Zum Schluss werden im Resümee gemeinsame Schlussfolgerungen beider empirischen Teile miteinander verknüpft und ebenfalls diskutiert.

2 Theoretische Grundlagen

Sabina Frei und Julia Ruspekhofer

Dieses Kapitel widmet sich der Erläuterung der Begrifflichkeiten Migration, Inklusion/Exklusion, Interaktion, NPOs/Dritter Sektor sowie freiwilliges Engagement. Einerseits wird das Verständnis der Begriffe für die vorliegende Arbeit dargestellt und andererseits auf den jeweiligen fachlichen Diskurs eingegangen.

2.1 Migration

Wörtlich übersetzt bedeutet Migration „Wanderung“, darunter wird die Bewegung von einzelnen Personen wie auch von Gruppen verstanden. Migration ist ein sehr komplexer und vielfältiger Begriff und wird von jeder Disziplin in einem anderen Kontext verwendet bzw. umfasst eine Reihe unterschiedlicher Dimensionen (vgl. Treibel 2011:17; vgl. Strasser E. 2009:15). Daher werden im Folgenden gängige Verwendungskontexte des Begriffs dargestellt.

Treibel, Soziologin und Politikwissenschaftlerin, beschäftigt sich eingehend mit der Thematik der Migration: *„Migration ist der auf Dauer angelegte bzw. dauerhaft werdende Wechsel in eine andere Gesellschaft bzw. in eine andere Region von einzelnen oder mehreren Menschen.“* (Treibel 2011:21)

Eine ähnliche Betrachtungsweise ist bei Fassmann im Österreichischen Migrations- und Integrationsbericht 2003 zu lesen: *„[...] räumliche Bewegung zur Veränderung des Lebensmittelpunktes von Individuen oder Gruppen über eine bedeutsame Entfernung“* (Fassmann et al. 2003:7).

Diese Definitionen sind breit gefasst und lassen noch Interpretationsspielraum zu, weshalb diese in verschiedenen Kontexten eingesetzt werden können. Fassmann bezieht unterschiedliche zeitliche Dimensionen sowie diverse Aspekte der Migration mit ein.

Treibel differenziert die häufig sehr allgemein gehaltenen Migrationsbegriffe in räumliche und zeitliche Aspekte sowie hinsichtlich der Wanderungsentscheidung bzw. Wanderungsursache und des Umfangs der Migrationsbewegung. Hinsichtlich der räumlichen Aspekte unterscheidet sie zwischen der Binnenwanderung als interne Wanderung und der internationalen bzw. externen Wanderung. Zeitliche Kriterien

umfassen die begrenzte bzw. temporäre sowie die dauerhafte bzw. permanente Wanderung (vgl. Treibel 2011:20). Koser beschreibt darüber hinaus als Unterformen der temporären Wanderung die zirkuläre Migration sowie die „Pendelmigration“ (vgl. Koser 2007:51). Betreffend der Wanderungsentscheidung bzw. Wanderungsursache wird die freiwillige versus erzwungene Migration dargestellt (vgl. Treibel 2011:20). Dabei wird unter der „freiwilligen“ Migration eine durch freien Willen beeinflusste individuelle Entscheidung verstanden, während die „unfreiwillige“ bzw. „erzwungene“ Migration durch die Vertreibung von Menschen mit Gewalt oder durch die Angst vor Gewalt wie beispielsweise Flucht oder Krieg ausgelöst wird (vgl. Strasser E. 2009:18).

Diese Differenzierungen können nur als grobe Orientierung dienen, da sich die Entscheidungen und Auslöser von Migration meist komplexer darstellen und sich die Kriterien überschneiden können (vgl. Strasser E. 2009:17; vgl. Koser 2007:16ff).

„[...] the concept ‘migrant’ covers a wide range of people in a wide variety of situations“ (Koser 2007:16).

Auf die Problematik der Unterscheidung zwischen „freiwillig“ versus „unfreiwillig“ wird im Kapitel 2.1.2 noch näher eingegangen.

2.1.1 Migrationsgesellschaft

Im Kontext der Masterthesis erscheint es als wichtig, uns mit dem Begriff der Migrationsgesellschaft auseinanderzusetzen.

Aufgrund vergangener sowie aktueller Migrationsbewegungen, die sowohl auf Zu- wie auch auf Abwanderungsprozesse bezogen werden, wird Österreich heute als Migrationsland bezeichnet (vgl. Sprung 2013:o.S.).

„Der Begriff der Migrationsgesellschaft verschiebt dabei die Perspektive vom Blick auf ‚die MigrantInnen‘ und der damit einhergehenden Zuschreibung als ‚die Anderen‘ hin zu einem sozialen Zusammenhang, in dem Migration – und damit verbundene gesellschaftliche Prozesse – eine lange Geschichte und Gegenwart haben, die weder wegzudenken noch rückgängig zu machen sind. Migration prägt die Gesellschaft, in der wir leben, ob wir es wollen oder nicht.“ (Sternfeld 2012:28)

Damit soll zum Ausdruck gebracht werden, dass Migrationsprozesse gesellschaftliche Verhältnisse formen und das Bestehende beeinflussen und modifizieren. Im Kontext der Migrationsgesellschaft muss Migration *„vielmehr als Gegenstand von Diskursen und als Gegenstand politischer und alltagsweltlicher Auseinandersetzungen verstanden werden [...]“* (Broden/Mecheril 2007:7).

Wie in den bisherigen Ausformulierungen deutlich wurde, handelt es sich bei Migrationsgesellschaften um kein eindimensionales Phänomen von simpler Ein- und Auswanderung und der damit verbundenen Vorstellung von Migration als Überschreitung internationaler Grenzen, sondern um vielschichtige und komplexe Aushandlungen von Zugehörigkeiten. Darüber hinaus ist eine Entkoppelung von geographischem und sozialem Raum festzustellen, welche zur Entstehung von transnationalen sozialen Räumen beiträgt (vgl. Pries 1997:6 zit. in Haug 2000:17). Daher lässt sich das Konzept der Migrationsgesellschaft in die Tradition der Transnationalismusforschung, welche ein weiteres Paradigma in der Migrationsforschung darstellt, einordnen.

„Mit den Begriffen transnational und Transnationalisierung werden hier grenzüberschreitende Phänomene verstanden, die – lokal verankert in verschiedenen Nationalgesellschaften – relativ dauerhafte und dichte soziale Beziehungen, soziale Netzwerke oder Sozialräume konstituieren.“ (Pries 2010:12).

Weiters beschreibt Pries transnationale Kontakte, welche durch regelmäßige Telefongespräche, wechselseitige finanzielle Hilfeleistungen, gemeinsame Feierlichkeiten u.a. aufrechterhalten werden (vgl. ebd.). Diese werden durch mehrfache, multidimensionale sowie kontinuierliche Verflechtungen zwischen Individuen gekennzeichnet und durch neue Technologien und Social Media gefördert bzw. unterstützt (vgl. Strasser S. 2009:89).

2.1.2 Flucht als eine Form der Migration

Durch den im Zuge der Forschungsfragen auf geflüchtete Personen gerichteten Fokus, wird im Folgenden auf Flucht, als spezielle Form der Migration näher eingegangen.

Treibel definiert diesbezüglich einige Besonderheiten der Fluchtmigration, welche in anderen Formen der Migrationsforschung keine Gültigkeit haben (vgl. Treibel 2011:158).

„Fluchtmigration ist ein Feld, das aufgeteilt ist zwischen internationaler Politik, Menschenrechtsgruppen, Hilfsorganisationen und politikwissenschaftlicher Analyse. Ein genuin soziologisches Feld ist es (bisher) nicht. Dies mag daran liegen, daß [sic!] die Dramatik, die Spontaneität und Unberechenbarkeit [...] von Fluchtbewegungen eher nach Krisenbewältigung als nach wissenschaftlicher Analyse rufen.“ (ebd.).

Im wissenschaftlichen Diskurs wird zur Definition von Flucht der Zwang bzw. die Unfreiwilligkeit zur Abgrenzung von anderen Formen der Migration als Kriterium herangezogen (vgl. Castles/de Haas/Miller 2014:221). Dies zeigt sich auch in den folgenden Begriffsbestimmungen zu geflüchteten Menschen von Vertreter*innen der

Soziologie und Politikwissenschaften. In Anlehnung an die Deklarationen von Addis Abeba und Cartagena² definiert Treibel geflüchtete Personen als „*diejenigen Personen [...], die durch Kriege, Bürgerkriege, Katastrophen und andere Notlagen gezwungen werden, ihre Heimat zu verlassen.*“ (Treibel 2011: 162). Auch Castles und Miller beziehen sich in ihren Ausführungen auf den Zwangskontext der Flucht: „*forced migrants who flee their homes to escape persecution or conflict*“ (Castles/Miller 2009:188).

Die Unterscheidung der Ursachen in „freiwillige“ und „erzwungene“ Migration stellt sich für Strasser und Scherr als problematisch und ungenau dar. Soziales Handeln wird von vorgegebenen Strukturen und Zwängen, sowie der Handlungsmacht individueller und kollektiver Akteur*innen beeinflusst, was zu komplexen Verschränkungen führt. Die Frage nach der (Un-)Freiwilligkeit der Migrationsentscheidung ist daher nur schwer abgrenzbar, da viele Faktoren diese beeinflussen und zu Überschneidungen führen können (vgl. Scherr 2015:2; Strasser E. 2009:18), deshalb gilt: „*Almost all migration is matter of both force and choice*“ (Gibney 2013:116).

Im Zusammenhang mit der Abgrenzung der geflüchteten Menschen von anderen Migrant*innen wird die Genfer Flüchtlingskonvention als völkerrechtliches Instrument herangezogen. Laut Artikel 1, Abs. 2 der Genfer Flüchtlingskonvention von 1951 ist ein Flüchtling jede Person, die:

„aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will; oder die sich als staatenlose infolge solcher Ereignisse außerhalb des Landes befindet, in welchem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt hatte, und nicht dorthin zurückkehren kann oder wegen der erwähnten Befürchtungen nicht dorthin zurückkehren will.“ (UNHCR 1967:2)

Es ist kritisch anzumerken, dass die Genfer Flüchtlingskonvention als Instrument zur Feststellung der Anspruchsvoraussetzungen für einen Aufenthaltsstatus den Staaten, welche die GFK unterzeichnet haben, ermöglicht, die Legitimität jener Migrant*innen, die keine Verfolgungsgründe vorweisen können, öffentlichkeitswirksam abzuspochen. Durch die Unterscheidung in „legitime“ und „illegitime“ Gründe entsteht eine Einteilung in „unerwünschte Wirtschaftsflüchtlinge“ und „tatsächlich Verfolgte“. (vgl. Müller

²„Beide Deklarationen schließen im Gegensatz zur Genfer Konvention Menschen, die aufgrund von Krieg oder inneren Unruhen fliehen, und somit das Phänomen der Massenflucht mit ein. Als allgemeine Formulierung für die Fluchtursachen ist in beiden Deklarationen übereinstimmend von „schwerwiegenden Störungen der öffentlichen Ordnung“ die Rede, die Leben, Sicherheit oder Freiheit der Menschen bedrohen.“ (UNHCR 1994:187-189 zit. in Treibel 2011:161)

2010:51f) Die ökonomischen und ökologischen Gründe werden dabei vernachlässigt. Aus soziologischer Perspektive übt auch Scherr Kritik an der GFK aus:

„Es ist soziologisch nicht plausibel, ökonomische Zwänge anders zu gewichten als Zwang, der aus politischen Verhältnissen resultiert, denn in beiden Fällen handelt es sich um gesellschaftliche Bedingungen, die unfreiwillige Migration veranlassen. Soziologisch ist es auch nicht plausibel, ein handlungstheoretisches Verständnis von Verfolgung als kausale Fluchtursache (wie in der GFK) gegenüber Zwängen zu privilegieren, die aus gesellschaftlichen Verhältnissen resultieren und die keinen individuellen oder kollektiven Akteur als Verursacher zugerechnet werden können.“
(Scherr 2015:2)

Castles und Miller schließen ebenfalls an diese Kritik an, indem sie sagen, dass die häufigsten Fluchtursachen von internationalen Gesetzgebungen nicht anerkannt werden. (vgl. Castles/Miller 2009:188).

Im Kontext der Masterthesis wird in den empirischen Teilen keine Unterscheidung nach Fluchtursachen und diesbezüglich keine Bewertung nach legitimen und illegitimen Gründen vorgenommen.

2.2 Inklusion / Exklusion

Sowohl bei der Recherche der Fachliteratur als auch bei den ersten Auseinandersetzungen und Diskussionen zum Thema der Inklusion zwischen uns Autorinnen wurde deutlich, dass sich dieser Begriff sehr vielschichtig darstellt und keine einheitliche sozialwissenschaftliche Definition vorhanden ist. Vielmehr werden in der Literatur unterschiedliche Konzepte und Annäherungen an den Begriff formuliert. Im Folgenden wird eine Auswahl an Zugängen und Debatten rund um die Inklusion vorgestellt.

Ähnlich dem Begriff der Migration wird auch die Inklusion in den unterschiedlichsten Disziplinen verwendet. So findet Inklusion Anwendung in Bereichen der Mineralogie, der Pädagogik, der Soziologie bis hin zur Medizin, Metallkunde und Biologie, (vgl. FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt Institut 2013:16). Im sozialwissenschaftlichen Diskurs hat sich der Begriff Inklusion im Zusammenhang mit Einschluss von Menschen mit Behinderung etabliert und wurde im Zuge der Behindertenrechtskonvention 1994 rechtlich festgeschrieben. Darüber hinaus, hat sich die Inklusion inzwischen über das Feld der Politik für Menschen mit Behinderungen hin zu einem gesellschafts- und sozialpolitischen Orientierungsbegriff entwickelt (vgl. Siller 2015:25,30).

2.2.1 Inklusion versus Integration

Auffallend ist, dass Inklusion sowohl in Abgrenzung als auch als Erweiterung des Begriffs Integration gesehen wird. Klove ist der Ansicht, dass Integration vor allem das Individuum, welches bestimmte Merkmale aufweist, die eine soziale Partizipation erschweren, in den Fokus nimmt. Im Sinne dieses – als „defizitorientiert“ bezeichneten – Ansatzes der Integration sollen vermeintlich fehlende Kompetenzen des Individuums so kompensiert werden, dass eine Teilhabe an der Gesellschaft ermöglicht wird. Demgegenüber versteht er die Inklusion als ein Konzept, welches auf die Veränderung gesellschaftlicher Strukturen ausgerichtet ist und unabhängig von persönlichen Merkmalen soziale Partizipation fördert (vgl. Klove 2013:10).

Weiters beschreibt Klove das klassische soziologische Integrationskonzept der Einbindung einzelner Individuen in ein normatives Gefüge von Gesellschaft aufgrund der Dynamik der modernen Gesellschaften als nicht mehr adäquat. (vgl. ebd.) Dies stellt einen weiteren Grund für die Notwendigkeit der Differenzierung zwischen Integration und Inklusion dar.

Im transnationalen Kontext verstehen wir Dynamiken moderner Gesellschaften als die Möglichkeit, unterschiedliche kulturelle Wissensordnungen zu vereinigen, ohne zwingend den Verlust eigener kultureller Sinnschemata in Kauf nehmen zu müssen (vgl. Amelina 2010:260).

In Bezug auf Migrationspolitik in Österreich ist der Begriff der Integration zunehmend negativ konnotiert. Insbesondere im medialen und öffentlichkeitswirksamen Diskurs wird Integration mit Anpassungserwartungen und einer zu erbringenden Assimilationsleistung in Verbindung gebracht. Daher verweist auch Siller auf die Verwendung des Begriffs Inklusion als Alternative zu dem „problematischen“ Begriff der Integration (vgl. Siller 2015:29).

2.2.2 Begriffspaar Inklusion/Exklusion

Darüber hinaus beschäftigen sich unterschiedliche Autor*innen im sozialwissenschaftlichen Diskurs mit dem Begriffspaar „Inklusion und Exklusion“. Castles et al. sehen die soziale Exklusion als die Kehrseite der sozialen Inklusion und beschreibt sie folgendermaßen: „*Social exclusion pertains to a situation in which an individual or group suffers multiple types of disadvantage in various social sectors*“ (Castles et al. 2002:118).

Im Folgenden wird argumentiert, weshalb Inklusion und Exklusion nicht getrennt voneinander, sondern als Begriffspaar betrachtet werden sollten.

Ataç schreibt diesbezüglich *„Die analytische Stärke des Doppelbegriffs liegt im Erkennen multipler Szenarien von parallel und verwoben verlaufenden Ein- und Ausschlusspraktiken und deren involvierten Akteure und Institutionen“* (Ataç 2013:50). Das „Draußen“ und das „Draußen“, welche durch Inklusion und Exklusion entstehen, sind keine voneinander abgetrennten Phänomene, sondern treten meist gleichzeitig auf. Somit kann nicht von einem Entweder-oder gesprochen werden sondern muss als wechselseitige Bedingtheit – ein Sowohl-als-auch – und Kontinuum analysiert werden (vgl. ebd., vgl. Kronauer 2013:28). Am Beispiel der von Ataç beschriebenen Rechtsdimensionen lässt sich zeigen, dass Interdependenzen und graduelle Abstufungen entstehen, die einerseits aufeinander aufbauen und andererseits voneinander isoliert sein können: *„So garantieren politische Rechte den Zugang zu allen anderen Rechtsdimensionen; mit ökonomischen Rechten sind (meist) Berechtigungen für soziale Leistungen verbunden, nicht aber politische Partizipation und Repräsentation; soziale Rechte hingegen eröffnen keine Rechte in andere Subsysteme“* (Ataç 2013:49).

Hinsichtlich der graduellen Abstufungen, gibt Schroer zu bedenken, dass Inklusion nicht automatisch mit Zugehörigkeit einhergeht: *„Inklusion bedeutet Zugang, aber Zugang ist nicht Teilhabe und Teilhabe nicht Zugehörigkeit. Wer nur zugelassen ist, aber die Teilhabe erschwert oder gar verweigert wird, wird sich dennoch nicht zugehörig fühlen“* (Schroer 2015: 89).

Andere Autor*innen führen in Hinblick auf das Begriffspaar Inklusion und Exklusion und dessen Verwobenheit aus, dass das „Ausgeschlossen-Sein“ nicht zwingend einen für die Soziale Arbeit relevanten Unterstützungsbedarf aufweisen und daher als Schwäche definiert werden muss, sowie das „Eingeschlossen-Sein“ nicht unbedingt die Abwesenheit von Hilfsbedürftigkeit mit sich bringt (vgl. Scherr 2004:67). Eine zu klare Trennung zwischen Inklusion und Exklusion könnte dazu führen, das „Draußen“ zu idealisieren und das „Draußen“ zu diskreditieren (vgl. Zeh 2015:80).

Winge sieht daher die Inklusion als eine der Aufgaben der Sozialen Arbeit, in dem Menschen vom „Draußen“ der lebensgefährdenden Situationen ins „Draußen“ der sozialen Mindeststandards geholt werden. Gleichzeitig hat Soziale Arbeit auch Selbstbestimmung und Widerstandsfähigkeit zu fördern, wozu dem Individuum eingeräumt wird, bewusst zu entscheiden, im „Draußen“ zu bleiben, solange die Mindeststandards gesichert sind und die oben erwähnte Abwesenheit der Hilfsbedürftigkeit vorhanden ist (vgl. FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt

Institut 2013:20). *„Inklusion bedeutet so gesehen einmal Hereinholen, ein anderes Mal, die Möglichkeit zum Hereinkommen zu ermöglichen oder zum Draußen bleiben. Denn: einen Weg kann erst verweigern, wer ihn auch gehen kann.“* (ebd.)

2.2.3 Inklusion/Exklusion in der Systemtheorie

Im sozialwissenschaftlichen Diskurs wird des Weiteren im Kontext der Inklusions-Exklusionsdebatte auf die Systemtheorie verwiesen.

Nach Luhmann ist die moderne Gesellschaft nicht als Einheit, sondern als eine funktional differenzierte Gesellschaft mit unterschiedlichen voneinander abgegrenzten Funktionssystemen wie Bildung, Politik, Recht, Wirtschaft, Wissenschaft, Erziehung, Religion, Kunst etc. zu verstehen. Jedes dieser Systeme hat eine andere, jedoch spezielle Funktion. Es erfüllt folglich eine bestimmte Aufgabe in der Gesellschaft und kann deshalb auch nicht ausgetauscht werden (vgl. Schirmer/Michailakis 2015:48f). Aufgrund dieser Einzigartigkeit entsteht eine Interdependenz, was wiederum dazu führt, dass sich einzelne Funktionssysteme gegenseitig begünstigen bzw. belasten können. Um festzustellen, was für jedes der unterschiedlichen Systeme relevant ist, wird ein binärer Code herangezogen (wie z.B. gesund/nicht gesund im Funktionssystem Medizin). Dadurch und aufgrund der Fokussierung auf den positiven Wert des Codes kommt es zu einem geschlossenen System, einer Autopoiesis (vgl. Merten 2001:175).

Um seine biologischen, psychischen und sozialen Bedürfnisse zu befriedigen, muss jedes Individuum daher an mehreren Funktionssystemen gleichzeitig teilhaben (vgl. Kleve 2013:11). Ein Mensch partizipiert jedoch nicht als Ganzes in einem System, sondern jeweils nur mit seiner dafür relevanten Rolle (vgl. Schirmer/Michailakis 2015:54).

In der Systemtheorie beschreibt die Inklusion die soziale Partizipation an Funktionssystemen, in dem Menschen von diesen als Personen für relevant gehalten werden. Ob jedoch eine Person vom jeweiligen Funktionssystem als relevant erachtet wird, hängt mit der Möglichkeit zusammen, Kommunikationsmedien wie Geld, Wissen, Bildung, Macht etc. einzusetzen, um die Leistungen des Funktionssystems in Anspruch nehmen zu können. Ist das nicht der Fall, ist eine Person aus einem bestimmten Funktionssystem exkludiert (vgl. Kleve 2013:11; Schirmer/Michailakis 2015:55). Mayrhofer schreibt diesbezüglich *„Mit [...] Inklusion/Exklusion lassen sich gesellschaftliche Teilnahmebedingungen und -chancen und damit zugleich Teilnahmebegrenzungen und sozialer Ausschluss von Individuen als Personen (system-) theoretisch beobachten.“* (Mayrhofer 2009:2). In der Empirie sind jedoch Abstufungen

zwischen der kompletten Inklusion und der völligen Exklusion zu beobachten, es stellt, wie bereits angesprochen, kein Entweder-oder dar (vgl. ebd., vgl. Kronauer 2013:28). Die Teilnahme an einem System bedeutet allerdings nicht automatisch den Ausschluss aus einem anderen System (vgl. Merten 2001:177), sowie die Selbstexklusion bzw. eine freiwillige bewusste Exklusion aus einem Funktionssystem wie z.B. der Religion, keine schwerwiegenden Folgen für die Inklusion in anderen Funktionssystemen mit sich bringen muss (vgl. Mayrhofer 2009:5).

2.2.4 Inklusion ist ...

Abschließend möchten wir zwei konkrete Definitionen der Inklusion anführen, die sich bei der Bearbeitung mit dieser Thematik herauskristallisiert haben und im Kontext unserer Masterthesis mit dem Fokus auf geflüchtete Menschen als eine geeignete Grundlage erscheinen:

„In letzter Zeit wird der Inklusionsbegriff zunehmend verwendet, um normative Perspektiven zu entwickeln, nach denen alle Menschen unabhängig ihrer persönlichen Merkmale, ob diese nun geschlechtlich, biologisch-körperlich, ethnisch oder hinsichtlich der sozialen Herkunft markiert werden, die gleichen Teilhabechancen an der Gesellschaft haben sollen.“ (Kleve 2013:10).

Die FH Professor*innen und Dozent*innen des Ilse Arlt Instituts beschreiben mit dem Begriff der sozialen Inklusion

„die Möglichkeit der Nutzung und Mitgestaltung der gesellschaftlichen und sozialen Prozesse, wie jene der Produktion, Reproduktion, Kommunikation und Rekreation als Grundlage für eine selbstbestimmte Lebensführung.“ (FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt Institut 2013:16).

2.3 Interaktionspraxen

Da sich ein Teil der Masterthesis ganz konkret mit Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen in Österreich beschäftigt und Interaktion außerdem einen nicht unwesentlichen Bestandteil von ehrenamtlichen Engagement von Geflüchteten in Non-Profit Organisationen darstellt, wird im folgenden Abschnitt eine Annäherung an das alltägliche Phänomen der Interaktion vorgenommen und der Begriff von unterschiedlichen Seiten beleuchtet, sowie Definitionen dargestellt.

2.3.1 Interaktion allgemein

Nach Crott sind Interaktionen ein Phänomen, das beobachtet werden kann, wenn Menschen miteinander in Beziehung treten oder Kontakt zueinander aufnehmen (vgl. Crott 1979). Unter sozialer Interaktion wird somit das wechselseitige aufeinander bezogene Handeln bzw. das Beeinflussen von Akteur*innen oder auch von Gruppen verstanden. Hier ist es wichtig die Interdependenz der Interaktionspartner*innen zu betonen, da diese durch all ihre Handlungen aufeinander reagieren, sich gegenseitig beeinflussen und steuern sowie auf eine gewisse Art und Weise miteinander umgehen (vgl. Arnold/Eysenck/Meili 1971:216).

Mit dem Thema der Interaktionen hat sich im wissenschaftlichen Diskurs eine Reihe unterschiedlicher Autor*innen, wie beispielsweise auch Niklas Luhmann oder George Herbert Mead beschäftigt. In der vorliegenden theoretischen Auseinandersetzung wird jedoch der Bezug zu Erving Goffman hergestellt. Dieser richtet sein Hauptaugenmerk auf alltägliche Situationen sowie die Mikroökonomie und schreibt darüber, wie aus dem „Fremden“ das „Vertraute“ wird. Da dies auch den Fokus des empirischen Teils der Arbeit darstellt, wird im Folgenden vorrangig Goffman herangezogen und zitiert.

Menschen stehen ständig in direktem oder indirektem Kontakt mit anderen Personen, da wir in einer Welt der sozialen Begegnungen leben. Soziales Interagieren gehört somit zu unserem Alltag, ist beinahe so natürlich wie Atmen oder Essen und folglich ein zentraler Aspekt im Leben eines Menschen. Es geschieht sowohl bewusst, als auch unbewusst und bedient sich unterschiedlicher Möglichkeiten, da es unendlich viele Gelegenheiten zu interagieren gibt (vgl. Goffman 2002:10; Forgas 1994:8).

Erving Goffman (1969b) unterscheidet in seinen Ausführungen zwischen *nicht-zentrierten* Interaktionen – dabei handelt es sich um die bloße, gemeinsame Anwesenheit zweier oder mehrerer Personen – und *zentrierten* Interaktionen – welche stattfinden, wenn Personen miteinander kooperieren und eine wechselseitige Aktivität zustande kommt. In der vorliegenden Masterthesis liegt der Fokus jedoch auf zentrierten Interaktionen, da diese in Bezug auf die Forschungsfragen ausschlaggebend sind. An dieser Stelle wird jedoch darauf hingewiesen, dass flüchtige und eher anonyme Kontakte, also nicht-zentrierte Interaktionen, Grundlage für eine spätere, intensivere und zentrierte Kontaktaufnahme sein können, da sich beispielsweise Akteur*innen daran erinnern, sich früher schon einmal gesehen zu haben (vgl. Goffman 1969b:35ff; 84; 258).

Zu Interaktionen kann es laut Goffman (1982) kommen, wenn sich Menschen in einer beruflichen oder geschäftlichen Umgebung kennenlernen und diese Situation erfordert, dass sie in Verbindung zueinander treten. Des Weiteren kann es zu einer

Kontaktaufnahme kommen, wenn Interaktionsteilnehmer*innen zufällig und unabhängig voneinander aber gleichzeitig dieselben Dienstleistungen in Anspruch nehmen, die gleichen öffentlichen Verkehrsmittel benutzen oder beispielsweise auch Mitglieder im selben Verein sind. Menschen treten außerdem miteinander in Kontakt, weil es das vorrangige und erklärte Ziel eines oder mehrerer Partner*innen ist (vgl. Goffman 1982:108f), wie beispielsweise in unterschiedlichen Vernetzungstreffen. Zusammenfassend stellen diese drei Anlässe die Grundlagen für Interaktion und Kontaktaufnahmen dar.

Unter sozialen Anlässen wird eine soziale Angelegenheit, eine Unternehmung oder ein Ereignis verstanden, welches räumlich und meistens auch zeitlich begrenzt ist und den strukturellen Kontext liefert, in dem sich unterschiedliche Zusammenkünfte bilden, umformen oder auch wieder auflösen können (vgl. Goffman 1969b:29). Die Situation alleine ist allerdings noch nicht ausreichend dafür, dass es auch wirklich zu einer zentrierten Interaktion und in weiterer Folge zu einer sozialen Beziehung kommt. Dazu braucht es das Informelle und die Solidarität. Dabei kann Solidarität als das Zusammengehörigkeitsgefühl, also als die Gesinnung einer Gemeinschaft mit innerer Verbundenheit (vgl. Ahrens 2006:143) beschrieben werden. Das Informelle verfügt über keine besonderen formalen Strukturen oder festgelegte Ziele sondern kann eher mit Spontanität in Verbindung gebracht werden (vgl. Bluhm 1999). Beide Aspekte sind vorzufinden, wenn sich die Interagierenden als Angehörige einer gleichen Gruppe fühlen (vgl. ebd.:128), beispielsweise als Mitglieder des gleichen Vereins oder als Mitarbeiter*innen desselben Unternehmens. Hinzu kommen noch die Vorstellung von reziproker Rücksichtnahme und gutem Willen dem*der Anderen gegenüber. Dadurch kann zum Teil garantiert werden, dass die Nachteile von Kontakten zwischen, einander noch unbekanntem Personen, reduziert werden, was wiederum eine Voraussetzung für die soziale Zugänglichkeit darstellt (vgl. ebd.: 132). In einem anderen Buch schreibt Goffman (1982) außerdem, dass eine gewisse Vertrautheit zwischen den Akteur*innen gegeben sein muss, um das Gegenüber in das eigene Informationsreservat, welches Informationen über das Selbst erhält, eindringen zu lassen (vgl. Goffman 1982:260f). Weiters ist die Sympathie unerlässlich für eine gelingende zentrierte Interaktion sowie die bereits angesprochenen Gemeinsamkeiten, welche weiter oben als Solidarität bezeichnet wurde.

Abschließend zur allgemeinen Auseinandersetzung mit Interaktion allgemein lässt sich sagen, dass Beziehungen, immer etwas Besonderes sind und ihre eigene Geschichte haben. Sie beginnen, sie entwickeln sich, haben Wendepunkte, sie schwächen manchmal auch wieder ab oder finden ihr Ende (vgl. Goffman 1982:257; 261).

„Sie ist eine Strukturen bildende Entität, genau wie eine Person“ (ebd.:257).

2.3.2 Inter- bzw. transkulturelle Interaktion

Da es sich in der vorliegenden Masterthesis jedoch um die spezielle Form der interkulturellen bzw. transkulturellen Interaktion handelt und diese auch im Kontext von Inklusion von zentraler Bedeutung ist, wird im Folgenden näher darauf eingegangen.

„Unter ‚Interkultureller Interaktion‘ sind Formen der Begegnung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen zu verstehen, in denen verbale Kommunikation naturgemäß eine wichtige, aber keineswegs ausschließliche Rolle spielt.“ (Lüsebrink 2005:43).

An dieser Stelle erscheint es jedoch als notwendig zu betonen, dass in der interkulturellen Interaktion und Kommunikation der Begriff der Kultur meist als eine abgeschlossene Entität wahrgenommen wird, die sich deutlich von anderen unterscheidet. Daher wird der Begriff im Sinne der Transkulturalität verwendet. Diese zeichnet sich durch *„die hochgradige Vernetzung und Verflechtung“* (Lüsebrink 2005:17) aus, geht über Grenzen hinaus und rückt das Verbindende in den Fokus. Kulturen sind komplex und von permanenten Aushandlungsprozessen geprägt, sie sind dynamisch und haben eine Geschichte, die sich prozessartig weiterentwickelt. Darüber hinaus sind Kulturen hybride, was bedeutet, dass sie nicht isoliert sind, sondern in einer Wechselwirkung zueinander stehen. Diese drei Eigenschaften sind Grund dafür, dass sie nicht als blockartige Einheit gesehen werden dürfen, bei der eindeutige Grenzen zu finden sind (vgl. Schlehe 2006:52). Deshalb und aufgrund des Aspekts, dass das Aufeinandertreffen von individuellen Lebenswelten und Lebenserfahrungen damit adäquater beschrieben werden kann (vgl. Domening 2007:172ff), wird in dieser Arbeit das Wort transkulturelle Interaktion bevorzugt.

Inter- bzw. transkulturelle Interaktion steht außerdem in sehr enger Verbindung mit der interkulturellen Kommunikation, denn diese kann als *„Austausch- und Interaktionsprozess zwischen Personen oder Gruppen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen verstanden“* (Barmeyer 2010:44) werden. Der Psychologe Graumann schreibt diesbezüglich, dass *„für die Zwecke der empirischen Forschung (und des Berichts über sie) zwischen menschlicher Interaktion und Kommunikation kein Unterschied mehr gemacht wird.“* (Graumann 1972:1179). Im Sinne dieser Aussage, werden in den theoretischen Auseinandersetzungen und den empirischen Darstellungen die Begriffe als gleichwertig behandelt.

Trotz der oben angesprochenen Überschneidungen und Verflechtungen können gerade in der Kommunikation und beim sozialen Interagieren Unterschiede durch die differente

Sozialisation der Menschen aus verschiedenen Regionen der Welt deutlich werden (vgl. Lüsebrink 2005; Maletzke 1996). In Interaktionssituationen machen die Gesprächspartner*innen oft Gebrauch von Vertrautem und erwarten dadurch, dass bestimmte, vertraute Regeln des Interagierens eingehalten werden. Wenn nicht mehr zur Gänze und problemlos auf die eigenen und vor allem bekannten Codes, Konventionen und Verhaltensformen zurückgegriffen werden kann, weil nicht alle Beteiligten über dieselben Codes etc. verfügen, kann es folglich zu Irritationen kommen (vgl. Bartmann 2012:22f; Maletzke 1996:37). Interaktion ist von kulturellen Sprech- und Handlungskonventionen geprägt, die im Laufe einer interkulturellen bzw. transkulturellen Kommunikation – je nach Situation – angepasst und verändert werden müssen (vgl. Lüsebrink 2005:46). Müller-Jacquier (1999) hat zehn Aspekte aufgelistet, bei denen es zu Differenzen kommen kann und die in Folge, die oben erwähnte, Irritation auf beiden Seiten der Gesprächspartner*innen auslösen können:

- Soziale Bedeutungen/Lexikon: Darunter werden Wörter verstanden, die trotz derselben denotativen Wörterbuchbedeutung, unterschiedliche konnotative und assoziative Bedeutungsdimensionen haben können.
- Sprechhandlungen/Sprechhandlungssequenzen: Diese bezeichnen die kommunikativen Grundkategorien, durch die Handlungsintentionen (Versprechen, Entschuldigen, Befehlen, Herausfordern, Auffordern etc.) ausgedrückt werden.
- Gesprächsorganisation/Konventionen des Gesprächsverlaufs: Dazu zählen z.B. Begrüßungsformeln, die Länge von Redepausen, der Redewechsel usw. – die Formen der Organisation von Konversationen.
- Themen: Zu diesem Aspekt zählen die Fragen, an welchen Orten, zu welchen Zeiten und unter Einschluss welcher Personen welches Thema angesprochen und besprochen werden kann/darf.
- Direktheit/Indirektheit: Dabei handelt es sich darum, wie direkt bestimmte Aussagen und Sprechhandlungen zum Ausdruck gebracht werden dürfen oder ob diese umschrieben werden sollten.
- Register: Darunter versteht man Sprechvarianten und Formulierungsalternativen, die ausgewählt werden, um „den richtigen Ton“ zu treffen. Dazu zählen beispielsweise Humor und Ironie.
- Paraverbale Faktoren: Zu diesen Faktoren gehören Lautstärke, Intonation, Tonfall, Sprechrhythmus und –tempo etc.
- Non-verbale Faktoren: Dazu zählen Mimik, Gestik und Proxemantik.

- Kulturspezifische Werte/Einstellungen: Darunter versteht Müller-Jacquier kulturell geprägte Wertorientierungen, die das Handeln von Personen anleiten.
- Kulturspezifische Handlungen: Sind jene Handlungen, die das Gegenüber als „typisch“ bezeichnen würden.

(vgl. Müller-Jacquier 1999 zit. in Lüsebrink 2005:47-58)

In Interaktionen zwischen Menschen mit unterschiedlicher kultureller Sozialisation greifen diese immer wieder auf stereotype Interpretationen, wie die Bezeichnung „typisch“ im letzten Punkt von Müller-Jacquier zeigt, zurück. So schreibt Maletzke beispielsweise, dass sich Stereotypen meist nur auf wenige Eigenschaften beschränken und dadurch ein verzerrtes Bild vermitteln. Bei den meisten Interaktionsprozessen sind auf allen Seiten der interagierenden Akteur*innen solche wertenden Vorstellungen und Einstellungen vorhanden, was die Begegnung zweier oder mehrerer Menschen stark beeinflusst (vgl. Maletzke 1996:108f). An dieser Stellen wird des Weiteren auf Kahneman verwiesen, der sich mit *schnellem und langsamem Denken* beschäftigt. Nach seiner Theorie kann das Gehirn auf zwei unterschiedliche Arten denken, wobei das schnelle Denken eben automatisch, unbewusst, emotional und meist stereotypisierend passiert. Dabei werden schwierige Fragen meist mit einfacheren beantwortet. Menschen überprüfen eine Situation mit ihrem Langzeitgedächtnis nach etwaigen Hinweisen auf bereits Erlebtes, Erzählungen von anderen Personen o.Ä. Wird dabei eine Übereinstimmung gefunden, werden die damit einhergehenden Hypothesen auf die aktuelle Situation umgelegt. Einerseits kann dies, wie auch von Maletzke erwähnt, zu Fehleinschätzungen oder Verzerrungen führen, wenn beispielsweise eine gewisse Zwei- oder Mehrdeutigkeit vorliegt. Andererseits kann es in Gefahrensituationen hilfreich sein, auf möglicherweise falsche Vorurteile zu vertrauen, um nicht hilflos und ausgeliefert zu sein. So kann in bestimmten Situationen die Schnelligkeit der Richtigkeit einer Hypothese vorgezogen werden (vgl. Kahneman 2012). Eine weitere Auseinandersetzung mit Vorurteilen und deren Entstehung wäre an dieser Stelle interessant, würde jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

Im Folgenden wird darauf eingegangen, welche Faktoren für eine Interaktion, die von allen Akteur*innen als positiv empfunden wird, und so weit wie möglich vorurteilsfrei abläuft, wesentlich sind. Menschen, die transkulturelle Kompetenz besitzen, stellen nicht die Kultur in den Mittelpunkt, sondern die Interaktion. Dabei gilt: „[...] *individuelle Lebenswelten in der besonderen Situation und in unterschiedlichen Kontexten zu erfassen, zu verstehen und entsprechende, angepasste Handlungsweisen daraus abzuleiten.*“ (Domenig 2007:174). Dabei müssen eigene Prägungen und Vorurteile

reflektiert werden, um die Perspektive des Gegenübers erfassen und richtig deuten zu können. Dabei sollten Kulturalisierungen und Stereotypisierungen vermieden werden. Die Interaktionsfähigkeit stützt sich auf die drei Pfeiler der Selbstreflexion, des Hintergrundwissens bzw. der Erfahrung und der Empathie. Hier ist zu sagen, dass sich das Sammeln von Erfahrungen und das Erlangen von Hintergrundwissen positiv auf die Selbstreflexion auswirkt, was wiederum eine wertschätzende Haltung begünstigt (vgl. Domenig 2007:172ff). So betont auch der Sprachwissenschaftler Jürgen Beneke, dass unter anderem eine differenzierte Selbstwahrnehmung und Empathiefähigkeit ausschlaggebend in der transkulturellen Kommunikation sind (vgl. Beneke 1992:100ff). Auch Hendrik Otten, der von Lüsebrink zitiert wird, fokussiert die Rollendistanz, welche die Fähigkeit beschreibt, in Distanz zu sich selbst zu treten und dadurch eigene Ansichten, Handlungsmuster usw. zu reflektieren und Abstand davon zu gewinnen. Weiters verweist auch er auf die Empathie, durch die sich ein Mensch in eine andere Person oder eine neue, nicht vertraute Situation und Umgebung, hineinversetzen kann. Bei Otten und Beneke kommt die Ambiguitätstoleranz hinzu, die dazu befähigt, divergierende Interessen, Bedürfnisse und Erwartungen zu akzeptieren und anzunehmen, sowie diese im Prozess der Herstellung einer Übereinkunft zu berücksichtigen (vgl. Otten 1994:26f zit. in Lüsebrink 2005:68). Das oben angesprochene Sammeln von Erfahrungen und Hintergrundwissen, kann innerhalb und außerhalb von Institutionen passieren wie z.B. bei jeder Begegnung mit Menschen aus anderen *Communities*, bei Reisen, aber auch bei einem Schüler*innenaustausch oder einem Auslandssemester (vgl. Lüsebrink 2005:66). Vorurteile entstehen in den meisten Fällen nicht durch Begegnungen, die eine Person selbst gemacht hat, sondern werden weitergegeben und übernommen, das bedeutet, durch das Aneignen von Hintergrundwissen und eigenen Erfahrungen kann es zu einer Verminderung von Vorurteilen kommen und somit auch zu positiven Interaktionsprozessen (vgl. Maletzke 1996:17).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass für eine gelingende Interaktion in Hinblick auf Migrationsgesellschaften bei allen Beteiligten unter anderem die Fähigkeit zur Selbstreflexion, Empathie, Sympathie und Hintergrundwissen vorhanden sein muss und im Sinne der Ambiguitätstoleranz unterschiedliche Zugänge, Einstellungen, Bedürfnisse, Meinungen etc. akzeptiert und angenommen werden sollten. Zusätzlich dazu ist das Zusammenspiel aus Vertrautheit bzw. der Vorstellung von reziproker Rücksichtnahme, Solidarität und dem Informellen notwendig. Nur so lassen sich die Perspektiven des Gegenübers erfassen und Stereotypisierungen vermeiden, was wiederum essentiell für gelingende Interaktionen ist. Wie bei allen Interaktionen, ist auch im inter- bzw.

transkulturellen Kontext ein sozialer Anlass als Grundlage für Interaktionen notwendig, um den strukturellen Rahmen für diverse Kontaktaufnahmen zu gewähren.

2.4 NPO / Dritter Sektor

In allen europäischen Ländern spielen Non-Profit-Organisationen eine zunehmend wichtige gesellschaftliche, kulturelle und wirtschaftliche Rolle. (vgl. Mayer/Simsa 2013:5) Das Spektrum von Non-Profit-Organisationen ist sehr breit gefächert und reicht, um nur einige Beispiele zu nennen, von Umwelt- und Menschenrechtsorganisationen, privaten Museen, Kunst- und Kulturvereinen, freiwilligen Feuerwehren, Sportorganisationen, Wohlfahrtsverbänden über Interessensvertretungen bis hin zu kleinen Selbsthilfegruppen. (vgl. ebd. 3)

Die Verwendung des Begriffs NPO geht bereits auf die 1970er Jahre zurück, dennoch gibt es unterschiedliche Auslegungen. Während im amerikanischen Raum der Begriff Non-Profit sehr stark auf die Abgrenzung zwischen NPOs und gewinnorientierten Unternehmen verwendet wird, versteht man in Europa darunter primär nicht-staatliche Organisationen (vgl. ebd. 5f). Im Fachdiskurs wird der Begriff NPO sowie der Non-Profit-Sektor unterschiedlich abgehandelt. NPOs zählen im juristischen Sinne zu gemeinnützigen Unternehmen. Durch die Abgrenzung über Einkommensquellen spielen Beiträge von Mitgliedern sowie Spenden für NPOs eine wichtige Rolle. Hinsichtlich der Unternehmensziele verfolgen NPOs vorrangig Sachziele im Gegensatz zu gewinnorientierten Unternehmen, welche Formalziele wie Gewinnmaximierung anstreben. Zuletzt beschreiben beide Autor*innen die Abgrenzung der NPOs über ihre gesellschaftliche Rolle, der Gemeinwohlorientierung und weniger über die Erfüllung privater Interessen. (vgl. ebd. 7).

Non-Profit-Organisationen werden nach dem NPO-Begriff des John Hopkins Project nach folgenden Merkmalen charakterisiert (vgl. Meyer/Simsa 2013:8f):

- Mindestmaß an formaler Organisation: juristische Registrierung, formalisierte Entscheidungsstrukturen bzw. Verantwortlichkeiten. Abgrenzung besteht zu spontanen anlassbezogenen Aktivitäten oder informellen Gruppen.
- Private nicht-staatliche Organisationen: eine Finanzierung der öffentlichen Hand ist dennoch möglich.
- Keine Gewinnausschüttung: NPOs dürfen keine Gewinne an Eigentümer*innen oder Mitglieder ausschütten, sondern werden für den Unternehmenszweck in die jeweilige

Organisation reinvestiert. In der österreichischen Rechtsordnung fällt dieses Kriterium unter den juristischen Status der Gemeinnützigkeit.

- Minimum an Selbstverwaltung und Entscheidungsautonomie: ein Großteil der bedeutenden Entscheidungen wird – zumindest formal gesehen – intern getroffen.
- Mindestmaß an Freiwilligkeit: zumindest ein Teil des Mitarbeiter*innen-Stabs in ausführenden Tätigkeiten als auch in Führungspositionen besteht aus Ehrenamtlichen. Auch freiwillige Mitgliedschaften und freiwillige Spenden werden als Kennzeichen für Freiwilligkeit gesehen.

Meyer/Simsa (2013) kritisieren die fehlende Trennschärfe der angeführten Kriterien. So müssen zwar alle NPOs diese im jeweiligen „Mindestmaß“ erfüllen, jedoch sind in der Praxis der Organisationen häufig unterschiedliche Ausprägungen der Kriterien anzutreffen. Es können also auch nur ein oder zwei der Merkmale in der jeweiligen Organisation vordergründig sein und weitere Kriterien tatsächlich lediglich das Mindestmaß erfüllen. Dieser Spielraum erschwert teilweise eine klare Abgrenzung zu profitorientierten Unternehmen. (vgl. ebd. 9)

Die Gesamtheit der Non-Profit-Organisationen wird häufig unter dem Begriff „Dritter Sektor“ zusammengefasst. (vgl. ebd.) Dieser definiert eine Abgrenzung zu den Sektoren Staat und Markt. Im Gegenzug zum Sektor Staat und der öffentlichen Verwaltung zeichnen sich Organisationen des Dritten Sektors durch ein geringeres Maß an Amtlichkeit aus, was die Vorteile der geringeren Bürokratisierung und höherer Flexibilität mit sich bringt (vgl. Birkhölzer et al. 2005:10). In Abgrenzung zu profitorientierten Unternehmen – Sektor Markt – unterliegen Organisationen im Dritten Sektor dem sogenannten *nonprofit-constraint*. Das bedeutet, dass erwirtschaftete Gewinne nicht an Mitarbeiter*innen bzw. Mitglieder ausgeschüttet werden dürfen, sondern in die jeweilige Organisation reinvestiert werden müssen. Des Weiteren beruht auch die Tätigkeit in diesen Organisationen in Abgrenzung zur Familie bzw. Clan auf einer freiwilligen Entscheidung (vgl. Zimmer 2002: 1f).

Nach Birkhölzer, Klein, Priller und Zimmer (2005) ist die Solidarität das zentrale Motiv bzw. Motivation und dient dabei auch als Medium der Koordination von Handlungen von allen Stakeholdern. Als Formen der solidarischen Unterstützung werden einerseits das freiwillige Engagement/ehrenamtliche Tätigkeit von Bürger*innen, aber auch die Bereitstellung von Sach- und Geldspenden gesehen. Ebenso bedeutend ist dabei die solidarische Unterstützung der Werte und Ziele der Organisationen, denn Dritte Sektor Organisationen verstehen sich in hohem Maße als „Wertegemeinschaften“ (vgl. Birkhölzer et al. 2005:10). Die gängigen Rechtsformen innerhalb des Dritten Sektors

stellen Vereine, Verbände, Stiftungen sowie gemeinnützige GmbHs und Genossenschaften dar. (vgl. ebd. 9).

Im Zusammenhang mit den Sozialwissenschaften entstand in den 1980er Jahren die Dritte-Sektor-Forschung, welche sich inzwischen zu einer anerkannte Sub-Disziplin der Sozialwissenschaften entwickelt hat. Folgende sozialwissenschaftliche Disziplinen befassen sich mit dem Sektor und den darin verorteten Organisationen (vgl. Zimmer 2002:4f):

- *Soziologisch-orientierte* Non-Profit-Forschung – Analyse und quantitative Erfassung der Mitglieder und Mitarbeiter*innen sowie das freiwillige Engagement in NPOs.
- *Verwaltungs- und politikwissenschaftliche* Dritter-Sektor-Forschung – dabei wird unterschieden in steuerungs- bzw. verwaltungswissenschaftliche und eine demokratietheoretische Richtung. Aus demokratietheoretischer Perspektive sind die Organisationen *„als Teil der zivilgesellschaftlichen Infrastruktur moderner Gesellschaften“* zu sehen *„und tragen zur gesellschaftlichen Integration, politischen Partizipation sowie zur Kontrolle von Politik und Verwaltung bei“* (ebd. 5)
- *Wirtschaftswissenschaftlich-orientierte* Forschung betrachtet die Organisationen aus ökonomischer Sicht als gemeinnützige Unternehmen und untersucht diese hinsichtlich volkswirtschaftlich relevanter Faktoren wie Beschaffung von Arbeitsplätzen und Ausgaben sowie betriebswirtschaftlich in Bezug auf Effizienz- und Managementebene. (vgl. ebd.)

Beide im Zuge der Masterthesis – im Teil „Freiwilliges Engagement von Geflüchteten in NPOs“ – beforschten Organisationen ÖRK und ÖWR sind im Bereich des Dritten Sektors als Non-Profit-Organisationen verortet und erfüllen in hohem Maße die oben angeführten Kriterien.

2.5 Freiwilliges Engagement

Freiwilliges Engagement spielt für viele Non-Profit Organisationen in Österreich eine wichtige Rolle. Freiwilligenarbeit kann sowohl auf Führungsebene z.B. Vorstandstätigkeit, Funktionär*in oder auch in ausführenden Tätigkeiten stattfinden (vgl. More-Hollerweger/ Rameder 2013:381).

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Freiwilliges Engagement“ synonym für Freiwilligenarbeit, ehrenamtliches Engagement, Ehrenamt und ehrenamtliche Arbeit verwendet. Darunter sind alle Tätigkeiten zusammengefasst, die unentgeltlich erbracht werden und anderen Menschen zugutekommen. Im empirischen Teil dieser Arbeit zum freiwilligen Engagement liegt der Fokus auf der formellen Freiwilligenarbeit hinsichtlich einer Einbindung in eine Freiwilligenorganisation und erfolgt in Abgrenzung zur informellen Freiwilligenarbeit, die als Nachbarschaftshilfe verstanden wird. (vgl. BMASK 2015:3).

Darüber hinaus hat die Situation Geflüchteter das freiwillige Engagement in Österreich verändert. Die Differenzierung zwischen formeller und informeller Freiwilligenarbeit ist durch die „Flüchtlingshilfe“ im Jahr 2015 und die Bildung zahlreicher Initiativen zur Unterstützung dieser nicht mehr durchgängig ausreichend und bedarf einer Neuformulierung. (vgl. Findenig /Heimgartner 2017:99f)

Im Zuge der 2017 erschienenen Publikation des BMASK „Biografien und freiwilliges Engagement“ weist ein/e Interviewpartner*in darauf hin, dass es sich dabei um *„ein Zwischending zwischen Organisiertheit, Initiative und doch auch bei den bestehenden Organisationen Andocken-Wollen“* (ebd. 100) handle, vielmehr würde diese/r *„es nicht als reines informelles Engagement bezeichnen, es gibt schon informelles Engagement, aber das organisiert sich selbst“* (ebd.).

Eine weitere Abgrenzung des freiwilligen Engagements bezieht sich auf die Erwerbsarbeit. „Freiwillig“ bedeutet in dem Sinne, dass die Tätigkeit aus dem freien Willen und ohne eine gesetzliche Verpflichtung ausgeführt wird. „Ohne Bezahlung“ schließt Entgeltzahlungen für den erbrachten Zeitaufwand aus, wobei durchaus einige im Rahmen der freiwilligen Tätigkeit anfallende Kosten wie z.B. Reisekosten, Fahrtkosten oder Materialkosten teilweise ersetzt werden können (vgl. BMASK 2015:4).

Freiwillige Tätigkeit begründet kein Arbeitsverhältnis, daher sind Freiwillige in der Regel nicht pflichtversichert. Einige Organisationen, darunter das ÖRK und die ÖWR bieten jedoch einen Unfallversicherungsschutz für ihre Mitglieder an. Somit sind Unfälle, die während eines Blaulicht-Einsatzes passieren, gemäß §176 Abs. 1 lit. 7a ASVG

Arbeitsunfällen gleichzustellen und beinhalten Anspruch auf Behandlung, Rehabilitation und Versehrtenrente (vgl. ebd. 5).

Eine weitere wesentliche Abgrenzung des freiwilligen Engagements liegt darin, dass die freiwillige Leistung „außerhalb des eigenen Haushaltes“ erbracht wird. Unterstützung und Betreuung von Personen, die im eigenen Haushalt leben, fallen daher nicht unter Freiwilligenarbeit. Auch Mitgliedschaften in Vereinen, die keine Leistung zum Nutzen des Gemeinwesens oder haushaltsfremder Personen beitragen – also keine produktive Tätigkeit ausüben – werden nicht als freiwilliges Engagement gesehen. (vgl. ebd. 7)

2012 wurde in Österreich das Bundesgesetz zur Förderung von freiwilligem Engagement (Freiwilligengesetz–FreiwG) beschlossen. Dessen Ziel ist die Regelung von

„Rahmenbedingungen für formelle freiwillige Tätigkeiten im Interesse der Allgemeinheit mit der Zielsetzung, solche Tätigkeiten zu unterstützen und die Teilnahme zu fördern. Damit sollen der Zusammenhalt zwischen den sozialen Gruppen, den Generationen und Kulturen sowie die gesellschaftliche und soziale Verantwortung gestärkt werden.“ (§1 FreiwG).

Gemäß §2 FreiwG liegt freiwilliges Engagement dann vor, wenn natürliche Personen

- Freiwillige Leistungen für andere,
- in einem organisatorischen Rahmen,
- unentgeltlich,
- mit dem Zweck der Förderung der Allgemeinheit oder aus vorwiegend sozialen Motiven und
- ohne dass dies in Erwerbsabsicht, aufgrund eines Arbeitsverhältnisses oder im Rahmen einer Berufsausbildung, erfolgt,

erbringen. Als freiwilliges Engagement gelten auch Maßnahmen zur persönlichen und fachlichen Aus- und Fortbildung, die für die Freiwilligenorganisation und Umsetzung der freiwilligen Tätigkeit erforderlich sind.

In den folgenden Kapiteln werden nacheinander die Forschungsprozesse und Forschungsergebnisse beider unabhängig voneinander durchgeführter und ausgewerteter empirischer Teile dieser gemeinsamen Masterthesis dargestellt. Kapitel 3 und 4 beziehen sich auf das freiwillige Engagement (Sabina Frei) von Geflüchteten und die Kapitel 5 und 6 auf Interaktionspraxen (Julia Ruspekhofer) zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen.

3 Forschungsprozess freiwilliges Engagement

Sabina Frei

Das folgende Kapitel soll zunächst das Forschungsinteresse und Forschungsfrage inkl. Unterfragen erläutern sowie die gewählten Methoden zur Erhebung und Aufwertung darstellen. Darüber hinaus werden die beiden beforschten Non-Profit Organisationen Österreichisches Rotes Kreuz und die Österreichische Wasserrettung vorgestellt.

3.1 Forschungsinteresse und Fragestellung freiwilliges Engagement

Durch mehrjähriges eigenes ehrenamtliches Engagement in zwei Vereinen mit Fokus auf Bildung, Kunst und Kultur sowie den eigenen Migrationshintergrund und durch mehrjährige berufliche Erfahrung mit Migrant*innen und Geflüchteten entstand das Interesse, die Inklusion von Menschen mit Migrationshintergrund im Kontext des freiwilligen Engagements in Organisationen/Vereinen zu beforschen. Im Zuge der ersten Erhebungen wurde die Forschungsfrage präzisiert und auf Menschen mit Fluchthintergrund fokussiert:

„Wie gestaltet sich das freiwillige Engagement von geflüchteten Menschen in Non-Profit Organisationen?“

Zur Eingrenzung der Forschungsfrage und Präzisierung des Forschungsinteresses wurden folgende Unterfragen formuliert:

- *Welche Voraussetzungen und Rahmenbedingungen müssen gegeben sein, um freiwilliges Engagement von geflüchteten Menschen zu ermöglichen?*
- *Welche Motivationen lassen sich auf der Seite der Organisationen und der geflüchteten Menschen in Bezug auf Freiwilligenarbeit feststellen?*
- *Wie gelingt die Zusammenarbeit und welche Herausforderungen ergeben sich dabei für beiden Seiten?*

Aufgrund der persönlichen mehrjährigen Erfahrungen mit freiwilligem Engagement entstanden folgende Vorannahmen:

- Für mich steht soziale Inklusion für Teilhabe und Partizipation, aber auch für das Knüpfen von Netzwerken und Entstehen von Beziehungen/Freundschaften. Meine Vorannahme ist, dass Inklusion leichter gelingt, wenn gewisse Anknüpfungspunkte und Gemeinsamkeiten vorhanden sind.
- Freiwilliges Engagement fördert die Partizipation an der Gesellschaft.
- Freiwilliges Engagement ist möglicherweise in anderen Ländern/Kulturkreisen nicht so stark ausgeprägt wie in Österreich.

Das Ziel der Forschung ist daher, die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, die Motivationen sowie die Zusammenarbeit und mögliche Herausforderungen für die Organisationen sowie für die geflüchteten Menschen zu erfahren. Dabei soll die Sicht der beiden Organisationen aus der Führungsebene und der freiwillig Engagierten geflüchteten Menschen analysiert werden. Aufgrund begrenzter Ressourcen war es nicht möglich, die Sicht anderer Mitarbeiter*innen der Organisationen, welche keine Führungsfunktionen innehaben, einzuholen.

Um die Forschungsfragen zu beantworten fiel die Entscheidung auf den Einsatz qualitativer Methoden. Ein wesentliches Merkmal der qualitativen Forschung ist die Offenheit in Bezug auf den Gewinn von unerwarteten Informationen. Dabei wird die Forschung als Prozess der Kommunikation zwischen Forscher*in und dem zu Erforschenden gesehen. (vgl. Lamnek 2005:21f) Im Gegenzug zur quantitativen Forschung wird nicht auf vorgegebene Antwortkategorien zugegriffen, vielmehr werden durch das Stellen von offenen erzählgenerierenden Fragen spontane Antworten der Interviewpartner*innen in eigenen Worten formuliert. Die Untersuchungsteilnehmer*innen werden als Subjekte in die Forschung einbezogen und können so eigene Erfahrungen und Blickwinkel eigener Lebensrealitäten einbringen. (vgl. Flick 2009:25) Des Weiteren ermöglicht qualitative Forschung dem*der Forscher*in eine gezielte Auswahl der Teilnehmer*innen zu treffen. (vgl. ebd. 24f)

Ein qualitativer Ansatz dient ferner dazu, viele Daten zu generieren und dadurch besser auf latente Sinnstrukturen im Dialog zwischen Forscher*in und Interviewpartner*in einzugehen. Ein wesentlicher Vorteil der qualitativen Forschung ist, dass „*detaillierte und genaue Analysen einiger weniger Fälle erstellt*“ (Flick 2009:27) werden, in denen den Beteiligten ein größerer Spielraum eingeräumt wird, die für sie relevanten Themen zu betonen. Ein Nachteil liegt im hohen Zeitaufwand und in der begrenzten Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse auf die breite Masse. (vgl. ebd. 27)

3.2 Feldzugang und Methoden Freiwilliges Engagement

In der vorliegenden Arbeit wurde das freiwillige Engagement in den Organisationen Österreichisches Rotes Kreuz sowie Österreichische Wasserrettung im Niederösterreichischen Zentralraum beforscht. Die Organisationen haben die Gemeinsamkeit, dass die Freiwilligen an der tatsächlichen operativen Erfüllung der Aufgaben maßgeblich beteiligt sind bzw. vorwiegend in den operativen Bereichen tätig sind. Im Kapitel 3.3 wird auf die Hintergründe der Organisationen näher eingegangen.

3.2.1 Feldzugang

Der Erstkontakt erfolgte zuerst über Mitarbeiter*innen der operativen Organisationsebene. Die erste Interviewpartnerin wurde über die Bekanntschaft zu einem Familienmitglied angefragt. Die weiteren Interviewtermine mit Führungskräften wurden telefonisch aufgrund von vorhandenen Kontaktinformationen auf den jeweiligen Homepages der Organisationen vereinbart. Interviews mit aktiven freiwilligen Mitarbeitern mit Fluchthintergrund wurden über die jeweiligen Leitungen angefragt und organisiert.

Der Großteil der Interviews fand in den Räumlichkeiten der beiden Organisationen statt. Ein Interview wurde in einem Cafe vereinbart. Aufgrund des hohen Geräuschpegels im Cafe wurde das Interview jedoch beim Interviewpartner zuhause durchgeführt.

Aufgrund begrenzter Ressourcen wurden keine autochthonen Mitarbeiter*innen ohne Führungsaufgaben sowie keine Personen, die nicht mehr freiwillig tätig sind, befragt.

3.2.2 Erhebung

Für die Beantwortung der Fragestellung der vorliegenden Masterthesis wurde der Einsatz qualitativer leitfadengestützter Interviews gewählt. Zur Erhebung der Daten wurden zwei verschiedene Leitfäden erstellt – einer für Personen der Organisationsebene und ein weiterer für Personen mit Fluchthintergrund.

Leitfadengestützte Interviews haben den Vorteil, dass Fragen offen formuliert werden und dadurch das Erleben und die Erfahrungen der Interviewpartner*innen erhoben werden können. *„Ziel ist, die individuelle Sicht des Interviewpartners auf das Thema zu erhalten, wozu ein Dialog zwischen Interviewer und Interviewten mit den Fragen initiiert werden soll“* (Flick 2009:114).

Dazu werden im Vorfeld Fragen zusammengestellt, welche einerseits das relevante Spektrum der Forschungsfrage(n) und des untersuchten Gegenstands abdecken sollen,

andererseits dient der Leitfaden zur Orientierung während des Interviews. So hat der*die Forscher*in bei der Verwendung eines Leitfadens immer wieder die Möglichkeit, zum Thema zurückzukommen und dadurch den Fokus auf die Fragestellung und das Forschungsinteresse zu behalten. Dabei gilt, dass die Reihenfolge der Fragen bzw. exakte Formulierung nicht entsprechend des Leitfadens eingehalten werden muss, sondern flexibel an den natürlichen Gesprächsfluss angepasst werden kann (vgl. Flick, 2009: 113-115).

Es wurden insgesamt acht leitfadengestützte Interviews im Zeitraum von Juni bis November 2017 durchgeführt, vier mit Personen in Führungspositionen des ÖRK und der ÖWR sowie vier weitere mit Freiwilligen mit Fluchthintergrund in beiden Organisationen. Auf der Organisationsebene wurden zwei Frauen und zwei Männer befragt – beide Frauen waren zum Zeitpunkt der Interviews ehrenamtlich in der Leitungsfunktion, die beiden männlichen Interviewpartner in hauptamtlicher Leitung. Bei den geflüchteten Mitarbeitern waren alle vier Interviewpartner männlich. Die Kontaktherstellung erfolgte über die jeweiligen Leitungen.

Zwei der Interviewpartner stammen aus Syrien, einer aus dem Libanon und einer aus dem Iran. Einer war zum Zeitpunkt des Interviews ca. 5 ½ Jahre in Österreich, die anderen ca. 2-3 Jahre. Zwei Interviewpartner hatten zum Zeitpunkt der Erhebung bereits einen positiven Asylbescheid, zwei weitere waren noch im Asyl-Verfahren. Auf der Organisationsebene sind alle Österreicher*innen.

Alle Interviews wurden mit der App EasyRecordTranscription aufgezeichnet und anfangs mit Word und später F4 vollständig transkribiert. Die Dauer der Interviews variierte zwischen 32 und 77 Minuten. Die Interviews wurden numerisch aufsteigend strukturiert.

3.2.3 Auswertung

Die anfängliche Überlegung war, die Daten nach der Systemanalyse nach Froschauer/Lueger auszuwerten. Im Zuge der ersten Versuche stellte sich heraus, dass die Systemanalyse sehr komplex ist und hinsichtlich der großen Datenmenge und Länge der Interviews im Rahmen der vorgegebenen Zeit nicht machbar gewesen wäre. Auf Empfehlung des Betreuers des Forschungslabors fiel die Entscheidung auf die Auswertung der Daten anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring, da hier systematisch und regelgeleitet vorzugehen ist und diese sich für die Bearbeitung großer Datenmengen gut eignet.

Die Auswertung erfolgte mit eigens angelegten Excel Tabellen, welche in weiterer Folge eine Sortierung von Kategorien und eine gute Strukturierung zulassen.

Die qualitative Inhaltsanalyse folgt einer vorab festgelegten Systematik und einem konkreten Ablaufmodell. Dennoch kann sie nicht als starrer Standard gesehen werden, sondern muss vielmehr an das Material und die Forschungsfrage angepasst werden. Die Systematik liegt darin, dass zuerst entschieden werden muss, wie das Material bearbeitet werden soll, welche Teile in welcher Reihenfolge analysiert werden und welche Bedingungen gegeben sein müssen, um eine Kodierung zu erreichen. (vgl. Mayring 2015:50f).

Die Analyse wird in einzelne Interpretationsschritte zerlegt, was auch gegenüber anderen Interpretationsverfahren von Mayring als ihre Stärke gesehen wird. Eine Nachvollziehbarkeit und intersubjektive Überprüfbarkeit wird dadurch ermöglicht. (vgl. ebd.:61)

Grundsätzlich ist das Kategoriensystem das zentrale Instrument der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. ebd. 51). Dabei entstehen die Kategorien in einem Wechselverhältnis zwischen der Theorie und dem Material. Sie werden durch Konstruktions- und Zuordnungsregeln bestimmt und während der Analyse angepasst und am Material rücküberprüft (vgl. ebd.). *„Schließlich werden die Ergebnisse in Richtung der Hauptfragestellung interpretiert und die Aussagekraft der Analyse anhand der inhaltsanalytischen Gütekriterien eingeschätzt.“* (ebd. 61)

Mayring unterscheidet zwischen drei Analyseformen: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung (vgl. ebd. 68). In der vorliegenden Arbeit wurde die Zusammenfassung und induktive Kategorienbildung gewählt. *„Die zusammenfassende Inhaltsanalyse [...] versucht alles Material zu berücksichtigen und systematisch auf das Wesentliche zu reduzieren“* (ebd. 68). Als Grundprinzip der zusammenfassenden Inhaltsanalyse sieht Mayring die Festlegung der jeweiligen Abstraktionsebene durch schrittweises Verallgemeinern. Dadurch wird die Zusammenfassung immer abstrakter (vgl. ebd. 69).

Im Folgenden wird das Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse anhand der sieben Schritte dargestellt und erklärt (vgl. ebd. 70ff):

- Bestimmung der Analyseeinheiten: dabei wird die Kodiereinheit, Kontexteinheit und Auswertungseinheit festgelegt
- Paraphrasierung der inhaltstragenden Textstellen: nicht inhaltstragende Bestandteile des Texts werden gestrichen; einheitliche Sprachebene soll erreicht werden; Darstellung in grammatikalischer Kurzform (Z1-Regel)
- Bestimmung des angestrebten Abstraktionsniveaus durch Generalisierung der Paraphrasen (Z2-Regel)

- Erste Reduktion durch Selektion, Streichen bedeutungsgleicher Paraphrasen (Z3-Regel)
- Zweite Reduktion durch Bündelung, Konstruktion, Integration von Paraphrasen; Zusammenfassen von mehreren Aussagen zu einem Gegenstand (Z4-Regel)
- Zusammenstellen der neuen Aussagen als Kategoriensystem
- Rücküberprüfung des Kategoriensystems am Ausgangsmaterial

Da in der Datenerhebung leitfadengestützte Interviews durchgeführt, die Fragen jedoch an den/die Gesprächspartner*in angepasst wurden, wurde auf eine Kategorie-Definition im Vorfeld verzichtet und ein induktiver Zugang gewählt. *„Eine induktive Kategoriendefinition [...] leitet die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess ab, ohne sich auf vorab formulierte Theorienkonzepte zu beziehen.“* (Mayring 2015:85) Durch induktives Vorgehen wird eine gegenstandsnahe Abbildung des Datenmaterials ohne Verzerrung und Vorannahmen durch den/die Forscher*in ermöglicht (vgl. ebd. 85f).

Im Zuge der vorliegenden Forschung fiel die Entscheidung, nah am Material zu bleiben, da sich bereits während des Erprobens der Systemanalyse herausstellte, dass in sehr kleinen Teilen sehr viele interessante Informationen enthalten sein können.

Das gesamte Material wurde Zeile für Zeile wie in den oben dargestellten Schritten paraphrasiert, generalisiert und reduziert und dadurch auf ein höheres Abstraktionsniveau gebracht. Nach der Reduktion des Materials wurden die Kernaussagen in Kategorien eingeteilt. In einem weiteren Schritt wurden diese in Überkategorien hinsichtlich der Forschungsfragen zugeteilt.

Im Folgenden werden beide beforschten Organisationen hinsichtlich der Geschichte und der aktuellen Tätigkeitsbereiche vorgestellt.

3.3 Hintergründe der Organisationen

3.3.1 Rotes Kreuz

Die Geschichte des Roten Kreuzes geht bis ins Jahr 1863 auf den Gründervater Henry Dunant zurück, welcher Zeuge der Schlacht von Solferino 1859 wurde. Bereits 1880 wurde die Österreichische Gesellschaft vom Rothen Kreuze (heute: Österreichisches Rotes Kreuz) gegründet. (vgl. ÖRK 2018a o.A.) Die Organisation ist eine der weltweit

191 Rotkreuz- bzw. Rothalbmondgesellschaften und als private Hilfsorganisation im Völkerrecht verankert sowie innerstaatlich durch Gesetze anerkannt. Sie sieht sich als unabhängig und überparteilich und handelt nach ihren sieben Grundsätzen: Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit und Universalität. (vgl. ÖRK 2018c o.A.)

Zu den Aufgaben und Leistungsbereichen des ÖRK zählen Rettungs- und Krankentransport-Dienst, Gesundheit- und Soziale Dienste, Blutspenden, Katastrophenhilfe und Entwicklungszusammenarbeit, Suchdienst sowie Aus- und Fortbildung. Diese werden an über 1.000 Standorten in ganz Österreich durchgeführt. Darüber hinaus gibt es als Teilorganisation das Österreichische Jugendrotkreuz, welches ebenso wie das ÖRK unpolitisch und überparteilich tätig ist und junge Menschen zu humanitärer Gesinnung und zu mitmenschlichem Verhalten hinführt (vgl. ÖRK 2018b o.A.). Die jeweiligen Leistungsbereiche des ÖRK bieten vielfältige Möglichkeiten des freiwilligen Engagements für viele Altersgruppen an.

Die Organisation besteht aus neun Landesverbänden, welche wiederum in Bezirks- und Ortsstellen regional und lokal unterteilt werden (vgl. ÖRK 2018d o.A.). Je nach Größe der des Standortes werden unterschiedliche Leistungsbereiche angeboten.

Im Zuge der vorliegenden Arbeit wurden Interviews in Bezirks- und Ortsstellen im niederösterreichischen Zentralraum durchgeführt.

3.3.2 Wasserrettung

Die Österreichische Wasserrettung wurde auf private Initiative 1957 (wieder-)gegründet und ist seit dem ein gemeinnütziger Verein, dessen primäre Aufgabe es ist, Menschen vor dem Ertrinkungstod zu bewahren (vgl. ÖWR o.A. a). Die Wasserrettung NÖ gliedert sich in neun Abschnitte und deckt dadurch einsatztechnisch sämtliche Gewässer in ganz Niederösterreich ab. Jede Abschnittsgruppe führt Schwimmkurse von Anfängerschwimmen bis hin zu Rettungsschwimmen durch. (vgl. ÖWR o.A. b) Dabei versuchen sie in allen Abschnitten mit den örtlichen Rettungsorganisationen und Feuerwehren zusammenzuarbeiten (vgl. ÖWR o.A. c).

Laut Jahresbericht 2016/17 unterteilen sich die Tätigkeitsfelder der Wasserrettung NÖ in zwei Bereiche: Zum einen sind es Einsatzdienste die zum Teil auch in Zusammenarbeit mit anderen Rettungsorganisationen erfolgen wie z.B. Alarmeinsätze, Überwachungsdienste oder Katastrophenhilfe. Zum anderen bietet die ÖWR eine umfangreiche präventive Ausbildungsschiene an, in der Rettungsschwimmer*innen, Schwimmlehrer*innen, Taucher*innen sowie Tauchlehrer*innen, Wild- und Fließwasserretter*innen ausgebildet werden, um für Einsätze gerüstet zu sein. Weiters

werden zahlreiche Schwimmkurse für Anfänger*innen – sowohl für Kinder und Jugendliche als auch für Erwachsene – angeboten, um Unfälle am und im Wasser zu vermeiden sowie Erste Hilfe Kurse. Zusätzlich nimmt die Wasserrettung NÖ an sportlichen Wettkämpfen teil, welche gemeinsam mit anderen Organisationen einmal jährlich stattfinden. (vgl. ÖWR o.A. d:8f).

Ebenfalls gemeinsam mit anderen Organisationen wie ÖRK, ASBÖ, Bergrettung NÖ, Bundesheer, Rettungshundestaffel werden regelmäßig Katastrophenübungen durchgeführt (vgl. ebd.:6).

Auch die Wasserrettung bietet die Möglichkeit freiwilligen Engagements in allen Bereichen an.

Im Folgenden werden die Forschungsergebnisse der Erhebungen über das freiwillige Engagement von Geflüchteten in NPOs präsentiert.

4 Forschungsergebnisse Freiwilliges Engagement

Sabina Frei

In diesem Kapitel werden die – hinsichtlich der Beantwortung der Forschungsfrage und Unterfragen – wichtigsten Ergebnisse der Auswertung des Datenmaterials dargestellt. Im Folgenden werden die vier Hauptkategorien

- Rahmenbedingungen und Voraussetzungen
- Zusammenarbeit und Herausforderungen
- Motivation für freiwilliges Engagement
- Vorteile des freiwilligen Engagements

mit dazu gehörenden Unterkategorien präsentiert. Die Interpretation erfolgt jeweils nach einer Kategorie bzw. Unterkategorie.

Am Ende werden die Ergebnisse hinsichtlich der Forschungsfragen zusammengefasst und diskutiert sowie Empfehlungen abgegeben.

4.1 Rahmenbedingungen und Voraussetzungen

Die Kategorie Rahmenbedingungen und Voraussetzungen unterteilt sich in die Unterkategorien interne und externe Rahmenbedingungen, Werte/Grundsätze der beiden Organisationen sowie individuelle / personenbezogene Faktoren.

Aussagen von Personen der Organisationsebenen werden im Folgenden mit OE abgekürzt.

4.1.1 Interne und externe Rahmenbedingungen und Voraussetzungen

Beide Organisationen haben die Rechtsform eines Vereins und orientieren sich an Satzungen (ÖRK) bzw. Statuten (ÖWR). Der Zugang für Freiwillige ist nach Aussagen der Leitungen grundsätzlich für alle interessierten Personen möglich. Die Organisationsstrukturen sehen in beiden Vereinen vor, dass Ehrenamtliche in allen Bereichen tätig sein können. In beiden Organisationen wird der Personaleinsatz von Freiwilligen erfasst.

Der Zugang zur jeweiligen Organisation gestaltet sich unterschiedlich. Beim ÖRK wurden als allgemeine Zugangsmöglichkeiten vor allem Zivildienst, Kontakt über Freund*innen/Bekannte und Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ) genannt. Bei der ÖWR ist der Zugang über Jugend, Schwimmkursangebote, Schulen, Freund*innen und Bekannte oder über gemeinsame Interessensbereiche mit Fokus Wasser genannt.

Bei den Zugangsvoraussetzungen erwarten beide Organisationen einen abgeschlossenen Erste-Hilfe-Kurs, welchen sie auch selbst anbieten. Des Weiteren gibt es Voraussetzungen betreffend Mindestalter bei Einsatzpersonal.

Beide Organisationen bieten eine Vielzahl an unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern und Leistungsbereichen, in denen freiwilliges Engagement möglich ist an. Dadurch können vielfältige Interessen angesprochen werden und unterschiedliche Kompetenzen eingesetzt werden. Darüber hinaus bieten beide NPOs interne spezifische Aus- und Fortbildungen für Freiwillige an. Die Teilnahme an Aus- und Weiterbildungen erfolgt je nach Einsatzbereich und Interesse ermöglicht dadurch eine Entwicklung innerhalb der Organisationen. Die Dauer variiert je nach Ausbildungsschwerpunkt.

Spezielle höherschwellige Zugangsvoraussetzungen beziehen sich auf Personen, die in den Bereichen Rettungs-/Wasserrettungsdienste tätig sein wollen. Hier gibt es beim ÖKR die gesetzlich geregelte Ausbildung zum Rettungs-/Notfallsanitäter. Die gesetzlichen Bestimmungen betreffen unter anderem Berufsbild, Ausbildung, Tätigkeitsfelder und Verpflichtungen und sind im Sanitätergesetz (SanG) festgehalten. Um diese Ausbildung erfolgreich zu bestehen bzw. um Rettungseinsätze und Krankentransporte abwickeln zu können wird seitens des ÖRK das Sprachlevel B2 nach GERS als sinnvoll erachtet.

Für Einsatzdienste bei der ÖWR wird eine abgeschlossene Ausbildung zum/zur Rettungsschwimmer*in vorausgesetzt. Bedingungen dafür sind sehr gute Schwimmkenntnisse und körperliche Fitness. Auf der Rettungsschwimmer*in-Ausbildung bauen weitere Spezialausbildungen auf.

Diese die für beide Rettungstätigkeiten vorausgesetzten Ausbildungen können entweder innerhalb der eigenen Organisation oder bei anderen Träger*innen absolviert werden. Es wurden von beiden Organisationen auch Möglichkeiten der Anrechnung bzw. Teilanrechnung von Ausbildungen aus anderen Organisationen oder aus dem Ausland angesprochen. Bei Teilanrechnungen können intern beispielsweise einzelne Module besucht werden.

Des Weiteren spielt die gesundheitliche Eignung für den Einsatz in den oben genannten Bereichen eine große Bedeutung und muss ärztlich festgestellt werden. Als

gesundheitliche Ausschlussfaktoren wurden vom ÖRK z.B. schwere Erkrankungen des Bewegungsapparates oder Epilepsie genannt.

Einen niederschweligen Zugang für Freiwillige bietet das ÖRK in anderen Tätigkeitsbereichen an z.B. bei den Gesundheits- und Sozialen Diensten wie Senior*innenbetreuung, bei der Team Österreich Tafel, in einem Henry Laden – Second Hand Geschäft für sozial Bedürftige oder im Bereich der Katastrophendienste. Die angebotenen Leistungsbereiche des ÖRK sind nicht an allen Bezirksstellen gleichermaßen vorhanden und sind abhängig von der Größe der jeweiligen Bezirks-/Ortsstelle. Der Bereich Gesundheits- und Soziale Dienste ist jedoch laut OE des ÖRK insgesamt ein wachsender Bereich in der Organisation und bietet auch mehr niederschwellige Möglichkeiten für Mitarbeit.

Beim ÖRK gibt es Freiwilligenkoordinator*innen, welche mit allen Interessent*innen Erstgespräche durchführen. Dabei werden alle Leistungsbereiche vorgestellt und die individuellen Interessen der jeweiligen Person abgeklärt.

Beim ÖRK wurden von den interviewten Personen Kenntnisse der Deutsche Sprache im Kontext Zugangsvoraussetzung angesprochen, besonders in Bezug auf höherschwellige Leistungsbereiche wie Rettungswesen oder Sozialbegleiter*innen – Mitarbeiter*innen, welche Personen in sozialen Notlagen unterstützen – wo es auf Kommunikation und Informationsgewinn bzw. Informationsweitergabe ankommt. Weiters spielt bei Krankentransporten Kommunikation eine große Rolle, da häufig jene Personen die Dienstleistung in Anspruch nehmen, die alleine leben und einsam sind und ein Bedürfnis nach Austausch haben. So ist der Krankentransport zum/vom Arzt oder Therapie für manche meist älteren bzw. kranken Patient*innen der einzige Kontakt, den sie haben.

Es wurden unterschiedliche Erfahrungen und Situationen mit Sprachbarrieren thematisiert. So kann eine Sprachbarriere in einem Bereich, in dem Kommunikation vordergründig ist, als eine große Herausforderung gesehen werden, da sie mit dem Risiko von Informationsverlust sowohl in personeller als auch in organisatorischer Hinsicht verbunden ist. Insbesondere die Kenntnisse von Mundart, welche besonders von Österreicher*innen in ländlichen Regionen gesprochen werden, sowie der veränderten Sprache unter Schmerzen, werden im Rettungsdienst als notwendig erachtet. Dies wird im folgenden Zitat zur Geltung gebracht: *„Und der 90jährigen Frau im tiefsten Salzkammergut mit Schlaganfall zu erklären, sie soll jetzt bitte kurz Hochdeutsch reden ist in der Situation einfach sehr schwierig.“ (I3:446-447)*

Es wurde seitens der Organisation jedoch betont, dass Sprachkenntnisse vorübergehend Personen ausschließen können und implizieren damit, dass durch die Verbesserung der Sprachkompetenz und den Abschluss von Ausbildungen auch ein Einsatz in höherschweligen Leistungsbereichen möglich wird.

In anderen Leistungsbereichen des ÖRK wie z.B. Katastrophendienste oder Essensausgabe/Team Österreich Tafel spielt Sprachkompetenz eine weniger wichtige Rolle. Dabei wurden Tätigkeiten wie Aufbauen von Zelten, Stromversorgung, Feldbetten angesprochen, welche über vorwiegend körperlichen Einsatz erfolgen. In diesen Bereichen wurde auch konkret der Bedarf an Freiwilligen im Kontext von Menschen mit Migrationshintergrund angesprochen.

Für die ÖWR scheint Sprachkompetenz insgesamt eine weniger bedeutende Rolle zu spielen. Das liegt einerseits daran, dass die im Sampling der befragten Personen mit Migrations-/Fluchthintergrund in der Organisation sehr gut Deutsch sprechen: *„Jo do san des olle schlechte Beispiele, weil die kennen olle afoch super Deutsch [...] Do hot sie die Frage net so wirklich gstöt. [...] Wir haben a Kanadierin a bei uns, jo dann red i hoit gschwind Englisch“* (15:398-401). Andererseits hat ein Rettungseinsatz der ÖWR häufig keinen Fokus auf Kommunikation, da Personen zum Teil nicht bei Bewusstsein sind und eine anschließende Versorgung einer vor dem Ertrinkungstod geretteten Person häufig über andere Rettungsdienste geschieht. Zum Teil findet bei geretteten Patient*innen, die bei Bewusstsein sind, eine Reflexion der Notsituation mit ÖWR-Mitarbeiter*innen statt. Dennoch wurde Sprache nicht als Voraussetzung genannt.

4.1.2 Individuelle / personenbezogene Voraussetzungen

In dieser Unterkategorie werden individuelle und personenbezogene Faktoren und Voraussetzungen für freiwilliges Engagement, welche von den Interviewpartner*innen angesprochen wurden, behandelt. Darunter fallen für beide Organisationen die bereits oben erwähnten gesundheitlichen Faktoren, welche je nach Einsatzbereich von größerer oder kleinerer Bedeutung sind. Sportlichkeit und körperliche Fitness sowie schnelle Reaktionsfähigkeit wurden als Voraussetzungen in der ÖWR thematisiert.

Des Weiteren wurde ein geregeltes Leben als individuelle Voraussetzung genannt. Dazu gehört die Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Verpflichtungen. In Bezug auf Geflüchtete spielt für die Interviewpartner*innen auch das Ankommen in Österreich und das Kennenlernen österreichischer Strukturen eine Rolle.

Ressourcen für freiwilliges Engagement wurden ebenfalls als eine wichtige Rahmenbedingung thematisiert. So wurde vor allem die Notwendigkeit zeitlicher Ressourcen erwähnt, welche sowohl für den Personaleinsatz während der Tätigkeiten als auch für die Absolvierung von Ausbildungen und Übungen, die von beiden Organisationen angeboten werden, benötigt wird. Im folgenden Zitat wird deutlich, dass mehrere Rahmenbedingungen beim freiwilligen Engagement gleichzeitig eine Rolle spielen: *„Dann hot die ane Frau drei Kinder. Wann soi die die Sanitäterausbüdung mocha? [...] Da onderen geht's körperlich net wirklich guat, [...] und da Mau is in da Ausbüdung [...] Oiso die schaff i net zum frogn. Net wei i net wü (I lacht), sondern i denk ma na die tätn scho jo sogn, oba i tät eana nix guats damit [...]“* (11:442-447)

Als weitere Voraussetzungen wurden noch Mindestalter für beide Organisationen und je nach Einsatzbereich ein Schulabschluss und ein einwandfreier Leumund / Nachweis der Unbescholtenheit für Engagement beim ÖRK thematisiert. Dabei wurde seitens des ÖRK erwähnt, dass es zum Teil schwierig ist, diese Nachweise von geflüchteten Personen zu bekommen, wenn Unterlagen nicht vorhanden sind. Darüber hinaus werden soziale Kompetenzen wie z.B. Teamfähigkeit oder das Erkennen von Bedürfnissen in vielen Einsatzbereichen der Organisationen erwartet, insbesondere in Tätigkeitsfeldern welche den Menschen in den Fokus nehmen.

Auch die bereits erwähnte Sprachkompetenz scheint insbesondere in Leistungsbereichen, welche einerseits stark auf der kommunikativen Ebene tätig sind, andererseits, wo es um Wissen und Weitergabe von Informationen geht, eine wichtige Rolle zu spielen wie z.B. Sozialbegleiter*in beim ÖRK.

Darüber hinaus ist auch die Vereinbarkeit von den persönlichen Überzeugungen mit den Organisationswerten und Grundsätzen wichtig, welche im folgenden Kapitel näher beschrieben wird.

4.1.3 Grundsätze / Werte der Organisation

In den geführten Interviews wurde eine hohe Bedeutung den jeweiligen Werten und Grundsätzen beider Organisationen beigemessen. So sind die Gleichstellung von allen Menschen und die von beiden Organisationen gebotene Hilfeleistung für alle oberste Priorität. Beide NPOs transportieren sehr klar ihre Message und ihre Mission und verstehen sich als humanitäre Organisationen.

Die Werte und Grundsätze der beiden Organisationen werden als Normen eingesetzt und an die Mitglieder vermittelt. Die Akzeptanz dieser bzw. ein Verhalten entsprechend diesen Werten wird von den Mitarbeitenden erwartet, wie im folgenden Zitat erkennbar

ist: „Dass mas afoch a klar absteckt, welche [...] Voraussetzungen bei uns notwendig san und [...] welche Vorstellungen a der Verein irgendwo transportiert. Ja, dass wir eben für andere Menschen do sand [...] Dass des oba a jeder respektieren muss, der im Endeffekt bei uns mitorweitet “ (15:285-292).

Die Orientierung an den Werten und Grundsätzen ist für die befragten Freiwilligen ebenfalls von großer Bedeutung und die darauf ausgerichtete Tätigkeit wird als sinnstiftend erlebt. Das Verhalten entsprechend den Grundsätzen und der Handlungslogik der jeweiligen Organisation kann jedoch auch für manche Menschen eine Hürde sein, sich freiwillig zu engagieren. „Als Ausländer mit der Rettung oder bei der Wasserrettung zu sein [...] genauso in einem Team sein und man muss sich genauso wie die anderen verhalten ... ist auch nicht jetzt so leicht glaub ich für die anderen, also für mich selber ist es kein Problem“ (14:399-403)

Dass Gleichstellung nicht für alle Menschen selbstverständlich ist wurde in den Interviews ebenfalls thematisiert. Dabei wurde jedoch auch betont, dass diese Nicht-Akzeptanz sowohl bei Menschen mit als auch ohne Migrationshintergrund vorhanden sei sowie auf der Ebene der Mitarbeiter*innen als auch bei Spender*innen aufgetreten ist. Auf die damit verbundenen Herausforderungen für die Organisationsseite wird im Kapitel 4.2.4. näher eingegangen

Die befragten Personen mit Fluchthintergrund auf der Seite des ÖRK erzählten, dass sie die Organisation teils aus dem Heimatland kennen und zum Teil bereits Erfahrungen als Mitarbeiter der jeweiligen Organisationen im Heimatland gesammelt hatten.

Interpretation

Grundsätzlich sind die Zugangsvoraussetzungen bei beiden Organisationen für alle Freiwilligen gleich. Die einzige Zugangsvoraussetzung, die bei Geflüchteten speziell zum Tragen kommt, ist in einigen höherschweligen Bereichen beim ÖRK die Sprachkompetenz. Aufgrund der vielfältigen Leistungsbereiche ist jedoch das freiwillige Engagement für Geflüchtete in vielen anderen Bereichen gegeben und auch gewünscht und kann als ein niederschwelliger Einstieg in die Freiwilligenarbeit gesehen werden. Durch vielfältige Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Erlernen der deutschen Sprache ist eine Entwicklung innerhalb der Organisation möglich.

Bei der ÖWR spielt zwar Sprache keine große Rolle, dafür scheinen aber die allgemeinen Zugangsvoraussetzungen insgesamt höherschwelliger zu sein, da für den Einsatzbereich sehr gute Schwimmkenntnisse und körperliche Fitness vordergründig sind – eine „Grundsportlichkeit“ erwartet wird. Ein niederschwelliger Zugang könnte hier

möglicherweise über eigene Schwimmkurs-Angebote für erwachsene Geflüchtete erfolgen. Inwiefern es hier spezielle Angebote gibt, wurde in den Interviews nicht genannt.

Eine weitere Überlegung, warum Geflüchtete weniger Angebote der ÖWR nutzen, könnte sein, dass möglicherweise negative Erfahrungen bzw. einschneidende Erlebnisse mit Wasser im Rahmen der Flucht in Verbindung gebracht werden, da Tausende Menschen auf der Fluchtroute übers Mittelmeer ertrunken sind, was medial auch präsent war.

Die individuellen Voraussetzungen sind ebenfalls je nach Einsatzbereich unterschiedlich wie in den Ergebnissen dargestellt werden konnte. In Bezug auf geregeltes Leben als Voraussetzung ist Han-Broich (2014) der Ansicht, dass durch das Entstehen von persönlichen Beziehungen seelisch belastende Vergangenheits- und Gegenwartsprobleme von Geflüchteten leichter überwunden werden können (vgl. Han-Broich 2014:353). Sie stellt eine ganzheitliche Theorie der Integration von Migrant*innen anhand von drei Dimensionen vor: „das *Denken* (kognitiv-kulturelle), das *Fühlen* (seelisch-emotionale) und das *Handeln* (sozial-strukturelle)“ (ebd. 354). Weiters schreibt sie, dass die seelisch-emotionale Dimension eine unsichtbare Integration darstellt und die kognitiv-kulturelle sowie sozial-strukturelle sichtbar sind. Eine ganzheitliche Betrachtung bedarf jedoch einer Ausgewogenheit zwischen der sichtbaren und unsichtbaren Integration. Die seelisch-emotionale Integration sieht sie demnach bei Geflüchteten als eine Vorstufe zur weiteren Integration in den anderen beiden Dimensionen (vgl. ebd.). Zwar bezieht sich Han-Broich in ihrer Publikation nicht auf Geflüchtete als Ehrenamtliche sondern auf Geflüchtete als Klient*innen, die von Ehrenamtlichen unterstützt werden. Dennoch legt es die Interpretation nahe, dass die Entstehung der Beziehungen – das Zustandekommen von Interaktionen – durch freiwilliges Engagement gefördert wird, unabhängig davon, ob Geflüchtete als Klient*innen oder als Mitarbeiter*innen gesehen werden. Dieser Aspekt wurde in den Ergebnissen im Zuge der Erzählungen über Geflüchtete in der Rolle als Klient*innen durchaus angesprochen, da der Fokus der Arbeit jedoch auf Geflüchteten als Freiwillige liegt, wurde dieser nicht näher bearbeitet. Dennoch könnte es interessant sein das Datenmaterial dahingehend nochmal zu analysieren bzw. weitere Forschung gezielt in diese Richtung anzulegen.

4.2 Zusammenarbeit und Herausforderungen

In dieser Kategorie finden sich vier Unterkategorien, welche auf Aussagen aus den geführten Interviews betreffend der Zusammenarbeit mit Geflüchteten als Freiwillige sowie auftretenden Herausforderungen basieren. Beginnen möchte ich mit den genannten Möglichkeiten zur Mitarbeit für Geflüchtete in beiden Organisationen.

4.2.1 Geflüchtete als Mitarbeiter*innen der Organisationen

Besonders interessant an der Auswertung der Interviews der OE war, dass Geflüchtete zunächst als Klient*innen der Organisationen thematisiert wurden. Im Folgenden möchte ich auf einen spannenden Aspekt aus den Interviews mit Personen der OE des ÖRK eingehen:

Im Zuge des medial und politisch als „Flüchtlingskrise“ bezeichneten Ausnahmezustands war das ÖRK unter den großen Organisationen, die stark in der Flüchtlingsbetreuung unter anderem in der Erstversorgung und Betreuung von Geflüchteten in Großquartieren eingebunden (vgl. ÖRK 2016:o.S.). In den Interviews wurde über zahlreiche Menschen der Zivilgesellschaft berichtet, die sich im Zuge dieser Krise beim ÖRK als Freiwillige engagiert haben, um geflohenen Menschen zu helfen. Neben Versorgung, Betreuung, Sach- und Geldspenden wurden auch eigene Angebote für Geflüchtete kreiert und Netzwerke geschaffen, um die Menschen zu unterstützen. Organisation von Wohnungen, ehrenamtlich angebotene Deutschkurse, Kinderbetreuung, Begleitedienste zu Ärzten und Ärztinnen, diverse Shuttledienste und viele weitere Angebote der Unterstützung wurden von der Bevölkerung ins Leben gerufen und fanden auch zum Teil im Rahmen der Betreuung durch das ÖRK statt. In dieser Zeit hat das ÖRK auch viele Personen unterschiedlicher Migrationshintergründe als Freiwillige gewonnen.

Dabei gab es auch Unterstützung von Geflüchteten für andere Geflüchtete, welche im Rahmen der durchgeführten Interviews angesprochen wurde. So hat das ÖRK rasch die Ressourcen einiger Geflüchteter wie z.B. Deutsch- bzw. Englisch-Kenntnisse erkannt und diese als Dolmetscher*innen für andere Geflüchteten in der Flüchtlingsbetreuung eingesetzt. *„Das ist speziell bei syrischen Asylwerbern häufig der Fall gewesen, [...] dass man die schnell als Dolmetscher einsetzt um mit anderen Asylwerbern zu kommunizieren. Dass man die fragt, obs Interesse haben, sich beim Roten Kreuz zu engagieren und dann gemeinsam mit einem Flüchtlingsbetreuer in andere Quartiere zu foarn“* (I3:144-148)

Bei den Dolmetschdiensten wurden alltägliche Themen besprochen wie z.B. Befinden oder Bedürfnisse der Klient*innen in Großquartieren. Für offizielle Übersetzungen wurde auf professionelle Dolmetscher*innen zurückgegriffen. Zum Teil handelte es sich dabei um Personen, die 2015 selbst auf der Flucht und zu dieser Zeit selbst Klient*innen des ÖRK waren, aber auch um Personen, die bereits früher nach Österreich geflohen waren und bereits einen positiven Asylbescheid hatten. Darunter waren auch externe Personen, die ehrenamtliche Unterstützung geboten haben und Sprachkenntnisse in Arabisch, Dari, Farsi hatten. Diese waren zum Teil in Niederösterreich oder Wien wohnhaft.

Mit Unterstützung von Geflüchteten wurde so im Niederösterreichischen Zentralraum ein Netzwerk mit Personen für Dolmetsch-Situationen geschaffen, welches auch von der Rettungsleitstelle Notruf 144 teilweise genutzt wurde, um Sprachbarrieren zu überwinden, wie im folgenden Zitat deutlich wird: *„Wenns do afoch sprachliche Barrieren gibt bei der Notrufaufnahme rufen die afoch an an und schalten ihn zum Gespräch dazua.“* (I2: 191-192).

Die Entwicklung dieses Netzwerks wurde als enorme Erleichterung für die Arbeitspraxis auf der OE des ÖRK gesehen.

Während der Flüchtlingsbetreuung 2015 wurden vom ÖRK des Weiteren unterschiedliche tagesstrukturierende Maßnahmen in Großquartieren und an Stützpunkten entwickelt und angeboten wie z.B. Sportangebote, Deutschkurse, Lerngruppen und Nachhilfeunterricht bis hin zum Angebot freiwilliger Mitarbeit an den Dienststellen. Dadurch konnten Geflüchtete einerseits Mitarbeiter*innen des ÖRK bei verschiedenen Tätigkeiten unterstützen bzw. entlasten und dabei Deutschkenntnisse erwerben, andererseits hatten die Geflüchteten selbst eine Tagesstruktur und sind in Kontakt mit anderen Menschen getreten. Unterstützung erfolgte beispielsweise beim Inventurieren, wie das folgende Zitat zeigt: *„Es hat angefangen mit [...] kleinen basalen Hilfstätigkeiten [...] Zähl mal bitte wie viele Spritzen haben wir [...] Ganz normale stupide Hilfstätigkeiten, die gemacht werden müssen, ja, aber halt unheimlich vü Zeit in Anspruch nehmen. Und die Leute waren froh!“* (I2:51-55)

Darüber hinaus wurden auch Freund*innen oder Bekannte der Geflüchteten eingebunden z.B. für Schneider*innen-Tätigkeiten. Durch diesen Berührungspunkt der Unterstützung bei Hilfstätigkeiten bzw. Einbringen eigener Fähigkeiten und Kompetenzen, haben sich manche Geflüchtete, die zuerst Klient*innen der Organisation waren, zu echten Interessent*innen für freiwillige Mitarbeit entwickelt. Mit ehrenamtlichen Lehrbeauftragten konnten sie in weiterer Folge interne Erste-Hilfe-Kurse

besuchen und dadurch eine der ersten Voraussetzungen für einen Zugang zur Organisation als freiwillige Mitarbeiter*innen schaffen. So konnten einige Personen, vor allem Asylwerber*innen, bereits nach kurzer Aufenthaltsdauer in Österreich in die Vereinsarbeit niederschwellig mit eingebunden werden. *„Echt viele Angebote, wo ma die Personen grad im Bereich der Gesundheits- und Sozialen Dienste mit einbinden kenna hobn. [...] bei der Team Österreich Tafel, Lebensmittelausgabe an sozial bedürftige Personen, [...] Hilfstätigkeiten unterstützend [...] Auto putzen im Sinne der hygienischen Desinfektion.“* (I2:207-211)

Diese Darstellung wurde nur in Interviews auf der OE des ÖRK thematisiert und konnte in den Gesprächen mit Geflüchteten nicht bestätigt werden, da ihr Zugang zur Organisation nicht über diesen Weg erfolgt ist, sondern aus Eigeninitiative.

Eine direkte Unterstützung der ÖWR im Rahmen der Flüchtlingskrise wurde in den Interviews nicht thematisiert. Es gab jedoch Kooperationen mit dem Integrationsfonds in Form von Kursangeboten für Geflüchtete. Die Inhalte der Kurse reichten von Informationen über lokale Gewässer, potentielle Gefahren in und am Wasser in den jeweiligen Regionen, über Baderegeln, bis hin zum Verhalten an öffentlichen Badeplätzen. Aus diesen Kursen sind keine Personen der ÖWR als Freiwillige beigetreten. Der Zugang in der Altersgruppe von Kindern und Jugendlichen ist aufgrund der Schwimmkurs-Angebote gegeben, die beispielsweise in Kooperation mit Schulen oder Gemeinden durchgeführt werden.

Beide Organisationen bieten für ihre Mitglieder vielfältige Aus- und Weiterbildungen an und ermöglichen dadurch eine Entwicklung innerhalb der Organisation. Alle befragten Geflüchteten hatten zum Zeitpunkt der Interviews bereits Aus- und Weiterbildungen absolviert. Neben einem Erste-Hilfe-Kurs, der für alle Mitglieder beider Organisationen verpflichtend ist, besuchten die Interviewpartner mit Fluchthintergrund beispielsweise Ausbildungen zum Sozialdiensthelfer, Sozialbegleiter, Basis-Deutsch-Trainer, Rettungsschwimmer bzw. Schwimmlehrer.³ Die Entwicklung innerhalb der Organisation nach Abschluss von Ausbildungen wird im folgenden Zitat eines Interviewpartners dargestellt: *„Die drei Ausbildungen hab ich gemacht beim Roten Kreuz und dann hab ich mich bisschen entwickelt, ich hab größere Aufgaben bekommen.“* (I8:108-110)

Die befragten geflüchteten Personen waren zum Zeitpunkt der Interviews bereits länger als 12 Monate bei den jeweiligen Organisationen als Freiwillige tätig.

³ Die Interviewpartner mit Fluchthintergrund waren männlich, daher ist in diesem Fall die weibliche Form nicht angeführt.

Die Zusammenarbeit in den beiden Organisationen wurde in allen Interviews mit Geflüchteten durchwegs als positiv und wertvoll dargestellt. Als besonders wichtig wurde die Teamarbeit und Beziehung zu Kolleg*innen genannt. „*Ja, also ich liebe dieses Team*“ (I4:207) „*Ich finde alle Kollege in Rote Kreuz supa*“ (I6:144)

Es ergaben sich aber auch Herausforderungen betreffend der Zusammenarbeit sowohl für Geflüchtete als auch für Organisationen, welche in den folgenden Kategorien näher beschrieben werden.

Interpretation

Die Darstellung der Ergebnisse lässt zwei interessante Entwicklungen zum Zugang der Geflüchteten zur Organisation erkennen, einerseits über vorhandene Sprachkenntnisse – Deutsch oder Englisch – welche als Peers eingesetzt wurden. Durch vorhandene Sprachkenntnisse konnten die Personen bereits schneller die österreichischen Strukturen kennenlernen und weitervermitteln und dadurch die Sprachbarriere überwinden. Andererseits ist das Gewinnen von Freiwilligen über die Schaffung von Tagesstruktur und niederschweligen Angeboten für Geflüchtete erfolgt. Diese dargestellte Entwicklung von Geflüchteten als Klient*innen zu Mitarbeiter*innen wurde wie oben erwähnt nur in Interviews auf der OE des ÖRK thematisiert. Die Sicht der Geflüchteten, die diese Erfahrung gemacht haben konnte im Zuge der Interviews nicht erhoben werden und wäre ein interessantes Feld, um weitere Forschung anzusetzen.

Ein weiterer spannender Aspekt dieser Kategorie ist die Aus- und Weiterbildung, welche von beiden Organisationen angeboten wird und dadurch einerseits eine Entwicklung innerhalb der jeweiligen Organisation mit sich bringt, andererseits den Effekt der Mitarbeiter*innen-Bindung fördert.

Des Weiteren kann die Entwicklung des Dolmetscher*innen-Pools ein Zeichen für hohe Innovationsfähigkeit der Organisation sein, insbesondere dadurch, dass dieser auch überorganisational genutzt wurde.

4.2.2 Herausforderungen für Geflüchtete

Zunächst wurden seitens der Geflüchteten die Sprachkenntnisse – insbesondere wenn diese noch nicht ausreichend vorhanden waren und – vor allem zu Beginn der Tätigkeit als eine Herausforderung genannt. „*Erste war schwierig, verstanden nicht alles, aber jetzt besser wenn ich verstande ungefähr alles aber [...] wenn ich eh sprechen möchte ich finde bisschen schwierig, aber verstanden alles wirklich*“ (I6:149-151) Durch

regelmäßige freiwillige Tätigkeit, den Kontakt mit deutschsprachigen Kolleg*innen und Klient*innen sowie den Besuch von Fortbildungen werden Sprachkenntnisse erworben, verbessert und Alltagsdeutsch außerhalb von Deutschkursen praktiziert.

Unter den Interviewpartnern mit Fluchthintergrund waren jedoch auch Personen, die bereits zu Beginn der freiwilligen Tätigkeit über gute bzw. sehr gute Sprachkenntnisse verfügt haben.

Eine weitere Herausforderung, die in den Interviews mit Mitarbeiter*innen des ÖRK sowohl auf OE als auch von geflüchteten Mitarbeiter*innen erwähnt wurde, waren die Strukturen in Österreich, wie in der folgenden Passage zum Ausdruck kommt: *„Am Anfang war bisschen schwierig ich weiß nicht wie die System, wie funktioniert hier. [...]Und da weil die System ist bisschen anders wie bei uns z.B. die Zeit, dass ich muss pünktlich sein (lacht)“* (I7:133-136)

In diesem Zusammenhang wurden auch kulturelle Unterschiede, andere Gewohnheiten und Strukturen genannt und dass geflüchtete Menschen Zeit brauchen, um sich in Österreich zu orientieren. Jene Geflüchteten, die an den Stützpunkten bei Hilfstätigkeiten unterstützt haben, konnten sich durch den zum Teil täglichen Austausch mit freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen rascher im Alltag zurecht finden, als jene, die nur Klient*innen waren.

Wie im Kapitel 4.1.2. bereits dargestellt wurde, spielen zeitliche Ressourcen, Vereinbarkeit mit sonstigen Verpflichtungen wie z.B. Ausbildung, Job oder Familie für freiwilliges Engagement eine Rolle. Das betrifft insbesondere Personen, die bereits einen positiven Asylbescheid erhalten haben und dabei sind in Österreich ihr Leben neu zu organisieren. Personen, die vor Krieg geflohen sind, mussten ihre zum Teil bereits begonnenen schulischen bzw. beruflichen Ausbildungen in ihrem Heimatland abbrechen oder hatten aufgrund des Kriegs und langer Fluchterfahrung keine Möglichkeit für eine berufliche Qualifizierung. *„Ich würde gern z.B. beim Roten Kreuz, ich würde gern mit der Notfallsanitäter-Ausbildung anfangen, aber neben der Schule ist das ein bisschen schwierig“* (I4:112-113). Eine Vereinbarkeit von freiwilligem Engagement kann daher zusätzlich davon beeinflusst werden, ob geflüchtete Personen in Österreich Ausbildungen absolvieren oder einer beruflichen Tätigkeit nachgehen. Zudem ist Freiwilligenarbeit nachrangig, wenn andere Bereiche im Leben mehr Ressourcen benötigen.

Des Weiteren wurden auf der OE des ÖRK Situationen geschildert, in denen geflüchtete Mitarbeiter*innen rückgemeldet haben, dass sie nicht in Bereichen eingesetzt werden wollen, wo verhandelt wird wie z.B. beim Flohmarkt oder wo eine Reihenfolge

bei der Vergabe von knappen Gütern wie z.B. Lebensmittelausgabe erfolgt. Dabei gab es Rückmeldungen, dass andere Geflüchtete mit ähnlichem Hintergrund versucht haben, die Nationalität zu ihrem Vorteil zu nutzen, was wiederum für die Freiwilligen als schwierig beschrieben wurde. Denn einerseits würden sie gerne der bedürftigen Person helfen, andererseits wollen sie keine schlechte Nachrede haben, wie im folgenden Zitat gut erkennbar ist: *„Weil natürlich ah sehr viele Klienten [...] einen ähnlichen Hintergrund haben, also oft auf andere Asylwerber oder Asylberechtigte [...] und keiner [...] unser Mitarbeiter die Nachrede haben möchte, er bevorzugt jetzt jemanden und er gibt es dem jetzt billiger als dem anderen [...].“* (I3:332-336)

In diesem Zusammenhang gab es auch Rückmeldungen von Geflüchteten gegenüber Mitarbeiter*innen der OE, dass sie lieber in Bereichen arbeiten wollen, wo fixe Preise festgelegt sind wie z.B. beim Verkauf von Kaffee und Kuchen während einer Veranstaltung oder aber bei Tätigkeiten im Hintergrund in der Logistik unterstützen wollen. Diese Darstellung wurde von den befragten Personen mit Fluchthintergrund jedoch nicht thematisiert.

Interpretation

Die genannte Herausforderung nicht ausreichender Sprachkenntnisse ist im Kontext Geflüchteter und Migrationsforschung kein überraschendes Ergebnis. Ebenso spielen zeitliche Ressourcen für das freiwillige Engagement bei vielen Personen eine Rolle und sind unabhängig der Herkunft ein bekanntes Phänomen in der Freiwilligenarbeit.

Für Personen, die noch im Asylverfahren sind, sind je nach Situation und gesundheitlichem Zustand möglicherweise mehr zeitliche Ressourcen vorhanden, da diese nur bedingt einer beruflichen Tätigkeit nachgehen dürfen. Die gesetzlichen Regelungen in Österreich erlauben einen freien Arbeitsmarktzugang nur für anerkannte Flüchtlinge sowie für subsidiär Schutzberechtigte. Der Arbeitsmarktzugang für Asylwerber*innen, die seit mindestens drei Monaten zum Asylverfahren zugelassen sind, ist auf Saisonbeschäftigung und Erntearbeit bzw. auf gemeinnützige Beschäftigung für Gemeinden, Land oder Bund eingeschränkt oder im Rahmen einer selbständigen Erwerbstätigkeit möglich. Des Weiteren gibt es für jugendliche Asylwerber*innen bis 25 die Möglichkeit, eine Lehre in einem Beruf mit Lehrlingsmangel oder in einem Mangelberuf zu beginnen. (Vgl. asylkoordination österreich 2017:o.S.)

Die Dauer eines Asylverfahrens kann unterschiedlich lang sein. Die Entscheidungsfrist des BFA wurde aufgrund des hohen Verwaltungsaufwandes bedingt durch die Flüchtlingskrise 2015 bis Ende Mai 2018 auf generell fünfzehn Monate ausgeweitet (vgl.

BMI 2018:o.S.). Asylverfahren können jedoch auch mehrere Jahre dauern. Als Alternative oder als Ergänzung zu den oben genannten Erwerbs-/Ausbildungsmöglichkeiten kann freiwilliges Engagement gesehen werden.

Die Erfahrungen des ÖRK mit Situationen, in denen Geflüchtete nur in bestimmten Tätigkeitsbereichen tätig sein wollen, wurden nur von Personen auf der Führungsebene rückgemeldet, die befragten Freiwilligen haben solche Erfahrungen auch bei Nachfragen nicht thematisiert. Das hängt möglicherweise einerseits mit dem jeweiligen Einsatzgebiet, andererseits mit den persönlichen Erfahrungen der befragten Personen zusammen. Des Weiteren bekommen Führungspersonen in der Regel Feedbacks von unterschiedlichen Teams und Mitarbeiter*innen und haben daher einen größeren Überblick. Eine Erforschung des Erlebens solcher Situationen aus der Sicht der betroffenen Geflüchteten wäre interessant für weitere Forschung.

4.2.3 Reaktionen auf freiwilliges Engagement von Geflüchteten

In den Interviews wurden sowohl positive als auch negative Reaktionen und Rückmeldungen aus der Bevölkerung bzw. von Klient*innen und Patient*innen thematisiert.

So wurden beispielsweise nonverbale Überraschungen bei Klient*innen bzw. Patient*innen über Diversität von Mitarbeiter*innen beobachtet, wie im folgenden Zitat dargestellt wird: *„Oder hoit afoch amoi so a kurz innehalten ... leicht erschreckt sein und dann is eh wieder vorbei des gibts afoch teilweise scho“* (I5:334-335).

Gelegentlich wurde bei Teambesprechungen eine nonverbale Überraschung der Klient*innen bzw. Patient*innen kommuniziert, die jedoch vorwiegend beim Erstkontakt wahrgenommen wurde. Bei weiteren Kontakten und regelmäßiger freiwilliger Tätigkeit von Geflüchteten entwickelten Klient*innen jedoch Vertrauen zu den neuen Mitarbeiter*innen und es kam daher eher zu positiven direkten Rückmeldungen. Dabei wurde besonders auf der OE des ÖRK erwähnt, dass die Bevölkerung gegenüber der Organisation bereits Vertrauen entwickelt hat: *„Also die ist Rotkreuz Mitarbeiterin, die ist da um mir zu helfen und das passt und da ist das Vertrauen da. Ja. Das Vertrauen des Schutzes unseres Roten Kreuzes also des des Logos, des Slogans, des Image.“* (I2:648-650)

In diesem Zusammenhang wurde die Bedeutung der Sprachkenntnisse der Mitarbeiter*innen – auch wenn grammatikalisch nicht korrekt bzw. mit einem hörbaren Akzent – thematisiert, da die Fähigkeit der Hilfeleistung nach Aussage eines Interviewpartners mitunter über Sprache eingeschätzt wird.

Darüber hinaus bekommen beide Organisationen positive verbale Rückmeldungen bezüglich der freiwilligen Mitarbeit von Geflüchteten, die auch direkt kommuniziert werden.

Die Geflüchteten selbst haben ebenfalls über positive direkte und auch nonverbale Rückmeldungen zu ihrem Engagement erzählt sowohl von Klient*innen / Patient*innen als auch von der Bevölkerung beispielsweise durch Grüßen auf der Straße aufgrund ihrer Jacke mit ÖRK Logo. Des Weiteren hat die Mitarbeit der Geflüchteten in einigen Leistungsbereichen, in denen sie auf andere Geflüchtete treffen, das Interesse bei einigen geweckt, sich ebenfalls freiwillig zu engagieren. Positive Erlebnisse, die mit Freiwilligenarbeit verbunden sind, werden über Mundpropaganda weitergetragen. So fungieren Geflüchtete als Role-Models bzw. als Multiplikator*innen für freiwilliges Engagement.

Es wurden jedoch auch negative Reaktionen und Rückmeldungen zum freiwilligen Engagement von Geflüchteten bzw. Migrant*innen thematisiert. Dabei wurde beispielsweise von Patient*innen berichtet, die Mitarbeiter*innen mit Kopftuch abgelehnt haben, aber auch wie im folgenden Zitat dargestellt wird, direkte negative Äußerungen gegenüber Personen mit Fluchthintergrund gemacht: *„Ja sie reden mit dir nicht so freundlich und es gibt [...] manche Leute sie reden Blödsinn ‚Flüchtling, Flüchtling, ausländisch‘ oder so.“* (17:160-161)

Der Umgang mit solchen negativen Reaktionen erfolgt unterschiedlich. So wurde einerseits die Strategie der direkten Konfrontation der Person mit der Äußerung angesprochen, andererseits gibt es auch Geflüchtete, die diese Abneigung ihnen gegenüber nicht kommentieren, um *keine Probleme* zu verursachen.

Zuletzt wurden auch negative Rückmeldungen und nonverbale Anfeindungen durch andere Personen mit Migrationshintergrund gegenüber freiwillig Engagierten bzw. negative Äußerungen durch Bekannte, die kein Verständnis für unbezahlte Arbeit haben thematisiert: *„[...] und ich hab gesagt ‚Ich hab einen Dienst beim roten Kreuz‘, und dann war die Frage ‚Arbeitest du beim roten Kreuz?‘, und ich sag ‚Nein, ich bin ein Freiwilliger‘ und sie dann so ‚Nein tu das nicht, a geh melde dich einfach ab, komm mit [...] du bist einfach dumm“* (14:379-382). In diesem Zusammenhang wurde argumentiert, dass in einigen Herkunftsländern Freiwilligenarbeit und zivilgesellschaftliches Engagement nicht so bekannt und ausgebaut sind wie in Österreich.

Interpretation

Die Bandbreite an unterschiedlichen positiven, negativen, direkten und nonverbalen Reaktionen auf freiwilliges Engagement von Geflüchteten, die sowohl an Mitarbeiter*innen als auch an Führungskräfte der Organisationen gemeldet wurde, scheint die Meinungen der Bevölkerung, welche sich auch im Wahlverhalten sowie in der Polarisierung „pro/contra-Geflüchtete“ niederschlägt, durchaus widerzuspiegeln.

Durch die Größe des ÖRK aber auch durch die Corporate Identity, das Corporate Design und Marketing hat sich die Organisation in Österreich bereits zu einer bekannten Marke entwickelt.

Die Hilfsangebote des ÖRK sind auf unterschiedliche Lebenslagen und Situationen von Menschen abgestimmt und daher in ganz Österreich bis in ländliche Gemeinden populär. Da viele Personen als Klient*innen bzw. Patient*innen bereits positive Erfahrungen mit dem ÖRK gesammelt haben, kann daher möglicherweise Vertrauen gegenüber der Organisation seitens der Bevölkerung assoziiert werden. Da im Zuge der Masterthesis jedoch keine Klient*innen und außenstehende Personen befragt wurden, bleibt dies nur eine Interpretation auf Basis den erhobenen Daten.

Negative verbale und nonverbale Reaktionen gegenüber Geflüchteten als Freiwillige könnten als Ausdruck von Berührungängsten interpretiert werden.

Negative Rückmeldungen von Bekannten mit Migrationshintergrund könnten möglicherweise aufgrund der fehlenden Bekanntheit bzw. des fehlenden Verständnisses für freiwilliges Engagement in den Herkunftsländern bzw. aufgrund der Sozialisierung erfolgen. In der Darstellung der Ergebnisse handelte es sich konkret um Jugendliche mit Migrationshintergrund. Diesbezüglich schreiben Sauter und Fehren (2009) in ihrer Publikation, dass der Begriff des „bürgerschaftlichen Engagements“ für Jugendliche mit Migrationshintergrund häufig *„lediglich ein Synonym für eine wenig attraktive ‚Arbeit ohne Bezahlung‘“* (Sauter/Fehren 2009:70) stehe. Es stellt sich dabei weiter die Frage, ob es sich bei solchen Rückmeldungen um ein Phänomen von Jugendlichen handelt, da sie direkt im Kontext von Jugendlichen angesprochen wurden und bei den erwachsenen Geflüchteten nicht thematisiert wurden.

Des Weiteren ist an den dargestellten Ergebnissen interessant, dass die Präsenz Geflüchteter als Mitarbeiter*innen in unterschiedlichen Bereichen auf andere Geflüchtete eine Vorbildwirkung hat und ihr Interesse für freiwilliges Engagement weckt.

4.2.4 Herausforderungen für Organisationen

Beide Organisationen haben einen Versorgungsauftrag zu erfüllen, das ÖRK hinsichtlich der Rettungsdienste und Krankentransporte, die ÖWR in Bezug auf Rettungseinsätze und Überwachungsdienste mit Schwerpunkt Gewässer.

Das ÖRK erfüllt diesen Auftrag sowohl mit Hauptamtlichen als auch mit Ehrenamtlichen. Die ÖWR gewährleistet die Versorgung bei Überwachungsdiensten, Großveranstaltungen, Katastrophen- und Rettungseinsätzen grundsätzlich durch Ehrenamtliche.

Für die Erfüllung des Versorgungsauftrags sind beide Organisationen mit hohem Bedarf an Freiwilligen konfrontiert und sehen das Recruiting als eine Herausforderung, wie in folgenden zwei Zitaten dargestellt wird: *„An neue Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter zu kommen ist extrem schwer, drum kämpfen wir auch mit unsrem Überleben“* (I1:108-109) *„Naja i denk es is wichtig, wir werden olle immer ölter [...] muss ma schaun (lacht), dass ma vo der Basis wieder wen jungen herkriegen, weil sonst sterbma aus [...]“* (I5:160-163)

So scheint es nach Aussagen der Interviewpartner*innen der OE zunehmend schwerer zu sein, an neue freiwillige Mitarbeiter*innen zu kommen. In Bezug auf Fluktuation konnten jedoch keine Unterschiede aufgrund des Migrations-/Fluchthintergrundes festgestellt werden.

Fluktuation sowie Entwicklung bzw. Erweiterung neuer Leistungsbereiche erfordern von den Organisationen den Einsatz unterschiedlicher Marketinginstrumente, um neue Freiwillige zu gewinnen. Dazu wurden in den Interviews beispielsweise Teilnahme an bzw. Organisation von Veranstaltungen, Infotagen, Messen sowie mediale Präsenz angesprochen. Das ÖRK ist sowohl international als auch national aufgrund der Größe und des Marketings eine bei der Bevölkerung bereits bekannte Marke – Logo, Slogan, Branding. Im Gegensatz dazu ist die ÖWR als Organisation kleiner, weist sehr spezialisierte Tätigkeitsbereiche auf und hat laut OE weniger Budget für Marketing.

Beiden Organisationen gemeinsam ist, dass sie keine eigene Strategie für die Gewinnung von Menschen mit Migrations-/Fluchthintergrund haben. Als Begründung wurde genannt, dass aufgrund der Werteorientierung nicht nach Herkunft bzw. anderen Diversitätsmerkmalen differenziert wird. *„Wir haben jetzt in der aktuellen Form per se keine Aufgaben wo Migrant*innen speziell ansprechen, [...] Der Grundsatz des Roten Kreuzes ist quasi, wir versuchen da gar nicht zu [...] sehr zu spezialisieren, sondern [...] ein breites Spektrum für alle bieten zu können.“* (I3:100-103)

Betreffend der Zusammenarbeit mit Geflüchteten als Mitarbeiter*innen der Organisationen wurde auf Seite des ÖRK als Herausforderung einerseits der Umgang mit Sprachbarrieren genannt, auf welchen unter Punkt 4.1.1 bereits eingegangen wurde. Andererseits wird auch die Umsetzung des Freiwilligen Integrationsjahres (FIJ) für Geflüchtete vom ÖRK als herausfordernd empfunden. Es gibt für Geflüchtete die Möglichkeit das FIJ unter anderem im Rettungsdienst zu absolvieren. Dabei stellen Sprachkenntnisse, die nicht auf Level B2 nach GERS vorhanden sind, sowohl die Organisationen als auch die Geflüchteten vor eine Herausforderung.

Es gab diesbezüglich Versuche, theoretische Ausbildungsinhalte in einem höheren Stundenkontingent zu vermitteln, um diese Sprachbarriere zu überwinden, was jedoch zu einem ökonomischen Nachteil für die Organisation wurde. Eine weitere Überlegung in diesem Zusammenhang war, die bereits ausgebildeten Personen als zweite*n Sanitäter*in einzusetzen, ähnlich wie bei einer Person, die noch in Ausbildung ist. Die Nachteile dabei sind jedoch, dass einerseits der Personaleinsatz als nicht effizient gesehen wird und andererseits Personen, die eine abgeschlossene Ausbildung haben, nicht als solche behandelt werden. Darüber hinaus wurden spielen ökonomische Faktoren eine Rolle, wie das folgende Zitat verdeutlicht: *„Und so wie Uniformgabe, Versicherung des Mitarbeiters und alles Drum und Dran spielen ja auch alles eine Rolle, ah wann des jetzt [...] nicht rentabel ist oder einen negativen finanziellen Effekt bringt, dann wird man das nicht forcieren.“* (I3:593-595)

Geflüchtete als Mitarbeiter*innen des ÖRK stellen die Organisation des Weiteren vor die Herausforderung einer Schaffung bzw. Anpassung von niederschweligen Angeboten. So führt der Personaleinsatz von Geflüchteten dazu, dass Bedürfnisse und Herausforderungen, die von Geflüchteten rückgemeldet werden, berücksichtigt werden sollten. Das erfordert auf der einen Seite von Organisationen Flexibilität und auf der anderen Seite von Geflüchteten Offenheit, auftretende oder mögliche Schwierigkeiten anzusprechen, wie den bereits erwähnten Personaleinsatz nur in bestimmten Aufgabenfeldern, um eine Veränderung herbeizuführen. Das wird in folgendem Zitat deutlich: *„Neue Rahmenbedingungen verpflichten zu ... fordern von uns, dass wir darauf reagieren können. Wenn man die Rahmenbedingungen nicht erkennt und dann wirds schwierig, dann sind wir darauf angewiesen, dass er uns das das rückmeldet.“* (I3:387-389)

In Zusammenhang mit Herausforderungen wurde des Weiteren von beiden Organisationen ein Spannungsfeld zwischen migrationskritischen politischen Meinungen der Mitarbeiter*innen und Werten bzw. Grundsätzen der Organisationen thematisiert. Dabei wurden Vorurteile, Interessenskonflikte bzw. eine

abgeneigte Haltung gegenüber Geflüchteten aufgrund individueller politischer Überzeugungen thematisiert: *„Als Organisation stehen wir für etwas und wenn man für etwas steht muss man auch ganz klar sagen wofür man nicht steht. Und wenn das nicht mehr zampasst, miassn wir uns sozusagen für uns überlegen ‚Hey Mitarbeiter passen wir zu dir oder passen wir nicht mehr zu dir? Oder passt du noch zu uns?‘ Und es gibt afoch gewisse NoGos.“* (I2:708-711)

Es wurden darüber hinaus auf der OE Situationen geschildert, in denen es zu direkten Konfrontationen mit Mitarbeiter*innen aufgrund politischer Meinungen, die z.B. über Social Media geäußert wurden, und damit verbundener Fluktuation gekommen ist.

Durch Zusammenarbeit und Interaktion mit Geflüchteten können jedoch auch etwaige negative Haltungen oder Vorurteile bei Mitarbeiter*innen abgebaut werden, was ebenfalls in den Interviews thematisiert wurde. Aufgrund von Interaktionen, wie im Zuge der dargestellten Hilfsarbeiten an Stützpunkten kamen Geflüchtete in erster Linie mit Mitarbeiter*innen des ÖRK in Kontakt und erzählten über Fluchterlebnisse, persönliche Hintergründe der Flucht oder zeigten Narben von Verletzungen aus dem Krieg. Dadurch entstanden soziale Beziehungen und emotionale Bindungen zwischen den Geflüchteten und Mitarbeiter*innen.

Des Weiteren wurde auch der Umgang mit migrationskritischen politischen Ansichten von Spender*innen angesprochen. So gab es langjährige Spender*innen, die sich via Mail an das ÖRK gewendet haben: *„Ich spend euch nix mehr, weil ihr [...] gebts das alles den Migranten den Flüchtlingen“* (I2:572-573). Der Umgang mit solchen Rückmeldungen erforderte von der Organisation eine Klarstellung des eigenen Standpunktes und führte auch zum Verzicht auf Spenden, wie im folgenden Zitat dargestellt wird: *„Do is oiso wahrscheinlich die gscheitere Art zu sagen, danke vielmals wir verzichten für auf deine Spende, weil das würd a bissl unseren Werten entgegensprechen, weil wir helfen allen Menschen und wir mochn da keinen Unterschied [...] der Ansatz, den wir sehr oft gewählt haben in letzter Zeit.“* (I2:580-584)

Es gab jedoch auch Menschen, die aufgrund des Leistungsbereichs Flüchtlingsbetreuung der Organisation Geld gespendet haben.

Weiters wurden auf der OE des ÖRK herausfordernde Situationen angesprochen, in denen Geflüchtete von der Organisation eine Empfehlung für das Asylverfahren gewünscht haben, welche jedoch aufgrund der Neutralität der Organisation nicht möglich ist, wie im folgenden Zitat deutlich wird: *„Da müssen wir auch sagen ‚Moment, das machen wir nicht. [...] Wir sagen: ‚Ich bestätige dir dass du im letzten Jahr 138 Stunden bei uns [...] ehrenamtlich mitgewirkt hast, folgende Kurse besucht hast und*

Vereinsmitglied bist[...] ich bin a neutrale Organisation, des kaun i net. I kann mi net auf a Seitn stön“ (I2:793-800) Diese Darstellung konnte jedoch von den befragten Geflüchteten nicht bestätigt werden.

Interpretation

Beide Organisationen sprechen klar einen Bedarf an neuen Freiwilligen an, um einerseits den Versorgungsauftrag zu erfüllen, andererseits, um Wachstum und Entwicklung von Leistungsbereichen zu forcieren. Gleichzeitig haben beide keine eigene Werbestrategie, um an Menschen mit Migrationshintergrund oder Geflüchtete anzusprechen. Die Argumentation, dass aufgrund des Grundgedanken bewusst keine Unterscheidung zwischen Migrant*innen und Österreicher*innen gemacht wird erscheint einerseits durchaus nachvollziehbar, andererseits stellt sich dabei jedoch die Frage, inwiefern eine formale Gleichbehandlung auch Exklusion bedeuten kann, wenn bestimmte Menschengruppen nicht gezielt angesprochen werden.

In einem Tagungsbericht zur Freiwilligenarbeit von Migrant*innen (2010) sowie im Freiwilligenbericht 2015 wird auf einen Beitrag von Benjamin Wösten verwiesen, in dem eine aufsuchende, persönliche Ansprache von Menschen mit Migrationshintergrund einen wichtigen Faktor für die Gewinnung neuer Mitglieder darstellt. Weiters wird empfohlen für diesen Zugang Multiplikator*innen aus den unterschiedlichen Communities als Role-Models zu wählen (vgl. ULF 2010:3). Auch in einer Deutschen Studie zum bürgerschaftlichen Engagement von Geflüchteten wird ein zugehender Ansatz nahegelegt, da einerseits keine Kenntnis der vorhandenen Informationsquellen wie Flyer oder Plakate in einer für die Personen fremden Sprache erwartet werden kann. Andererseits wird angemerkt, dass geflüchtete Personen aus ihren Herkunftsländern keinen vergleichbaren zivilgesellschaftlichen Strukturen kennen, da diese dort häufig wenig bis gar nicht ausgeprägt sind (vgl. Stiehr/Stiehr 2016:28).

Betreffend möglicher Vorteile für Asylverfahren durch Angabe freiwilliger Tätigkeit konnte auf den Homepages der BFA und BMI keine Information gefunden werden.

Wenn Organisationen bei der Akquise von neuen Freiwilligen auch Potenziale von Geflüchteten nutzen möchten, wären daher auf Menschen mit Migrations-/Fluchthintergrund zugeschnittene Marketingmaßnahmen zu empfehlen sowie eine Schaffung bzw. ein Ausbauen niederschwelliger Möglichkeiten, die geringere Sprachkompetenzen berücksichtigen.

4.3 Motivation für freiwilliges Engagement

Motivation wird im Kontext der Masterthesis als ein Synonym für Motivationsgrund, Antrieb, Veranlassung, Anlass, Ansporn bzw. Absicht, etwas zu tun, verwendet.

„Zustand einer Person, der sie dazu veranlasst, eine bestimmte Handlungsalternative auszuwählen, um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen und der dafür sorgt, dass diese Person ihr Verhalten hinsichtlich Richtung und Intensität beibehält.“ (SGV 2013:o.S.)

Die Kategorie Motivation unterteilt sich in zwei Unterkategorien: die Motivation von Geflüchteten für freiwilliges Engagement sowie die Motivation der Organisationen für Geflüchtete als Freiwillige.

4.3.1 Motivation der Geflüchteten für freiwillige Tätigkeit

Die befragten geflüchteten Mitarbeiter nannten vielfältige Motivationsgründe für ihr Engagement, welche im Folgenden dargestellt werden. Dabei ist anzumerken, dass alle Personen mehrere Gründe angegeben haben.

Zunächst wurde als zentrale und zumeist auch erstgenannte Motivation das Knüpfen von Kontakten und Kennenlernen anderer Menschen, angesprochen, wie das folgende Zitat verdeutlicht: *„Du kennst neue Leute und triffst neue Leute und machst Beziehung. Mit andere neue Leute auch, vielleicht nicht vom Österreich, vielleicht von andere Land auch. Das ist multikultur.“* (17:100-102)

Daneben scheint nach Aussagen der Interviewpartner ein wichtiger Beweggrund das Erlernen und Üben der Deutschen Sprache zu sein, das durch Kommunikation und Interaktion mit Kolleg*innen, Klient*innen/Patient*innen sowie anderen Menschen, denen im Zuge der Freiwilligenarbeit begegnet wird, erfolgt. *„Aber das für mich ist wichtig, das einfach Kontakt mit Leute das für mi freu mich eh in roten Kreuz arbeite weil ich mit eh Menschen Kontakt bin und lernen für mich lernen Deutsch.“* (16:69-70)

Ein weiteres Handlungsmotiv, um überhaupt freiwillig tätig zu werden, wurde die Langeweile angesprochen, insbesondere von Geflüchteten, die noch im Asylverfahren waren und in Österreich keiner Beschäftigung nachgehen dürfen, wie im folgenden Zitat dargestellt wird: *„Wann ich bin nochmal eine Asylwerber und [...] ich habe keine Arbeitserlaubnis, und ja [...] ich habe nix zu tun und das für mich alles langweilig [...] Und dann ich habe gesucht, wann ich kann etwas machen für die sozial.“* (17:4-7)

In diesem Zusammenhang scheint von jenen Interviewpartnern, die zum Zeitpunkt des Interviews noch im Asylverfahren waren, die Ausübung einer für die Gesellschaft sinnvollen Tätigkeit während des Asylverfahrens ein wichtiger Ansporn für das

Engagement zu sein. Aber auch von jenen Freiwilligen, die bereits einen positiven Asylbescheid hatten, wurde eine hohe Bedeutung der Sinnhaftigkeit ihres Engagements für das Gemeinwohl beigemessen.

Von hoher Relevanz scheint bei allen befragten Personen die altruistische Motivation „anderen Menschen helfen“ zu sein. Diese löst nach Aussagen der Interviewpartner positive Emotionen aus, wie in den folgenden Zitaten zum Ausdruck gebracht wird: *„Etwas ausgeben ohne [...] belohnt zu sein [...] dieses Gefühl find ich sehr gut“* (I4:317)

Des Weiteren wurde das Zurückgeben von Hilfe, welche die Person vorher selbst erhalten hat im Sinne des Pflichtbewusstseins thematisiert: *„Ich finde jetzt muss ich arbeit und ich darf nicht arbeit jetzt, weil ich habe [...] nicht Asylbescheid bekommen, aber finde jetzt muss ich arbeiten freiwillig [...] So wie vorher andere Leute helft mir ich muss jetzt ich helfe andere Menschen.“* (I6:267-269) Darüber hinaus wurde in den Interviews auch angemerkt, dass es in Österreich viele Menschen gibt, die Hilfe in unterschiedlichen Lebenslagen brauchen. *„Das ist ja auch schön für mich, dass ich nicht nur an mich denke, sondern auch an die anderen.“* (I8:398-399)

Zuletzt wurde das eigene Interesse an den Tätigkeitsfeldern und im Zuge dessen auch das Einbringen der eigenen Kompetenzen sowie das Sammeln von Erfahrungen thematisiert. Die persönliche und fachliche Entwicklung durch angebotene Aus- und Weiterbildungen sowie der Faktor Spaß an der Tätigkeit bzw. Weiterbildung wurden ebenfalls in Verbindung mit Motivation gebracht.

Basierend auf den Rückmeldungen und Beobachtungen auf OE gibt es Unterschiede zwischen beiden Organisationen. Auf der OE der ÖWR wurden bezüglich Motivation für die freiwillige Tätigkeit keine spezifischen Aussagen über Geflüchtete bzw. Menschen mit Migrationshintergrund gemacht, es wurden nur allgemeine Motivationsgründe wie z.B. das Interesse an den unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern sowie Möglichkeiten der Entwicklung und Weiterbildung genannt. Die Motivation für die ÖWR hängt demnach nicht mit etwaigem Migrationshintergrund zusammen, sondern ist stark an die Tätigkeit selbst gebunden.

Beim ÖRK wurden als Rückmeldungen von Geflüchteten an die OE „Knüpfen von Kontakten“, „Anschluss finden“, „Lernen und Üben der deutschen Sprache“, „der Gesellschaft etwas zurückgeben“ sowie „Langeweile“ als Hauptgründe für eine freiwillige Tätigkeit thematisiert. Bei Langeweile wurde ein besonderer Bezug zu Personen, die noch im Asylverfahren sind, hergestellt. Die angeführten Motivationsgründe der OE decken sich mit den oben dargestellten Aussagen der Geflüchteten.

Zuletzt wurde auf OE die Motivation im Kontext von Vorteilen für berufliche Entwicklung als Motivationsfaktoren genannt, nicht jedoch explizit im Kontext geflüchteter Menschen.

4.3.2 Motivation der Organisationen für Geflüchtete als Freiwillige

Auf der OE beider Organisationen gab es allgemeine Antworten wie konkrete Bedarfe an Freiwilligen unabhängig ihrer Herkunft. Bei der Motivation der Organisationen spielen Faktoren wie beispielsweise die Erfüllung des Versorgungsauftrags, Wachstum von Tätigkeitsbereichen sowie ökonomische Aspekte eine bedeutsame Rolle. Diese wurden zum Teil direkt angesprochen, wie das folgende Zitat darstellt: *„Weil natürlich der der Leistungsbereich Gesundheits- und sozialer Dienste, der weniger Limitation hat, ein im Roten Kreuz sehr stark wachsender Bereich ist, weil afoch do mehr Bedarf aufkommt [...] und somit is a mehr Möglichkeit für freiwillige Mitarbeit vorhanden.“* (I3: 372-376)

Seitens des ÖRK wurden dabei konkrete Vorschläge für den Einsatz von Geflüchteten in niederschweligen Bereichen wie Team Österreich Tafel, Gesundheits- und Soziale Dienste sowie bei Katastrophenhilfe angesprochen.

Interpretation

Der geäußerte Wunsch der Geflüchteten nach Kontakten legt die Interpretation nahe, dass Geflüchtete, die sich freiwillig engagieren, Anschluss in Österreich suchen und den Wunsch nach Inklusion haben. Findenig und Heimgartner schreiben in einer Publikation dazu: *„Der Wunsch, soziale Kontakte zu knüpfen und Freundschaften zu bilden, kann besonders bei sozialer Entwurzelung am Beginn eines freiwilligen Engagements stehen“* (Findenig/Heimgartner:36). Nadai (1996) merkt diesbezüglich an, dass der Wunsch nach Kontakten sich vorrangig auf die Zusammenarbeit mit anderen Freiwilligen bezieht und weniger auf den Kontakt mit Klient*innen (vgl. Nadai 1996:89). Diesen Anschluss suchen und finden die Geflüchteten durch freiwilliges Engagement, was besonders daran zu merken ist, dass sie anmerken, sie fühlen sich nicht mehr alleine, haben Freundschaften entwickelt, treffen ihre Kolleg*innen in der Freizeit, laden einander zum Essen ein oder unternehmen gemeinsame Aktivitäten.

Nach Badelt (1999) sind altruistische Motive jene, welche die Nutzensteigerung einer anderen Person zum Ziel haben und keine Gegenleistung erwarten. Darüber hinaus spielt die Eigenwertkomponente eine Rolle in der freiwilligen Arbeit. Diese bringt der ehrenamtlich engagierten Person einen persönlichen Nutzen wie z.B. einer erlebten

Zufriedenheit durch die Tätigkeit oder den Erwerb von sozialem Status. Häufig wird Freiwilligenarbeit auch als willkommene positive Abwechslung zum Erwerbsleben gesehen. Des Weiteren führt Badelt (1999) die Tauschkomponente an. Darunter meint er, dass zwar beim freiwilligen Engagement kein Geld fließt, wohl aber eine andere Form einer Gegenleistung erfolgt wie z.B. der Erwerb von beruflichen Qualifikationen oder Informationsfluss. (vgl. Badelt 1999:262f) Bei den vorliegenden Ergebnissen stellt beispielsweise der Spracherwerb die Tauschkomponente dar.

Han-Broich (2012) unterscheidet zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation: Dabei beschreibt sie, die extrinsische Motivation beziehe sich auf eine externe Quelle und reagiere daher auf äußere persönliche bzw. gesellschaftliche Situationen. Demgegenüber beziehe sich die intrinsische Motivation auf eine innere Quelle und einen Selbstzweck. Dabei merkt sie auch an, dass es zwischen diesen beiden Motivationsarten nicht immer eine klare Trennung möglich ist bzw. seien auch Überschneidungen üblich. (vgl. Han-Broich 2012:83f).⁴

Die in den Ergebnissen dargestellten Motivationsgründe der Geflüchteten lassen sich sowohl in die intrinsische sowie extrinsische Motivation eingliedern. Daher kann zusammengefasst werden, dass geflüchtete Menschen, wie auch Personen ohne Migrationshintergrund, unterschiedliche mehrfache Beweggründe haben, um sich freiwillig zu engagieren. Es gibt häufig nicht nur einen handlungsleitenden Beweggrund, sondern es spielen immer mehrere Faktoren gleichzeitig eine Rolle.

Zudem kann sich die Motivation durch Zugehörigkeit zur Organisation und durch Absolvieren von Ausbildungen verändern. So kann z.B. Langeweile als erste handlungsleitende Motivation für das Beginnen einer freiwilligen Tätigkeit gesehen werden, sich jedoch später in den Wunsch „dabei zu bleiben“ wandeln, weil die Tätigkeit z.B. Spaß macht, die Arbeit im Team positive Gefühle wie Zufriedenheit verursacht oder durch Entstehen neuer Freundschaften.

⁴ Eine weitere Unterteilung der intrinsischen Motivation in Normbezug und Persönlichkeitsbezug, wobei Normbezug einerseits eine religiöse Überzeugung bzw. Ethik begründet sei, andererseits Pflichtbewusstsein als Antrieb fürs Engagement gesehen wird. Beim Persönlichkeitsbezug differenziert Han-Broich zwischen Erziehung und Sozialisation aufgrund biografischer Erfahrungen und dem familiären Umfeld, andererseits in der helfenden Persönlichkeit selbst, welche direkt in der Person selbst begründet wird. Die extrinsische Motivation unterteilt sich in die Dimensionen Subjektbezug und Gesellschaftsbezug. Der Subjektbezug, auch „Ich-Bezug“, unterteilt sich in die biografische Neu- und Umorientierung einer Person aufgrund von biografischen Veränderungen wie z.B. Pensionierung und die persönliche Nutzenerwartung - Eigennützlichkeits. Der Gesellschaftsbezug beinhaltet die Komponenten der gesellschaftlichen Problemlösung sowie den Wunsch nach gesellschaftspolitischer Veränderung. (vgl. Han-Broich 2012:83f)

In einer quantitativen Erhebung des ÖRK zu Motivlagen der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen im Jahr 2011 waren die zentralen Ergebnisse „etwas für andere Menschen tun“ und um „Neues zu lernen“ (vgl. Czech/Hajji 2012:5). Im 1. Freiwilligenbericht des BMASK 2009 wurden des Weiteren im Zuge einer Mikrozensus-Erhebung die Motive für Freiwilligenarbeit im Allgemeinen erhoben. Dabei waren „Spaß“ und „anderen helfen“ jene Motive, welche den höchsten Zuspruch erhalten haben. Darüber hinaus wurden viele weitere bedeutende Motivationsgründe erhoben wie z.B. Kennenlernen von anderen Menschen und Freund*innen, das Einbringen eigener Kompetenzen, Sammeln von Lernerfahrungen sowie Reziprozität der Hilfe. (vgl. BMASK 2009:53)

Die Hauptmotivation der OE scheint einerseits die bereits erwähnte Erfüllung des Versorgungsauftrags sowie das Wachstum von Leistungsbereichen zu sein. Das legt die Interpretation nahe, dass Inklusion nicht als zentrales Ziel der Organisationen gesehen werden kann.

An dieser Stelle ist es jedoch wichtig anzumerken, dass die Aussagen der interviewten Personen die bewusste reflektierte Motivation widerspiegeln.

4.4 Vorteile und Nutzen von freiwilligem Engagement

In dieser Kategorie werden unterschiedliche Vorteile von freiwilligem Engagement angeführt, die in den Interviews thematisiert wurden.

So spielt in beiden Organisationen einerseits als Motivation, andererseits als Ergebnis des freiwilligen Engagements das Kennenlernen von Menschen, Knüpfen von Kontakten bis hin zur Entwicklung von Freundschaften für Menschen mit Fluchthintergrund eine bedeutende Rolle, wie in folgenden zwei Zitaten erkenntlich wird: *„Und natürlich in dieser Organisation kenn ich wunderbare Leute lerne ich wunderbare Leute kennen und das ist ja auch was Wunderschönes.“* (I8:430-432) *„Meine freie Zeit verbringe ich gern bei der Wasserrettung, ist genauso wie eine Familie.“* (I4:331)

Im Rahmen der Freiwilligenarbeit kommt es demnach zu zentrierten Interaktionen, welche das Entstehen von Beziehungen und Freundschaften und dadurch sozialen Anschluss in der Gesellschaft fördern, wie im folgenden Zitat dargestellt wird: *„Zuerst vorher ich hab bin traurig weil ich bin alleine hier [...] jetzt freu ich mich auch in mein Dorf in XY ganze Leute dort, nette Leute wirklich, immer besuchen immer Kontakt immer machen Fest, Einladung, kommt X mit Familia wir machen kleine Fest.“* (I6:193-196)

Ein weiterer Vorteil des freiwilligen Engagements ist das Kennenlernen österreichischer Strukturen und österreichischer sowie auch anderskultureller Bräuche. Durch Interaktion Geflüchteter mit aufenthaltsverfestigten Personen sowohl in der Zusammenarbeit in Teams als auch durch gemeinsame Aktivitäten außerhalb der freiwilligen Tätigkeit findet ein interkultureller Austausch bei allen Akteur*innen statt. Auf diese Weise haben die Möglichkeit vom Gegenüber zu lernen und sammeln gemeinsame Erfahrungen und Erlebnisse wie z.B. durch Mitbringen oder gemeinsamen Zubereiten von Speisen aus unterschiedlichen Ländern.

Das Kennenlernen unterschiedlicher Menschen insbesondere Teamkolleg*innen ermöglicht des Weiteren einen Zugang zur informellen Hilfe und fördert die inter- und transkulturelle Vernetzung. So wird das formale freiwillige Engagement in Organisationen als eine Basis gesehen, um an unterschiedliche Ressourcen wie informelle Unterstützung oder Nachbarschaftshilfe, die ohne dem Zugang für alle Akteur*innen nicht möglich wäre, zu gelangen. *„Und deswegen glaub i a, dass Vereinstätigkeit für [...] Personen mit Migrationshintergrund ganz ganz wichtig wäre. Für sich selber um zu lernen, sich zu vernetzen, Kontakte zu knüpfen.“* (I2: 913-916)

Als Beispiele für Reziprozität der Hilfe wurden handwerkliche Tätigkeiten u.a. Schneider*innen-Tätigkeiten, aber auch Unterstützung bei Anträgen, bis hin zur Bekanntgabe von Organisationsmitgliedern als Ansprechpersonen bei Unfällen genannt.

Aber auch die Möglichkeit der Vernetzung zu anderen Organisationen und Vereinen wie z.B. zur Freiwilligen Feuerwehr, zu Gesangs- oder Sportvereine durch Kontakte von Team- bzw. Organisations-Kolleg*innen ist gegeben. Freiwilliges Engagement schafft daher Zugang zu anderen Organisationen und Interessensbereichen und bietet Möglichkeit auf unterschiedliche Bereiche zuzugreifen und dabei eigene Kompetenzen einzubringen.

Wie oben bereits erwähnt, hat der Spracherwerb besonders für geflüchtete Menschen eine hohe Bedeutung. Durch freiwilliges Engagement wird Sprache in Alltagssituationen angewendet, was dazu führt, dass die Sprachkompetenz verbessert wird.

Ein weiterer wesentlicher Vorteil, der in Interviews angesprochen wurde, ist die Entwicklung und Verbesserung von Soft Skills durch Freiwilligenarbeit. *„Es is jo a mit dem Vereinsleben wirklich GUADE Leit, also [...] hohe soziale Kompetenz hohe fachliche Kompetenz [...] die werden so guat, bin i der festen Überzeugung, weils vo Kindesbeinen an scho in fünf Vereine scho dabei woan.“* (I2:883-885)

Soft Skills dienen sowohl der persönlichen Entwicklung, können aber auch in der Entwicklung von beruflichen Interessen orientierend sein. Der Erwerb von sozialen

Kompetenzen wird darüber hinaus von den interviewten Personen als Vorteil für einen beruflichen Einstieg gesehen.

Die Möglichkeit zum Absolvieren von Aus- und Weiterbildungen ist ebenso ein Vorteil für die Entwicklung fachlicher Kompetenzen. Diese kann darüber hinaus besonders für Personen, die eine weiterführende Ausbildung in einem mit dem freiwilligen Engagement in Verbindung stehenden Beruf wie z.B. Medizin, Pflege, Sozialberufe beginnen möchten, zusammen mit der Erfahrung, die durch das Engagement bereits gesammelt wurde, positiv bewertet werden.

Interpretation

Freiwilligenarbeit scheint wie in den dargestellten Ergebnissen gezeigt werden konnte für die Geflüchteten viele Vorteile zu bringen und ihre Erwartungen und Motivationen auch zu erfüllen. So werden Sprachkompetenzen durch den Kontakt mit anderen Deutschsprachigen beim freiwilligen Engagement gefördert. Durch Interaktionen können sich Bekanntschaften und Freundschaften entwickeln, was dazu führt, dass das subjektive Empfinden des Anschlusses an die Gesellschaft gestärkt wird und dadurch inkludierende Wirkung hat.

Freiwilligenarbeit hat für Geflüchtete des Weiteren die Funktion der Vernetzung und ermöglicht einen Zugang zu unterschiedlichen informellen Hilfen. Daraus könnte abgeleitet werden, dass die eigenen Ressourcen der Geflüchteten durch den Zugang zu „*individuellen und kollektiven Ressourcen*“ (vgl. Han-Broich 2012:175) innerhalb und außerhalb des organisationalen Rahmens gestärkt werden. Das legt die Interpretation nahe, dass Personen, die sich freiwillig engagieren, weniger auf externe professionelle Hilfen angewiesen sind, da sie möglicherweise Probleme oder Herausforderungen mit informeller Unterstützung und durch eigene Kontakte innerhalb der Organisation lösen können.

Des Weiteren könnten bestehende Kontakte aus den Organisationen möglicherweise ebenfalls von Nutzen sein, um leichter eine Arbeitsstelle zu bekommen.

4.5 Diskussion

Hinsichtlich der Beantwortung der forschungsleitenden Fragestellung „Wie gestaltet sich das freiwillige Engagement von geflüchteten Menschen in Non-Profit Organisationen?“ werden im Folgenden anhand der Unterfragen die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst und diskutiert:

- Welche Voraussetzungen und Rahmenbedingungen müssen gegeben sein, um freiwilliges Engagement von geflüchteten Menschen zu ermöglichen?

Es spielt die Gestaltung von Rahmenbedingungen und Voraussetzungen eine zentrale Rolle, um Geflüchteten einen Zugang zum freiwilligen Engagement zu ermöglichen. Besonders bedeutsam erscheint für Organisationen daher die Schaffung von niederschweligen Angeboten. Orton (2012) betont in diesem Zusammenhang die Bedeutung der leichten/niederschweligen Zugänge sowie Strukturen, um Menschen unterschiedlicher Diversität mit gemeinsamen Zielen und Interessen an einen gemeinsamen Ort zusammenzubringen, um dadurch positive Interaktionen zu begünstigen. (vgl. Orton 2012:19f). Die Gestaltung niederschwelliger Zugänge hängt jedoch stark mit den Angeboten an den jeweiligen Dienststellen zusammen und ist daher nicht in allen Regionen gleichermaßen gegeben.

Des Weiteren wird in der Literatur ein – in Hinblick auf die Gewinnung Geflüchteter für freiwilliges Engagement – zugehender Ansatz empfohlen (vgl. Stiehr/Stiehr 2016:28). Nach den gewonnenen Ergebnissen ist in einigen anderen Kulturen das freiwillige Engagement zum Teil noch nicht bekannt, daher sollte das Wissen um diese Strukturen und Möglichkeiten in Österreich erst vermittelt werden. Zusätzlich kann der Einsatz von Geflüchteten als Role-Models einerseits Vorbildwirkung haben und Vertrauen bei anderen Geflüchteten erwecken, wenn diese Personen mit ähnlichen kulturellen Hintergründen bei der Ausübung der Freiwilligenarbeit sehen und dadurch den Zugang erleichtern. Andererseits können Informationen über Möglichkeiten des freiwilligen Engagements in der Muttersprache durch gezielt eingesetzte Peers erfolgen. (vgl. ebd. 4;28; ULF 2010:3) In den Ergebnissen konnte gezeigt werden, dass die Vorbildfunktion von Geflüchteten und die von ihnen betriebene Mundpropaganda wichtige Faktoren für den Zugang zur Organisation darstellen.

Weiters müssen für freiwilliges Engagement je nach Einsatzbereich unterschiedliche persönliche Voraussetzungen erfüllt sein und können nicht umgangen werden wie z.B. Mindestalter oder gesundheitliche Faktoren für bestimmte Tätigkeiten. Auch soziale

Kompetenzen wie z.B. Teamfähigkeit oder die Fähigkeit, Bedürfnisse zu erkennen, spielen für viele Tätigkeitsbereiche – insbesondere jene mit Fokus auf Dienstleistung am Menschen – eine wichtige Rolle.

Als weitere Rahmenbedingung sollte auf Seiten der Geflüchteten Lernbereitschaft zur persönlichen und fachlichen Aus- und Weiterbildung vorhanden sein. Sofern diese gegeben ist, ist eine Entwicklung innerhalb der Organisation möglich.

Zuletzt ist die Orientierung an den Werten und Grundsätzen der Organisationen, sowie ein dieses entsprechendes Verhalten sowohl für die Organisationsebene als auch für die Geflüchteten von Bedeutung, kann jedoch bei Personen, welche die Werte/Grundsätze nicht akzeptieren, zur Exklusion führen.

- Welche Motivationen lassen sich auf der Seite der Organisationen und der geflüchteten Menschen in Bezug auf Freiwilligenarbeit feststellen?

Auf den Führungsebenen der Organisationen scheint einerseits die Erfüllung des Versorgungsauftrags sowie andererseits die Entwicklung von bestehenden oder neuen Leistungsbereichen bzw. Wachstum die vorrangige Motivation zu sein, um Geflüchteten als Freiwillige zu gewinnen. Daraus kann abgeleitet werden, dass *Inklusion kein vorrangiges Ziel der Organisationen darstellt*.

Einige Motivationsgründe Geflüchteter wie z.B. „Menschen helfen“ oder „Spaß an der Tätigkeit“ decken sich einerseits mit Erhebungen der ÖRK Mitarbeiter*innen zu Motivlagen für freiwilliges Engagement (vgl. ÖRK2011:5) sowie mit der Bevölkerungsbefragung sowie Mikrozensus-Zusatzerhebung (2006) (vgl. BMASK 2009:53). Andererseits wurden speziell von Geflüchteten weitere Motivationsgründe für Freiwilligenarbeit genannt wie „Kontakte knüpfen“, „Kennenlernen von Menschen“, „Üben der deutschen Sprache“ sowie „Ausübung einer sinnvollen Tätigkeit“ während der Dauer des Asylverfahrens. Auch die Möglichkeit und der Wunsch, eigene Kompetenzen und Fähigkeiten einzubringen, kann, wie in den Ergebnissen dargestellt wurde, als ein motivierender und gleichzeitig inkludierender Faktor gesehen werden. Insgesamt lassen sich die angeführten Motivationsgründe sowohl intrinsischen als auch extrinsischen Motivationsfaktoren (vgl. Han-Broich 2012:83f) sowie den altruistischen Motiven, den Eigenwert- und Tauschkomponente zuordnen (vgl. Badelt 1999:262f). Dabei spielen unterschiedliche und mehrfache Beweggründe für freiwilliges Engagement eine Rolle und können sich im Zuge der Freiwilligentätigkeit verändern, was auch in den Ergebnissen dargestellt werden konnte.

Daher kann zusammenfassend ausgesagt werden, dass *geflüchtete Menschen – ähnlich wie Menschen ohne Migrationshintergrund – unterschiedliche persönliche Motivationsgründe für freiwilliges Engagement haben und zusätzlich den Wunsch nach sozialer Inklusion zeigen.*

- Wie gelingt die Zusammenarbeit und welche Herausforderungen ergeben sich dabei für beiden Seiten?

Als eine zentrale Herausforderung wurden auf beiden Seiten die Sprachkenntnisse bzw. Sprachbarrieren genannt. Diese stellen zwar im Kontext der Migrationsthematik keine überraschenden Ergebnisse dar, sind jedoch dennoch wichtig zu berücksichtigen, da sie in Hinblick auf Gestaltung von Rahmenbedingungen und Zugang zu höherschweligen Tätigkeitsfeldern eine bedeutende Rolle spielen

Eine weitere Herausforderung betrifft den Personaleinsatz und die Berücksichtigung konkreter Vorstellungen Geflüchteter, welche nicht in Bereichen tätig sein wollen, wo Personen mit Fluchthintergrund Klient*innen begegnen, da sie nicht Vorwürfen ausgesetzt sein wollen, dass sie diese bevorzugen wie z.B. bei der Lebensmittelausgabe.

In Hinblick auf die Zusammenarbeit ist die Flexibilität und Offenheit einer Organisation zu erhöhen, indem einerseits niederschwellige Möglichkeiten der Mitarbeit für Geflüchtete geboten werden, gezielte auf sie zugeschnittene Marketingmaßnahmen gesetzt sowie Bedürfnisse von Geflüchteten in der Zusammenarbeit erkannt und berücksichtigt werden, welche teilweise bereits erfolgt sind. Andererseits bedarf es auf der Seite der Geflüchteten Offenheit sowie Vertrauen, mögliche Herausforderungen und Problemfelder anzusprechen, um der jeweiligen Organisation die Möglichkeit zu geben, diese zu berücksichtigen und anzupassen.

Des Weiteren wurden negative verbale und nonverbale Reaktionen von Klient*innen bzw. Patient*innen auf das freiwillige Engagement von Geflüchteten sowohl auf Seiten der Geflüchteten als auch auf Seiten der Organisationen als Herausforderung genannt. Im Umgang damit lassen sich auf Grundlage der Ergebnisse zwei Strategien erkennen, einerseits in Form von direkter Konfrontation mit der negativen Äußerung, andererseits durch bewusstes Nicht-Berücksichtigen ablehnender Haltungen.

Zuletzt wurden im Kontext der Herausforderungen auch Spannungsfelder zwischen politischen migrationskritischen Überzeugungen der Mitarbeiter*innen wie auch Spender*innen und den Werten/Grundsätzen der Organisationen thematisiert. Solche

Situationen können einerseits zur Fluktuation bzw. zum Einstellen der Spendenleistungen aufgrund der Interessenskonflikte führen. Andererseits können sich aber auch durch Zusammenarbeit und Interaktion mit Geflüchteten etwaige negative Haltungen bei Mitarbeiter*innen verändern, insbesondere wenn Hintergrundwissen wie z.B. über Fluchtgründe vermittelt wird und es dadurch zu emotionalen Bindungen bzw. sozialen Beziehungen kommt.

Auffallend an den gesamten Ergebnissen ist, dass Aus- und Weiterbildungsangebote, die durch die Organisationen geboten werden, ebenso wie Sprachkenntnisse, in allen Kategorien – bei Rahmenbedingungen und Voraussetzungen, der Zusammenarbeit, der Motivation sowie bei den Vorteilen des freiwilligen Engagements – eine Rolle spielen. In diesem Zusammenhang sollten daher diese beiden Faktoren sowohl in Bezug auf die Gestaltung von Rahmenbedingungen und Angeboten, als auch bei der Zusammenarbeit mit Geflüchteten, berücksichtigt werden.

Im Folgenden wird auf einige konkrete Vorteile des freiwilligen Engagements in Kontext der Inklusion eingegangen, die in den Ergebnissen besonders deutlich in Verbindung mit Geflüchteten gebracht wurden:

Durch das Knüpfen von Kontakten im Rahmen der Freiwilligenarbeit entstehen soziale Beziehungen zwischen Geflüchteten und Mitarbeiter*innen der Organisationen. Diese können sich, wie auch in den Ergebnissen dargelegt wurde, zu Freundschaften entwickeln und fördern den inter- bzw. transkulturellen Austausch. Dabei wird Hintergrundwissen um österreichische Strukturen und Bräuche wie auch anderskulturelle Gewohnheiten und Erfahrungen vermittelt. Beide Seiten bekommen die Möglichkeit eigene Kompetenzen und Fähigkeiten einzubringen bzw. weiterzuentwickeln und vom jeweiligen Gegenüber etwas zu lernen. Durch das Knüpfen von Kontakten schaffen sie Vernetzung zu unterschiedlichen „*individuellen und kollektiven Ressourcen*“ (Han-Broich 2012:175) sowohl innerhalb als auch außerhalb des intentionellen Rahmens, da die Vernetzung auch auf Bekannte, Freund*innen und Verwandte der jeweils freiwillig Engagierten ausgeweitet werden kann. Folglich kommt es zu einer „[...] *Aktivierung von informellen, privaten, lebensweltlichen bzw. sozialräumlichen Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten* [...]“ (ebd.) wie z.B. informelle Unterstützung oder Nachbarschaftshilfe, welche ohne der Verbindung zur Organisation nicht möglich wäre.

Der zusätzliche inklusive Effekt der Vernetzung ist, dass durch Kontakte aus dem eigenen freiwilligen Engagement auch Vernetzung zu anderen Organisationen und Vereinen gegeben ist. Daher wird Teilhabe aufgrund anderer gemeinsamer Interessen wie z.B. Singen in einem Chor oder Ausübung bestimmter Sportangebote erleichtert.

Darüber hinaus werden durch Kommunikation mit Teamkolleg*innen und Klient*innen bzw. Patient*innen Sprachkenntnisse erworben und in Alltagssituationen praktiziert.

Abschließend möchte ich auf Kleve (2013) verweisen, welcher Inklusion als ein Konzept sieht, das auf Veränderung gesellschaftlicher Strukturen ausgerichtet ist und unabhängig von persönlichen Merkmalen soziale Partizipation fördert. (vgl. Kleve 2013:10) Umgelegt auf freiwilliges Engagement in NPOs kann darunter die Berücksichtigung von Bedürfnissen Geflüchteter gesehen werden sowie die Bereitschaft organisationale Gegebenheiten und Zugänge dahingehend anzupassen, dass Partizipation und Inklusion begünstigt werden.

4.6 Empfehlungen

Wenn Organisationen bei der Akquise von neuen Freiwilligen auch Potenziale von Geflüchteten nutzen möchten, wären einerseits auf Menschen mit Migrations-/ Fluchthintergrund zugeschnittene Marketingmaßnahmen zu empfehlen. Andererseits kann eine Schaffung bzw. ein Ausbauen niederschwelliger Angebote, die anfänglich geringere Sprachkompetenzen berücksichtigen, den Zugang erleichtern. In Bezug auf die Gestaltung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen sollten ebenfalls Sprachkenntnisse bedacht werden.

Weiters ist hinsichtlich der Zusammenarbeit Flexibilität und Offenheit einer Organisation zu empfehlen, um auf der einen Seite die oben angesprochenen Angebote auf- bzw. auszubauen und auf der anderen Seite mögliche Bedürfnisse von Geflüchteten hinsichtlich der Zusammenarbeit einzubeziehen.

5 Forschungsprozess Interaktionspraxen

Julia Ruspekhofer

Im folgenden Kapitel wird auf das Forschungsinteresse und die Forschungsfragen inklusive der Subfragen eingegangen und der Forschungszugang sowie die ausgewählten Methoden dargestellt.

5.1 Forschungsinteresse und Forschungsfragen Interaktionspraxen

Im Zuge der Lehrveranstaltung „Forschungslabor“ mit dem Titel „Inklusions- und Exklusionspraxen in der Migrationsgesellschaft“ begann im Herbst 2016 ein erstes Brainstorming hinsichtlich eigener Interessengebiete und möglicher Themen für die Masterthesis. Aufgrund meiner damaligen Tätigkeit als Betreuerin von geflüchteten Menschen, beobachtete ich schon längere Zeit die Kontakte und Freundschaften zwischen Asylwerber*innen und Menschen die in Österreich aufenthaltsverfestigt sind. Mit der Zeit drängte sich die Frage auf, ob genau diese Interaktionen eventuell der Schlüssel zur Inklusion sein könnten. Aus diesem Gedankenspiel wurde nach und nach ein Thema für die Masterthesis und nach reiflicher Überlegung und Überarbeitung auch die folgende Hauptforschungsfrage:

„Wie entstehen und verlaufen Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich?“

Als Subfragen haben sich die Folgenden herauskristallisiert:

- *„Welche Rahmenbedingungen und Voraussetzungen müssen für eine reziproke Interaktion gegeben sein und in welchen sozialen Settings treten geflüchtete Frauen, Männer und Jugendliche mit aufenthaltsverfestigten Personen und umgekehrt in Interaktion?“*
- *„Wie entwickelt sich die erste Kontaktaufnahme weiter und wie werden sie von den jeweiligen Personen wahrgenommen?“*
- *„Was hat sich aus subjektiver Sicht der Personen durch die Interaktion verändert?“*

Bereits während der Themenfindung und dem Ausarbeiten der Forschungsfrage, wie auch bei Beobachtungen, die ich im Zuge meiner damaligen beruflichen Tätigkeit als Betreuerin von geflüchteten Menschen anstellen konnte, kamen erste Gedanken und Vermutungen hinsichtlich den Rahmenbedingungen und den Auswirkungen von interkulturellen Interaktionen auf. Alle drei Überlegungen beruhen, wie bereits erwähnt, rein auf alltäglichen Beobachtungen und stellen Aussagen von Gesprächspartner*innen während der Themenfindung dar. Es ist nicht das Ziel dieser Arbeit, diese ersten Annahmen zu verifizieren, dennoch ist es mir ein Anliegen, sie hier festzuhalten, um sie einmal explizit gemacht zu haben und eine unbewusste Beeinflussung des Forschungsprozesses zu verhindern.

- Menschen treten am ehesten miteinander in Kontakt, wenn sie sich durch Arbeit, Schule oder den Besuch unterschiedlicher Vereine in ihrer Freizeit kennenlernen.
- Sprache ist eine wichtige Voraussetzung für das Stattfinden von Interaktionen.
- Durch Interaktionen können etwaige Barrieren und Vorurteile, die zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen vorhanden sind, beseitigt beziehungsweise minimiert werden.

5.2 Feldzugang und Methoden Interaktionspraxen

Zu Beginn dieses Kapitels wird der Zugang zum Forschungsfeld und den befragten Personen erläutert und im Anschluss die Methodenauswahl begründet sowie das Vorgehen bei der Erhebung und Auswertung erklärt.

5.2.1 Feldzugang

Hinsichtlich des Zuganges zum Feld und den Interviewpartner*innen lässt sich sagen, dass besonders wichtig war, sowohl geflüchtete Frauen und Männer als auch aufenthaltsverfestigte Personen zu befragen. Bei der Auswahl der Interviewpartner*innen wurde bewusst darauf geachtet, keine Klient*innen oder ehrenamtliche Mitarbeiter*innen der Organisation, in der ich tätig war, miteinzubeziehen, um Irritationen hinsichtlich der Rolle als Forscherin zu vermeiden. Folglich habe ich mich in meinem privaten Umfeld umgesehen und konnte so über Kontaktpersonen die Verbindung mit geflüchteten Menschen, die in den letzten fünf Jahren nach Österreich gekommen sind, herstellen. Weiters möchte ich noch hinzufügen, dass der Fokus bei der Wahl der Gesprächspartner*innen ganz klar auf Menschen mit Fluchterfahrung, wie sie bereits im theoretischen Teil definiert wurden, gelegt und somit von anderen Formen der Migration

Abstand genommen wurde. In der empirischen Forschung habe ich mich somit nicht mit Personen beschäftigt, die beispielsweise aufgrund eines Jobangebotes oder ihres*ihrer Lebenspartner*in nach Österreich immigriert sind. Außerdem wurden keine Interviews mit aufenthaltsverfestigten Personen durchgeführt, welche geflüchteten Menschen mit einer abwehrenden Haltung gegenüberreten bzw. den Kontakt aufgrund dieser Ablehnung überhaupt verweigern.

Bezüglich den aufenthaltsverfestigten Personen kam ich über meine Nachbarschaft und einen Sportverein in Kontakt mit meinen Interviewpartner*innen. Schlussendlich durfte ich mit einer Frau aus dem Irak, die mit ihrer Familie in Österreich lebt, einer jungen Frau aus Afghanistan, die ebenfalls mit ihrer Familie geflüchtet ist, einem jungen Mann aus Afghanistan der mit seiner Mutter und drei Geschwistern nach Österreich gekommen ist und einem Mann aus dem Irak der alleine hier lebt und bereits bleibeberechtigt ist, Interviews führen. Des Weiteren gaben mir zwei junge Männer, eine junge Frau und ein Ehepaar aus Österreich ein Interview. In der Darstellung der Ergebnisse werden diese Interviews nach Anfangsbuchstaben der Namen strukturiert. Im Zeitraum von August bis Oktober 2017 wurden mit allen Gesprächspartner*innen narrative Interviews durchgeführt, wobei eines davon mit zwei Personen als narratives Gruppeninterview geführt wurde. Zeitgleich wurden die geführten Interviews transkribiert und kodiert. Von September bis Dezember fand ein zirkulärer Prozess des Erhebens, Transkribierens und Auswertens (offenes und axiales Kodieren) statt. Erst in der Schlussphase der Auswertung im Dezember kam das selektive Kodieren hinzu und Schlüsselkategorien wurden gebildet. Die Erhebungs- und Auswertungsmethoden werden in den folgenden zwei Abschnitten näher erläutert.

5.2.2 Erhebung

Ich habe mich dazu entschlossen, den empirischen Teil dieser Arbeit mit qualitativen Methoden zu beforschen, da bestimmte Gebiete laut Corbin und Strauss (1996:4f) damit adäquater zu bearbeiten sind. Besonders wenn es darum geht, etwas über die Art der persönlichen Erfahrungen von Menschen zu erfahren, was wesentlicher Bestandteil der Forschungsfrage ist, empfiehlt sich eine qualitative Vorgehensweise. Ziel ist es, dadurch zu verstehen, was hinter den Phänomenen liegt und Details sowie neuartige Erkenntnisse zu erlangen. Durch qualitative Forschung können biographische und soziale Prozesse besser nachvollzogen sowie der Alltag befragter Personen erschlossen werden, was wiederum das Entwickeln von neuen Theorien begünstigt. Aufgrund des Aspekts, dass wir in einer Zeit leben, die von einem raschen sozialen Wandel und Diversifikation geprägt ist sowie der Tatsache, dass das Thema der

Interaktionspraxen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich bis jetzt noch weitgehend unerforscht geblieben ist, möchte ich qualitative Forschungsmethoden zur Anwendung bringen (vgl. Flick 2016:23).

Da qualitative Sozialforschung außerdem immer kommunikativ angelegt ist und man letztlich nur über Gespräche, Erzählungen o.Ä. den Hintergrund sozialer Handlungen erfährt (vgl. Krotz 2005:14), wurde zum Erheben der Daten vorrangig das narrative Interview als Methode ausgewählt. Durch diese Art des Erzählens kann das Erleben der befragten Personen erfahren werden sowie die in sich strukturierte und komplexe Erfahrungswelt des*der Befragten eröffnet und dadurch ein Stück weit erschlossen werden (vgl. Flick 2016:227f). Fragen nach der Wahrnehmung von diversen Phänomenen, welche sich vermehrt in den Forschungsfragen befinden, lassen sich mit dieser Erhebungsmethode gut erfassen. Hinzu kommt, dass sich narrative Interviews, laut Flick besonders gut für die Theorienentwicklung eignen (vgl. ebd.:237), was auch einen nicht unerheblichen Teil der qualitativen Sozialforschung und der Grounded Theory, auf die ich im nächsten Abschnitt genauer eingehen werde, darstellt. Ein Vorteil des narrativen Interviews ist außerdem, dass man als Forscher*in bestimmte Details und Informationen erhält, die durch konkrete, direkte Fragen möglicherweise nicht beantwortet werden könnten oder die Befragten eventuell nicht beantworten möchten. Durch das Erzählen im narrativen Interview und den damit verbundenen "Zugzwängen", sowie der Verselbstständigung der Darstellung, erhält man allerdings eher Zugang zu diesen Gedanken und Erinnerungen, was das Beforschen von unbekannteren Phänomenen erleichtert. Unter "Zugzwänge" des Erzählens wird verstanden, dass Menschen eine begonnene Erzählung immer zu Ende bringen wollen – Gestaltschließungszwang –, dass *"nur für das Verständnis des Ablaufes Notwendige in der Darstellung enthalten ist und schon aus Gründen der begrenzten Zeit so verdichtet wird, dass der Zuhörer sie verstehen und nachvollziehen kann"* (ebd.:231) – Kondensierungszwang – und, dass automatisch immer, für das Verständnis essentielle, Hintergrundinformationen und Zusammenhänge mitgeliefert werden – Detaillierungszwang – (vgl. ebd.; Hopf 2013:357)

Bei Interviewpartner*innen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist und es aufgrund dessen nicht möglich war, vollständig in eine Narration einzutreten, wurde versucht, mit Fragen, die sich aus dem Gespräch und dem zuvor Gesagten ergeben haben, weitere Erzählungen anzuregen. Wichtig dabei war, keine vorgefertigten Fragen mitzubringen und trotz der sprachlichen Herausforderung nur auf die, im Interview angesprochenen, Thematiken zu fokussieren.

Innerhalb der qualitativen Sozialforschung wurde die Grounded Theory zur Anwendung gebracht. Da es noch keine Theorien zum Thema Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen gibt, die deduktiv überprüft werden könnten, war es mir wichtig, induktiv vorzugehen, wozu sich die Grounded Theorie äußerst gut eignet. Außerdem ist es dabei möglich, die Daten immer wieder und zirkulär zu hinterfragen bzw. zu überprüfen, um im weiteren Vorgehen gehaltvolle Theorien zu entwickeln (vgl. Corbin/Strauss 1996:7ff; Strübing 2014:2). Diese Theorie soll laut Strübing (2014) durch systematisches Erheben und Analysieren von Daten gleichzeitig entdeckt, ausgearbeitet und vorläufig bestätigt werden. Daraus ergibt sich ein wechselseitiger Austausch zwischen den unterschiedlichen Forschungsphasen (vgl. Strübing 2014:7). *„Die Grounded Theory ist eine qualitative Forschungsmethode bzw. Methodologie, die eine systematische Reihe von Verfahren benutzt, um eine induktiv abgeleitete, gegenstandsverankerte Theorie über ein Phänomen zu entwickeln“* (Corbin/Strauss 1996:8). Des Weiteren schreibt Boehm (1994), dass es sinnvoll ist die Grounded Theory als Methode zu verwenden, da aus den Transkripten der narrativen Interviews neue Überlegungen, Zusammenhänge und Konsequenzen abgeleitet werden sollen (vgl. Boehm 1994:123).

5.2.3 Auswertung

Bei der Auswertung des empirischen Datenmaterials habe ich mich für das Kodierparadigma entschieden, da die Grounded Theory das Kodieren als zentrales Element ansieht und es außerdem ein mehrstufiges Auswertungsverfahren darstellt (vgl. Strübing 2014:14). Bei dieser Methode werden Daten aufgebrochen, konzeptualisiert und im Anschluss wieder in einer neuen Art zusammengesetzt. Durch dieses Verfahren, sollen in weiterer Folge, wie oben bereits angesprochen, gegenstandsbezogene Theorien gebildet werden können (vgl. Corbin/Strauss 1996:39; Flick 2016:387,400). Dadurch kann der*die Forscher*in ein Verständnis für die Inhalte und den Gehalt eines Textes bekommen sowie durch das Bilden von Kategorien und Relationen neue Theorien entwickeln. Da beim Kodieren ein ständiger Vergleich zwischen Phänomenen, Fällen usw. stattfindet, eignet sich dieses Verfahren sehr gut dafür, sich den Fragen anzunähern, wie Interaktionen bei den interviewten Personen entstehen, welche Rahmenbedingungen gegeben sein sollten, wie die Menschen die Weiterentwicklungen von Kontakten wahrnehmen etc. Außerdem lässt sich das Kodierparadigma gut bei weitgehend unerforschten Thematiken anwenden und ein offener Zugang zu etwaigen Erkenntnissen und neuen Kategorien ist deshalb möglich (vgl. Flick 2016:388,400). Im Kodierprozess selbst werden drei verschiedene Arten zum Teil zirkulär angewendet. Das

offene Kodieren, stellt das oben erwähnte Aufbrechen der Daten dar. Durch eine genaue Auseinandersetzung und Untersuchung wird das Datenmaterial benannt und kategorisiert. In dieser Phase werden Vergleiche mit anderen Kategorien vorgenommen und diese dadurch gewissermaßen in Verbindung gesetzt (vgl. Corbin/Strauss 1996:44). Beim axialen Kodieren werden die Daten durch das Bilden von Verbindungen zwischen den erstellten Kategorien wieder neu zusammengesetzt. Der Fokus beim axialen Kodieren liegt darauf: *"eine Kategorie (Phänomen) in Bezug auf die Bedingungen zu spezifizieren, die das Phänomen verursachen; den Kontext [...], in den das Phänomen eingebettet ist; die Handlungs- und interaktionalen Strategien, durch die es bewältigt [...] wird; und die Konsequenzen dieser Strategie."* (Corbin/Strauss 1996:76). In der abschließenden Phase des selektiven Kodierens wird ein roter Faden der Geschichte gesucht und Kernkategorien werden gebildet (vgl. Corbin/Strauss 1996:94).

6 Forschungsergebnisse Interaktionspraxen

Julia Ruspekhofer

Im Folgenden werden vier Hauptkategorien – mentale Modelle, Rahmenbedingungen, soziale Settings und Veränderungen/Folgen durch Interaktionen – mit den jeweiligen Unterkategorien, welche sich bei der Auswertung des Datenmaterials als zentrale Ergebnisse und neuartige Erkenntnisse herausgestellt haben, präsentiert und in Anschluss hinsichtlich der Forschungsfragen diskutiert.

6.1 Mentale Modelle

In diesem Kapitel wird auf mentale Modelle bzw. Grundhaltungen sowohl der aufenthaltsverfestigten als auch der geflüchteten Menschen, welche den Interviewpartner*innen in Bezug auf Interaktionen relevant erscheinen, eingegangen. Unter mentalen Modellen werden Grundhaltungen und Annahmen verstanden, welche das individuelle Handeln der Akteur*innen beeinflussen und eine unbewusste bzw. versteckte Lebensphilosophie dieser bilden (vgl. Senge 2011:193.224).

6.1.1 Kulturelle Offenheit und Interesse

Kulturelle Offenheit bedeutet im Kontext des Themas der Masterthesis und der Fragestellung unter anderem, das Gegenüber, vor dem Hintergrund der anderskulturellen Sozialisation, zu akzeptieren, zu respektieren, wertzuschätzen und als egalitär anzusehen. Außerdem handelt es sich dabei um eine grundlegende positive Einstellung gegenüber interkulturellen bzw. transkulturellen Situationen.

Von den Interviewpartner*innen wurden diese kulturelle Offenheit und das Interesse an anderen Menschen und deren Leben als wesentlich erachtet, um in Kontakt zu kommen. *„Jo es wär hoid wünschenswert afoch a gesundes offenes Interesse für olle möglichen Personen zu haben und des ned jetzt irgendwelchen Hintergründen einzuschränken.“* (I.Fe.:79-81). Eine offenere Grundeinstellung auf beiden Seiten der interagierenden Akteur*innen hinsichtlich ihrer kulturellen Hintergründe, welche nicht starr an nationalstaatlichen Grenzen festhält, kann dazu beitragen, dass ein ganzheitlicher Zugang bei der autochthonen Bevölkerung und den geflüchteten Menschen entsteht, der dazu anregt, nicht nach Herkunft, Religion, etc. zu differenzieren. All diese Merkmale

ändern nichts daran, welche Persönlichkeit und Charaktereigenschaften ein Mensch mitbringt. Durch die kulturelle Offenheit und die damit meist verbundene Akzeptanz werden Menschen nicht aufgrund bestimmter äußerlicher Merkmale, wie beispielsweise des Tragens eines Kopftuches, beurteilt. Somit wird der Kontakt mit ihnen nicht verweigert, sondern es kann zu einer egalitären Interaktion kommen, bei der etwaigen Unterschieden keine Bedeutung zugemessen wird bzw. diese reflektiert werden.

Durch das Interesse am Leben der geflüchteten Menschen und deren Geschichten können Gespräche entstehen und es kommt folglich zu einer ersten Kontaktaufnahme. Dieser Eindruck wird durch folgendes Zitat noch verstärkt: *„Es hängt auch von jemanden die sich interessieren ab. Wenn man sich nicht interessiert, dann ist das alles, mir ist egal, wurscht was du erlebt hast.“* (I.S.:383-384).

Auf der anderen Seite benötigt es jedoch auch die Offenheit und Bereitschaft der Geflüchteten, ihre Geschichten zu erzählen. Zusätzlich dazu sollte laut den Aussagen in den Interviews auch ein gewisses Interesse am Leben der aufenthaltsverfestigten Menschen mit all den unterschiedlichen Gewohnheiten, Strukturen und kulturellen Hintergründen seitens der geflüchteten Menschen gegeben sein. Aus den geführten Interviews mit geflüchteten Menschen geht hervor, dass es auch ihnen ein Anliegen ist, etwas über die kulturellen Gegebenheiten in Österreich zu lernen, diesbezüglich Interesse zu zeigen und den Menschen in ihrer neuen Heimat Offenheit zu symbolisieren. Sie möchten etwas lernen, um sich gut einleben zu können und in Zukunft ein gleichwertiger Teil der Bevölkerung sein zu können. Wie eine geflüchtete Frau allerdings erzählt, freut es sie besonders, wenn auch die autochthonen Männer und Frauen Interesse an ihrer „Kultur“, wie sie es nennt, haben und es dadurch zu Gesprächen und Interaktionen kommt: *„Sie immer kommen zuhause und sprechen [...] und Abend bis Nacht immer sprechen zusammen. Und was ich habe und sie immer fragen über unsere Gewohnheit und unsere Kultur.“* (I.H.:32-34).

Aus den Interviews geht außerdem hervor, dass umgekehrt Kontakte zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen generell zu mehr Offenheit, insbesondere in Hinblick auf die jeweilige kulturelle Sozialisation des Gegenübers, führen können. Das wiederum schafft mehr Akzeptanz und Wissen gegenüber unterschiedlichen Lebensstilen, worauf im Kapitel 6.1.2 näher eingegangen wird. Durch Interaktion entsteht ein: *„kultureller Austausch und dadurch afoch scho a offeners Sehen von da Welt, des is sicher positiv“* (I.L.:161-162).

Auf der einen Seite ist davon auszugehen, dass die kulturelle Offenheit und das Interesse am Gegenüber als eine Grundhaltung gesehen werden kann, die Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich begünstigt und zum Teil auch als Voraussetzung gesehen wird. Um sich interkulturell bzw. transkulturell austauschen zu können, ist eine gewisse Offenheit für das Unbekannte sowie das Neue essentiell und Bereitschaft zum experimentierenden Handeln, um das Neue zu erfahren sowie dieses eventuell auch als different zu akzeptieren und anzunehmen, ohne es zu bewerten, sollte gegeben sein (vgl. Heinrich 2004:12 zit. in Lüsebrink 2005:68). In einer Publikation der Bertelsmann Stiftung wird diesbezüglich geschrieben: *„Entscheidende Einstellungen und Grundhaltungen sind eine allgemeine Offenheit und Wertschätzung für kulturelle Vielfalt sowie eine offene, neugierige und vorurteilsfreie Begegnung mit Personen aus fremden Kulturen (indem beispielsweise ethnozentrische Urteile vermieden und die eigenen spontanen Gefühle, Reaktionen etc. erkannt und reflektiert werden“* (Bertelsmann Stiftung 2008:9). In Hinblick auf dieses Zitat soll außerdem auf das Kapitel 2.3.2 und die dortige Auseinandersetzung mit dem Begriff der „Kultur“ sowie den Aspekten einer positiv empfundenen Interaktion hingewiesen werden.

Sind diese mentalen Modelle der kulturellen Offenheit und des Interesses bei den Akteur*innen einer möglichen Interaktion nicht vorhanden, ist eine Kontaktaufnahme unwahrscheinlich. Auf der anderen Seite lassen sich die Aussagen der Interviewpartner*innen auch so deuten, dass Interaktionen in weiterer Folge zu mehr kultureller Offenheit bei allen Beteiligten führen können. Folglich lässt sich ein Kreislauf wahrnehmen, bei dem es einerseits kulturelle Offenheit und Interesse braucht, um überhaupt in Kontakt zu treten und andererseits eine offenere Gemeinschaft durch das Interagieren von Menschen mit unterschiedlicher Herkunft begünstigt wird. Kulturelle Offenheit und Interesse spielen in Bezug auf Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen deshalb eine wichtige Rolle und sind permanent Thema, wenn es um die Kontaktaufnahme in interkulturellen bzw. transkulturellen Interaktionsprozessen geht.

6.1.2 Hintergrundwissen und Aufklärung

„[...] vielleicht auch a kulturelle Barriere, dass i mi ned trau manche Dinge zu sagen weil i ned weiß ob des OK isch“ (I.C.:39-40)

Aus diesem Ausschnitt geht hervor, dass in der Kontaktaufnahme beziehungsweise auch in den weiterführenden Interaktionen zwischen geflüchteten und

aufenthaltsverfestigten Menschen gewisse Barrieren vorhanden sein können, die einen Austausch behindern und mit mangelndem Wissen über das Gegenüber begründet werden können. Wie Interviewpartner*innen mit Fluchterfahrung erläutert haben, kommen sie aus einer völlig konträren Welt, vieles in Österreich ist deshalb neu für sie, so auch das Interagieren. Darum empfinden sie es als enorm wichtig, erst mal das nötige Hintergrundwissen zu erlangen, um in Folge auch mit mehr Selbstvertrauen auf die Leute zugehen zu können und ihre Scheu und Unsicherheit zu verlieren. Frau H. erzählt diesbezüglich: *„[...] interessiert für unsere Kultur und ich auch weil ich möchte leben hier und ich möchte wissen welche Kultur haben die Österreicherischen. Das machen leben einfach weil wenn du weiß äh es ist deine Gewohnheit [...]“* (I.H.:164-166). Im weiteren Gesprächsverlauf wurde deutlich, dass sie Angst davor hat, etwas zu machen oder zu sagen, was wider die Gewohnheiten, wie sie es nennt, ihres Gegenübers ist. Das Erlangen von Wissen über die sozialen und kulturellen Gegebenheiten erleichtert das Leben und ermöglicht ihr die Kontaktaufnahme mit aufenthaltsverfestigten Personen.

Umgekehrt ist es den geflüchteten Menschen allerdings auch ein Anliegen, dass die autochthone Bevölkerung in Österreich Wissen über sie hat, beispielsweise weiß, weshalb sie hier sind und somit Verständnis für sie und ihre Situation entwickeln kann. *„Wir müssen unser Land verlassen weil unser Leben in Gefahr war und wir [...] haben auch zwei Ohren, zwei Augen, ein Herz. Wir haben auch Gefühl. [...] wir möchten nur, sie uns verstehen!“* (I.K.: 286-292). Aufklärung in Bezug auf diese Thematik kann laut den Gesprächspartner*innen durch Kontakte passieren. Das heißt, wenn es zu einem Austausch kommt, erzählt sie gerne ihre Geschichte, um ihrem Gegenüber Hintergrundwissen zu vermitteln und somit den Weg für weitere Interaktionen zu ebnen.

Dass aufenthaltsverfestigte Personen ebenfalls Unsicherheiten verspüren, zeigt einerseits das Zitat zu Beginn dieses Kapitels über Hintergrundwissen und andererseits das folgende: *„[...] i glaub jo immer dass die Scheu [...] der Österreicher größer is [...] weils ned wissen wie si zu denan zu verhalten haben vo da kulturellen Seiten her und wie sie handeln, agieren, wie sie zum Aureden san.“* (I.MF.:38-42). Hier wird deutlich, dass durch das fehlende Wissen Unsicherheiten entstehen, welche die Kontaktaufnahme erheblich erschweren oder in manchen Fällen eventuell sogar verhindern können. So geht aus weiteren Interviews hervor, dass eine gewisse Vorbildung bzw. Aufklärung und Vermittlung von Hintergrundwissen eine erste Kontaktaufnahme und das weitere Interagieren enorm erleichtert. *„Und des Wissen is hoid sicher wie gesagt is afoch im Hintergrund auf jeden Fall von Nutzen, wenn ma weiß mit wem ma, wer sein Gegenüber is, und mit wem mas praktisch zu tun hat, auf welche Aspekte ma do eingehen kann/sollte.“* (I.Fe.:156-158). Hinzugefügt wird jedoch auch,

dass dennoch eine gewisse Natürlichkeit und Ungezwungenheit nötig ist, um durch das Hintergrundwissen nicht zu gehemmt und unsicher zu agieren.

Nun scheint es so, als würde es ein gewisses Hintergrundwissen benötigen, um die, oben angesprochene, kulturelle Offenheit überhaupt leben zu können. Lüsebrink zitiert in seinem Buch die Autorin Heinrich, welche davon spricht, dass unter anderem Kenntnisse über die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe der Menschen erworben werden müssen, um sich inter- bzw. transkulturelle Fähigkeiten anzueignen und dadurch Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen zu fördern (vgl. Heinrich 2004:12 zit. in Lüsebrink 2005:68). An dieser Stelle soll außerdem auf die theoretischen Grundlagen hingewiesen werden, in denen das Hintergrundwissen als ein essentieller Pfeiler der Interaktionsfähigkeit beschrieben wird. Auch wenn sich die folgenden Autor*innen in ihren Artikeln auf die Soziale Arbeit beziehen, denke ich, dass ihr Zugang zum Hintergrundwissen in der inter- bzw. transkulturellen Interaktion auch auf alltägliche Situationen abseits der Sozialen Arbeit umgelegt werden kann. Sie sprechen davon, dass auf der einen Seite Kenntnisse über etwaige kulturell oder religiös bedingte Normen und die Lebens- und Erfahrungswelten des Gegenübers hilfreich sein können. Auf der anderen Seite sind auch Daten- und Hintergrundwissen wie beispielsweise über das Asylwesen von Vorteil (vgl. Wahl/Ullrich 2014:358; vgl. Hülsmann/Brunner-Strepp 2014:461; vgl. Simon-Hohm 2002:150). In sehr vielen Fällen ist das Interesse vorhanden, jedoch fehlt eben genau dieses nötige Hintergrundwissen, um sich zu trauen, auf Menschen mit anderskultureller Sozialisation zuzugehen. Irritationen können einerseits durch die, im Kapitel 2.3.2, angesprochenen Punkte von Müller-Jacquier (1999 zit. in Lüsebrink 2005:47-58) bzgl. der nicht zur Gänze übereinstimmenden sozialen und kulturellen Sprech- und Handlungskonventionen entstehen. Andererseits kann es sein, dass aufenthaltsverfestigte Menschen in Österreich Angst haben, ein Thema anzusprechen, über das die geflüchtete Person möglicherweise nicht sprechen möchte und es dadurch zu einer unangenehmen Situation kommt. Wird jedoch Aufklärung betrieben und Hintergrundwissen vermittelt, besteht zumindest eine größere Chance, erste Unsicherheiten überwinden zu können und ein Gespräch zu beginnen. Oft ist es schon ausreichend im Zuge der Aufklärung deutlich zu machen, dass es nicht nur Differenzen gibt, sondern sehr viele Gemeinsamkeiten und alle Menschen in bestimmten Situationen ähnliche Erfahrungen machen. Wichtig ist außerdem zu sagen, dass es nicht zwangsläufig das Ende einer Interaktion bedeutet, ein sensibles Thema anzusprechen, solange man reflektiert und feinfühlig damit umgeht.

„[...] si dessen bewusst sein und dann dennoch den Schritt eben wagen. Es gibt ja [...] nichts zu fürchten.“ (I.Fe.:248-250).

Das erforderliche Hintergrundwissen kann einerseits in der Interaktion selbst erworben werden, wie es in den Interviews angesprochen wurde und andererseits kann Aufklärung und Wissensvermittlung auch im institutionellen Rahmen wie der Schule oder in Workshops und Schulungen stattfinden (vgl. Lüsebrink 2005:68; vgl. Wahl/Ullrich 2014:358). Weiters ist zu erwähnen, dass es, wie im Kapitel 2.3.3 beschrieben, Empathie und Reflexionsfähigkeit von allen Beteiligten braucht, um mit dem erlangten Hintergrundwissen richtig umzugehen und die Interaktion für alle Seiten angenehm zu gestalten. Zusätzlich zum Hintergrundwissen spielen meistens allerdings auch noch weitere Aspekte wie die Neugier, ein gewisser Optimismus, die, im theoretischen Teil angesprochene, Solidarität, das Kohärenzgefühl etc. eine Rolle beim Entstehen von Interaktionen. Das Kohärenzgefühl stellt kein Gefühl im engeren Sinn dar, sondern eher ein Wahrnehmungs- und Beurteilungsmuster. Es ist eine Steuerungsinstanz, die bestimmt, ob sich Menschen ihrem Leben und den damit einhergehenden Herausforderungen gewachsen fühlen. Das Gefühl beinhaltet drei Komponenten: Die Verstehbarkeit – Ereignisse werden als erklärbar, durchschaubar und kognitiv sinnhaft bzw. erfassbar wahrgenommen, die Machbarkeit – den eigenen Ressourcen wird Vertrauen entgegengebracht und die Herausforderungen erscheinen dadurch bewältigbar bzw. lösbar, die Bedeutsamkeit – stellt die motivationale Komponente dar, d.h. die Bewältigung von Herausforderungen ist es der Anstrengung und des Aufwandes wert (vgl. Antonovsky 1997:33ff). Umgelegt auf inter- bzw. transkulturelle Interaktionen, lässt sich abschließend sagen, dass diese drei Komponenten des Kohärenzgefühls vermutlich ebenfalls vorhanden sein müssen, um in Kontakt mit anderskulturell sozialisierten Menschen zu treten. Es wäre interessant das Kohärenzgefühl in Bezug auf inter- bzw. transkulturelle Interaktionen in einer weiteren Forschung empirisch zu untersuchen.

6.1.3 Berührungängste

Die Angst bzw. die Berührungängste waren in allen Interviews ein Thema und wurden sowohl von den Geflüchteten, als auch von den aufenthaltsverfestigten Gesprächspartner*innen angesprochen. Konkret wurde in den Interviews von der Angst vor Geflüchteten und der Angst vor dem „Fremden“ gesprochen. In den wissenschaftlichen Auseinandersetzungen ist ein ausführlicher Diskurs über die Fremdwahrnehmung sowie das „Eigene und das Fremde“ zu finden. Da es eine

Schwierigkeit darstellt, das „Fremde“ begrifflich konkret zu fassen und zu definieren, wird hier auf Ortfried Schöffter hingewiesen. Das „Fremde“ kann laut ihm als:

- das Auswärtige: etwas das sich außerhalb einer räumlichen Trennungslinie befindet
- das Fremdartige: etwas, das im Gegensatz zum „Normalen“ steht
- das noch Unbekannte: etwas, das in naher Zukunft eventuell kennengelernt werden kann
- das letztlich Unerkennbare: etwas, bei dem die Möglichkeit des Kennenlernens nicht vorhanden ist
- das Unheimliche: etwas, das im Kontrast zum Vertrauten steht

(vgl. Schöffter 1991:14)

Aus den Gesprächen mit den Interviewpartner*innen geht, in Bezug auf das Thema der Masterthesis, allerdings hervor, dass für sie beziehungsweise für die Menschen über die sie sprechen, „Fremde“ all jene Menschen sind, die beispielsweise aufgrund ihrer Herkunft oder Religion kulturell eine andere Sozialisation als sie selbst durchlaufen haben. Die vorliegende Beschreibung macht außerdem deutlich, dass die fünf Kategorien von Schöffter nicht getrennt voneinander betrachtet werden dürfen, da das „Fremde“ z.B. sowohl den Aspekt des Fremdartigen, wie auch des noch Unbekannten oder Unheimlichen und für manche Menschen ebenso des letztlich Unerkennbaren umfasst. Ich werde mich im Folgenden allerdings auf die Definition der befragten Personen beziehen. Unter Angst ist wiederum ein emotionaler Zustand zu verstehen, der in Verbindung mit Anspannung, Nervosität und Besorgtheit steht (vgl. Krohne 2010:14).

Herr Fe. nimmt in der autochthonen Bevölkerung eine generelle Skepsis gegenüber Asylwerber*innen wahr und sagt weiter: „[...] dass jz a diese Angst vor Neuem oder Anderem vorhanden is.“ (I.Fe.246-247). Er spricht in diesem Zusammenhang auch den politischen Einfluss auf die Meinung der Bevölkerung an, worauf aber erst im nächsten Kapitel eingegangen wird. Wie im vorigen Kapitel bereits angesprochen, ist laut den Interviewpartner*innen in der österreichischen Bevölkerung eine Scheu gegenüber Asylwerber*innen vorzufinden, sie haben Berührungängste. Im Zuge der Auswertung der Interviews und des axialen Kodierens wurde deutlich, dass diese für die Gesprächspartner*innen unterschiedliche Ursachen haben. Zum einen hängt es eben, mit dem fehlenden Hintergrundwissen zusammen. Weiters kommt die Differenz zwischen ruralen und urbanen Regionen zur Sprache und das Phänomen wird damit begründet, dass in ländlichen Regionen weniger Menschen mit anderskultureller Sozialisation leben. Die autochthone Bevölkerung muss sich deshalb nicht so stark damit auseinandersetzen und bei den Interaktionen sind mehr Unsicherheiten vorhanden.

Zum anderen wird klar formuliert, dass es an der „[...] *kleinhäuslerischen Denkweise* [...] *die Angst vor Fremden, die Angst vor Anderen oder die Unsicherheit* [...] *wie i mi gegenüber Anderem verhold.*“ (I.MF.: 172-174) liegt. Hinsichtlich der Strategien, sprich wie die Akteur*innen mit dem Phänomen umgehen, lässt sich sagen, dass sie dadurch den Umgang mit geflüchteten Menschen meiden und sich auf sich selbst und ihr unmittelbares Umfeld konzentrieren, in das sie niemanden eindringen lassen. Die Konsequenz ist ein Zwischenraum, wie es die Interviewpartner*innen nennen oder eine Barriere zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen, die nicht so leicht zu überwinden ist und Interaktionen verhindert oder erschwert.

Auch die Interviewpartner*innen mit Fluchterfahrung berichten von Erfahrungen mit den Ängsten der Menschen in Österreich vor Geflüchteten. Als Ursache werden zwei Aspekte beschrieben: „[...] *es gibt ein paar Ausländer die machen falsche Sachen.* [...] *Aber die Probleme ist* [...] *es gibt ein Interview beim Fernsehen oder ein Nachricht in Zeitung, sie sagen also die ganzen Flüchtlinge sind nicht gut oder sie müssen zurückgehen.*“ (I.Fa.: 60-65). Auf den angesprochenen medialen Einfluss auf die Bevölkerung, wird im Kapitel 6.2.2 noch näher eingegangen. Der Interviewte bestätigt, dass es geflüchtete Menschen gibt, die beispielsweise am Bahnhof Unruhe stiften und, laut ihm, „falsche Sachen“ machen. Er betont allerdings auch, dass nicht alle Menschen gleich sind und es ihm deshalb ein Anliegen wäre, Verallgemeinerungen von Seiten der aufenthaltsverfestigten Personen zu vermeiden, um die Herstellung von Kontakten nicht völlig zu verhindern.

Auf der anderen Seite sind außerdem Berührungsängste von geflüchteten Menschen gegenüber den aufenthaltsverfestigten Personen vorhanden. Sie haben Angst in Kontakt zu treten, weil sie zum Beispiel die Sprache noch nicht gut genug beherrschen. Auch das Bewusstsein ein „Flüchtling“ zu sein, bringt bei manchen Menschen eine gewisse Scham und somit Berührungsängste mit sich. Ausgehend von den getätigten Aussagen in den Interviews, ist festzuhalten, dass die Angst der geflüchteten Menschen vor dem Interagieren auch durch erfahrene Ablehnung im Alltag von Seiten Bevölkerung, die im folgenden Zitat verdeutlicht wird, verstärkt wird: „*Sie hat gesagt, warum du bist schlecht und wir magen nicht die Flüchtlinge.*“ (I.H.:95-97)

Die folgende Gesprächspartnerin meinte hinsichtlich der Berührungsängste und der Frage, ob sie auf beiden Seiten bestehen: „[...] *wobei i wirklich glob, dass des vo beiden Seiten teilweise sehr schwierig isch. Also des glob i ned nur, dass es vo österreichischen Seite [...] kommt, sondern o vo da anderen Seite.*“ (I.C.:95-97).

Die dargestellten Ergebnisse legen nahe, dass eine gewisse Angst und Unsicherheit auf Seiten der autochthonen Bevölkerung eventuell zu einer ablehnenden Haltung und somit einer Zurückweisung und möglicherweise unfreundlichem Verhalten gegenüber geflüchteten Menschen führen kann. So spricht Terkessidis davon, dass Angst Fremdenfeindlichkeit fördern kann (vgl. Terkessidis 2004:53). Auch wenn es nicht immer gleich zu Fremdenfeindlichkeit kommen muss, kann die Angst dazu führen, dass dem „Fremden“ potentielle Gefahr zugeschrieben wird und die Menschen dadurch mit Misstrauen und Ablehnung reagieren (vgl. Maletzke 1996:31). Durch dieses abweisende Verhalten auf der einen Seite der interagierenden Akteur*innen entsteht in weiterer Folge auch Angst und Verunsicherung hinsichtlich der Kontaktaufnahme bei den geflüchteten Personen.

Erwähnenswert erscheint außerdem, dass Pauschalisierungen ein Thema in den Interviews darstellten. Den geflüchteten Personen erscheint es besonders wichtig, dass diese vermieden werden. Durch die Annahme, dass alle Asylwerber*innen oder geflüchteten Menschen gleich sind, und in diesem Fall, die gleichen negativen Eigenschaften besitzen, entstehen automatisch Berührungsängste gegenüber allen Personen, die kulturell different aufgewachsen sind.

In weiterer Folge ist davon auszugehen, dass das Vorhandensein von Berührungsängste auf allen Seiten der Akteur*innen das Zustandekommen von Interaktionen erheblich erschwert und die Menschen jeglichen Kontakt mit Personen, welche sie als „fremd“ definieren, vermeiden. Unter anderem auch deshalb, weil man Situationen, welche mit diversen Unsicherheiten verbunden sein könnten, ausweichen möchte. Um sich unbesorgt auf eine interkulturelle bzw. transkulturelle Interaktion einlassen zu können und seine eigenen Kompetenzen diesbezüglich weiterentwickeln zu können, braucht es somit eine gewisse Angstfreiheit vor dem „Fremden“ (vgl. Heinrich 2004:12 zit.in Lüsebrink 2005:68).

Interessant ist außerdem, dass das Fehlen von Erfahrungen mit inter- bzw. transkultureller Interaktion und die nicht notwendige Auseinandersetzung mit dieser Thematik beispielsweise aufgrund weniger geflüchteter Menschen in einer Region, Berührungsängste ebenfalls verstärkt und somit weniger Kontakte zustande kommen lässt. Hier möchte ich auf das Kapitel 2.3.2 hinweisen, aus dem deutlich hervorgeht, dass sich selbst gemachte Erfahrungen positiv auf die Interaktionsfähigkeiten der Menschen auswirken. Außerdem können durch das Sammeln von Erfahrungen übernommene Vorurteile eventuell sogar entkräftet werden (vgl. Domenig 2007:172ff; vgl. Maletzke 1996:17). Werden solche Erfahrungen mit geflüchteten Menschen jedoch z.B. aufgrund der oben beschrieben strukturellen Aspekte nicht gemacht, bleiben die Berührungsängste weiterhin bestehen.

6.2 Rahmenbedingungen

Die Politik und die Medien beeinflussen in unterschiedlichen Formen die Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen, weshalb sie im Folgenden als Rahmenbedingungen dafür dargestellt werden.

6.2.1 Politik

Wie in der Einleitung dieser Arbeit bereits angesprochen wurde, spielt die aktuelle politische Landschaft in der Auseinandersetzung mit Migration, Flucht und Inklusion/Exklusion eine bedeutende Rolle. *„[...] sie prägt hoid anfoch die generelle Einstellung ahm in der Bevölkerung und Gesellschaft“* (I.Fe.:102-103). Unter Politik werden die Regelungen aller Angelegenheiten eines Gemeinwesens durch verbindliche Entscheidungen verstanden (vgl. Fuchs/Roller 2009:205ff). Neben der Politik an sich, waren allerdings auch Politiker*innen auf unterschiedlichen Ebenen ein Thema bei den Interviews, wie im Folgenden zu sehen sein wird.

Beginnen möchte ich nun mit einem Beispiel aus dem axialen Kodieren, aus dem klar hervorgeht, dass die Politik und dessen Akteur*innen Einfluss auf die Gemeinschaft der Menschen in Österreich ausüben. So sprechen die Gesprächspartner*innen davon, dass die Politik die Debatte rund um Geflüchtete bewusst beeinflusst, weil sich bestimmte politische Parteien dadurch profilieren wollen. Die folgende befragte Person begründet die vorsätzliche Einflussnahme wie folgt: *„Die Politik oiso die Parteien profitieren natürlich sehr davon, weils a einfacher Weg ist Stimmen zu lukrieren [...]“* (I.Fe.: 273-274). Die Strategien der politischen Akteur*innen umfassen beispielsweise das absichtliche Verbreiten von falschen Informationen oder *„[...] Politiker irgendwos in Raum stellen und kan Zusammenhang mit der Ursächlichkeit hod.“* (I.MF.: 394-395). Bestimmte Parteien setzten sich laut der Interviewpartner*innen besonders für die „Heimat“ ein und pochen auf den „Nationalstaat Österreich“. Menschen werden nach ihrer Herkunft differenziert und die Ansicht, dass nicht allen Menschen die gleiche Unterstützung zusteht wird verbreiten: *„[...] nur de Leid san wer, de Aundan san olle neamd.“* (I.MF.:228). Durch diese Vorgehensweisen sowie das Suggestieren, dass geflüchtete Personen besonders viele Vorteile haben und z.B. mehr finanzielle Unterstützung erhalten als österreichische Staatsbürger*innen, werden Menschen aus bestimmten Ländern ausgegrenzt und es kommt laut den befragten Personen zu einer Neidgesellschaft. Darüber hinaus ist das gesamte Vorgehen der Parteien und der Politiker*innen *„[...] ned förderlich für des [...] Zusammenleben.“* (I.MF.:428). Bezüglich der „Neidgesellschaft“ wurde außerdem gesagt, dass diese durch das Auspielen der

aktuellen Regierungsparteien der „Armen“, also der finanziell eher benachteiligten Menschen in Österreich gegen die „noch Ärmeren“ sprich die Geflüchteten, verstärkt wird.

Diese und weitere Aussagen in den Interviews legen die Interpretation nahe, dass die Politik mit all ihren Akteur*innen die Möglichkeit hat, Menschen in Bezug auf deren Meinung über Geflüchtete zu beeinflussen. Mit Hilfe von populistischen Vorgehensweisen und Strategien versuchen Politiker*innen wahlberechtigte Personen für sich zu gewinnen. Durch diese Beeinflussung wird bei vielen Menschen eine Befürwortung der rechtspopulistischen Parteien, wie der Politikwissenschaftler Pelinka beispielsweise die FPÖ bezeichnet (vgl. Pelinka 2002:2f), erzielt. In der österreichischen Bevölkerung nimmt dadurch die Skepsis zu und die, im vorigen Kapitel dargestellten, Berührungängste, sowie die eher negativen Meinungen gegenüber anderskulturell sozialisierten Personen werden verstärkt. Das wiederum führt zu weniger Kontakten zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen. So spricht auch der Soziologe Orton in einem Leitfaden für politische Entscheidungsträger*innen davon, dass durch das Scheitern einer Integrationspolitik (und dem Machtzugewinn von rechtspopulistischen Parteien) die Stimmen all jener Menschen gestärkt werden, die eine anderskulturelle Sozialisation als Bedrohung und die nationale Identität, sowie ihre eigene Sicherheit als gefährdet sehen. Er schreibt weiters, dass der Politikbereich die Verhaltensweisen der Bevölkerung beeinflusst und politische Maßnahmen positive Interaktionen sogar verhindern können (vgl. Orton 2012:3;28).

Da aufgrund der beschriebenen Skepsis keine Erfahrungen mit inter- bzw. transkulturellen Interaktionen gesammelt werden und folglich etwaige inklusionsfördernde Erlebnisse und Erkenntnisse wahrscheinlich ausbleiben, ist die autochthone Bevölkerung wiederum empfänglicher für erneute Beeinflussung bestimmter politischer Fraktionen.

Weiters ist zu erkennen, dass das politische Handeln der aktuellen Regierungsparteien, mit all den oben beschriebenen Strategien, undifferenziertes Denken verstärkt. Die Individualität jedes*jeder Einzelnen wird durch die Zuschreibung „Flüchtling“ verborgen und allen geflüchteten Menschen werden dieselben Stereotype zugeschrieben. Um ein Beispiel aus den Interviews zu bringen möchte ich noch einmal auf das Statement „[...] nur de Leid san wer, de Aundan san olle neamd.“ (I.MF.228) Bezug nehmen. Es wird davon ausgegangen, dass beispielsweise nur Syrer*innen einen Anspruch auf Unterstützung und Asyl haben und alle anderen Geflüchteten z.B. nur das

österreichische Sozialsystem ausnutzen wollen. Interessant erscheint außerdem die Tatsache, dass in den Interviews nur von negativer Einflussnahme der Politik in Hinblick auf geflüchtete Menschen gesprochen wurde. Eine Einwirkung der aktuellen Regierungsparteien in Richtung einer positiven Einstellung und kultureller Offenheit gegenüber kulturell anders sozialisierten Personen wird von den Gesprächspartner*innen allerdings nicht thematisiert. Abschließend soll jedoch noch einen Interviewpartner zitiert werden, der diesbezüglich zumindest die Möglichkeit einer positiven Beeinflussung angesprochen hat und was sie bewirken würde: *„Einfacher wärs do eben auf Offenheit zu setzten und dann würd a vieles vo der Inklusion oder Integration [...] vo selbst funktionieren.“* (I-Fe.:276-277)

6.2.2 Medien

Unter Medien werden technische Mittel verstanden, die zur Verbreitung von Aussagen in einer Öffentlichkeit herangezogen werden. Dazu zählen z.B. Zeitungen, Zeitschriften, Radio, Fernsehen und Internet (vgl. Maletzke 1996:121).

Aus den Interviews geht deutlich hervor, dass genau diese öffentlichen Kommunikationsmittel Einfluss auf die Meinungsbildung der aufenthaltsverfestigten Menschen in Österreich nehmen. So wird in den Interviews davon gesprochen, dass die Rezipient*innen durch eine gewisse „Angstmache“, die von den Medien betrieben wird, beeinflusst werden. Sowohl in Printmedien, also auch im Fernsehen o.Ä., werden hauptsächlich negative Nachrichten in Zusammenhang mit geflüchteten Menschen gebracht. Diesbezüglich wird gesagt: *„Medien verbreiten a total negatives Bild [...] mittlerweile gibt’s kaum mehr [...] positive Rückmeldungen. [...] immer wenn jemand mit Flüchtlingshintergrund oder Migrationshintergrund [...] a Straftat ist des den nächsten Tag die Schlagzeile wert. Hingegen hört ma vo anderen Sachen die o passieren nichts.“* (vgl. I.C.:353; 359-364).

Eine weitere Strategie ist es, Informationen nur sehr kanalisiert und stückweise darzustellen, ohne den Gesamtkontext miteinzubeziehen. Die Konsequenzen sind ein generelles negatives Meinungsbild, welches von unterschiedlichen Medienträger*innen erschaffen wird, nach dem die Menschen *„[...] im Alltag a vorgehen und [...] a freundliches Wort schwerer über die Lippen kommt ois es sonst da Fall sein könnte.“* (I.Fe.:115-117). Durch die ganz bewusste Manipulation, wie es eine Gesprächspartnerin nennt, wird die, oben besprochene, Angst vor „Fremden“ geschürt. Die Stimmung in Bezug auf geflüchtete Menschen oder allgemein im Zusammenhang mit Personen mit Migrationshintergrund entwickelt sich dadurch weiterhin in eine negative Richtung.

Die Problematik und in gewisser Weise auch der Grund, weshalb es überhaupt zu einer Beeinflussung der Menschen durch die Medien kommen kann, ist laut den Interviewpartner*innen der unreflektierte Umgang mit den Nachrichten und die Beschränkung auf einen kleinen Ausschnitt der Medienlandschaft. Viele Rezipient*innen geben sich mit den, nicht in Kontext gesetzten Informationen zufrieden und hinterfragen diese nicht weiter. Dieses Argument wird durch folgendes Zitat noch stärker zum Ausdruck gebracht: *„[...] es gibt hoid Leute die beschränken sich auf ein oder zwei Medien [...] wo des einfoch ned reflektieren oder hinterfragen. Des find i gefährlich.“* (I.C.: 367-368). Interessant ist außerdem die Anmerkung, dass in den kaum vorhandenen positiven Darstellungen, hauptsächlich Syrer*innen erwähnt werden und Personen aus Afghanistan, dem Irak oder Nordafrika beinahe ausschließlich in negativer Form in den Medien Platz finden. Deren Geschichten werden nicht erzählt und finden somit keine Beachtung bei der autochthonen Bevölkerung.

Erwähnenswert erscheint allerdings auch, dass die Interviewpartner*innen mit Fluchterfahrung ebenfalls vom Einfluss der Medien gesprochen haben. Frau H. macht beispielsweise die Medien dafür verantwortlich, dass, laut ihr, vor allem junge Menschen in Österreich keinen Kontakt mit Asylwerber*innen haben wollen. *„[...] ich glaube gibt es Programm in TV oder Menschen sprechen über die Flüchtling schlecht.“* (I.H.: 460-461). Weiters erzählt der folgende Gesprächspartner, dass die Angst der aufenthaltsverfestigten Personen vor den geflüchteten Menschen einerseits mit dem oben beschriebenen Stiften von Unruhe mancher Geflüchteter z.B. im öffentlichen Raum, begründet werden kann und andererseits durch die negative Berichterstattung der Medien verursacht wird.

Aufgrund der dargestellten Ergebnisse kann davon ausgegangen werden, dass Medien einen Einfluss auf die Meinungen, Vorstellungen und Einstellungen der Menschen haben. So sind laut Lüsebrink die Medien zum Teil noch stärker für die Vermittlung von Wissen über Menschen mit anderskultureller Sozialisation von Bedeutung als lebensweltliche Erfahrungen. Sie leisten einen Beitrag zur Bildung von „mehr oder weniger differenzierten Perzeptionsmustern“ (vgl. Lüsebrink 2005:119). Wichtig dabei ist zu sagen, dass sie kein völlig identes Bild der Realität abbilden und somit von der „Wirklichkeit“ abweichen. Meist geschieht dies allerdings nicht zufällig, sondern in eine bestimmte Richtung. Diese Abweichung kann mehrerer Gründe haben, einerseits die Selektion und die Gestaltung, was bedeutet, dass aufgrund der vielen Möglichkeiten eine Auswahl getroffen und diese in weiterer Folge in Form gebracht werden muss. Weiters hängt die Auswahl und die Form der Gestaltung wiederum von den Erwartungen und

Vorlieben der Rezipient*innen ab. Andererseits stehen beabsichtigte Medienwirkungen meist in Zusammenhang mit politischen, wirtschaftlichen oder pädagogischen Zielen und Interessen (vgl. Maletzke 1996:122ff).

Aufgrund der Erkenntnisse aus den Interviews sowie aus der erwähnten Literatur, kann interpretiert werden, dass Medien dazu beitragen, wie aufenthaltsverfestigte Personen Geflüchtete betrachten, ob sie Bedenken und Vorbehalte oder sogar Angst ihnen gegenüber haben. Menschen, die sich von negativer Berichterstattung beeinflussen lassen, z.B. aufgrund mangelnder Reflexionsfähigkeit oder fehlendem Willen, die Informationen zu hinterfragen, lassen sich seltener auf Interaktionen ein, als Personen die bestimmten Medien oder Informationen kritisch gegenüber stehen und somit mit, der oben beschrieben, Offenheit auf ihr Gegenüber zugehen.

Auffallend ist außerdem, dass bei der medialen Weitergabe von Nachrichten, ähnlich wie bei politischen Maßnahmen oder Vorgehensweisen, bestimmte Gruppen von Menschen positiv dargestellt und alle anderen in ein schlechtes Licht gerückt werden. Wie aus den Interviews hervorgeht, beeinflussen Medien vorrangig die aufenthaltsverfestigten Menschen in Österreich, sprich die Majorität. Diesbezüglich schreibt Maletzke, dass sich Medien mit ihren Beeinflussungsversuchen entweder an die eigene Bevölkerung – die Ingroup oder nach außen – die Outgroup wenden können. Wenn der gewollte Einfluss allerdings in Richtung der Ingroup geht, passiert dies oft unter politischer Perspektive, durch die ein bestimmtes Bild über eine Gruppe von Menschen vermittelt werden soll (vgl. Maletzke 1996:124). Auswirkung kann diese Ansprache der Ingroup jedoch auch auf die geflüchteten Menschen haben. Durch das Wahrnehmen und das Bewusstsein, dass durch die feindselige Stimmungsmache Vorurteile gegen sie verstärkt werden, entsteht Verunsicherung. Die Folge kann das Zurückziehen der geflüchteten Menschen sein und dass sie sich nicht mehr bedenkenlos auf die autochthone Bevölkerung zugehen trauen, weil sie Angst vor einer möglichen ablehnenden Haltung dieser haben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Medien unter anderem dazu beitragen, ob Interaktionen zwischen aufenthaltsverfestigten Personen und geflüchteten Menschen zustande kommen oder nicht.

Abschließend soll außerdem darauf hingewiesen werden, dass es sich bei den Ergebnissen der empirischen Forschung um die subjektive Wahrnehmung der Interviewpartner*innen handelt. Diese wurde nicht zusätzlich anhand einer sozialwissenschaftliche Medienanalyse o.Ä. beforscht. Für eine weitere Forschung wäre es allerdings interessant, in Zusammenarbeit mit Medienwissenschaftler*innen, so eine

sozialwissenschaftliche oder ethnographisch eingebettete Medienanalyse (vgl. Dörner/Vogt 2015) heranzuziehen, um z.B. die Medienauftritte von Politiker*innen oder die Anzahl der Berichte in Printmedien, die den Fortbestand von Exklusion begünstigen zu untersuchen. Daraus könnten sich möglicherweise neue Erkenntnisse in Bezug auf die Auswirkungen von Medien und Politik auf die inter- bzw. transkulturell interagierenden Akteur*innen ergeben.

6.3 Soziale Settings

In diesem Kapitel werden all jene sozialen Settings beschrieben und diskutiert, welche sich in den Ergebnissen als bedeutend herausgestellt haben.

6.3.1 Österreicher*innen helfen

Wenn es darum geht, in welchen sozialen Settings aufenthaltsverfestigte mit geflüchteten Menschen in Kontakt treten, kommt sehr oft die Sprache auf Personen, die sich ehrenamtlich oder freiwillig engagieren und denen es ein Anliegen ist, Asylwerber*innen oder ganz allgemein geflüchtete Menschen zu unterstützen. Wie im theoretischen Teil der Arbeit dargestellt, werden die Begriffe freiwilliges Engagement, ehrenamtliches Engagement, Ehrenamt etc. synonym verwendet und umfassen alle Tätigkeiten, die unentgeltlich erbracht werden und anderen Menschen zugutekommen. Der Bezug auf die Einbindung in eine Organisation fällt im empirischen Teil der Interaktionen allerdings weg, da manche Interviewpartner*innen von nicht-organisierten Freiwilligen sprechen, die privat und ohne Unterstützung einer bestimmten Organisation die Initiative ergreifen und geflüchteten Menschen helfen. Andere wiederum sehen Ehrenamtliche sehr wohl im Kontext einer NGO oder NPO. So erzählt ein Gesprächspartner beispielsweise, dass er über eine Organisation in Wien ehrenamtlich als Buddy für einen 8-jährigen Jungen gearbeitet hat und mit diesem Freizeitaktivitäten unternommen hat.

In einem Interview wurde diesbezüglich ganz klar angesprochen, dass freiwillige Helfer*innen „[...] Österreicher, die si um Flüchtlinge kümmern [...]“ (I.MF.:9) die ersten Kontaktpersonen sein können. Begründet wird diese Aussage einerseits mit den fehlenden Ressourcen der Organisationen, in denen die Geflüchteten untergebracht sind bzw. von denen sie betreut und beraten werden. Die Interviewpartner*innen sind der Meinung, dass es diesen nicht möglich ist, ihre Klient*innen z.B. in eine Dorfgemeinschaft einzuführen, damit sie Kontakte knüpfen und die soziale Landschaft

kennen lernen können. Andererseits gehen sie von einer großen Offenheit und Interesse der Freiwilligen aus: *„[...] grad soiche die freiwillig helfen jo interessiert san und [...] a persönlich a bissl offener san fia Flüchtlinge und fia aundare Länder und fia aundare Leid und bestrebt san dass eana helfen [...].“* (I.MF.:22-24). Die Unterstützer*innen versuchen, die geflüchteten Menschen in eine Gemeinschaft einzubinden – sie agieren als ein Art Bindeglied. Weiters helfen sie ihnen öfters beim Erlernen der deutschen Sprache, begleiten sie auf Amtswegen oder bestreiten beispielsweise auch gemeinsam ihre Gartenarbeit und nehmen sie zu Ausflügen mit. Daraus ergibt sich nicht selten eine Freundschaft mit zusätzlichen gemeinsamen Unternehmungen. Die Freiwilligen füllen somit den, im Kapitel der Berührungsgänge bereits erwähnten, Zwischenraum und vermitteln automatisch weitere Kontakte und Interaktionen.

Diesbezüglich wird von einem Art Schneeballeffekt, den engagierte Personen auslösen gesprochen: *„[...] ob des jetzt freiwillige Mitarbeiter sind oder einfach Freiwillige so, [...] die dann Kontakte zu einzelnen Personen haben und des vielleicht auch in ihrem Bekannten- und Verwandtenkreis dann ausbreiten.“* (I.C.: 12-14).

Auch die geflüchteten Menschen sprechen in den Interviews an, wie wichtig es ist Freiwillige kennen zu lernen, da diese eine große Unterstützung bei der weiteren Kontaktaufnahme mit aufenthaltsverfestigten Menschen sind und man durch das Interagieren mit ihnen Selbstvertrauen für weitere Interaktionen erhält. *„Wenn jemand ja andere Menschen nicht kennt, dann ist das ein bisschen schwierig [...] es gibt viele ehrenamtliche Lehrer und Lehrerinnen und [...] so kann man auch viel anfragen und wenn man etwas nicht weiß, kann man einfach nachfragen.“* (I.S.: 280-286). Hinzu kommt, dass geflüchtete Menschen die Strukturen in Österreich, vor allem kurz nach ihrer Ankunft, noch nicht kennen und diesbezüglich froh über jede Unterstützung sind, wie Interviewpartner*innen mit Fluchterfahrung erzählt haben.

Es scheint so, als könnten freiwillige und ehrenamtliche Unterstützer*innen ein erster „Anker“ für geflüchtete Menschen, die neu in Österreich sind, sein. Durch das Engagement der Freiwilligen kommt man in Kontakt und eine erste Basis für Interaktionen wird somit geschaffen. Menschen die vorerst mit Rat und Tat zur Seite stehen, können in weiterer Folge zu Freund*innen werden und nehmen eine unterstützende Funktion ein, wenn es um das Knüpfen von Kontakten und das Entstehen von weiteren Interaktionen geht.

Die Ergebnisse und die Aussagen in den Interviews legen die Interpretation nahe, dass diese Personen zwei Aufgaben erfüllen. Einerseits sind sie Multiplikator*innen und

können durch ihr Engagement und ihre Erfahrungen eventuell auch anderen Menschen in ihrer Umgebung mehr kulturelle Offenheit und Interesse vermitteln. Diesbezüglich schreibt Han-Broich in ihrem Buch, dass die ehrenamtlichen Akteur*innen durch den direkten Kontakt mit anderskulturell sozialisierten Menschen positive Lernerfahrungen machen und dadurch neue Sichtweisen in die Aufnahmegesellschaft bringen. Aufgrund dessen kann die autochthone Bevölkerung vielleicht sogar etwaige ablehnende Haltungen gegenüber „fremden“ Menschen revidieren (vgl. Han-Broich 2012:183f). Außerdem können die geflüchteten Menschen durch den Kontakt mit den Freiwilligen auch in Interaktion mit deren Freund*innen, Bekannten, Verwandten etc. treten und knüpfen dadurch wiederum neue Kontakte, die nicht mehr im Helfer*innenkontext zu betrachten sind.

Andererseits haben die geflüchteten Menschen die Möglichkeit in den Interaktionen mit den Freiwilligen Erfahrungen zu sammeln und im Umgang mit aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich sicherer zu werden. Erste Unsicherheiten und Ängste können dadurch beseitigt werden und Geflüchtete trauen sich schneller und mit mehr Selbstbewusstsein auf die autochthone Bevölkerung zuzugehen.

Ein weiterer Aspekt in Bezug auf ehrenamtlich und freiwillig engagierte Menschen, der sich aus den Interviews ergeben hat, ist das materielle Interesse. So treten geflüchtete Menschen oft mit Unterstützer*innen in Kontakt, weil sie einen Nutzen daraus ziehen können, sprich ihnen wird bei ihren Anliegen und Fragen weitergeholfen und es gibt jemanden, an den*die sie sich wenden können. Durch diesen Nutzen überwinden sie vielleicht eher ihre Berührungsängste und etwaige Barrieren die z.B. aufgrund des Zweifels an den eigenen Deutschkenntnissen o.Ä. gegeben sind. Esser geht auf diese Perspektive in seiner Auseinandersetzung mit Interaktionen ebenfalls ein und schreibt, dass emotionale Hürden leichter bewältigt werden können, wenn der*die mögliche Interaktionspartner*in eine besondere Attraktivität aufweist (vgl. Esser 2001:11). Ich möchte hier jedoch hinzufügen, dass dieses materielle Interesse keineswegs den einzigen Grund für die Interaktionen mit Freiwilligen darstellt, sondern nur einen möglichen Zugang beschreibt, der auch zu einer positiven Kontaktaufnahme beiträgt. Dass es sich dabei nicht um ein Ausnutzen des Gegenübers handelt, sondern nur um einen ersten Anreiz, um mit aufenthaltsverfestigten Menschen zu interagieren, zeigen beispielsweise die Aussagen in den Interviews. Beziehungen zu Helfer*innen entwickeln sich oft weiter und Freundschaften abseits des Helfer*innenkontextes entstehen. Wobei auf das Thema der Freundschaften im Kapitel 6.4. noch näher eingegangen wird.

6.3.2 Organisierte Gruppen und Vereine

Es gibt eine Reihe von sozialen Settings, wo Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen vermehrt stattfinden können und wo es besonders leicht ist, in Kontakt zu treten. Die Interviewpartner*innen legten diesbezüglich jedoch unter anderem einen Fokus auf organisierte Gruppen und Vereine. Hinsichtlich der Definition von Vereinen wird auf die Definition von NPOs und des dritten Sektors in den theoretischen Grundlagen verwiesen und der Begriff in diesem Sinne verwendet. Zusätzlich dazu wird in den Interviews allerdings auch von einer Vielzahl anderer organisierter Gruppen und Zusammenkünften gesprochen wie beispielsweise einem gemeinsamen Kochabend, der von Gemeindevertreter*innen organisiert wird oder Deutschkursen die Freiwillige in privatem Rahmen, ohne die Unterstützung einer Organisation abhalten etc.

Anhand eines Beispiels aus dem axialen Kodieren soll gleich zu Beginn dargestellt werden, wie wichtig, in diesem Fall, Vereine für geflüchtete Menschen sein können und welche Rolle sie einnehmen. Laut einer befragten Person können Kontakte dort stattfinden, wo Gruppen sind, weil sich dort regelmäßig viele Leute treffen, die man durch die gemeinsame Aktivität automatisch kennenlernt. Unter Gruppen versteht dieser Interviewpartner insbesondere Sportvereine. Die Kontakte kommen dort außerdem zustande, da Vereine auch immer wieder Veranstaltungen organisieren oder verschiedene Programme haben, an denen eine Teilnahme möglich ist und es dadurch zu einem Austausch mit den anderen Mitgliedern kommt. Die Strategie um Kontakte aufzubauen kann das gemeinsame Trainieren, das Agieren in Teams und der private Austausch im Zuge dessen sein. *„Zum Beispiel Volleyball man spielt oder in einer Gruppe man ist oder in einem Fußball [...] ja kann man zusammen spielen. Man kann gemeinsam reden mit den anderen.“* (I.S.:33-36). Er erzählt außerdem, dass sich das nicht nur auf die Zeit im Verein beschränkt, sondern öfters auch ausgeweitet wird und die Mitglieder sich am Wochenende treffen und gemeinsam etwas unternehmen. Durch diese gemeinsame Mitgliedschaft in einem Verein und eventuell gemeinsames Spielen in einem Team entstehen Freundschaften und die geflüchteten Menschen fühlen sich dem Dorf oder der Stadt, in der sie wohnen und in einem Verein sind, zugehörig: *„Ja und in die Vereine ich habe viele Freunde gefunden [...]. Sie kennen mich und reden wir und ist ganz normal und ja für mich ist D. Heimat geworden.“* (I.S.: 97-99).

Bezüglich des Zugehörigkeitsgefühls und dem Einführen in eine Dorfgemeinschaft sprechen die Gesprächspartner*innen davon, dass sich die Gemeinden darum kümmern

sollten die Menschen einzubinden und beispielsweise mit den, oben angesprochenen, Kochabendenden den Raum für Interaktionen und Austausch zu schaffen.

Bedeutend erscheint weiters die Ungezwungenheit in Vereinen und organisierten Gruppen: *„In Vereinen [...] und so weiter is daun meistens a irgendwo a weng a ungezwungenere Atmosphäre und ma sitzt dann längere Zeit jo zusammen oder [...] verbringt eben mehr Zeit gemeinsam und daun kuman sicher a weitere Fragen [...]“* (I.Fe.:29-32). Das Besprechen dieser Fragen und deren Hintergründe, wird durch diese Ungezwungenheit erleichtert und die Kontakte werden intensiviert.

Durch die Möglichkeit in organisierten Gruppen und Vereinen zu interagieren und in Austausch zu gehen, können geflüchtete Menschen am Leben und am Alltag der aufenthaltsverfestigten Personen teilhaben und: *„[...] des wär vermutlich a vo größerem Nutzen ois jeglicher Wertekurs.“* (I.Fe.:316-317).

Abschließend zur Darstellung der Ergebnisse möchte ich noch weitere organisierte Gruppen und Vereine, die von den Interviewpartner*innen besprochen wurden, darstellen. Unter den interviewten geflüchteten Frauen, sind die „Frauencafés“ sehr beliebt zum Kontakte knüpfen. Dort treffen sich Frauen jeden Alters, aus unterschiedlichen Ländern wie Afghanistan, Nigeria, Jordanien, Österreich, der Türkei, Bosnien etc. zum Kaffee und Tee trinken und gleichzeitigem Unterhalten über diverse Themen, die in ihrem Leben präsent sind. Eine andere Frau erzählt von der Purzelbaumgruppe: *„[...] ist eine kleine Gruppe für Kinder und Mama und äh und dort die Kinder können spielen und auch die Mama einander sprechen und kennenlernen.“* (I.K.: 35-36). Außerdem sehen die Gesprächspartner*innen NPOs wie die Feuerwehr oder das Rote Kreuz als soziales Setting, in dem Interaktionen stattfinden können.

Die Ergebnisse legen die Interpretation nahe, dass die Mitgliedschaft in Vereinen oder die Teilnahme an diversen organisierten Gruppen und Zusammenkünften Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen begünstigt. Durch die gemeinsame Zeit, die dort verbracht wird und sehr oft auch durch gemeinsame Interessen und Ziele, wie das Gewinnen eines Wettkampfes, das Erlernen und Beibringen einer Sprache, die gute Erziehung der Kinder, das Zubereiten einer gelungenen Speise, etc. kommt es beinahe automatisch zur Interaktion und somit wird der Grundstein für weiterführende Kontakte gelegt.

Wie weiter oben erwähnt, bleibt es oft nicht beim Treffen im Zuge der Vereinstätigkeit oder der Teilnahme an einer bestimmten Gruppe, sondern geht darüber hinaus. Somit sind Vereine und organisierte Gruppen oft ein guter Platz um Leute kennen zu lernen

und in weiterer Folge zu manchen Personen eine Beziehung aufzubauen, welche sich auch über andere Lebensbereiche der Akteur*innen erstrecken.

Es ist davon auszugehen, dass es aufgrund dieses Interagierens zu einem kulturellen Austausch kommt, durch den Erfahrungen mit inter- bzw. transkultureller Interaktionen gesammelt werden können, Hintergrundwissen erlangt werden kann, die sprachlichen Fähigkeiten der Geflüchteten verbessert werden können usw., was wiederum weitere Interaktionen in anderen sozialen Settings fördert. So schreiben unter anderem Braun und Nobis, dass Vereine (im Speziellen sprechen die beiden Autor*innen von Sportvereinen, wie aus ihren Darstellungen allerdings hervorgeht, können ihre Aussagen auch auf andere Vereine umgelegt werden) als Orte für soziale Interaktion und interkulturellen Dialog gesehen werden können. Es können Kenntnisse erworben und Erfahrungen gesammelt werden, die auch in anderen Kontexten und Interaktionen hilfreich sein können (vgl. Braun/Nobis 2011:23f; vgl. SPIN 2012:4).

Durch die meist eher informelle Atmosphäre in Vereinen und bei anderen organisierten Treffen (zumindest in Anschluss an das Training oder das Lernen etc.) wird allen Beteiligten das Zugehen aufeinander erleichtert und es kann zu ungezwungenen Gesprächen kommen. Wie im theoretischen Teil der Arbeit angesprochen, braucht es für eine zentrierte Interaktion und eine soziale Beziehung immer auch eine gewisse Informalität (die, den Interviews zufolge, in Vereinen und verschiedenen organisierten Gruppen meist vorhanden ist) und Gemeinsamkeiten der interagierenden Akteur*innen (vgl. Goffman 1969b:128). Durch die Zugehörigkeit zu einem Verein oder einer bestimmten Gruppe und die damit verbundenen gemeinsamen Interessen, kann davon ausgegangen werden, dass genau diese beiden Aspekte gegeben sind.

6.3.3 Arbeit/Beruf und Schule

Die Arbeit, sowohl im Sinne einer Festanstellung, als auch von gemeinnützigen Tätigkeiten o.Ä. und die Schule sind nicht nur für die autochthone Bevölkerung in Österreich ein wichtiger Bestandteil ihres Lebens, sondern werden auch von geflüchteten Menschen als essentiell erachtet. Neben dem Generieren von Einkommen und dem Aneignen von Wissen tragen eine Arbeitsstelle und die Schule vor allem auch zum Entstehen von Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen und zum Knüpfen von Kontakten bei.

So sind, laut der folgenden Interviewpartnerin, „[...] *Jobs generell a tolle Chance [...] für beide Seiten um Kontakt aufzubauen [...]*“ (I.C.464). Der Grund dafür ist, dass meistens 20-40 Stunden in der Woche mit den Arbeitskolleg*innen verbracht werden und die

Arbeitnehmer*innen in dieser Zeit in der ein oder anderen Form miteinander interagieren müssen, sei es aufgrund gemeinsamer Tätigkeitsbereiche und Aufgaben oder lediglich dem Vereinbaren der Urlaubstage, o.Ä.

Aufenthaltsverfestigte Mitarbeiter*innen werden eher davon ausgehen, dass die geflüchtete Person eingestellt wurde, weil sie gewisse Qualitäten und Fähigkeiten mitbringt: *„[...] säg ma i schaff seit 20 Jahr in da selben Firma und dann sitz im Büro nebenan plötzlich ein Mensch der aus an anderem Land kummt, denn glob i ja scho, die Firma hotn jo ned eingestellt, wenn er nix ist.“* (I.C.:457-459). Der Gesprächspartnerin zufolge entsteht dadurch eine gewisse Neugier, die das Kontaktaufnehmen und einen ersten Austausch erleichtert. Die Konsequenz daraus ist, dass Kontakte aufgebaut bzw. intensiviert werden und sogar Freundschaften entstehen können.

Eine befragte Person mit Fluchterfahrung erzählt ebenfalls von ihren beruflichen Erfahrungen und wie wichtig diese für das Knüpfen von Kontakten sind: *„Arbeit ist auch wichtig.“* (I.K.432). Durch die Saisonstelle in einer Fabrik, die freiwillige Arbeit mit beeinträchtigten Kindern und die bezahlte Mithilfe bei der Essensausgabe in einer Volksschule hatte sie, bereits bevor sie einen Aufenthaltsstatus erhalten hat, sehr viele Möglichkeiten im Zuge der Arbeit oder des Berufes mit aufenthaltsverfestigten Menschen zu interagieren. Laut ihren Aussagen trug das dazu bei, dass sie jetzt so viele Kontakte mit sehr vielen verschiedenen Menschen hat.

Weiters wird von den Interviewpartner*innen auch die Schule als möglicher Ort der inter- bzw. transkulturellen Interaktion für Kinder und Jugendliche thematisiert und wird ähnlich wie Arbeit gesehen. *„[...] alle meine Freunde [...] habe ich in der Schule kennengelernt. Und ja und damals hat meine Lehrer sehr viel geholfen ja und dann habe ich Freunde gefunden.“* (I.S.: 400-402).

Zusätzlich dazu ist es allerdings auch eine Möglichkeit für die Eltern in Interaktion mit anderen Müttern und Vätern zu treten. Durch Elternabende und Geburtstagsfeiern der Kinder etc. können sich auch die geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Eltern austauschen und vielleicht sogar soziale Beziehungen aufbauen: *„[...] Familien mit [...] schulpflichtigen Kindern natürlich über die Schulausbildung irgendwo zwangsläufig [...] in Kontakt [...] mid de Eltern [...] von den anderen Schulkindern [...] treten. [...] dass si de Kinder gegenseitig besuchen kuman [...] und do sicher daun weitere Kontakte entstengan.“* (I.Fe.: 12-20).

Eine andere Gesprächspartnerin sieht einerseits die Pflicht zum Teil bei den aufenthaltsverfestigten Eltern, die die geflüchteten Familien z.B. mal einladen könnten damit die Kinder gemeinsam spielen und die Mütter und Väter sich austauschen können.

Andererseits müssen, laut ihr, die geflüchteten Elternteile eine gewisse Offenheit und Interesse mitbringen, um sich auf das einzulassen. Bezüglich der Pflichten der autochthonen Bevölkerung erzählt eine geflüchtete Frau außerdem, dass die Sprache eine große Hürde für sie darstellt, da sich nicht alle Eltern und Lehrer*innen in der Schule bemühen, Hochdeutsch mit ihr zu sprechen und sie dadurch nicht mit ihnen interagieren kann: „[...] das ist ein bisschen schwierig [...] weil immer sprechen Dialekt und ich kann nicht sprechen mit ihnen [...]“ (I.H.: 238-243).

Es ist davon auszugehen, dass der Arbeitsplatz und die Schule eine gute Möglichkeit darstellen, um in Interaktion zu treten und dadurch Kontakte zwischen aufenthaltsverfestigten und geflüchteten Menschen vermehrt zustande kommen können. Einerseits weil man dort ebenfalls meist automatisch viele Menschen kennenlernt und durch die Zusammenarbeit folglich auch interagiert. Andererseits erhalten sowohl geflüchtete wie auch aufenthaltsverfestigte Personen dort die Möglichkeit sich selbst unter Beweis zu stellen, und ein positives Bild zu vermitteln. Dadurch verliert das jeweilige Gegenüber etwaige Zweifel, Skepsis oder gewisse Ängste und traut sich somit auf den*die Andere*n zuzugehen.

Was die Interaktion eventuell auch erleichtert, sind die gemeinsamen Gesprächsthemen, die durch das Arbeiten im selben Unternehmen, die gleiche Tätigkeit oder das Besuchen der gleichen Schule oder Klasse oft schon vorhanden sind. In diesem Zusammenhang lässt sich sagen, dass es sich mit der Arbeit bzw. dem Beruf und der Schule ähnlich verhält wie mit der Mitgliedschaft in Vereinen oder der Teilnahme an diversen Gruppen. Die Akteur*innen weisen Gemeinsamkeiten auf, die sie gewissermaßen verbinden und somit ist eine der Voraussetzungen für eine positive Interaktion bereits gegeben (vgl. Goffman 1969b:128).

Auch Orton schreibt in seinem, bereits angesprochenen Leitfaden für politische Entscheidungsträger*innen, dass sich im Kontext der Schule und des Arbeitsplatzes informelle Beziehungen ohne besondere erforderliche Interventionen von allein ergeben (vgl. Orton 2012:19f). Damit positive Interaktionen entstehen können, braucht es Prozesse die unter anderem folgende Merkmale aufweisen:

- *„Sie führen diese vielfältigen Menschen an einem gemeinsamen sicheren Ort zusammen, an dem die Teilnehmer (soweit möglich) den gleichen Status genießen.*
- *Sie helfen [...], ihre gemeinsamen Interessen [...] gemeinsamen Ziele zu identifizieren.*

- [...] ermöglichen [...] schrittweise Beziehung aufzubauen, ohne dass [...] am Anfang eine längerfristige Verpflichtung verlangt wird.
- Sie bieten eine Art unaufdringliche Unterstützung, Struktur und/oder Umgebung, die die Interaktion erleichtert.
- Sie schaffen [...] Möglichkeiten dafür, Mythen über die jeweils andere Gruppe konstruktiv durch Erfahrung in Frage zu stellen.“ (Orton 2012:19f)

Dem Autor zufolge finden diese Prozesse am Arbeitsplatz oder in der Schule statt (vgl. ebd.), was bedeutet, dass sie positive Interaktionen ermöglichen und somit ein gutes soziales Setting für den Austausch zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen darstellen.

6.4 Veränderungen/Folgen durch Interaktion

Zentral in den Interviews war immer wieder die Thematik der Veränderungen und Folgen, zu denen es durch Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen kommen kann. Die befragten Personen gehen davon aus, dass sich Kontakte positiv auf das zukünftige Zusammenleben in Österreich auswirken und sich Freundschaften entwickeln können.

Nun stellt sich allerdings die Frage, was Freundschaft überhaupt ist. Der Begriff ist sehr komplex und kann nicht klar abgegrenzt werden, weshalb im wissenschaftlichen Diskurs eine Vielzahl an unterschiedlichen Definitionen zu lesen sind. Davis hat in seiner Untersuchung versucht, acht Bestandteile von Freundschaft herauszuarbeiten, die im Folgenden angeführt werden, da sie Großteils mit dem Verständnis von Freundschaft der Interviewpartner*innen übereinstimmen: Enjoyment - Freund*innen genießen die gemeinsame Zeit zusammen, Acceptance - Freund*innen akzeptieren den*die andere*n und versuchen ihn*sie nicht zu verändern, Trust, Respect - man respektiert einander, Mutual Assistance - Freund*innen stehen einander bei, Confiding - Freund*innen teilen Gefühle haben gemeinsame Erfahrungen und Erlebnisse, Understanding - Die Freund*innen wissen, was für das Gegenüber wichtig ist, und verstehen, warum er*sie so, Spontaneity - In Freundschaften fühlt sich jeder frei in der Beziehung und muss sich nicht verstellen, um zu gefallen (vgl. Davis 1985: 22-30).

Aus einem Interview geht beispielsweise hervor, dass sich Kontakte respektive Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen positiv auf beide Seiten der Akteur*innen auswirken und „[...] Einfluss *hodie* auf das was *posterior* passiert.“ (I.L.:64). Der Gesprächspartner begründet dies vor allem mit dem Lerneffekt den inter- bzw. transkulturelle Interaktionen mit sich bringen. Die Beteiligten verhalten

sich durch die gemachte Erfahrung und das Erlernte anders und gehen mit einem offeneren Gefühl aufeinander zu. Sie sind aufgeschlossener im Umgang, trauen sich schneller den Kontakt herzustellen und miteinander zu reden. Daraus resultiert, dass sich Menschen eher auf Interaktionen einlassen und zukünftig vermehrt Kontakte mit Personen anderskultureller Sozialisation eingehen. Außerdem spricht der Interviewpartner davon, dass durch diese Strategien die Akteur*innen „[...] *erste Unsicherheit verloren haum.*“ (I.L.: 71). Bereits durch erste Interaktionen, sowie durch weiterführende soziale Kontakte, die sich möglicherweise daraus ergeben, verlieren die Menschen ihre Skepsis und undifferenziertes Schubladendenken kann durch Einblicke in das Leben des Gegenübers eventuell reduziert werden. Durch den Austausch mit Menschen die kulturell anders sozialisiert wurden, können bei allen Akteur*innen Gedankenprozesse angeregt werden, welche in weiterer Folge zu mehr Offenheit und Akzeptanz führen. Diesbezüglich sagt die folgende Interviewpartnerin außerdem: „*I glob es kann viel [...] Angst nehmen. [...] und [...] des kann [...] Vorurteile [...] vielleicht verändern oder [...] auflösen.*“ (I.C.:129-131).

Wie bereits erwähnt, können, laut den befragten Personen, auch Freundschaften aus den ersten Interaktionen und Kontakten entstehen. „*Also zwischen Arbeit und Deutschkurs und so sind Leute [...] zu mir zugekommen und aus vielen ersten Kontakten ist dann eine Freundschaft gekommen [...]. Das ist eigentlich immer so!*“ (I.Fa.: 116-118). Mit diesen Freunden verbringt dieser Interviewpartner jetzt sehr viel Zeit, sie essen gemeinsam, treffen einander um etwas zu unternehmen, helfen sich gegenseitig, erzählen sich von ihren Problemen usw. So erzählt auch die folgende Gesprächspartnerin, dass aus der Beziehung zu ihrer privaten Deutschlehrerin eine Freundschaft geworden ist und sie sich jetzt gegenseitig einladen und Ausflüge machen. Sie sagt: „*Ja, ja ist wirklich schon eine richtige Freundin.*“ (I.K.:69).

Darüber hinaus wird von den aufenthaltsverfestigte Interviewten ebenfalls auf diese Thematik Bezug genommen. Es ist die Rede davon, dass sich zu einem ehemaligen Arbeitskollegen mit Fluchterfahrung eine intensive Freundschaft mit regelmäßigen Treffen aufgebaut hat.

Auch wenn die Aussagen der Interviewpartner*innen fast ausschließlich in Verbindung mit positiven Veränderungen standen, möchte ich nicht unerwähnt lassen, dass eine befragte Person am Rande auch davon gesprochen hat, dass das Bilden von Freundschaften zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Personen keine Selbstverständlichkeit ist und nicht alle Menschen durch Interaktionen etwas an ihrer ablehnend Haltung ändern. „[...] *da Großteil meines Freundeskreis [...] ist bekannt mit*

[...] hauptsächlich jungen geflüchteten Männern oder Frauen [...] es isch wenig so dass ma wirklich vo Freundschaften sprechen kann.“ (I.C.260-262).

Trotz mancher, wahrscheinlich immer wieder vorzufindenden, differenten Ansichten und Erfahrungen diesbezüglich, kann aufgrund der dargestellten Ergebnisse, davon ausgegangen werden, dass es durch Interaktionen zwischen aufenthaltsverfestigten und geflüchteten Menschen zu Veränderungen im Zusammenleben der Menschen in Österreich kommt und erste Kontakte sich weiterentwickeln.

Etwaige Barrieren, die aufgrund von diversen Ängsten, unterschiedlichen Sprachen, fehlendem Wissen etc. vorhanden sind und ablehnende Haltungen, können reduziert oder abgebaut werden. Diesbezüglich schreib Orton, dass durch Interaktionen zwischen Menschen mit Fluchterfahrung und autochthonen Personen in Österreich das Verständnis für den*die jeweils andere*n vergrößert wird und fremdenfeindliche Einstellungen zerstreut, sowie Hürden überwunden werden können (vgl. Orton 2012:4).

Unter anderem durch das Kennenlernen der bisher noch „fremden“ Person und deren Geschichten im Zuge von Interaktionen wird die Basis für eine Freundschaft geschaffen. An dieser Stelle möchte ich auf die Autorin Han-Broich hinweisen, die schreibt, dass sich aus gänzlich neuen Kontakten zu anderskulturell sozialisierten Menschen vielfach freundschaftliche Beziehungen entwickeln können (vgl. Han-Broich 2012:112).

Außerdem können auf allen Seiten der interagierenden Akteur*innen neue soziale Netzwerke aufgebaut werden, die ihnen Rückhalt geben und mit deren Mitglieder sie sich austauschen und etwas unternehmen können. Hier betont Han-Broich, dass durch das Knüpfen von Kontakten, sowohl mit geflüchteten, als auch mit aufenthaltsverfestigten Menschen der Zugang zu neuen sozialen Netzwerken ermöglicht wird. Durch die Interaktionen außerhalb des herkömmlichen sozialen Umfelds, werden die Grenzen der eigenen sozialen Bezüge überwunden, was sich wiederum positiv auf das Zusammenleben aller Akteur*innen auswirkt (vgl. ebd.:183).

Anhand der Interviews lässt sich jedoch sagen, dass es so scheint, als würde fehlende Beständigkeit, bedingt durch infrastrukturelle Gegebenheiten oder bestimmte Maßnahmen und Vorgaben während des Asylverfahrens das Bilden von Freundschaften behindern. *„[...] oft wechseln sie dann ja wieder in andere Flüchtlingsheime [...] oder griang irgendwo aundas a Orbeit [...] dass si oft goa ned längerfristige Freundschaften entwickeln kinan durch des.“ (I.MF.:339-342).*

6.5 Diskussion

Beim Prozess des selektiven Kodierens und der damit verbundenen Auseinandersetzung mit den einzelnen Kategorien, sowie der Interpretation dieser, wurde deutlich, dass Vertrauen als Überkategorie gesehen werden kann, welche in Verbindung mit allen, in der Ergebnisdarstellung abgebildeten, Unterkategorien steht. Bevor diese Zusammenhänge jedoch dargestellt werden, möchte ich an dieser Stelle den Begriff Vertrauen und dessen allgemeinen Bezug zu Interaktionen noch eingehender erläutern. Damit es überhaupt zu Interaktionen kommt, muss ein gewisses Vertrauen der interagierenden Akteur*innen ineinander vorhanden sein. Es stellt eine elementare Voraussetzung für das Anbahnen, Aufrechterhalten und Beenden sozialer Interaktionsbeziehungen dar (vgl. Endress 2002:5ff zit.in Buber/Reiger 2009:53). Für Goffman ist Vertrauen „[...] *das Sichverlassen der eigenen Handlungen auf Bekundungen anderer, basierend auf Annahmen über den moralischen Charakter dieser anderen.*“ (Goffman 1981:91f zit.in Buber/Reiger 2009:53). Das bedeutet, dass Menschen nur mit einander interagieren, wenn sie ihrem Gegenüber zumindest teilweise vertrauen können. Wie auch im theoretischen Teil der Arbeit dargestellt, ist eine gewisse Vertrautheit von Nöten, um das Gegenüber in das eigene Informationsreservat, welches Informationen über das Selbst enthält, eindringen zu lassen (vgl. Goffman 1982:260f). Es besteht die Möglichkeit, dass der*die Interaktionspartner*in ein Verhalten wählt, welches mit negativen Folgen verbunden ist. Vertrauen ist somit das Einlassen auf Risiken, die Interaktionen stets mit sich bringen und das Wagen des ersten Schrittes in einer vertrauensrelevanten Situation (vgl. Koller 1997:9). Durch Vertrauen kann die Angst vor einer negativen Auswirkung überwunden und die Grundlage für Interaktionen geschaffen werden. Wie ebenfalls in der theoretischen Auseinandersetzung dieser Arbeit ausgeführt wurde, sind die Vorstellungen von reziproker Rücksichtnahme und gutem Willen dem*der Anderen gegenüber für das Zustandekommen von Interaktionen notwendig (vgl. Goffman 1981:132). Eben diese Vorstellungen werden einerseits durch Vertrauen gestärkt und sind andererseits essentiell, wenn es darum geht, sich auf ein Risiko einzulassen. Vertrauen kann durch positive Erfahrungen, die eine Person selbst mit potentiellen Interaktionspartner*innen gemacht hat oder die von einer anderen Person gemacht wurden, gebildet werden (vgl. Koller 1997:14f).

In der empirischen Darstellung erfolgte eine differenzierte Darstellung der Forschungsergebnisse anhand der leitenden Forschungsfrage sowie den Subfragen. Da die gewonnenen Erkenntnisse zeigen, dass gewisse Aspekte und Findings miteinander

verknüpft sind, werden folgende übergreifende Aussagen gebildet und die Zusammenhänge der Kategorien und deren Verbindungen zum Vertrauen diskutiert:

Die drei mentalen Modelle – kulturelle Offenheit und Interesse, Berührungsangst sowie Hintergrundwissen – der Individuen stehen in einer Wechselbeziehung zueinander.

Wie in den Interpretationen angesprochen, braucht es neben der Selbstreflexion, der Empathie u.a. Hintergrundwissen, um kulturelle Offenheit zu leben und dadurch wiederum in Kontakte mit Menschen, die eine anderskulturelle Sozialisation durchgemacht haben, zu treten. Wer allerdings bereits ein gewisses Interesse und Offenheit mitbringt und sich dadurch schneller auf inter- bzw. transkulturelle Interaktionen einlässt, erhält durch die geknüpften Kontakte und den damit verbundenen Austausch Hintergrundwissen, welches sich begünstigend auf zukünftige Kontakte auswirken kann. Wie in den Ergebnissen vor allem in den Kapiteln 6.1.2 und 6.1.3 dargestellt wurde, tragen dieses Hintergrundwissen und kulturelle Offenheit sowie Interesse an bisher noch „fremden“ Personen zur Reduktion von Berührungsängsten und Unsicherheiten bei allen Beteiligten bei. Können diese Ängste und eine erste Skepsis reduziert oder abgebaut werden und ist genügend Wissen über das Gegenüber, sowie eine gewisse Offenheit für Neues vorhanden, kann Vertrauen gebildet werden und die Basis für eine Interaktion geschaffen werden.

Die Politik und die Medien beeinflussen die mentalen Modelle.

Die Politik inklusive aller politischen Akteur*innen nimmt einerseits durch ihre Maßnahmen zur Regelung der Angelegenheiten in Bezug auf geflüchtete Menschen und andererseits durch ihre Strategien zum Generieren von Stimmen sowie teils populistischen und fremdenfeindlichen Statements Einfluss auf die Bevölkerung in Österreich (vgl. Orton 2012:3;28). Sie beeinflussen das Hintergrundwissen und somit die Offenheit dieser Menschen. Berührungsängste werden verstärkt und dadurch das Vertrauen der Menschen bei Interaktionen geschwächt. Ähnlich verhält es sich mit den Medien. Wie im empirischen Teil dargestellt wurde, erhält ein sehr großer Teil der aufenthaltsverfestigten Bevölkerung in Österreich die Informationen und das Wissen über geflüchtete Menschen nicht durch selbstgemachte Erfahrungen, sondern bezieht dieses über die Medien (vgl. Lüsebrink 2005:119). Durch die einseitige Berichterstattung bestimmter Medien und das unhinterfragte Aneignen dieser ausgewählten und in Form gebrachten Inhalte, kann es zu einer Beeinflussung – welche den Fortbestand von Exklusion begünstigt – des Hintergrundwissens über anderskulturell sozialisierte

Menschen kommen und diverse Ängste werden verstärkt. Die Bereitschaft der Menschen sich hinsichtlich der Interaktionen auf Risiken einzulassen, wird dadurch vermindert und es kommt zu weniger inter- bzw. transkulturellem Austausch. Da mediale Darstellungen auch immer in Zusammenhang mit politischen, wirtschaftlichen oder pädagogischen Zielen und Interessen zu sehen sind (vgl. Maletzke 1996:122ff), muss mitgedacht werden, dass die oben erwähnte Politik möglicherweise starken Einfluss auf die Berichterstattung der Medien hat. Zusätzlich dazu stellt es sich, durch die überwiegend negativen Nachrichten über Geflüchtete, für diese besonders schwierig dar, eine vertrauenswürdige Identität in eine Interaktionssituation zu projizieren (vgl. Goffman 1969a:231 zit.in Buber/Reiger 2009:53) und somit zu vermitteln, dass man ihnen vertrauen kann und keine Nachteile aus den Interaktionen mit ihnen zieht.

Durch inter- bzw. transkulturelle Interaktionen kann es zu positiven Veränderungen im Zusammenleben kommen. Bereits vorhandenen ablehnenden Haltungen kann jedoch nicht immer entgegen gewirkt werden.

Wie sich in den empirischen Ergebnissen gezeigt hat und auch dargestellt wurde, können durch Erfahrungen, die bei Interaktionen gemacht werden, sehr oft etwaige Vorurteile abgebaut werden (vgl. Domenig 2007:172ff; vgl. Maletzke 1996:17) und die Interaktionsfähigkeit der Personen bei inter- bzw. transkulturellen Kontakten kann verbessert werden. Dadurch kann wiederum auf allen Seiten der Beteiligten leichter Vertrauen zueinander aufgebaut werden. Hier lässt sich auch die Verbindung zur Kategorie der Veränderungen durch Interaktionen herstellen. Aus deren Darstellung geht hervor, dass, falls es zu einer Kontaktaufnahme zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen kommt – sprich diese nicht beispielsweise aufgrund von Berührungängsten schon vor jeglicher Interaktion abgelehnt wurde – Erfahrungen diesbezüglich gesammelt werden können, welche meist, die Inklusion begünstigende Auswirkungen auf das Zusammenleben haben können. Darüber hinaus entwickeln sich sehr oft sogar Freundschaften zwischen den Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund. Wenn sich Freundschaften gebildet haben, ist ohnehin ein grundsätzliches Vertrauen vorhanden, welches möglicherweise auch auf weitere Interaktionen umgelegt werden kann und zukünftig das Eingehen von Risiken erleichtert. Grund dafür ist, dass durch die positiven Erfahrungen von einer reziproken Rücksichtnahme ausgegangen werden kann. Bleiben diese Kontakte allerdings zur Gänze aus, weil eben Ängste, Unsicherheiten, Vorurteile, Skepsis etc. – welche möglicherweise durch Politik und Medien zusätzlich verstärkt werden – gegeben sind und die nötige Offenheit sowie Hintergrundwissen fehlt, werden keine positiven Erfahrungen gemacht. Außerdem

besteht nicht für alle Menschen gleichermaßen die Möglichkeit Teil eines, für inter- bzw. transkulturelle Interaktionen begünstigendem, sozialen Settings zu sein, was das Erleben von positiven Erfahrungen ebenfalls erschwert. Somit können Einstellungen sowie Meinungen über anderskulturell sozialisierte Menschen nicht bzw. nur schwer revidiert werden. Die Folge könnte sein, dass diese Menschen auch in Zukunft keine inter- bzw. transkulturellen Kontakte herstellen werden. Durch diesen Kreislauf können sich eingefahrene Denkmuster verfestigen und die Menschen entwickeln sich auseinander. Diesbezüglich schreibt auch Orton im Leitfaden für politische Entscheidungsträger*innen: *„Neue Möglichkeiten, die zur Förderung der positiven Interaktionen zwischen Migranten und Aufnahmegesellschaft geschaffen werden, können nur von jenen aufgenommen werden, die bereits offen für den Ausbau positiver Beziehungen sind, und erreichen nicht jene, die den größten Lernbedarf haben.“* (Orton 2012:19).

Inter- bzw. transkulturelle Kontakte im Arbeitsleben, in Schulen und Vereinen stellen, ebenso wie ehrenamtliches/freiwilliges Engagement eine wichtige Grundlage für das Sammeln von Erfahrungen und die damit einher gehenden positiven Auswirkungen dar.

Wie in den Ergebnissen dargestellt, stellen die Arbeit oder Schule und Vereine eine Unterstützung bzw. eine hilfreiche Struktur und Umgebung, für das Zustandekommen von Interaktionen dar. Zusätzlich dazu bieten sie die Möglichkeit, schrittweise eine Beziehung aufzubauen, ohne dass dabei einengende Verpflichtungen vorzufinden sind (vgl. Orton 2012:19). Dadurch können etwaige Berührungsängste abgebaut, die Offenheit und das Interesse gefördert und Hintergrundwissen erworben werden. Aufgrund dieser Aspekte und dem Umstand, dass man sich in diesen Umgebungen gut davon überzeugen kann, dass z.B. der*die Kolleg*innen eine gute Arbeit leistet oder der*die Vereinskolleg*in ehrgeizig trainiert und einen Teamgeist hat, kann man Vertrauen zu bisher noch „fremden“ Menschen gewinnen. So tragen Interaktionen in der Arbeit, Schule und Vereinen zu positiven Veränderungen im Zusammenleben bei und Barrieren können durch gegenseitiges Verständnis überwunden werden. Wie aus der Ergebnisdarstellung außerdem hervor geht, ergeben sich aus Beziehungen zwischen Arbeits- oder Teamkolleg*innen des Öfteren auch Freundschaften, die über den Job, die Schule oder den Verein hinausgehen.

Ähnlich wie bei Arbeit und Vereinen, verstärken die Interaktionen, welche durch die unterstützenden Tätigkeiten der Freiwilligen entstehen, die positiven Veränderungen in der Bevölkerung. Die für die inter- bzw. transkulturelle Interaktionsfähigkeit

ausschlaggebenden Kompetenzen und Eigenschaften wie beispielsweise Selbstreflexion, Empathie, Ambiguitätstoleranz etc. können bei diesen Kontakten erlernt werden. Außerdem wird das, bereits sehr oft erwähnte, Hintergrundwissen erworben und die damit einhergehend Offenheit und Interesse, im Gegensatz zu möglichen Berührungängsten, erreicht. Dadurch bilden sich in manchen Fällen auch Freundschaften abseits des Helfer*innenkontextes.

Das Vertrauen, welches durch all diese positiven Erfahrungen mit Interaktionen in Vereinen, im Zuge der ehrenamtlichen Tätigkeit, etc. gewonnen werden kann, trägt einerseits dazu bei, dass die Menschen auch in Zukunft bereit für inter- bzw. transkulturelle Kontakte sind. Andererseits können diese Erfahrungen inkl. des Vertrauens auch an andere Menschen weitergegeben werden, wodurch sie zu Multiplikator*innen werden.

Vor dem Hintergrund der diskutierten Ergebnisse und den gewonnen Findings lässt sich hinsichtlich den forschungsleitenden Fragestellungen

- „Wie entstehen und verlaufen Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen in Österreich?“
 - „Welche Rahmenbedingungen und Voraussetzungen müssen für eine reziproke Interaktion gegeben sein und in welchen sozialen Settings treten geflüchtete Frauen, Männer und Jugendliche mit aufenthaltsverfestigten Personen und umgekehrt in Interaktion?“
 - „Wie entwickelt sich die erste Kontaktaufnahme weiter und wie werden sie von den jeweiligen Personen wahrgenommen?“
 - „Was hat sich aus subjektiver Sicht der Personen durch die Interaktion verändert?“

zusammenfassend sagen, dass es unter anderem durch das Vorhandensein von Vertrauen zu Kontakten und Austausch mit anderskulturell sozialisierten Menschen kommt. Dieses kann leichter gebildet werden, wenn unter anderem ein gewisser Grad an Offenheit und Interesse, sowie Hintergrundwissen über die möglichen Interaktionspartner*innen vorhanden ist und dadurch etwaige Berührungängste verkleinert oder abgebaut werden können. Beeinflusst wird das beispielsweise durch die politischen Vorgehensweisen und die Berichterstattung der Medien. Bezüglich den sozialen Settings lässt sich sagen, dass es an Arbeitsplätzen, in Schulen, Vereinen und anderen organisierten Gruppen vermehrt zu Interaktionen kommt und diese einen guten

Rahmen für das Entstehen von sozialen Beziehungen bieten. Zusätzlich dazu werden Kontakte auch durch das Engagement von Österreicher*innen, als Unterstützer*innen für geflüchtete Menschen aktiv zu sein, geknüpft. Die befragten Personen sprechen außerdem davon, dass sich aus ersten Kontaktaufnahmen nicht selten Freundschaften entwickeln können und inter- bzw. transkulturelle Interaktionen einen positiven Beitrag zum Zusammenleben aller Menschen in Österreich leisten können. Hier ist abschließend allerdings anzumerken, dass die angeführten Punkte nicht immer ein und dieselbe Bedeutung für geflüchtete Menschen und aufenthaltsverfestigte Personen bzw. die gleichen Auswirkungen auf beide Seiten der inter- bzw. transkulturell interagierenden Akteur*innen haben. Wie in den einzelnen Kategorien dargestellt, weisen sie zum Teil Nuancierungen auf und kommen in einem anderen Kontext oder einer anderen Form zum Tragen.

Da der Titel dieser Arbeit „Aspekte der Inklusion von Geflüchteten in einer Migrationsgesellschaft“ ist, möchte ich zum Schluss noch darauf eingehen, weshalb inter- bzw. transkulturelle Interaktionen zwischen geflüchteten Menschen und aufenthaltsverfestigten Personen einen Beitrag zu einem inklusiveren Zusammenleben leisten können. Ziel soll nicht eine gesamtgesellschaftliche Identität sein, sondern die Diversität in einer Migrationsgesellschaft wie Österreich anzuerkennen und vor allem wertzuschätzen. Wie sich in auch in den empirischen Ergebnissen darstellt hat, kann durch das Fördern von inter- bzw. transkulturellen Begegnungen und daraus meist resultierender Toleranz und Offenheit für das Gegenüber Inklusion gelebt werden (vgl. Seitz 2005:67). Aus der Auseinandersetzung im theoretischen Teil zum Thema Inklusion geht hervor, dass Zugehörigkeit und Inklusion nicht immer automatisch miteinander einhergehen. Schroer spricht davon, dass scheinbar offene Zugänge in einer Gesellschaft und eine formale Zulassung noch nicht ausreichend sind, um von Inklusion sprechen zu können: *„Hinzukommen muss eine in der täglichen Interaktion mit anderen erlebbare Form der Berücksichtigung der eigenen Person, die das Gefühl verschafft, nicht geschnitten und gemieden, sondern beachtet und beteiligt zu werden.“* (Schroer 2015:89).

Abschließend ist zu sagen, dass sich in den empirischen Ergebnissen gezeigt hat, dass inter- bzw. transkulturelle Kontakte eine gesellschaftliche Inklusionswirkung mit sich bringen können und durch das gewonnene Vertrauen im Zuge der Interaktionen auch eine gegenseitige gesellschaftliche Inklusion vorangetrieben werden kann (vgl. Han-Broich 2012:112f).

7 Resümee und Ausblick

Sabina Frei und Julia Ruspekhofer

In diesem letzten Teil der Masterthesis werden nun die Ergebnisse der beiden empirischen Forschungen zusammengeführt und diskutiert. Darüber hinaus werden sowohl mögliche Handlungsempfehlungen, welche sich im Zuge der Bearbeitung der Forschungsfragen ergeben haben, als auch Empfehlungen für zukünftige Forschungen präsentiert.

Wie in der Einleitung beschrieben, sollten in der vorliegenden Arbeit zwei mögliche Aspekte der Inklusion dargestellt werden. Die Hauptforschungsfragen beziehen sich einerseits auf die Gestaltung des freiwilligen Engagements von geflüchteten Menschen in NPOs und andererseits auf die Entstehung und den Verlauf von Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen in Österreich. Im Folgenden werden Verbindungen beider Ergebnisse präsentiert, welche uns im Kontext der Inklusion als relevant erscheinen.

Aus beiden empirischen Teilen dieser Arbeit geht hervor, dass das Knüpfen von Kontakten eine zentrale Rolle für ein inklusives Miteinander spielt. Das In-Kontakt-Treten und Kennenlernen von Menschen mit anderskultureller Sozialisation fördert die Entstehung von sozialen Beziehungen. Auf Seiten der Geflüchteten wird dadurch der Wunsch nach Zugehörigkeit und Anschluss erfüllt. Des Weiteren entstehen neue soziale Netzwerke, welche sowohl den geflüchteten, als auch den aufenthaltsverfestigten Menschen dabei helfen, die Grenzen der eigenen sozialen Bezüge zu überwinden. Dadurch schaffen sie Vernetzung, die über die jeweiligen Settings hinausgeht. Wie sich auch in unseren Ergebnissen darstellt, erhalten die interagierenden Akteur*innen durch diese Vernetzung Zugang zu „*individuellen und kollektiven Ressourcen*“ (Han-Broich 2012:175) sowohl innerhalb als auch außerhalb von organisationalen Strukturen. Somit kommt es zu einer „*[...] Aktivierung von informellen, privaten, lebensweltlichen bzw. sozialräumlichen Hilfe- und Unterstützungsmöglichen [...]*“ (ebd.). Die sozialen Beziehungen zu (anderen) freiwillig Engagierten, Mitgliedern o.Ä. ermöglichen auch in Interaktion mit deren Freund*innen, Bekannten, Verwandten etc. zu treten und Freundschaften zu schließen. In diesem Zusammenhang lässt sich sagen, dass alle Beteiligten dadurch Rückhalt erfahren und ein sozialer wie auch kultureller Austausch stattfinden kann.

In den Ergebnissen beider empirischen Teile konnte gezeigt werden, dass Interaktion den Abbau von Vorurteilen begünstigen kann. Wie aus dem Datenmaterial hervorgeht, sind bei inter- bzw. transkulturellen Interaktionen Berührungängste, Skepsis und Unsicherheiten, die durch verbale und nonverbale Reaktionen zum Ausdruck gebracht werden, vorhanden.

Durch das In-Kontakt-Treten und Kennenlernen kommt es jedoch zu einem Austausch, welcher den Erwerb von Hintergrundwissen bei allen Akteur*innen ermöglicht. Hinsichtlich des freiwilligen Engagements bedeutet Hintergrundwissen z.B. die Information über die Möglichkeiten und Strukturen der Freiwilligenarbeit in österreichischen NPOs zu erhalten. In Bezug auf Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen handelt es sich einerseits um das Erhalten von Einblicken in Lebens- und Erfahrungswelten wie z.B. die jeweiligen kulturellen Gewohnheiten des Gegenübers. Andererseits ist auch das Wissen über sogenannte Hard Facts z.B. rechtliche Aspekte des Asylverfahrens Teil davon.

Dadurch kann wiederum das Interesse und die Neugier geweckt sowie die Offenheit gefördert werden. In den empirischen Teilen der Masterthesis wurde deutlich, dass neben Faktoren wie der Empathie-, Selbstreflexions-, Teamfähigkeit etc. auch unterschiedliche Formen der Bereitschaft die Offenheit der Akteur*innen beeinflussen. Bei Interaktionen benötigt es die Bereitschaft, sich auf Neues und bisher noch „Fremdes“ einzulassen bzw. dieses zuzulassen. Im freiwilligen Engagement bedarf es sowohl der Lernbereitschaft zur fachlichen und persönlichen Weiterbildung der Geflüchteten, als auch der Bereitschaft der Organisation, Angebote niederschwellig und ansprechend zu gestalten, gezielte Marketingmaßnahmen zu setzen sowie aktiv auf die geflüchteten Menschen zuzugehen. Als hemmender Faktor kann in diesem Zusammenhang fehlende Flexibilität gesehen werden, was in Bezug auf Freiwilligenarbeit bedeutet, dass es der Organisation aus diversen Gründen nicht möglich ist, auf Bedürfnisse der Geflüchteten einzugehen und ihre Gegebenheiten dahingehend zu verändern. Hinsichtlich der Interaktionspraxen hängt fehlende Flexibilität mit eingefahrenen und unreflektierten Einstellungen und Haltungen sowohl bei geflüchteten, als auch bei aufenthaltsverfestigten Menschen, die keine Interaktionen zulassen, zusammen.

Überwiegen jedoch die dargestellten begünstigenden Faktoren, kann Reflexion von etwaigen negativen Vorannahmen und kulturellen Zuschreibungen angeregt werden.

Weiters ist laut den empirischen Ergebnissen die Einbindung in soziale Settings, die einen begünstigenden strukturellen Rahmen für das Zustandekommen zentrierter Interaktionen darstellen, essentiell. Dazu zählen auf der einen Seite freiwilliges

Engagement in NPOs, Mitgliedschaft in diversen Vereinen und Partizipation in anderen organisierten Gruppen, auf der anderen Seite Erwerbstätigkeit und Besuch bzw. Nutzung von unterschiedlichen Bildungseinrichtungen.

Die Empfehlungen von Orton zur Förderung positiver Interaktionen im institutionellen Setting lassen sich nicht nur – wie im empirischen Teil der Interaktionspraxen dargestellt – auf Arbeitsplatz und Schule anwenden, sondern können ebenfalls auf Organisationen des freiwilligen Engagements etc. übertragen werden. Die von ihm beschriebenen Merkmale sind auch in den Prozessen von NPOs wiederzufinden: Dabei spielt das Schaffen von leichten/niederschweligen Zugängen sowie Strukturen und Umgebungen eine essentielle Rolle, um Menschen in ihrer Vielfältigkeit und mit ihren verbindenden Interessen und Zielen an einen gemeinsamen Ort zusammenzubringen (vgl. Orton 2012:19f).

Dabei können nicht nur persönliche Fähigkeiten und Kompetenzen eingebracht sowie unter Beweis gestellt werden, sondern darüber hinaus wird der Erwerb von Sprachkompetenzen begünstigt und das nötige Hintergrundwissen gewonnen.

Gemeinsame Interessen eröffnen Gesprächsthemen und bieten weitere Anknüpfungspunkte für Interaktionen. Durch gemeinsame Tätigkeit in unterschiedlichen sozialen Settings entstehen verbindende Erlebnisse sowie Erfahrungen und ein Stück gemeinsame Geschichte.

Im Folgenden möchten wir noch einmal auf die Definitionen der Inklusion nach Kleve sowie den FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt Institut, welche bereits in den theoretischen Grundlagen im Kapitel 2.2.4 dargestellt wurden, verweisen. Nach Kleve wird der Begriff der Inklusion im Sinne der Entwicklung von normativen Perspektiven hinsichtlich gleicher Teilhabechancen an der Gesellschaft für alle Menschen, unabhängig ihrer Diversität verwendet (vgl. Kleve 2013:10).

Durch die Nutzung und Mitgestaltung gesellschaftlicher und sozialer Prozesse wird eine Grundlage für eine selbstbestimmte Lebensführung geschaffen (vgl. FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt Institut 2013:16).

In Bezug darauf lassen sich die gemeinsamen Findings folgendermaßen zusammenfassen:

- *Soziale Settings stellen den zentralen Faktor für das Knüpfen von Kontakten zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen dar und begünstigen inter- bzw. transkulturellen Austausch.* Dadurch können Beziehungen und Freundschaften entstehen, Lernerfahrungen gesammelt sowie Erfahrungen und Erlebnisse geteilt werden. Passiert dies in Anerkennung ihrer Diversität und in

gegenseitigem Vertrauen, kann daher von einem Aspekt der Inklusion gesprochen werden.

- *Die Möglichkeit, eigene Kompetenzen und Fähigkeiten einzubringen, fördert Teilhabechancen an der Gesellschaft.* Diese schafft Partizipation und Einflussnahme auf gesellschaftliche und soziale Prozesse und stellt die oben genannte Grundlage für eine selbstbestimmte Lebensführung dar. Soziale Settings können dafür einen Rahmen bieten.
- *Interaktionen und freiwilliges Engagement begünstigen die Bildung neuer sozialer Netzwerke und fördern die Vernetzung aller beteiligten Akteur*innen.* Teil eines Netzwerkes zu sein, bedeutet einerseits Teilhabe an und andererseits Mitgestaltung von kollektiven Ressourcen.

Ein zentrales Ziel der Sozialen Arbeit ist, Inklusion für alle Menschen zu sichern bzw. (wieder) herzustellen, falls diese als gefährdet erscheint oder (noch) nicht vorhanden ist (vgl. Kleve 2013:10). Als Menschenrechtsprofession ist die Soziale Arbeit der sozialen Gerechtigkeit verpflichtet. In Bezug auf Inklusion bedeutet Gerechtigkeit Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen und die Möglichkeit zur selbstbestimmten Lebensgestaltung unter Berücksichtigung der Diversität zu schaffen:

“Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.“ (IFSW 2018)

Die Förderung der sozialen Partizipation, welche die „[...] aktive Beteiligung, Teilhabe, Mitwirkung an gesellschaftlichen Prozessen und Institutionen und deren Mitgestaltung.“ (Scheipl, Rossmann, Heimgartner 2009:169) beschreibt, kann als Aufgabe der Sozialen Arbeit gesehen werden. Da Interaktionen zwischen geflüchteten und aufenthaltsverfestigten Menschen und freiwilliges Engagement eben diese soziale Partizipation fördern, kann die Soziale Arbeit mit den im Zuge der Masterthesis gewonnenen Erkenntnissen und dem Bewusstsein der institutionellen Grenzen sowie Handlungseinschränkungen aufgrund struktureller Spannungsfelder (vgl. Gögercin 2016:347) diese beiden Aspekte in die eigene Praxis einfließen lassen und als Vermittlerin agieren (vgl. Han-Broich 2012-175f). Kooperationen und Vernetzung zu unterschiedlichen Akteur*innen, welche mit geflüchteten Personen in Kontakt sind,

könnten/sollten demnach von der Sozialen Arbeit unterstützt und aufgebaut werden (vgl. Sauter/Fehren 2009:73).

Empfehlungen

Im Kontext von freiwilligem Engagement und Interaktionspraxen kann die Soziale Arbeit Informationen über Möglichkeiten der Partizipation in unterschiedlichen sozialen Settings an Klient*innen weitergeben. Soziale Arbeit kann Unterstützung beim Zugang zu diesen bieten. Darüber hinaus kann sie im Austausch mit Akteur*innen auf regionaler und lokaler Ebene zur Schaffung von Begegnungsräumen beitragen bzw. diese aktiv mitgestalten. Weiters kann die Soziale Arbeit durch Aufklärung im Zuge von Workshops, Informationsveranstaltungen etc. Hintergrundwissen vermitteln und dadurch einen Beitrag zur Offenheit gegenüber anderskulturell sozialisierten Menschen leisten.

Im Zuge der Forschung konnten zwei wichtige Aspekte der Inklusion von geflüchteten Menschen analysiert werden. Darüber hinaus gibt es jedoch vielfältige weitere relevante Aspekte, die diese beeinflussen können. Im Rahmen einer weiteren bzw. zukünftigen Forschung könnten weitere Perspektiven erhoben und bearbeitet werden:

- Einstellungen der freiwilligen Mitarbeiter*innen von NPOs, die keine Führungsaufgaben innehaben
- Standpunkte von Menschen, die sich dem freiwilligen Engagement abgewendet haben bzw. negative Erfahrungen gemacht haben
- Standpunkte von Frauen mit Fluchterfahrungen, die sich in NPOs engagieren
- Sicht der Menschen, die gegenüber Geflüchteten eine ablehnende Haltung eingenommen haben oder noch keine bzw. negative Erfahrungen mit inter- bzw. transkulturellen Interaktionen gemacht haben
- Haltungen von geflüchteten Menschen, die kein Interesse an Inklusion haben

Literatur

Ahrens, Hans Jürgen (2006): Zwischen Solidarität und Eigenverantwortung. In: Rebescher, Herbert (Hrg.): Gesundheitsökonomie und Gesundheitspolitik: im Spannungsfeld zwischen Wissenschaft und Politikberatung, Heidelberg, München, Landsberg, Berlin: Economica, 141-152.

Amelina, Anna (2010): Transnationale Migration jenseits von Assimilation und Akkulturation. Transnationale Inklusion und hybride Wissensordnungen als konzeptionelle Alternativen zur Assimilations- und Akkulturationsdebatte. In: Berlin Journal für Soziologie 2010/20. S 257–279.

Antonovsky, Aaron (1997): Salutogenese: Zur Endmystifizierung der Gesundheit. Tübingen: dgvt .

Arnold, Wilhelm / Eysenck, Hans Jürgen / Meili, Richard (1971): Lexikon der Psychologie. Band 2, Freiburg: Herder Verlag, 216.

asylkoordination österreich (2017): Arbeitsmarktzugang.
<https://www.asyl.at/de/themen/arbeitsmarkt> [Zugriff: 19.03.2018]

Ataç, Ilker / Rosenberger, Sieglinde (2013): Inklusion/Exklusion – ein relationales Konzept der Migrationsforschung. In: Ataç, Ilker / Rosenberger, Sieglinde (Hrg.): Politik der Inklusion und Exklusion. Wien: V&R unipress, S. 35-52.

Aumüller, Jutta (2009): Assimilation. Kontroversen um ein migrationspolitisches Konzept. Bielefeld: transcript Verlag.

Badelt, Christoph (1999): Personalpolitische Herausforderungen im Nonprofit Sektor. In: Elšik, Wolfgang (Hrg.) / Mayrhofer, Wolfgang (Hrg.): Strategische Personalpolitik: Festschrift für Prof. Dr. Dudo von Eckardstein. Rainer Hampp Verlag

Barmeyer, Christoph (2010): Interkulturalität. In: Barmeyer, Christoph/Genkova, Petia/Scheff, Jörg (Hrg.): Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplinen, Kulturräume. Passau: Verlag Karl Stutz, 35-71.

Bartmann, Silke (2012): Nicht das Fremde ist so fremd, sondern das Vertraute so vertraut. Ein Beitrag zum Verständnis von kultureller Differenz. In: Bartmann, Silke/Immel, Oliver (Hrg.): Das Vertraute und das Fremde. Differenzenerfahrung und Fremdverstehen im Interkulturalitätsdiscurs, Bielefeld: Transcriptverlag, S. 21-34

Beneke, Jürgen (1992): Kultur. Mentalität. Nationale Identität: Referate des I. Hildesheimer Kolloquiums zur Interkulturellen Kommunikation, 31. Mai 1990. Bonn: Dümmler.

Bertelsmann Stiftung und Fondazione Cariplo (2008): Interkulturelle Kompetenz – Die Schlüsselkompetenz im 21. Jahrhundert?. http://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Presse/imported/downloads/xcms_bst_dms_30236_30237_2.pdf
[Zugriff: 21.02.2018]

Birkhölzer, Karl / Priller, Eckhard / Zimmer, Annette (2005): Dritter Sektor/Drittes System im Spiegel von Theorie und Praxis – eine Einführung. In: Birkhölzer, Karl / Klein, Ansgar / Priller, Eckhard / Zimmer, Annette (Hrg.) (2005): Dritter Sektor/Drittes System. Theorie, Funktionswandel und zivilgesellschaftliche Perspektiven. 1. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH

Bluhm, Rudolf (1999): Clique – Zum Problem eines Machtphänomens. In: Bauschulte, Manfred/Krech, Volkhard /Landweer, Hilge (Hrg.): „Wege – Bilder – Spiele“. Festschrift zum 60. Geburtstag von Jürgen Frese, Bielefeld: Aisthesis, 79–88.

BMASK – Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hrg.) (2009): Freiwilliges Engagement in Österreich. 1. Freiwilligenbericht. Wien: BMASK

BMASK – Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hrg.) (2015): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich. 2. Freiwilligenbericht.
http://www.freiwilligenweb.at/sites/default/files/2._freiwilligenbericht.pdf
[Zugriff: 18.3.2018]

BMI – Bundesministerium für Inneres (2018): Das Asylverfahren. <http://bmi.gv.at/301/Allgemeines/Asylverfahren/start.aspx> [Zugriff: 19.03.2018]

Boehm, Andreas (1994): Grounded Theory. Wie aus Texten Modelle und Theorien gemacht werden. In: Boehm, Andreas/Mengel, Andreas/Muhr, Thomas (Hrg.): Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge. Konstanz : UVK Univ.-Verl., 121-140.

Braun, Sebastian/Nobis, Tina (2011): Migration, Integration und Sport – Zivilgesellschaft vor Ort. Zur Einführung. In: Braun, Sebastian/Nobis, Tina (Hrg.): Migration, Integration und Sport. Zivilgesellschaft vor Ort, 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 9-28.

Broden, Anne/Mecheril, Paul (2007): Migrationsgesellschaftliche Re-Präsentationen. Eine Einführung. In: Dies. (Hrg.): Re-Präsentationen. Dynamiken der Migrationsgesellschaft. Düsseldorf: o.V., 7-28.

Buber, Renate/Reiger, Host (2009): Die Entstehung von Vertrauen im persönlichen Verkauf – eine qualitative Analyse von Gesprächseröffnungen. In: Der Markt. Journal für Marketing, 48, 2009, 47-59.

Castles, Stephen/ Korac, Maja/ Vasta, Ellie / Vertovec Steven (2002): Integration: Mapping the Field. Report of a Project carried out by the University of Oxford Centre for Migration and policy Research and Refugee Studies Centre contracted by the Home Office Immigration Research and Statistics Service (IRSS), Home Office Online Report 28/03. O.A.

Castles, Stephen / Miller, Mark J. (2009): The Age of Migration. International Population Movements in the Modern World. 4. Auflage, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Castles, Stephen / de Haas, Hein / Miller, Mark J. (2014): International Population Movements in the Modern World. 5. Auflage, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Crott, Helmut (1979): Soziale Interaktion und Gruppenprozesse. Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.

Czech, Gerald/ Hajji Assma (2012): Warum man sich das antut: Motivationsfaktoren für freiwilliges Engagement in Österreich. Eine Analyse anhand der Daten des Stimmungsbarometers 2011 (Österreichisches Rotes Kreuz).

http://blog.rotekreuz.at/sociologist/2012/03/30/warum-man-sich-das-antut-motivationsfaktoren-fur-freiwilliges-engagement-in-osterreich/#.WrNsdn_A_VL
[Zugriff: 22.03.2018]

Davis, Keith E. (1985): Near and Dear: Friendship and Love Compared. <https://de.scribd.com/document/366568327/Davis-1985-Near-and-Dear-Friendship-and-Love-Compared-pdf> [Zugriff: 14.03.2018].

Domenig, Dagmar (2007): Das Konzept der transkulturellen Kompetenz. In: Domenig, Dagmar (Hrg.): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe, 2. Auflage, Bern: Verlag Hans Huber, 165–189.

Dörner, Andreas / Vogt, Ludgera (2015): Perspektiven. Medienwissenschaft und Sozialwissenschaften: Ein Plädoyer für forschungspraktische Kooperation am Beispiel der ethnografisch eingebetteten Medienanalyse. In: Medienwissenschaft. 03, 2015, 325-340.

Endress, Martin (2002): Vertrauen. Bielefeld: transcript Verlag.

Esser, Hartmut (2001): Integration und ethnische Schichtung. In: Arbeitspapiere - Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung Nr. 40, 2001, 40-77.

Fassmann, Heinz/Stacher, Irene (2003): Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht 2003. Demographische Entwicklungen – sozioökonomische Strukturen–rechtliche Rahmenbedingungen. Klagenfurt: Drava Verlag.

FH-ProfessorInnen und DozentInnen vom Ilse Arlt Institut (2013): Inklusion ist ... Multiperspektivische Annäherungen an einen Begriff und seine Bedeutung. In: SiO Ausgabe 01/13 Sozialarbeit zwischen Inklusion und Exklusion. 2013, S. 16-20.

Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.

Flick, Uwe (2016): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 7. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch.

Forgas, Joseph P. (1994): Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie. 2. Auflage, Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Fuchs, Dieter/Roller, Edeltraud (2009): Politik. In: Fuchs, Dieter/Roller, Edeltraud (Hrg.): Lexikon Politik. Hundert Grundbegriffe, Stuttgart: Reclam, 205-209.

Goffman, Erving (1969a): Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. München: Piper.

Goffman, Erving (1969b): Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentlichen Raum. 4. Auflage, New York: Bertelsmann Fachverlag.

Goffman, Erving (1981): Strategische Interaktion. München: Hanser Fachbuchverlag.

Goffman, Erving (1982): Das Individuum im öffentlichen Austausch: Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. 1. Auflage, Frankfurt: Suhrkamp Verlag.

Goffman, Erving (2002): Interaktionsrituale – Über Verhalten in direkter Kommunikation. 6. Auflage, Frankfurt: Suhrkamp Verlag.

Gögercin, Süleyman (2016): Spannungsfelder in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen. In: Migration und Soziale Arbeit, Ausgabe 04, 2016, 346-353.

Graumann, Carl F. (1972): Interaktion und Kommunikation. In: Graumann, Carl F. (Hrg.): Handbuch der Psychologie, 7. Band Sozialpsychologie. 2. Halbband: Forschungsbereiche, Göttingen: Verlag für Psychologie, 1109-1262.

Han-Broich, Misun (2012): Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit. Münster: Springer VS.

Han-Broich, Misun (2014): Flüchtlings- und Migrantenintegration: eine ganzheitliche Integrationstheorie und eine erfolgsversprechende Integrationsarbeit. In: Migration und Soziale Arbeit, Ausgabe 4, 2014, 350-356

Haug, Sonja (2000): Klassische und neuere Theorien der Migration. Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung: Arbeitspapiere. Nr. 30, 2000.

Heimgartner, Arno / Findenig, Ines (2017): Biografien und freiwilliges Engagement. BMASK - Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hrg.)
<http://www.freiwilligenweb.at/de/article/neue-studie-biografien-und-freiwilliges-engagement> [Zugriff: 25.03.2018]

Kleve, Heiko (2013): Soziale Partizipation zwischen Integration und Inklusion. Ein Beitrag zur Soziologie der Sozialen Arbeit. In: SiO Ausgabe 01/13 Sozialarbeit zwischen Inklusion und Exklusion. 2013, S.10-11.

Heinrich, Christiane (2004): Interkulturelles Lernen im frühen Fremdsprachenlernen in saarländischen Kindergärten und Grundschulen unter besonderer Berücksichtigung von Projektarbeit im deutsch-französischen Grenzraum. Magisterarbeit, Universität des Saarlandes. Saarbrücken.

Hopf, Christel (2013): Qualitative Interviews. Ein Überblick. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch, 10. Auflage, Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch, 349-360.

Hülsemann, Werner / Brunner-Strepp, Brigitte (2014): Beispiel für interkulturelle Öffnung in der Kummune – Gesundheitsprävention im Landkreis Osnabrück. In: Vanderheiden, Elisabeth/Mayer, Claude-Hélène (Hrg.): Handbuch interkulturelle Öffnung. Grundlagen, Best Practice, Tools, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 458-464.

IFSW (2014): Global Definition of Social Work. <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
[Zugriff: 25.03.2018]

Kahneman, Daniel (2012): Schnelles Denken, langsames Denken. 24. Auflage, München: Siedler Verlag.

Koller, Michael (1997): Psychologie interpersonalen Vertrauens: Eine Einführung in theoretische Ansätze. In: Schweer, Martin (Hrg.): Interpersonales Vertrauen, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 13-26.

Koser, Khalid (2007): International Migration. A Very Short Introduction. New York, Oxford University Press Inc.

Krohe, Heinz Walter (2010): Psychologie der Angst. Ein Lehrbuch. Stuttgart: Kohlhammer.

Kronauer, Martin (2013): Inklusion/Exklusion: Kategorien einer kritischen Gesellschaftsanalyse der Gegenwart. In: Ataç, Ilker / Rosenberger, Sieglinde (Hrg.): Politik der Inklusion und Exklusion. Wien: V&R unipress, S. 21-33

Krotz, Friedrich (2005): Neue Theorien entwickeln. Eine Einführung in die Grounded Theory, die Heuristische Sozialforschung und die Ethnographie anhand von Beispielen aus der Kommunikationsforschung. Köln: Herbert von Halem Verlag.

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. 4. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Verlag

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2005): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. Weimar: J.B.Metzler.

Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: VS Verlag für Sozialwissenschaften/Westdeutscher Verlag.

Merten, Roland (2001): Inklusion/Exklusion und Soziale Arbeit. Überlegungen zur aktuellen Theoriedebatte zwischen Bestimmung und Destruktion. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft. 2/2001, 4. Jahrg., S. 173-190.

Mayrhofer, Hemma (2009): Soziale Inklusion und Exklusion: Eine (system-) theoretische Unterscheidung als Beobachtungsangebot für die Soziale Arbeit. In: soziales_kapital wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit. Nr.2, 2009, S.1-12.

Meyer, Michael / imsa, Ruth (2013): NPOs: Abgrenzungen, Definitionen, Forschungszugänge. In: Simsa, Ruth / Meyer, Michael / Badelt, Christoph (Hrg.): Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management. 5. überarbeitete Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, S. 3-14

More-Hollerweger, Eva / Rameder Paul (2013): Freiwilligenarbeit in Nonprofit-Organisationen. In: Simsa, Ruth / Meyer, Michael / Badelt, Christoph (Hrg.): Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management. 5. überarbeitete Auflage, Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, S. 381-399

Müller, Doreen (2010): Flucht und Asyl in europäischen Migrationsregimen. Metamorphosen einer umkämpften Kategorie am Beispiel der EU, Deutschland und Polens. Göttingen, Universitätsverlag Göttingen

Müller-Jacquier, Bernd (1999): Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik. Koblenz: Universität Koblenz.

Nadai, Eva (1996): Gemeinsinn und Eigennutz: Freiwilliges Engagement im Sozialbereich. Bern, Stuttgart, Wien, Haupt: Paul Haupt Berne

ÖRK (2016): Im Einsatz für „Menschen auf der Flucht“.
<https://www.rotekreuz.at/noe/berichten/aktuelles/news/datum/2016/11/16/im-einsatz-fuer-menschen-auf-der-flucht-7/> [Zugriff: 11.03.2018]

ÖRK – Österreichisches Rotes Kreuz (2018a): Die Geschichte des Roten Kreuzes.
<https://www.rotekreuz.at/site/leitbild/die-geschichte-des-roten-kreuzes/>
[Zugriff: 6.3.2018]

ÖRK – Österreichisches Rotes Kreuz (2018b): Eine weltweite Bewegung.
<https://www.rotekreuz.at/organisieren/organisation/struktur-organisation/>
[Zugriff: 6.3.2018]

ÖRK – Österreichisches Rotes Kreuz (2018c): Die Kraft der Menschlichkeit.
<https://www.rotekreuz.at/organisieren/organisation/wer-wir-sind/> [Zugriff: 6.3.2018]

ÖRK – Österreichisches Rotes Kreuz (2018d): Landesverbände.
<https://www.rotekreuz.at/noe/organisieren/struktur-organisation/landesverbaende/>
[Zugriff: 6.3.2018]

Orton, Andrew (2012): Das Zugehörigkeitsgefühl von Migranten durch positive Interaktionen stärken. Leitfaden für politische Entscheidungsträger und Experten.
<https://www.coe.int/t/democracy/migration/Source/migration/AllemandBuildingMigrantsWeb.pdf> [Zugriff: 12.03.2018].

Oswald, Ingrid (2007): Migrationssoziologie. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

Otten, Hendrik (1994): Interkulturelle Jugendarbeit. In: Otten, Hendrik/Treuheit, Werner (Hrg.): Interkulturelles Lernen in Theorie und Praxis: Ein Handbuch für Jugendarbeit und Weiterbildung, Opladen: Leske&Budrich, 237-238.

ÖWR – Österreichische Wasserrettung – Landesverband Niederösterreich (o.A. a):
Geschichtlicher Hintergrund
<http://www.wasser-rettung.at/landesverband/geschichtlicher-hintergrund>
[Zugriff: 6.3.2018]

ÖWR – Österreichische Wasserrettung – Landesverband Niederösterreich (o.A. b):
Abschnitte
<http://www.wasser-rettung.at/abschnitte> [Zugriff: 6.3.2018]

ÖWR – Österreichische Wasserrettung – Landesverband Niederösterreich (o.A. c):
Landesverband
<http://www.wasser-rettung.at/landesverband> [Zugriff: 6.3.2018]

ÖWR – Österreichische Wasserrettung – Landesverband Niederösterreich (o.A. d):
Jahresbericht 2016/17, Ausgabe St. Pölten und Krems. Unveröffentlicht

Pelinka, Anton (2002): Die FPÖ im internationalen Vergleich. Zwischen Rechtspopulismus, Deutschnationalismus und Österreich-Patriotismus. In: conflict and communication online. Vol.1, Nr. 1, 2002. <http://www.cco.regener-online.de/> [Zugriff: 03.04.2018]

Pries, Ludger (2010): Transnationalisierung. Theorie und Empirie grenzüberschreitender Vergesellschaftung. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.

Sauter, Matthias / Fehren, Oliver (2009): Integration durch freiwilliges Engagement. Anregungen für eine gezielte Engagementförderung bei jugendlichen MigrantInnen. In: Migration und Soziale Arbeit, Ausgabe 1, 2009, 68-74.

Schäffter, Otfried (1991): Modi des Fremderlebens. Deutungsmuster im Umgang mit Fremdheit. In: Schäffter, Otfried (Hrg.): Das Fremde. Erfahrungsmöglichkeiten zwischen Faszination und Bedrohung, Opladen: Westdeutscher Verlag, 7-28.

Scheipl, Josef / Rossmann, Peter/Heimgartner, Arno (2009): Partizipation und Inklusion in der Sozialen Arbeit. Umwelt-, Regional- und Bildungswissenschaftliche Fakultät, Grazer Universitätsverlag, Graz.

Scherr, Albert (2014): Exklusionsindividualität, Lebensführung und Soziale Arbeit. In: Merten, Roland / Scherr, Albert (Hrg.): Inklusion und Exklusion in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.55-74.

Scherr, Albert (2015): Flüchtlinge als gesellschaftliches Konfliktfeld – Diskussionsvorlage für das Arbeitstreffen des Netzwerks Flüchtlingsforschung am 4./5. Juni 2015. o.A.

Schirmer, Werner / Michailakis, Dimitris (2015): The Luhmannian approach to exclusion/inclusion and its relevance to Social Work. In: Journal of Social Work. Vol. 15(1), 2015, S.45-64.

Schlehe, Judith (2006): Kultur, Universalität und Diversität. In: Zaumseil, Manfred / Wohlfart, Ernestine (Hrg.): Transkulturelle Psychiatrie-Interkulturelle Psychotherapie. Interdisziplinäre Theorie und Praxis, Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 51-57.

Schroer, Markus (2015): „Ene, meine, muh und raus bist du“ Zur Kontinuität von Ausschlusserfahrungen. In: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrg.): Inklusion: Wege in die Teilhabegesellschaft. Frankfurt am Main, New York: Campus Verlag, S. 82-91.

Seitz, Klaus (2005): Verhängnisvolle Mythen. In: Datta, Asit (Hrg.): Transkulturalität und Identität. Bildungsprozesse zwischen Exklusion und Inklusion, Frankfurt am Main/London: IKO –Verlag für Interkulturelle Kommunikation, 51-68.

SGV – Springer Gabler Verlag (Hrg.) (2018), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Motivation. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/55007/motivation-v6.html> [Zugriff: 11.03.2018]

Siller, Peter (2015): Was heißt Inklusion. Zur Orientierungskraft eines aufstrebenden Begriffs. In: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrg.): Inklusion. Wege in die Teilhabegesellschaft. Frankfurt am Main, New York: Campus Verlag, S. 25-37.

Simon-Hohm, Hildegard (2002): Interkulturelle Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft: Aufgaben – Konzepte – Kompetenzen. In: Storz, Henning/Reißlandt, Carolin (Hrg.): Staatsbürgerschaft im Einwanderungsland Deutschland. Handbuch für interkulturelle Praxis in der Sozialen Arbeit, im Bildungsbereich im Stadtteil, Opladen: Leske und Budrich, 145-154.

Senge, Peter M (2011): Die fünfte Disziplin. Kunst und Praxis der lernenden Organisation. 11. Auflage, Stuttgart: Schäfer-Poeschl Verlag.

SPIN – Sport Inclusion Network (2012): Inclusion of Migrants in and through Sport. A Guide to Good Practice. Wien: Imprint.

Sprung, Annette (2013): Migrationsgesellschaft. Grundlagen. <https://erwachsenenbildung.at/themen/migrationsgesellschaft/grundlagen/> [Zugriff: 05.02.2018].

Sternfeld, Nora (2012): Kontaktzonen der Geschichtsvermittlung. Transnationales Lernen über den Holocaust in der postnazistischen Migrationsgesellschaft. Dissertation, Akademie der bildenden Künste, Wien.

Stiehr, Karin / Stiehr, Nina (2016) Potentiale von Geflüchteten anerkennen – Soziale Integration durch Förderung von Bürgerschaftlichem Engagement und Selbstorganisation. http://isis-sozialforschung.de/wp-content/uploads/2016/05/Studie_BE_FI%C3%BCchtlinge.pdf [Zugriff: 23.03.2018]

Strasser, Elisabeth (2009): Was ist Migration? Zentrale Begriffe und Typologien. In: Six-Hohenbalken, Maria; Tomic, Jelena (Hrg.): Anthropologie der Migration. Theoretische Grundlagen und interdisziplinäre Aspekte. Wien: facultas.wuv, 15-28.

Strasser, Sabine (2009): Transnationale Studien: Beiträge jenseits von Assimilation und „Super-Diversität“. In: Six-Hohenbalken, Maria; Tomic, Jelena (Hrg.): Anthropologie der Migration. Theoretische Grundlagen und interdisziplinäre Aspekte. Wien: facultas.wuv, 70-92.

Strauss, Anselm/Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory. Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Psychologie Verlag Union.

Strübing, Jörg (2014): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen Fundierung eines epistemologischen Fundierung eines pragmatischen Forschungsstils. 3. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

Terkessidis, Mark (2004): Die Banalität des Rassismus. Migranten zweiter Generation entwickeln eine neue Perspektive. Bielefeld: transcript Verlag.

Treibel, Annette (2011): Migration in modernen Gesellschaften. Soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. 5. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag.

ULF – Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum (2010): Fachtagung „MigrantInnen in der Freiwilligenarbeit“ Analysen – Trends – Best Practice 22./23. April 2010 im forte Fort Bildungszentrum Elisabethinen Linz.

<http://www.ulf-ooe.at/spool/upload/TAGUNGSBERICHT.pdf> [Zugriff: 23.03.2018]

UNHCR (1967): Protokoll über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 31. Januar 1967.

http://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf [Zugriff: 05.02.2018]

Wahl, Wulf-Bodo/Ullrich, Karin (2014): Transkulturalität in personenbezogenen Dienstleistungen – die Entwicklung reflexiver und selbstreflexiver Kompetenz. In: Vanderheiden, Elisabeth/Mayer, Claude-Hélène (Hrg.): Handbuch interkulturelle Öffnung. Grundlagen, Best Practice, Tools, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 357-369.

Zeh, Janina (2015): Exklusion: Ursprung, Debatten, Probleme. In: Heinrich-Böll-Stiftung (Hrg.): Inklusion: Wege in die Teilhabegesellschaft. Frankfurt am Main, New York: Campus Verlag, S. 75-82.

Zimmer, Annette (2002): Dritter Sektor und soziales Kapital. Münsteraner Diskussionspapiere zum Nonprofit-Sektor.

http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/sozialkapital_dritter_sektor_muenster2.pdf [Zugriff: 20.3.2018]

Abkürzungsverzeichnis

BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
FH	Fachhochschule
GERS	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen
GFK	Genfer Flüchtlings-Konvention
IFSW	International Federation of Social Workers
NPO	Non-Profit-Organisation
NPOs	Non-Profit-Organisationen
OE	Organisationsebene
ÖRK	Österreichisches Rotes Kreuz
ÖWR	Österreichische Wasserrettung
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees

Daten

Freiwilliges Engagement

Interview 1: ÖRK, ehrenamtliche Leitungsfunktion; Transkript 1 der Interviewaufnahme 1, erstellt von Sabina Frei am 21.06.2017, Interviewdauer: 43:31 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 2: ÖRK, hauptamtliche Leitungsfunktion; Transkript 2 der Interviewaufnahme 2, erstellt von Sabina Frei am 23.08.2017, Interviewdauer: 1:17:17 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 3: ÖRK, hauptamtliche Leitungsfunktion; Transkript 3 der Interviewaufnahme 3, erstellt von Sabina Frei am 25.08.2017, Interviewdauer: 48:08 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 4: ÖWR, Freiwilliger; Transkript 4 der Interviewaufnahme 4, erstellt von Sabina Frei am 16.10.2017, Interviewdauer: 33:46 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 5: ÖWR, ehrenamtliche Leitungsfunktion; Transkript 5 der Interviewaufnahme 5, erstellt von Sabina Frei am 16.10.2017, Interviewdauer: 38:52 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 6: ÖRK, Freiwilliger; Transkript 6 der Interviewaufnahme 6, erstellt von Sabina Frei am 23.10.2017, Interviewdauer: 32:13 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 7: ÖRK, Freiwilliger; Transkript 7 der Interviewaufnahme 7, erstellt von Sabina Frei am 25.10.2017, Interviewdauer: 32:31 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview 8: ÖRK, Freiwilliger; Transkript 8 der Interviewaufnahme 8, erstellt von Sabina Frei am 10.11.2017, Interviewdauer: 49:45 Minuten, Zeilen durchgehend nummeriert

Interaktionspraxen

Interview C., Transkript C der Interviewaufnahme C, erstellt von Julia Ruspekhofer, 10.08.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview Fa., Transkript Fa der Interviewaufnahm Fa, erstellt von Julia Ruspekhofer, 20.06.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview Fe., Transkript Fe der Interviewaufnahm Fe, erstellt von Julia Ruspekhofer, 03.09.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview H., Transkript H der Interviewaufnahm H, erstellt von Julia Ruspekhofer, 27.07.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview K., Transkript K der Interviewaufnahm K, erstellt von Julia Ruspekhofer, 07.09.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview L., Transkript L der Interviewaufnahm L, erstellt von Julia Ruspekhofer, 28.09.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview MF., Transkript MF der Interviewaufnahm MF, erstellt von Julia Ruspekhofer, 03.09.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Interview S., Transkript S der Interviewaufnahm S, erstellt von Julia Ruspekhofer, 04.09.2017, Zeilen durchgehend nummeriert

Anhang

Interviewleitfaden Führungsebene

- Allgemeine Infos zur Organisation, Aufgaben, Zuständigkeit, Hauptamt-Ehrenamt
- Welche Möglichkeiten gibt es generell für Teilnahme bzw. Engagement?
- Wie kommen Sie an Mitglieder? Welche Voraussetzungen? Wie sind die jetzigen dazugekommen? (Recruiting)
- Wie werden derzeit Migrant*innen eingebunden? Welche konkreten Angebote gibt es, um Migrant*innen zu integrieren? Welche Rolle spielen Migrant*innen in der Organisation?
- Was funktioniert gut, was funktioniert nicht? → Herausforderungen
- Mit welchen Akteur*innen in ihrer Orts-/Bezirksstelle arbeiten Sie zusammen?
- Wie kommt das Engagement von Migrant*innen bei Ihren Klient*innen/Patient*innen an? Haben Sie da schon Feedback erhalten?
- Welche Auswirkungen hat das Engagement von Migrant*innen in Ihrer Organisation auf die gesellschaftliche Teilhabe / Integration?

Interviewleitfaden Geflüchtete

- Wie sind Sie zu der Organisation ÖRK/ÖWR dazugekommen?
- Wann war das?
- Was sind ihre Aufgaben? Gab es hierbei eine Entwicklung?
- Welche Rolle spielt Ihr Migrationshintergrund für Ihre Tätigkeit in der Organisation?
- Was erleben Sie als positiv, funktioniert gut?
- Was erleben Sie als schwierig, funktioniert nicht so gut?
- Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit Kolleg*innen in der Organisation?
- Welche Erfahrungen haben Sie in der Arbeit mit Klient*innen/Patient*innen gemacht? Welche Reaktionen haben Sie wahrgenommen?
- Warum sind Sie ehrenamtlich tätig? Was erwarten Sie sich davon? Was bringt Ihnen die freiwillige Mitarbeit bei der Organisation? Wo profitieren Sie?
- Wie könnte man ehrenamtliche Tätigkeit von geflüchteten Menschen/Menschen mit Migrationshintergrund vermehren und ausbauen?

Eidesstattliche Erklärungen

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Sabina Frei** geboren am 18.07.1981 in **Oświęcim**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, 27.04.2018

Unterschrift

Sabina Frei

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Julia Ruspekhofer**, geboren am **16.10.1992** in **Scheibbs**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Ort, Datum St. Pölten, 19. April 2018

Unterschrift

Julia Ruspekhofer