



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe – Über die  
Veränderungen persönlicher Beziehungen von Freiwilligen  
aufgrund ihrer Tätigkeit“

verfasst von / submitted by

Patricia Schweifer, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Master of Arts (MA)

Wien, 2019 / Vienna 2019

Studienkennzahl lt. Studienblatt /  
degree programme code as it appears on  
the student record sheet:

A 066 905

Studienrichtung lt. Studienblatt /  
degree programme as it appears on  
the student record sheet:

Masterstudium Soziologie

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Dr. Jörg Flecker



## **Danksagung**

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen jenen bedanken, die durch ihre persönliche bzw. fachliche Unterstützung zum Gelingen dieser Masterarbeit beigetragen haben.

Allen voran möchte ich mich bei meinen InterviewpartnerInnen bedanken, die mir bereitwillig Zeit und Einblicke gewährt haben. Auch beim Organisationsteam von MiA, im speziellen E und R, möchte ich mich für die umfassende Unterstützung bedanken.

Ein besonderer Dank gilt Univ.-Prof. Dr. Jörg Flecker für die Unterstützung und Betreuung dieser Arbeit.

Abschließend möchte ich mich herzlich bei meiner Familie, meinen FreundInnen und meinem Partner bedanken, die mich sowohl mit Diensten wie dem Korrekturlesen, als auch immer wieder persönlich unterstützt haben. Danke.



## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	7
1.1	Thema und Problemstellung .....	7
1.2	Kurzvorstellung Miteinander in Andritz (MiA) .....	9
1.3	Aufbau der Arbeit .....	10
2	Theoretische Einbettung .....	11
2.1	Freiwillige Arbeit.....	11
2.1.1	Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe .....	14
2.1.2	Zivilgesellschaft zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung .....	17
2.1.3	Solidarität .....	19
2.1.4	Gegenstimmen .....	21
2.2	Persönliche Beziehungen .....	23
2.2.1	Personelle Unersetzbarkeit und Fortdauer-Idealisierung .....	24
2.2.2	Persönliches Wissen und emotionale Bindung .....	25
2.3	Zusammenführung der Theorien: Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe und die Veränderung von persönlichen Beziehungen .....	27
3	Forschungsdesign .....	29
3.1	Warum Miteinander in Andritz? .....	29
3.2	Vorstellung der Initiative Miteinander in Andritz .....	30
3.3	Entwicklung der Forschungsfrage .....	33
3.4	Methoden.....	36
3.4.1	Qualitativer Zugang .....	36
3.4.2	Die Konzeption der Interviews .....	37
3.4.3	Zugang und Interviewauswahl .....	39
3.4.4	Erhebung .....	40
3.4.5	Auswertung .....	41
4	Ergebnisse.....	43
4.1	Der Zugang .....	44
4.1.1	Biographischer und persönlicher Zugang.....	44
4.2	Tätigkeitsfelder und Anforderungen .....	47
4.2.1	Anforderungen .....	48
4.2.2	Probleme .....	49
4.3	Bedeutung der Freiwilligenarbeit aus Sicht der Freiwilligen.....	50
4.3.1	Für Flüchtlinge .....	50
4.3.2	Für die Gesellschaft .....	52

4.3.3	<i>Für Freiwillige</i> .....	54
4.4	Persönliche Beziehungen .....	58
4.4.1	Nachbarschaft.....	59
4.4.2	Beruf .....	61
4.4.3	Familie .....	63
4.4.4	Freundschaft.....	65
4.5	Zentrale Merkmale in der Betrachtung persönlicher Beziehungen von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe .....	71
4.5.1	Der Feste Standpunkt in sozialen Beziehungen .....	71
4.5.2	Die emotionale Bindung .....	73
4.5.3	Persönliche Beziehungen im Hinblick auf die Forschungsfrage .....	75
5	Fazit .....	77
5.1	Zusammenfassung Problemstellung und Theorie .....	77
5.2	Forschungsfragen und empirisches Vorgehen .....	79
5.3	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	81
5.3.1	Allgemeine Ergebnisse.....	81
5.3.2	Persönliche Beziehungen .....	84
5.4	Ausblick.....	88
6	Abstract .....	89
7	Literatur.....	91

# 1 EINLEITUNG

---

## 1.1 THEMA UND PROBLEMSTELLUNG

Im Zuge der Konflikte in Syrien und Afghanistan stieg 2015 die Zahl der in Österreich ankommenden Flüchtlinge und Asylwerbenden. Die vorläufigen Zahlen des Bundesministeriums für Inneres belaufen sich auf etwa 90.000 Anträge im Jahr 2015. Dies entspricht etwa dem dreifachen des Jahres 2014 (DerStandard 2015). Dem gegenüber steht große Solidarität von Seiten der Zivilbevölkerung in Form von Sachspenden bis hin zu ehrenamtlicher Arbeit, welche auch medial von großer Bedeutung war. „Wenn die Politik versagt, wächst die Solidarität in der Bevölkerung. Ich habe noch nie so ein großes Engagement erlebt.“, so Gerhild Salzer vom Flüchtlingsdienst der Diakonie in einem Artikel in der Zeit (DieZeit 2015).

Sozialwissenschaftliche Forschung um ehrenamtliche Tätigkeiten beschäftigt sich in Österreich oftmals mit Engagements innerhalb von organisationalen Rahmenbedingungen, wie etwa die freiwillige Mitarbeit beim Roten Kreuz, in Sportorganisationen oder aber auch der österreichischen Jugendblasmusik. Im Zuge der seit den 1980er Jahren beobachtete Veränderung hin zu einem „neuen Ehrenamt“ (Beher et al. 2000; Notz 1999) rückt die Betrachtung der subjektiven Motive, sowie der Rahmenbedingungen mehr ins Zentrum des Interesses (vgl. Beher et al. 2000:S.7f). In den Arbeiten von Karakyali und Kleist (2015, 2016) und in jener von Simsa (2016), beschäftigten sich die Forschenden vor allem mit den organisationalen und strukturellen Bedingungen der Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe. Auch der Motivlage widmeten sich diese Arbeiten, jedoch nur in eingeschränkter Weise. Dies legte den Grundpfeiler für die vorliegende Arbeit.

Die erste Fragestellung lautete: *Wie denken Freiwillige in der Flüchtlingshilfe über ihre Arbeit, welche Bedeutung messen sie ihr bei und welche Beweggründe haben sie?* Als Fallbeispiel wurde die Grazer Initiative „Miteinander in Andritz“ gewählt. Aufgrund ihrer geographischen Lage können Aspekte von Stadt und Land beobachtet werden, darüber hinaus bietet sie ein umfassendes Angebot an Möglichkeiten des freiwilligen Engagements. Im November 2016 erfolgte ein erstes problemzentriertes Interview, welches einen anderen Aspekt in der Betrachtung von Freiwilligenarbeit in der

Flüchtlingshilfe zum Vorschein brachte: *Die Veränderungen der persönlichen Beziehungen aufgrund der Freiwilligenarbeit.* In dem Interview zeigte sich, dass Freiwillige durch ihre Tätigkeit mit Gegenstimmen konfrontiert waren. Gegenstimmen aus der Familie, dem Freundeskreis, dem Arbeitsumfeld als auch in der Nachbarschaft. Die nachfolgende Frage war demnach: Wie wirkt sich dieses Aufeinandertreffen von Einstellungen bzw. Meinungen auf bestehende persönliche Beziehungen aus?

Persönliche Beziehungen sind Bindungen zwischen Personen, entzieht sich eine Person der Beziehung, wird diese geschwächt. Dies unterscheidet sie von einer simplen Interaktion, aber auch von Organisationen oder Gruppen, die im Unterschied zur persönlichen Beziehung auch beim Ausscheiden einer Person fortbestehen. Durch persönliches Wissen übereinander als auch über die Beziehung wird Vertrautheit und damit eine emotionale Bindung geschaffen. Persönliches Wissen und die emotionale Bindung schaffen eine Interdependenz der Personen -- verändern sich Interessen und werden Erfahrungen folglich nicht mehr geteilt, verändert sich auch die Beziehung.

Ich habe angenommen, dass es sich bei Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe um einen Ausdruck von Solidarität mit den Flüchtlingen handelt. Das Thema Flüchtlingshilfe bzw. Flüchtlinge spaltet die Meinungen nicht nur auf politischer Ebene. Ich gehe davon aus, dass sich diese Spaltung auch durch Formen persönlicher Beziehungen zieht. Basierend auf dem ersten Interview und den daraus entwickelten neuen Annahmen wurde eine neue forschungsleitende Fragestellung entwickelt:

*Inwiefern haben sich Beziehungen im persönlichen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe, aufgrund ihrer Tätigkeit, verändert?*

Um diese Frage zu beantworten, wurden weitere sieben problemzentrierte Interviews mit Freiwilligen der Initiative „Miteinander in Andritz“, geführt, die mittels Themen- und Feinstrukturanalyse ausgewertet wurden. Eine der wichtigsten gewonnenen Erkenntnisse ist, dass persönliche Beziehungen und ihr Potenzial zur Veränderung von der emotionalen Bindung abhängen. Je nach Beziehungsform wirkt sich dies darauf aus, wie mit Gegenstimmen umgegangen wird. Eine weitere Erkenntnis ist, dass die Freiwilligen eine genaue Vorstellung davon hatten, warum und zu welchem Zweck sie in der Flüchtlingshilfe tätig sind. Basis ist ein egalitäres Verständnis, das der Gemeinschaftssolidarität im Sinne von Bayertz (1998) entspricht. Dieses grundlegende Verständnis mündet in einem unumstößlichen, „festen Standpunkt“. Der „feste



Standpunkt“ wird in Situationen, in denen die Freiwilligen Gegenstimmen ausgesetzt sind, erkenntlich. Die emotionale Bindung und der feste Standpunkt zusammen, sind für die Handlungsoptionen in persönlichen Beziehungen maßgeblich.

## **1.2 KURZVORSTELLUNG MITEINANDER IN ANDRITZ (MiA)**

Die Grazer Initiative „Miteinander in Andritz“, kurz MiA, wurde Anfang 2016 gegründet. Auslöser war, dass innerhalb weniger Wochen nach der Bekanntgabe, ein Flüchtlingsquartier in Andritz geschaffen werden soll. Im Tumult der Informationsveranstaltung, die vom Bezirksvorsteher abgehalten wurde, wurde von einer teilnehmenden Person eine Kontaktliste aufgelegt. Zu Beginn meldeten sich rund vierzig Personen, die sich für die Flüchtlinge engagieren wollten. In Abstimmung mit den zunächst ausschließlich männlichen Bewohnern des Quartiers, wurden sodann „Fachgruppen“, die spezifischen Zwecken dienen, gegründet. MiA zielt darauf ab, AsylwerberInnen umfassend zu unterstützen und aufgrund des nachbarschaftlichen Charakters die Distanz zur lokalen Bevölkerung zu minimieren. Dies erfolgt über Freizeitaktivitäten, PatInnenschaften, Deutsch-Kurse etc. 2016 gewann MiA dafür den, von den Grünen Graz vergebenen, Preis „Couragette“ (Die Grünen Graz).

### **1.3 AUFBAU DER ARBEIT**

Die weiteren der Kapitel sind wie folgt aufgebaut: In der theoretischen Einbettung werden zunächst theoretische Entwicklungen und statistische Daten zur Freiwilligenarbeit allgemein vorgestellt. Danach wird auf Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingsarbeit eingegangen. Hierzu werden zwei, für die vorliegende Arbeit besonders relevante Studien, vorgestellt. Die Frage, wie Freiwilligenarbeit als Form zivilgesellschaftlichen Engagements zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung verortet wird, führt zum Begriff der Solidarität. Nachdem erläutert wird, wie Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als solidarisches Handeln betrachtet werden kann, folgt ein Überblick über die Bedingungen, unter denen Stimmen gegen Flüchtlinge und Flüchtlingshilfe zustande kommen. Das zweite Unterkapitel der theoretischen Einbettung befasst sich mit persönlichen Beziehungen. Dabei werden die Strukturmerkmale persönlicher Beziehungen herausgearbeitet. Den Abschluss bildet die Zusammenführung der vorgestellten Theorien, die für die Entwicklung der Forschungsfrage bedeutsam sind.

Im dritten Kapitel wird das Forschungsdesign beschrieben. Die Initiative „Miteinander in Andritz“ wird vorgestellt und deren Auswahl begründet. Darauf folgt die Entwicklung der Forschungsfrage. Im Unterkapitel „Methoden“ wird der qualitative Zugang, die Konzeption der Interviews, sowie Zugang und Interviewauswahl diskutiert. Daran anschließend werden Erhebung und Auswertung beschrieben.

Im vierten Kapitel werden die Ergebnisse vorgestellt. Es wird beschrieben, welche Grundlagen der Zugang zur Flüchtlingshilfe hatte und welche Besonderheiten die Freiwilligenarbeit umfasst. Die Bedeutung ihrer Tätigkeit für die Flüchtlinge, für die Gesellschaft und für die Freiwilligen selbst, wird aus der Perspektive der Freiwilligen beschrieben. Im letzten Abschnitt des Ergebnisteils werden die persönlichen Beziehungen der Freiwilligen charakterisiert, die Handlungsoptionen beschrieben und in einem letzten Unterkapitel die besonderen Merkmale in Hinblick auf die Forschungsfrage erläutert. Den Abschluss bildet das Fazit der Arbeit, in dem die Arbeit nochmals kurz zusammengefasst und auf weitere Forschung verwiesen wird.

## 2 THEORETISCHE EINBETTUNG

---

Ziel des folgenden Kapitels ist es einen Überblick über die Begriffe und die theoretischen Konzepte, der forschungsleitenden Fragestellung zu geben. Das Kapitel besteht aus drei Teilen: Freiwillige Arbeit, persönliche Beziehungen und die Zusammenführung der Theorien im Sinne der Forschungsfrage. Im Unterkapitel zur Freiwilligenarbeit wird nach einer kurzen begrifflichen und statistischen Einführung darauf eingegangen, was Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingsarbeit ausmacht. Dafür werden zunächst zwei forschungsrelevante Studien vorgestellt; im nächsten Schritt wird dann ein Solidaritäts-Konzept, das Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als solidarisches Handeln begreift, erarbeitet. Den Abschluss und Grundpfeiler für das nächste Unterkapitel bilden Ausführungen zur Kehrseite – nämlich die Gegenstimmen zu Flüchtlingen, welche die freiwillige Tätigkeit zu einem umstrittenen Thema machen. Im zweiten Unterkapitel „persönliche Beziehungen“ werden die Merkmale persönlicher Beziehungen herausgearbeitet anhand derer sich Veränderungen von persönlichen Beziehungen festmachen lassen. Das abschließende Unterkapitel soll aufzeigen in welchem Spannungsverhältnis sich Freiwillige in der Flüchtlingshilfe bewegen und wie Gegenstimmen aus dem persönlichen Umfeld zur Veränderung von Beziehungen beitragen.

### 2.1 FREIWILLIGE ARBEIT

Ehrenamt, Freiwilligenarbeit, -tätigkeit oder freiwilliges Engagement – es gibt eine Vielfalt an Begriffen, die in Verwendung sind. Der historisch gewachsene Begriff des *Ehrenamtes* bezeichnet vor allem die freiwillige, unentgeltliche Übernahme einer Funktion (Han-Broich 2012:65; BMASK 2015:3). Der Begriff *Freiwilligenarbeit* schließt verschiedene Tätigkeitsformen und Rahmenstrukturen ein und hat sich zum Oberbegriff entwickelt (vgl. Han-Broich 2012:67). Nach dem Bundesgesetz zur Förderung von freiwilligem Engagement wird Freiwilligenarbeit als eine Leistung verstanden, „die freiwillig und ohne Bezahlung für Personen außerhalb des eigenen Haushaltes erbracht wird“ (BGBl. I Nr. 17/2012). Um Wortwiederholungen in weiterer Folge zu vermeiden, werden in dieser Arbeit Bezeichnungen wie Freiwilligenarbeit, -

Freiwilligentätigkeit, freiwilliges Engagement oder freiwillige Tätigkeit synonym verwendet.

In der Literatur wird zwischen informeller und formeller *Freiwilligenarbeit* unterschieden: Die formelle Freiwilligenarbeit bezeichnet Tätigkeiten im Rahmen von Vereinen oder Organisation, wie zum Beispiel die Mitarbeit bei der freiwilligen Feuerwehr, dem Roten Kreuz oder in karitativen Organisationen; die informelle Freiwilligenarbeit umfasst Tätigkeiten außerhalb formeller Organisationsstrukturen, die weitestgehend als Nachbarschaftshilfe verstanden werden. (vgl. BMASK 2015:3f). „*Typische Formen der Nachbarschaftshilfe sind im bäuerlichen Bereich (z.B. gemeinsames Einbringen der Ernte), bei gemeindeübergreifenden Hilfeleistungen (z.B. bei Katastrophen) oder im individuellen Bereich (z.B. Betreuung/Einkaufs- oder Besuchsdienste für Nachbarn) anzutreffen*“ (ebd. 10).

Seit den 1980er Jahren wird eine Veränderung zu einem „neuen Ehrenamt“ beobachtet. Beher, Liebig und Rauschenbach (2000) beschreiben hierzu, dass die „subjektive“ Seite des Ehrenamts, also Motive oder Einstellungen, in den Vordergrund rückt und eine veränderte Haltung der Ehrenamtlichen gegenüber ihrer Tätigkeit auszumachen sind. Jedoch müssen dabei die umliegenden Strukturen und Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel veränderte Organisationsstrukturen, beachtet und ins Blickfeld gerückt werden, um ein vollständiges Bild zu erhalten (vgl. Beher et al. 2000:7). Zudem ist die Entwicklung dahingehend, dass Motive pluralisiert werden (vgl. Genicke et al. 2009) und „Freiwillige (...) in Bezug auf die Auswahl ihrer Betätigungsbereiche immer selektiver“ werden; More-Hollerweger beschreibt, dass Freiwillige ihr Engagement nun bewusst abwägen und sich über Optionen und Organisationen abhängig vom persönlichen Interesse vorab informieren (vgl. More-Hollerweger 2014:307).

Aus dem zweiten Freiwilligenbericht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz geht hervor, dass im Jahr 2012 46% der österreichischen Bevölkerung ab 15 Jahren freiwillig tätig waren; dabei weisen Frauen und Männer mit 42% bzw. 49% ähnliche Beteiligungsquoten vor. Über alle Altersgruppen lässt sich generell eine hohe Beteiligung beobachten: In den Altersgruppen von 15 bis 49 Jahren variieren die Zahlen zwischen 42% und 46%; mit 36% ist die Beteiligung am

niedrigsten in der Altersgruppe 70+, mit 55% bzw. 53% ist am höchsten in den Altersgruppen zwischen 50 und 69 Jahren.

Insgesamt waren 28% aller Freiwilligen formell und 31% informell tätig. Die Daten stammen aus einer vom IFES durchgeführten Befragung aus dem Jahr 2012. Ein Vergleich mit den Daten der Mikrozensus-Zusatzerhebung aus 2006 zeigt, dass in diesen sechs Jahren, ein Anstieg der formellen Tätigkeiten um 2% und der informellen Tätigkeiten von 4%, verzeichnet werden konnte (vgl. BMASK 2015:17f). Die Beteiligungsquoten, sowohl in formellen als auch informellen Tätigkeitsfeldern, korrelieren mit dem Bildungsabschluss – je höher der Bildungsabschluss, desto höher die Beteiligungsquoten. Je nach Aktivität kommt dem freiwilligen Engagement ökonomische und soziale Bedeutung zu. Freiwilligentätigkeiten sind oftmals Dienstleistungen, die einen ökonomischen Nutzen, wie etwa in der Katastrophenhilfe, stiften (vgl. ebd. 143). Soziale Bedeutung erlangt Freiwilligenarbeit durch ihre *integrierende Wirkung* (Han-Broich 2012:183): „Durch freiwilliges Engagement sind Menschen eingebunden in Gemeinschaften und erhalten dort oft jenen sozialen Rückhalt, der für die Bewältigung des Alltags wichtig ist“ (BMASK 2015:146). Auch gesellschaftliche Randgruppen werden durch Leistungen von Freiwilligen unterstützt; aufgrund der seelisch-emotionalen Arbeit kann Freiwilligenarbeit „als ein unverzichtbarer *Baustein* zur Integration“ bezeichnet werden (Han-Broich 2012:185; BMASK 2012).

### **2.1.1 Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe**

Anknüpfend an die im folgenden vorgestellten Studien, waren zu Beginn des Forschungsvorhabens die Bedeutung der Tätigkeit und die Motive der Freiwilligen im Fokus. Die Studien von Karakayali und Kleist (2015), wie von Simsa (2016) dienten für einen ersten Überblick über den organisatorischen Rahmen bzw. Herausforderungen der Flüchtlingshilfe, sowie über die Tätigkeitsfelder und Motive der Freiwilligen.

#### ***2.1.1.1 Karakayali, Kleist 2015: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe in Deutschland***

Der Forschungsbericht der quantitativen Erhebung von Karakayali und Kleist wurde 2015 vom Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung veröffentlicht. In einer weiteren Phase soll daran anschließend eine qualitative Erhebung und damit Vertiefung der Ergebnisse erfolgen. In einer nicht-repräsentativen Online-Umfrage, die im Jahr 2014 stattgefunden hat, wurden 466 Ehrenamtliche sowie 70 MitarbeiterInnen von Organisationen erreicht. Folgende Fragen waren forschungsleitend:

- 1.) Wie setzt sich die Gruppe der Ehrenamtlichen in der Flüchtlingshilfe zusammen, wie denken sie über ihre Tätigkeit?
- 2.) Was sind die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe, wie arbeiten die Ehrenamtlichen und mit welchen speziellen Herausforderungen sind sie konfrontiert?
- 3.) Was hat die Ehrenamtlichen motiviert, sich für Flüchtlinge zu engagieren und was treibt sie weiter an? (Karakayali/Kleist 2015:12)

Rund 70% der Studien-TeilnehmerInnen sind weiblich, weitere Kennzeichen sind ein hoher Bildungsabschluss sowie ein hoher Anteil an Personen mit Migrationshintergrund. Aus den Antworten der MitarbeiterInnen lässt sich schließen, dass immer mehr Menschen ehrenamtlich tätig sind. Zum größten Teil setzen sich die Tätigkeiten aus Behördengängen und der eigentlichen Organisation der Tätigkeiten

zusammen; zudem ist die Freiwilligenarbeit oftmals spontan und selbstorganisiert (vgl. ebd. 5).

Bei rund 74% der Befragten ist die Tätigkeit einhergehend mit dem Interesse die Gesellschaft bewegen zu wollen (vgl. ebd. 31ff). Die Medienberichterstattungen sind bei fast der Hälfte (48%) der Befragten die Grundlage für das freiwillige Engagement. Manche Motive korrelieren mit Alter: So sind bei Personen ab 50 Jahren, Flucht, Krieg und Religionszugehörigkeit ein Thema.

2016 wurde von Karakayali und Kleist eine weiterführende Studie veröffentlicht, die sich erneut auf Daten einer Online-Umfrage beruft. Zentrale Ergebnisse zeigten im Vergleich mit den 2014 erhobenen Daten, dass sich „die ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit 2015 von einer strukturellen Integrationshilfe zu einem niederschweligen Orientierungsangebot und Hilfe bei der Ankunft entwickelt hat“ (Karakayali/Kleist 2016:4); dass weiterhin rund 75% der Ehrenamtlichen Frauen sind und dass die „Gesellschaft zumindest im Kleinen zu verändern“ (mit 97% Zustimmung) und „ein Zeichen gegen Rassismus setzen“ (mit 90% Zustimmung) prominente Motive sind (vgl. ebd. 5).

### ***2.1.1.2 Simsa 2016: Beiträge der Zivilgesellschaft zur Bewältigung der Flüchtlingskrise – Leistungen und Lernchancen***

Auch in Österreich wurde das freiwillige Engagement in der Flüchtlingshilfe näher betrachtet. Ruth Simsa leitete 2015/16 das Projekt, dessen Ergebnisse als „Beiträge der Zivilgesellschaft zur Bewältigung der Flüchtlingskrise – Leistungen und Lernchancen“ im Februar 2016 veröffentlicht wurde. Mittels problemzentrierter Interviews, teilnehmender Beobachtungen und Fragebögen wurde den Fragen nachgegangen welche Tätigkeiten die Freiwilligenarbeit im Herbst 2015 umfasste, wie diese Arbeit von Flüchtlingen wahrgenommen wurde und welche Lernchancen sich daraus ableiten lassen. Die oftmals selbstorganisierten Freiwilligenorganisationen unterschieden sich in Struktur und Kultur und sahen sich ständig verändernden Rahmenbedingungen gegenüber, die nach Flexibilität verlangten. Die Bedarfsplanung, die Mobilisierung und Gewinnung von HelferInnen, aber auch die Delegation von Verantwortung und Kommunikation innerhalb der Organisationen waren, unter

anderem, Herausforderungen für das Freiwilligenmanagement. Angeboten wurden dabei viele unterschiedliche Leistungen von der Erstversorgung über Rechtsberatung, Freizeitgestaltung und Unterstützungsleistungen (vgl. Simsa 2016:1f). Für meine erste Fragestellung besonders interessant, war die besondere Bedeutung von Motiven bzw. Einstellungen für das eigene Engagement; dabei wurden sowohl altruistische als auch eigennützige Motive, wie etwa der Erwerb beruflicher Kompetenzen, genannt. Ein wesentliches Motiv war: „(...) etwas für das Gemeinwohl zurückzugeben und einen Beitrag für die Gesellschaft zu leisten.“ Ebenso genannt wurde das Verständnis der Tätigkeit als „humanitäre Pflicht“ oder als „politisches Statement“ (vgl. ebd. 22). Die „mediale Präsenz“ des Themas Flüchtlinge bezeichnet Simsa als „ausschlaggebenden Antriebsfaktor“ (vgl. ebd. 23).

Die beiden Studien sind sich hinsichtlich ihrer Ergebnisse ähnlich: So waren die Freiwilligen gleichartigen organisatorischen Herausforderungen ausgesetzt und boten umfassende Unterstützungsleistungen durch ihre Tätigkeiten an. Die dominanten Motive, die bei Simsa (2016) und Karakayali/Kleist (2015, 2016) genannt wurden, weisen auf ein am Gemeinwesen orientiertes Handeln hin und damit auf die Konzepte von Zivilgesellschaft, Verantwortung und Solidarität. In den folgenden Kapiteln soll hergeleitet werden, wie Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als solidarisches Handeln betrachtet werden kann.



## 2.1.2 Zivilgesellschaft zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung

Die Motive, einer „humanitären Pflicht“ nachzugehen und „die Gesellschaft gestalten zu wollen“, verweisen zunächst auf Konzepte des bürgerlichen Engagements und mehr noch auf die Konzepte Zivilgesellschaft und Verantwortung: Der Begriffe des bürgerschaftlichen Engagements beschreibt Freiwilligendienste als „Orte freiwilligen bürgerschaftlichen Engagements“, welches dadurch bestimmt ist, dass BürgerInnen diese Tätigkeiten freiwillig, unentgeltlich und gemeinsam im öffentlichen Raum ausführen (Jakob 2013:3). Etwas näher an die Thematik führen die Definitionen zur „Zivilgesellschaft“: Ludger Heidbrink (2006) beschreibt die Zivilgesellschaft als Organisationsform, in der sich die BürgerInnen selbst um ihr Gemeinwesen kümmern (vgl. ebd. 5) und spricht dabei auch von einer gewissen innewohnenden Notwendigkeit dessen: „Zivilgesellschaftliche Verantwortung zeichnet sich durch die Übernahme von zweckorientierten Verpflichtungen aus, die aus Sicht des Gemeinwesens erforderlich sind“ (ebd. 25). Heidbrink schreibt ihr drei voneinander abhängige und sich wechselseitig beeinflussenden Funktionen zu:

*„Die politisch-deliberative Funktion, die in der republikanischen Selbstregierung und der Einflussnahme auf politische Entscheidungsprozesse besteht; die sozial-integrative Funktion, die durch den gemeinsamen Umgang mit Anspruchskollisionen und Interessenkonflikten gekennzeichnet ist; die kulturell-moralische Funktion, die in der Bereitstellung von Werten und Tugenden liegt, aus denen sich die Bereitschaft zum sozialen Engagement und zur praktischen Selbsthilfe speist“ (ebd. 19).*

Weiters fußt der Begriff der Zivilgesellschaft auf drei Pfeilern der Verantwortung: der individuellen Selbstverantwortung, der persönlichen Eigenverantwortung und der sozialpolitischen Mitverantwortung (ebd. S. 21).

Wie bei Heidbrink (2006) wird auch bei Klaus Günther (2002) und bei Walter Reese-Schäfer (2007) individualisierte Verantwortung bzw. Eigenverantwortung als eine Folge des 21. Jahrhunderts und damit einer kapitalistischen, globalisierten Gesellschaft diskutiert. So führte laut Günther der sozial-strukturelle Wandel zu einer „netzwerkartig organisierten Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft“ auch dazu,

dass „(...) Arbeit und Wohlfahrt sowie das individuelle Lebensschicksal zunehmend marktförmig organisiert und von den individuellen Entscheidungen abhängig gemacht werden.“ (Günther 2002:117f) Die funktionale Differenzierung der Gesellschaft führt zur Steigerung individueller Gestaltungsmöglichkeiten (vgl. Honneth 2002:142), so liegt es in der Macht der einzelnen Person, etwas aus ihrem Leben zu machen. Hesoun (2014) beschreibt, dass Eigenverantwortung auch wirtschaftlich von großer Bedeutung ist, indem sie die „Handlungs- und Zukunftsfähigkeit“ (Hesoun 2014:65) erhöht.

In der Literatur wird die Zunahme von Eigenverantwortung kontrovers diskutiert, denn einerseits kann eine erhöhte Selbstbestimmtheit bzw. die Möglichkeit zu eigenverantwortlichem Handeln positive Facetten haben - jeder ist seines eigenen Glückes Schmied- andererseits handelt es sich dabei auch um gesellschaftliche Zuschreibungen. Das Personenkonzept der Eigenverantwortung muss erst erzeugt werden und steht dabei zwischen Ermächtigung und Forderung. Es geht um die Differenz zwischen einem eigenverantwortlichen Selbstkonzept und individuellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen zur Verantwortungsübernahme (vgl. Günther 2002 119ff). Darüber hinaus wurde beobachtet, dass die „Absicht zu allgemeiner Verantwortungsübernahme (...) auch die Absicht zur Aufnahme von Freiwilligenarbeit“ beeinflusst (Wehner/Güntert 2015:99). Rauen (2017) bezeichnet es als „ethische Herausforderung für den Begriff der Verantwortung, (...) dass das Kausalitätsmuster der Verantwortungszurechnung auf individuelle Akteure in multimedial vernetzen und oft transnational ausgerichteten Handlungszusammenhängen im konkreten Fall oftmals kaum noch anwendbar ist“ (Rauen 2017:554) und sich daher die Schuldzuschreibung auf die „ethische Verpflichtung zur Solidarität und Fürsorge mit Anderen“ verschiebt (vgl. ebd. 555). Die Konzepte Zivilgesellschaft und Verantwortung verweisen damit auch auf Solidarität.

### 2.1.3 Solidarität

Der Begriff der *Solidarität* geht zurück auf das Römische Recht: die *obligatio in solidum* bezeichnete die Haftung, von Gruppen oder Familien, bei bestehenden Schulden, in einem wechselseitigen Verhältnis – so bestand die Verpflichtung der einzelnen Person für die gemeinsamen Schulden aufzukommen, aber auch die Gemeinschaft musste für die Schulden einer Person aufkommen. Über die Verwendung des konzeptionell ähnlichen Begriffes *Brüderlichkeit* in der Französischen Revolution bis hin zur unterschiedlichen Rezeption in sowohl sozialdemokratischen bzw. sozialistischen, als auch christlich-demokratischen Parteien, birgt Solidarität eine lange Tradition an unterschiedlichen Betrachtungsweisen (vgl. Bayertz 1998:11; Billmann/Held 2013:180; Stjernø 2011:1-2)

In der Soziologie herrscht Uneinigkeit über die Konzeption als auch die Legitimation von Solidarität als Begriff:

Bayertz (1998) fasst Solidarität als wechselseitige moralische Verpflichtung zwischen Individuum und Gemeinschaft (Bayertz 1998:11) und unterscheidet zwischen der Kampf-Solidarität, bei der das solidarische Handeln daraus besteht anderen bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu helfen; und der Gemeinschafts-Solidarität, welche eine wechselseitige Bindung und Verpflichtung umfasst (vgl. ebd. 48). Kleger und Mehlhausen (2013) beschreiben ähnliches, indem sie zwischen horizontaler und vertikaler unterscheiden:

*„Horizontal ist die Solidarität, wenn sich die solidarisch Handelnden aufgrund ihrer ähnlich wahrgenommenen Lebensbedingungen zu einem gemeinsamen Zweck verbünden (...) Vertikal ausgerichtet ist Solidarität dagegen dann, wenn die Wohlhabenderen den notleidenden Gemeinschaftsmitgliedern aufgrund eines Verbundenheitsgefühls beistehen.“* (ebd. 53f)

Helmut Thome beschreibt solidarisches Handeln als „(...) bestimmte Formen des helfenden, unterstützenden, kooperativen Verhaltens und auf einer subjektiv akzeptierten Verpflichtung oder einem Wertideal beruht“ (Thome 1998:219). Den Verpflichtungen sind ein moralischer Impetus und der Anspruch auf Wechselseitigkeit gemein. Steinar Stjernø (2011) identifiziert vier Aspekte von Solidarität mit denen er versucht eine europäische, politische Idee von Solidarität zu zeichnen: Grenzen,

Grundlagen und Ziele von Solidarität sowie das Verhältnis von kollektiven und individuellen Interessen (ebd. 2-3).

Konzepte von Bierhoff (2013) und Tranow (2012) geben Hinweise darauf, wie Freiwillige Arbeit als solidarisch verstanden werden kann. Bierhoff (2013) stellt Solidarität als Gegenpol zur Globalisierung und den damit einhergehenden Individualisierungstendenzen dar. Die Besonderheit liegt in der „*neuere Variante der Solidarität*“ in der die Grenzen der eigenen Binnengruppe überwunden werden (ebd. 166). Durch Kombination von altruistischen Motiven, der Bereitschaft der „*persönlichen Verantwortungsübernahme und Handlungsbereitschaft*“ sowie der Überwindung bzw. Erweiterung der „Grenzen der Binnengruppe“ kann freiwilliges Engagement als Ausdruck von Solidarität betrachtet werden (ebd. 169)

Tranow (2012) entwickelte einen solidarischen Handlungstypus:

*„Der Handlungstypus Solidarität basiert auf einer persönlichen Solidarnormbindung. Diese Solidarnormbindung manifestiert sich in einem Verpflichtungsgefühl gegenüber einer Solidarnorm, das als eigenständiges Handlungsmotiv wirkt. Von einem solidarischen Akteur wird eine Solidarnorm unter Absehung situationsbedingter Anreize kategorisch befolgt, also immer dann, wenn eine normrelevante Situation auftritt bzw. wahrgenommen wird“ (Tranow 2012:40)*

Als Solidarnorm wird die Verpflichtung bestimmter Leistungen zugunsten einer bestimmten Gruppe oder zu bestimmten AkteurInnen verstanden (ebd. 52ff). Unterschieden wird hierbei zwischen Bereitstellungs-, Verteilungs-, Unterstützungs- und Loyalitätsnormen (vgl. 63 ff). Um zu beurteilen, ob eine Person solidarisch handelt, ist die Kenntnis über die Motive vorausgesetzt. Diese sind auch in Form von Signalen, wie etwa bestimmte Handlungsweisen, zugänglich. Deutliche Signale sind mit hohen Imitationskosten und Gründen abseits der erkenntlichen motivationalen Dispositionen verbunden (ebd. 182-183). In diesem Zusammenhang nennt Tranow freiwilliges Engagement als Beispiel für ein deutliches Signal (ebd. 183).

Zusammenfassend halte ich fest: Solidarisches Handeln ist eine Form von *unterstützendem Handeln*, ob vertikal oder horizontal (Kleges/Mehlhausen 2013, Bayertz 1998), welches auf einer *subjektiv akzeptierten Verpflichtung* und damit einer Solidarnorm basiert, die zwischen kollektiven und individuellen Interessen variiert

(Thome 1998, Tranow 2012, Stjernø 2011) und dabei auch die *Grenzen der eigenen Binnengruppe übersteigen* kann (Bierhoff 2013).

Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe, wie Simsa (2016) und Karakayali/Kleist (2015) zeigten, umfasst unterstützendes Handeln von der Erstversorgung bis zur Kinderbetreuung, was der Gemeinschaftssolidarität von Bayertz (1998) bzw. dem horizontalen Aspekt von Kleges und Mehlhausen (2013) entspricht. Des Weiteren basiert die Freiwilligenarbeit auf einer subjektiv akzeptierten Verpflichtung, wobei die Motive hier vielfältig sind, sich aber unter dem Begriff Gemeinwohl subsumieren lassen. Der letzte Aspekt solidarischen Handelns ist das Übersteigen der Grenzen der Binnengruppe. Auch wenn Zugehörigkeit hier noch nicht diskutiert wurde, gehe ich davon aus, dass es sich um ein doppelgleisiges Verhältnis handelt. Ob AsylwerberInnen bei ihrer Ankunft aufgrund der räumlichen Nähe bereits zur Binnengruppe gezählt werden oder ob die Grenzen gänzlich woanders verlaufen, trägt aus meiner Sicht der theoretischen Annahme nun nicht weiter bei. Jedenfalls erfüllt damit die Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe die hier diskutierten Aspekte von Solidarität.

#### **2.1.4 Gegenstimmen**

Bei Simsa (2016) wurde ein Aspekt als „gesellschaftliche Stimmung“ angeschnitten und beschreibt die Diskrepanz zwischen positiver Willkommenskultur und negativer Stimmung bzw. Kritik, die zur Belastung der HelferInnen führen kann (vgl. ebd. 11). Die folgende Abhandlung soll einen kleinen Überblick darüber geben.

Die durch die Finanzkrise 2008 ausgelöste Wirtschaftskrise ist mittlerweile eine *multiple* Krise <sup>1</sup> und umfasst unterschiedliche Bereiche wie Arbeitsmarkt, Reproduktion, Bildung und Klimawandel, um nur einige Beispiele zu nennen (vgl. Billmann und Held 2013:12ff). Aufgrund der Dynamiken der Krise, wird die institutionale Solidarität geschwächt. Dies erhöht „die Empfänglichkeit für Rechtspopulismus und Rechtsextremismus“. Doch auch die politische Rechte fordert Solidarität ein und definiert die Solidargemeinschaft über eine „historische Gegenüberstellungen von ‚Volksgemeinschaft‘ und ‚Nation‘ einerseits und ‚Klasse‘

---

<sup>1</sup> Siehe hierzu ausführlicher Bader et. Al. 2011

andererseits“ (Flecker 2017:115). Liberalisierung und Privatisierung haben den Sozialstaat und das europäische Sozialmodell geschwächt und prekäre Arbeitsbedingungen sowie die Verringerung von staatlichen Versorgungsleistungen bedrohen die soziale Absicherung (vgl. Flecker 2017:103). Damit stehen „Unsicherheit und Abstiegsängste (...) bei jenen im Vordergrund, die aufgrund von Benachteiligungen in der Gesellschaft nicht über genügend materielle, soziale und symbolische Ressourcen verfügen, um neue Bedrohungen bewältigen zu können“ (Flecker 2017:107). Während rechte und populistische Parteien von diesen Dynamiken profitieren, sind die „Debatten um Sozial- und Asylpolitik (...) in der politischen Mitte angekommen“ (ebd. 114). Das „Neue Rechts“ kennzeichnet sich vor allem dadurch, dass sich die Gruppe der SympathisantInnen nicht mehr überwiegend aus „schlecht gebildeten, marginalisierten Milieus“ zusammensetzt, sondern mittlerweile aus allen Bevölkerungsschichten (vgl. Rommel 2017:135f).

Inken Rommel (2017) stellte die These auf, dass gemäß Norbert Elias „Nachhinkeffekt“<sup>2</sup> Personen auf einen angepassten sozialen Habitus zurückgreifen und daher Muslime und Flüchtlinge als Sündenbock für Entwicklungen beschuldigt werden, die eigentlich aus internationalen Verkettungen resultieren (vgl. ebd. 134f). Die Entwicklung von autonomen Nationalstaaten hin zu einer supranationalen Europäischen Union sowie die fortwährende Globalisierung, schmälern den Einfluss von Individuen auf die Gesetzgebung eines Landes. Die „Neue Rechte“, so Rommel, sieht die Ursache für den schwindenden Einfluss aber nicht bei der zunehmenden weltweiten Verflechtung, sondern beschuldigt PolitikerInnen, Flüchtlinge und MigrantInnen. Sie postulieren eine Rückkehr zu einer von diesen globalen Entwicklungen losgelösten Nationalstaatlichkeit und verkennen dabei die Wirkung globaler Dynamiken und Prozesse. Der Nachhinkeffekt spielt dabei insofern eine Rolle, als dass die Anpassung an die neuen Gegebenheiten eine Herausforderung für den Habitus ist. Daher wird auf die bisher vertraute, auf Nationalität basierende „Wir-Identität“ zurückgegriffen (vgl. Rommel 2017:146ff). Auch das verweist auf eine andere Auffassung von Solidarität.

---

<sup>2</sup> Elias, Norbert 2001: Gesellschaft der Individuen. Berts+Fischer, Berlin.

## 2.2 PERSÖNLICHE BEZIEHUNGEN

In der vorliegenden Arbeit werden unter persönlichen Beziehungen jene verstanden, die sich in Familien, unter Freundschaften, zwischen ArbeitskollegInnen und in der Nachbarschaft bilden. Die Soziologie befasst sich oftmals mit bestimmten Beziehungsformen. Zum Beispiel der Freundschaft, der Paarbeziehung, Familie, Arbeitsbeziehungen usw. Doch wie lassen sich Beziehungen allgemein beschreiben und wie funktionieren „Beziehungen“?

Max Weber sprach von „sozialen Beziehungen“. „Soziales Handeln“, laut Weber, ist sinnhaft und am Verhalten anderer orientiert. Soziale Beziehungen zeichnen sich durch die Wechselhaftigkeit des sinnhaften Verhaltens aus: „Soziale »Beziehung« soll ein seinem Sinngehalt nach aufeinander *eingestelltes* und dadurch orientiertes Sichverhalten mehrerer heißen“ (Weber 1972:13). Soziale Beziehungen bestehen solange die *Chance* „aufeinander eingestellten“ Handelns besteht und umfassen auch „soziale Gebilde“, wie ‚Staat‘, ‚Kirche‘, ‚Genossenschaft‘, ‚Ehe‘ usw.“ (ebd.). Weber beschrieb also allgemein Beziehungen, ohne zwischen etwa einer Geschäftsbeziehung und einer Ehe zu differenzieren.

Georg Simmel legte seinen Fokus auf die Analyse von „mikroskopisch-molekularen Vorgängen“ (Simmel 1983:15) wechselseitig bezogenen Handelns und betrachtete hierzu vor allem die Ehe und Freundschaft genauer. Auch andere, wie Alfred Schütz, Leopold von Wiese und Erwin Goffman, liefern Beiträge zum Verständnis von Beziehungen. Um die verschiedenen Beziehungsformen zusammenfassend auf der Mikro-Ebene zu betrachten, erschien mir Karl Lenz‘ Ansatz der „persönlichen Beziehung“ (2008) plausibel. Die „persönliche Beziehung“ soll als „Modus“ sozialer Beziehungen verstanden werden, in dem sich soziale Systeme „vollziehen können und somit auch ein Modus, der sich auf die Struktur dieser Formen auswirkt“ (Schützeichel 2010:17).

Für eine Begriffsbestimmung siedelt Lenz (2008) die persönliche Beziehung zunächst zwischen Interaktion und Organisation an: „Unter Interaktion wird die Kopräsenz von zwei oder mehreren Akteuren in einer raumzeitlich bestimmten Situation verstanden“ (ebd. 686). Im Unterschied zur Interaktion bestehen persönliche Beziehungen auch bei Abwesenheit fort, Organisationen jedoch bleiben trotz des Ausscheidens eines

Mitgliedes bestehen. In Anlehnung an Simmels Mortalität der Dyade, stellt Lenz fest, dass dies für Beziehungen nicht zutrifft. Das unterscheidet die persönliche Beziehung auch von Gruppen: Die Beziehung „(...) lässt einen Personalwechsel nicht zu, sie kann nur durch eine neue persönliche Beziehung abgelöst werden.“ (ebd. 688).

Erstes Strukturmerkmal ist daher „*das Moment der personellen Unersetzbarkeit*“ (Lenz 2008:688).

Das zweite, zentrale Strukturmerkmal ist die „*Fortdauer-Idealisierung*“ (ebd. 689): Persönliche Beziehungen aktualisieren sich durch Interaktionen (Kontinuität) und sind, im Gegensatz zu Interaktionen, darauf angelegt, auf unbestimmte Zeit bestehen zu bleiben (Dauerhaftigkeit). Als weitere Strukturmerkmale nennt Lenz das Vorhandensein persönlichen Wissens, die emotionale Fundierung der gegenseitigen Bindung und eine besonders ausgeprägte Interdependenz. Durch Kontinuität der Interaktionen wird das „*persönliche Wissen*“ um die Beziehung und umeinander erweitert und es entsteht eine „*emotional fundierte gegenseitige Bindung*“, in der sowohl positive als auch negative Emotionen geteilt werden. Diese emotionale Fundierung führt zu einer „*besonders ausgeprägten Interdependenz*“, sowohl in Bezug auf Handlungslinien als auch die Beteiligten selbst und deren Interessen, Weltsicht, Motivationen etc. (vgl. Lenz 2008:689).

### **2.2.1 Personelle Unersetzbarkeit und Fortdauer-Idealisierung**

Wir wissen nun, dass eine persönliche Beziehung mit dem Ausscheiden einer Person, etwa durch Tod, aufhört zu existieren. Dies ist ein unumgänglicher Gedanke. Doch gibt es auch andere Gründe um aus einer Beziehung auszuschneiden? Selbst wenn eine Beziehung zum Beispiel durch eine Begegnung zweier Personen auf einer Reise entsteht, hört diese nicht auf nur weil die Reise vorüber ist und beide wieder getrennte Wege gehen. Wie Lenz' beschreibt, kann eine persönliche Beziehung „nur durch eine neue persönliche Beziehung abgelöst werden“ (Lenz 2008:688). Eine Liebesbeziehung kann auseinandergehen und durch eine neue Partnerin/ einen neuen Partner kann eine neue Liebesbeziehung entstehen. Doch was ist mit der/dem ehemaligen PartnerIn? Der Schlüssel liegt scheinbar in der Kontinuität – persönliche Beziehungen aktualisieren sich durch Interaktion (vgl. ebd. 689). Die „*Fortdauer-Idealisierung*“, also



das Interesse am Fortbestehen einer Beziehung sowie kontinuierliche Interaktionen bilden die Grundpfeiler einer persönlichen Beziehung. Entzieht sich eine Person der fortwährenden Interaktion schwächt dies die Beziehung.

### **2.2.2 Persönliches Wissen und emotionale Bindung**

Zu Beginn einer potenziellen persönlichen Beziehung wird Wissen zunächst vorsichtig ausgetauscht, denn für die weitere Entwicklung sind das Teilen von Gemeinsamkeiten, wie „Einstellungen, Interessen, Wertvorstellungen und Lebensstil“ wichtig (vgl. Heidbrink 2007:7). Haller bezeichnet das „Verstehen und Kennen“ einer anderen Person als den „kognitiven Aspekt“ (2016:166). Dieser kognitive Aspekt ist vor allem Grundlage für Freundschaften.

Persönliches Wissen schafft Vertrautheit und verdichtet die Beziehung. Lenz (2008) beschreibt, dass „je enger die Beziehung ist, desto stärker die Möglichkeit, so zu sein, wie man ‚ist‘“ (Lenz 2008:690). Betrachtet man nun die von Lenz zitierte Feststellung von Leopold von Wiese, dass in Paaren, als kleinste Beziehungseinheit, stets anders gehandelt wird, als es der Einzelne für sich tun würde (Wiese 1966; vgl. nach Lenz 2008:686), führt der informelle Charakter einer engen Beziehung gewissermaßen dazu, die eigene Identität wahren zu können. Vertrautheit entsteht also dadurch, dass die eigene Identität auch in der Beziehung bestehen bleibt und die Identitäten jeweils wechselseitig akzeptiert und anerkannt werden.

Ähnliches findet sich auch bei Axel Honneth (1992). In „Kampf um Anerkennung“ (1992) nimmt Honneth Bezug auf Hegel und Mead und stellt fest, dass „die praktische Identitätsbildung des Menschen die Erfahrung intersubjektiver Anerkennung voraussetzt“ (ebd. 148). Anhand dieser These soll eine Gesellschaftstheorie entwickelt werden. Für die vorliegende Arbeit jedoch, ist besonders der Begriff der „Liebe“ hervorzuheben. Unter Liebesverhältnissen versteht Honneth (1992) „alle Primärbeziehungen (...), soweit sie nach dem Muster von erotischen Zweierbeziehungen, Freundschaften und Eltern-Kind-Beziehungen aus starken Gefühlsbindungen zwischen wenigen Personen bestehen“ (ebd. 153). Er geht davon aus, dass Liebesbeziehungen auf der „unbewussten Rückerinnerung“ an die kindliche Entwicklung und das Mutter-Kind-Verhältnis basieren. Ähnliches findet man bei

Haller, der den „*Handlungs- und Erfahrungsaspekt*“ bei Eltern-Kind-Beziehungen eine große Rolle zukommen lässt (vgl. Haller 2016: 163f). Das Vertrauen auf die fortwährende Liebe der Mutter ermöglicht dem Kind Selbstvertrauen und die Fähigkeit des „Alleinseins“ zu entwickeln, durch Verlusterfahrungen entsteht der Wunsch des „Verschmolzenseins“ (vgl. Honneth 1992:169). So beschreibt Liebe:

*„(...) einen kommunikativen Spannungsbogen, der die Erfahrung des Alleinseinkönnens (sic!) kontinuierlich mit der des Verschmolzenseins (sic!) vermittelt; die »Ich-Bezogenheit« und die Symbiose stellen darin sich wechselseitig fordernde Gegengewichte dar, die zusammengenommen erst ein reziprokes Beisichselbstsein (sic!) im Anderen ermöglichen.“*(Honneth 1992:170)

Liebe ist eine Form von Anerkennung, die es erlaubt bei sich selbst zu sein im Beisein einer anderen Person. Dies beschreibt meiner Meinung nach im Wesentlichen auch das, was Lenz (2008) damit meinte, in einer engen Beziehung eher man selbst sein zu können. Kann man die eigene Identität auch mit bzw. während dem Beisein einer anderen Person leben, erfordert dies wechselseitige Anerkennung. Die wechselseitige Anerkennung mündet in einer emotionalen Bindung. Eine emotionale Bindung entsteht durch das Wissen über einander, aber auch über gemeinsame Erfahrungen und Handlungen (vgl. Haller 2016).

Insgesamt bieten die von Lenz genannten Strukturmerkmale einen guten Ausgangspunkt, um zu verstehen, wie sich persönliche Beziehungen verändern. Mangelt es an einem der Merkmale leidet die Beziehung – was der von ihm gemeinten Interdependenz entspricht.

Zusammenfassend möchte ich festhalten, dass es sich bei persönlichen Beziehungen um ein wechselseitiges Verhältnis handelt. Für die Entstehung, das Fortbestehen und das Verändern und Auflösen von Beziehungen sind die personelle Unersetzbarkeit, die Fortdauer-Idealisierung, das persönliche Wissen, die emotionale Bindung und folglich die Interdependenz von persönlichen Beziehungen zentrale Merkmale.

### **2.3 ZUSAMMENFÜHRUNG DER THEORIEN: FREIWILLIGENARBEIT IN DER FLÜCHTLINGSHILFE UND DIE VERÄNDERUNG VON PERSÖNLICHEN BEZIEHUNGEN**

Was wir bislang erfahren haben: Zunächst habe ich die Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als solidarisches Handeln gedeutet, da es sich um eine horizontale Unterstützungsleistung handelt, die auf einer subjektiv akzeptierten Verpflichtung basiert und die Grenzen der eigenen Binnengruppe übersteigt. GegnerInnen argumentieren oftmals aus einem anderen Solidaritätsverständnis heraus. Wie bei Simsas Aspekt der „gesellschaftlichen Stimmung“ (2016:11) angedeutet, ziehen sich diese unterschiedlichen Einstellungen durch verschiedenste Gruppen und Beziehungsformen, zum Beispiel familiäre Beziehungen, Freundschaften, Arbeitsbeziehungen oder der Nachbarschaft.

Persönliche Beziehungen aktualisieren sich durch Interaktionen und zeichnen sich durch Kontinuität und Dauerhaftigkeit aus (vgl. Lenz/Nestmann 2009:11). Wechselseitige Anerkennung und persönliches Wissen übereinander schaffen eine emotionale Bindung. Alle persönlichen Beziehungen sind in einem Netzwerk in unterschiedlicher Weise miteinander verknüpft. So können sie unter anderem mit „(...) Belastungen und Konflikten (...)“, aber auch mit „(...) sozialen Rückhalt und soziale(r) Unterstützung (...) verbunden sein“ (ebd. 13-14).

Was passiert, wenn bisher vertraute Personen über das Thema der Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe nicht übereinstimmen?

Groves (1995) und King (2005) beschäftigen sich in ihren Arbeiten mit Emotionen in sozialen Bewegungen und halten für die vorliegende Arbeit interessante Ergebnisse und Thesen bereit: Die Ergebnisse von Groves Studie zu TierrechtsaktivistInnen (1995) beschreiben, dass zum Beispiel das Thema Tierrechte von AktivistInnen im Umgang mit ArbeitskollegInnen, ausgegrenzt wurde, um Diskussionen zu vermeiden (Groves 1995:441). Dies wirkt sich auf bestehende persönliche Beziehungen, die aktivistische Tätigkeit und Identität aus:

*„To a certain extent activists need to stand ‘outside’ of society in order to change it. To do this they construct ‘deviant’ or disintegrated identities as*

*activists – deviant from the perspective of mainstream society.*“ (King 2005:162)

Durch ihre Tätigkeit zeigen die Freiwilligen Solidarität mit den Flüchtlingen. Aufgrund der Brisanz des Themas, treffen sie in ihrem persönlichen Umfeld auf Personen mit einem anderen Solidarverständnis. Ich nehme an, dass dies zu Auseinandersetzungen führt. Die neue Erkenntnis, „die Vorstellungen dieser speziellen Person stimmt mit meinen Vorstellungen nicht überein“, führt zur Reflexion bestehender persönlicher Beziehungen. Wird die Einstellung nicht mehr geteilt, ist dies zunächst ein neues Wissen übereinander. Die Frage, die sich stellt ist: wird die Einstellung anerkannt? Und um Groves zu folgen, welche Konsequenzen hat dies für weitere Interaktionen und folglich für die Beziehung? Wenn die Einstellung nicht geteilt wird, werden dann noch Erfahrungen miteinander geteilt und welche Konsequenzen hat dies für die emotionale Bindung? Diese Fragen greifen nun schon vor und verweisen auf die Forschungsfrage dieser Arbeit.

## 3 FORSCHUNGSDESIGN

---

### 3.1 WARUM MITEINANDER IN ANDRITZ?

Zu Beginn des Forschungsvorhabens stand zunächst eine andere Forschungsfrage, mittels derer die Motive Freiwilliger in der Flüchtlingsarbeit ergründet werden sollen. Bereits dafür wurde die Initiative „Miteinander in Andritz“ (MiA) als Fallbeispiel ausgewählt. Dies ergab sich aus dem Umstand, dass einerseits bereits Kontakt zu der Initiative bestand und andererseits MiA aufgrund ihrer Struktur verschiedene Facetten der Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe aufweist. Wie im Folgenden noch beschrieben, charakterisiert sich MiA durch ihren Dialog zwischen städtischen und ländlichen Strukturen. Ein weiterer Gedanke, der bei der Auswahl eine Rolle spielte, war, dass nachbarschaftlich verankerte und auf Langfristigkeit angelegte Initiativen ein breiteres Spektrum an potenziellen Freiwilligen ansprechen, als das bei einer anonymen, rein städtischen Initiative der Fall wäre.

MiA bietet ein umfassendes Angebot an ehrenamtlichen Tätigkeiten zur Förderung des Zusammenlebens im 12. Grazer Bezirk Andritz und gewann dafür 2016 den, von den Grünen Graz vergebenen, Preis „Couragette“ (Die Grünen Graz). Ziel ist es, Distanzen zwischen AsylwerberInnen und der lokalen Bevölkerung zu minimieren. Dies erfolgt über Freizeitaktivitäten, PatInnenschaften, Deutsch-Kurse etc. Die Initiative hat Ursprung in der Grundversorgung und entwickelte sich zu einer Initiative des Zusammenlebens in der Nachbarschaft.

Durch die lokale Verankerung und dem vielschichtigen Angebot treffen bei MiA unterschiedliche Perspektiven aufeinander. Unter der Annahme, dass in großen Initiativen im städtischen Raum freiwilliges Engagement anonym bleibt, sind HelferInnen in einer nachbarschaftlich organisierten Initiative auch im Wohn-Umfeld mit BefürworterInnen und GegnerInnen konfrontiert. Diese Annahme trug wesentlich zur Fallauswahl bei.

### 3.2 VORSTELLUNG DER INITIATIVE MITEINANDER IN ANDRITZ

Im Jänner 2016 wurde vom Andritzer Bezirksvorsteher eine Informationsveranstaltung einberufen. Anlass dafür war, dass in Andritz im Auftrag des Innenministeriums ein Flüchtlingsquartier eingerichtet werden sollte. Aus Medienberichten geht hervor, dass dies erst kurzfristig bekannt gegeben wurde. Beispielhafte Schlagzeilen sind: „Flüchtlinge: Quartier in Andritz sorgt für Unmut“ (orf.at) und „Fehlende Kommunikation. Wirbel um neues Flüchtlingsheim in Graz“ (Kleine Zeitung). Die Informationsveranstaltung im Andritzer Begegnungs-Centrum (in Folge ABC) wurde rege besucht. Die Räumlichkeiten waren überfüllt und viele mussten vor der Türe warten. Die Veranstaltung wurde von Protestkundgebungen und Demonstrationen begleitet, die allerdings keine reine Grazer Angelegenheit waren. Aus ganz Österreich kamen Mitglieder rechtspopulistischer und rechtsextremer Gruppierungen um in Andritz ihren Protest kundzutun. Im Expertengespräch berichtete der Initiator von MiA dass auch im ABC lautstark diskutiert wurde. Anlass für den großen Unmut war vor allem die Kurzfristigkeit. Um etwas Ruhe in die Situation zu bringen, meldete er sich zu Wort und legte Listen auf, in denen sich Personen eintragen konnten, die den Flüchtlingen nun helfen möchten. Gemeldet haben sich zunächst vierzig Personen. Einen knappen Monat später, fand ein erstes Treffen von Ehrenamtlichen und einigen BewohnerInnen des ersten Flüchtlingsquartiers statt, um sich gegenseitig kennenzulernen. Dabei wurden auch die ersten Fachgruppen gebildet. Zu Beginn des Forschungsvorhabens gab es vier Flüchtlingsquartiere in Andritz:

- Das erste *Quartier für AsylwerberInnen* ist in Bundesbetreuung. Anstatt von den befürchteten<sup>33</sup> unbegleiteten, männlichen Asylwerbern, ist es mittlerweile Unterkunft für AsylwerberInnen mit Behinderungen bzw. schweren Krankheiten und deren Familien. Die drei weiteren Quartiere sind in Landesbetreuung.
- Ein Quartier beherbergt rund 30 AsylwerberInnen im Familienverband;
- im dritten Quartier sind ausschließlich Männer untergebracht und
- in einem vierten, kleinen Quartier wohnen Frauen mit Kindern.

---

<sup>33</sup> Mehr dazu unter „Stadt Graz von Asylwerbern ‚überrascht‘“ - Orf.at

Auch Miteinander in Andritz ist gewachsen, die Pfarre St. Veit ist nun auch mit dabei im Arbeitskreis und mittlerweile sind rund 180 Personen bei Miteinander in Andritz, in unterschiedlicher Intensität, aktiv. Gegliedert ist die Initiative in sechs Fachgruppen:

1. Die Fachgruppe „*Deutsch*“, in der es vor allem um die Vermittlung von Alltagsdeutsch und eine Annäherung an die deutsche Sprache geht.
2. Die Gruppe „*Schule*“ bietet Lernbetreuung für Schulkinder an,
3. die „*Bunte Gruppe*“ arbeitet kreativ mit den AsylwerberInnen.
4. Um Flüchtlinge mobil zu machen werden in der Fachgruppe „*Fahrrad*“ gespendete Fahrräder gesammelt und fahrtüchtig gemacht.
5. In der Gruppe „*Sport*“ wird vor allem mit jungen, männlichen Asylwerbern zum Beispiel Fußball gespielt und
6. in der jüngsten Fachgruppe – „*Halal-Lebensmittel*“ – werden von einer Grazer Fleischerei gespendete Halal-Lebensmittel eingesammelt und verteilt.

MiA wurde zu Beginn als Arbeitskreis der Pfarre Andritz definiert, sah sich aber bald danach als überparteiliche und überkonfessionelle Initiative. Die Pfarre unterstützt die Initiative in dreierlei Hinsicht: Mit Räumlichkeiten die unter Absprache zur Verfügung gestellt werden, sie übernimmt die Kosten für ein Mobiltelefon, das als „Notruf-Telefon“ bezeichnet und für Erstkontakte sowie Organisatorisches genutzt wird; der dritte Punkt ist, dass durch die Eingliederung der Initiative als Arbeitskreis der Pfarre die Freiwilligen Unfall- und Haftpflichtversichert werden. Finanzielle Ausgaben hat MiA lediglich im Fall speziellen Bedarfs von AsylwerberInnen, zum Beispiel wenn Tickets für die öffentlichen Verkehrsmittel benötigt werden oder Sportartikel für die Kinder und Jugendliche gebraucht werden. MiA wird mit privaten Spenden unterstützt und erhält eine Subvention der Stadt Graz. Einen für sie relevanten Geldbetrag erhielten MiA 2016 mit dem Gewinn der Couragette – dem Preis für Zivilcourage der Grazer Grünen (Graz Grüne). Auch der Bezirksrat, der die Freiwilligen einmal als Dankeschön zum Essen eingeladen hat, zeigte sich wohlwollend. Das Integrationsreferat der Stadt Graz unterstützt auch mit Unterrichtsmaterialien.

Laut Initiator hat sich die Stimmung seit der ersten Informationsveranstaltung in der Nachbarschaft von Andritz verändert. Er führt dies teilweise auf positive Berichte in Bezirkszeitung und Pfarrblättern zurück, aber auch die Gegenstimmen

sind zumindest nicht mehr lautstark hörbar. Wie es mit MiA weitergehen wird, ist noch nicht klar. Beraten wird darüber, ob ein Verein gegründet werden soll. Die große Aufgabe komme aber erst, wenn AsylwerberInnen einen positiven Bescheid erhalten. Dann geht es darum einen Job und eine Wohnung zu finden. In Andritz gestaltet sich die Wohnungssuche aufgrund der hohen Mieten schwierig. Wohnen die nun anerkannten Flüchtlinge aber weiter weg, können sie nur mehr begrenzt von MiA betreut werden



### 3.3 ENTWICKLUNG DER FORSCHUNGSFRAGE

Den Ergebnissen von Simsa (2016) sowie Karakayali und Kleist (2015) anschließend wurde eine erste Fragestellung gebildet, die auf Motive und Beweggründe der Freiwilligen abzielte:

*Wie denken Freiwillige in der Flüchtlingshilfe über ihre Arbeit, welche Bedeutung messen sie ihr bei und welche Beweggründe haben sie?*

Die Frage zielte auf die persönliche Perspektive der Freiwilligen ab, daher wurde ein qualitativer Zugang gewählt und zur weiteren Sondierung ein erstes, problemzentriertes Interview im November 2016 geführt.

In dem Interview wurde ein Aspekt aufgeworfen, der bisher noch nicht in meinen Überlegungen vorgekommen ist: die Veränderungen der Beziehungen im sozialen Umfeld. Die Konfrontation mit unterschiedlichen Sichtweisen gegenüber Flüchtlingen sowie der freiwilligen Arbeit in der Flüchtlingshilfe, verändert bestehende und beeinflusst neue Beziehungen. Bei Simsa et. al. (2016) wurde dieser Aspekt als „gesellschaftliche Stimmung“ bezeichnet und beschreibt die Diskrepanz zwischen positiver Willkommenskultur und negativer Stimmung bzw. Kritik, die zur Belastung der HelferInnen führen kann (vgl. ebd. 11). Zunächst habe ich überlegt die Stimmung bzw. die Veränderungen der Beziehungen auf das Arbeitsumfeld oder die Nachbarschaft zu beschränken. Ich nahm jedoch an, dass sich dieses Thema quer durch das Arbeitsumfeld, die Nachbarschaft aber auch durch Familien und Freundschaften zieht und gesplante Meinungen in all diesen Beziehungsformen vorkommen. Zudem wurde Fragestellung um die gesellschaftliche Stimmung noch nicht ausführlicher behandelt. Die untenstehende allgemeine Fragestellung hat die Funktion, dass der Forschungsprozess offengehalten wurde. Dies ermöglichte, dass sowohl die Aspekte der Veränderungen als auch dadurch beeinflussten Lebensbereiche von den Befragten selbst definiert wurden. Das Ziel war ein umfassendes Bild darüber zu zeichnen, inwiefern sich Beziehungen von Freiwilligen aufgrund ihrer Tätigkeit verändern. Als mögliche persönliche Beziehungen wurden familiäre Beziehungen, Freund- und Bekanntschaften, Beziehungen zu ArbeitskollegInnen und die Nachbarschaft erachtet und in weiterer Folge als Fragekategorien in den Interviews berücksichtigt.

Die forschungsleitende Fragestellung lautete daher:

*Inwiefern haben sich Beziehungen im persönlichen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe, aufgrund ihrer Tätigkeit, verändert?*

Dabei ergeben sich folgende Unterfragen:

*1.) Wie wird über das freiwillige Engagement kommuniziert?*

Die Frage, wie über die Freiwilligenarbeit kommuniziert wird, impliziert die Frage nach deren Bedeutung. Der persönliche Zugang und die Motivationen geben Aufschluss darüber, welche Relevanz die Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe für die jeweiligen Personen hat. Wie im Theorieteil beschrieben, birgt das Thema Flüchtlingshilfe Konfliktpotenzial. In Hinblick auf die Frage, wie sich persönliche Beziehungen aufgrund der Tätigkeit verändern, ist die Haltung der Freiwilligen gegenüber ihres Engagements dahingehend von Bedeutung, als dass sich potenzielle Gegenstimmen im persönlichen Umfeld wohlmöglich an eben diesen Einstellungen und Bedeutungen orientieren bzw. diese angreifen.

*2.) Wie und wem erzählt man darüber?*

- *Welche Grenzen werden an Inhalten oder gegenüber bestimmter GesprächspartnerInnen gesetzt?*
- *Welche Themen werden angesprochen?*

Die Frage „wie und wem“ darüber erzählt wird, zielt auf die Charakteristika persönlicher Beziehungen ab. Die Frage danach, welche Inhalte mit wem geteilt werden, verknüpft die vorangehende Fragestellung mit der Bedeutung bestimmter persönlicher Beziehungen: Wie im Theorieteil beschrieben zeichnen sich Beziehungen durch persönliches Wissen aus. Die Frage wurde unter der Annahme konstruiert, dass in engen Beziehungen mehr bzw. persönlich relevantes Wissen, Erkenntnisse, aber auch Erfahrungen miteinander geteilt werden. Auf der anderen Seite soll sie aufzeigen mit welchen Personen bestimmte Inhalte nicht geteilt werden und soll damit Aufschluss über mögliche Veränderungen von persönlichen Beziehungen geben.

### 3.) *Welche Beziehungen haben sich inwiefern verändert?*

- *Inwiefern unterscheiden sich die Veränderungen der Beziehungen voneinander?  
(Vergleich der Lebensbereiche Arbeit, Nachbarschaft, Freundschaften, Familie)*

Die dritte Unterfrage verweist auf die forschungsleitende Fragestellung und verknüpft die vorangehenden Unterfragen. Auf Basis der unter 1.) und 2.) aufgelisteten Fragestellungen können nun Rückschlüsse daraus gezogen werden, inwiefern sich persönliche Beziehungen verändert haben. Anhand der Relevanz- und Bedeutungszuschreibungen, die die Freiwilligen ihrer Tätigkeit und unterschiedlichen persönlichen Beziehungen zukommen lassen, sollen Überschneidungen und gegebenenfalls Differenzen zwischen den beiden Lebensbereichen offenkundig werden.

## 3.4 METHODEN

### 3.4.1 Qualitativer Zugang

Wie oben beschrieben, behandelte die Fragestellung ein – zumindest in dieser Konstellation – bisher noch nicht beschriebenes soziales Phänomen. Dadurch entstand ein grundlegendes Interesse an dem Themenbereich und infolgedessen war es wichtig explorativ vorzugehen, ohne das Problem aus den Augen zu verlieren. Da mir zum Zeitpunkt meines Forschungshabens keine ähnlichen Arbeiten bekannt waren, konnte die Forschungsfrage nicht anhand zu überprüfender Kategorien entwickelt werden. Das erste Interview war insofern eindrucksvoll, als dass es währenddessen aber viel mehr noch beim Schreiben des Memos, ein Phänomen aufbrachte, das bisweilen nicht in meinem Blickfeld war: Offensichtlich hatten sich hier in Zuge der freiwilligen Tätigkeit, persönliche Beziehungen verändert. So tat sich die Frage auf, ob sich ähnliches in anderen Interviews auch findet. Aus dieser ersten großen Frage konnten die forschungsleitende Fragestellung und die dazugehörigen Unterfragen entwickelt werden. Um diesem explorativen Interesse gerecht zu werden, wurde ein qualitativer Zugang gewählt.

*„Ein zentrales Anliegen der qualitativen Sozialforschung betrifft den Prozess von Reproduktion, Modifikation und Deutung von Handlungsmustern. Die sozialen Akteure konstituieren durch diese Muster die Wirklichkeit und sie sollen daher dokumentiert, analytisch rekonstruiert und durch das verstehende Nachvollziehen erklärt werden.“*  
(Lamnek 2010:21)

Aufgrund dieses Anliegens wurden Einzelinterviews mit Personen geführt, die freiwillig in der Flüchtlingshilfe engagiert sind. Um diese Fragestellung beantworten zu können, war es daher notwendig das Forschungsdesign so zu gestalten, dass die sinnhaften Strukturierungen der InterviewpartnerInnen und deren Erzähldynamiken beachtet werden konnten, gleichwohl aber das Augenmerk auf die Forschungsfrage gerichtet war. Dies sollte mit problemzentrierten Interviews gewährleistet werden. Zusätzlich wurde ein Interview mit einem Experten geführt, um Aufschlüsse über Entwicklung und Struktur der Initiative und Einblick in die nachbarschaftliche Stimmung zu bekommen.

### 3.4.2 Die Konzeption der Interviews

Ein Leitfaden-gestütztes ExpertInnen-Interview mit einer Person, die sich mit der Organisation der Initiative befasst, sollte Einblick geben in die Entwicklung der Initiative MiA, die organisatorischen Rahmenbedingungen, und in diesem Kontext auch Aufschluss über die Stimmung in der Nachbarschaft.

Unter einem „Experten“, respektive einer „Expertin“, wird in den Sozialwissenschaften eine Person verstanden, die „Funktionseliten innerhalb eines organisatorischen und institutionellen Kontextes“ (Liebold/Tinczek 2009:33f) zugehörig sind und über Wissen verfügen, „das sie (die Person als ExpertIn) zwar nicht alleine besitzt, das aber doch nicht jedermann bzw. jederfrau in dem interessierenden Handlungsfeld zugänglich ist“ (Meuser/Nagl 1997:484 zit. Nach Liebold/Tinczek 2009:34). Das Experteninterview wurde mit dem Initiator von Miteinander in Andritz geführt, der auch als Kontaktperson der Initiative angeführt und Schlüsselfigur in der Kommunikation - mit der Pfarre, die Räumlichkeiten zur Verfügung stellt und dem Bezirksrat - ist, sowie mit der Beantwortung des „Notfall-Telefons“ betraut ist.

Das Interview verlief, trotz des vorhanden Leitfadens, nicht im klassischen Frage-Antwort-Schema. Dadurch, dass sich mein Gesprächspartner bereits vorab Gedanken gemacht hatte und wusste, was er sagen möchte, herrschte ein flüssiger Gesprächscharakter. Auffällig war, dass die Erfahrungen mit der Bezirkspolitik sehr positiv geschildert wurden. Generell konnten durch das Interview Erkenntnisse über die Organisation, Struktur und Entwicklung von MiA, den organisatorischen Abläufen zwischen Freiwilligen und Asylwerbenden und dem Stimmungsbild in der Nachbarschaft und dessen Entwicklung, gewonnen werden. Ein offenbar eindrucksstarkes Ereignis waren die Protestaktionen in der Nachbarschaft, die in jedem Interview Thema waren. Diese sich wiederholende Erzählung der Ereignisse veranschaulichte deren große Bedeutung.

Für die Interviews mit den Freiwilligen wählte ich, um meiner Fragestellung gerecht zu werden, die Form des problemzentrierten Interviews. Durch *Problemzentrierung*, *Gegenstandsorientierung* und *Prozessorientierung* sollten der Erzähldynamik und sinnhaften Strukturierung der InterviewpartnerInnen, Raum gegeben werden,

gleichzeitig aber eine Verdichtung der, für die Fragestellung, relevanten Konzepte gewährleistet werden.

Im Vergleich zum narrativen Interview wird beim problemzentrierten Interview das Vorwissen der forschenden Person berücksichtigt. Unter der Annahme, dass ForscherInnen keine „*tabula-rasa*“ sind profitiert dieser Zugang vor allem von der „Verschränkung von bestehendem und zu ermittelndem Wissen“ (Witzel 1982:5). Induktion und Deduktion sind im Wechselspiel. Auch dem problemzentrierten Interview geht ein Erzählstimulus voraus, damit obliegt die Bedeutungsstrukturierung den Befragten selbst. Durch *Zurückspiegelung*, *Verständnisfragen*, *Konfrontation* und *direkten Fragen* am Ende des Gesprächs wird der Problembereich verdichtet und bestehende theoretische Konzepte modifiziert (vgl. Lamnek 2010: 332ff).

Witzel (1982) nennt vier Instrumente des problemzentrierten Interviews: Kurzfragebogen, Leitfaden, Tonaufzeichnung und Postskriptum.

Ein Kurzfragebogen vor Beginn des Gesprächs liefert Sozialdaten; aufgrund des Frage-Antwort-Schemas, so Witzel, wird „das nachfolgende Interview, das eine Aushandlung der subjektiven Sichtweise der Interviewten zum Ziel hat, entlastet.“ (Witzel 2000:4). Tonaufzeichnungen sollten vollständig transkribiert werden, um den Kommunikationsprozess zu erfassen. Ein Leitfaden dient „als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen zur Sicherung der Vergleichbarkeit der Interviews“. (ebd.) Schließlich enthalten Postskripte eine Skizzierung des Interviews; der Inhalte und sonstige Auffälligkeiten (vgl. ebd.).

Alle vier Instrumente wurden in der Erhebung angewendet.

### 3.4.3 Zugang und Interviewauswahl

Der Zugang zur Initiative Miteinander in Andritz erfolgte über eine mir bekannte Person, die in Andritz ansässig ist und selbst freiwillig im Rahmen der Initiative tätig war. Über diesen direkten Kontakt zur organisatorischen Ebene wurde mir der Zugang vermittelt. So konnte vorab per Mail mein Forschungsvorhaben dem organisatorischen Plenum der Initiative vorgestellt werden, das folglich meinem Vorhaben zustimmte und mich bei der Kontaktaufnahme zu potenziellen InterviewpartnerInnen unterstützte.

Die Interviews erforderten insgesamt drei Aufenthalte in Graz: Im November 2016- für das erste Interview und zwei Aufenthalte im August 2017 für die weiteren Interviews. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte im Prinzip nach dem Schneeballsystem, wobei die zeitlichen Ressourcen sowohl der InterviewpartnerInnen als auch der Forschenden berücksichtigt werden mussten. Oftmals wurde ich bereits während des Interviews auf andere potenzielle InterviewpartnerInnen hingewiesen. Diese Hinweise waren aber größtenteils auf Funktionen bzw. vermeintliches ExpertInnenwissen der möglichen GesprächspartnerInnen begründet. Im Gegensatz dazu wurden von mir bestimmte Merkmale eingefordert. Die Merkmale wurden anhand der angefertigten Interviewprotokolle bestimmt und setzten sich aus statistischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht und Berufstätigkeit zusammen, um ein möglichst breites Spektrum an InterviewpartnerInnen zu gewinnen. Ein weiteres Merkmal war, ob die infrage kommende Person bereits Erfahrung mit Freiwilligenarbeit in sozialen Bereichen hatte. Dies hatte die Annahme zu Grunde, dass das Umfeld von Personen, die schon länger in sozialen Bereichen aktiv gewesen sind, dem gegenüber wohlwollender gestimmt waren.

#### 3.4.4 Erhebung

Nach einer ersten Kontaktaufnahme, um die Bereitschaft für das Interview zu klären, wurden Zeit und Ort des Interviews besprochen. Abhängig von den zeitlichen Ressourcen wurden die Interviews im Esszimmer meiner Unterkunft oder bei meinen GesprächspartnerInnen zuhause gewählt. Das Esszimmer meiner Unterkunft bot sich deshalb, da ich schlichtweg keinen öffentlichen Ort kannte, an dem es mit Sicherheit möglich gewesen wäre, sich für ein Interview zurückzuziehen. Ein weiterer Grund waren die knappen zeitlichen Ressourcen meiner GesprächspartnerInnen, für die es oft einfacher war sich in direkt in ihrem Wohnumfeld zu treffen, als den Weg ins Zentrum von Graz auf sich zu nehmen.

Insgesamt geführt wurden: ein problemzentriertes Interview im November 2016; ein ExpertInneninterview und weitere sieben problemzentrierte Interviews im August 2017. Das kürzeste Interview dauerte 34 Minuten und das längste 1 Stunde und 50 Minuten. Die Differenz der Interviewdauer ist vor allem auf die unterschiedlichen Längen des narrativen Gesprächsteils zurückzuführen.

Zu Beginn des Treffens wurden die InterviewpartnerInnen in den Ablauf des Gesprächs eingewiesen und die Struktur des Interviews erklärt. Also, dass es sich nicht um ein Frage-Antwort-Schema handelt, sondern ein offenes Gespräch, in dem es kein Richtig oder Falsch gäbe und, dass alles was sie mir erzählen möchten wichtig wäre. Sie wurden über die Anonymisierung und vertrauliche Behandlung der Daten aufgeklärt und die Zustimmung zur Gesprächsaufzeichnung wurde eingeholt. Dann wurde das Aufzeichnungsgerät eingeschaltet.

Der Anfang der Interviews wurde von mir einheitlich gestaltet: Zuerst wurde der Kurzfragebogen ausgefüllt, der statistische Daten erhob, danach wurde die einleitende, erzählgenerierende Frage gestellt. Von da an strukturierten sich die Interviews unterschiedlich, abhängig von der Erzähldynamik der InterviewpartnerInnen. Interessant war, dass die Gesprächssituation für die Befragten offenbar Möglichkeiten zur Reflexion geboten hat. Es wurde auch sehr offen über die Tätigkeit und über zugehörige Erfahrungen erzählt. Zum Teil kamen auch biographische Elemente vor, die sich, wie sich später rausstellte, in ihren persönlichen Einstellungen widerspiegeln. Fragen zu Beziehungen wurden unterschiedlich abgehandelt, auch hier zeigte sich, was



wiederum erst durch die Analyse deutlich wurde, dass je nach Beziehungsform unterschiedliche Mechanismen dahinterstecken.

### **3.4.5 Auswertung**

Bei allen Interviews wurde zunächst eine Themenanalyse durchgeführt. Die Themenanalyse eignet sich dafür, einen Überblick über große Textmengen und die manifesten Inhalte von Aussagen auszumachen (Froschauer/Lueger 2003:158). Mit Hilfe des Textreduktionsverfahrens wurden zunächst Textstellen nach ihren zentralen Aussagen codiert und zu Themen zusammengefasst. In einem weiteren Schritt wurden, wie von Froschauer und Lueger beschrieben, die Themen nach ihren Charakteristika und möglichen Zusammenhängen, aber auch Differenzen mit anderen Themen untersucht (vgl. ebd. 160f). In der Praxis wurden, anschließend an eine erste, vorläufige Themenkodierung, Fragen an die Transkripte gestellt: Wie definiert sich das Thema, welche Merkmale charakterisieren es, aus welchen Subkategorien besteht es, wie unterscheidet es sich von anderen Themen und mit welchen Themen steht es in Verbindung? Für jedes Interview wurde ein eigenes Dokument angefertigt, welches die angesprochenen Themen mit den jeweiligen Subkategorien, Verweise auf andere Themen, der jeweiligen Relevanz sowie Hinweise von wem es angesprochen wurde, enthielt. Themenkategorien, die in der Analyse eines vorhergehenden Interviews vorkamen, wurden dabei berücksichtigt. Im nächsten Schritt wurden anhand der ausgearbeiteten Dokumente der einzelnen Interviews, die Themen verglichen, beschrieben und weiter ausdifferenziert.

Mittels der Themenanalyse konnten im nächsten Schritt Interviewpassagen ausfindig gemacht werden, die Hinweise auf Struktur, Bedeutung und Veränderungen von persönlichen Beziehungen geben. Insgesamt neun Passagen wurden mittels Feinstrukturanalyse in Analysegruppen analysiert.

Die Analysegruppen setzen sich aus Personen meines Umfeldes zusammen; in unterschiedlichen Konstellationen von Alter, Geschlecht und Bildungsstand. Die ausgewählten Passagen umfassten maximal vier Zeilen. Ich bemühte mich außerdem darum Textstellen zu wählen, die entweder bei *oberflächlichem Hinsehen* als wichtig betrachtet werden konnten, aber auch solche die *unwichtig* zu sein schienen (vgl.

Froschauer/Lueger 2003:113). Die Textstellen wurden in einzelne Sinneinheiten geteilt und Schritt für Schritt den Analysegruppen vorgelegt.

Da die Analysegruppen zum Teil auch aus fachfremden Personen bestanden, war es zu Beginn notwendig, jede Gruppe in die Methodik der Feinstrukturanalyse einzuweisen. Die einzelnen Sinneinheiten wurden sonach der Gruppe in chronologischer Reihenfolge vorgelegt. Nach den ersten Sinneinheiten, zu denen ich jeweils Fragen stellte, die eine Interpretation stützten, wussten die TeilnehmerInnen meiner Analysegruppen wie die Interpretation funktioniert. Dadurch entwickelte sich eine eigene Dynamik: Ich legte eine Sinneinheit vor, die TeilnehmerInnen lasen sie und begannen über ihren *Sinn* und *Funktion* zu diskutieren. Sie hinterfragten die *Intention* und inhärenten *Rollenverteilungen* der Aussagen und welche *Konsequenzen* die beschriebenen *Handlungs-* bzw. *Denkweisen* für die Person wohl habe. Die TeilnehmerInnen der Analysegruppen entwickelten auch eine große Neugierde dafür, wie es wohl in der *nächsten Sinneinheit* weitergehen könnte (vgl. ebd. 144ff). Diese Neugierde galt es manchmal mit zusätzlichen Fragen zur aktuellen Sinneinheit zu zügeln.

Zwischen den Analyseeinheiten gab es immer wieder *Reflexionsphasen*, dadurch konnte ich immer wieder Überblick über den jeweiligen Stand der Interpretation gewinnen und die nächsten Textstellen anhand bestimmter Merkmale auswählen. Zum Beispiel Textstellen, die auf ähnliches hinweisen könnten und dadurch die Interpretation verdichten oder welche die auf andere Beziehungsformen, Situationen oder Erfahrungen hindeuten (vgl. ebd. 119). Abschließend wurden die Ergebnisse der Feinstrukturanalyse *zusammenfassend interpretiert*, um eine „durchgängige Sinnstruktur aller Aussagen“ zu erhalten (ebd. 120).

## 4 ERGEBNISSE

---

Der Gesprächseinstieg der Interviews war erzählgenerierend formuliert. Dies eröffnete Raum für die persönlich relevanten Themen der befragten Personen. Mit besonderem Augenmerk auf die Forschungsfrage war die weitere Folge des Interviews problemzentriert angelegt, um herauszufinden in welcher Form und Relevanz soziale Beziehungen eine Rolle spielen und welche Möglichkeiten zur Veränderung sie beinhalteten.

Was sich in allen Interviews grundsätzlich abzeichnete, war ein „*fester Standpunkt*“ bezüglich der Bedeutung der eigenen Tätigkeit und der Rolle von Flüchtlingsarbeit in persönlicher als auch in gesellschaftlicher Hinsicht. Dieser feste Standpunkt wirkt sich auch auf persönliche Beziehungen und den Umgang des Themas in diesen Beziehungen aus. Inwiefern sich persönliche Beziehungen veränderten, hing vor allem von der „*emotionalen Bindung*“ ab.

Im ersten Teil dieses Kapitels wird der Zugang zur Flüchtlingshilfe beschrieben, also wie die Freiwilligen zu ihrer Tätigkeit kamen. Die Motivation dafür war oft sehr persönlich. Der zweite Teil beschreibt die Tätigkeiten in der Flüchtlingshilfe und vor allem die Herausforderungen, denen die Freiwilligen begegnen. Allen voran ist hier Sprache als Thema zu nennen, also sprachliche Barrieren und die Bedeutungen und Funktionen, welche die Freiwilligen ihr beimessen. Im dritten Teil der Ergebnisse geht es um die Bedeutung der Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe aus der Perspektive der Freiwilligen. Sie messen ihrer Tätigkeit unterschiedliche Bedeutungen und Funktionen für Flüchtlinge, für die Gesellschaft aber auch für sich selbst, bei. Diese Bedeutungszuschreibungen bilden zugleich Grundstein für den festen Standpunkt. Im vierten und letzten Unterkapitel werden—in Bezug auf die Forschungsfragen—persönliche Beziehungen ihre Charakteristika, ihr jeweiliges Veränderungspotenzial und damit verbundene Handlungsoptionen beschrieben.

## **4.1 DER ZUGANG**

Speziell ist in diesem Fall, dass es für die Freiwilligen offenbar einen gemeinsamen Impact gab: die Eröffnung eines Flüchtlingsquartieres in Andritz. In allen Interviews wurde am Gesprächsbeginn von den Interviewten der Zugang zur Freiwilligenhilfe beschrieben. Die Kontaktaufnahme mit einem Freiwilligennetzwerk geschah auf zwei verschiedenen Arten. In beiden Varianten war ein niederschwelliger Zugang ursächlich: Entweder über eine Mittelsperson, jemand aus dem Freundeskreis oder Berufsumfeld – eine Person, die schon tätig war; oder selbstständig über Kontakt mit MiA. Wobei hier eine bereitgestellte Kontaktliste bzw. öffentliche Veranstaltungen von MiA Möglichkeiten boten. Die Beschreibung des Zugangs erfolgte unterschiedlich: Für die einen war die Handlungsabfolge der Kontaktaufnahme mit MiA bzw. Caritas-MitarbeiterInnen von Bedeutung, für die anderen der persönliche Zugang zu dem Flüchtlingsaufkommen. Allen gemeinsam ist der voranstehende Gedanke etwas tun zu wollen. Damit einher geht eine bewusste Entscheidung sich in der Flüchtlingshilfe zu engagieren. Das „tun wollen“ steht in direkter Verbindung mit der persönlichen Einstellung zu dem Flüchtlingsaufkommen.

### **4.1.1 Biographischer und persönlicher Zugang**

In allen Gesprächen waren der persönliche Zugang und biographische Faktoren von besonderer Bedeutung.

Eigene Fremdheits-Erfahrung spielten einen wesentlichen Faktor. Für Personen, die selbst migriert sind, ist die Situation der Flüchtlinge nachvollziehbar, im speziellen das Fremdsein in einer neuen Umgebung bzw. in einer neuen Nachbarschaft. Es besteht Verständnis dafür, dass es schwierig ist, sich in neuen Strukturen zurecht zu finden. Insbesondere Kontakte zu knüpfen in einem Umfeld, das als eher in sich geschlossen wahrgenommen wird.

Ein weiterer Faktor sind bisherige Erfahrungen mit PatInnenschaften. So gab es InterviewpartnerInnen, die bereits „Patenkinder“ (auch Jugendliche bzw. Erwachsene) hatten, die bereits vor dem vermehrten Aufkommen 2015, in Österreich aufhielten oder aber auch PatInnenschaften über Staatsgrenzen hinweg. Besonders ist hier der

zwischenmenschliche Kontakt, der „Patenkinder“ zu Familienmitgliedern werden lässt.

Ein anderer Faktor beschreibt den eigenen Handlungswillen:

*„Ähm, also ich hab' mich eigentlich immer schon v-v- eigentlich schon von der Schulzeit an immer-, immer wieder so sozial engagiert wies halt- halt möglich war.“ (I8)*

Für jene, die schon zu Schulzeiten engagiert waren bzw. die Bereitschaft dazu hatten, bietet sich jetzt eine Möglichkeit, ihre Bereitschaft zu überprüfen und in die Tat umzusetzen. Für mich interessant war, dass es dabei auch darum geht, sich selbst etwas zu beweisen. Durch das tatsächliche Handeln unterscheidet man sich von jenen die „nur reden“.

Persönliche Betroffenheit ist ein weiterer Faktor, der von den InterviewpartnerInnen beschrieben wurde. Zwei Erlebnisse spielen hier zusammen: Einerseits die mediale Berichterstattung und andererseits Proteste rechter Gruppierungen in Graz. Die Bilder der Medien wurden mit gemischten Gefühlen wahrgenommen. Mitleid für die Situation der Flüchtlinge, Erschrecken vor den politischen und strukturellen Beschränkungen und dem daraus resultierenden Drang selbst Handlungen zu setzen.

Es besteht eine persönliche Verbindung zur Situation der Flüchtlinge. Die beschriebene Betroffenheit und das Verständnis für das Gefühl von Fremdheit. Verstärkt wurde dies durch die Demonstrationen rechter Gruppierungen in Andritz. Diese waren für die Interviewten ein einschneidendes Erlebnis. Der Protest wird als räumliche und persönliche Grenzüberschreitung empfunden. Der öffentliche Raum wurde von einem fremdenfeindlichen Stimmungsbild eingenommen. Durch lautstarken Protest in Form von fremdenfeindlichen Parolen wurden die Interviewten mit Vorurteilen direkt an ihrem Wohnort konfrontiert und das Stimmungsbild, das bisher nur aus Medien bekannt war, wurde unmittelbar. Durch diese Unmittelbarkeit wird ein Prozess in Gang gesetzt:

*„Und dann beginnt in einem selber der Prozess: so, jetzt musst selber aktiv werden, wenn du nicht mit der Meinungs- wenn man nicht mit dieser Meinungsmache mitschwimmen will.“ (13)*

Es kommt zur Verschränkung von Erwartungen an die Gesellschaft, dem Idealbild eines Zusammenlebens, und dem an sich selbst gerichteten Anspruch tätig zu werden. Das Tätig werden erfüllt für die Freiwilligen dabei bestimmte Zwecke: Als Zeichen gegen rechte Stimmung, um fremdenfeindliche Stimmung im unmittelbaren Umfeld nicht aufwallen zu lassen und die eigene Ohnmacht, durch Betroffenheit veranlasst, zu überwinden und handlungsfähig zu werden. Grundlegend dafür ist eine egalitäre Betrachtung der Flüchtlinge:

*„Ein Mensch kommt und, woher auch immer, dass ich mit diesen Menschen, die jetzt in dieser Lebenssituation sind, genauso umgehe, wie wenn du vor meiner Tür stehen würdest.“ (17)*

Die Flüchtlinge wurden als ebenbürtig beschrieben. Diese Position fußt in der Haltung, dass es bei Freiwilligenarbeit auch um zwischenmenschliche Beziehungen geht. Dies zeigte sich vor allem in Erzählungen über die persönliche Betreuung von Einzelpersonen und über die Situation in den Deutschkursen. Voran geht die Grundeinstellung, dass Flüchtlinge, die nun in Österreich, genauer in Graz und – zumindest für die Zeit bis zum Erhalt des möglichen Aufenthaltsbescheids – in Andritz sind, als NachbarInnen betrachtet werden. Wie jede andere Person haben sie demnach Anspruch auf Unterstützung. Räumliche Nähe ist dabei die zentrale Kategorie, denn durch diese ist direkte Hilfe erst möglich. Die Flüchtlingsunterkünfte in unmittelbarer Nähe erleichtert es sich dafür Zeit zu nehmen, vor allem für berufstätige HelferInnen.

## 4.2 TÄTIGKEITSFELDER UND ANFORDERUNGEN

Im Laufe des Gesprächs wurde beschrieben, welche Tätigkeiten die Freiwilligenhilfe der Interviewten umfasst: Sie beinhaltet Sprachkurse, als auch Betreuung von Einzelpersonen. Die Unterstützungsleistungen für Einzelpersonen reichen von Behördengängen, Besuchen von Ärztinnen bzw. Ärzten, bis hin zur Freizeitgestaltung. Zustande kamen solche Arrangements durch das Anbieten von persönlichen „Knowhow“ sowie von Zeit, entweder über eine Organisation, - wie in Sprachkursen - oder bei öffentlichen Veranstaltungen an Flüchtlinge direkt. In ihrer Tätigkeit war für die Freiwilligen Sprache oftmals eine Herausforderung. Über die Reflexion ihrer Erfahrungen lassen sich Bedeutungen und Funktionen von Sprache erkennen:

Die Interviewten schilderten, dass das Erlernen von Sprache nicht nur korrekte Grammatik und Überwindung von behördlichen Barrieren umfasst, sondern darüber hinaus geht, indem vor allem persönliche Beziehungen durch Sprache hergestellt werden sollen. Die Analyse der Interviews zeigte, dass Sprache als Medium dient, um sich selbst mitzuteilen, Bedürfnisse und Gefühle auszutauschen, und Fremdheit zu überbrücken. Ziel ist es, menschliche Nähe zu erzeugen und Austausch zu ermöglichen. Um Sprache vermitteln zu können, bedarf es der Beschäftigung mit den Menschen selbst, denn das Vorankommen ist nicht nur von Strukturen abhängig, sondern auch von der Tagesverfassung.

Die Bedeutung von zwischenmenschlichen Beziehungen zeigte sich verstärkt in Erzählungen über die persönliche Betreuung von Flüchtlingen. Mit persönlicher Betreuung sei gemeint, dass abseits von größeren Kursstrukturen mit einzelnen Flüchtlingen Zeit verbracht wird und in manchen Fällen entwickelt sich eine Art PatInnenschaft. Dies beinhaltet das Deutsch lernen, Unterstützung bei Behördenwegen, Besuch bei Ärztinnen und Ärzten und sonstigen Erledigungen; sowie das gemeinsame Verbringen der Freizeit. Durch Austausch wird eine intensive Beziehung aufgebaut. Die Freiwilligen erfahren mehr über das persönliche Schicksal, Familiengeschichte und aktuelle Hürden der Flüchtlinge. Sie leben, leiden und freuen sich mit den Flüchtlingen mit. Durch die Einladung zu Aktivitäten, die für die Freiwilligen als „normal“ gelten, wie zum Beispiel dem Familienessen, haben Flüchtlinge die Möglichkeit, auch am Leben der Freiwilligen teilzuhaben.

Ob Einzelbetreuung oder Sprachkurs, die erzeugte zwischenmenschliche Nähe wird von den Freiwilligen als bedeutsam und erfüllend empfunden. Die Interviewten befinden sich in der Rolle der Wissenden, sie kennen die Bedingungen in Österreich bzw. in Graz; diese Rolle macht sie aber den Flüchtlingen gegenüber nicht erhaben, sondern die Begegnung mit den Flüchtlingen findet auf Augenhöhe statt. Ihre Vergangenheit, ihr zurückliegender Weg, als auch ihr bevorstehender werden respektiert. Sie werden als ebenbürtige Menschen mit Gefühlen und sofern sie volljährig sind, als mündige Erwachsene behandelt. Dies schließt auch mit ein, dass die Bedürfnisse von Flüchtlingen nicht blind erfüllt werden können und sie mit gesellschaftlichen Anforderungen konfrontieren werden.

#### **4.2.1 Anforderungen**

Aus dem Experteninterview, als auch den Einzelinterviews ging hervor, dass es vorab keine spezifischen Anforderungen an die Freiwilligen gab. Die „passende“ Tätigkeit wird im wechselseitigen Austausch gefunden. Die Freiwilligen formulieren zunächst was sie machen könnten bzw. wollen und welche zeitlichen Ressourcen sie dafür haben. Im Austausch mit den LeiterInnen der Fachgruppen und der Quartiere, aber auch den Flüchtlingen selbst, werden deren Bedürfnisse formuliert. Dieser wechselseitige Austausch ermöglicht Zweck- und Bedürfnisorientiertes Arbeiten. Für jene die Sprachkurse halten gibt es allerdings im Rahmen von Workshops die Möglichkeiten zur Weiterbildung.

##### **4.2.1.1 Beruflich**

Einige der Befragten sind oder waren in Lehrberufen tätig. Interessant ist hierbei, dass die jetzigen Tätigkeiten oftmals nichts mit der spezifischen Ausbildung zu tun haben. InterviewpartnerInnen die zum Beispiel ansonsten Mathematik unterrichten, halten nun Deutschkurse ab. Aufgrund der Vernetzung mit anderen LehrerInnen und DirektorInnen konnte auf diese Weise für Kinder und jugendliche Flüchtlinge in Bildungsbelangen ein gutes Netzwerk hergestellt werden.



#### **4.2.1.2 Faktor Zeit**

Zeit spielt vor allem in der Vereinbarkeit von Familie bzw. Erwerbsarbeit und der Freiwilligentätigkeit eine Rolle. In manchen Interviews wurde ein Vergleich zu anderen Freiwilligen aufgestellt, die ihrer Kenntnis nach, aufgrund der Freiwilligentätigkeit andere Lebensbereiche vernachlässigen. Meinen InterviewpartnerInnen schien es wichtig zu sein sich davon zu differenzieren und andere Lebensbereiche, wie Familie, Freundschaften weiterhin aufrechtzuerhalten und auch die Erwerbsarbeit nicht zu vernachlässigen. Dies geschieht auf die Art und Weise, dass fixe Zeiten für die Freiwilligenarbeit aber auch zum Beispiel in der Familie vereinbart werden. Dadurch ist es für die Freiwilligen möglich Grenzen zu setzen.

#### **4.2.2 Probleme**

In der Arbeit mit Flüchtlingen trafen die Interviewten auf unterschiedliche Probleme: In den Sprachkursen wurden Familienstrukturen und die Rolle der Frau dadurch sichtbar, dass Frauen häufig mit Kindern in den Kursen erschienen, auch wenn ein Partner vorhanden war. Die Folge war, dass die Kinder während der Kurse für Unruhe sorgten, was sich wiederum auf das Konzentrationsvermögen der Beteiligten auswirkte. Für die LeiterInnen von Sprachkursen ist es daher notwendig, sich sowohl mit den Einstellungen der Frauen als auch deren Partnern zu befassen und zu vermitteln, dass zumindest für die Zeit des Kurses, sich die Partner um die Kinder kümmern müssen, um ein Vorankommen zu gewährleisten. Ein Teil der Arbeit umfasst daher das Bemühen um Einhaltung bestimmter Erfordernisse und dem Aufbrechen bisheriger Strukturen.

## 4.3 BEDEUTUNG DER FREIWILLIGENARBEIT AUS SICHT DER FREIWILLIGEN

### 4.3.1 Für Flüchtlinge

Aus Sicht der Interviewten ermöglicht eine Begegnung auf Augenhöhe, gesellschaftliche Anforderungen klar zu vermitteln. Deutlich Auskunft darüber zu geben, was gebraucht wird, um sich in Österreich zurecht zu finden erfüllt zweierlei Zwecke:

*Erstens* soll Fremdheit abgebaut werden und Integration stattfinden können. Wie kann Integration stattfinden und Fremdheit verringert werden? Ein Erfordernis der Befragten war „Systemwissen“. „Systemwissen“ beinhaltet Wissen über Gesellschaft, Kultur, Normen, Gesetze und „Werte“ in Österreich. Die Situation der Flüchtlinge wurde als unfreiwillig beschrieben. Aus Sicht der Freiwilligen, fehlt, durch die Flucht ins Unbekannte, das Wissen über Sprache und Strukturen des Landes, in dem die Flüchtlinge nun angekommen sind. Bestehende Kenntnisse, die über soziale Medien oder Peer-to-Peer weitergegeben wurden, stellen sich oftmals als falsch heraus. Ein Beispiel dafür ist die Lautierung der Buchstaben des Alphabets. Zunächst müssen daher Bedürfnisse sondiert und spezifisches Wissen gesammelt werden, um es dann zu vermitteln. Im vorherigen Kapitel wurde Sprache als Mittel vorgestellt, um zwischenmenschliche Nähe zu erzeugen. Durch die Sprachkurse und persönliche Betreuung wird aber auch Wissen über Kultur und Normen vermittelt. Wie oben als Beispiel unter dem Punkt „Probleme“ angeführt, ist ein Diskurs die Rolle der Frauen. Dass Frauen in Österreich die gleichen Rechte und Pflichten wie Männer haben im Vergleich zu den beschriebenen patriarchalen Strukturen der Herkunftsländer ist ein Thema, dass sich durch alle Interviews zieht. Aber auch Sitten der Höflichkeit, wie etwa die richtigen Grußformeln oder Pünktlichkeit gehören dazu.

*Zweitens*, so zeigte es die Analyse der Interviews, geht es darum ein selbstständiges Leben in Österreich führen zu können. In drei Interviews wurden die Vereinbarung der Erwartungen der Flüchtlinge mit gesellschaftlichen Anforderungen, welche von den Freiwilligen als relevant befunden wurden, an die Flüchtlinge, besonders hervorgehoben:

Darunter fällt, dass sich Flüchtlinge, sofern sie in Österreich bleiben dürfen, selbst erhalten können. Die Fähigkeit sich selbst zu erhalten wird offensichtlich von beiden Seiten gewünscht, bedarf aber gewisser Anpassungsleistungen. Voraussetzung dafür ist die auch von den Asylwerbenden gewünschte Erwerbsarbeit:

*„Ihnen dann auch zu erklären, dass es natürlich möglich ist einen Job zu haben, es braucht ein paar Voraussetzungen, sonst täte das nicht gehen.“*

(I6)

Nach Beurteilung der Ehrenamtlichen erfordert die Fähigkeit zur Selbsterhaltung Sprachkenntnisse, Systemkenntnisse und Bildung bzw. Ausbildung, um die Chancen am Arbeitsmarkt zu steigern und sie den Kompetenzen österreichischer Arbeitssuchender anzugleichen bzw. zu erhöhen. Wiederum ist Sprache ein zentraler Aspekt. Aus Sicht der Freiwilligen überwindet Sprache Barrieren, ob zwischenmenschliche oder bürokratische, dies gilt auch im Job. Die Arbeit der Freiwilligen mit ihren KursteilnehmerInnen und PatInnen umfasst daher auch, sich mit deren Berufswünschen auseinanderzusetzen, sie über Ausbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren und mit den damit verbundenen Anforderungen.

Zusammenfassend zeigte sich, dass für die interviewten Freiwilligen, Sprache in der Begegnung mit Flüchtlingen durchwegs zentrale Funktionen hat: Um zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen und auf Basis derer Wissen zu vermitteln. Die befragten Freiwilligen sehen sich hier in der Rolle der Vermittlerin/des Vermittlers. Durch Kontakte und spezifische Kenntnisse über die gesellschaftlichen Strukturen in Österreich können sie auf die Bedürfnisse der Flüchtlinge eingehen und die gegenüberstehenden gesellschaftlichen Anforderungen auf persönlicher Ebene vermitteln. Wissen auf dieser Ebene zu vermitteln sei wichtig, um nicht nur von offizieller Seite die Relevanz von Sprache und Normen zu hören. Eigene Erfahrungen und Wissen zu unterschiedlichen Themenbereichen werden geteilt. Durch die Teilhabe und den dadurch gewonnenen Einblicken in das Leben der Freiwilligen sehen und erfahren Flüchtlinge, wie es sich um Regeln des Zusammenlebens und

gesellschaftlichen Strukturen in Österreich verhält und welche Relevanz sie für ihr eigenes Leben und das Zusammenleben haben.

#### **4.3.2 Für die Gesellschaft**

Die Flüchtlinge sind in Österreich, sind in Andritz. Dies ist aus Sicht der Befragten ein Faktum, mit dem nun umgegangen werden muss. Dieser Standpunkt ist Basis für den Einsatz der Freiwilligen. Ziel ist es, einen Weg zu finden, dass Flüchtlinge akzeptiert werden bei gleichzeitigem Werte-Austausch. Die gegenüberstehenden negativen Stimmungen in Form von Medienberichten, Protesten und Debatten in der Politik sind nicht spurlos an den Freiwilligen vorübergegangen. Für die von mir befragten Freiwilligen ist ihre Arbeit auch ein Zeichen gegen Rechte Stimmungsmache. Die Analyse der Interviews zeigte, dass die Freiwillig ihrer Tätigkeit spezifische gesellschaftliche Funktionen zuordnen. Der Begriff „Angst“ wurde von den Freiwilligen oftmals genannt, wenn sie das Zustandekommen von Gegenstimmen beschrieben. Um dieser „Angst“ entgegenzuwirken, sei es notwendig sich freiwillig zu engagieren. Allerdings seien auch Staat und Gesellschaft im Zugzwang, um ein friedvolles Zusammenleben zu gewährleisten.

##### **4.3.2.1 Angst**

*„Und das ist leider traurig, dass sozusagen eine positive Gestaltung oder eine Politik über das läuft, was diese Ängste entkräftet oder eine offene Gesellschaft vertritt, dass die immer mehr bedrängt wird=ja.“ (I4)*

Politik und Ungerechtigkeiten im österreichischen System waren oftmals Thema in den Gesprächen. Eine Sichtweise der Freiwilligen beschreibt, dass Menschen etwa aufgrund ihres niedrigeren Bildungsniveaus und erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt aus dem System rausfallen und daher mit Ungerechtigkeiten konfrontiert sind. Mit den Flüchtlingen entsteht Konkurrenz am Arbeitsmarkt. Für Menschen, die aufgrund ihrer finanziellen Situation bezüglich ihrer Zukunft unsicher sind, verursacht diese Konkurrenz Angst. Eine weitere Sichtweise der Freiwilligen ist, dass gerade auch wie es in Andritz der Fall war, die Bevölkerung plötzlich mit

Flüchtlingen konfrontiert wurde. Angstmake wird hier von den Befragten oftmals einer Medienberichterstattung zugeordnet, die vorrangig über vermeintliche Kriminalität und Gewaltbereitschaft der Flüchtlinge berichtete, und vermehrte Unsicherheit in der Gesellschaft zur Folge hatte. Meine GesprächspartnerInnen zeigten Verständnis dafür, dass Unsicherheit und Panikmake Angst erzeugen würden, allerdings gilt es, ihren Ausführungen folgend, diese Ängste zu überwinden und der Tatsache, dass Flüchtlinge Vorort sind, ins Auge zu sehen. Vertreten wird der Ansatz, dass erst durch Kontakt mit Flüchtlingen direkt ein zulässiges Bild gemacht werden kann.

#### **4.3.2.2 Notwendigkeit der Freiwilligenarbeit**

*„Es sind andere Dinge dran zu tun. Ich brauch' nicht irgendwie meine Hirnblähungen da steigern. Sondern gehst hin und tust.“ (16)*

Die Überwindung der eigenen Ängste wurde von den Interviewten auch mit der Notwendigkeit, Handlungen zu setzen, begründet: Das Schüren und „Pflegen“ von Ängsten wird von den Befragten als ein nicht-lösungsorientierter Ansatz befunden. Die „beängstigende“ Situation, in der sich viele befinden, wird, aus Sicht der Freiwilligen, durch Stimmungsmake nicht aufgelöst. Erst durch die Begegnung und den Austausch mit Flüchtlingen werden soziale Beziehungen aufgebaut und daraus die Erkenntnis erlangt, dass es sich um ebenbürtige Menschen handelt. Darüber hinaus können im Kontakt die als gesellschaftlich relevant befundenen Anforderungen vermittelt werden und Integration gewährleistet werden. Charakteristisch ist hierbei auch, dass die Befragten Österreich als ein durch Migration gekennzeichnetes Land betrachten. Selbstreflexion und das Hinterfragen der eigenen Herkunft dienen als Mittel Fremdheit und Angst abzubauen. Für die Befragten erfordert Integration beidseitiges Zutun. Sie ist Arbeit von Flüchtlingen und von Einheimischen und führt zu einem besseren gesellschaftlichen Zusammenleben. Eine Öffnung der Gesellschaft war in den Gesprächen daher ebenso Thema:

Die Freiwilligen vertraten die Ansicht, dass der Staat allein diese Anforderungen nicht bewältigen kann und Freiwilligenarbeit zur Bewältigung der Hilfsleistungen als auch im Sinne einer Integration notwendig ist.

### **4.3.2.3 Aufgaben von Staat und Gesellschaft**

Die Analyse der Interviews zeigte, dass die Aufgaben von Staat und Gesellschaft die oben beschriebene Öffnung der Gesellschaft umfasst. Damit gemeint sei, dass die Situation der Flüchtlinge nachvollzogen werden kann und durch eine aufgeschlossene Haltung Kontakt ermöglicht wird.

Ein weiteres wichtiges Thema war hierbei die Rolle der Flüchtlingskinder: Deren Bildung und Ausbildung wird als tragend für zukünftige Entwicklungen betrachtet. Flüchtlingskinder stehen zwischen den Erwartungen der Eltern und den Anforderungen der Gesellschaft. Sie erlernen die Sprache schnell und geraten daher zuhause schnell in die Rolle der erwachsenen VermittlerInnen. Die Freiwilligen beschrieben auch Hindernisse in der schulischen Laufbahn, mit denen die Kinder konfrontiert seien, wie etwa Kosten für Unterrichtsmaterial oder Unterstützung bei der Aufnahme in höhere Schulen. Es sei daher Aufgabe der Gesellschaft bzw. des Staates, die Bildung und Ausbildung der Kinder zu sicherzustellen.

### **4.3.3 Für Freiwillige**

Aus der Analyse gingen, wie oben beschrieben, Bedeutungen der Freiwilligenarbeit für Flüchtlinge und Gesellschaft hervor. Für die Freiwilligen selbst, so schien es in den Interviews, geht mit ihrer Arbeit auch ein gewisser Lern- bzw. Reflexionsprozess einher. Ein großer Teil davon, betrifft die Organisation und das Management von unterschiedlichen Ressourcen, insbesondere Zeit und Wissen. Beides steht in einem engen Austausch mit anderen Personen. Mit Unterstützung eines Netzwerkes zwischen Freiwilligen, Behörden und Institutionen, konnte neues Wissen gewonnen werden. Der Austausch mit Flüchtlingen und anderen Freiwilligen, erzeugte bei meinen InterviewpartnerInnen ein positives Gefühl, dass sie auch damit begründeten, etwas für andere zu tun und gegen ein allgemeines Gefühl der Verunsicherung und Angst.

#### **4.3.3.1 Grenzen**

Die Freiwilligenarbeit ist für die Befragten eng mit Koordination und Wissensgenerierung verbunden. Sie müssen herausfinden, wie viel Zeit und Engagement sie aufwenden können und wie sie mit den persönlichen Schicksalen ihrer KursteilnehmerInnen und PatInnen umgehen. Dabei geht es auch darum, eigene Grenzen zu definieren und diese zu setzen. In einigen Interviews wurden Beispiele von anderen Freiwilligen gebracht, die ihre Jobs kündigten und unentwegt ihre zeitlichen Ressourcen und persönlichen Kapazitäten überschritten. Im Falle der Personen, die ich interviewt habe, wurden dahingehend Grenzen gesetzt. So wurden zum Beispiel fixe Tage und Zeiten für die Arbeit in der Flüchtlingshilfe vereinbart, aber auch bestimmte Tage und Zeiten speziell für Familie und Freunde freigehalten. Dass das bisherige Leben in einem bestimmten Ausmaß weiterhin bestehen bleibt, war ein Anliegen aller InterviewpartnerInnen. Zuvor bestandene persönliche Beziehungen sollen weiterhin bestehen bleiben, daher ist das Setzen von Grenzen wichtig. Ein weiterer Fall von Grenzsetzung betrifft negative Erfahrungen mit Flüchtlingen. Die Interviewten beschrieben, dass in diesem Falle persönliche Grenzen gesetzt werden müssen. Betreffend dem Ausmaß bzw. der Intensität der Hilfeleistung oder aber auch den Kontakt abubrechen. Die Schilderungen der Interviewten verweisen auf einen Aushandlungsprozess zwischen dem Willen zu helfen und der Schonung der eigenen psychischen und zeitlichen Ressourcen. Eine wichtige gewonnene Erkenntnis der Freiwilligen ist, dass nicht jeder Person geholfen werden kann.

#### **4.3.3.2 Wissen**

Die Arbeit mit Flüchtlingen erfordert spezifisches Wissen. Durch die Beschäftigung mit behördlichen Vorgängen, wie dem Asylverfahren, erlangten die Befragten Kenntnisse über Ablauf und Anforderungen. Durch die Begleitung der Flüchtlinge auch in solchen Situationen erlangten die Freiwilligen Wissen darüber, welche Bedürfnisse ihre KursteilnehmerInnen und PatInnen dahingehend hatten. Wieder stehen die Freiwilligen in der Rolle der Vermittlerin/ des Vermittlers, wofür Wissen über beide Seiten gefordert ist. Besonders in Kurssituationen ist Didaktik gefragt. Hierbei erhielten die betroffenen InterviewpartnerInnen zumindest teilweise Unterstützung

von anderen Organisationen, in Form von Unterrichtsmaterialien und Workshops sowie von KollegInnen und Kollegen, die bereits Deutsch als Fremdsprache unterrichteten.

#### **4.3.3.3 Netzwerk**

Über Kontakt mit Behörden, Institutionen und anderen Freiwilligen entstand für die befragten Freiwilligen ein Netzwerk. Dieses Netzwerk dient der Wissensgenerierung und erzeugt positives Gefühl: Der Kontakt mit anderen Freiwilligen führt dazu, dass Gleichgesinnte gefunden werden, mit denen wiederum Wissen und Erfahrungen ausgetauscht werden. Positiv konnotierte Kontakte im nachbarschaftlichen Raum verdichten sich und führen dazu, dass ein Wohlgefühl in der Umgebung entsteht. Das Netzwerk aus Freiwilligen und Flüchtlingen weist vor allem auf neue persönliche Beziehungen hin, die aufgrund des Engagements entstanden sind.

#### **4.3.3.4 Aktiv gegen die Angst**

Die Bedeutung der Freiwilligenarbeit knüpft für die Befragten an die bisherigen Punkte an: Durch die zwischenmenschlichen Beziehungen, die mit anderen Freiwilligen und Flüchtlingen entstehen, entsteht ein „Gutes Gefühl“. Dieses „Gute Gefühl“ resultiert aus dem Feedback, das sie von den Flüchtlingen bekommen. Zu sehen, wie ihre KursteilnehmerInnen und PatInnen sowohl sprachliche Fortschritte machen, als auch behördliche und persönliche Hürden bewältigen. Aufgrund des engen Kontaktes entsteht ein Naheverhältnis, das den Freiwilligen ermöglicht, am Gefühlsleben der Flüchtlinge teilzuhaben. Dieses auf Gegenseitigkeit beruhende Naheverhältnis löst positive Gefühle aus.

Positive Gefühle entstehen auch durch den Gedanken, gemeinsam etwas geschafft zu haben und „zeigen“ den Befragten, dass sie mit ihrer Arbeit auf dem richtigen Weg sind. Die eigene Aktivität steht im Gegensatz zu einer passiven, ängstlichen Haltung. In ihrem Umfeld bemerkten einige der Befragten eine Art Ohnmacht, von der sie teilweise auch selbst betroffen waren. Diese Ohnmacht charakterisiert sich dadurch, dass



aufgrund der Nachvollziehbarkeit der Situation der Flüchtlinge der Drang entsteht etwas zu tun – nämlich Hilfe zu leisten.

Der überwiegende Teil der Befragten, war zuvor weder anderswo freiwillig engagiert, noch brachten sie Erfahrungen im Sozialbereich mit. Für diese Gruppe war der niederschwellige Zugang über Freundinnen und Freunde bzw. über den Kontakt mit MiA hilfreich. Sie mussten ihre Betroffenheit, ausgelöst durch Medienberichte und Proteste, überwinden. Zu Beginn der Interviews waren die Befragten stets bemüht ihren Zugang zur Freiwilligenarbeit chronologisch zu erzählen, doch betont wurde vor allem, dass sie aktiv sein wollten. Demnach war die Kette von *Betroffenheit* hin zum *Handeln* eine eher kurze. Freiwilligenarbeit wurde auch als Tätigkeit beschrieben, die über die gesellschaftlichen Pflichten, wie etwa wählen gehen, hinausgeht. Notwendig ist aber, aus Sicht der Freiwilligen, jeder noch so kleine Beitrag. Abhängig von Zeitkontingent und finanziellen Mitteln sei es vielen möglich in irgendeiner Art und Weise Hilfe zu leisten. Auch Kleider- oder Fahrradspenden wurden von den Interviewten als Hilfeleistung anerkannt. Die eigene Aktivität vermittelt auch Sicherheit bezüglich des eigenen Standpunktes. Durch die gemachten Erfahrungen wird Wissen über die Situation in Andritz gewonnen, welches im Gegensatz zur Unwissenheit passiv-ängstlicher Menschen steht.

In Hinblick auf die Entwicklungen in Politik, Medien und Nachbarschaft, wird die Freiwilligenarbeit auch als Standpunkt gegen „rechte Stimmungsmache“, empfunden. Als „rechte Stimmungsmache“ wurden vor allem negative Medienberichte und Protestaktionen rechter Gruppierungen bezeichnet. Durch die Arbeit mit Flüchtlingen soll Integration stattfinden und durch öffentliche Treffen mit den Flüchtlingen soll das Gefühl von Normalität in der Nachbarschaft hergestellt werden. Eine Funktion, die Freiwilligenarbeit für die Befragten hat, ist demnach auch, negative Stimmungen zu unterbinden und nicht aufwallen zu lassen.

#### 4.4 PERSÖNLICHE BEZIEHUNGEN

Die Forschungsfrage der vorliegenden Masterarbeit lautete:

*Inwiefern haben sich Beziehungen im persönlichen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe aufgrund ihrer Tätigkeit verändert?*

Daraus folgten folgende Unterfragen:

1. *Wie wird über das freiwillige Engagement kommuniziert?*
2. *Wie und wem erzählt man darüber?*
  - *Welche Grenzen werden an Inhalten oder gegenüber bestimmter GesprächspartnerInnen gesetzt?*
  - *Welche Themen werden angesprochen?*
3. *Welche Beziehungen haben sich inwiefern verändert?*
  - *Inwiefern unterscheiden sich die Veränderungen der Beziehungen voneinander? (Vergleich der Lebensbereiche Arbeit, Nachbarschaft, Freundschaften, Familie)*

Die Beantwortung der Fragen wird im Folgenden anhand der jeweiligen Beziehungsformen beschrieben.

Grundsätzlich lässt sich auf Grund der Analyse sagen, dass die eigene Tätigkeit für die Freiwilligen ein persönliches Anliegen ist, aber dies nicht groß breitgetreten wird. Im Vordergrund steht die persönliche Entscheidung zu helfen. Der zurückhaltende Standpunkt ist Indiz dafür, dass es bei der Freiwilligenarbeit für die Befragten nicht um Prestige geht. Ein durchgehendes Thema bei der Beschreibung persönlicher Beziehungen ist die emotionale Verbundenheit mit den jeweiligen Personen. Die Kontraststimmen nahestehender Personen wurden im Interview vorsichtiger thematisiert.

#### 4.4.1 Nachbarschaft

Die Nachbarschaft charakterisiert sich durch räumliche Nähe. Ob über Gartenzäune hinweg oder in Wohnhaussiedlungen, begegnen die Freiwilligen Personen, mit denen ein gemeinsames Auskommen gefragt ist. Für die persönlichen Beziehungen war hier besonders der Rahmen der Veränderung relevant, den ein konfrontierendes Gespräch innehatte. Wenn in der räumlichen Umgebung Stimmen gegen Flüchtlingsarbeit, ob in persönlichen Gesprächen oder durch Protestaktionen, wahrgenommen werden, wird dies differenziert betrachtet.

Herr D, zum Beispiel, wohnt in einer Wohnsiedlung, in der es Proteste gab, aber auch Informationsabende veranstaltet wurden. Zur Stimmung in der Siedlung sagte er:

*„Ich würd’- Das ist jetzt- Ahm, Es gibt die und die Leute=ja. Es gibt nicht ah, sozusagen, dass sagen-wir eine ausländerfeindliche Siedlung ist, das würd’ ich überhaupt nicht sagen=ja. Nur es ist halt so, dass leider im Zusammenleben, die Leute die Angst haben, dass die oft die Prägenden sind=ja.“ (Herr D)*

In der Analysegruppe wurde das erneute Beginnen und Abbrechen von Sätzen zunächst als zögernd betrachtet. Herrn D schien es wichtig nicht vorschnell eine Aussage zu treffen. Dies deutete darauf hin, dass es ihm auch nicht leichtfiel, eine Antwort auf die Frage zu geben. Die Nachbarschaft ist offenbar ein komplexes Gefüge, in dem unterschiedliche Menschen und Meinungen vertreten sind. In der Analysegruppe wurde dann die Frage aufgeworfen, welche Rolle die „Ausländerfeindlichkeit“ in der Siedlung spielt. In der Annahme, dass Herr D in der Siedlung mit „Ausländerfeindlichkeit“ konfrontiert wurde, wurde seine Aussage als verharmlosend gedeutet. Weitere Interpretationen ergaben, dass wohlmöglich ein emotionaler Bezug zur Nachbarschaft besteht. Dieser emotionale Bezug äußert sich in Herrn D’s Relativierungsversuchen.

In der Wohnhaussiedlung, in der Nähe mittelbar ist, geht eine direkte Auseinandersetzung über die eigene Lebensrealität hinaus. Es kommt zur Kosten-Nutzen-Abwägung bzw. deutlicher: einer Abwägung zwischen Energieaufwand und möglicher Veränderung. An anderer Stelle beschrieb Herr D, dass er mit einem

Nachbarn, der offensichtlich gegen Flüchtlinge sei, kein zeit- und energieaufwendiges persönliches Gespräch sucht. Stattdessen versucht er durch Taten, wie das Einladen seiner Patenkinder nach Hause, das Ansehen von Flüchtlingen in der Siedlung zu relativieren und Begegnungen zu normalisieren.

Der emotionale Bezug zur Nachbarschaft sagt aber scheinbar noch nichts über die Intensität der Beziehungen aus. Im Fall von Herrn D wird etwa kein persönliches Gespräch gesucht, vielleicht auch weil keine Gesprächsbasis dafür besteht? In der Art und Weise wie über die Nachbarschaft gesprochen wurde, zeigte sich allerdings die Komplexität: Denn obwohl von Protestaktionen berichtet wurde, versuchte er die Nachbarschaft als Ganzes differenziert zu betrachten.

In Nachbarschaften mit Einfamilienhäusern ist der Kontakt zu NachbarInnen oft direkter. Herr E schilderte in seinem Interview den Umgang über den Gartenzaun mit der angrenzenden Nachbarschaft:

*„Aber , hm. da ist eh am besten, man sagt, jo, ich sag: lass mich in Frieden (lacht) Und dann ist das Thema abgeschlossen= ned (lacht)“ (Herr E)*

Herr E hat mit seinen NachbarInnen häufiger Kontakt. Wenn buchstäblich über Gartenzäune hinweg Zweifel an der Freiwilligkeit geäußert werden, werden dem Gespräch klare Grenzen gesetzt. Herr E schien sich mit den Anfeindungen abgefunden zu haben. Die Freiwilligenarbeit ist ihm ein persönliches Anliegen. Wird sie in Frage gestellt, wird der eigene Standpunkt klargemacht und das Thema damit beendet. Die Auseinandersetzung stellt aber offenbar kein Hindernis für die weitere nachbarschaftliche Beziehung dar. Ist der Standpunkt klar, wird das Thema ausgeklammert.

Bei Befragten, die selbst den Eindruck haben, nicht so integriert zu sein in ihrer Siedlung, etwa durch eigene Migrationserfahrungen, kommt das Thema nicht auf. Insofern ergab sich aus den Gesprächen auch keine herauslesbare Strategie. Allerdings ist das vertraute Gefühl, selbst nicht in die Nachbarschaft integriert zu sein, Anstoß andere, in diesem Fall Flüchtlinge, in der Nachbarschaft willkommen zu heißen.

#### 4.4.2 Beruf

Persönliche Beziehungen im Berufsleben wurden von den Befragten meist positiv beschrieben. Fraglich ist, ob dabei ein Zusammenhang mit akademischen Berufen besteht. Alle Interviewten, die in akademischen Berufen tätig sind, beschrieben ihre KollegInnen als dem Thema wohlgewollt. In einigen Fällen entstand über den Kontakt am Arbeitsplatz Zusammenarbeit in der Flüchtlingshilfe.

Frau H, zum Beispiel, leitet mit zwei Arbeitskolleginnen einen Deutschkurs. Aber auch darüber hinaus werden Aktionen durchgeführt.

*„Also es ist schon so, dass, dass rund um meine Kollegin, ähm, da hat sich ein gewisser Kreis aufgebaut, wo ich immer wieder dabei bin.“ (Frau H)*

Über die Erwerbsarbeit wird ein Netzwerk gebildet. Bestehende Freiwillige tauschen sich dabei aus, arbeiten gemeinsam in der Freiwilligenhilfe oder organisieren Hilfsaktionen. Aber auch Personen, die noch nicht in der Flüchtlingshilfe aktiv sind, können über dieses Netzwerk Kontakte knüpfen und sich engagieren.

*„So wie damals, wie das an der Grenze war , hat eine ganz eine alte Arbeitskollegin von früher angerufen, ob ich sie dann mal mit runter nimm und so. Also das fand ich alles total schön irgendwie.“ (Frau G)*

Frau G ist in zwei unterschiedlichen beruflichen Sparten selbstständig. Das Engagement in ihrem Umfeld überraschte sie nicht. Wie bei Frau H löste es aber ein Wohlgefühl aus, trotz der negativen Stimmung in Politik und Medien, ein aktives, engagiertes Umfeld zu haben.

Bei Frau F hingegen, die hauptberuflich beratend tätig ist, ist das Arbeitsumfeld gemischt. Durch ihre KlientInnen ist sie häufiger mit negativen Aussagen konfrontiert:

*„Aber es führt immer in die gleiche Richtung. Weil mein Satz lautet: entweder es- also es ist besser etwas zu tun, als nur zu schimpfen. Und das ist sowas wie ein Totschlag-Argument.“ (Frau F)*

Abhängig von der Position kann bestimmt werden, in welchem Ausmaß das Thema „Flüchtlinge“ zum Gespräch wird. Dabei überschneiden sich zwei Grenzlinien. Einerseits müssen gemäß dem Arbeitsplatz zeitliche Grenzen gesetzt werden, um den Arbeitsfortschritt gewährleisten zu können. Andererseits sollen aber auch persönliche Grenzen gewahrt werden. Wiederholte Diskussionen um das Thema sind aufwändig an Energie und Zeit und führen stets zum selben Punkt. Auch hier spielt der feste Standpunkt eine Rolle. So wird versucht, mittels Standardsatz, die Auswüchse des Gesprächs möglichst klein zu halten. Gleichzeitig wird dadurch die eigene Haltung für andere sichtbar und unumstößlich.

Persönliche Beziehungen im Berufsleben werden durch gemeinsames Engagement verstärkt. Geteilte Ansichten, die sich im Engagement widerspiegeln, tragen dazu bei. Durch das gemeinsame Engagement werden sowohl Zeit als auch Erfahrungen geteilt. Ist dem nicht so, müssen klare Grenzen gesetzt werden um eine weitere Zusammenarbeit gewährleisten zu können.

### 4.4.3 Familie

So unterschiedlich die Familienstrukturen zwischen den einzelnen Befragten auch waren, es zeigte sich durchwegs ein starker Familienbezug.

*„Und zum Beispiel mein **Mann**, der ist unpolitisch, also da sind wir **absolut** mh: und da hab' ich auch gemerkt, es ist mir ganz egal, jetzt muss ich über ihn hinweg und geg- neben ihm und das muss ich ausleben.“ (Frau A)*

Die Zugehörigkeit zu einer Familie stellt einen „Wir“-Bezug her, der als Normalzustand definiert wird. Die eigene Tätigkeit in der Flüchtlingshilfe konnte oftmals als Heraustreten aus dem „Wir“ gedeutet werden. Die persönliche Überzeugung, etwas zu tun, ist von großer Bedeutung. Daher wird versucht, die Freiwilligenarbeit auf demselben Rang wie die Familie – und daher neben der Familie – auszuüben. Dies wird auch im Zeitmanagement deutlich: So wird der Familie, wie oben beschrieben (siehe Kapitel 4.3.3.1 Grenzen), Platz eingeräumt und der Freiwilligenarbeit Grenzen gesetzt. In manchen Fällen wird die Familie auch als Möglichkeit betrachtet, Vernetzungsarbeit mit Flüchtlingen nicht allein zu leisten und auch gemeinsam Aktivitäten nachzugehen.

Durch die Tätigkeit kann es zu positiven und negativen Überraschungsmomenten in der Familie kommen. Frau H schilderte, dass ihre Annahmen über die angeheiratete Familie widerlegt wurden, indem diese positiv auf ihre Aktivität reagierte. Bei Frau B und Herrn D hilft die Familie auch mal mit. Patenkinder sind hier auch gern gesehene Gäste.

Im Falle negativ eingestellter Familienmitglieder schien es den InterviewpartnerInnen unangenehm zu sein, über die Situation in der Familie zu sprechen. Dies zeigte sich besonders in der Beschreibung der Haltung von Familienmitgliedern. Frau B wird von einem Familienmitglied häufiger auf ihre Freiwilligentätigkeit angesprochen. Eine solche Situation beschrieb sie so:

*„(..) Na es zeigt sich- es zeigt sich **nur** in der äh Hinsicht, also er sagt: ja, brav, brav; ähm (..) retttest die Menschheit oder sonst irgendwie. (..) Na er ist ja, er hat **Kultur** äh, dass er das nicht so ausdrückt (..) w:ie (..) ja , jeder FPÖler würde auch anders reagieren, sagen wir mal so (lacht)“ (Frau B)*

In der Analysegruppe wurde ein enges Näheverhältnis interpretiert. Es schien so, als wolle Frau B die Person bzw. die Aussagen der Person in Schutz nehmen und sie rechtfertigen. Durch die emotionale Bindung werden auch Abwertungen differenziert betrachtet und gehen mit dem Versuch Aussagen abzuschwächen einher. Wie hier auch bei Frau B kennen die Freiwilligen ihre Angehörigen, deren Geschichte und Sozialisierung und beziehen diese Kenntnisse in die Deutung von Aussagen mit ein. Der Handlungsraum in solchen Situationen ist stark eingeschränkt. Dies führt dazu, dass bei tatsächlichem Widerstand eine Auseinandersetzung, wenn, dann nur sehr vorsichtig erfolgt. Die Freiwilligen gelangen in eine passive Rolle und sitzen, auch wenn sie in Bedrängnis geraten, solche Situationen eher aus.

Auch Herr E wird von Familienangehörigen mit Aussagen, Zeitungsausschnitten und Statistiken, die gegen Flüchtlinge sprechen, konfrontiert. Seine Reaktion ist zurückhaltend:

*„Wie, so- kann man nicht viel drauf reagieren. Kann man nicht viel drauf reagieren. Weil das, ist ganz einfach, dann unsachlich wird. Also das bringt nix. Ist schade um die Zeit. Ich sag: ja, ja, ist schon recht=ned.“ (Herr E)*

Einer Diskussion wird aufgrund der emotionalen Aufladung des Themas, zum Beispiel aufgrund von Ängsten der Angehörigen, wenig Lösungspotenzial beigemessen und übersteigt zeitliche und emotionale Ressourcen. Beschwichtigungen haben die Funktion Diskussionen zu deeskalieren und den eigenen Standpunkt zu wahren. Es geht auch um ein „darüberstehen“, also den eigenen Standpunkt klar zu setzen und Diskussionen aus dem Weg zu gehen. Auch im Familienverbund wird der eigene Standpunkt unumstößlich.

In familiären Beziehungen wird die emotionale Verbundenheit besonders deutlich. Es wurde nicht darüber berichtet, dass die ganze Familie als Verbund aktiv sei, jedoch zum Teil zumindest positiv gestimmt war. Was zudem vorkam, war, dass Eltern aber stolz berichteten, wenn ihre Kinder in ihrem jeweiligen Umfeld ebenfalls ehrenamtlich tätig sind. Erneut werden hierbei Erfahrungen und Ansichten geteilt und die Bindung wird gestärkt.



Oftmals wurde aber auch von negativen Erlebnissen berichtet. Die Tatsache, dass mit den jeweiligen Personen ein Verwandtschaftsverhältnis und damit eine emotionale Bindung besteht, trägt scheinbar dazu bei, Aussagen zum Teil auch differenzierter zu betrachten. Da man die Person und deren Erfahrungen und Ansichten kennt, wird das Bild über die jeweilige Person nicht verändert. Um Harmonie zu wahren und Energie und Zeit zu schonen, versuchten die Freiwilligen den Diskussionen aus dem Weg zu gehen, ohne ihren Standpunkt dabei zu vernachlässigen.

#### 4.4.4 Freundschaft

Freundschaftliche Beziehungen wurden von den Befragten als jene kennzeichnet, die sie sich im Unterschied zu Familie oder ArbeitskollegInnen selbst aussuchen. Freundschaften entstehen in der Annahme Gemeinsamkeiten zu teilen. Diese Gemeinsamkeiten zeigen sich auch in der politischen Gesinnung. Diese Annahme wird durch die freiwillige Arbeit auf die Probe gestellt. Im Rahmen der Analyse konnten drei Kategorien von Freundschaften ausgemacht werden, die jeweils mit bestimmten Charakteristika und Handlungsfolgen einher gehen: *Andere Gesinnung*, *Inaktive* und *Aktive*.

##### a. Andere Gesinnung

Sind bisherige FreundInnen gegen Flüchtlinge, stößt dies zunächst auf Verwunderung, wie zum Beispiel Frau A schildert:

*„Ich erzähl nicht mehr jedem sofort, dass ich da ((einatmen)), ich warte erst mal **ab** und=und=und **schau** und m/h ((ausatmend)) weil manche Menschen haben mich wirklich **massiv** verblüfft, wo ich **ge- nie** gedacht hätte, dass=die dass=die wirklich **rechts** denken.“ (Frau A)*

Dies führt auch dazu, dass Frau A generell vorsichtiger im Umgang mit anderen geworden ist. Das Thema ist ihr wichtig. Spricht sich jemand aus ihrem Umfeld dagegen

aus, werden ihre Erwartungen widerlegt. Dies führt zu einer Distanzierung. Man will sich dem Thema bzw. einer Diskussion nicht stellen.

*„es gibt so radikale, aber das bin ich jetzt nicht, dass ich mich jetzt hinstelle und sag ‚hört zu; und ihr müsst doch‘ und belehrend wirke, oder ((einatmen)) Ich hab einfach gemerkt, für mich ist der einfachste Weg da das Thema auszuklammern.“ (Frau A)*

Nicht belehrend wirken zu wollen geht einher mit dem Bedürfnis, sich nicht über andere stellen zu wollen und kann dazu führen das Thema auszuklammern. Die Entscheidung dazu ist keine plötzlich getroffene. Eher gibt es einen Verlauf, einen unbestimmten Zeitpunkt der durch Erfahrung genährt zu der Erkenntnis führt, dass das Ausklammern des Themas der einfachste Weg ist um „Energie zu sparen“. Dieser Verlauf trifft besonders auf Beziehungen zu, die nicht ohnedies aufgelöst werden können, weil noch andere Gemeinsamkeiten bzw. Abhängigkeiten bestehen. Wie zum Beispiel bei freundschaftlichen Beziehungen, die aufgrund von Freundschaften zwischen den Kindern entstanden sind. Zu den freundschaftlichen Beziehungen zu Personen mit einer anderen Gesinnung gab es keine Hinweise auf eine intensivere, emotionale Bindung. Der Kontakt wird abgebrochen oder aber rein zweckmäßig, aufgrund der Freundschaften zwischen den Kindern, aufrechterhalten.

#### **b. Inaktive**

Diese Gruppe von Freundschaften ist dadurch gekennzeichnet, dass das neue freiwillige Engagement zwar nicht geteilt wird, die Freundschaft aber weitestgehend bestehen bleibt.

Herr D trifft sich mit seinen Patenkindern vorwiegend zu Zeiten, an denen er sonst seine FreundInnen getroffen hätte und hat nun weniger Zeit für diese:

*„Es war manchmal so, dass ich wenn=wenn=wenn mit den beiden unterwegs war, dass ich wen getroffen hab und so=ja. (..) Von meinen Freunden, jo, ah (...) es ist eigentlich was normales=ja. Aber ich erzähl‘ ihnen manchmal*

*auch=ja und dann findens es schon gut=ja. Und wo hast die Energie her und was=weiß=ich. Aber ich denk mir, es kommt auch viel zurück=ja.“ (Herr D)*

Offenbar zeigen seine FreundInnen Verständnis für seine Tätigkeit. Aufgrund der Gesinnung ist es zwar „normal“ sich zu engagieren, dafür Zeit und Energie aufzuwenden, verdient jedoch Anerkennung. Verständnis und Anerkennung tragen dazu bei, dass die Freundschaften aufrechterhalten bleiben.

Die Interviewten akzeptierten „Gute Gründe“ sich nicht zu engagieren, wie etwa mangelnde zeitliche Ressourcen oder weil man noch kleine Kinder hat. Durch die freiwillige Arbeit verändert sich zwar das Ausmaß der miteinander verbrachten Zeit, jedoch nicht die Intensität der Freundschaft.

Anders ist es, wenn der Grund für die Inaktivität nicht nachvollzogen werden kann. Frau G schilderte zum Beispiel von einer guten, langjährigen Freundin, die zwar die Einstellung teilt, sich aber nicht engagiert, weil sie ihre Betroffenheit nicht überwinden kann. Dies führt dazu, dass Frau G sich nunmehr mit anderen Aktiven austauscht, das Thema aber bei der besagten Freundin ausklammert.

*„Eben, weil mir das dann auf die Nerven geht. Also ich hab‘ keine Lust mit Menschen über die Flüchtlingssituation zu diskutieren oder zu reden, die=die nur schwatzen und=und=und nicht- und nicht irgendwas, irgendwas machen. Außer sie haben einen guten Grund nix zu machen=nicht.“ (Frau G)*

Hier zieht Frau G aufgrund ihrer Erfahrungen eine Grenze. Die Stelle verweist auf wiederholte Erfahrungen, in denen Zeit, Energie und „Nerven“ in Diskussionen gesetzt wurden, die offenbar nicht als fruchtbar empfunden wurden. Diese wiederholten negativen Erfahrungen führen dazu, dass gewissermaßen ein Schlussstrich gezogen wird, um diese Erfahrungen zukünftig zu vermeiden.

Es wird differenziert zwischen jenen mit und ohne „guten Grund“ sich nicht zu engagieren. Als „schlechter“ Grund wurde das Unvermögen, die eigene Betroffenheit in Taten umzusetzen, genannt. Es ist ein emotionales Thema für die Freiwilligen. Ähnlich

wie bei der Familie, führt aber auch hier die emotionale Bindung zu FreundInnen zu einer differenzierten Betrachtung.

*„Ich fänds auch für sie selber gut, wenn sies täte oder damals getan hätte. Ah, aber wenn sies nicht tut – gegessen- also deswegen kann sie ((lachend))trotzdem meine Freundin sein.“ (Frau G)*

In weiterer Folge verändert sich der Blick auf die jeweilige Person. Das Wissen um die Umstände der Inaktivität wird den bisherigen Kenntnissen hinzugefügt und verändert das Bild der Person. Durch die differenzierte Betrachtung führt dies nicht zum Bruch der Freundschaft. Vielmehr verändert sich die Intensität, denn auch hier wird das Thema Flüchtlinge und Flüchtlingsarbeit ausgeklammert.

### **c. Aktive**

Wie unter 4.1. „Zugang“ beschrieben, ging der Einstieg oftmals über Freundschaften vonstatten. Frau B, zum Beispiel, ist von Beginn an mit einer Freundin gemeinsam in der Flüchtlingshilfe aktiv:

*„Also es ist jetzt nicht so, dass ich über MiA dahingekommen bin, sondern wir haben einfach gesagt wir wohnen hier in der Nachbarschaft, das sind Leute, die hier zugezogen sind und wir schauen jetzt einfach mal.“ (Frau B)*

Auch hier zeigt sich ein starker „Wir-Bezug“, ähnlich zu dem, der schon unter „Familie“ genannt wurde. Erfahrungen werden nicht aus der „Ich“-Perspektive geschildert, sondern aus einer Gemeinschaftlichen. Das „Wir“ verweist dabei auf gemeinsame Erfahrungen und gemeinschaftliches Handeln. Es lässt auch vermuten, dass sich die Freundinnen untereinander, über ihr Interesse zu handeln, ausgetauscht haben. Aufgrund der Nähe zueinander ist der Hergang nicht erwähnenswert, was zählt ist das gemeinsame Handeln.

Ähnliches zeigte sich auch bei Frau F:

*„Natürlich tauschen wir uns dann darüber aus, ja, was könnten wir da machen, wie könnt ma da tun, aber in meinem **Freundeskreis** [...] hat [das] ein Selbstverständnis. Das hat jetzt kein, (.) kein Großartiges **Wow** oder kein Großartiges **Äh**, sondern: ist so. Ist zu tun, ist notwendig, ist da, also tun wir.“  
(Frau F)*

Auch bei Frau F zeigt sich der „Wir“-Bezug. Besteht der Freundeskreis aus gleichgesinnten, aktiven Personen, ist ein Austausch über die Tätigkeiten und das Engagement in der Flüchtlingshilfe selbstverständlich. Der Austausch untereinander rückt in den Hintergrund und die grundsätzliche Annahme, dass es notwendig ist, sich zu engagieren, in den Vordergrund.

Der Stellenwert ebensolcher Freundschaften zeigt sich aber erst im Vergleich zu anderen: Frau A schilderte, dass sie aufgrund negativer Erfahrungen vorsichtiger im Umgang geworden ist:

*„Und wenn man merkt: okay, okay, **b/oah** ((ausatmend)), Gott=sei=dank, der ist jetzt irgendwie so wie ich, dann i:ist das gleich eine **Größere Verbrüderung**, als man jetzt früher gehabt hätte.“ (Frau A)*

Bei Frau A tritt Erleichterung ein, wenn sie auf Gleichgesinnte trifft. Durch die Sondierung von jedweden Beziehungen wächst bei Freundschaften und Kontakten, in denen Erfahrungen ausgetauscht, geteilt und gemeinsam gemacht werden können, das Zugehörigkeitsgefühl. Dies zeigt sich in dem „Wir“-Bezug, den zum Beispiel Frau B und Frau F deutlich zeigten. Je stärker das Misstrauen im eigenen Umfeld, desto stärker werden solche Freundschaften betont und das Finden von Gleichgesinnten wertgeschätzt.

Zusammenfassend werden, wie in der Familie, Freundschaften aufgrund der emotionalen Bindung differenziert betrachtet. Sind FreundInnen auch aktiv in der Flüchtlingshilfe tätig, gilt dies aufgrund der gleichen Gesinnung als selbstverständlich. Deutlicher wird die Differenzierung bei „Inaktiven“. Hier kommt es darauf an, welchen Grund die Inaktivität hat. Dabei spielt die Erwartungshaltung eine Rolle: wird die

Erwartung „wir sind gleichgesinnt, also engagieren wir uns“ nicht erfüllt, führt dies aber nicht sofort zum Bruch der Beziehung. Die neue Erkenntnis wird dem Wissen über die Person hinzugefügt, was zu einer veränderten Betrachtung führt. Was zu diesem Zeitpunkt beobachtbar war, ist aber, dass fortan Erfahrungen nicht mehr miteinander geteilt werden und auch ein Austausch über die Freiwilligenarbeit nicht erfolgt.

## **4.5 ZENTRALE MERKMALE IN DER BETRACHTUNG PERSÖNLICHER BEZIEHUNGEN VON FREIWILLIGEN IN DER FLÜCHTLINGSHILFE**

Die explorative Herangehensweise ermöglichte einen breiten Einblick in die Perspektive der befragten Freiwilligen. Aufgrund der Analyse konnten wesentliche Erkenntnisse über die Bedeutung der Freiwilligenarbeit aus Sicht der Interviewten und die Auswirkungen auf persönliche Beziehungen gewonnen werden. Zwei Merkmale scheinen für die Betrachtung persönlicher Beziehungen der Interviewten wesentlich zu sein: *der feste Standpunkt* und die *emotionale Bindung*. Im Folgenden sollen diese Merkmale vorgestellt werden und deren Einfluss auf persönliche Beziehungen dargestellt werden.

### **4.5.1 Der Feste Standpunkt in sozialen Beziehungen**

Der *feste Standpunkt* spiegelte sich in allen persönlichen Beziehungen der InterviewpartnerInnen wider. Er dient den Freiwilligen vor allem als Mittel zur Abgrenzung und Differenzierung von anderen Standpunkten und Personen mit anderer Haltung. Orientierend an dem eigenen Standpunkt ergeben sich Erwartungen und Handlungsoptionen für Beziehungen, die je nach emotionaler Verbundenheit variieren. Aber was ist dieser „*feste Standpunkt*“ eigentlich?

Der *feste Standpunkt* der Interviewten setzt sich aus der Motivation und Bedeutung der Tätigkeit und dem damit verbundenen solidarischen Grundverständnis zusammen.

Das Motiv des Helfens wird durch die unmittelbare Nähe der AsylwerberInnen in der Nachbarschaft verstärkt. Durch das nunmehr bestehende Näheverhältnis steigt einerseits die Dringlichkeit tätig zu werden, andererseits sinken sowohl der organisatorische Aufwand als auch die Hemmschwelle. Bisherige Ambitionen sich ehrenamtlich zu engagieren, konnten nun in die Tat umgesetzt werden. Persönliche Betroffenheit und mediale Präsenz, wie von Simsa (2016) beschrieben, fanden sich in den Interviews mit den Freiwilligen wieder.

Die Interviewten messen ihrer Tätigkeit vielfältige Bedeutungen zu. Dabei scheint die unmittelbare Nähe eine gewisse Dringlichkeit zu vermitteln. Die Flüchtlinge sind hier im Jetzt und Da, wortwörtlich vor der eigenen Haustüre. Anschließend an die in Kapitel

4.3.1 beschriebene Bedeutung der Freiwilligenarbeit für Flüchtlinge, kann die Tätigkeit der Freiwilligen als integrationsfördernd betrachtet werden. Es geht ihnen um einen Austausch auf gleicher Ebene, der dazu führen soll, Fremdheit auf beiden Seiten zu verringern und auf der Basis zwischenmenschlicher Nähe Erwartungen und Anforderungen wechselseitig auszutauschen, Bedingungen zu vermitteln und somit Integration, durch das Zutun von beiden Seiten, zu gewährleisten. In gesellschaftlicher Hinsicht ging es den Freiwilligen darum, einerseits ihren „Beitrag“ zu leisten, andererseits sich aktiv gegen „rechte Stimmungsmache“ zu positionieren. Damit einher gehen Forderungen an Staat und Gesellschaft, nämlich eine „Öffnung“ der Gesellschaft zu gewährleisten und damit ein Miteinander zu fördern.

Zu Beginn des Forschungsvorhabens stand die theoretische Vorannahme, dass Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung steht und die Tätigkeit selbst als solidarisches Handeln verstanden werden kann. Die Analyse der Interviews zeigte, dass die Freiwilligen eine klare Vorstellung darüber haben, was ihre Tätigkeit für sie bedeutet. Ihr Handeln erfüllt einen gesellschaftlichen Zweck und die Forderungen zeigen, dass sie sich damit zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung bewegen. Das von den interviewten Freiwilligen angestrebte Miteinander verdeutlicht ihren solidarischen Zugang.

Für die persönlichen Beziehungen der Freiwilligen ist der „feste Standpunkt“ eine Art Schnittstelle: Die Motivation und spezifische Bedeutungsbeimessung manifestieren sich in einer unumstößlichen Haltung. Für die Freiwilligen ist diese Haltung selbstverständlich. Dies zeigt sich auch in der Kommunikation mit anderen: Die Freiwilligenarbeit ist eine Tätigkeit, der die Interviewten aus eigenem Interesse nachgehen, daher wird nur beiläufig Personen aus dem persönlichen Umfeld darüber erzählt. An den „festen Standpunkt“ sind Erwartungen geknüpft. Und zwar, dass das persönliche Umfeld bzw. nahestehende Personen eine ebensolche Haltung haben. Ist dies der Fall, können sich die Freiwilligen mit Gleichgesinnten austauschen und Erfahrungen miteinander teilen. Werden die Erwartungen nicht erfüllt bzw. treffen sie auf Gegenstimmen, wird der eigene Standpunkt klar gemacht, aber eine weitere Diskussion wird abgewogen. In solchen Situationen schien es für die Freiwilligen notwendig zu sein den eigenen, festen Standpunkt zu verdeutlichen um ihrer freiwilligen Tätigkeit auch trotz Widerspruch weiterhin nachgehen zu können. Der



feste Standpunkt hat damit nicht nur die Funktion sich gegenüber anderen Meinungen abzugrenzen, sondern gleichzeitig auch sich selbst zu bestätigen. Die weiteren Handlungsoptionen hängen von der emotionalen Bindung ab.

#### **4.5.2 Die emotionale Bindung**

Die „emotionale Bindung“ ist durch ein starkes Verbundenheitsgefühl gekennzeichnet. Sie zeigte sich in Beziehungen mit Gleichgesinnten, aber viel deutlicher wurde sie in Beziehungen, in denen Uneinigkeit herrschte. Wie oben genannt, ist der „feste Standpunkt“ mit einer gewissen Erwartungshaltung verknüpft. Der Standpunkt bzw. ihre Einstellung sind für die Freiwilligen selbstverständlich. Gerade in Freundschaften ist daher die Erwartungshaltung, dass die FreundInnen die Einstellung teilen, gegeben.

Persönliche Beziehungen mit Gleichgesinnten, wie etwa FreundInnen oder auch in der Familie, sind durch ein Wohlgefallen gekennzeichnet. Zu erkennen, dass ihr Umfeld die gleiche Einstellung und denselben Tatendrang verspürt, löste in den Freiwilligen ein „gutes Gefühl“ aus und schafft Zugehörigkeit. Die Verbundenheit mit anderen Aktiven, seien es generell andere Freiwillige oder Personen mit denen schon vorab eine persönliche Beziehung bestand, zeigte sich vor allem dann, wenn über Erfahrungen und Handeln nicht mehr aus der „Ich“-Perspektive gesprochen wurde, sondern von einem „Wir“.

In persönlichen Beziehungen, in denen Uneinigkeit herrscht, zeigte sich die emotionale Bindung in zweierlei Hinsicht:

- a.) Wie über persönliche Beziehungen bei Gegenstimmen gesprochen wurde.
- b.) Welche Handlungsoptionen sich bei Gegenstimmen in persönlichen Beziehungen ergeben.

Ist eine emotionale Bindung vorhanden, wurden Personen, die Gegenpositionen einnahmen, vorsichtig beschrieben. Das Kontra der Person wird zwar zur Kenntnis genommen und kann auch zu Diskussionen führen, aber der „Streitpunkt“ dominiert

nicht die Beziehung. Bei Erzählungen über Abwertungen gegenüber der eigenen Person, versuchten die Interviewten diese abzumildern und zu rechtfertigen. Trotz des Kontrast überwiegt die positive, emotionale Bindung.

Dies konnte auch in den Handlungsoptionen beobachtet werden: Ist eine emotionale Bindung vorhanden, führt das Kontra nicht zur Auflösung der Beziehung. Es wird als weitere Facette der Person wahrgenommen und das Wissen über die Person ergänzt bzw. verändert. Die Interviewten beschrieben, dass sie sich mit Personen aus dem persönlichen Umfeld, die gegen Flüchtlinge sind, weniger darüber austauschen. Ist die emotionale Bindung im vornhinein schwächer, könnte das Auslassen dieses Themas zur Lockerung, und in weiterer Folge auch zur Auflösung der Beziehung führen, weil Erfahrungen nicht mehr miteinander geteilt werden und dadurch die Verbundenheit geschwächt wird. Das bewusste Vermeiden von Diskussionen erinnert an Strategien, die Groves (1995) in ihrer Studie zu TierrechtsaktivistInnen beschrieben hat. Die Handlungsoptionen und damit verbunden Konsequenzen für persönliche Beziehungen verweisen auf die von Lenz (2008) beschriebenen Elemente „persönliches Wissen“ und „emotionale Bindung“: Das persönliche Wissen übereinander wird auf Grund der Freiwilligenarbeit erweitert. Wird das Interesse, die Gesinnung bzw. die Haltung geteilt, wird die emotionale Bindung verstärkt, indem Erfahrungen miteinander geteilt werden und damit die Verbundenheit miteinander intensiviert wird. Andernfalls führt dies zu einer Lockerung der Beziehung. Offenbar sind Qualität der Beziehung bzw. emotionale Bindung wichtige Elemente für die Beobachtung von Beziehungen.

Was das für die Betrachtung von Freiwilligenarbeit und die persönlichen Beziehungen der Freiwilligen bedeutet wird im nachfolgenden Kapitel erörtert.

### 4.5.3 Persönliche Beziehungen im Hinblick auf die Forschungsfrage

Zusammengefasst sind der *feste Standpunkt* und die *emotionale Bindung* auch zentrale Merkmale für die Beantwortung der Forschungsfrage. Zur Erinnerung nochmals die Fragestellung:

*Inwiefern haben sich Beziehungen im persönlichen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe aufgrund ihrer Tätigkeit verändert?*

Die interviewten Freiwilligen der Grazer Initiative „Miteinander in Andritz“ schreiben der Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe unterschiedliche Bedeutung zu. Für die Gesellschaft, die Asylwerbenden und für die Freiwilligen selbst. Diese Bedeutungsbeimessung manifestierte sich in einem festen Standpunkt, der es ihnen ermöglichte, im Austausch mit Personen aus dem persönlichen Umfeld, zwischen Gleichgesinnten und Kontrastimmen zu differenzieren. Mit Gleichgesinnten konnten sie sich nun über ihre Tätigkeit und den damit verbundenen Erfahrungen und Herausforderungen austauschen. Auch neue Bekanntschaften und Freundschaften wurden im Zuge der Freiwilligenarbeit gemacht und durch die gleichgesinnte Haltung bestätigt. Bei Gegenstimmen variierten die Konsequenzen und Handlungsoptionen abhängig von der emotionalen Bindung. War eine starke emotionale Bindung vorhanden, wie bei Familienmitgliedern oder engen FreundInnen, wurden die Kontrastimmen abgeschwächt bzw. differenziert betrachtet. Das Kontra wurde als eine weitere Facette des persönlichen Wissens übereinander dargestellt. Als Konsequenz versuchten die befragten Freiwilligen dem Thema in Gesprächen auszuweichen bzw. teilten Erfahrungen nicht mit den jeweiligen Personen. In Beziehungen mit einer loseren emotionalen Bindung, wie sie zum Teil in der Nachbarschaft und im Freundeskreis der Befragten vorkamen, führten die gegensätzlichen Standpunkte zur Lockerung der Beziehung. Den eigenen Standpunkt zu vertreten war allen Befragten wichtig. Es wurde allerdings abgewogen, inwiefern sich Diskussionen mit Energie- und Zeitressourcen vereinbaren lassen. Wichtiger schien es ihnen, ihren Standpunkt durch Taten, wie zum Beispiel die Zusammenarbeit mit Flüchtlingen, deutlich zu machen.

Insgesamt zeigte sich, dass die Konfrontation mit Gegenstimmen aus dem persönlichen Umfeld zur Belastungsprobe für die persönlichen Beziehungen der Freiwilligen wurde. Die Auswirkungen sind zu diesem Zeitpunkt noch marginal, aber was beobachtet werden konnte, war, dass Beziehungen sondiert werden und sich ihre Qualität verändert:

In loseren Kontakten, mit gänzlich Unbekannten oder nur oberflächlichen Bekanntschaften, schien es den Befragten leichter ihren Standpunkt klar zu machen und sich darüber hinaus abzugrenzen. Von einer „Belehrung“ wurde allgemein Abstand genommen, um Energie und Zeit zu sparen und nicht stets persönlich involviert zu sein. Die Auflösung von solchen Widersprüchen ist nach Ansicht der Freiwilligen ohnehin nur durch ein verbessertes Zusammenleben möglich, welches durch die Zusammenarbeit zwischen Flüchtlingen und Einheimischen erzielt werden kann.

Zum Schlüsselmoment werden persönliche Beziehungen, in denen sie mit Gegenstimmen konfrontiert sind oder mit inaktiven Gleichgesinnten, bei denen es keinen „guten Grund“ gibt, sich nicht zu engagieren. Zu Beginn steht die Erkenntnis, dass das Gegenüber eine andere Einstellung hat als erwartet. Wie auch bei loseren Beziehungen war den Freiwilligen auch hier wichtig ihren Standpunkt klar zu machen. Doch damit ist die Beziehung nicht beendet. Stattdessen wurde die neue Erkenntnis dem persönlichen Wissen über die Person hinzugefügt. Besonders interessant war dabei, dass die InterviewpartnerInnen solche Situationen bzw. Beziehungen differenzierter beschrieben. Was heißt das? Nun, man könnte meinen, nach so einer grundlegenden Verschiedenheit würde man sich fortan aus dem Weg gehen. Aber so einfach war das offenbar nicht. Da steckte noch mehr dahinter. So wie Herr D meinte, seine NachbarInnen würden aus Angst handeln; oder Frau G es für ihre Freundin schade fand, dass sie sich nicht engagiere; oder Frau C die Aussagen ihres Familienmitgliedes auf dessen Sozialisierung zurückführe. Ob schlechte oder gute, jedenfalls versuchten die InterviewpartnerInnen Gründe zu finden einerseits, weshalb die jeweilige Person so handelt und andererseits, weshalb sie trotzdem ihre Beziehung aufrechterhalten können. Das ist die emotionale Bindung: die Aufrechterhaltung von Beziehungen trotz Verschiedenheit. Die Frage ist, wie sich diese Beziehungen nun weiter entwickeln werden, denn die Erfahrungen aber auch Emotionen, die die Freiwilligen in ihrer Tätigkeit machen, werden nicht mehr mit jenen Personen geteilt.

## 5 FAZIT

---

### 5.1 ZUSAMMENFASSUNG PROBLEMSTELLUNG UND THEORIE

Im Jahr 2015 stieg die Zahl der in Europa ankommenden Flüchtlinge, vor allem aus den Krisengebieten in Syrien und Afghanistan. Hilfe und Unterstützung für Flüchtlinge und Asylwerbende wurden vielfach von Freiwilligen aus der Bevölkerung geleistet. Zu Beginn des Forschungsvorhabens stand vor allem die Motivation jener Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe im Vordergrund. Ein erstes problemzentriertes Interview lieferte Hinweise darauf, dass es im Zuge der freiwilligen Tätigkeit zur Veränderung von persönlichen Beziehungen kommt. Auslöser dafür ist, dass aufgrund der Tätigkeit die Aufnahme von Flüchtlingen in Österreich in unterschiedlichen Lebensbereichen und Formen persönlicher Beziehungen diskutiert wird. Wo vorher Gemeinsamkeiten in Gesinnung und Einstellung scheinbar angenommen worden sind, werden jetzt Unterschiede sichtbar.

Für die theoretische Einbettung war es zunächst wichtig, zu klären, was der Begriff *Freiwillige Arbeit* bedeutet. „*Freiwilligenarbeit (ist) eine Leistung, die freiwillig und ohne Bezahlung für Personen außerhalb des eigenen Haushaltes erbracht wird*“ (BGBl. I Nr. 17/2012). Unterschieden wird zwischen formeller, also Tätigkeiten im Rahmen einer Organisation, und informeller Freiwilligenarbeit unterschieden. Seit den 1980er Jahren wird beobachtet, dass vermehrt die „subjektive“ Seite des Ehrenamtes, und damit Motive und Einstellungen, für Freiwillige immer wichtiger werden und sie die Auswahl des Tätigkeitsbereiches danach richtet (vgl. Behr et. Al. 2000; More-Hollerweger 2014).

Da die Hilfeleistungen vielfach aus der Bevölkerung kamen, erforderte die theoretische Aufarbeitung der „Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe“ die Konzepte Zivilgesellschaft, Verantwortung und Solidarität zu betrachten. Auf Basis der vorangehenden, ausgearbeiteten Konzepte, nahm ich an, dass Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als Solidarität mit den Flüchtlingen gedeutet werden kann. Die Freiwilligenarbeit ist eine Unterstützungsleistung (vgl. Simsa 2016; Karakayali/Kleist 2015) die auf Gemeinschaftssolidarität (Bayertz 1998) beruht; sie fußt auf einer subjektiv akzeptierten Verpflichtung (Tranow 2012) und übersteigt dabei die Grenzen

der ursprünglichen Binnengruppe (Bierhoff 2013). So nahm ich weiter an, dass die Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe als Zeichen von Solidarität mit den Flüchtlingen auf Gegenstimmen auch im persönlichen Umfeld stoßen kann.

Doch welche Folgen hat dies nun für persönliche Beziehungen? Persönliche Beziehungen sind ein wechselseitiges Verhältnis. Zentrale Merkmale für die Entstehung, das Fortbestehen und das Verändern und Auflösen von persönlichen Beziehungen sind: Die personelle Unersetzbarkeit, die Fortdauer-Idealisierung, das persönliche Wissen, die emotionale Bindung und folglich die Interdependenz von persönlichen Beziehungen (vgl. Lenz 2008). Im theoretischen Teil nahm ich an, dass die Freiwilligen aufgrund ihrer Tätigkeit Solidarität mit den Flüchtlingen zeigen. Bei Gegenstimmen aus bestehenden persönlichen Beziehungen könnte eine inhaltliche Auseinandersetzung Anstoß zur Reflexion jener Beziehung führen und Veränderung der Beziehungen mit sich bringen.

## 5.2 FORSCHUNGSFRAGEN UND EMPIRISCHES VORGEHEN

Um der potenziellen Veränderung von persönlichen Beziehungen im Zuge freiwilliger Arbeit in der Flüchtlingshilfe nachzugehen, wurde folgende forschungsleitende Fragestellung formuliert:

*Inwiefern haben sich Beziehungen im sozialen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe aufgrund ihrer Tätigkeit verändert?*

Des Weiteren wurden nachfolgende Unterfragen konstruiert:

- 1.) *Wie wird über das freiwillige Engagement kommuniziert?*
- 2.) *Wie und wem erzählt man darüber?*
  - a. *Welche Grenzen werden an Inhalten oder gegenüber bestimmter GesprächspartnerInnen gesetzt?*
  - b. *Welche Themen werden angesprochen?*
- 3.) *Welche Beziehungen haben sich inwiefern verändert?*
  - a. *Inwiefern unterscheiden sich die Veränderungen der Beziehungen voneinander? (Vergleich der Lebensbereiche Arbeit, Nachbarschaft, Freundschaften, Familie)*

Aufgrund der Überschneidung von städtischen und ländlichen Strukturen und der gewissermaßen auf Dauer angelegten Hilfs- und Unterstützungsleistungen, wurde als Fallbeispiel die Grazer Initiative „Miteinander in Andritz“ gewählt.

Nach einem ersten problemzentrierten Interview, das auf die ursprüngliche Forschungsfrage um die Motive der Freiwilligen abzielte, wurde die Forschungsfrage angepasst. Es wurden weitere sieben problemzentrierte Interviews und ein ExpertInneninterview geführt.

Der qualitative Zugang wurde gewählt, da es Ziel dieser Arbeit war, dem sozialen Phänomen möglichst explorativ nachzugehen. Ausgewertet wurde mittels Themen-

und Feinstrukturanalyse. Die Analyseergebnisse zeigen, dass der explorative Anspruch der Arbeit erfüllt wurde. So konnten mittels der Interviews die Forschungsfragen beantwortet werden, aber auch Rückschlüsse auf die vielschichtigen Motive und Bedeutung der Freiwilligenarbeit, aus Perspektive der Interviewten, gezogen werden.



## **5.3 ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE**

Die Themenanalyse brachte Erkenntnisse über Zugang und Tätigkeitsfelder der Freiwilligen, vor allem aber über die Bedeutungen, die die Freiwilligen ihrer Tätigkeit beimessen. Diese Ergebnisse werden im allgemeinen Teil beschrieben. Die Feinstrukturanalyse zielte darauf ab herauszufinden, wie persönliche Beziehungen von den Freiwilligen beschrieben werden und inwiefern sie sich verändern. Die Ergebnisse hierzu folgen im zweiten Teil der Ergebnisse.

### **5.3.1 Allgemeine Ergebnisse**

#### **5.3.1.1 Zugang**

Der Zugang zur Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe erfolgte entweder über FreundInnen bzw. Bekannte oder durch die selbstständige Kontaktaufnahme mit MiA. Besonders wichtig schien es den Interviewten zu sein, ihren persönlichen Zugang zu schildern. Die vorrangigen Motive waren: persönliche Betroffenheit und das Nachempfinden der Situation der Flüchtlinge, eigene Fremdheitserfahrungen und eine generelle, solidarische Haltung.

#### **5.3.1.2 Tätigkeiten**

Die Tätigkeiten im Rahmen der Flüchtlingshilfe umfassten die Betreuung von Einzelpersonen oder das Leiten von Deutschkursen. In der Einzelbetreuung unterstützten die Freiwilligen Asylwerbende bei alltäglichen Anforderungen, zum Beispiele beim Besuch von ÄrztInnen, aber auch bei organisatorischen Herausforderungen, wie dem Asylverfahren. Darüber hinaus wurde auch die Freizeit gemeinsam gestaltet um den Asylwerbenden Einblick in das Leben in Graz bzw. in Österreich zu geben. In den Deutschkursen wurde alltägliche Gesprächsführung einer korrekten Grammatik vorgezogen. Sowohl in der Einzelbetreuung als auch in den Deutschkursen war für die Befragten Sprache eine besondere Herausforderung.

Sprache wurde als Mittel zum beidseitigen Austausch beschrieben, um Bedürfnisse und Gefühle mitzuteilen und zwischenmenschliche Beziehungen aufbauen zu können.

### ***5.3.1.3 Bedeutung der Freiwilligenarbeit***

Die Relevanz von ebenbürtigen, zwischenmenschlichen Beziehungen zeigte sich auch in der Bedeutung, die die Freiwilligen ihrer Tätigkeit beimessen. Aus der Perspektive der Freiwilligen konnten drei Dimensionen von Bedeutung analysiert werden. Die Bedeutung der Freiwilligenarbeit für die Flüchtlinge, für die Gesellschaft und für die Freiwilligen selbst.

#### *a.) Für Flüchtlinge*

Die Freiwilligenarbeit auf Basis einer zwischenmenschlichen Beziehung erfüllt für die Asylwerbenden, aus Sicht der Freiwilligen, zwei Zwecke: einerseits ermöglicht sie, durch einen Austausch auf Augenhöhe, Integration indem Fremdheit abgebaut wird. Andererseits beschrieben die Freiwilligen, können so auch Erwartungen und Anforderungen von den Flüchtlingen an das Leben und die Behörden in Österreich, aber auch ebenso Erwartungen und Anforderungen an die Asylwerbenden ausgetauscht werden. Den Freiwilligen schien es ein Anliegen zu sein, den ihnen betrauten Flüchtlingen Einblicke in ihr eigenes Leben zu geben um im Austausch miteinander Erwartungen und Anforderungen einander anzupassen.

#### *b.) Für die Gesellschaft*

Die interviewten Freiwilligen beschrieben die Protestaktionen in Andritz, Medienberichte und Politik rund um das Thema „Flüchtlinge“ als „rechte Stimmungsmache“, die in der Gesellschaft Angst erzeugen würde. Und zwar Angst vor den Asylwerbenden. Diese Angst konnten sie auch in ihrem persönlichen Umfeld beobachten, ob in der Nachbarschaft oder im Familien- bzw. Freundeskreis. Doch aus Sicht der Befragten, gilt es diese Ängste im Austausch mit den Asylwerbenden zu

überwinden. Durch den Aufbau von zwischenmenschlichen Beziehungen können Ängste überwunden werden, und, wie oben beschrieben, Erwartungen und Anforderungen ausgetauscht werden. Darin sahen die Freiwilligen die Notwendigkeit ihrer Tätigkeit, denn aus ihrer Sicht, kann nur durch menschliche Begegnung Integration gewährleistet werden. Aus Perspektive der Freiwilligen sei es aber auch Aufgabe des Staates eine Öffnung der Gesellschaft und damit Kontakt und Austausch zu ermöglichen.

### *c.) Für Freiwillige*

Für die Freiwilligen selbst erforderte die Freiwilligenarbeit Grenzsetzungen. Zeit und Energie müssen eingeteilt werden. So wurden fixe Tage und Zeiten mit den Asylwerbenden, aber auch für Familienaktivitäten, vereinbart. Negative Erfahrungen führten zu der Erkenntnis, dass nicht allen geholfen werden kann. Wissen spielte ebenfalls eine Rolle für die Befragten. Zu wissen was sie können und was sie lernen bzw. in Erfahrung bringen müssen, ist eine Aufgabe der Freiwilligen. Als in Andritz wohnhafte Personen standen sie oftmals in der Rolle der Vermittlerin bzw. des Vermittlers, sowohl in organisatorischen Belangen, als auch bei der Wissensweitergabe über zum Beispiel Bräuche und Sitten. Im Kontakt mit Behörden, Institutionen, anderen Freiwilligen und den Asylwerbenden entstand ein Netzwerk, in dem Wissen und Erfahrungen geteilt werden können und bei den interviewten Freiwilligen ein Wohlgefühl in der Umgebung auslösten. Ihre Tätigkeit selbst, beschrieben die Freiwilligen auch als Mittel gegen die oben beschriebene Angst und rechte Stimmungsmache.

### **5.3.2 Persönliche Beziehungen**

Die persönlichen Beziehungen der interviewten Freiwilligen gestalteten sich unterschiedlich. Die Handlungsoptionen bei Gegenstimmen hingen von zwei wesentlichen Merkmalen ab: Dem festen Standpunkt und der emotionalen Bindung. Bevor diese zusammenfassend beschrieben werden, erfolgt ein Überblick über die jeweiligen persönlichen Beziehungsformen.

#### ***5.3.2.1 Charakteristika der jeweiligen Beziehungsformen***

##### **a.) Nachbarschaft**

Die Nachbarschaft kennzeichnete sich vor allem durch räumliche Nähe aus. Diese bedingt auch eine gewisse emotionale Bindung. Das zeigte sich vor allem in der differenzierten Betrachtung. Trafen die Befragten auf Gegenstimmen in der Nachbarschaft, wurde der eigene Standpunkt klargemacht. Eine weitere Diskussion wurde allerdings vermieden.

##### **b.) Beruf**

Der Großteil der InterviewpartnerInnen beschrieb das Arbeitsumfeld als eher gleichgesinnt. In den Fällen, in denen es nicht so war, wird der eigene Standpunkt zwar verdeutlicht, aber in Hinblick auf zeitliche Ressourcen und Erfüllung der Arbeitsaufgaben eine weitere Diskussion nicht eingegangen.

##### **c.) Familie**

In den Familien der befragten Freiwilligen gab es positive und negative Reaktionen. Es zeigte sich, dass die Familie durch eine starke emotionale Bindung gekennzeichnet ist. Negative Reaktionen wurden differenziert betrachtet und versucht abzuschwächen. Diskussionen wurden versucht durch Beschwichtigungen zu deeskalieren. Der eigene Standpunkt blieb allerdings unumstößlich.

#### d.) Freundschaft

Die freundschaftlichen Beziehungen wurden von den interviewten Freiwilligen als jene beschrieben, die sie sich, im Vergleich zu den anderen Formen, selbst aussuchen. Die Annahme einer gleichen Gesinnung geht dem voraus. Im Zuge der Analyse konnten drei Kategorien von freundschaftlichen Beziehungen ausgemacht werden: jene mit *anderer Gesinnung*, *Inaktive* und *Aktive*.

Dabei zeigte sich vor allem die Bedeutung der emotionalen Bindung. Bei jenen FreundInnen, bei denen aufgrund der Tätigkeit eine *andere Gesinnung* sichtbar wurde, hing es vor allem von der Qualität der Beziehung ab, wie mit der Diskrepanz umgegangen wird. Die Auflösung einer Beziehung hing scheinbar von unterschiedlichen Faktoren ab und das Abgrenzen entzieht sich einer bestimmten zeitlichen Abfolge. Das Ausklammern des Themas führte jedenfalls zumindest zur Verschlechterung der Qualität und Intensität der Beziehung.

In Beziehungen mit FreundInnen, die zwar die gleiche Gesinnung haben, aber selbst nicht aktiv in der Flüchtlingshilfe sind, wurde differenziert, ob es „gute Gründe“ dafür gibt. Als „gute Gründe“ wurden etwa Betreuungspflichten gegenüber kleinen Kindern oder mangelnde zeitliche Ressourcen genannt. In dem Fall sei ein „Helfen“ auch anderweitig, zum Beispiel durch Geld- oder Sachspenden, möglich. Die eigene Betroffenheit nicht zu überwinden und in Taten umzusetzen, wurde als schlechter Grund genannt. Als neue Facette des persönlichen Wissens über das jeweilige Gegenüber führte dies bisweilen zu einer differenzierten Betrachtung der Person. In Folge dessen beschrieben die Freiwilligen, dass das Thema ausgeklammert wurde, was wiederum die Qualität und Intensität der Beziehung veränderte, aber diese nicht beendete.

Bereits bestandene Freundschaften mit Personen, die ebenfalls in der Freiwilligenhilfe tätig sind, wurden durch das gemeinsame Interesse und die Möglichkeit sich darüber auszutauschen, verstärkt.

### 5.3.2.2 *Wesentliche Erkenntnisse*

Zu Beginn des Forschungsvorhabens stand die theoretische Vorannahme, dass Freiwilligenarbeit in der Flüchtlingshilfe zwischen individueller und gesellschaftlicher Verantwortung steht und die Tätigkeit selbst als solidarisches Handeln verstanden werden kann. Die Analyse der Interviews bestätigte diese Vorannahmen. Im ersten Teil des Ergebnis-Kapitels wird anschaulich, dass die Freiwilligen eine klare Vorstellung darüber haben, was ihre Tätigkeit für sie bedeutet.

Diese Bedeutungszuschreibungen manifestieren sich in einem *festen Standpunkt*. Dieser *feste Standpunkt* setzt sich zusammen aus der Überzeugung, dass ihre Tätigkeit bedeutend für sie selbst und für die Flüchtlinge ist, aber auch von politischer bzw. gesellschaftlicher Bedeutung sei. Und viel mehr noch: ein Zeichen gegen die politische Rechte ist. Damit verbunden sind auch Forderungen an die Gesellschaft bzw. an den Staat, nämlich eine „Öffnung“ der Gesellschaft zu gewährleisten und damit ein Miteinander zu fördern.

In Hinblick auf persönliche Beziehungen zeigte sich, dass die von Lenz (2008) beschriebenen Elemente „persönliches Wissen“ und „emotionale Bindung“ eine tragende Rolle spielen, wobei vor allem die *emotionale Bindung* an Betonung gewann. In Hinblick auf Veränderungen von persönlichen Beziehungen, kamen in den Interviews ähnliche Momente zum Vorschein, wie sie von Groves (1995) beschrieben wurden, wie zum Beispiel das bewusste Vermeiden von Diskussionen. Es zeigte sich, dass die Handlungsoptionen der Freiwilligen bei Gegenstimmen wesentlich von der emotionalen Bindung bestimmt sind.

Generell versuchten die Freiwilligen eine Balance zwischen der Behauptung des Standpunktes und der Wahrung persönlicher Beziehungen zu finden. Interessant dabei ist, dass aufgrund der Tätigkeit es einerseits zur Lockerung von Beziehungen kam und es andererseits aber auch Verdichtungen gab.

#### *Unterstützung für Flüchtlinge – ein gespaltenes Thema?*

Die Annahme, dass sich Pro und Kontra durch alle Beziehungsformen ziehen, konnte hier gut beobachtet werden. Auf den ersten Blick scheint es so, als könnte es von der

Beziehungsform abhängen. So stießen die Befragten zum Beispiel im Arbeitsumfeld und im Freundeskreis eher weniger auf Gegenstimmen. Dies kann vielleicht daran liegen, dass je nach Beruf und im Freundeskreis generell eher Gleichgesinnte anzutreffen sind, da man sich beides quasi selbst aussucht. Allerdings wäre dies eine vereinfachte Betrachtung, denn gerade im Job geht es, auch in Abhängigkeit von zeitlichen Ressourcen, darum, inwiefern man sich mit KollegInnen über strittige Themen austauscht. Was aber beobachtet werden konnte, ist, dass es aufgrund der Freiwilligenarbeit zu einer Verschiebung von Intensität kommt. Der Austausch mit Gleichgesinnten bewirkt ein „gutes Gefühl“ und wird daher verstärkt. Mit GegnerInnen werden Erfahrungen allerdings nicht mehr geteilt und Diskussionen werden vermieden. Aufgrund von emotionalen Bindungen werden solche persönlichen Beziehungen trotzdem aufrechterhalten, es kann aber angenommen werden, dass sich deren Intensität abschwächt.

## 5.4 AUSBLICK

Mein Ansatz in dieser Arbeit war es, möglichst explorativ vorzugehen und herauszufinden, wie sich persönliche Beziehungen von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe aufgrund ihrer Tätigkeit gestalten und inwiefern sie sich verändern. Die wesentliche Erkenntnis daraus lautet, dass offenbar die Einstellung, aber vor allem die emotionale Bindung beachtet werden sollte.

Unabhängig von meiner Arbeit sind bereits andere auf ähnliche Erkenntnisse gekommen: Wie zum Beispiel Flam (1993), Groves (1995) und Jasper (2011), die zu Emotionen und sozialen Bewegungen geforscht haben; und Karakayali (2017) der sich mit Emotionen von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe in Deutschland auseinandergesetzt hat.

In weiterer Folge könnte eine zukünftige Arbeit weniger explorativ vorgehen und sich noch stärker den Fokus auf den Zusammenhang von Emotionen und der Veränderung von Beziehungen aufgrund freiwilliger Arbeit setzen.



## 6 ABSTRACT

---

2015 stieg in Europa die Zahl der ankommenden Flüchtlingen, vor allem aus Syrien und Afghanistan. Die Hilfsleistungen in Österreich kamen dabei oftmals aus der Bevölkerung. Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit den Auswirkungen der Freiwilligenarbeit in Hinblick auf persönliche Beziehungen (Lenz 2008). Dahinter liegt die Annahme, dass die Freiwilligen aufgrund ihrer Solidarität mit Flüchtlingen in unterschiedlichen Lebensbereichen auf Gegenstimmen treffen. Die zentrale Fragestellung der Arbeit lautete: *Inwiefern haben sich Beziehungen im persönlichen Umfeld von Freiwilligen in der Flüchtlingshilfe, aufgrund ihrer Tätigkeit, verändert?* Hierfür wurden acht problemzentrierte Interviews mit Freiwilligen der Grazer Initiative „Miteinander in Andritz“ geführt und mittels Themen- und Feinstrukturanalyse (Froschauer/Lueger 2003) analysiert. Die Ergebnisse zeigen, dass bei der Betrachtung von Beziehungen die emotionale Bindung eine zentrale Rolle spielen. Aufgrund einer emotionalen Bindung blieben persönliche Beziehungen auch trotz Uneinigkeit bestehen. Allerdings kam es zur Verschiebung von Intensität der Bindung, da Erfahrungen über die Freiwilligenarbeit nunmehr mit Gleichgesinnten geteilt werden, während das Thema in Beziehungen, in denen Uneinigkeit darüber besteht, ausgeblendet wird. Die vorliegende Arbeit gibt damit Hinweise darauf, wie sich Spaltungen in der Gesellschaft auf Mikroebene bemerkbar machen können.

In 2015, there was an increase in the number of refugees arriving in Europe, especially refugees coming from Syria and Afghanistan. Refugee relief services and assistance in Austria were often provided by the population. This Master's thesis deals with the effects of volunteering with regard to personal relationships (Lenz 2008). The underlying assumption that – due to their solidarity with refugees – the volunteers met with opposing views in their personal relationships in immediate areas of life. The central question of this Master's thesis is: To what extent have relationships in the personal environment of volunteers changed because of their voluntary work? For this purpose, eight problem-centred interviews with volunteers of the Graz initiative "Miteinander in Andritz" were conducted and analysed by means of topic- and fine-structure-analysis (Froschauer/Lueger 2003). The results show that when looking at

relationships, emotional attachment plays a central role. Due to an emotional bond, personal relationships persisted despite disagreement. However, there has been a shift in the intensity of attachment, as experiences of volunteering are now predominantly shared with like-minded individuals, while the topic is avoided in relationships where there is disagreement. The present work provides clues as to how divisions in society can become noticeable at micro level.

## 7 LITERATUR

---

**Bayertz**, Kurt 1998: Solidarität. Begriff und Problem. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main.

**Behr**, Karin; Liebig, Reinhard; Rauschenbach, Thomas 2000: Strukturwandel des Ehrenamts. Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozeß. Juventa Verlag Weinheim und München.

**Bierhoff**, Hans-Werner 2013: Solidarität im Zeitalter der Globalisierung in: Billmann, Lucie; Held, Josef (Hrsg): Solidarität in der Krise. Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis. Springer Fachmedien, Wiesbaden. 161-176.

**Billmann**, Lucie; Held, Josef 2013: Bedeutung von Solidarität für junge Beschäftigte im Dienstleistungsbereich. In: Billmann, Lucie; Held, Josef (Hrsg): Solidarität in der Krise. Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis. Springer Fachmedien, Wiesbaden.

**BMASK** 2013: Freiwilliges Engagement in Österreich: was Freiwillige leisten; wie Freiwillige und Gesellschaft profitieren; wie das BMASK freiwilliges Engagement unterstützt; Österreich, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

**Flam**, Helena. 1993: Die Erschaffung und der Verfall oppositioneller Identität. Forschungsjournal Neue Soziale Bewegungen, Jg. 6 (1993), H. 2, 83-97.

**Flecker** Jörg 2017 Europäisches Sozialmodell, Krisenpolitik und die extreme und populistische Rechte. In: Hentges G., Nottbohm K., Platzer HW. (eds) Europäische Identität in der Krise? Europa – Politik – Gesellschaft. Springer VS, Wiesbaden.

**Froschauer**, Ulrike; Lueger, Manfred 2003: Das qualitative Interview. Facultas Verlags- und Buchhandels AG, Wien.

**Gensicke**, Thomas 2010: Zivilgesellschaft und freiwilliges Engagement in Deutschland im Lichte des Freiwilligensurveys 1999, 2004 und 2009. Zeitschrift für Erziehungswissenschaft, 2010, Vol.13(2), S 215-232.

**Günther**, Klaus 2002: Zwischen Ermächtigung und Disziplinierung, Verantwortung im gegenwärtigen Kapitalismus. In: Honneth, Axel (Hrsg.) 2002: Befreiung aus der Mündigkeit. Paradoxien des gegenwärtigen Kapitalismus. Campus Verlag Frankfurt/New York. S117-139.

**Groves**, Julian McAllister 1995: Learning to Feel: The Neglected Sociology of Social Movements. The Sociological Review Vol 43, Issue 3, pp. 435 – 461.

**Haller**, Max 2016: Was ist Liebe? Ein wirklichkeitssoziologischer Zugang zu einem vernachlässigten Thema. In: Niedenzu, Heinz-Jürgen; Staubmann, Helmut (Hrsg.): Kritische Theorie und Gesellschaftsanalyse. Innsbruck University Press. 153-176.

**Han-Broich**, Misun 2012: Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien Wiesbaden.

**Heidbrink**, Ludger 2007: Freundschaftsbeziehungen. In: Journal für Psychologie, Jg 15 (2007) Ausgabe1

**Heidebrink**, Ludger; Hirsch, Alfred (Hrsg.) 2006: Verantwortung in der Zivilgesellschaft. Zur Konjunktur eines widersprüchlichen Prinzips. Campus Verlag Frankfurt/New York.

**Hesoun**, Wolfgang 2014: Zukunft braucht Eigenverantwortung. Über Eigenverantwortung als Grundlage unternehmerischen Denkens zur Entwicklung eines zukunftsfähigen Wirtschaftsstandortes in: Tomaschek, Nino; Streinzer, Andreas (Hrsg.): Verantwortung. Über das Handeln in einer komplexen Welt. Waxmann, Münster.

**Honneth**, Axel 2002: Organisierte Selbstverwirklichung. Paradoxien der Individualisierung. In: In: Honneth, Axel (Hrsg.): 2002 Befreiung aus der Mündigkeit. Paradoxien des gegenwärtigen Kapitalismus. Campus Verlag Frankfurt/New York. S 141-157.

**Honneth**, Axel 1992: Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main.

**Jakob**, Gisela 2013: Freiwilligendienste zwischen Staat und Zivilgesellschaft. Betrifft: Bürgergesellschaft 40 ; Arbeitskreis Bürgergesellschaft und Demokratie, Friedrich Ebert Stiftung. Online: <https://www.fes.de/buergergesellschaft/publikationen/download.htm>

**Jasper**, James M. 2011: Emotions and Social Movements: Twenty Years of Theory and Research. In: Annual Review of Sociology 2011 37:1, 285-303.

**Karakayali**, Serhat; Kleist J. Olaf 2015: EFA-Studie: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit in Deutschland, 1. Forschungsbericht: Ergebnisse einer explorativen Umfrage vom November/Dezember 2014, Berlin: Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin.

**Karakayali**, Serhat; Kleist J. Olaf 2016: EFA-Studie 2: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit in Deutschland, 2. Forschungsbericht: Ergebnisse einer explorativen Umfrage vom November/Dezember 2015, Berlin: Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin. Online: [http://www.fluechtlingsrat-brandenburg.de/wpcontent/uploads/2016/08/Studie\\_EFA2\\_BIM\\_11082016\\_VOE.pdf](http://www.fluechtlingsrat-brandenburg.de/wpcontent/uploads/2016/08/Studie_EFA2_BIM_11082016_VOE.pdf)

**Karakayali**, Serhat 2017: Feeling the Scope of Solidarity: The Role of Emotions for Volunteers Supporting Refugees in Germany. In: Social Inclusion, 2017 5:3, 7-16.

**King**, Debra 2005: Sustaining activism through emotional reflexivity. In: Flam, Helena., King, Debra (Hrsg.): Emotions and Social Movements. London: Routledge. 150-169.

**Kleger**; Heinz; Mehlhausen, Thomas 2013: Unstrittig und doch umstritten. Europäische Solidarität in der Eurokrise, in: Knodt, Michèle; Tews, Anne (Hrsg.): Solidarität in der EU, Baden-Baden: Nomos, 83-112.

**Lamnek**, Siegfried 2010: Qualitative Sozialforschung Beltz Verlag, Weinheim, Basel 2010 5. Überarbeitete Auflage.

**Lamont**, Michèle; Molnár, Virág 2002: The Study of Boundaries in the Social Sciences. Annual Review of Sociology 2002 28:1, 167-195.

**Lenz**, Karl 2008: Persönliche Beziehungen. In: Willems H. (eds) Lehr(er)buch Soziologie. VS Verlag für Sozialwissenschaften, 681-701.

**Liebold**, Renate; Trinczek Rainer 2009: Experteninterview. In: Kühl S., Strodtholz P., Taffertshofer A. (eds) Handbuch Methoden der Organisationsforschung. VS Verlag für Sozialwissenschaften, 32-56.

**Meuser**, Michael; Nagel, Ulrike 1997: Das Experteninterview – Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung, in: Friebertshäuser, Barbara; Prengel, Annedore (Hrsg.), Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft, Weinheim-Basel, 481–491.

**More-Hollerweger**, Eva 2014: Entwicklungen von Freiwilligenarbeit. In: Zimmer A., Simsa R. (eds) Forschung zu Zivilgesellschaft, NPOs und Engagement. Bürgergesellschaft und Demokratie, vol 46. Springer VS, Wiesbaden.

**Notz**, Gisela 1999: Die neuen Freiwilligen: das Ehrenamt - eine Antwort auf die Krise? Neu-Ulm: AG SPAK Publ.; 2., aktualisierte Aufl.

**Rauen**, Verena 2017: Ethische Verantwortung. In: Heidbrink L., Langbehn C., Loh J. (eds) Handbuch Verantwortung. Springer Reference Sozialwissenschaften. Springer VS, Wiesbaden. 545-557.

**Reese-Schäfer**, Walter 2007: Das überforderte Selbst. Globalisierungsdruck und Verantwortungslast. Merus Verlag, Hamburg.

**Rommel**, Inken 2017: "We Are the People." Refugee-'Crisis,' and the Drag-Effects of Social Habitus in German Society. Historical Social Research, 42 (2017) 4; 133-154.

**Schützeichel**, Rainer 2010: Review Essay: „Personal Relations“ as a Sociological Category? Erschienen in: Forum: Qualitative Social Research, Vol 11, No 3(2010): <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-11.3.1534>.

**Simmel**, Georg 1983: Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. 6. Aufl., Duncker & Humboldt, Berlin (orig. 1908).

**Simsa**, Ruth (Projektleitung) 2016: Beiträge der Zivilgesellschaft zur Bewältigung der Flüchtlingskrise – Leistungen und Lernchancen. WU Wien.

[https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/cc/npocompetence/Abgeschlossene\\_Projekte/Beitr%C3%A4ge\\_der\\_Zivilgesellschaft\\_zur\\_Bew%C3%A4ltigung\\_der\\_Fl%C3%BChtlingskrise\\_%E2%80%93\\_Leistungen\\_und\\_Lernchancen\\_NPO-Se\\_Kompetenzzentrum\\_.pdf](https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/cc/npocompetence/Abgeschlossene_Projekte/Beitr%C3%A4ge_der_Zivilgesellschaft_zur_Bew%C3%A4ltigung_der_Fl%C3%BChtlingskrise_%E2%80%93_Leistungen_und_Lernchancen_NPO-Se_Kompetenzzentrum_.pdf)

**Statistik Austria** 2008: Struktur und Volumen der Freiwilligenarbeit in Österreich. Statistik Austria im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

**Stjernø**, Steinar 2011: The idea of solidarity in Europe.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/35073667.pdf>

**Tranow**, Ulf 2012: Das Konzept der Solidarität. Handlungstheoretische Fundierung eines soziologischen Schlüsselbegriffs. VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden.

**Weber**, Max 1972: Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie. 5. Auflage. J.C.B. Mohr (Paul Siebeck) Tübingen (orig. 1922).

**Wehner**, Theo; Güntert, Stefan T.; 2015: Psychologie der Freiwilligenarbeit; Motivation, Gestaltung und Organisation. Springer Berlin Heidelberg.

**Witzel**, Andreas 2000: Das problemzentrierte Interview. FQS 1(1) Art. 22.  
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132>

**Witzel**, Andreas 1982: Verfahren der qualitativen Sozialforschung: Überblick und Alternativen. Campus-Verlag, Frankfurt am Main.

## **Online**

### **BGBL. I Nr. 17/2012:**

<https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2012/17> (Zugriff 28.11.2018)

### **Der Standard:**

<http://derstandard.at/2000028877483/90-000-Asylantraege-im-Jahr-2015> (Zugriff 28.11.2018)

### **Die Zeit:**

<http://www.zeit.de/2015/32/fluechtlinge-oesterreich> (Zugriff 28.11.2018)

### **ORF:**

<https://steiermark.orf.at/news/stories/2751267/> (Zugriff 28.11.2018)

**Fußnoten:**

**Bader**, Pauline, Becker, Florian; Demirović, Alex; Dück, Julia 2011: Die multiple Krise–Krisendynamiken im neoliberalen Kapitalismus. In: Demirović Alex; Dück, Julia; Becker, Florian; Bader, Pauline (Hrsg) VielfachKrise. Im finanzmarktdominierten Kapitalismus. VVS: Verlag Hamburg. 11-28.

**Elias**, Norbert 2001: Gesellschaft der Individuen. Berts+Fischer, Berlin.

**Orf.at** Stadt Graz von Asylwerbern „überrascht“:

<https://steiermark.orf.at/news/stories/2750102/> (Zugriff 28.11.2018).