



**TNS Infratest**  
Politikforschung

# **Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland**

## **August 2016**

Eine Studie von TNS Infratest Politikforschung  
im Auftrag des Presse- und Informationsamtes der Bundesregierung (BPA)

Ihre Ansprechpartner:

Oliver Sartorius

030 / 533 22 204

Melanie Fahmy

030 / 533 22 203

Berlin, August 2016  
315 112142



# Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland

## Untersuchungsanlage

<b>Grundgesamtheit:</b>	Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland
<b>Stichprobenanlage:</b>	Quotenstichprobe quotiert nach Alter, Geschlecht, Bildung und Region
<b>Erhebungsverfahren:</b>	Computergestützte persönliche Befragung (CAPI)
<b>Erhebungszeitraum:</b>	14. Juni bis 12. Juli 2016
<b>Fallzahl:</b>	760 Interviews
<b>Fehlertoleranz:</b>	1,6* bis 3,7** Prozentpunkte * bei einem Anteilswert von 5 Prozent ** bei einem Anteilswert von 50 Prozent
<b>Institut:</b>	TNS Infratest Politikforschung
<b>Ihre Ansprechpartner:</b>	Oliver Sartorius +49 (0)30 533 22 204 oliver.sartorius@tns-infratest.com  Melanie Fahmy +49 (0)30 533 22 203 melanie.fahmy@tns-infratest.com

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Überblick zu den Ergebnissen der Studie .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Vorbemerkungen.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Beschreibung der Zielgruppe .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1</b>	<b>Soziodemografie .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2</b>	<b>Lebenssituation .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Engagement als Flüchtlingshelfer .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Motive für das Engagement .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Anlass für das Engagement .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3</b>	<b>Erfahrung mit ehrenamtlichem Engagement / Mobilisierung.....</b>	<b>16</b>
<b>4.4</b>	<b>Konkrete Tätigkeiten und Organisationsrahmen.....</b>	<b>18</b>
<b>4.5</b>	<b>Dauer und Intensität des Engagements .....</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>Ausblick auf das weitere Engagement.....</b>	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>Selbstwahrnehmung und Reaktionen auf das Engagement .....</b>	<b>32</b>
<b>7</b>	<b>Schwächen und Verbesserungspotenziale der Flüchtlingshilfe.....</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>Konflikte im Rahmen der Flüchtlingshilfe.....</b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b>Die Perspektive der Flüchtlinge.....</b>	<b>45</b>
<b>10</b>	<b>Der Blick auf die Flüchtlings- und Integrationspolitik .....</b>	<b>49</b>

## 1 Überblick zu den Ergebnissen der Studie

- Unter den ehrenamtlichen Flüchtlingshelfern in Deutschland befinden sich überdurchschnittlich viele **jüngere Personen**. Deutlich mehr als die Hälfte ist jünger als 50 Jahre. Darüber hinaus verfügen die Freiwilligen über eine vergleichsweise hohe **formale Bildung**.
- Der Großteil der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer lebt in relativ gesicherten ökonomischen Verhältnissen. Sechs von zehn Freiwilligen sind **berufstätig**: 41 Prozent gehen einer Vollzeit-, weitere 18 Prozent einer Teilzeit bzw. geringfügigen Beschäftigung nach. Ein Viertel der Flüchtlingshelfer sind Rentner bzw. Pensionäre. Das relativ **hohe Haushaltsnettoeinkommen** korrespondiert mit der subjektiven Zufriedenheit mit der eigenen finanziellen Situation. Die Flüchtlingshelfer äußern sich zudem alles in allem **(sehr) zufrieden mit dem eigenen Leben**.
- In Großstädten und urbanen Zentren sowie in Städten mittlerer Größe gibt es besonders viele Flüchtlingshelfer. Die freiwilligen Helfer im ländlichen Raum sind häufiger ehrenamtserfahren, eigeninitiativ tätig sowie länger andauernd und mit höherer Intensität für Flüchtlinge aktiv. Personen mit **Migrationshintergrund** sind unter den Flüchtlingshelfern eher unterrepräsentiert, engagieren sich dafür aber auch vergleichsweise intensiv.
- Für die Flüchtlingshelfer stehen insbesondere **altruistische Beweggründe** (v.a. die Hilfsbedürftigkeit der Flüchtlinge), die Absicht selbst etwas zum **Gelingen der Integration** beizutragen, sowie **persönliche Motive** (wie die Sinnhaftigkeit der eigenen Tätigkeit, aber auch Spaß an der Arbeit) im Vordergrund ihres ehrenamtlichen Engagements. Eigene oder familiäre Erfahrungen mit Flucht oder Vertreibung sind lediglich unter Flüchtlingshelfern mit Migrationshintergrund von zusätzlicher Relevanz.
- Den eigentlichen **Anlass** sich zu engagieren, lieferte für viele freiwillige Helfer die Ankunft von Flüchtlingen im eigenen Ort beziehungsweise der unmittelbaren Nachbarschaft. Verstärkend hinzu kamen die mediale Berichterstattung sowie der informelle Austausch im persönlichen Umfeld, v.a. mit Familie und Freunden. Die Mehrheit der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer hat daraufhin relativ spontan die **Initiative ergriffen** und ist entweder alleine oder in privat organisierten Gruppen aktiv geworden.
- Mehr als ein Viertel hat sich im Rahmen der Flüchtlingshilfe **erstmalig ehrenamtlich engagiert**, während drei Viertel bereits früher entsprechende Erfahrungen gesammelt haben beziehungsweise gleichzeitig noch in einem oder mehreren anderen Bereichen aktiv sind.
- Bei den **konkreten Tätigkeiten** stehen die **Versorgung** und die **persönliche Unterstützung** der Flüchtlinge im Alltag im Fokus. Einen weiteren Schwerpunkt bilden Tätigkeiten, die sich um die **Integration** der Geflüchteten bemühen, gefolgt von der Hilfe bei **bürokratischen und rechtlichen Fragen**. Viele Flüchtlingshelfer haben darüber hinaus zusätzlich Sach- oder Geldspenden geleistet.
- Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer zeichnen sich durch eine **hohe Verbindlichkeit** aus: Wer sich länger als sechs Monate in der Flüchtlingshilfe engagiert hat, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit nach wie vor aktiv und plant zudem, das Engagement auch in **Zukunft** fortzuführen. Ein umsichtiger Umgang mit den eigenen Ressourcen ist dabei allerdings wichtig: So geben mehr als

doppelt so viele aktive wie ehemalige Helfer an, nur gelegentlich (also mehrmals pro Monat) im Rahmen ihres Engagements tätig zu sein.

- Insgesamt belastet Flüchtlingshelfer am häufigsten **der zeitliche Aufwand**, den der ehrenamtliche Einsatz erfordert. Die Vereinbarkeit der Flüchtlingshilfe mit der eigenen Erwerbstätigkeit ist deshalb für die Mehrzahl der Helfer entscheidend für ein langfristiges Engagement. Wer seine Tätigkeit reduzieren oder beenden möchte (oder dies bereits getan hat), empfindet deutlich häufiger eine Belastung des Berufslebens als diejenigen, die sich auch in Zukunft unvermindert engagieren wollen. Insbesondere die langfristig engagierten Helfer äußern aber auch eine **hohe psychische Beanspruchung**.
- Die **Dankbarkeit** der Flüchtlinge, das **gute Gefühl** zu helfen und die **Sichtbarkeit erster Erfolge**, machen das eigene Engagement in der Flüchtlingshilfe für die allermeisten Freiwilligen zu einer positiven Erfahrung. Zudem erfährt eine große Mehrheit der Befragten Anerkennung aus ihrem persönlichen Umfeld sowie Verständnis von Seiten des Arbeitgebers. Immerhin jeder vierte Flüchtlingshelfer, darunter insbesondere Helfer in Ostdeutschland, war aufgrund seines Engagements jedoch auch schon **Anfeindungen** ausgesetzt.
- Die meisten Helfer empfinden angesichts der Erlebnisse der Flüchtlinge vor allem **Demut**. Jeder Dritte leidet zudem unter dem Gefühl der **Hilflosigkeit**, weil sich die Situation der Flüchtlinge kaum substantiell verbessern lasse. Jeder Fünfte fühlt sich zumindest gelegentlich auch **überfordert**, wobei viele nicht wissen, an wen sie sich in einer solchen Situation wenden können.
- Das Meinungsbild hinsichtlich der **Unterstützung durch die Behörden** ist unter den Flüchtlingshelfern geteilt: Etwa die Hälfte fühlt sich allein gelassen, während die andere Hälfte diese Einschätzung nicht teilt. Entsprechend zwiespältig wird die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden bewertet, während die Kooperation mit anderen (Hilfs-)Organisationen deutlich positiver eingeschätzt wird. Diese Wahrnehmung spiegelt sich in einem **Selbstbild**, das von der Überzeugung geprägt ist, dass der Staat bei der Versorgung der Flüchtlinge ohne freiwillige Helfer völlig überfordert gewesen wäre. Entsprechend plädieren viele Befragte für eine (noch) stärkere finanzielle Unterstützung freiwilliger Organisationen durch den Staat.
- Als **größte Herausforderungen** für die Flüchtlingshilfe identifizieren die Helfer den Mangel an räumlichen Ressourcen (vor allem an regulärem Wohnraum) sowie die quantitative und qualitative Personalausstattung der Behörden.
- Freiwillige Helfer kritisieren in erster Line das **Fehlen sinnvoller Beschäftigung** und Freizeitmöglichkeiten für die Flüchtlinge. In Bezug auf die **Unterbringung** werden fehlende Rückzugsmöglichkeiten und mangelnde Privatsphäre bemängelt. Die Helfer fordern den Staat zudem auf, mehr Angebote für **Integrations- und Deutschkurse** zur Verfügung zu stellen.
- **Konflikte** treten nach Wahrnehmung der Helfer vor allem **zwischen den Flüchtlingen** auf, aber auch Auseinandersetzungen zwischen Flüchtlingen und Bevölkerung und/oder Helfern sind keine Seltenheit. Dabei geht es meist um **Alltagsstreitigkeiten**, gefolgt von **religiösen oder ethnischen Konflikten**. Von fremdenfeindlichen, körperlichen oder sexuellen Übergriffen berichtet nur eine Minderheit der Helfer. Fremdenfeindliche Anfeindungen werden von den Helfern in Ostdeutschland allerdings deutlich häufiger beobachtet als in Westdeutschland.

- Nach Einschätzung der Befragten stellt für die Flüchtlinge vor allem die **Unsicherheit der eigenen Zukunft eine enorme Belastung** dar: Dies betrifft primär den eigenen rechtlichen Status, aber auch Fragen der Familienzusammenführung. (Sehr) große Sorgen machen sich die Flüchtlinge danach auch in Bezug auf das Finden einer eigenen Wohnung und einer Arbeitsstelle.
- Flüchtlingshelfer machen sich zwar wie die Gesamtbevölkerung wenige Illusionen, was die Herausforderungen durch unterschiedliche Kultur- und Wertvorstellungen angeht. Sie bewerten die **Integrationschancen** der Flüchtlinge dennoch **deutlich besser**. Dies liegt vor allem daran, dass sie – im Unterschied zur Gesamtbevölkerung – klar mehrheitlich an die Bereitschaft der Flüchtlinge glauben, die **Werte und Grundüberzeugungen** der deutschen Gesellschaft **zu akzeptieren**. Dennoch unterstützen Helfer und Bevölkerung in einhellig starkem Maße die Forderung, Flüchtlinge und Asylbewerber zu Integrationsmaßnahmen wie zum Beispiel Sprachkursen zu verpflichten. Das **Prinzip des „Förderns und Forderns“** wird insbesondere von Helfern mit eigenem Migrationshintergrund unterstützt.
- Alles in allem genießt die Flüchtlingspolitik der Bundesregierung bei den Helfern ein spürbar **höheres Maß an Akzeptanz** als in der Bevölkerung. Entsprechend ist auch eine deutliche Mehrheit der Helfer der Auffassung, dass Deutschland durchaus noch mehr Flüchtlinge aufnehmen könnte. Insbesondere Freiwillige, die sich besonders lange beziehungsweise intensiv in der Flüchtlingshilfe engagieren, teilen diese Einschätzung.

## 2 Vorbemerkungen

Bürgerschaftliches Engagement ist ein zentraler Baustein gesellschaftlicher Integration, dem im Kontext der Versorgung von zuletzt rund einer Million Flüchtlingen in Deutschland im Jahr 2015 eine besondere Bedeutung zukommt. Ehrenamtliche Initiativen und freiwillig Engagierte bilden zunehmend eine tragende Säule bei der Aufnahme und Integration von Flüchtlingen, auch wenn es bislang keine offiziellen Statistiken hierzu gibt. In einer Repräsentativerhebung unter Deutschen ab 14 Jahren im Rahmen des Sozio-oekonomischen Panels gibt zu Beginn des Jahres etwa jeder zehnte Befragte an, sich ehrenamtlich für Flüchtlinge vor Ort engagiert zu haben bzw. zu engagieren.<sup>1</sup> Rechnet man dies auf die durch die Umfrage repräsentierten etwa 70 Millionen Bundesbürger hoch, so sind dies derzeit rund sieben Millionen ehrenamtliche Flüchtlingshelfer.

Um mehr über die Struktur, die Motivlagen und Herausforderungen der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer zu erfahren, wurde im Rahmen der vorliegenden Studie die Zielgruppe dahingehend zugespitzt, dass die befragten Personen zum einen explizit Zeit und nicht etwa nur Geld oder Sachspenden aufwenden sollten. Zum anderen sollten die Flüchtlingshelfer bereits einige Erfahrungen bei ihrem ehrenamtlichen Einsatz für Flüchtlinge gesammelt haben, weswegen die Stichprobe nur Personen umfasst, die sich seit 2015 mindestens mehrmals pro Monat für Flüchtlinge vor Ort einsetzen (= aktuelle Flüchtlingshelfer) oder über einen Zeitraum von mindestens zwei Monaten eingesetzt haben (= ehemalige Flüchtlingshelfer).<sup>2</sup>

Forschungsleitende Themen bzw. Fragenkomplexe dieser Zielgruppen-Studie waren u.a.:

- Wer sind die ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer? Welche soziodemografischen Strukturen charakterisieren sie?
- Wodurch wurden sie mobilisiert und welche Motive begleiten ihren Einsatz?
- Mit welchen Tätigkeiten und in welchem zeitlichen Umfang engagieren sich die freiwilligen Helfer konkret? Und wie ist das Engagement der Flüchtlingshelfer organisiert und koordiniert?
- Wie empfinden die Flüchtlingshelfer ihr Engagement, welchen Herausforderungen und Belastungen sehen sie sich gegenüber und wie sehen die Reaktionen auf ihr ehrenamtliches Engagement aus?
- Wie bewerten die Flüchtlingshelfer die Situation bzw. die Integrationschancen der Flüchtlinge und wie stehen sie zur aktuellen Flüchtlingspolitik?

Basierend auf der bereits erwähnten Repräsentativstudie im Rahmen des SOEP lagen uns im Vorfeld bereits Daten aus mehreren Wellen vor, anhand derer wir die soziodemografische Struktur der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer abschätzen konnten. Aus diesem Grund erschien es methodisch naheliegend, diese Studie ebenfalls als persönlich-mündliche Befragung durchzuführen und die Stichprobe als Quotenstichprobe, quotiert nach Alter, Geschlecht, Bildung und Region anzulegen.

---

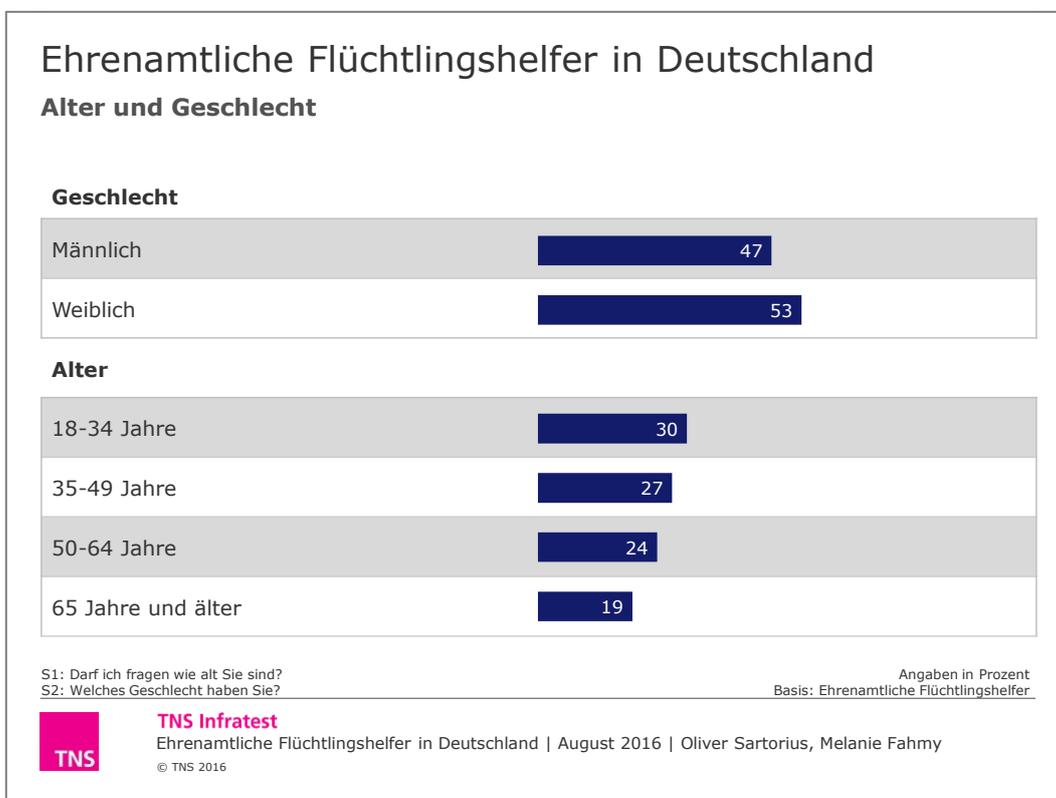
<sup>1</sup> Eisnecker, Philipp und Jürgen Schupp (DIW Berlin) 2016: Stimmungsbarometer zu Geflüchteten in Deutschland. SOEPPapers 833, April 2016.

<sup>2</sup> Da der Anteil der ehemaligen Flüchtlingshelfer an der Gesamtheit der Befragten lediglich 5 Prozent beträgt (n=37), wird im Folgenden auf eine Unterscheidung in „aktuelle ehrenamtliche Flüchtlingshelfer“ und „ehemalige ehrenamtliche Flüchtlingshelfer“ verzichtet. Wird im Folgenden von „Flüchtlingshelfern“ gesprochen, so ist – falls nicht ausdrücklich etwas anderes genannt wird – von der Gesamtheit der Befragten die Rede.

### 3 Beschreibung der Zielgruppe

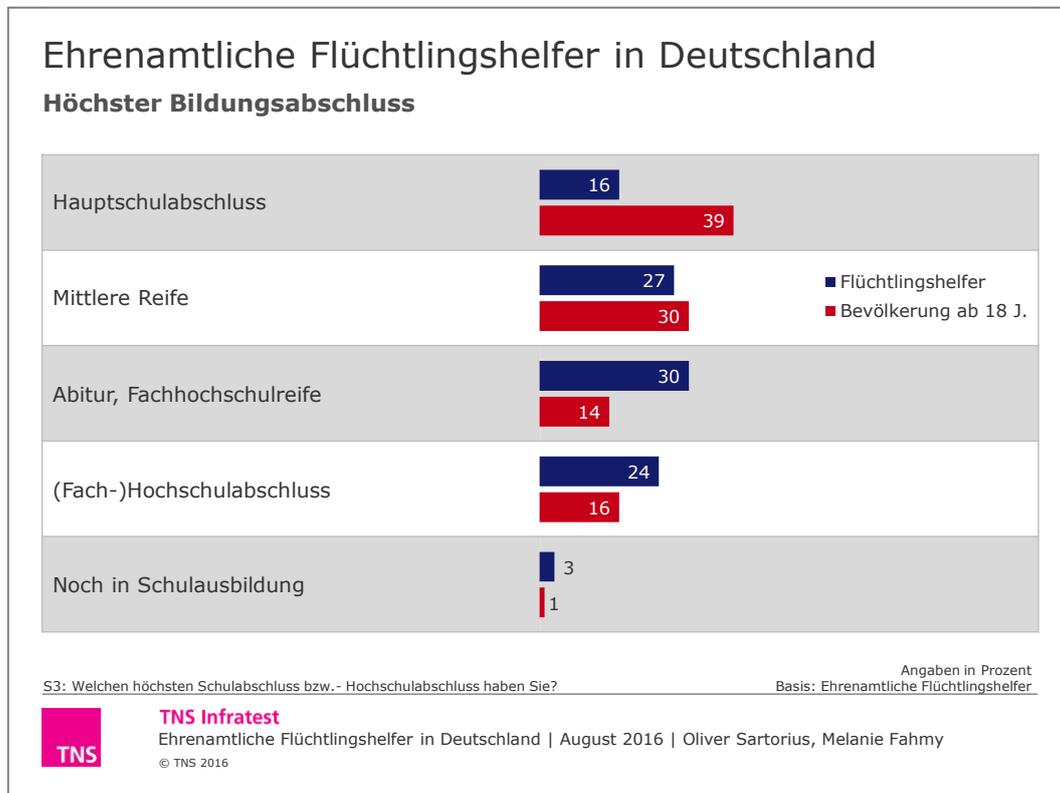
#### 3.1 Soziodemografie

Deutlich mehr als die Hälfte der Flüchtlingshelfer (57%) ist jünger als 50 Jahre. Davon fallen 30 Prozent in die Altersgruppe der 18 bis 34jährigen und 27 Prozent sind zwischen 35 und 49 Jahre alt. Knapp jeder Vierte ist zwischen 50 und 64 Jahren alt und weniger als jeder fünfte Flüchtlingshelfer ist älter als 64 Jahre. Jüngere Menschen sind somit in der Zielgruppe der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer deutlich überrepräsentiert. Frauen (53%) engagieren sich tendenziell etwas häufiger für Flüchtlinge als Männer (47%).



Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer sind vergleichsweise gut formal ausgebildet: Knapp ein Viertel (24%) verfügt über einen akademischen Abschluss an einer Fachhochschule oder Universität, drei von Zehn haben Abitur bzw. eine (Fach-)Hochschulreife (30%). Etwas weniger haben einen mittleren **Schulabschluss** gemacht (27%) und lediglich etwa jeder sechste Flüchtlingshelfer hat einen Hauptschulabschluss (16%) erreicht. Drei Prozent der Flüchtlingshelfer befinden sich noch in Schulausbildung, wovon die überwiegende Mehrheit das Abitur bzw. eine (Fach-)Hochschulreife anstrebt. Das hohe Bildungsniveau dieser Zielgruppe bestätigt Ergebnisse anderer Studien zu Engagement und Ehrenamt, wonach mit dem formalen Bildungsgrad auch die Wahrscheinlichkeit

steigt, sich ehrenamtlich zu engagieren.<sup>3</sup> Flüchtlingshelferinnen haben noch häufiger eine (Fach-) Hochschulreife oder sogar einen akademischen Abschluss (59%) erreicht als männliche Helfer (50%).



83 Prozent der Flüchtlingshelfer kommen aus West-, 17 Prozent aus Ostdeutschland. Auffällig ist, dass sich im Osten der Republik insbesondere sehr viele junge Menschen für Flüchtlinge engagieren, während die Altersgruppe der über 65jährigen Ostdeutschen einem solchen Engagement eher verhalten gegenübersteht (18-34 vs. 65+: 26% vs. 10%). Ostdeutsche Flüchtlingshelfer der mittleren Altersgruppe zwischen 35 und 64 Jahren sind leicht unterdurchschnittlich repräsentiert.

Anders als man aufgrund anderer Studien zu freiwilligem Engagement erwarten würde, sind in Großstädten mit mehr als 100 TSD **Einwohnern** sowie in Städten mit mittlerer Größe (20-100 TSD Einwohner) überdurchschnittlich viele ehrenamtliche Flüchtlingshelfer anzutreffen.<sup>4</sup> In eher ländlichen Gebieten und Kleinstädten sind sie entsprechend etwas unterrepräsentiert. In erster Linie ist dafür wohl der im Fall der Flüchtlingshilfe besonders stark ausgeprägte Zusammenhang von Bildung und Engagement verantwortlich: Personen mit höherem Bildungsniveau, die häufiger in Großstädten leben und arbeiten, engagieren sich mit deutlich höherer Wahrscheinlichkeit ehrenamtlich für Flüchtlinge.

<sup>3</sup> Vgl. Simonson, Julia, Claudia Vogel, Clemens Tesch-Römer (Hg.) 2016: Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Im Auftrag des BMFSFJ, S. 94.

<sup>4</sup> Vgl. ebd., S. 539 (Ehrenamtsquote in Großstädten: 39%; in städtischen Kreisen und Landkreisen mit Verdichtungsansätzen: 45-46%; in dünn besiedelten Landkreisen: 45%).

Etwa jeder siebte Flüchtlingshelfer (14%) hat eigenen Angaben zufolge einen **Migrationshintergrund**: Ein kleinerer Teil ist selbst eingewandert (6%), beim größeren Teil ist mindestens ein Elternteil nach 1949 nach Deutschland zugewandert (8%). Diese sind im Vergleich zu ihrem geschätzten Anteil in der Gesamtbevölkerung ab 18 Jahren (etwa 20%) eher unterrepräsentiert.<sup>5</sup> Die meisten Befragten geben an, Migranten der 1. Generation zu ihrem Freundes- und Bekanntenkreis zu zählen. Sieben von zehn Flüchtlingshelfern fühlen sich einer **Glaubens- oder Religionsgemeinschaft** zugehörig: 37 Prozent sind Protestanten, 28 Prozent Katholiken, 3 Prozent Muslime und weitere 3 Prozent fühlen sich einer sonstigen Glaubens- oder Religionsgemeinschaft zugehörig. 28 Prozent der Befragten geben an, keiner Glaubens- oder Religionsgemeinschaft verbunden zu sein, wobei diese unter den Flüchtlingshelfern – analog zur Gesamtbevölkerung – im Osten Deutschlands (56%) und in Großstädten (38%) in deutlich größerer Zahl anzutreffen sind.

### 3.2 Lebenssituation

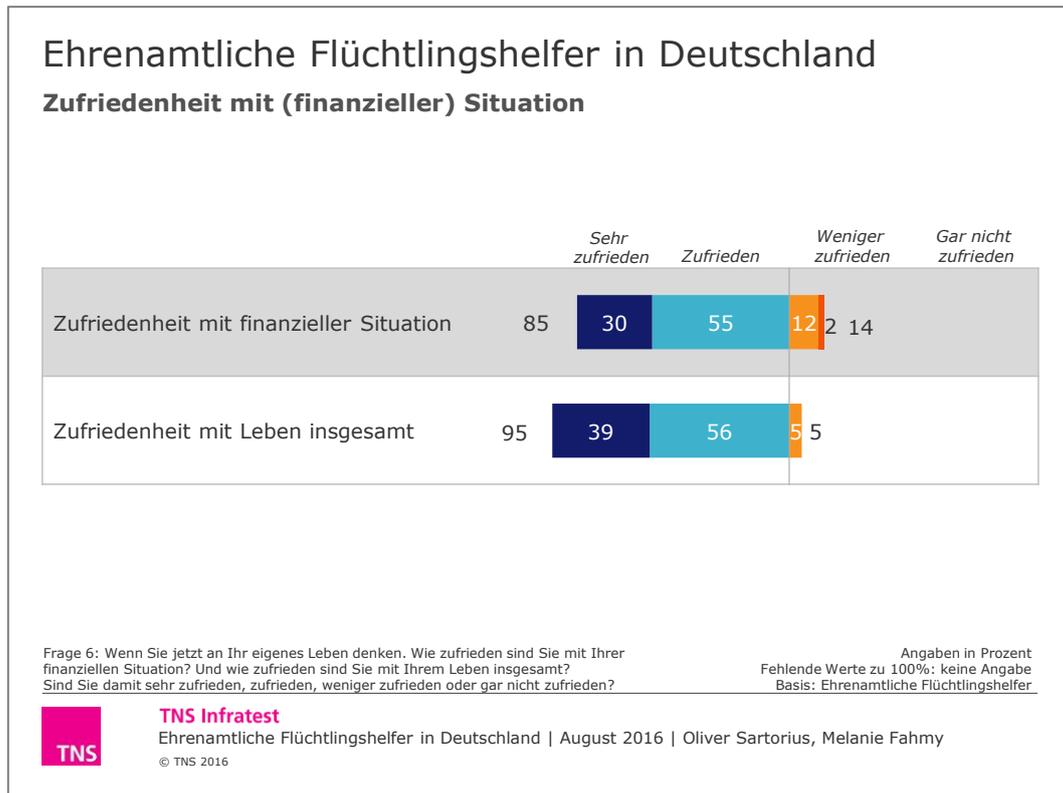
Die meisten ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer leben ohne **minderjährige Kinder** im Haushalt (71%): Knapp ein Viertel lebt allein (23%) und etwa die Hälfte in einem Mehrpersonen-Haushalt ohne Kinder (48%). Lediglich 29 Prozent der Befragten wohnt gemeinsam mit einem oder mehreren Kindern unter 18 Jahren in einem Haushalt: 9 Prozent mit Kleinkindern unter 6 Jahren, 23 Prozent (zusätzlich) mit Kindern zwischen 6 und 17 Jahren. Hier dürfte insbesondere der Faktor Zeit eine entscheidende Rolle spielen, ist doch anzunehmen, dass es Eltern, vor allem von kleinen Kindern, besonders schwer fällt, Zeit für ehrenamtliches Engagement aufzubringen.

Sechs von zehn Flüchtlingshelfern sind **berufstätig**: 41 Prozent arbeiten Voll-, 15 Prozent in Teilzeit, 3 Prozent sind in einem geringfügigen Arbeitsverhältnis beschäftigt und 1 Prozent befindet sich in einer beruflichen Ausbildung. Die anderen 40 Prozent der Flüchtlingshelfer sind nicht oder nicht mehr berufstätig: Ein Viertel der Flüchtlingshelfer sind Rentner bzw. Pensionäre (25%), jeder zwanzigste Flüchtlingshelfer ist Student (5%), 3 Prozent der Befragten befinden sich in Elternzeit bzw. sind Hausfrau/-mann, weitere 3 Prozent gehen noch zur Schule. Der Anteil an Arbeitslosen bzw. als arbeitssuchend gemeldeten Personen innerhalb der Zielgruppe liegt mit 2 Prozent ausgesprochen niedrig. Dies korrespondiert mit einem relativ hohen durchschnittlichen **Haushaltsnettoeinkommen** von monatlich etwa 2.850 Euro: Mehr als ein Drittel der Flüchtlingshelfer (34%) hat 3.000 Euro oder mehr im Monat zur Verfügung, weitere 35 Prozent haben immerhin ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von 1.500 bis 3.000 Euro, weniger als jeder Siebte lebt in einem Haushalt mit weniger als 1.500 Euro (keine Angabe: 18%). Verantwortlich dafür dürfte der bekannte positive Zusammenhang zwischen Bildung und Einkommen sein. Verstärkend kommen der hohe Anteil an kinderlosen Haushalten sowie die geringe Zahl von Arbeitslosen hinzu.

Objektiv betrachtet befinden sich die Flüchtlingshelfer also in einer guten bis sehr guten ökonomischen Situation. Dies deckt sich weitestgehend mit der subjektiven Einschätzung der Befragten selbst: So äußert die überwiegende Mehrheit **Zufriedenheit** mit der eigenen finanziellen **Situation** (85%): 55 Prozent der Flüchtlingshelfer sind hinsichtlich der eigenen Finanzlage zufrieden, weitere 30 Prozent sogar sehr zufrieden, nur rund jeder Siebte äußert sich weniger (12%) oder gar nicht zufrieden (2%). Einen noch positiveren Blick haben die Flüchtlingshelfer auf ihr Leben

<sup>5</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt 2015; Fachserie 1. Reihe 2.2. Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerung mit Migrationshintergrund – Ergebnisse des Mikrozensus 2014.

insgesamt: 95 Prozent äußern sich in dieser Hinsicht zufrieden (56%) oder sehr zufrieden (39%). Gerade einmal 5 Prozent äußern leichte Unzufriedenheit. Man mag also annehmen, dass eine stabile und relativ sichere finanzielle Lage und das grundsätzliche Gefühl, selbst ein gutes Leben zu haben, gute Voraussetzungen für ein ehrenamtliches Engagement als Flüchtlingshelfer sind.

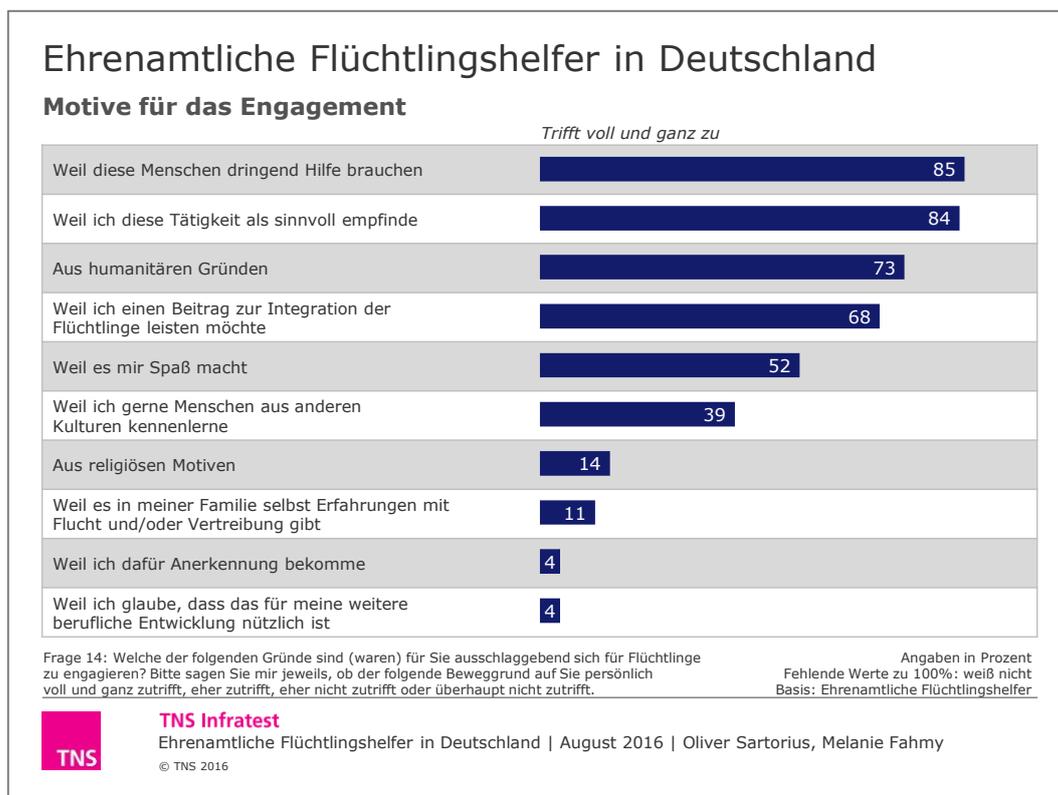


Ein Blick in die Teilgruppen zeigt, dass Flüchtlingshelfer im Osten mit ihrer finanziellen Situation seltener zufrieden oder sehr zufrieden sind als im Westen des Landes (Ost: 76%; West: 86%). Dies korrespondiert durchaus mit den real vorhandenen Einkommensunterschieden zwischen Ost- und Westdeutschland, die sich auch in der Gruppe der Flüchtlingshelfer zeigen. Bemerkenswert ist jedoch, dass die geringere Zufriedenheit mit der eigenen finanziellen Lage nahezu keine Auswirkungen auf die generelle Lebenszufriedenheit hat: Sowohl westdeutsche (95%) als auch ostdeutsche Flüchtlingshelfer (92%) sind insgesamt der Ansicht, ein gutes Leben zu haben.

## 4 Engagement als Flüchtlingshelfer

### 4.1 Motive für das Engagement

Für Flüchtlingshelfer sind verschiedene Grundmotive für ihr Engagement denkbar: Dabei spielen **altruistische Motive**, die Absicht selbst etwas zum **Gelingen der Integration beizutragen**, sowie **persönliche Beweggründe** eine Rolle.



Innerhalb einer Zielgruppe, die mit dem eigenen Leben in höchstem Maße zufrieden ist, mag es nur wenig überraschen, dass **altruistische Motive** die höchsten Zustimmungswerte erhalten: Mehr als acht von zehn Befragten geben als ausschlaggebenden Beweggrund ihres ehrenamtlichen Handelns die Hilfsbedürftigkeit dieser Menschen an („trifft voll und ganz zu“: 85%). Für knapp drei Viertel der Flüchtlingshelfer sind humanitäre Gründe, d.h. die Verminderung menschlicher Not, Motiv ihres Engagements (73%). Für immerhin jeden Siebten sind (auch) religiöse Motive, wie etwa christliche Nächstenliebe, Antrieb des eigenen Handelns (14%), wobei dies primär von Katholiken (22%) geäußert wird.

Triebfeder des Engagements ist jedoch für knapp sieben von zehn Flüchtlingshelfern nicht nur die unmittelbare Hilfe für die Geflüchteten, sondern auch das Anliegen selbst etwas zur Lösung dieser gesamtgesellschaftlichen Aufgabe – der **Integration** so vieler Menschen in die deutsche Gesellschaft – beitragen zu wollen (68%).

Daneben führen zahlreiche Flüchtlingshelfer auch **persönliche Motive** für ihr Engagement an: 84 Prozent sind vor allem durch die Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit motiviert, mehr als der Hälfte der Befragten macht ihre Arbeit Spaß (52%) und 39 Prozent motiviert es, im Rahmen ihrer Tätigkeit Menschen aus anderen Kulturen kennenzulernen. Das ehrenamtliche Engagement für Geflüchtete bereichert somit auf die eine oder andere Weise auch das Leben der Flüchtlingshelfer selbst. Erfahrungen mit Flucht oder Vertreibung in der eigenen Familie spielen hingegen nur eine untergeordnete Rolle (11 Prozent). Die Zahl der überwiegend aus egoistischem Antrieb Handelnden unter den Flüchtlingshelfern (bzw. die Zahl derer, die das offen zugeben) ist vernachlässigbar: Jeweils etwa 4 Prozent der Flüchtlingshelfer geben an, die Anerkennung für diese Tätigkeit bzw. der erwartete Nutzen für ihre weitere berufliche Entwicklung sei für das Engagement ausschlaggebend.

Ein Blick in die Teilgruppen zeigt einige spannende Befunde: So sind denjenigen, die mit ihrem Leben insgesamt sehr zufrieden sind, ausnahmslos alle abgefragten Motiven wichtiger als denjenigen, die mit ihrem Leben lediglich zufrieden, weniger zufrieden oder gar nicht zufrieden sind. Sehr Zufriedene sehen deutlich häufiger auch den Spaß, den ihnen diese Tätigkeit macht, als nicht sehr Zufriedene (Differenz „trifft voll und ganz zu“: +27 Prozentpunkte). Zudem sind sehr Zufriedene stärker von Motiven getrieben, einen Beitrag zur Integration der Flüchtlinge zu leisten (Differenz: +15 Prozentpunkte), Menschen aus anderen Kulturen kennenzulernen (Differenz: +13 Prozentpunkte) sowie aus humanitären Gründen zu helfen (Differenz: +11 Prozentpunkte). Dieser Befund scheint die Vermutung zu bestätigen, dass Personen, die subjektiv ein gutes Leben haben, überdurchschnittlich dazu bereit sind, sowohl etwas an die Gesellschaft zurückzugeben als auch Personen in humanitären Ausnahmesituationen zu unterstützen. Dass diese Mobilisierung im Falle der Flüchtlingshilfe durch intrinsische Motive, wie Spaß an den Tätigkeiten und Interesse an fremden Kulturen unterstützt wird, erscheint ein glückliches Zusammentreffen verschiedener Motivatoren zu sein.

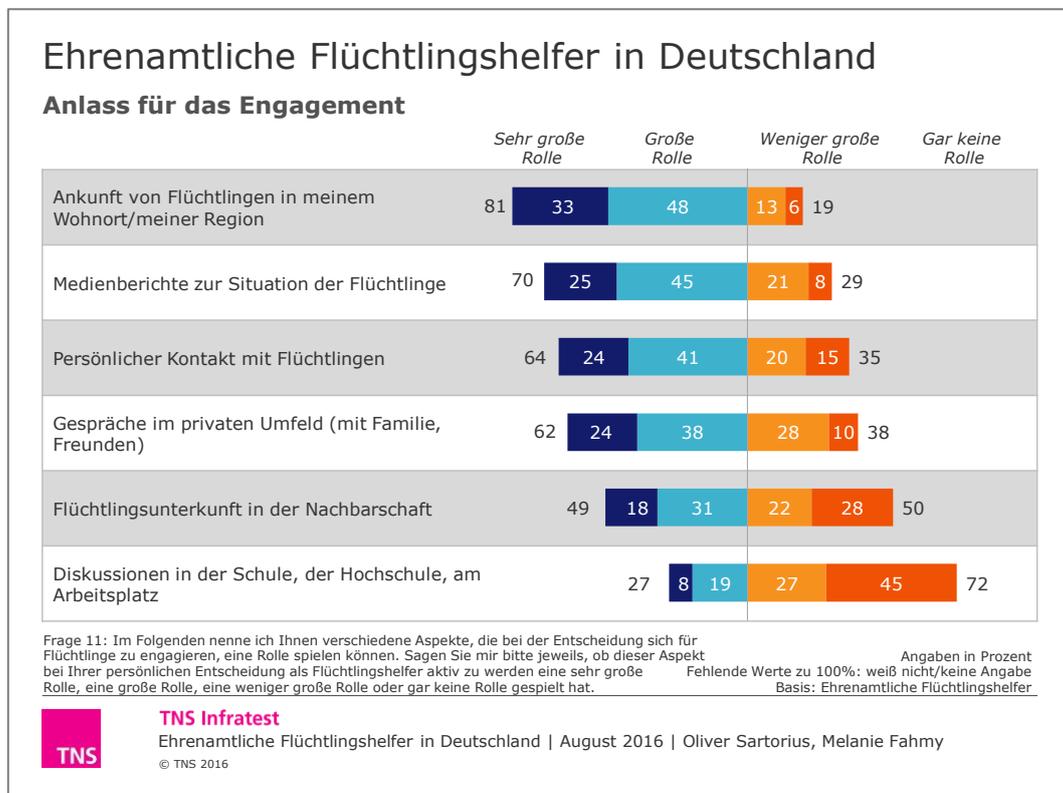
Personen in Ausbildung (14%; +10 Prozentpunkte) sind überdurchschnittlich häufig von einem möglichen Nutzen für ihre weitere berufliche Entwicklung überzeugt. Dennoch sind auch innerhalb dieser Teilgruppe altruistische, soziale und persönliche Motive für das Flüchtlingsengagement deutlich wichtiger als der erhoffte Nutzen für die eigene Karriere.

Vor allem für Personen mit Migrationshintergrund sind eigene bzw. familiäre Erfahrungen mit Flucht oder Vertreibung zusätzlich ein wichtiges Motiv für das eigene Flüchtlingsengagement (34%), allerdings ohne dass im Vergleich zur Gesamtheit aller Befragten andere Motive dadurch an Bedeutung verlieren.

Bei älteren Flüchtlingshelfern ab 65 Jahren scheint das subjektive Pflichtempfinden eine besondere Rolle zu spielen, sei es aus humanitären Gründen (80%; +7 Prozentpunkte), aufgrund des Gefühls in einer schwierigen Situation einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten (73%; +5 Prozentpunkte) oder auch aus religiösen Motiven (17%; +3 Prozentpunkte).

## 4.2 Anlass für das Engagement

Den eigentlichen Anlass, sich tatsächlich für Flüchtlinge zu engagieren, lieferte für viele Flüchtlingshelfer offensichtlich das Auftauchen von Flüchtlingen im eigenen Lebensumfeld. So geben mehr als acht von zehn Befragten an (81%), die Ankunft von Flüchtlingen im eigenen Wohnort bzw. der eigenen Region habe bei der Entscheidung sich zu engagieren, eine große (48%) oder sogar sehr große Rolle (33%) gespielt. Bei immerhin knapp der Hälfte der Befragten (49%) gab die Unterbringung von Flüchtlingen in der unmittelbaren Nachbarschaft den Ausschlag für das eigene Engagement („große Rolle“: 31%; „sehr große Rolle“: 18%). Die räumliche Nähe führt zu unmittelbaren Kontakten, die wiederum für 64 Prozent der Helfer Anlass waren, sich zu engagieren („große Rolle“: 41%; „sehr große Rolle“: 24%).



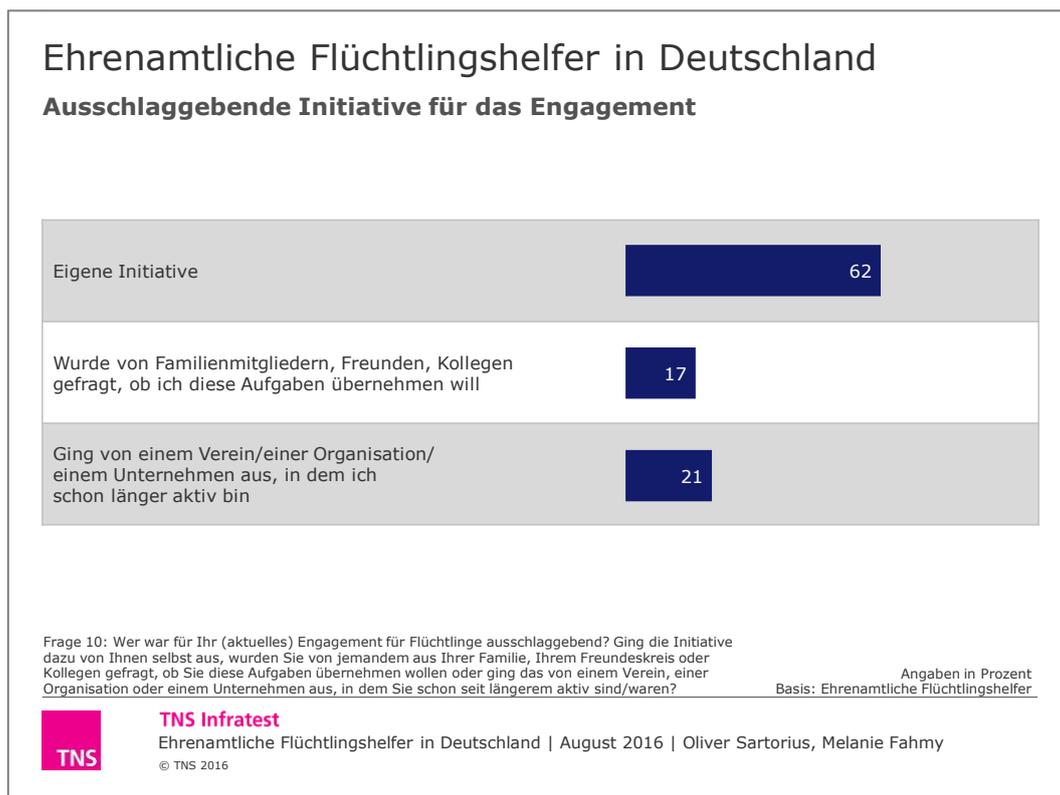
Daneben spielte für immerhin sieben von zehn Flüchtlingshelfern zu Beginn ihres Engagements die mediale Berichterstattung zur Situation der Flüchtlinge eine große (45%) oder sogar sehr große Rolle (25%). Dies erscheint wenig überraschend angesichts der Tatsache, dass Berichte über die Ankunft, Verteilung und Unterbringung der Flüchtlinge einerseits und über die Ursachen und Umstände ihrer Flucht andererseits, im Herbst und Winter 2015 die bestimmenden Themen der medialen Agenda waren.

Demgegenüber waren Gespräche und Diskussionen im persönlichen Umfeld zumindest quantitativ eher nachrangig: Dies gilt vor allem für Diskussionen in Schule, Hochschule und Arbeit („große Rolle“: 19%; „sehr große Rolle“: 8%). In der Familie hatte das Thema jedoch breiten Raum („große Rolle“: 38%; „sehr große Rolle“: 24%), sicher auch weil ein freiwilliges Engagement nicht ohne Folgen für den Familienalltag bleibt.

Ein Vergleich der Teilgruppen offenbart in dieser Frage kaum Unterschiede. Lediglich für Personen, die über sich selbst sagen, weniger stark oder gar nicht politisch interessiert zu sein, spielen Gespräche im Familien- und Freundeskreis eine vergleichsweise große Rolle (65%). Sie liegen noch vor der Rolle der Medienberichterstattung und des persönlichen Kontakts mit Flüchtlingen auf Rang 2. Ganz offensichtlich ist das Thema Flüchtlinge so dominant, dass es selbst weniger politisch Interessierte erreicht und gegebenenfalls sogar mobilisiert.

### *Ausschlaggebende Initiative für das Engagement*

Während ein beeindruckender Anteil von 62 Prozent der Flüchtlingshelfer nach eigenen Angaben selbst die Initiative ergriffen hat, setzt sich immerhin jeder fünfte Flüchtlingshelfer innerhalb eines bereits seit längerem bestehenden Engagements in einem Verein, einer Organisation oder einem Unternehmen für Flüchtlinge ein (21%). Die direkte Ansprache durch das persönliche Umfeld, also durch Familienmitglieder, Freunde oder Kollegen, war hingegen nur bei 17 Prozent für das Flüchtlingsengagement ausschlaggebend. Im Klima der wahrgenommenen „Flüchtlingskrise“ und unter dem Eindruck, dass Deutschland damit vor einer gesamtgesellschaftlichen Herausforderung steht, hatten offensichtlich viele Flüchtlingshelfer den Eindruck, selbst etwas tun zu müssen, und offenbar eine bemerkenswerte „Hands on“-Mentalität.



Ein deutlicher Zusammenhang zeigt sich mit dem Bildungsgrad: Befragte mit höherer formaler Bildung (68%) werden häufiger aus eigenem Antrieb aktiv als Flüchtlingshelfer mit mittlerer (61%) oder niedriger Bildung (42%). Hier ist anzunehmen, dass ein höherer Bildungsabschluss mit höherem Selbstbewusstsein sowie mehr Erfahrung mit ehrenamtlichem Engagement einhergeht.

Bemerkenswert ist zudem, dass Flüchtlingshelfer im Osten Deutschlands ihre ehrenamtlichen Tätigkeiten überdurchschnittlich häufig auf eigene Initiative hin (71%) begonnen haben und seltener innerhalb eines bestehenden Engagements, zum Beispiel eines Vereins oder einer Organisation (16%), tätig geworden sind. Dies ist offensichtlich primär auf den geringeren Anteil an Kirchenmitgliedern in Ostdeutschland zurückzuführen. Nicht-Kirchenmitglieder haben offensichtlich nicht nur weniger Erfahrungen mit ehrenamtlichem Engagement,<sup>6</sup> sondern haben wohl zudem weniger Informationen darüber, wie und wo man sich in bereits bestehenden Organisationen, eben etwa in kirchlichen Hilfsorganisationen, für Flüchtlinge einbringen kann.

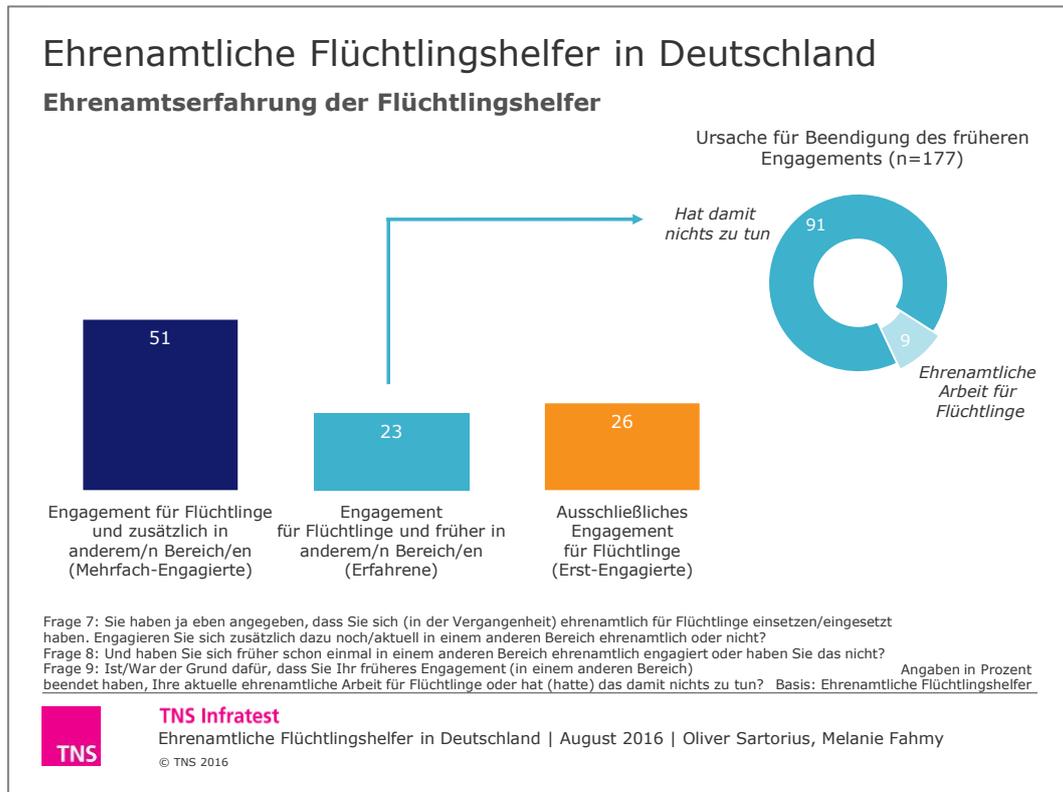
Im ländlichen Raum und in Kleinstädten wurden Flüchtlingshelfer ebenfalls etwas häufiger aus eigenem Antrieb aktiv (67%). Hierfür ursächlich könnte die im Vergleich zu Großstädten geringere Anonymität und die Tatsache sein, dass Neuankömmlinge – unabhängig davon, ob es sich um Flüchtlinge handelt oder nicht – im öffentlichen Raum sichtbarer sind. Dies führt zu einem stärkeren Problembewusstsein und erzeugt folglich einen höheren psychologischen – in sehr kleinen Orten womöglich zusätzlich sozialen – Druck, selbst aktiv zu werden.

### **4.3 Erfahrung mit ehrenamtlichem Engagement / Mobilisierung**

Etwa die Hälfte der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer (51%) engagiert sich zusätzlich zu ihrem Einsatz für Geflüchtete in einem oder mehreren anderen Bereichen. Ein weiteres knappes Viertel der Befragten (23%) hatte vor dem Einsatz für Flüchtlinge bereits Erfahrung mit ehrenamtlichen Aktivitäten gesammelt, dieses Engagement aber zwischenzeitlich beendet und für immerhin 26 Prozent der Befragten ist ihr Einsatz als Flüchtlingshelfer ihr erstes ehrenamtliches Engagement. Dieser Befund bestätigt die bisherige Analyse, dass das Thema Flüchtlinge aufgrund seines Stellenwerts in den Medien und auf der politischen Agenda, Personen aus allen Schichten der Gesellschaft erreicht und zumindest teilweise auch mobilisiert.

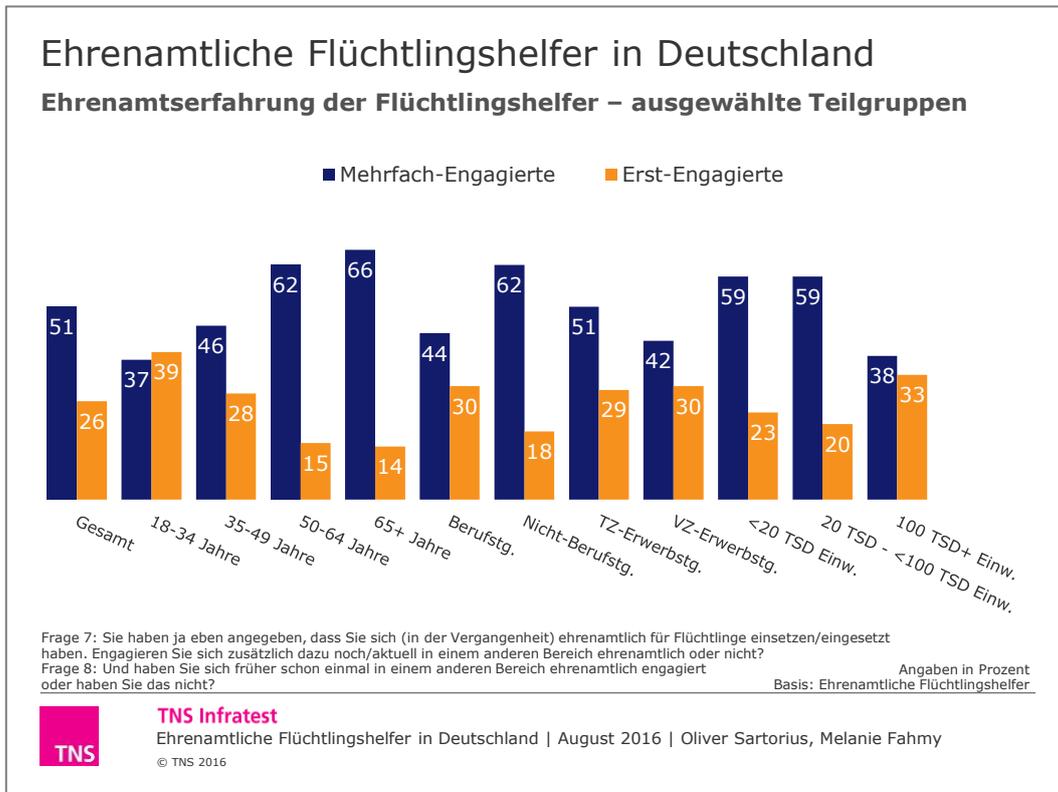
---

<sup>6</sup> Vgl. Simonson, Julia, Claudia Vogel, Clemens Tesch-Römer (Hg.) 2016: Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Im Auftrag des BMFSFJ, S. 234.



Die Wahrscheinlichkeit sich in mehreren Bereichen gleichzeitig zu engagieren, steigt mit zunehmendem Alter an. Mag man bei den über 65jährigen (66%) noch davon ausgehen, dass (Frei-)Zeit hier die entscheidende Rolle spielt, scheint es zunächst nicht unmittelbar plausibel zu sein, warum Personen mittleren Alters sich häufiger in mehreren Bereichen engagieren als jüngere Befragte (18-34jährige: 37%; 35-49jährige 46%; 50-64jährige: 62%). Die weitere Detailanalyse zeigt jedoch, dass nicht-berufstätige Flüchtlingshelfer häufiger in mehreren Bereichen engagiert sind (62%) als dies etwa unter Teilzeit- (51%) oder Vollzeit-Erwerbstätigen (42%) der Fall ist. Zieht man in Betracht, dass überproportional viele Flüchtlingshelfer zwischen 35 und 49 Jahren einer Teilzeitbeschäftigung nachgehen (+13 Prozentpunkte im Vergleich zur Gesamtheit) und sich mehr als ein Viertel der 50-64jährigen bereits im Ruhestand befinden, so scheint es doch der Faktor Zeit zu sein, der hier die entscheidende Rolle spielt. Interessant ist auch, dass sich Flüchtlingshelfer mit und ohne minderjährige Kinder im Haushalt in dieser Hinsicht kaum unterscheiden (Mehrfach-Engagierte: 48% vs. 52%). Dies lässt vermuten, dass berufliche Verpflichtungen stärker als private Pflichten ehrenamtliches Engagement behindern.

Zudem scheint es so zu sein, dass persönliches Engagement im Laufe des Lebens zu weiterem oder erneutem persönlichen Engagement führt. Dafür spricht auch, dass das Engagement für Flüchtlinge ganz offensichtlich nicht in einem Verdrängungswettbewerb mit anderem bürgerschaftlichen Engagement steht: 91 Prozent der Befragten geben an, die Aufgabe ihres früheren Engagements habe nichts mit der Aufnahme ihrer ehrenamtlichen Tätigkeiten für Flüchtlinge zu tun.

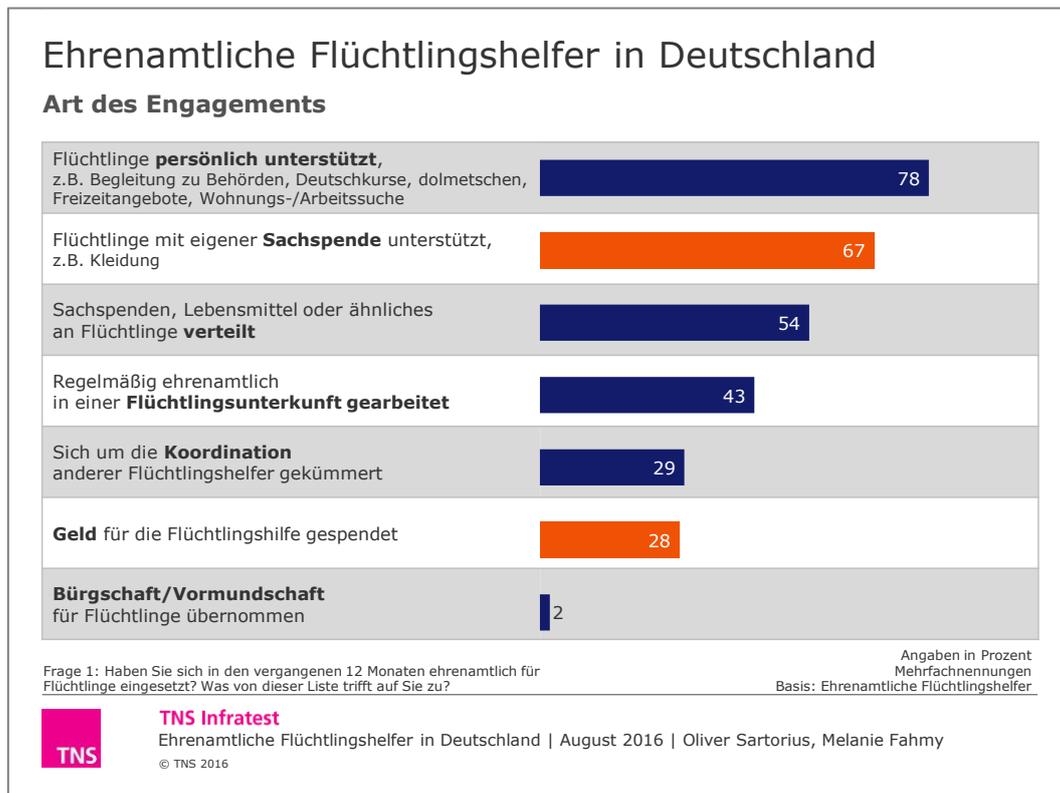


Außerdem kann man feststellen, dass der räumliche Kontext, also ob eine Person eher im ländlichen bzw. kleinstädtischen Raum oder aber in urbanen Zentren bzw. einer Großstadt lebt, Einfluss auf ihre Ehrenamtserfahrung hat. So handelt es sich bei Flüchtlingshelfern im ländlichen Raum und in Kleinstädten häufiger um erfahrene, häufig sogar in mehreren Bereichen gleichzeitig Engagierte als dies in Großstädten der Fall ist. Eine Ursache dafür mag man in der geringeren Anonymität und der höheren sozialen Interaktion in ländlich und kleinstädtisch geprägten Regionen vermuten, die sich auch an der vergleichsweise großen Anzahl von Vereinen und lokalen Initiativen widerspiegelt. Diese wiederum bieten wohnortnahe und somit niedrighschwellige Zugänge zu freiwilligem Engagement. Umso bemerkenswerter ist es, dass sich eine so große Anzahl an Personen in Großstädten nun zum ersten Mal für bürgerschaftliches Engagement mobilisiert hat.

#### 4.4 Konkrete Tätigkeiten und Organisationsrahmen

Am häufigsten konkretisiert sich das ehrenamtliche Engagement der Flüchtlingshelfer in der persönlichen Unterstützung von Flüchtlingen: Diese reicht von Hilfe im Alltag, bei der Wohnungs- oder Arbeitssuche, über die Unterstützung als Dolmetscher, das Anbieten von Deutschkursen oder Freizeitangeboten bis hin zur Begleitung zu Behörden. Mehr als drei Viertel der Befragten (78%) gibt an, in den vergangenen 12 Monaten Flüchtlinge auf diese Weise unterstützt zu haben. Etwa die Hälfte der Flüchtlingshelfer hat sich alternativ oder zusätzlich beim Verteilen von Sachspenden oder Lebensmitteln (54%) bzw. bei regelmäßiger Arbeit in einer Flüchtlingsunterkunft (43%) engagiert. Drei von zehn Befragten haben koordinierende Tätigkeiten übernommen (29%), während 2 Prozent

der Flüchtlingshelfer angeben, sogar eine mit hoher Verantwortung verbundene Bürgerschaft oder Vormundschaft für einen Geflüchteten übernommen zu haben. Zudem haben viele Flüchtlingshelfer zusätzlich Sachspenden, wie zum Beispiel Kleidung (67%) oder aber Geldspenden geleistet (28%).<sup>7</sup>



Formal einfach gebildete Flüchtlingshelfer unterstützen überdurchschnittlich häufig bei der Grundversorgung der Flüchtlinge, wie etwa der Verteilung von Spenden (67%) und der Arbeit in Flüchtlingsunterkünften (51%), also eher bei Tätigkeiten, die keine speziellen Qualifikationen erfordern, für die aber vor allem zu Beginn des Flüchtlingszustroms eine große Anzahl an Helfern gebraucht wurde. Zudem spendet diese Gruppe überdurchschnittlich häufig Kleidung oder andere notwendige Dinge. Je höher das formale Bildungsniveau, desto häufiger unterstützen die ehrenamtlichen Helfer Geflüchtete persönlich (einfache Bildung: 58%; mittlere Bildung: 76%; höhere Bildung: 85%). Dies erscheint plausibel, sind für einen Teil dieser Tätigkeiten doch spezielle Qualifikationen nötig. Bei der Koordination anderer Flüchtlingshelfer lässt sich ebenfalls der bereits bekannte positive Zusammenhang mit dem formalen Bildungsgrad feststellen, der vermutlich darauf zurückgeführt werden kann, dass mit der formalen Bildung auch im beruflichen Umfeld die Erfahrungen mit der Koordination und Organisation von Personal und Aufgaben zunehmen.

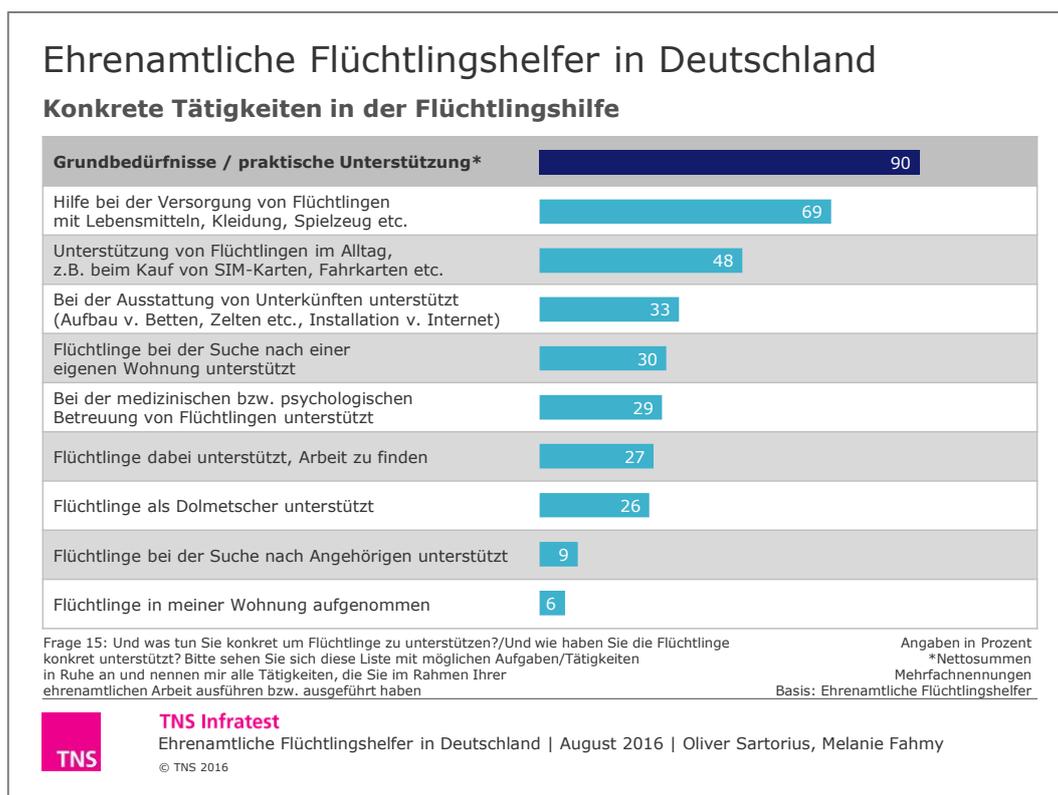
Daneben steigt mit zunehmendem Bildungsgrad die Wahrscheinlichkeit, zusätzlich Geld zu spenden. Auch die subjektive Lebenszufriedenheit scheint hier einen positiven Einfluss zu haben: So spenden

<sup>7</sup> Personen, die ausschließlich Sach- oder Geldspenden geleistet haben, sind explizit nicht Teil der Zielgruppe.

Personen, die mit ihrem Leben sehr zufrieden sind, überdurchschnittlich häufig (zusätzlich) Geld für die Flüchtlingshilfe und zwar unabhängig vom tatsächlichen Haushaltsnettoeinkommen. Interessant ist außerdem, dass Flüchtlingshelfer in Ostdeutschland deutlich häufiger (zusätzlich) Geld spenden als Helfer in Westdeutschland (37% vs. 26%).

### Konkrete Tätigkeiten

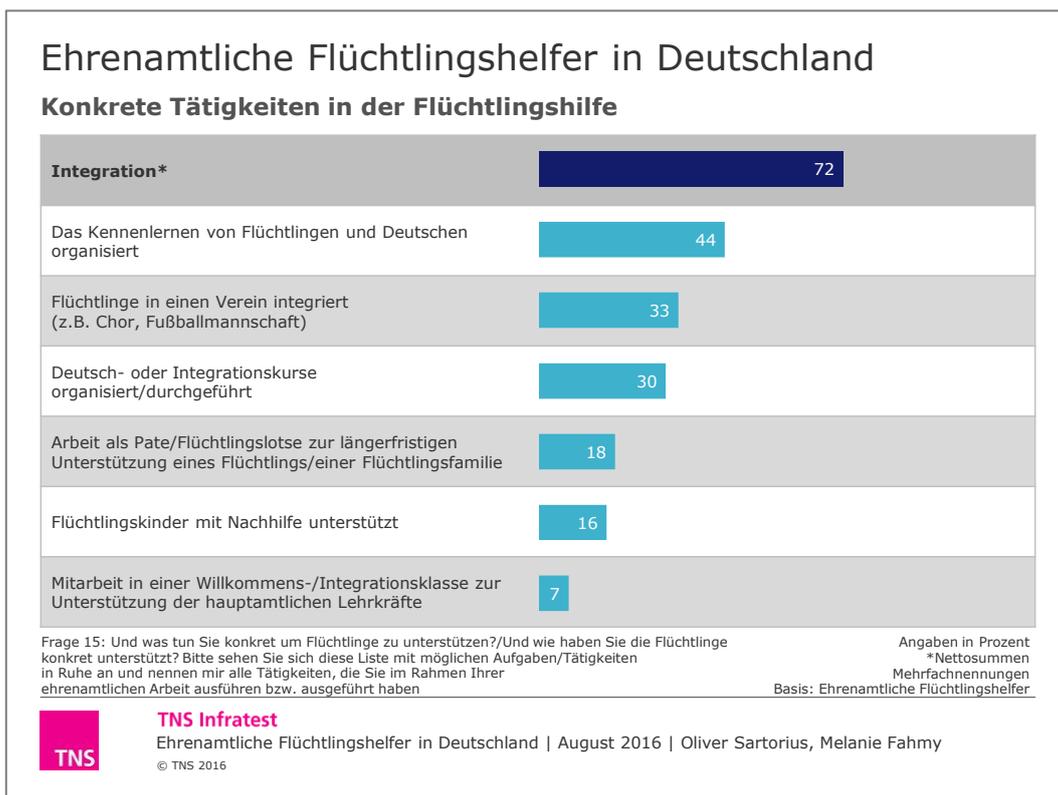
Bei den konkreten Tätigkeiten, die die ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer in Deutschland übernehmen, stehen die Befriedigung von **Grundbedürfnissen** und die **praktische Unterstützung im Alltag** an allererster Stelle. Neun von zehn Flüchtlingshelfern gehen entsprechenden Tätigkeiten nach (90%): Knapp sieben von Zehn helfen bei der Versorgung mit Lebensmitteln, Kleidung oder Spielzeug (69%) und etwa die Hälfte leistet praktische Unterstützung im Alltag (48%), zum Beispiel beim Kauf von SIM-Karten für Handys oder von Fahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr. Ein Drittel beteiligt sich an der Ausstattung von Unterkünften (33%), wie dem Aufbau von Betten in Turnhallen oder Zelten, der Installation von sanitären Anlagen oder der Einrichtung von Internetzugängen. Zuerst – auch zeitlich gesehen – geht es also darum, sich um die Unterbringung und Verpflegung der Ankommenden zu kümmern, wofür offensichtlich sehr viele freiwillige Helfer gebraucht werden. Im Anschluss kann man sich dann um alles Weitere kümmern, wie etwa die Begleitung der Flüchtlinge bei ihren ersten Schritten im deutschen Alltag.



Demgegenüber werden Tätigkeiten, die entweder ein höheres Involvement oder aber eine höhere Qualifikation der Flüchtlingshelfer voraussetzen, weniger häufig genannt: So geben jeweils etwa drei von zehn freiwilligen Helfern an, Flüchtlinge bei der Suche nach einer eigenen Wohnung (30%) oder einer Arbeit (27%) zu unterstützen. Ähnlich viele Unterstützer beteiligen sich an der medizinischen

bzw. psychologischen Betreuung der Flüchtlinge (29%) oder sind als Dolmetscher tätig (26%). Eher selten ist die Unterstützung bei der Suche nach Angehörigen (9%). Immerhin 6 Prozent haben Flüchtlinge (nach eigenen Angaben) sogar in ihrer Wohnung aufgenommen.

Neben der praktischen Unterstützung bilden Tätigkeiten, die sich um die **Integration** der Geflüchteten drehen, einen zweiten Schwerpunkt: Mehr als sieben von zehn freiwilligen Helfern geben an, Tätigkeiten in diesem Bereich auszuführen (72%). Auch hier zeigt sich, dass mit zunehmendem Anspruch an die Tätigkeit bzw. steigender Verbindlichkeit die Häufigkeit der jeweiligen Unterstützungsleistung abnimmt. So bemüht sich fast jeder zweite Befragte (44%) um ein besseres Kennenlernen von Flüchtlingen und Deutschen. Ein Drittel der Flüchtlingshelfer hat Geflüchtete in einen Verein vermittelt (33%), zum Beispiel einen Chor oder eine Fußballmannschaft und weitere drei von Zehn haben Deutsch- oder Integrationskurse organisiert bzw. selbst durchgeführt (30%). Fast jeder Fünfte gibt an (18%), einen Geflüchteten oder eine Flüchtlingsfamilie als Pate oder Flüchtlingslotse zu begleiten. Die Unterstützung von Flüchtlingskindern mit Nachhilfe (16%) oder im Rahmen der Mitarbeit in einer Willkommens- oder Integrationsklasse an Schulen (7%) spielt noch eine eher untergeordnete Rolle, da es zunächst einige Zeit dauern dürfte bevor Flüchtlingskinder eine Schule besuchen können.

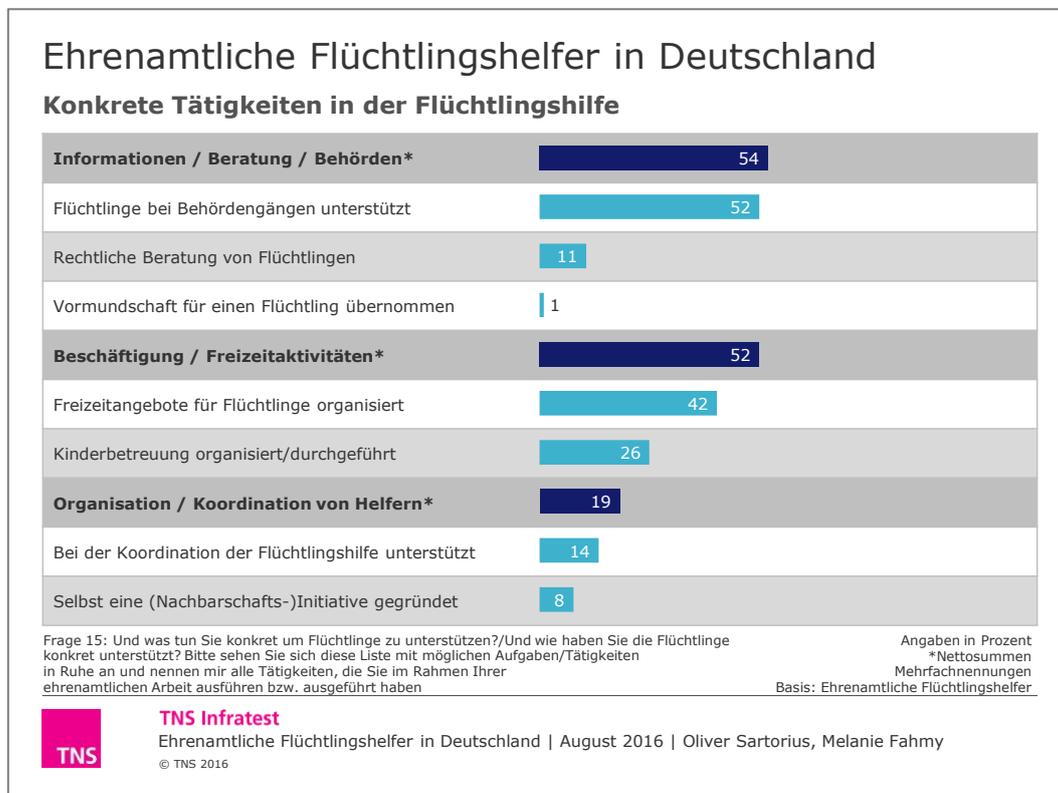


An dritter Stelle folgt die Unterstützung von Flüchtlingen bei **bürokratischen und rechtlichen Fragen**: Bemerkenswerte 52 Prozent der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer in Deutschland geben an, Geflüchtete bei Behördengängen zu unterstützen. Dies ist damit über alle Bereiche hinweg die am zweithäufigsten genannte Tätigkeit und lässt von Seiten der Flüchtlinge auf einen immensen Bedarf und große Schwierigkeiten schließen, sich innerhalb der deutschen Bürokratie zurechtzufinden. 11 Prozent der Flüchtlingshelfer unterstützen nach eigenen Angaben Flüchtlinge in Rechtsfragen,

während nur vereinzelt Befragte angeben, die Vormundschaft für einen Flüchtling übernommen zu haben (1%).

An vierter Stelle folgen schließlich Aktivitäten, die zum Ziel haben, für Beschäftigung und Ablenkung im Alltag der Geflüchteten zu sorgen (52%): Mehr als vier von zehn Flüchtlingshelfern haben bereits an der Organisation von **Freizeitangeboten** für Flüchtlinge mitgewirkt (42%), ein Viertel hat dabei geholfen, Flüchtlingskinder zu betreuen bzw. Aktivitäten für diese zu organisieren (26%).

Schließlich gibt jeder fünfte Flüchtlingshelfer an, selbst in die **Koordination oder Organisation der Flüchtlingshilfe** eingebunden zu sein: Jeder Siebte ist in unterstützender Funktion aktiv (14%). Immerhin 8 Prozent haben selbst eine Initiative zur Unterstützung von Flüchtlingen ins Leben gerufen, zum Beispiel in der eigenen Nachbarschaft.

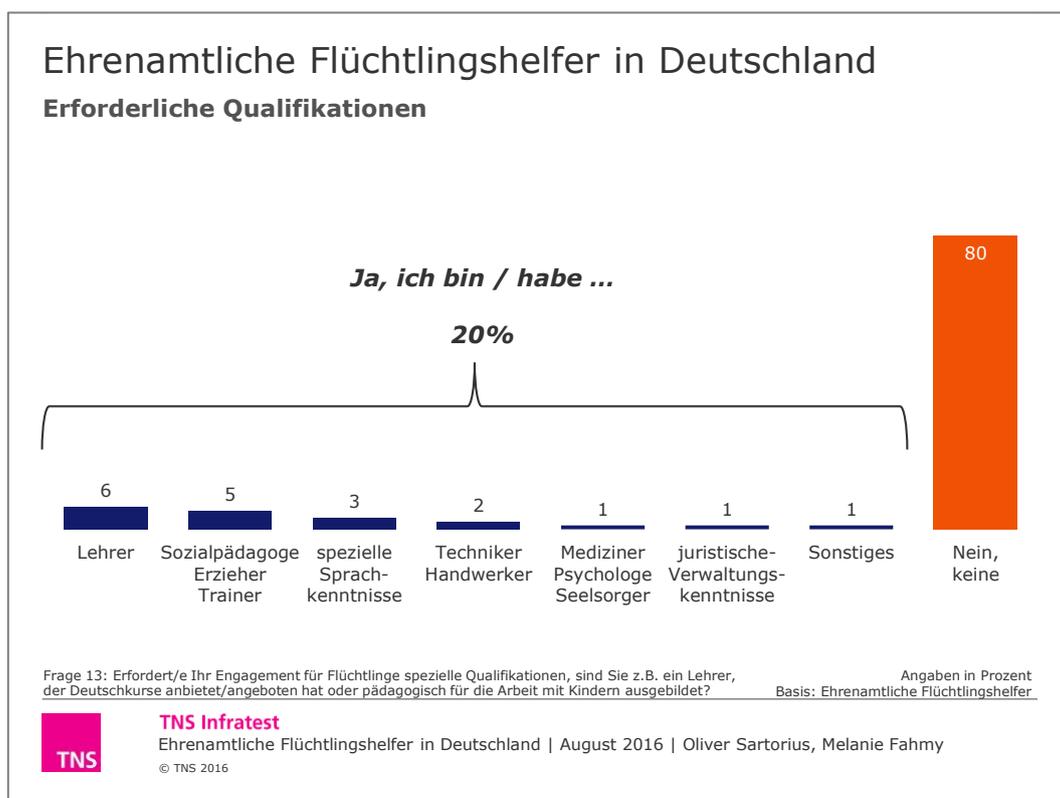


Offensichtlich ist es vielen ehrenamtlichen Flüchtlingshelfern ein Anliegen, die Geflüchteten nicht nur mit Notwendigem zum (Über-)Leben zu versorgen, sondern sie darüber hinaus bei einem möglichen Neuanfang in Deutschland zu unterstützen. Zudem sind die ausgeübten Tätigkeiten nicht ausschließlich auf die Geflüchteten gerichtet, sondern nützen letztlich auch der deutschen Gesellschaft, zum Beispiel indem Geflüchtete in lokale Vereine integriert werden oder deutsche Behörden dadurch entlastet werden, dass Geflüchtete durch ehrenamtliche Dolmetscher begleitet werden.

Ein Blick in die Teilgruppen zeigt, dass sich Personen in ländlichen Gebieten, Klein- und Mittelstädten stärker bzw. vielseitiger engagieren als Personen in Großstädten und urbanen Zentren, d.h. mit abnehmender Gemeindegröße steigt die Anzahl an genannten Tätigkeiten insgesamt an. Des

Weiteren zeigen sich einige plausible Bildungszusammenhänge: So üben formal höher Gebildete häufiger Tätigkeiten aus, die eine höhere Qualifikation erfordern, wie die Arbeit als Dolmetscher oder die Durchführung von Deutsch- und Integrationskursen. Das Gleiche gilt für die Ausübung verantwortungsvoller und koordinierender Tätigkeiten, etwa die längerfristige Arbeit als Pate oder Flüchtlingslose sowie die Koordination von Helfern.

Flüchtlingshelfer mit Migrationshintergrund engagieren sich insgesamt intensiver. So unterstützen sie insbesondere zahlreicher bei der Grundversorgung von Flüchtlingen mit Lebensmitteln, Kleidung und Spielzeug (80% vs. 68%) und wie zu erwarten, bei der Tätigkeit als Dolmetscher (51% vs. 22%).

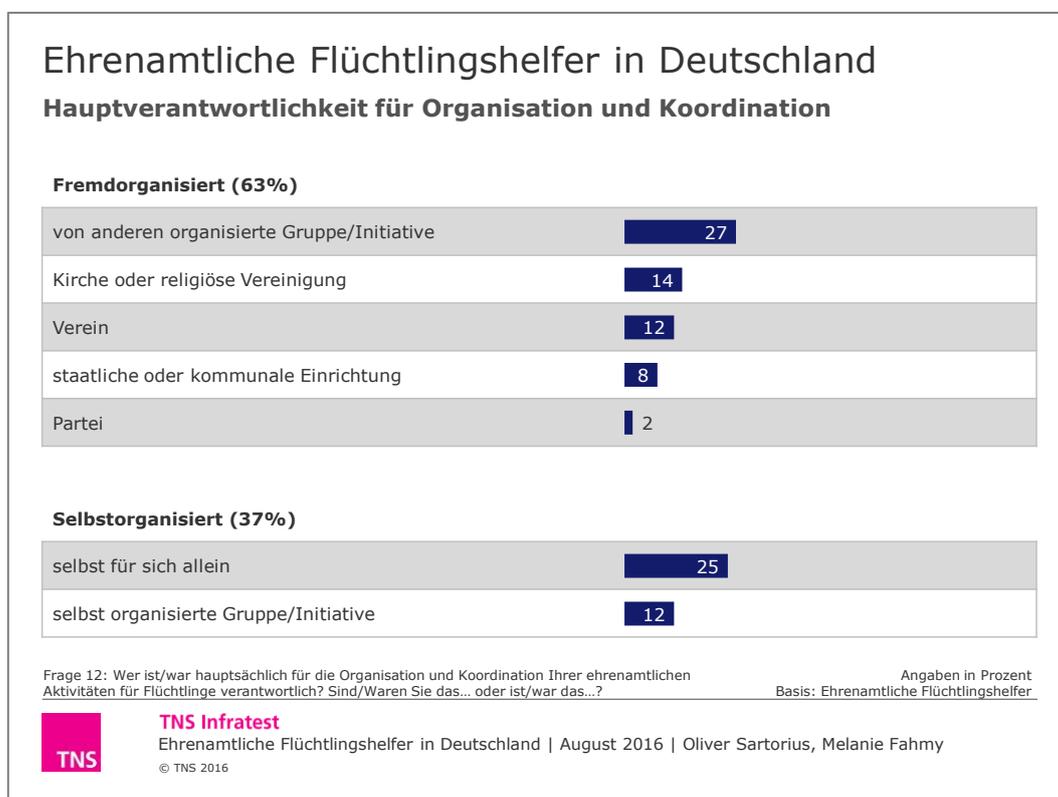


Acht von zehn ehrenamtlichen Flüchtlingshelfern in Deutschland gehen überwiegend Tätigkeiten nach, die ihrer Meinung nach keine speziellen Qualifikationen erfordern (80%). Das ist insofern bemerkenswert, weil beispielsweise jeweils etwa drei von zehn Helfern bei der medizinischen oder psychologischen Betreuung von Flüchtlingen unterstützen oder als Dolmetscher aktiv sind. Hier kann nur vermutet werden, dass die freiwilligen Helfer entweder die Erforderlichkeit ihrer eigenen Qualifikationen nicht hoch genug einschätzen, oder sich ihrer besonderen Kenntnisse gar nicht bewusst sind. Tätigkeiten, für die nach eigener Einschätzung spezielle Qualifikationen, Fachkenntnisse oder eine Ausbildung erforderlich sind (20%), werden insbesondere von Lehrern (6%), Pädagogen und Trainern (5%) sowie Flüchtlingshelfern mit besonderen Fremdsprachkenntnissen (3%), aber auch Technikern und Handwerkern (2%), Medizinnern, Psychologen und Seelsorgern (1%) sowie Personen mit juristischem Wissen bzw. Verwaltungskennntnissen (1%) ausgeübt. Es zeigt sich, dass insbesondere ältere Flüchtlingshelfer ihre beruflichen Qualifikationen im Rahmen der Flüchtlingshilfe einbringen.

### Organisationsrahmen

Hinsichtlich der Frage, wie diese ehrenamtlichen Aktivitäten organisiert und koordiniert sind, gibt mehr als ein Drittel der Flüchtlingshelfer an (37%), selbst für die Organisation und Koordination verantwortlich zu sein: Jeder Vierte ist dabei lediglich für die eigenen Tätigkeiten verantwortlich (25%), während etwa jeder Achte (12%) die Aktivitäten einer Initiative bzw. Gruppe von Flüchtlingshelfern organisiert.

Die Mehrzahl der Flüchtlingshelfer (63%) handelt dagegen primär fremdorganisiert: Mehr als ein Viertel (27%) ist bei einer von anderen organisierten Gruppe bzw. Initiative tätig, bei jedem Siebten sind die Aktivitäten kirchlich organisiert, bei 12 Prozent im Rahmen eines Vereins, bei weniger als jedem Zehnten durch den Staat bzw. eine Kommune und bei 2 Prozent übernimmt die Organisation und Koordination der ehrenamtlichen Tätigkeiten eine Partei.



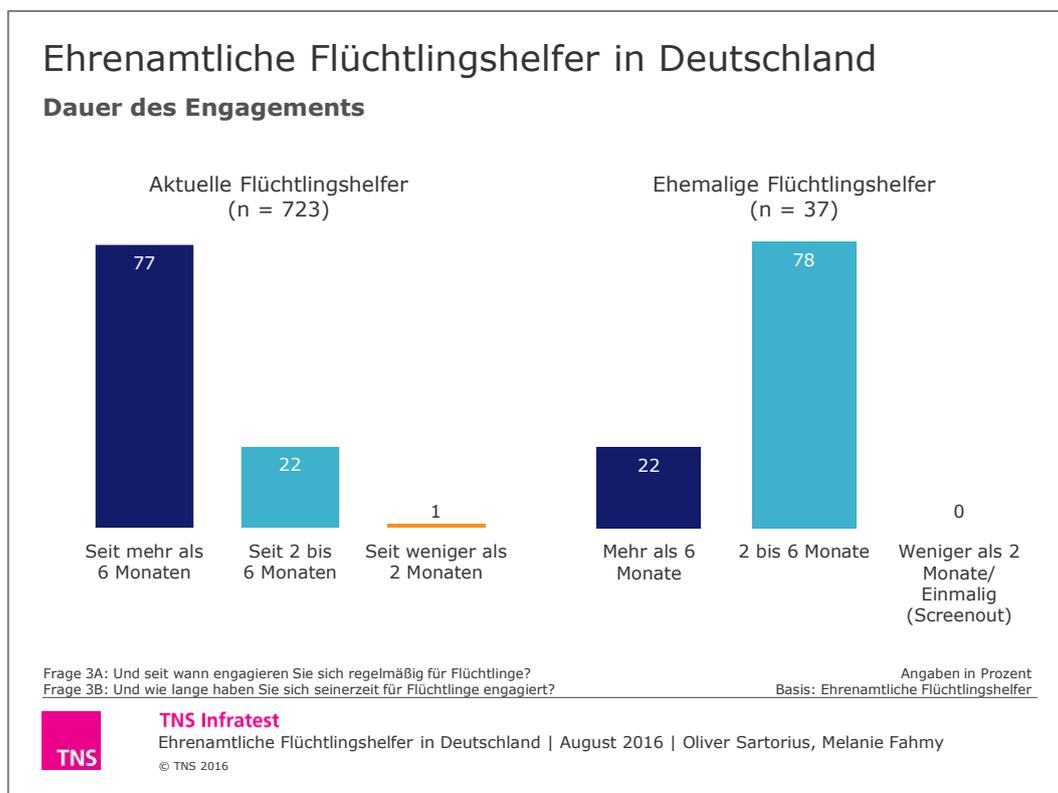
Frauen organisieren ihre Aktivitäten häufiger selbst, während Männer tendenziell eher innerhalb bestehender Strukturen aktiv werden. Zudem zeigt sich wiederum, dass mit steigender Bildung der Anteil derjenigen steigt, die ihr Engagement eigenverantwortlich organisieren (einfache Bildung: 30%; mittlere Bildung: 35%; höhere Bildung: 40%). Überraschend hingegen ist der Befund, dass Kirchen in der Flüchtlingshilfe stärker in urbanen Zentren und Großstädten (17%) aktiv sind als in ländlichen Regionen und Kleinstädten (9%), und das obwohl der Anteil an Kirchenmitgliedern dort vergleichsweise niedrig ist. Offenbar braucht es in Großstädten, auch aufgrund von geringerer Erfahrung mit ehrenamtlicher Arbeit, bestehende Organisationen als Transmissionsriemen. Dagegen organisieren sich die erfahreneren Flüchtlingshelfer in ländlichen Gebieten, Klein- und Mittelstädten

sehr viel häufiger selbst (ländliche Regionen und Kleinstädte: 46%; mittelgroße Städte: 41%; Großstädte: 26%).

Betrachtet man den Organisationsrahmen aus einem anderen Blickwinkel, so engagieren sich mehr als 60 Prozent der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer relativ spontan alleine bzw. in privat organisierten Gruppen bzw. Initiativen, während weniger als 40 Prozent im Rahmen einer von kommunaler Seite koordinierten Initiative oder einer etablierten Organisation (Kirche, Verein, Partei) tätig sind. Zahlreiche Flüchtlingshelfer hatten offenbar das Bedürfnis, schnell aktiv werden zu müssen, so dass keine Zeit blieb, sich über Möglichkeiten zur Mitarbeit in bestehenden Organisationen zu informieren. Hierfür spricht auch der Befund aus Kapitel 4.2, nachdem mehr als sechs von zehn Flüchtlingshelfern auf eigene Initiative hin aktiv geworden sind. Möglicherweise haben es die etablierten Organisationen aber auch versäumt, die hilfsbereite Stimmung in Teilen der Bevölkerung aufzugreifen, um Helfer und Unterstützer zu mobilisieren.

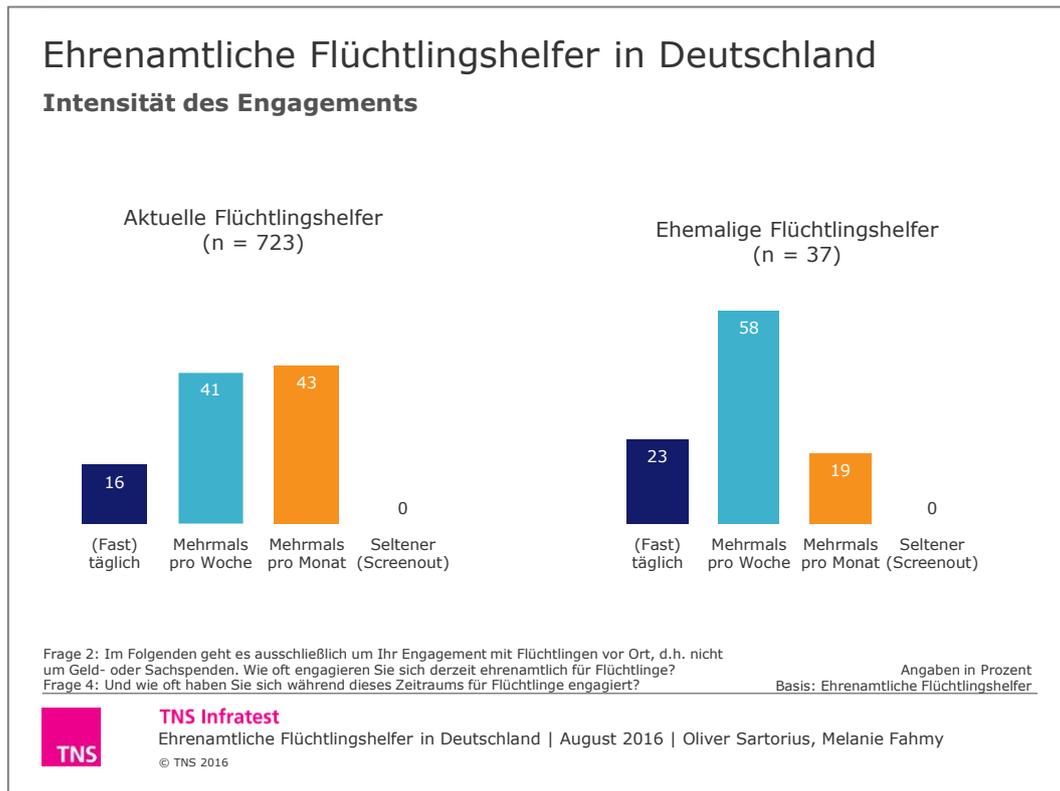
#### 4.5 Dauer und Intensität des Engagements

Innerhalb der Zielgruppe sind 95 Prozent der Flüchtlingshelfer aktuell regelmäßig, d.h. mindestens mehrmals pro Monat, für Flüchtlinge aktiv. Lediglich 5 Prozent der Befragten haben ihr Engagement in der Zwischenzeit beendet.



Unter den aktuellen Flüchtlingshelfern engagieren sich mehr als drei Viertel seit über einem halben Jahr (77%), etwa jeder Fünfte seit zwei bis sechs Monaten (22%) und nur vereinzelte Befragte geben

an, erst innerhalb der letzten zwei Monate mit ihrem ehrenamtlichen Engagement für Flüchtlinge begonnen zu haben (1%). Dagegen haben sich mehr als drei Viertel der ehemaligen Flüchtlingshelfer kürzer als 6 Monate für Geflüchtete engagiert (78%), während lediglich 22 Prozent vor dem Ende ihres Engagements länger als 6 Monate aktiv waren.<sup>8</sup> Die meisten ehemaligen Flüchtlingshelfer haben also innerhalb des ersten halben Jahres aufgegeben, während mit zunehmender Dauer des Engagements auch die Wahrscheinlichkeit ansteigt, sich längerfristig zu engagieren.



Offenbar haben sich ehemalige Flüchtlingshelfer mit (zu) großem Elan in ihr Engagement gestürzt: Mehr als acht von Zehn geben an, sich mehrmals pro Woche (58%) oder sogar (fast) täglich (23%), für Flüchtlinge eingesetzt zu haben. Demgegenüber gehen die aktuellen Flüchtlingshelfer offensichtlich umsichtiger mit ihren Ressourcen um: Der Anteil an Flüchtlingshelfern, die nur gelegentlich (also mehrmals pro Monat) aktiv sind, ist unter den aktuellen Helfern (43%) mehr als doppelt so hoch wie unter den Ehemaligen (19%). Man mag demnach vermuten, dass letztlich eine zeitliche Überforderung zur Aufgabe des Engagements geführt hat. Möglich ist aber auch, dass es sich um eine von vorneherein zeitlich begrenzte Tätigkeit gehandelt hat oder die Intensität des Flüchtlingsengagements von den Ehemaligen in der Rückschau verzerrt wahrgenommen wird, auch um die Einstellung des eigenen Engagements zu rechtfertigen.

Bezüglich Dauer und Intensität des Flüchtlingseinsatzes zeigen sich vergleichbare Muster wie hinsichtlich der Erfahrung mit anderen Formen bürgerschaftlichen Engagements (siehe Mehrfach-

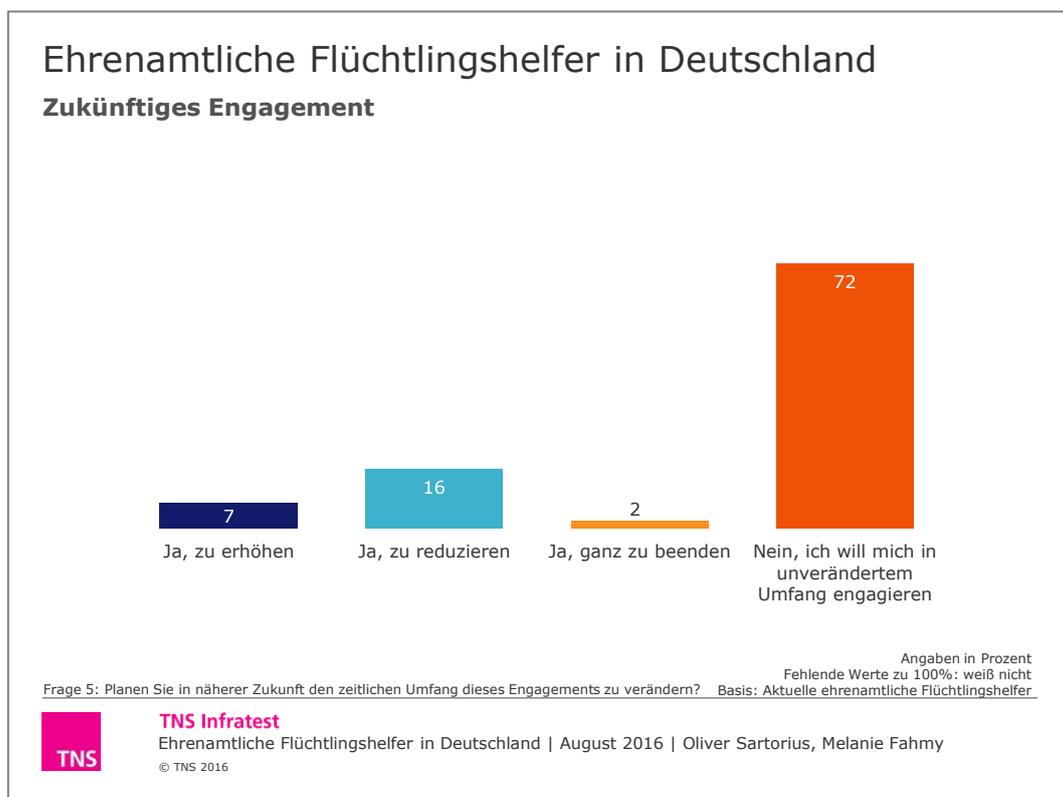
<sup>8</sup> Personen, die einmalig oder kürzer als zwei Monate in der Flüchtlingshilfe tätig waren, wurden aufgrund ihrer nur wenigen Erfahrungen von Beginn an nicht in die Zielgruppe aufgenommen.

Engagierte in Kapitel 4.3): Dauer und Intensität steigen mit zunehmendem Alter an, Nicht-Berufstätige sowie Flüchtlingshelfer in ländlichen bzw. kleinstädtisch geprägten Regionen sind tendenziell länger und deutlich intensiver tätig als Berufstätige bzw. Flüchtlingshelfer, die in Großstädten leben. Die erklärenden Faktoren scheinen (wiederum) zu sein: (Frei-)Zeit in Abgrenzung zur aufzuwendenden Zeit für Erwerbstätigkeit, die verstärkende Wirkung von Erfahrungen mit ehrenamtlichem Engagement, die zu mehr bzw. intensiverem Engagement führt, sowie die geringere Anonymität und unmittelbare persönliche Betroffenheit im ländlichen Raum.

Hinzu kommt, dass sich unter den Flüchtlingshelfern zwar nur unterdurchschnittlich viele Personen mit Migrationshintergrund befinden, diese sich aber häufiger intensiv und längerfristig engagieren als Befragte ohne Migrationshintergrund. Als Grund lässt sich vermuten, dass freiwillige Helfer mit Migrationshintergrund hinsichtlich der Situation der Flüchtlinge besonders sensibel sind.

## 5 Ausblick auf das weitere Engagement

Mehr als sieben von zehn der aktuellen Flüchtlingshelfer sind offensichtlich mit dem **zeitlichen Umfang** ihres ehrenamtlichen Engagements zufrieden (72%) und geben dementsprechend an, sich zukünftig in unverändertem Umfang einsetzen zu wollen. Weitere 7 Prozent denken sogar darüber nach, ihre ehrenamtlichen Aktivitäten auszuweiten. Dagegen plant knapp jeder Fünfte die eigenen Tätigkeiten im Rahmen der Flüchtlingshilfe zu reduzieren (16%) oder ganz zu beenden (2%). Insgesamt zeichnen sich die ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer in Deutschland durch eine hohe Verbindlichkeit aus – wer einmal begonnen hat, sich länger als nur wenige Wochen in der Flüchtlingshilfe zu engagieren, wird dies mit hoher Wahrscheinlichkeit auch in Zukunft fortführen.

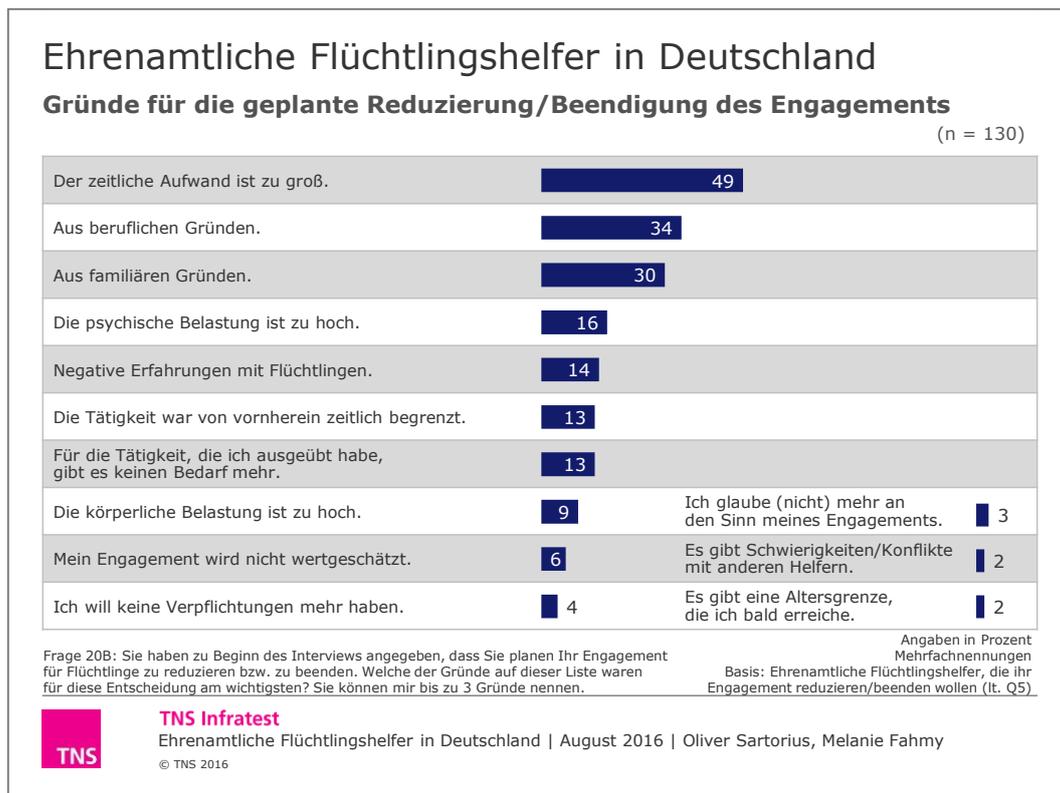


Die Teilgruppen-Analyse offenbart hier kaum Unterschiede. Interessant ist lediglich, dass unter den aktuellen Flüchtlingshelfern mit Migrationshintergrund überdurchschnittlich viele über eine zeitliche Reduktion ihres Engagements nachdenken (28%). Dies kann jedoch kaum verwundern, bedenkt man, dass sich gerade in dieser Teilgruppe überdurchschnittlich viele Helfer (sehr) intensiv engagieren. Ein Teil derjenigen, die ihr Engagement reduzieren wollen, kann zudem dadurch kompensiert werden, dass in dieser Gruppe vergleichsweise viele Befragte darüber nachdenken, den zeitlichen Umfang ihres Engagements zu erhöhen (11%).

### *Ursachen für Reduktion / Beenden des Engagements*

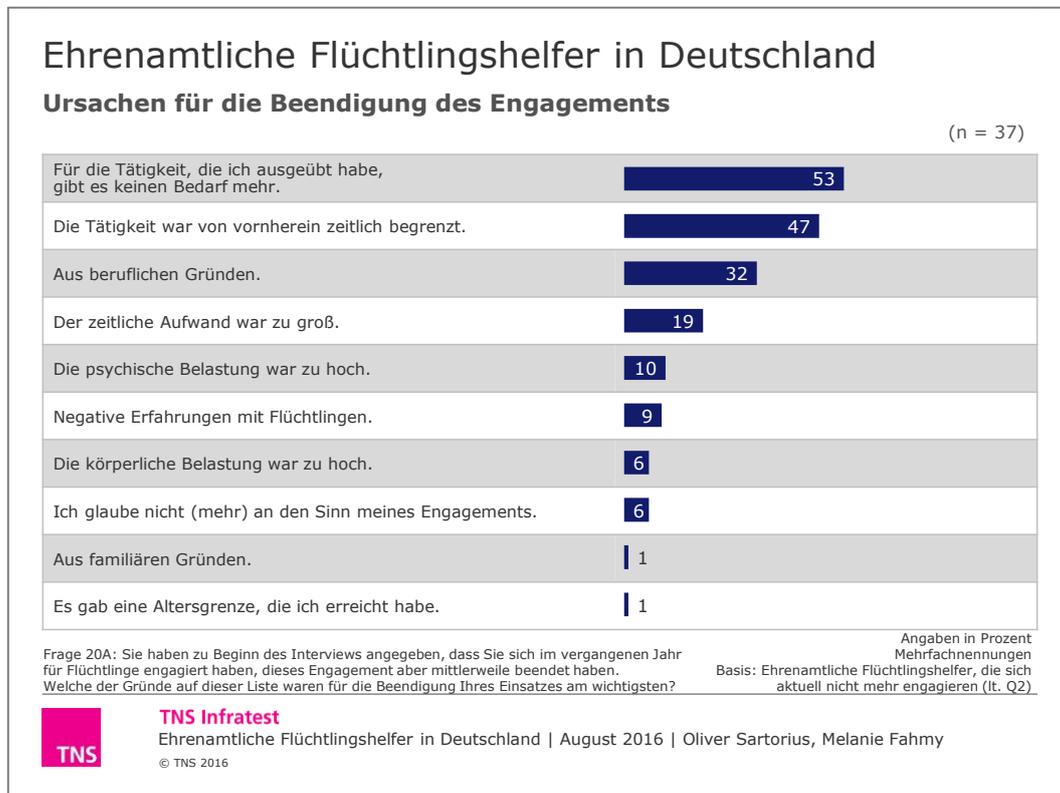
Flüchtlingshelfer, die den zeitlichen Umfang ihres Engagements reduzieren wollen, begründen dies am häufigsten mit dem großen zeitlichen Aufwand (49%), den damit verbundenen Belastungen für

das Berufs- und Privatleben (34% bzw. 30%) sowie ganz grundsätzlich dem Wunsch, keine Verpflichtungen mehr zu haben (4%). Des Weiteren spielen gesundheitliche Belastungen, psychischer (16%) wie körperlicher Natur (9%) sowie negative Erfahrungen mit Flüchtlingen (14%) und/oder anderen Helfern (2%) eine Rolle. Mindestens jeder Achte äußert von ihm selbst nicht zu beeinflussende externe Umstände, wie eine von vornherein feststehende zeitliche Begrenzung, den Wegfall des Bedarfs (jeweils 13%) oder eine Altersgrenze, die bald erreicht wird (2%). Mangelnde Wertschätzung (6%) sowie die Desillusionierung hinsichtlich der Sinnhaftigkeit des eigenen Engagements (3%) spielen demgegenüber eine nachrangige Rolle.



Flüchtlingshelfer, die ihr Engagement bereits beendet haben, nennen als Ursachen dagegen in allererster Linie externe Umstände, wie den wegfallenden Bedarf (53%) sowie das Auslaufen einer von vornherein zeitlich begrenzten Tätigkeit (47%). Hier spielt wohl das Phänomen der sozialen Erwünschtheit bzw. ein gewisser Rechtfertigungsdruck zumindest eine gewisse Rolle. Erst dann folgen, wie auch bei den Flüchtlingshelfern, die über eine Reduzierung nachdenken, zeitliche Belastungen, vor allem in beruflicher Hinsicht (32%), aber auch ganz allgemeiner Natur (19%), gefolgt von gesundheitlichen Auswirkungen des Engagements, wie psychische (10%) oder körperliche Belastungen (6%) sowie negativen Erfahrungen mit Flüchtlingen (9%). Nach eigenen

Angaben nur eine geringe Rolle für das Beenden des persönlichen Engagements haben Desillusionierung (6%) sowie familiäre Gründe (1%) gespielt.<sup>9</sup>



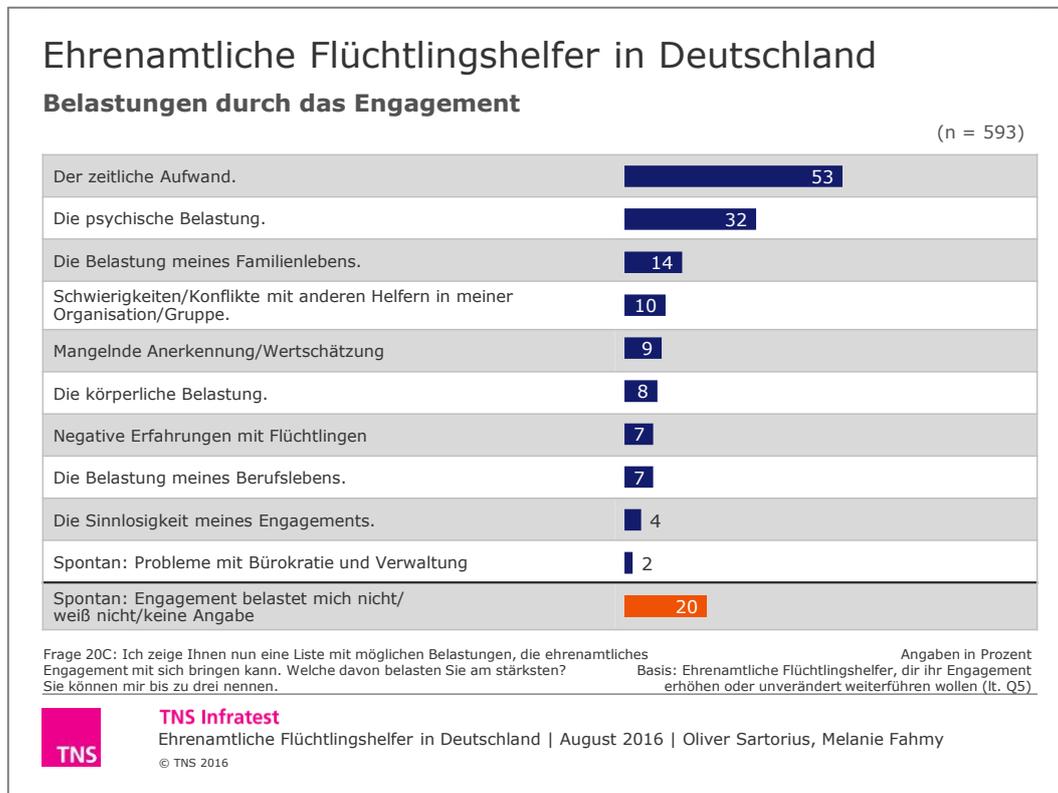
### Belastungsempfinden von Motivierten

Auch Flüchtlingshelfer, die planen, sich in Zukunft unverändert oder stärker zu engagieren, sehen durchaus die Belastungen, die ihr Engagement mit sich bringt: So fühlt sich gerade einmal jeder Fünfte (20%) von keiner der abgefragten Belastungen betroffen oder äußert spontan, keine Belastung zu empfinden.

Noch am stärksten fühlt diese Gruppe sich vom großen zeitlichen Aufwand beansprucht (53%), den das Engagement erfordert. Jeder Siebte ist zudem der Ansicht das eigene Familienleben (14%) leide unter dem Engagement für Geflüchtete, während nur etwa halb so viele die Berufstätigkeit (7%) davon belastet sehen. Auffällig viele fühlen sich durch ihre Arbeit mit Geflüchteten psychisch belastet (32%). Körperliche Belastungen empfindet dagegen nur etwa jeder Zwölfte als schwerwiegend (8%). Jeder Zehnte beklagt Schwierigkeiten und Konflikte mit anderen Helfern (10%) sowie mangelnde Wertschätzung (9%). Interessant ist, dass immerhin 2 Prozent der Befragten auf die Frage nach den

<sup>9</sup> An dieser Stelle ist zu beachten, dass der Fokus dieser Studie auf den aktiven bzw. länger engagierten Flüchtlingshelfern liegt und die Zahl der ehemaligen Flüchtlingshelfer in der Stichprobe relativ klein ist (n = 37). Die Aussagen dieser kleinen Gruppe spiegeln somit lediglich Tendenzen wider.

persönlichen Belastungen spontan (ungestützt) angeben, dass die Probleme, die sie im Rahmen ihrer Tätigkeit mit der Bürokratie haben, die größte Belastung für sie darstelle.

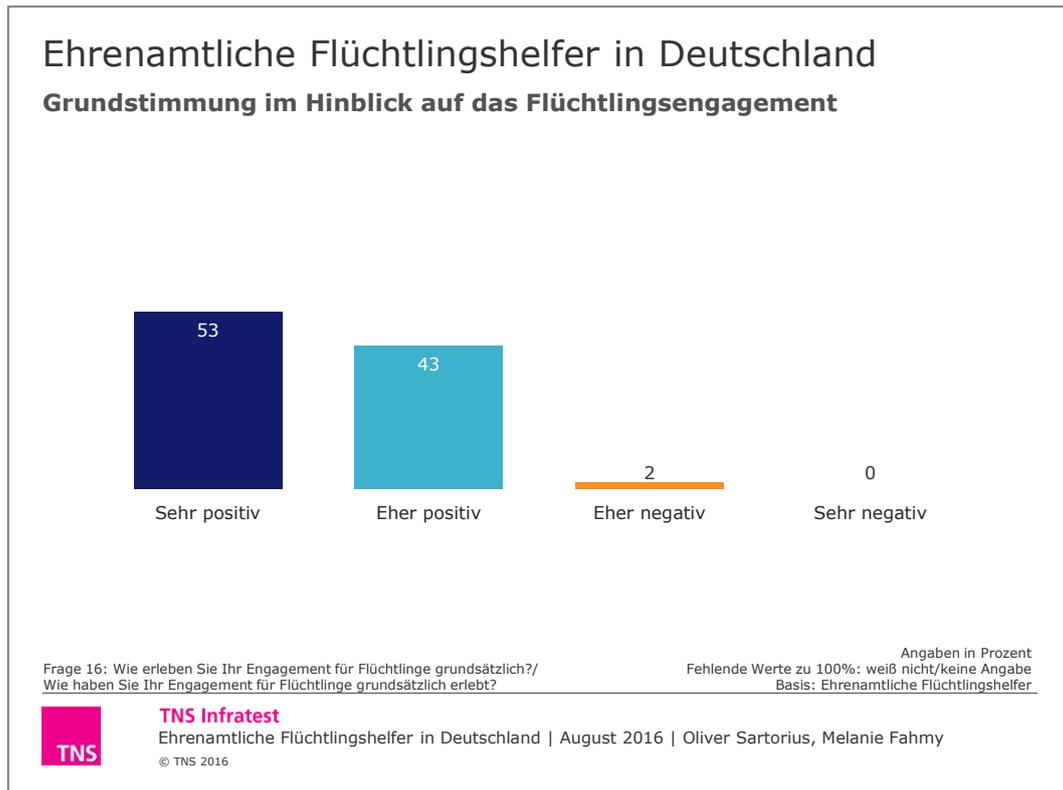


Die Vereinbarkeit der Flüchtlingshilfe mit der eigenen Erwerbstätigkeit – objektiv oder zumindest subjektiv wahrgenommen – ist offensichtlich das entscheidende Kriterium für ein nachhaltiges Engagement. Wer sein Engagement reduzieren oder beenden möchte (oder dies bereits getan hat), empfindet deutlich häufiger eine Belastung des Berufslebens als diejenigen, die sich auch in Zukunft ein unvermindertes Engagement vorstellen können. Zu einer Belastung der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe könnte daneben die hohe psychische Beanspruchung gerade der langfristig engagierten und somit offenbar stärker involvierten Helfer werden.

Die Detailanalyse zeigt außerdem, dass sich unter den Flüchtlingshelfern mit Migrationshintergrund mehr als jeder zweite psychisch belastet fühlt (54%). Die Möglichkeit, sich mit den Geflüchteten zu verständigen – mehr als die Hälfte der Freiwilligen mit Migrationshintergrund ist als Dolmetscher tätig – führt ganz offensichtlich dazu, viel mehr über die persönlichen Fluchtursachen, Probleme und Lebensumstände der Flüchtlinge zu erfahren und dadurch auch stärker an deren persönlichen Schicksalen Anteil zu nehmen.

## 6 Selbstwahrnehmung und Reaktionen auf das Engagement

Die weit überwiegende Mehrheit der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer in Deutschland beschreibt das eigene Engagement als eine positive (43%) oder sogar sehr positive (53%) Erfahrung, während nur vereinzelt negative Empfindungen überwiegen (2%).

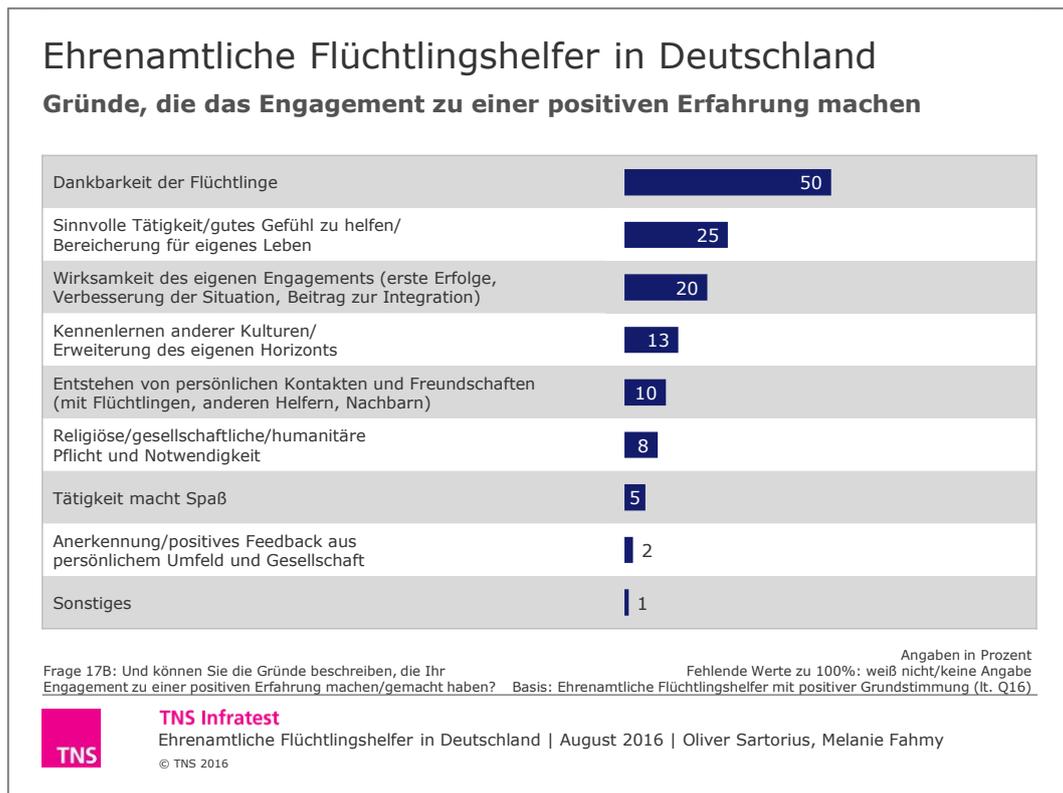


Insbesondere Flüchtlingshelfer, die mit ihrem eigenen Leben sehr zufrieden sind, sehen ihr Engagement besonders positiv. Zudem scheint ein christliches Werteverständnis, welches sich in Nächstenliebe, Barmherzigkeit und/oder sozialer Verantwortung manifestiert, die positive Wahrnehmung des eigenen Engagements zu verstärken (katholisch: 57% sehr positiv; evangelisch: 52% sehr positiv; keine Religion: 49% sehr positiv).

Wird das eigene Engagement dagegen überwiegend negativ wahrgenommen, so ist davon auszugehen, dass dieses relativ schnell wieder beendet wird bzw. bereits beendet wurde. Diese Personen waren aber nicht Teil der hier befragten Zielgruppe. Die Antworten der wenigen Befragten, die trotz negativer Selbstwahrnehmung weiterhin in der Flüchtlingshilfe aktiv sind bzw. länger aktiv waren, deuten darauf hin, dass überwiegend ein Mangel an Akzeptanz und Unterstützung sowie vereinzelt negative Erfahrungen mit Flüchtlingen für die negative Wahrnehmung verantwortlich gemacht werden.

Demgegenüber sind nach eigener Aussage für das positive Erleben des eigenen Flüchtlingsengagements insbesondere externe Faktoren verantwortlich: 50 Prozent derjenigen, die ihr Engagement eher oder sehr positiv wahrnehmen, nennen als Grund, die ihnen von den Flüchtlingen

entgegengebrachte Dankbarkeit. Jeder Fünfte gibt die Sichtbarkeit erster Erfolge (20%) dafür an, also den Eindruck, die Situation der Flüchtlinge tatsächlich ein klein wenig verbessern und somit auch einen eigenen kleinen Beitrag zur Integration leisten zu können. Lediglich rund jeder Fünfzigste nennt spontan die von persönlichem Umfeld und Gesellschaft entgegengebrachte Anerkennung für das Engagement (2%) als Grund für die positive Grundstimmung.



In geringerem Ausmaß tragen auch intrinsische Faktoren dazu bei, das eigene Flüchtlingsengagement als eine positive Erfahrung zu sehen: Ein Viertel der Flüchtlingshelfer gibt an, die Sinnhaftigkeit der Tätigkeit führe zu einem guten Gefühl und sei eine Bereicherung für das eigene Leben (25%). Für jeden Siebten zählt das in Kontakt kommen mit Menschen aus anderen Kulturen (13%) sowie für jeden Zehnten das Entstehen von neuen Kontakten oder sogar Freundschaften (10%) sowohl mit Flüchtlingen als auch mit anderen Helfern und Nachbarn. Dass die Tätigkeit Spaß macht, spielt zudem immerhin für 5 Prozent der Befragten eine positive Rolle. Immerhin 8 Prozent der positiv gestimmten ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer geben an, die Erfüllung von religiösen, gesellschaftlichen bzw. humanitären Normen hinterlasse einen positiven Eindruck.

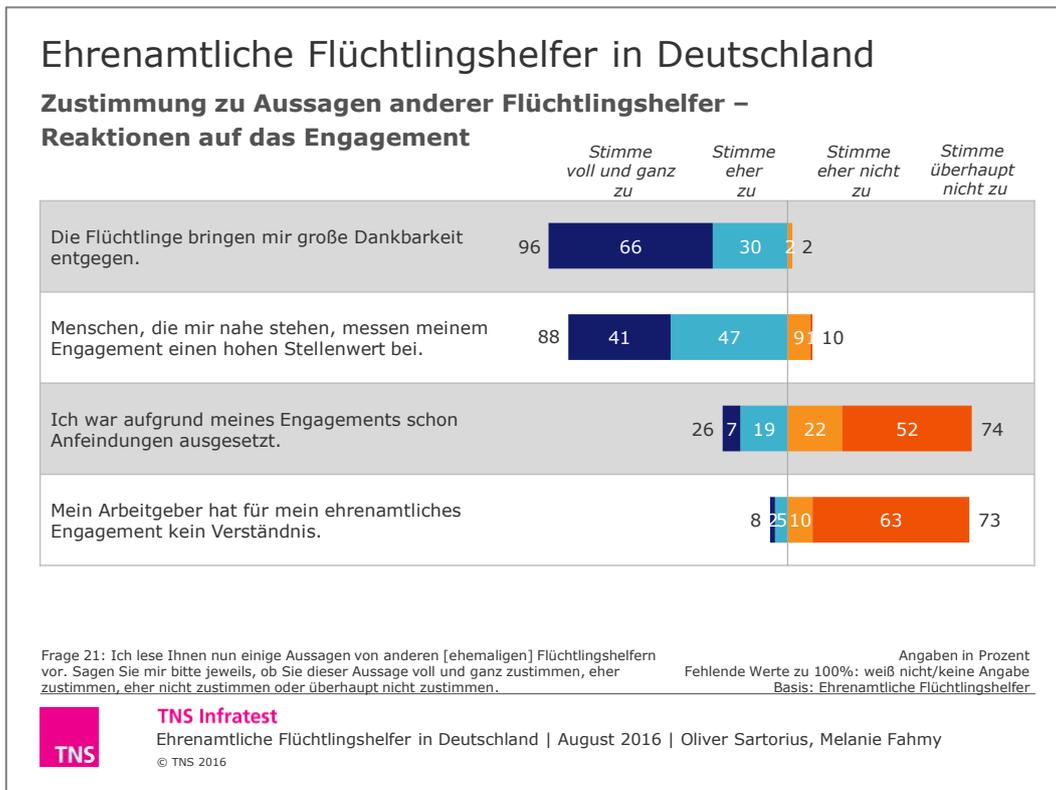
Ein Blick in die Teilgruppen zeigt, dass es jüngeren Flüchtlingshelfern wichtiger ist, von den Geflüchteten unmittelbar Anerkennung in Form von Dankbarkeit zu erfahren (18-34jährige: 61%; +11 Prozentpunkte). Die Wirksamkeit des eigenen Engagements in Form sichtbarer Erfolge spielt bei ihnen demgegenüber eine vergleichsweise geringe Rolle (18-34: 12%; 35-49: 27%; 50-64: 20%; 65+: 23%). Zudem werden entstehende persönliche Kontakte und/oder Freundschaften von jüngeren Flüchtlingshelfern überdurchschnittlich häufig als positive Nebenerscheinung des eigenen Engagements wahrgenommen (15%; +5 Prozentpunkte).

Bei älteren Flüchtlingshelfern ab 65 Jahren wird dagegen die Erfüllung von religiösen, gesellschaftlichen oder humanitären Normen stärker betont (65+: 14% vs. 18-34: 2%). Pflichterfüllung und Normorientierung scheinen in der älteren Generation eine größere Rolle zu spielen.

Plausibel erscheint zudem, dass für Personen mit mittlerer und höherer Bildung das Kennenlernen anderer Kulturen häufiger ein Motiv darstellt als für Personen mit niedrigem formalen Bildungsabschluss (niedrige Bildung: 3%; mittlere Bildung: 14%; höhere Bildung: 16%). Hier hat man es ganz offensichtlich mit einer größeren Offenheit gegenüber anderen Kulturen zu tun.

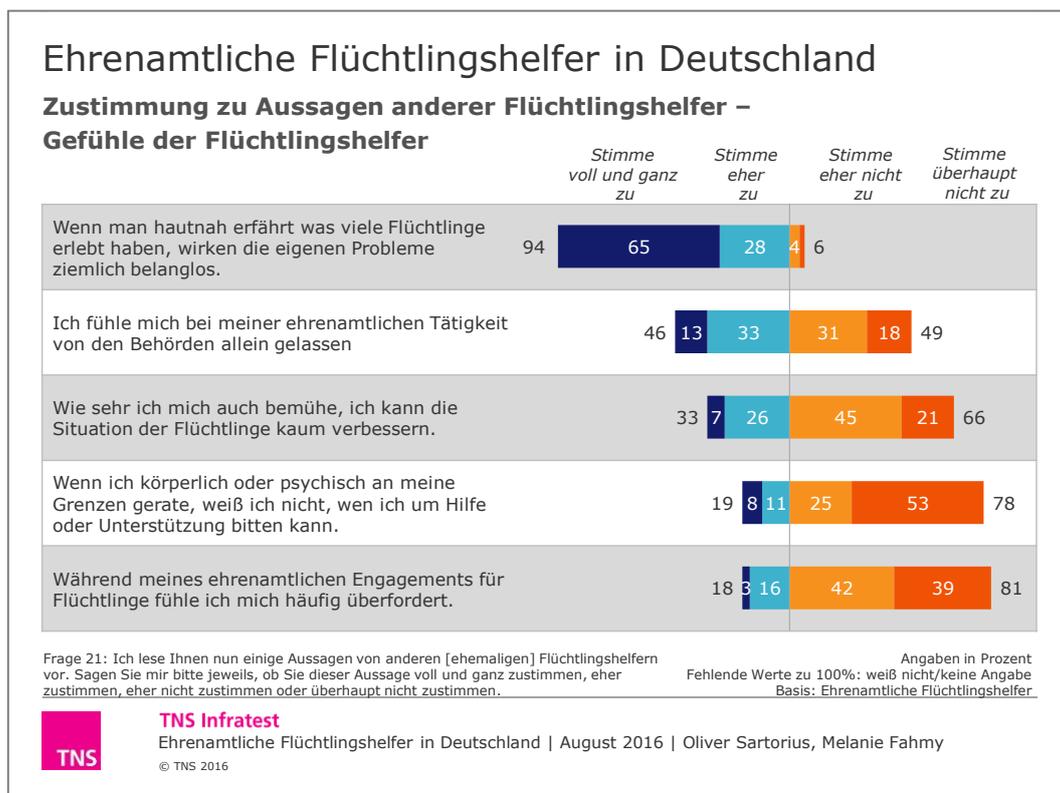
### Reaktionen und Gefühle

Die **Reaktionen**, denen sich die ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer gegenübersehen, sind weit überwiegend positiv. So nehmen nahezu alle Flüchtlingshelfer eine große Dankbarkeit von Seiten der Flüchtlinge wahr: 96 Prozent stimmen der entsprechenden Aussage voll und ganz (66%) oder eher zu (30%). Knapp neun von zehn Befragten erfahren zudem aus ihrem persönlichen Umfeld Anerkennung und Wertschätzung für das, was sie im Rahmen der Flüchtlingshilfe leisten: 88 Prozent stimmen dem voll und ganz (41%) oder eher zu (47%). Hinzu kommt, dass sich nur etwa jeder Zwölfte der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer einem Arbeitgeber gegenüber sieht, der wenig (5%) bis überhaupt kein Verständnis (2%) für sein Engagement aufbringt. Dies ist ein weiterer Beleg, dass die Vereinbarkeit von Ehrenamt und Berufstätigkeit eine wesentliche Voraussetzung für dauerhaftes Engagement in der Flüchtlingshilfe darstellt.



Das positive Bild trübt lediglich, dass immerhin jeder vierte Flüchtlingshelfer aufgrund seines Engagements schon Anfeindungen ausgesetzt war: 26 Prozent stimmen dem voll und ganz (7%) oder eher zu (19%).

Hinsichtlich der Situation vieler Geflüchteter empfinden nahezu alle Befragten große Demut: Sie sind voll und ganz (65%) oder zumindest tendenziell (28%) der Ansicht, die eigenen Probleme seien gegenüber den Erlebnissen der Flüchtlinge ziemlich belanglos. Dies trägt sicherlich auch zum langfristigen Engagement vieler Helfer bei, obwohl jeder Dritte auch das **Gefühl** von Hilflosigkeit bzw. Ohnmacht kennt und eher (26%) bzw. voll und ganz (7%) der Ansicht ist, die Situation der Flüchtlinge kaum verbessern zu können. Hinzu kommt, dass das ehrenamtliche Engagement in der Flüchtlingshilfe etwa jeden Fünften gelegentlich oder häufig überfordert und nahezu genauso viele angeben, nicht zu wissen, an wen sie sich bei körperlichen oder psychischen Grenzerfahrungen wenden können: 18 Prozent der Flüchtlingshelfer stimmen der Aussage voll und ganz (3%) oder eher zu (16%), sich während ihres ehrenamtlichen Engagements für Flüchtlinge häufig überfordert zu fühlen. Dies wiegt umso schwerer, als 19 Prozent der Flüchtlingshelfer voll und ganz (8%) oder eher zustimmen (11%), nicht zu wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie an ihre psychischen oder körperlichen Grenzen geraten. Allerdings fühlen sich auch jeweils acht von Zehn von der Problematik der Überforderung nicht betroffen.



Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der **Unterstützung durch die Behörden** ist das Meinungsbild unter den Flüchtlingshelfern geteilt: Etwa die Hälfte fühlt sich bei ihren ehrenamtlichen Tätigkeiten von den Behörden eher allein gelassen: 46 Prozent stimmen dieser Aussage voll und ganz (13%)

oder eher zu (33%). Die andere Hälfte der Flüchtlingshelfer (49%) teilt diese Einschätzung eher (31%) oder überhaupt nicht (18%).

Insbesondere jüngere Befragte sowie Personen mit einem geringen Haushaltsnettoeinkommen (jeweils 17%; +9 Prozentpunkte) und solche mit niedriger Bildung (16%; +8 Prozentpunkte) müssen sich mit einem mangelnden Verständnis ihrer Arbeitgeber auseinandersetzen. Dies ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass diese Personengruppen tendenziell eher Tätigkeiten nachgehen, die durch geringere Freiheitsgrade und (zeitliche) Flexibilität gekennzeichnet sind.

Jedoch erleben gerade jüngere Flüchtlingshelfer, denen die Dankbarkeit der Flüchtlinge für ihre Motivation als Helfer besonders wichtig ist, diese auch in hohem Maße (99%).

In Bezug auf Anfeindungen fällt auf, dass Flüchtlingshelfer im Osten davon in besonders starkem Maße betroffen sind (43%; +17 Prozentpunkte). Ebenfalls häufiger angefeindet fühlen sich Personen in Großstädten mit mehr als 100 TSD Einwohnern (33%, +7 Prozentpunkte), ohne religiösen Hintergrund (32%; +6 Prozentpunkte) sowie Befragte, die mit ihrem Leben nicht sehr zufrieden sind (30%; +4 Prozentpunkte). Beides korreliert offensichtlich mit der Region: So sind Flüchtlingshelfer im Osten seltener Mitglied einer Kirche und auch seltener mit ihrem Leben sehr zufrieden.

Ein vergleichbares Muster wie bei den Anfeindungen zeigt sich bei den Gefühlen von Hilflosigkeit und Überforderung: So ist die Einschätzung, die Situation der Flüchtlinge kaum verbessern zu können, stärker präsent unter Flüchtlingshelfern im Osten (43%; +10 Prozentpunkte), in Großstädten (40%; +7 Prozentpunkte) sowie unter nicht sehr Zufriedenen (38%; +5 Prozentpunkte). Ähnliches gilt für das Gefühl der Überforderung:

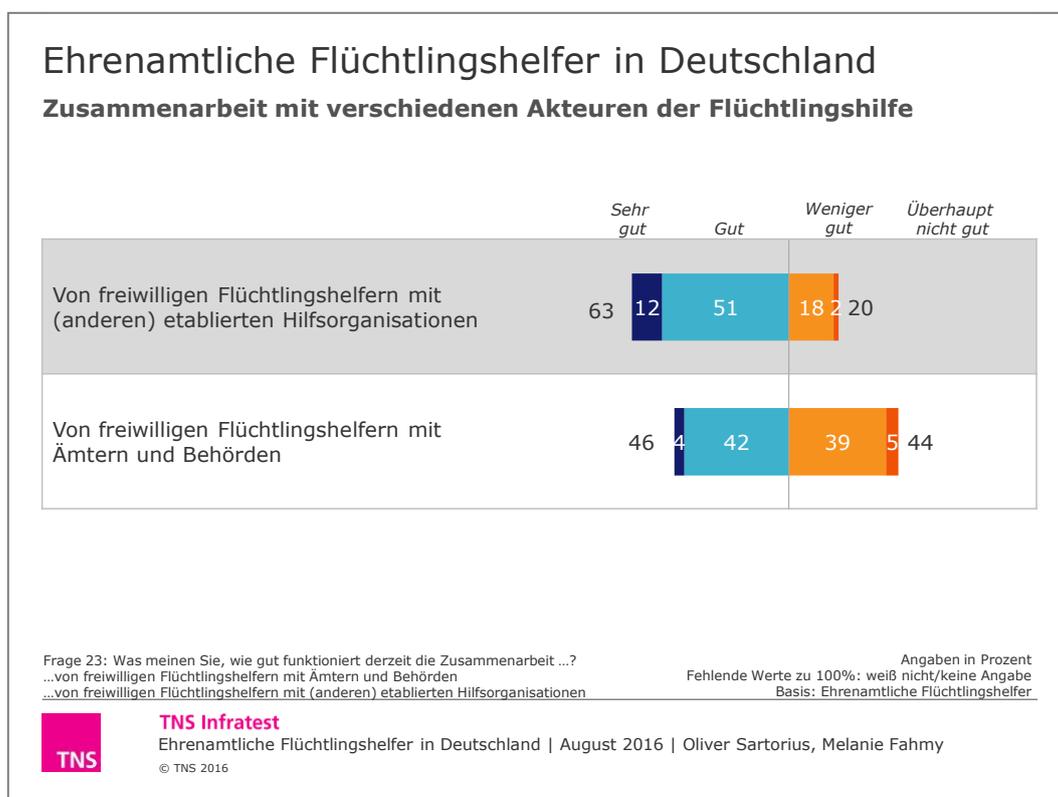
- Ostdeutsche Flüchtlingshelfer (30%; +12 Prozentpunkte)
- Flüchtlingshelfer in Großstädten über 100 TSD Einwohner (27%; +9 Prozentpunkte)
- nicht sehr zufriedene Flüchtlingshelfer (24%; +6 Prozentpunkte)

Hilflosigkeit und Überforderung gehen indes weitgehend damit einher, nicht zu wissen, an wen man sich beim Erreichen der eigenen körperlichen bzw. psychischen Grenzen wenden kann. Besonders engagierte Flüchtlingshelfer sowie Personen mit kirchlichem oder religiösem Hintergrund scheinen indes häufiger in der Lage, Hilfe und Unterstützung von anderen Helfern, Hilfsorganisationen oder kirchlichen Einrichtungen einzufordern. Möglich wäre aber auch, dass diese Gruppen aufgrund eines gefestigten Weltbilds und einer starken Rollenidentifikation weniger Unterstützung benötigen.

Auch hinsichtlich der Kritik der Flüchtlingshelfer an der mangelnden Unterstützung durch die Behörden zeigen sich einige interessante Zusammenhänge: Je jünger die Flüchtlingshelfer sind, desto häufiger fühlen sie sich von den Behörden allein gelassen. Möglicherweise ist unter jüngeren und weniger erfahrenen der Bedarf an Unterstützung bzw. die Erwartungshaltung gegenüber Behörden größer als unter älteren Flüchtlingshelfern. Darüber hinaus steigt die Unzufriedenheit mit der behördlichen Unterstützung mit dem formalen Bildungsgrad an. Auch Flüchtlingshelfer in Großstädten und urbanen Zentren mit mehr als 100 TSD Einwohnern fühlen sich überdurchschnittlich häufig von den Behörden allein gelassen (52%; +6 Prozentpunkte). Ob die Behörden in Großstädten Flüchtlingshelfer tatsächlich weniger unterstützen, oder ob dies von den entsprechenden Helfern aufgrund der höheren Komplexität der Behördenlandschaft in Großstädten lediglich so empfunden wird, muss an dieser Stelle offen bleiben.

## 7 Schwächen und Verbesserungspotenziale der Flüchtlingshilfe

Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland äußern sich klar mehrheitlich positiv (63%), was die Zusammenarbeit mit (anderen) Hilfsorganisationen anbelangt. Nur jeder Fünfte (20%) zeigt sich diesbezüglich unzufrieden. Die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden verläuft dagegen aus Sicht der freiwilligen Helfer weniger positiv – hier ist das Meinungsbild geteilt: Knapp jeder Zweite bewertet die Kooperation als sehr gut (4%) oder gut (42%), fast genauso viele allerdings als weniger gut (39%) oder überhaupt nicht gut (5%). Hier scheint es im Alltag noch Verbesserungspotenziale zu geben.



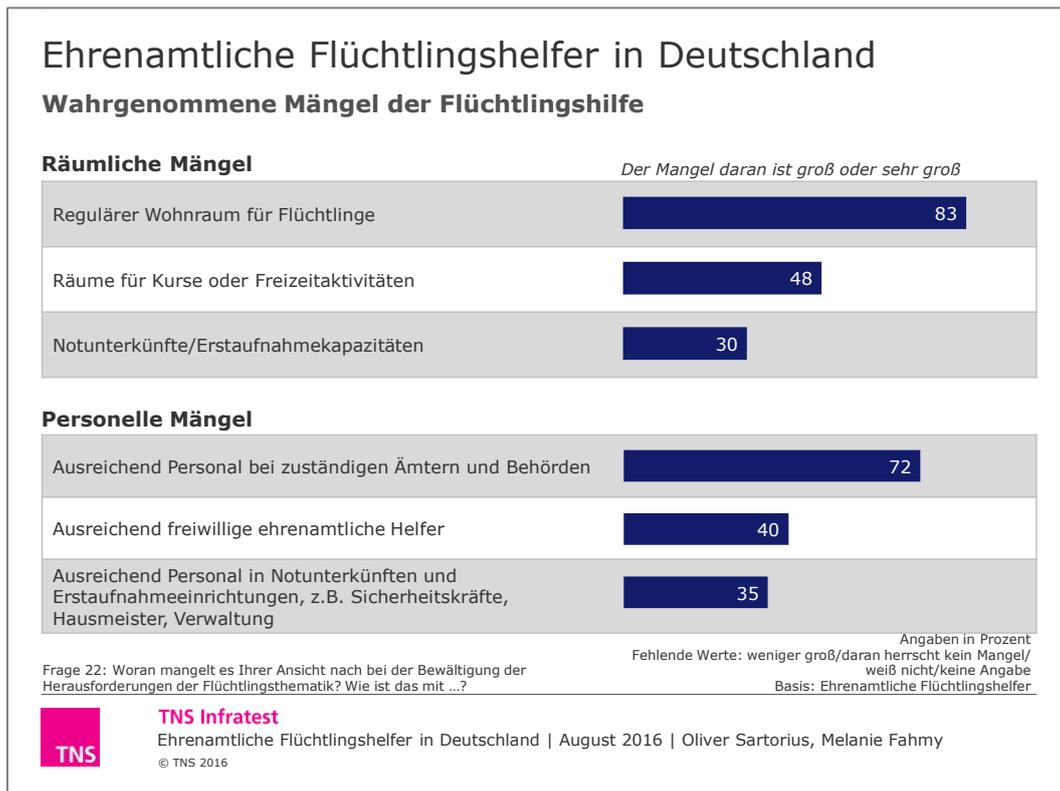
Je älter die befragten Helfer sind, desto besser bewerten sie die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden. Möglicherweise sind ältere Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit Behörden erfahrener, unter Umständen auch weniger ungeduldig oder sie haben nicht ganz so optimistische Erwartungshaltungen. Insbesondere die 18 bis 34jährigen bewerten die Zusammenarbeit mit offiziellen Stellen deutlich schlechter als die Zusammenarbeit mit Hilfsorganisationen (Differenz: -27 Prozentpunkte). Bei den über 65jährigen beträgt die Diskrepanz gerade einmal -10 Prozentpunkte. Auffällig ist zudem ein Zusammenhang mit dem Haushaltsnettoeinkommen: Je höher dieses ausfällt, desto besser wird die Kooperation mit Ämtern und Behörden bewertet, was auf die höhere persönliche Lebenszufriedenheit zurückzuführen sein dürfte, die mit einem hohen Einkommen positiv korreliert.

Bemerkenswert ist zudem, dass der Staat als Akteur in der Flüchtlingshilfe unterdurchschnittlich positiv bewertet wird von Helfern aus Ostdeutschland (41%), Helfern ohne Religionszugehörigkeit

(31%), sowie von Befragten, die der Flüchtlingspolitik der Bundesregierung skeptisch gegenüber stehen (39%) bzw. Zweifel an den Chancen einer erfolgreichen Integration hegen (37%).

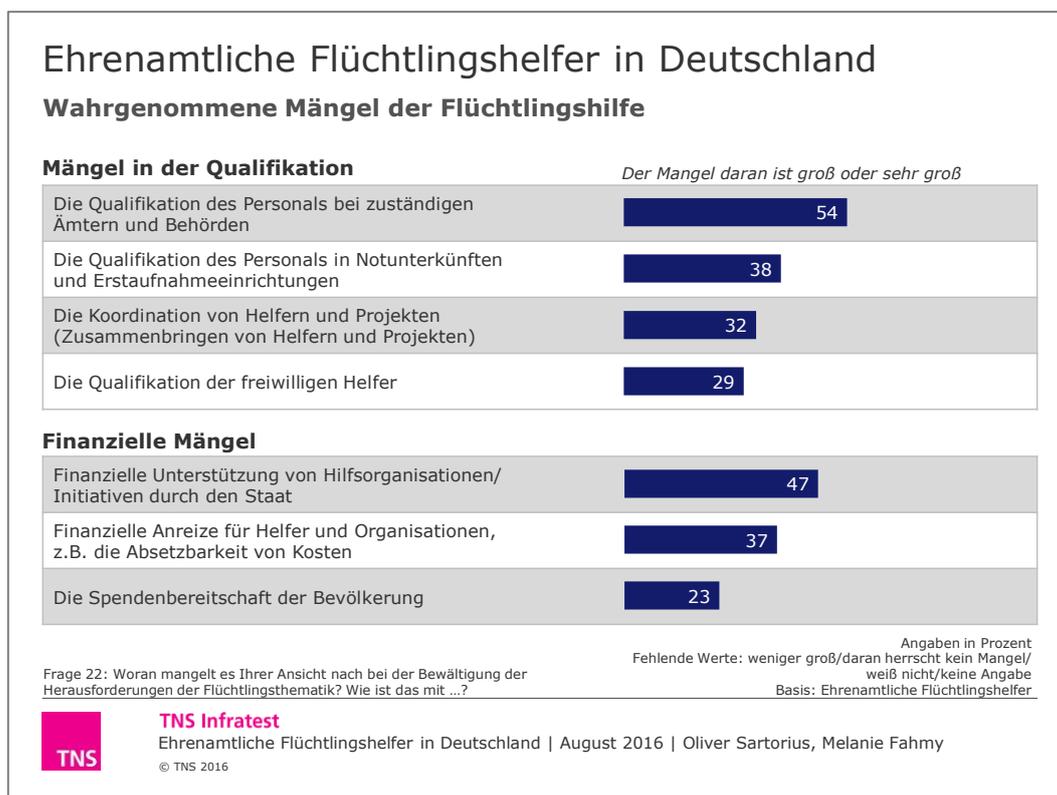
Mögliche Mängel bei der Bewältigung der Herausforderungen der Flüchtlingsthematik lassen sich nach vier Dimensionen unterscheiden – nämlich räumlichen, personellen, qualitativen sowie finanziellen Ressourcen:

Aus Sicht der Flüchtlingshelfer ist die größte Herausforderung der Mangel an regulärem Wohnraum für Flüchtlinge. Mehr als vier Fünftel (83%) sehen hierin eine große Herausforderung in Bezug auf die Flüchtlingsthematik (26%), mehr als jeder Zweite sogar eine sehr große (56%). Neben regulärem Wohnraum fehlt es aber nach Einschätzung der Hälfte der Helfer zudem an Räumen für Kurse oder Freizeitaktivitäten (48%), um den Flüchtlingen sinnvolle Beschäftigung und Abwechslung anzubieten. Etwa ein Drittel der Befragten (30%) sieht einen Mangel an Notunterkünften bzw. Erstaufnahmekapazitäten, wobei offenbleiben muss, ob sich diese Kritik primär an der Quantität oder der Qualität der Unterkünfte festmacht – möglicherweise spielen beide Aspekte eine Rolle.



Einen weiteren großen Mangel machen die Flüchtlingshelfer in der als unzureichend empfundenen Anzahl an Personal aus: Diese Kritik bezieht sich in erster Linie auf die Personalausstattung von Ämtern und Behörden, die von fast drei Vierteln der Befragten (72%) als zu gering kritisiert wird. Sie wird vermutlich vor allem an (gefühlten) Personalmängeln im Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und in den Ausländerbehörden der Länder festgemacht, die für die aufenthaltsrechtliche Prüfung, für Asylverfahren, für Niederlassungserlaubnisse, für Arbeits- bzw. Ausbildungsgenehmigungen, für die Organisation von Integrationskursen und vieles mehr zuständig sind.

Neben diesem Hauptkritikpunkt in Sachen Personal wünschen sich vergleichsweise viele Helfer noch mehr Unterstützung bzw. Entlastung durch eine größere Anzahl an freiwilligen Helfern (40%) sowie zusätzliches Fachpersonal in den Notunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen (35%), die dort für einen reibungslosen Ablauf und eine gute Versorgung verantwortlich sind.



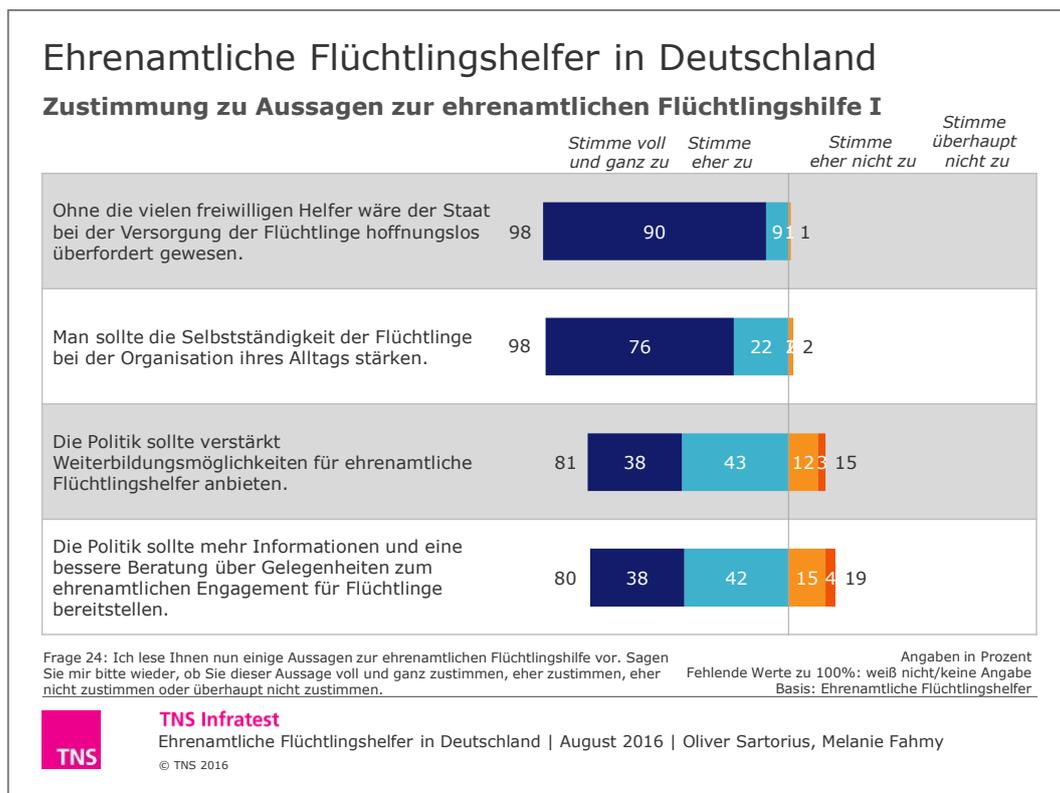
Weniger stark als die Kritik am Personalmangel selbst fällt die Bemängelung der Qualifikation des eingesetzten Personals aus: Auch hier richtet sich die Erwartungshaltung vor allem an Ämter und Behörden, von denen man besser ausgebildetes Personal erwartet – vermutlich (ähnlich wie bei der Kritik an den Kapazitäten) primär in der Hoffnung einer Beschleunigung von Entscheidungen. Mehr als jeder zweite Helfer (54%) sieht hier noch Verbesserungspotenziale. Ämter und Behörden werden also quasi als Flaschenhals wahrgenommen und damit als Schlüsselstelle für eine bessere Flüchtlings- und Integrationspolitik im Alltag. Jeder Dritte (32%) wünscht sich zudem eine bessere Koordination in der Flüchtlingshilfe, wobei die Adressaten hier nicht weiter definiert sind. Stärker als bei ehrenamtlichen Helfern (29%) ist die Erwartungshaltung an die fachliche Qualifikation gegenüber hauptamtlichen Mitarbeitern in Notunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen ausgeprägt: Hier fordern fast vier von zehn Helfern (38%) besser qualifiziertes Personal. Dies dürfte in letzter Konsequenz dann aber auch eine finanzielle Herausforderung sein.

Entsprechend plädieren viele Befragte für eine (noch) stärkere finanzielle Unterstützung durch den Staat – sei es im Rahmen von Hilfsprojekten oder -organisationen (47%) oder als indirekte Unterstützung ehrenamtlicher Helfer und Organisationen durch finanzielle Anreize bzw. steuerliche Erleichterungen wie die Absetzbarkeit von Kosten (37%). Einen Mangel an der Spendenbereitschaft der Bevölkerung machen dagegen gerade einmal ein Viertel der Flüchtlingshelfer aus (23%).

Die Teilgruppen-Analyse zeigt, dass insbesondere die Forderungen nach einem stärkeren finanziellen Engagement des Staates unter den ostdeutschen Helfern deutlich ausgeprägter sind – vor allem in Bezug auf direkte finanzielle Unterstützung (Ost-West: 62% vs. 44%), aber auch bei indirekten finanziellen Anreizen (Ost-West: 46% vs. 35%). Dies könnte auch erklären, warum Flüchtlingshelfer in Ostdeutschland deutlich häufiger (zusätzlich) Geld spenden (Ost-West: 37% vs. 26%).

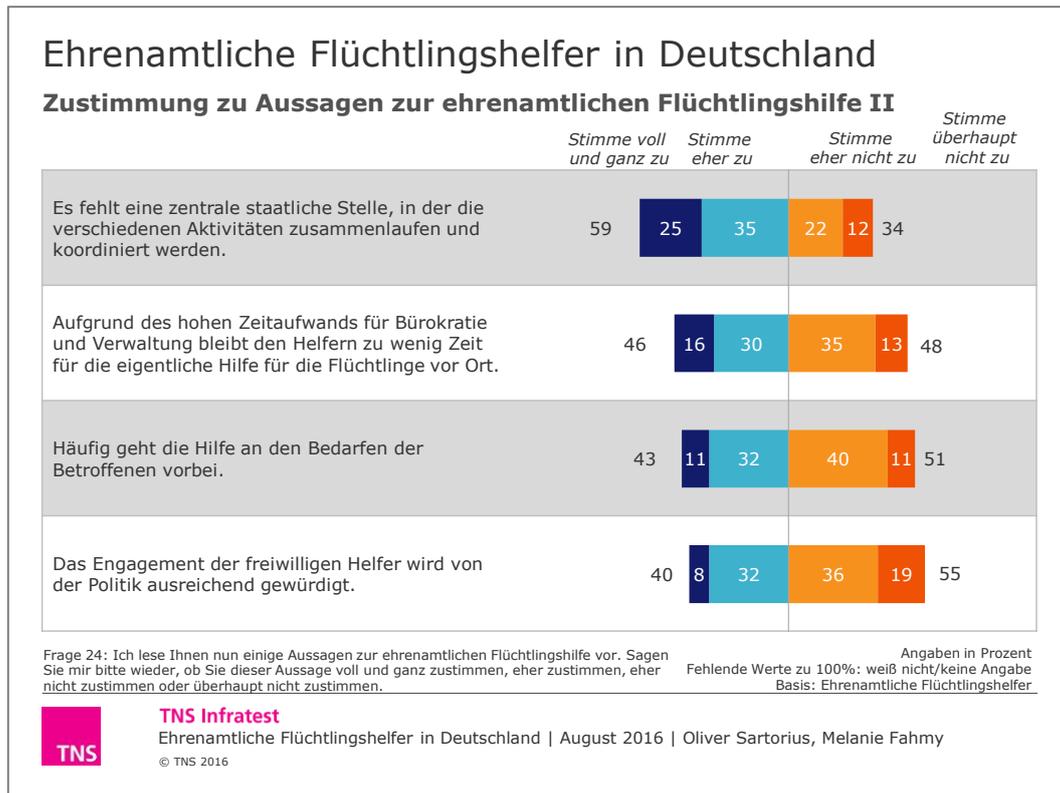
Plausibel erscheint zudem, dass vor allem in Großstädten und urbanen Zentren mit mehr als 100 TSD Einwohnern, das Thema „regulärer Wohnraum für Flüchtlinge“ als besonders prekär angesehen wird (93%). Helfer mit Migrationshintergrund konzedieren weniger oft einen Mangel an Personalkapazität als vielmehr einen Mangel an Qualifikation, und zwar überdurchschnittlich stark bei den Mitarbeitern in Unterkünften und den freiwilligen Helfern vor Ort.

In ihrem Selbstbild sind ehrenamtliche Flüchtlingshelfer quasi unisono davon überzeugt, dass der Staat ohne die freiwilligen Helfer bei der Versorgung der Flüchtlinge hoffnungslos überfordert gewesen wäre. Nahezu alle Befragten stimmen der entsprechenden Aussage voll und ganz (90%) oder eher zu (9%). Nahezu jeder Zweite (46%) kritisiert in diesem Zusammenhang zusätzlich, dass die Bürokratie bzw. der Verwaltungsaufwand die eigentliche Arbeit für Flüchtlinge zeitlich stark (30%) oder sogar sehr stark (16%) beeinträchtigt.



Von der Politik erwarten die Flüchtlingshelfer Dreierlei: Ein größeres Angebot von Qualifizierungsmaßnahmen für freiwillige Helfer, damit diese ihre Aufgaben besser bzw. effizienter erfüllen können (81%), mehr proaktive Informationen und Beratung über Möglichkeiten, sich

ehrenamtlich für Flüchtlinge zu engagieren (80%) sowie – in etwas abgeschwächter Form – eine bessere Koordination der verschiedenen Aktivitäten durch eine zentrale staatliche Stelle (59%). Zudem fühlt nur eine Minderheit der Helfer das eigene Engagement von der Politik ausreichend gewürdigt: Vier von Zehn stimmen dieser Aussage tendenziell (32%) oder uneingeschränkt (8%) zu.



In Bezug auf die Flüchtlinge vertreten die Helfer wiederum nahezu einhellig die Auffassung, dass deren Selbständigkeit bei der Organisation ihres Alltags möglichst gestärkt werden sollte. Mehr als drei Viertel stimmen dieser Aussage uneingeschränkt zu (76%), etwa jeder Fünfte (22%) zumindest tendenziell. In Bezug darauf, ob die Hilfsangebote die Bedürfnisse der Flüchtlinge treffen, ist das Meinungsbild unter den Helfern geteilt: Eine starke Minderheit (43%) vertritt die Auffassung, dass die Hilfe (zu) oft an den Bedarfen vorbei geht, eine knappe Mehrheit (51%) ist eher gegenteiliger Auffassung.

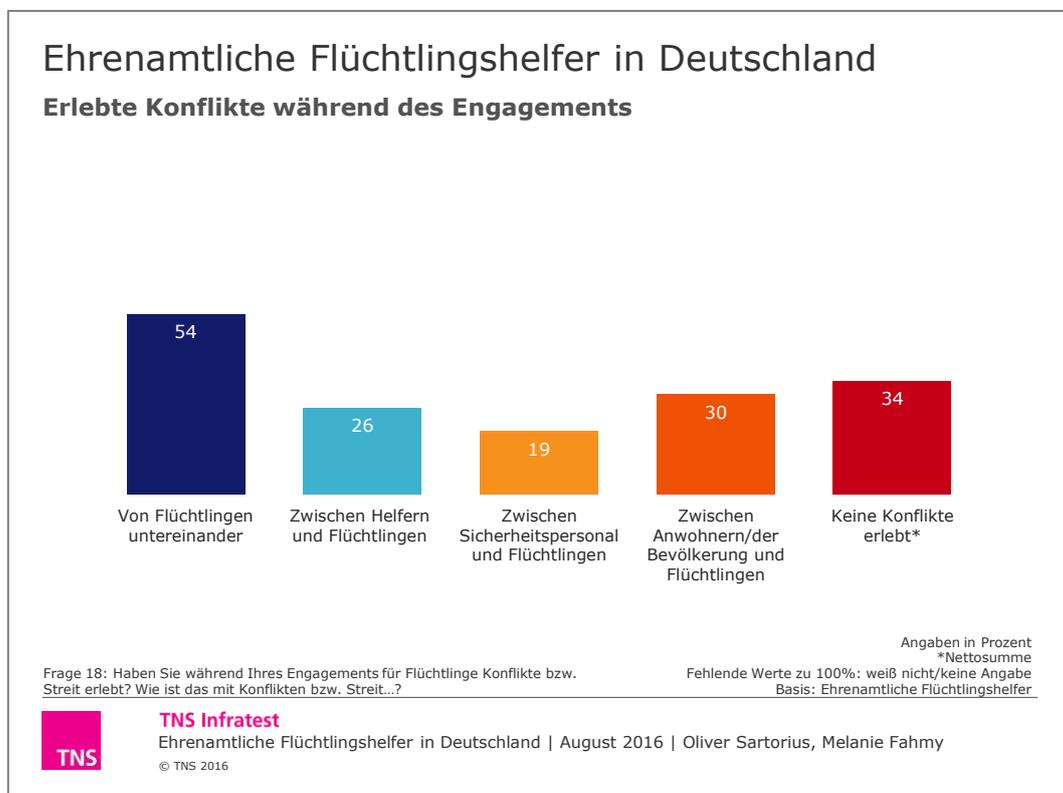
Der Blick auf die Teilgruppen zeigt, dass vor allem Helfer in den mittleren Altersgruppen mehrheitlich den Aufwand für Verwaltung und Bürokratie beklagen. Dies könnte damit zusammenhängen, dass diese überdurchschnittlich häufig durch Berufstätigkeit, Kindererziehung und gegebenenfalls Pflege von älteren Angehörigen mehrfach belastet sind und deswegen alles als besonders störend empfinden, was sie vom Kern ihres (zusätzlichen) freiwilligen Engagements abhält. Auffällig ist zudem, dass die Forderungen an die Politik umso stärker ausfallen, je größer die Gemeinde ist. Dies ist offenbar darauf zurückzuführen, dass der Eindruck mit zunehmender Gemeindegröße ansteigt, die Hilfe gehe an den Bedarfen der Flüchtlinge vorbei. Jedenfalls zeigt sich diesbezüglich ein starker Zusammenhang (kleine Gemeinden: 32%, mittlere Gemeinden: 40%, große Gemeinden: 52%). Das Gefühl, das nicht alles rund läuft, zieht offenbar den Ruf nach der Politik nach sich. Dabei muss offen bleiben, ob dieser Eindruck auf tatsächlichen Koordinationsproblemen und faktischen Schwierigkeiten

im Alltag beruht oder lediglich mit einem höheren Grad an Anonymität und Komplexität in den Großstädten zusammenhängt.

Tendenziell mehr Forderungen an die Politik adressieren auch Flüchtlingshelfer mit eigenem Migrationshintergrund. Dies liegt vermutlich daran, dass sie ein höheres Bewusstsein für die Schwierigkeiten und Herausforderungen der Integration in die deutsche Gesellschaft und die prekäre Situation der Flüchtlinge haben. Die ebenfalls denkbare Erklärung, dass Helfer mit Migrationshintergrund ihrerseits verstärkt in größeren Gemeinden leben, ist jedenfalls nicht zutreffend. Zudem fühlen überdurchschnittlich viele Flüchtlingshelfer mit eigenem Migrationshintergrund ihr freiwilliges Engagement durch die Politik nicht ausreichend gewürdigt.

## 8 Konflikte im Rahmen der Flüchtlingshilfe

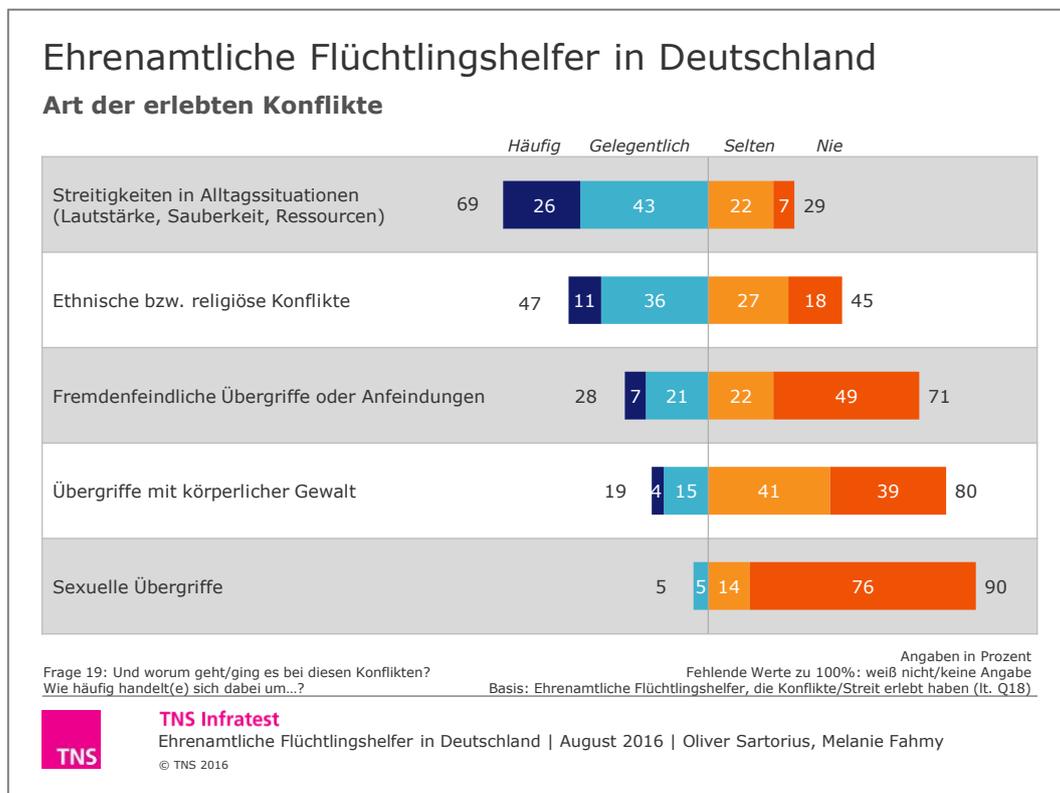
Die Zahl an Flüchtlingen, die vor allem im Zeitraum vom Sommer 2015 bis zum Frühjahr 2016 nach Deutschland gekommen ist, führte nicht nur zu logistischen Schwierigkeiten bei der Unterbringung, sondern kann bei räumlicher Enge und mangelnden Rückzugsmöglichkeiten leicht zu verschiedenen Arten von Konflikten und Streitfällen führen. Zwei Drittel (66%) der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer haben im Rahmen ihrer Arbeit solche Konfliktfälle beobachtet bzw. erlebt.



Dabei treten offenbar Konflikte zwischen den Flüchtlingen selbst am häufigsten auf: Mehr als jeder zweite freiwillige Helfer (54%) hat entsprechende Streitigkeiten registriert. Aber auch Konflikte zwischen Anwohnern bzw. der (autochthonen) Bevölkerung und den Flüchtlingen (30%) oder Streitfälle zwischen Helfern und Flüchtlingen (26%) wurden von mehr als jedem vierten Befragten beobachtet. Vergleichsweise selten berichteten die Befragten von Auseinandersetzungen zwischen dem Sicherheitspersonal und Flüchtlingen. Nur jeder fünfte Helfer (19%) hat diesbezüglich konkrete Erfahrungen gemacht, wobei der relativ geringe Anteil vermutlich auch darauf zurückzuführen ist, dass nicht in allen Einrichtungen, Projekten und Situationen, in denen sich ehrenamtliche Helfer engagieren, überhaupt Sicherheitspersonal anwesend ist. Von daher ist dieser Wert zu relativieren.

Die Detailanalyse zeigt, dass vor allem von Helfern in Großstädten deutlich häufiger Konflikte beobachtet wurden, und zwar unabhängig davon, ob diese zwischen den Flüchtlingen oder mit Anwohnern, Helfern oder dem Sicherheitspersonal auftraten. Eine Erklärung dafür könnte sein, dass die Unterbringung in Massen- oder Notunterkünften in Großstädten sich tatsächlich prekärer gestaltet als in kleinen und mittleren Gemeinden. Auch Helfer mit Migrationshintergrund registrieren überdurchschnittlich häufig Konflikte, und zwar unabhängig von den Konfliktparteien. Dies bestätigt wiederum die bereits in Kapitel 7 geäußerte Vermutung, dass sie in besonderer Weise für die Belange der Flüchtlinge sensibilisiert sind.

In gut zwei von drei Fällen, die die Befragten erlebt haben, ging es häufig (26%) bzw. gelegentlich (43%) um Alltagsstreitigkeiten wie Lärm, Sauberkeit, Ordnung oder den Zugang zu bestimmten Ressourcen. Entsprechende Situationen ergeben sich natürlich dann häufiger bzw. gewinnen an Brisanz, wenn die räumliche Abgrenzung besonders schwierig ist.



Neben Alltagsstreitigkeiten sind nach Beobachtung der Flüchtlingshelfer ethnische bzw. religiöse Differenzen die zweithäufigste Ursache von Konflikten mit bzw. zwischen Flüchtlingen. Darunter kann die Essensversorgung in Notunterkünften genauso fallen, wie die Unterbringung von Angehörigen unterschiedlicher Ethnien oder Religionen im selben Gebäude oder öffentlich gelebter Glaube. Immerhin jeder zweite freiwillige Helfer hat derartige Auseinandersetzungen häufig (11%) oder gelegentlich (36%) beobachtet.

Fremdenfeindliche Übergriffe wurden immerhin von mehr als jedem vierten Helfer registriert (28%). Ein weiteres Fünftel (22%) hat zudem in Einzelfällen („selten“) entsprechende Anfeindungen erlebt. Körperliche Auseinandersetzungen wurden zwar nur von jedem Fünften (19%) zumindest gelegentlich bemerkt, dafür aber von einer vergleichsweise hohen Anzahl von Helfern zumindest in Einzelfällen („selten“: 41%). Von sexuellen Übergriffen berichtet dagegen nur jeder zwanzigste Befragte (5%) – diese werden auch in Einzelfällen eher selten (14%) registriert. Möglicherweise ist aber auch in diesem Bereich die Dunkelziffer vergleichsweise hoch, weil entsprechende Übergriffe eher stattfinden, wenn sich die Täter unbeobachtet wähnen.

Bei der Detailanalyse fällt vor allem auf, dass ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Ostdeutschland (53%) signifikant häufiger zumindest gelegentlich fremdenfeindliche Übergriffe und Anfeindungen beobachten als Helfer in Westdeutschland (21%). Möglicherweise gehen diese gehäuft mit körperlicher Gewalt einher, denn auch diese werden – im Unterschied zu Alltagsstreit und ethnischen bzw. religiösen Konflikten – im Osten (25%) häufiger registriert als im Westen (18%). Auch in Großstädten treten nach Wahrnehmung der freiwilligen Helfer fremdenfeindliche Übergriffe (35%) eher auf als in mittleren (26%) oder kleinen Gemeinden (18%). Hier sorgt möglicherweise die geringere soziale Kontrolle in der Anonymität des urbanen Raums für eine Herabsetzung von Hemmschwellen.

Auffällig ist zudem, dass Helfer mit Migrationshintergrund offenbar vergleichsweise sensibel für ethnische Konflikte und fremdenfeindliche Übergriffe sind: Zumindest registrieren sie entsprechende Konflikte deutlich häufiger als freiwillige Helfer ohne eigenen Migrationshintergrund.

## 9 Die Perspektive der Flüchtlinge

Durch ihr ehrenamtliches Engagement und ihren direkten Kontakt mit den Flüchtlingen haben freiwillige Helfer einen vergleichsweise guten Blick auf die Lebensumstände, Probleme, Hoffnungen und Sorgen der Flüchtlinge in Deutschland. Nach Einschätzung der Befragten fehlt es den Flüchtlingen vor allem und in hohem Maße an **sinnvoller Beschäftigung**: Zwei Drittel machen hier einen sehr großen Mangel aus (67%), gut jeder Vierte erkennt zumindest einen großen Mangel (27%). Da sie in der Regel keiner Arbeit nachgehen können bzw. dürfen, wären Sport- oder Freizeitangebote umso wichtiger: Allerdings sehen auch hier knapp zwei von drei Helfern große oder sehr große Defizite (63%).

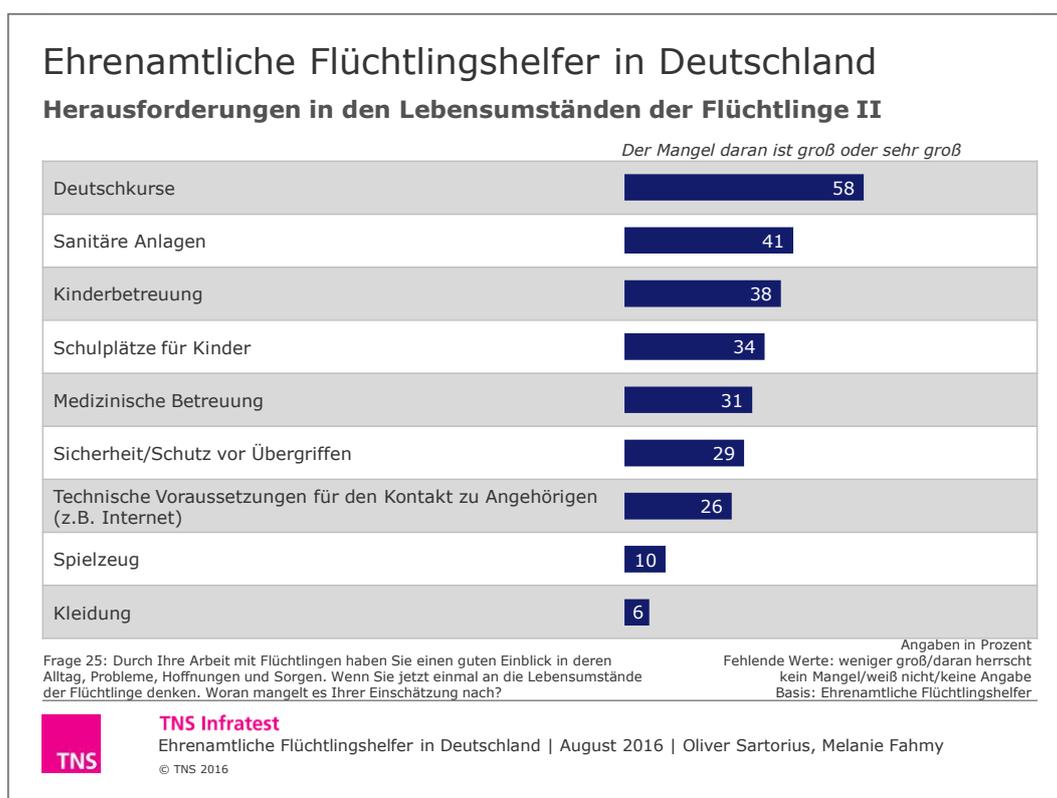


In Bezug auf die **Unterbringung** der Flüchtlinge kritisieren vier von fünf Helfern (79%) fehlende Rückzugsmöglichkeiten und damit einhergehend mangelnde Privatsphäre für die Bewohner. Immerhin vier von Zehn (41%) bemängeln zudem die sanitären Anlagen in den Not- und Flüchtlingsunterkünften. Weniger kritisch werden dagegen die Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Flüchtlinge vor Übergriffen bewertet: Dennoch sehen immer noch drei von zehn Helfern (29%) hier ernstzunehmende Defizite. Jeder vierte Helfer (26%) bemängelt zudem die technische Ausstattung (der Unterkünfte), zum Beispiel mit Internet bzw. WLAN, die den Flüchtlingen Zugang zu Informationen aus ihrer Heimat bzw. den Kontakt zu Angehörigen ermöglichen (die im Ausland leben beziehungsweise sich weiter entfernt aufhalten).

Viele Helfer machen auch Schwächen in Bezug auf **Status- und Amtsangelegenheiten** aus: Das betrifft vor allem den Mangel an (Quantität und/oder Qualität der) Übersetzungshilfen bzw. an

Dolmetschern (70%). Aber auch bei der praktischen Unterstützung beim Umgang mit Behörden (66%) sowie bei rechtlicher Beratung (59%) gibt es nach Einschätzung einer klaren Mehrheit der ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer Defizite.

In der Praxis mangelt es nach Einschätzung von zwei Dritteln der Befragten zudem sehr stark (25%) oder stark (42%) am Angebot von **Integrationskursen**, weitere sechs von zehn (58%) kritisieren, dass nicht genügend Deutschkurse angeboten werden. Seitens der Flüchtlinge scheint es also eine entsprechend hohe Nachfrage nach solchen Angeboten zu geben, was auch angesichts des beobachteten Mangels an sinnvoller Beschäftigung nicht unplausibel erscheint.



Während in Bezug auf die medizinische Versorgung nur knapp jeder dritte Helfer (31%) größere Schwächen erkennt, werden Defizite in der **psychologischen Betreuung** deutlich häufiger wahrgenommen (63%). Dies ist angesichts der Herkunft der Flüchtlinge nachvollziehbar, die ja überwiegend aus Kriegs- bzw. Bürgerkriegsländern wie Syrien, Irak und Afghanistan stammen, sowie aufgrund möglicher traumatischer Erlebnisse im Rahmen der Flucht.

Vergleichsweise gut funktioniert in den Augen der ehrenamtlichen Helfer offenbar die Versorgung der **Flüchtlingskinder**: Noch am ehesten mangelt es an Möglichkeiten der Kinderbetreuung, bei der knapp vier von zehn Helfern (38%) Schwächen ausmachen. Dabei bleibt allerdings unklar, ob die Befragten dabei an die Betreuung von allein reisenden minderjährigen Flüchtlingen gedacht haben oder an Kinderbetreuung in Zeiten, in denen die Eltern anderweitig beschäftigt sind. Immerhin jeder dritte Helfer macht auch einen Mangel an Schulplätzen für Kinder aus (34%) – egal, ob es sich dabei um Plätze in regulären Schulklassen oder in so genannten Willkommensklassen handelt. Einen Mangel an Spielzeug konstatiert dagegen gerade einmal jeder zehnte Helfer (10%).

Auch die Versorgung mit witterungsgerechter **Kleidung** ist offenbar gewährleistet: Gerade einmal jeder 17. Helfer sieht in diesem Punkt Handlungsbedarf (6%).

Die Analyse der Teilgruppe bestätigt die bisherigen Befunde, wonach die Befragten **in Großstädten** offenbar mit größeren Herausforderungen bzw. Schwierigkeiten in der Flüchtlingsfrage konfrontiert sind: Sie erkennen bei 9 von 15 Aspekten (um mindestens 4 Prozentpunkte) häufiger größere Defizite als Befragte aus kleinen oder mittleren Gemeinden. Das betrifft insbesondere die **Unterbringung der Flüchtlinge**, die sich in Großstädten in Bezug auf räumliche Enge bzw. Rückzugsmöglichkeiten (+10 Prozentpunkte im Vergleich zu allen Befragten), sanitäre Anlagen (+12 Prozentpunkte) und Schutz vor Übergriffen (+11 Prozentpunkte) offenbar deutlich schwieriger gestaltet.

Auffällig ist zudem, dass Helfer mit eigenem Migrationshintergrund häufiger einen Beschäftigungsmangel konstatieren, was die bisherige These einer erhöhten Sensibilität für die Lage der Flüchtlinge bekräftigt. Helfer mit hoher formaler Bildung registrieren zudem signifikant häufiger Probleme im Umgang mit Behörden oder in Bezug auf rechtliche Beratung der Flüchtlinge. Angesichts der oftmals komplexen Sachverhalte und der juristischen Fachsprache im Zusammenhang mit Aufenthaltsstatus oder Beantragung von Asyl erscheint dieser Befund in hohem Maße plausibel.

#### *Sorgen der Flüchtlinge*

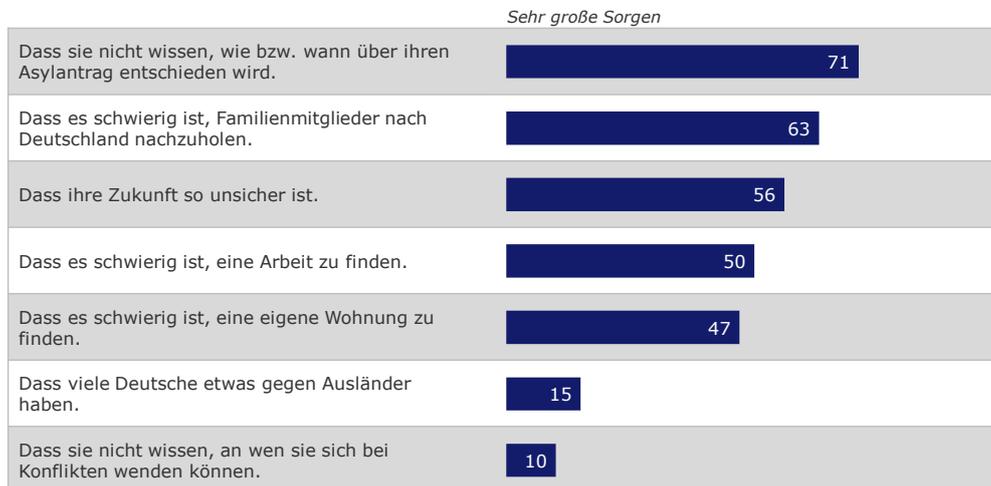
Nach Einschätzung der Befragten treibt Flüchtlinge in Deutschland vor allem die Frage nach ihrem Status um: Sieben von zehn Helfern (71%) benennen das **Nichtwissen** über das Wie und Wann in Bezug auf den eigenen Asylantrag als etwas, das den Flüchtlingen sehr große Sorgen bereitet. In diesem Zusammenhang bedrückt die Flüchtlinge nach Aussage von annähernd zwei Dritteln der Befragten (63%), die Sorge um Angehörige sowie der Umstand, dass es schwierig ist, diese nach Deutschland nachzuholen. Insgesamt findet eine deutliche Mehrheit der Flüchtlingshelfer (56%), dass vor allem die **Unsicherheit** der eigenen Zukunft eine starke Belastung für die Flüchtlinge darstellt.

Etwa jeder zweite ehrenamtliche Helfer ist der Auffassung, dass die Flüchtlingen bei der **Alltagsorganisation** in Deutschland vor großen Herausforderungen stehen: So vermuten die Helfer, dass sich ihre Schützlinge sehr große Sorgen darüber machen, ob sie eine reguläre Arbeit (50%) oder eine eigene Wohnung (47%) finden werden.

Aufgrund dieser existenziellen Fragen machen sich die Flüchtlinge offenbar vergleichsweise selten Sorgen über ihr unmittelbares **Umfeld**: Nur knapp jeder siebte freiwillige Helfer (15%) schätzt, dass Ausländerfeindlichkeit in Deutschland den Flüchtlingen sehr große Sorgen bereitet und gerade einmal jeder zehnte Helfer (10%) vermutet sehr große Sorgen bei Flüchtlingen, weil sich diese mit Konflikten konfrontiert sehen, ohne zu wissen, an wen sie sich hilfesuchend wenden können.

## Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland

### Wahrgenommene Sorgen der Flüchtlinge



Frage 26: Sie haben ja bei Ihrer Arbeit Flüchtlinge kennengelernt. Ich nenne Ihnen jetzt einige Dinge, die Flüchtlingen in Deutschland Sorgen machen können. Bitte sagen Sie mir jeweils, wie Sie die Sorgen der Flüchtlinge einschätzen. Machen sich die Flüchtlinge Ihrer Meinung nach über die folgenden Aspekte sehr große Sorgen, große Sorgen, wenig Sorgen oder keine Sorgen? Angaben in Prozent  
Fehlende Werte zu 100%: große/wenig/  
keine Sorgen/weiß nicht/keine Angabe

Basis: Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer



**TNS Infratest**

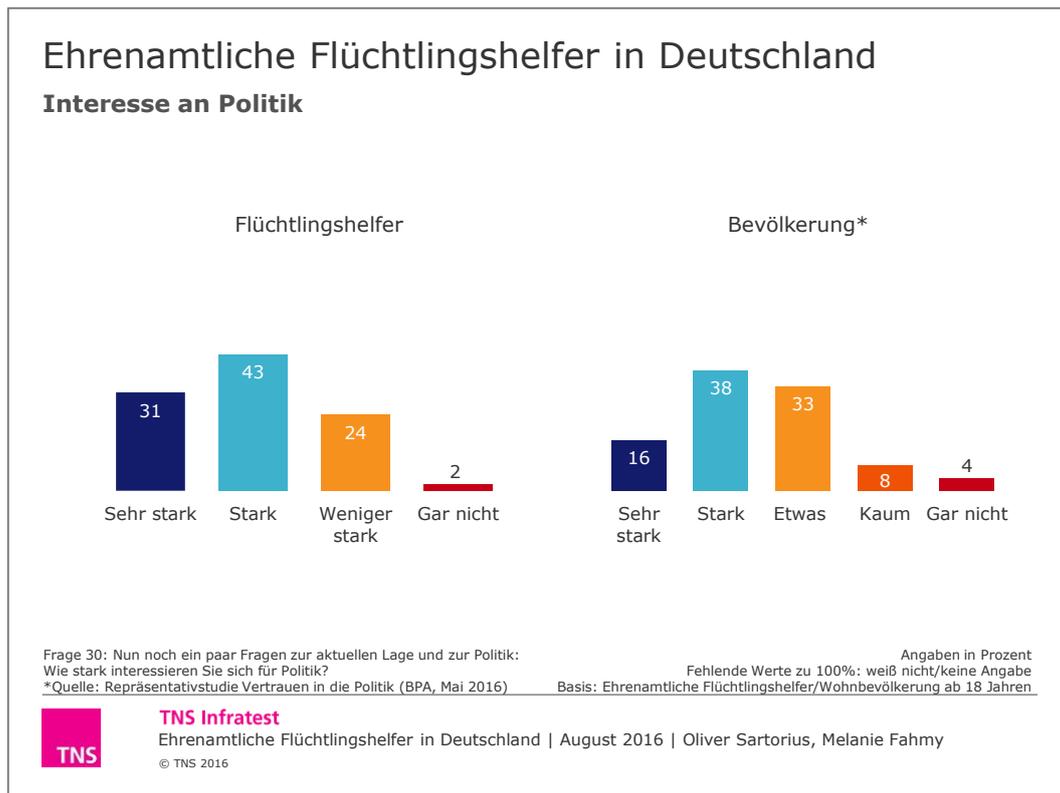
Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer in Deutschland | August 2016 | Oliver Sartorius, Melanie Fahmy

© TNS 2016

Die Betrachtung der Teilgruppen bestätigt bisherige Befunde, wonach vor allem Helfer mit eigenem Migrationshintergrund sich durch ein besonders hohes Maß an Empathie auszeichnen – sie schätzen die Sorgen der Flüchtlinge in allen Punkten teilweise deutlich höher ein als die Helfer insgesamt. Das gilt in abgeschwächter Form auch für Senioren-Helfer im Alter von 65 Jahren und für (weibliche) Helferinnen.

## 10 Der Blick auf die Flüchtlings- und Integrationspolitik

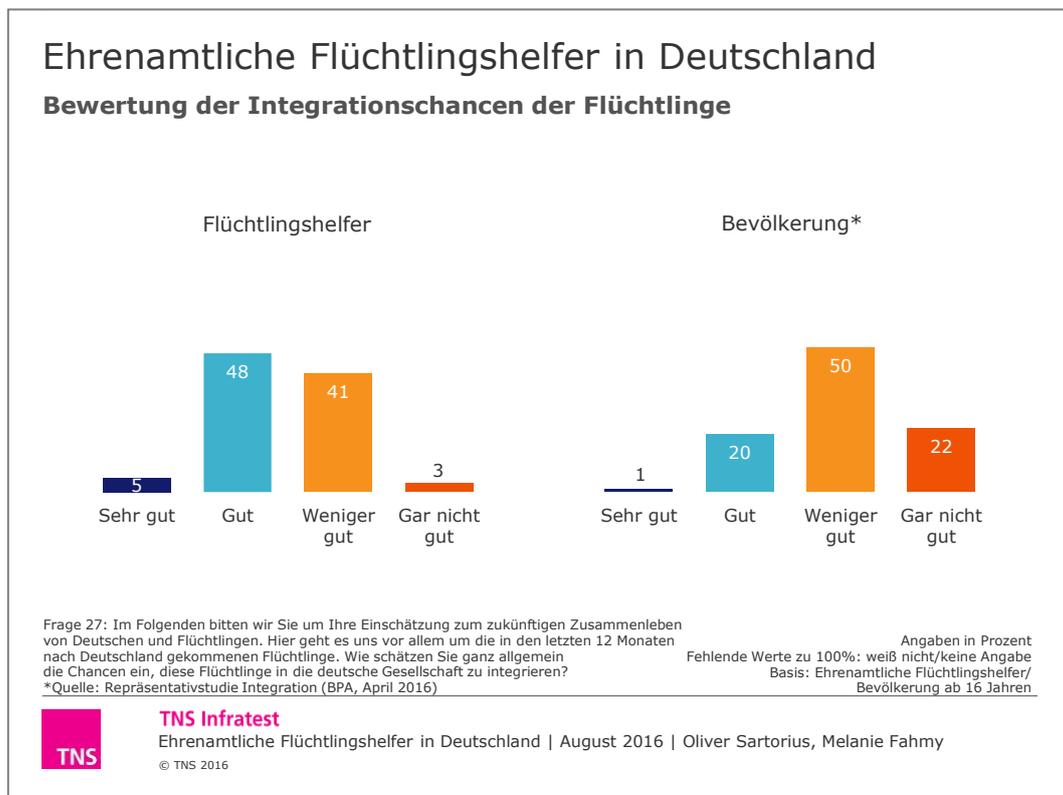
Ehrenamtliche Flüchtlingshelfer sind überdurchschnittlich politisch interessiert: Drei von Vier zeigen starkes (43%) oder sehr starkes (31%) Interesse an politischen Themen und Zusammenhängen. In der Bevölkerung ist dies hingegen nur gut jeder Zweite (54%). Vor allem der Anteil der sehr stark Interessierten fällt spürbar geringer aus.



Starkes politisches Interesse korrespondiert vor allem mit dem formalen Bildungsgrad: Je höher dieser ausfällt, desto stärker ist auch das politische Interesse. Dies gilt – zusammenhängend mit Bildung – auch für das Einkommen. Darüber hinaus zeigt sich, dass das politische Interesse mit zunehmendem Alter stärker ausfällt. Diese Befunde folgen den bekannten Mustern und gelten gleichermaßen für die Bevölkerung insgesamt wie für die Flüchtlingshelfer.

### *Integrationschancen*

Die freiwilligen Helfer sind uneins, was die Chancen zum zukünftigen Zusammenleben von Deutschen und Flüchtlingen angeht. Gut jeder Zweite (53%) glaubt, dass sich die in den letzten 12 Monaten nach Deutschland gekommenen Flüchtlinge gut in die deutsche Gesellschaft integrieren werden. Die andere Hälfte (44%) ist da eher skeptisch. Damit sind die Flüchtlingshelfer noch spürbar optimistischer als die deutsche Gesamtbevölkerung: Hier ist gerade einmal jeder Fünfte (21%) optimistisch, dass die Integration der Flüchtlinge der letzten zwölf Monate gelingen wird. Drei Viertel (72%) äußern daran mehr oder weniger stark ausgeprägte Zweifel.

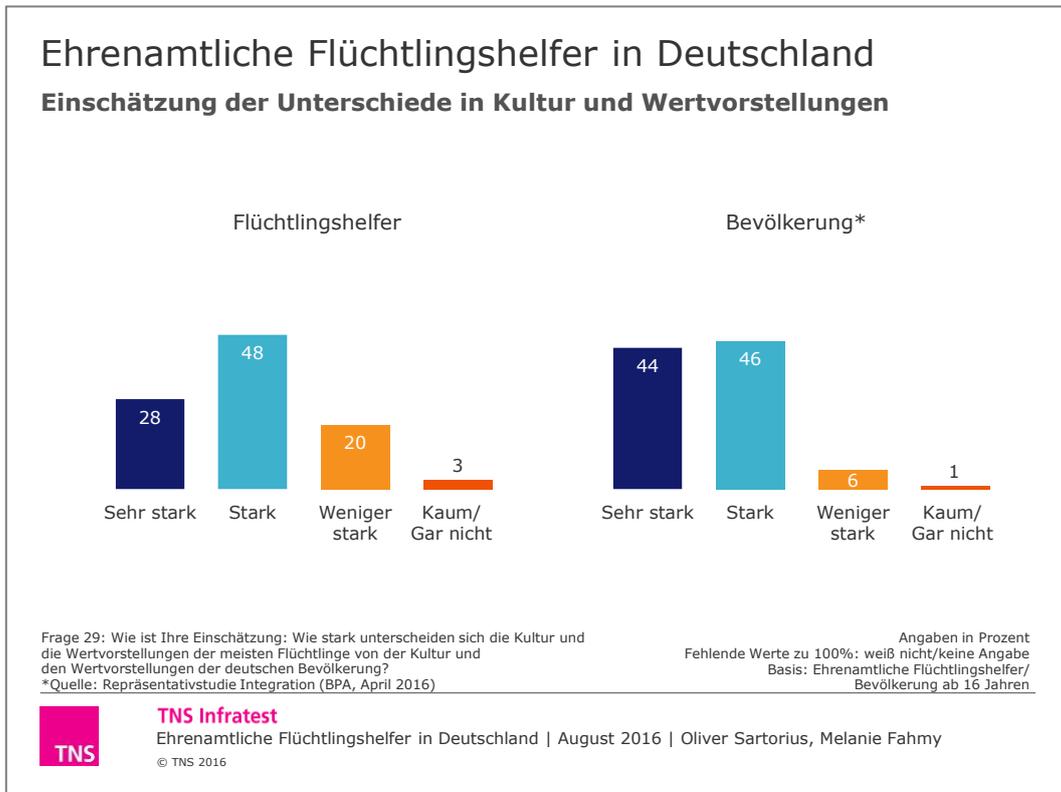


Die Detailanalyse zeigt, dass vor allem freiwillige Helfer mit eigenem Migrationshintergrund besonders zuversichtlich sind: Von ihnen glauben mehr als sechs von Zehn (62%), dass die Integration gelingen wird. Helfer in urbanen Zentren – wo die Problemwahrnehmung stärker ausgeprägt ist – zeigen sich dagegen mehrheitlich skeptisch.

An der Frage des Gelingens der Integration der Flüchtlinge offenbart sich die Gefahr der politischen Entfremdung: Wer unter den Helfern keine Partei sympathisch findet, ist auch mit Blick auf die Integrationschancen besonders skeptisch. Das gilt in noch etwas stärkerem Maße für diejenigen, die sich explizit kritisch zur Flüchtlingspolitik der Bundesregierung äußern.

#### *Unterschiedliche Kultur- und Wertvorstellungen*

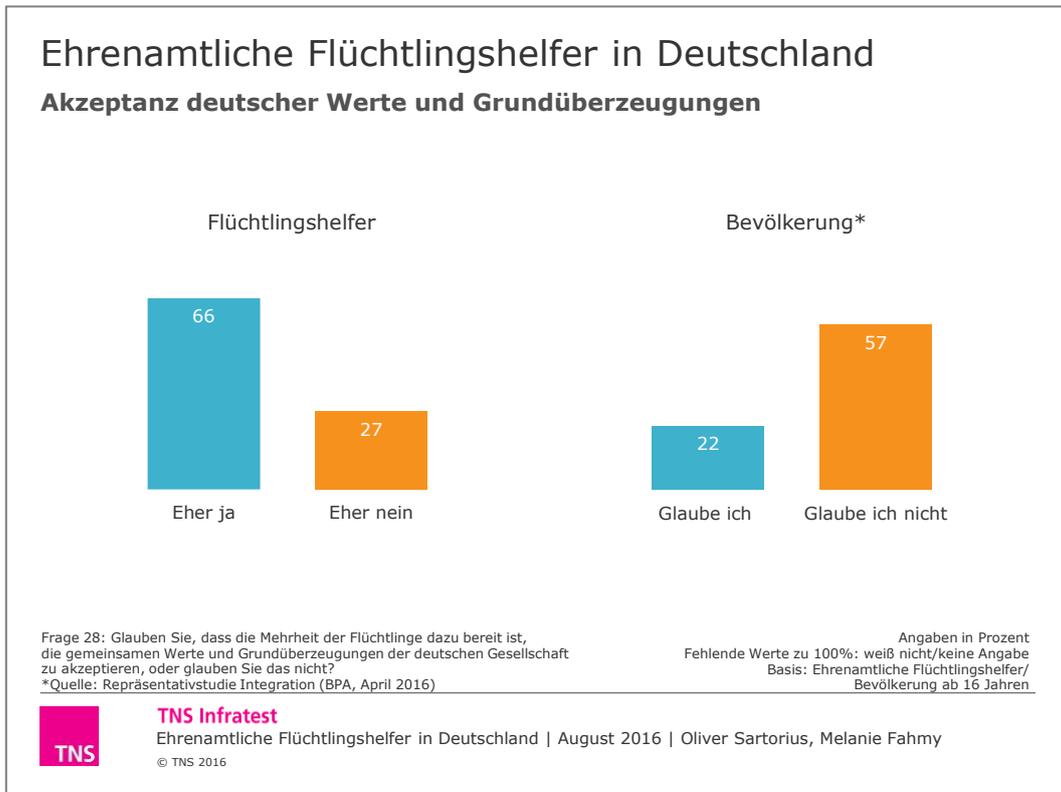
Dabei machen sich auch die Flüchtlingshelfer mehrheitlich kaum Illusionen, was unterschiedliche Kultur- und Wertvorstellungen von Flüchtlingen und der deutschen Bevölkerung angeht. Drei Viertel konstatieren starke (48%) oder sogar sehr starke (28%) Unterschiede bei Werten, Normen und Gebräuchen. In der Bevölkerung sind dies sogar neun von zehn Bürgerinnen und Bürger (90%). Die freiwilligen Helfer sehen also durchaus Schwierigkeiten und Hindernisse bei der Aufgabe der Integration, haben aber immer noch einen vergleichsweise optimistischen Blick auf diese Herausforderung.



Hier zeigt sich vor allem ein Zusammenhang zwischen der Einschätzung der Integrationschancen und der Wahrnehmung von Unterschieden: Wer die Chancen, die Flüchtlinge in unsere Gesellschaft zu integrieren, skeptisch sieht, der betont auch deutlich stärker die kulturellen Unterschiede (91%). Wer die Chancen dagegen eher positiv bewertet, der sieht auch geringere Herausforderungen in Bezug auf unterschiedliche Wertvorstellungen (65%). Das gilt natürlich auch umgekehrt: Danach sind die unterschiedlichen Kultur- und Wertvorstellungen das Haupthindernis für das Gelingen von Integration. Wer diese besonders ausgeprägt wahrnimmt ist demzufolge auch skeptischer, was die Integrationschancen angeht.

#### *Akzeptanz der Werte und Grundüberzeugungen der deutschen Gesellschaft*

Während man sich also weitgehend einig ist, dass unterschiedliche Wertvorstellungen die größte Herausforderung für die Integration darstellen, unterscheiden sich Helfer und Bevölkerung insgesamt grundsätzlich in der Einschätzung der Frage, ob die Mehrheit der Flüchtlinge auch dazu bereit ist, die Werte und Grundüberzeugungen der deutschen Gesellschaft zu akzeptieren: Während zwei Drittel der Flüchtlingshelfer (66%) davon ausgehen, dass Flüchtlinge grundsätzlich dazu bereit sind, herrscht in der Bevölkerung ein hohes Maß an Skepsis. Lediglich jeder fünfte Bürger ab 16 Jahren (22%) glaubt an die Bereitschaft der Flüchtlinge, die Werte und Normen der deutschen Gesellschaft zu respektieren, fast sechs von zehn Bürgerinnen und Bürgern (57%) sind gegenteiliger Auffassung.



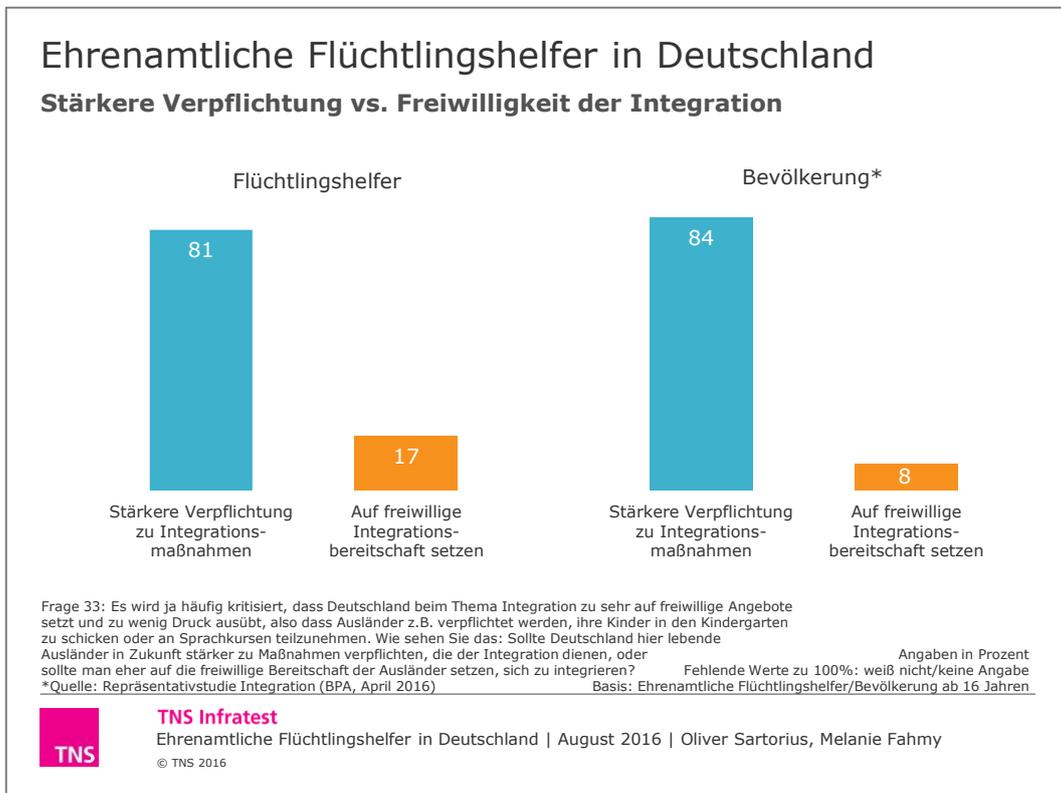
Die Detailanalyse zeigt eindrucksvoll, dass unter den Helfern die Mehrzahl der Skeptiker einer erfolgreichen Integration dafür vor allem die Einstellung der Flüchtlinge selbst verantwortlich macht. Denn unter den Befragten, die die Erfolgsaussichten der Integration negativ bewerten, ist jeder Zweite (49%) der Auffassung, dass die Mehrheit der Flüchtlinge gar nicht willens ist, sich in die deutsche Bevölkerung zu integrieren. Das dürfte so auch für die Mehrheit der Bevölkerung insgesamt gelten. Gleichermäßen ist anzunehmen, dass dies auch umgekehrt gilt: Wer am Willen der Flüchtlinge zweifelt, die deutschen Werte und Grundüberzeugungen zu akzeptieren, sieht besonders häufig auch schlechte Integrationschancen.

Auffällig ist darüber hinaus, dass der Glaube an die Integrationsbereitschaft der Flüchtlinge umso ausgeprägter ist, je jünger und je besser gebildet die Flüchtlingshelfer sind. Dass sich Intensität und Dauer des Engagements positiv auf diese Einschätzung auswirken, ist nicht sonderlich überraschend: Grundsätzliche Zweifel würden den Sinn der eigenen Aktivität in Frage stellen und somit kognitive Dissonanzen verursachen. Besonders geringe Zweifel an der Integrationsbereitschaft der Flüchtlinge haben wiederum Helfer mit eigenem Migrationshintergrund, die ihre positiven Erfahrungen auf die Flüchtlinge übertragen.

#### *Verpflichtung zu Integrationsmaßnahmen*

Obwohl eine klare Mehrheit der Helfer im Unterschied zur Bevölkerung keine Zweifel an der Integrationsbereitschaft der Flüchtlinge hegt, so sprechen sie sich doch genauso einhellig dafür aus, Flüchtlinge und Asylbewerber zu Maßnahmen zu verpflichten, die der Integration dienen sollen, wie zum Beispiel an Sprachkursen teilzunehmen oder ihre Kinder in den Kindergarten zu schicken. Das

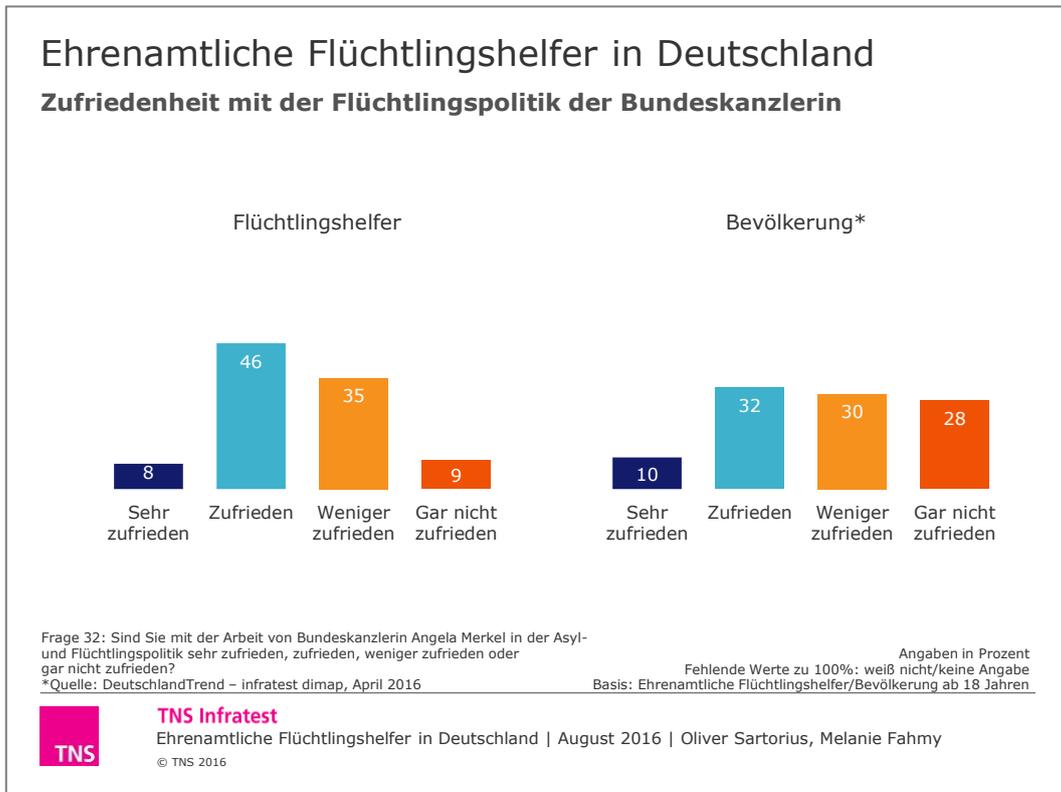
Prinzip des „Förderns und Forderns“ unterstützen vier Fünftel der freiwilligen Helfer (81%), in der Bevölkerung fällt die Zustimmung zu Pflichtmaßnahmen nur unwesentlich höher aus (84%).



Spannend ist, dass Befragte mit eigenem Migrationshintergrund die stärkere Verpflichtung in besonderem Maße unterstützen (85%). Sie sehen wohl in besonderer Weise die Sinnhaftigkeit und Wichtigkeit entsprechender Maßnahmen für das Gelingen von Integration. Ansonsten gilt, dass die Befragten umso weniger von Freiwilligkeit halten, je älter sie sind und je geringer ihr formaler Bildungsgrad ausfällt. Auch in kleinen und mittleren Gemeinden setzt man in stärkerem Maße auf die Teilnahmepflicht an entsprechenden Maßnahmen als in den Großstädten.

#### *Zufriedenheit mit der Flüchtlingspolitik der Bundesregierung*

In Bezug auf die Arbeit von Bundeskanzlerin Angela Merkel in der Asyl- und Flüchtlingspolitik zeigt sich kein einheitliches Meinungsbild unter den Befragten. Etwas mehr als die Hälfte ist mit der Flüchtlingspolitik der Bundesregierung zufrieden (46%) oder sogar sehr zufrieden (8%), der Rest ist weniger (35%) oder gar nicht zufrieden (9%). Damit fällt die Bewertung der freiwilligen Helfer alles in allem etwas positiver aus als die der wahlberechtigten Bevölkerung. Dort äußert sich nur eine Minderheit (42%) zufrieden mit der Arbeit der Bundesregierung in dieser Frage, die Mehrheit ist dagegen weniger (30%) oder gar nicht zufrieden (28%). Dabei sagt dieser Vergleich noch nichts über die zugrundeliegenden Motive der jeweiligen Unzufriedenheit mit der Arbeit der Bundesregierung aus: Diese können nämlich zwischen beiden Gruppen durchaus unterschiedlich ausfallen.



Die Teilgruppen-Analyse zeigt, dass vor allem Anhänger der Union (77%) und der Grünen (63%) unter den Helfern den Kurs der Bundeskanzlerin unterstützen. Vor allem Helfer, die keine Partei sympathisch finden, lehnen die derzeitige Flüchtlingspolitik der Bundesregierung mehrheitlich ab (nur 32% Zustimmung). Deutlich wird zudem ein klarer Zusammenhang zwischen der Bewertung der Chancen der Integration und dem Urteil über die Politik der Bundesregierung: Wer die Integrationschancen positiv sieht, der bewertet auch deutlich häufiger das Regierungshandeln positiv (65%), wer dagegen die Erfolgsaussichten auf Integration der Flüchtlinge skeptisch sieht, der äußert auch eher Kritik am Kurs der Bundesregierung (nur 40% Zustimmung).

Generell sehen vor allem freiwillige Helfer in Ostdeutschland die Politik der Bundesregierung in der Flüchtlingsfrage weniger positiv (42%), was die allgemeine Stimmung der Bevölkerung in Ostdeutschland widerspiegeln dürfte.

#### *Aufnahme einer größeren Anzahl von Flüchtlingen?*

Eine klare Mehrheit der Flüchtlingshelfer (60%) teilt die Auffassung, dass Deutschland in der Lage ist, noch mehr Flüchtlinge aufzunehmen. Etwa jeder dritte Helfer (32%) hält dies hingegen für nicht möglich.

Je geringer der formale Bildungsgrad ausfällt, desto stärker verbreitet ist eine „Das Boot ist voll“-Mentalität unter den Befragten. Besonders zuversichtlich sind vor allem jene Helfer, die sich besonders intensiv (67%) bzw. seit längerem (68%) in der Flüchtlingshilfe engagieren sowie (damit zusammenhängend) diejenigen, die die Integrationschancen positiv bewerten (72%) bzw. sich zufrieden mit der Politik der Bundesregierung in der Flüchtlingsfrage zeigen (71%). Diese



Antwortmuster lassen sich wiederum sehr gut mit eigenen Überzeugungen und der Vermeidung kognitiver Dissonanzen erklären.