



Katastrophenforschungsstelle



## “Waiting for the bus that never comes”

Quick Response Erhebung von Bedürfnissen und Selbsthilfepotenzialen geflüchteter Menschen in einer Berliner Notunterkunft

**KFS Working Paper** Nr. 03

**Cordula Dittmer, Dr.**  
**Daniel F. Lorenz, M.A.**

## Inhaltsverzeichnis

<b>3</b>	<b>Über diese Studie/Abstract</b>
4	Bedürfnisse und Selbsthilfepotenziale geflüchteter Menschen in einer Berliner Notunterkunft
<b>5</b>	<b>Durchführung der Studie</b>
	Verwendete Methoden
<b>7</b>	<b>Durchführung (Idee, Plan, Durchführung)</b>
	Leitfadeninterviews
	Schriftliche Befragung
8	Kreative Methode – Plakate
<b>9</b>	<b>Ergebnisse</b>
9	Leitfadeninterviews
15	Schriftliche Befragung
18	Kreative Methode – Plakate
<b>21</b>	<b>Anhang</b>
21	Beschreibung des Interviewsamples
22	Sprache der Befragten
22	Alter der Befragten
22	Bildung der Befragten
<b>24</b>	<b>Impressum</b>

©2016 KFS.

Für den Inhalt des Dokuments sind allein die Autor\*innen verantwortlich.  
Jede kommerzielle Nutzung der Dokumente, auch von Teilen und Auszügen, ist ohne vorherige Zustimmung und Absprache mit den Autor\*innen ausdrücklich verboten.

**DOI:** 10.17169/FUDOCs\_document\_000000027712

**Zitierweise:** Dittmer, Cordula; Lorenz, Daniel F. (2016): „Waiting for the bus that never comes“ – Quick Response Erhebung von Bedürfnissen und Selbsthilfepotenzialen geflüchteter Menschen in einer Berliner Notunterkunft, Katastrophenforschungsstelle, Berlin.

Katastrophenforschungsstelle (KFS)  
Freie Universität Berlin  
FB Politik- und Sozialwissenschaften  
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10  
12165 Berlin

## Über die Studie / Abstract

Die rasante Zunahme von Geflüchteten im Jahr 2015 überforderte die bis dato vorgehaltenen Aufnahmeeinrichtungen mit der Unterbringung und Versorgung von Geflüchteten, so dass v.a. auch durch Hilfsorganisationen und Katastrophenschutzeinrichtungen Notunterkünfte (kurz NUK) in Deutschland aufgebaut werden mussten. Diese orientierten sich vielfach an eher kurzfristig orientierten Unterbringungskonzepten, bspw. für Evakuierungen (Dittmer/Lorenz 2016), und stellten – nicht zuletzt auch aufgrund der Kostenübernahmeverfahren bei der Unterbringung von Asylbewerber\*innen – lediglich die Befriedigung basaler physiologischer Grundbedürfnisse ins Zentrum. Zugleich unterstützten bis dato unbekannte Massen an Bürgerinnen und Bürgern staatliche Stellen sowie Hilfsorganisationen bei der Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten mit sehr vielfältigen Hilfs- und Unterstützungsangeboten.

Damit Angebote aus der Bevölkerung jedoch auch zielgruppengerecht ausfallen, müssen diese Antworten auf konkrete Bedürfnisse und Interessen bieten. Die freiwillige, ungebundene Hilfe von Bürger\*innen in der Betreuung von Geflüchteten strukturiert sich v.a. durch „Angebote“ von Seiten der Bürger\*innen. Aufgrund sprachlicher, kultureller und sozialer Barrieren bestehen dagegen nur sehr wenige Möglichkeiten zur Artikulation der Bedürfnisse von Seiten der Geflüchteten. Dies birgt die Gefahr, dass die wirklichen Bedürfnisse der Geflüchteten verfehlt werden, die Geflüchteten vielleicht sogar langfristig Schaden nehmen, wenn sie mit einem Überangebot an „unpassenden“ Hilfsangeboten konfrontiert werden. Gegenwärtig mangelt es in Deutschland noch an strukturierten und sensiblen Befragungen von Geflüchteten hinsichtlich ihrer Wünsche, Bedürfnisse und Interessen.

Die Untersuchung der Katastrophenforschungsstelle (KFS) ist als systematische Quick Response

(z.B. Phillips 2014) Befragung von Bewohner\*innen einer Notunterkunft angelegt. Es handelt sich bei dem vorliegenden Paper um die Darstellung einer Auftragsforschung, die von der KFS zusammen mit einer Betreiberorganisation in einer Notunterkunft in Berlin durchgeführt wurde. Sie umfasste mit Blick auf die Organisation und Verstetigung einer erst kürzlich eingerichteten Notunterkunft verschiedene Ziele:

- Welche Bedarfe und besonderen Bedürfnisse haben die Bewohner\*innen der Notunterkunft?
- Passen die Maßnahmen und Angebote der Betreiberorganisation mit diesen Bedürfnissen zusammen?
- Wie lassen sich die Angebote, die aus der Bevölkerung kommen, auf die Bedürfnisse der Bewohner\*innen anpassen, damit nicht das Angebot die Nachfrage, sondern die Nachfrage das Angebot bestimmt?
- Welche Menschen mit welchen Kompetenzen sollten gezielt als Helfer\*innen in der Flüchtlingshilfe angefragt werden?
- Inwiefern können Bewohner\*innen selbst im Sinne eines Empowerment-Ansatzes als Akteure eingebunden werden?
- Wie lassen sich Selbstorganisation und Teilhabe der Bewohner\*innen an der Gestaltung des eigenen Umfelds ermöglichen, damit sich diese bspw. in der Unterkunft oder im Umfeld selbst engagieren können?

## Bedürfnisse und Selbsthilfepotenziale geflüchteter Menschen in einer Berliner Notunterkunft

Die Aufnahme und Versorgung von Menschen in Notunterkünften ist und war es immer eine zentrale Aufgabe von Hilfsorganisationen, insbesondere in Krisenzeiten und Katastrophen. Evakuierungen größerer Gruppen von Menschen bei Hochwasserereignissen, Bombenentschärfungen, Bränden o.ä. gehören zum Alltagsgeschäft von Hilfsorganisationen und Katastrophenschutzeinheiten. Auch die Betreuung von geflüchteten Menschen hat die Organisationen in den letzten Jahrzehnten immer wieder beschäftigt, sei es 1989 durch die hohe Anzahl an Flüchtlingen aus der DDR oder in den 1990er Jahren aus dem ehemaligen Jugoslawien. Historisch gesehen stellt die aktuelle Situation der Betreuung geflüchteter Menschen daher keine Besonderheit in der Quantität dar:

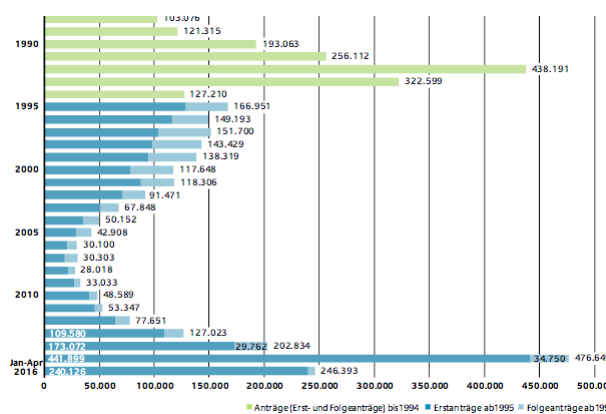


Abbildung 1: Anzahl Asylanträge 1990-2016 (BAMF 2016)

Die sich v.a. den Hilfsorganisationen bei der Einrichtung von NUK stellende Frage ist mithin, ob sich die Qualität der Betreuungssituation nicht durch die große Anzahl geflüchteter Menschen aus nicht-europäischen Kontexten geändert hat und ob diese neue Gruppe mit ihren spezifischen Bedürfnissen nicht eine andere Organisation der

Betreuung und des Hilfebedarfs erforderte (Dittmer/Lorenz 2016). Es ist bisher wenig bekannt über Bedürfnisse, Lebensrealitäten und Selbsthilfepotenziale von geflüchteten Menschen in Notunterkünften hier in Deutschland, wohingegen es eine Vielzahl an Studien über die Situation in Flüchtlingslagern in Afrika, Jordanien oder der Türkei gibt (z.B. Hoffmann 2015; Inhetveen 2010). Die Forschung hierzu befindet sich in Deutschland, mehr noch im Kontext sozialwissenschaftlicher Katastrophen- und Fluchtforschung erst in den Anfängen. Die vorliegende Quick Response Studie kann daher als Pilotstudie verstanden werden, die die Bewohner\*innen einer Berliner Notunterkunft nach einem im Durchschnitt 8-wöchigen Aufenthalt nach ihren Bedürfnissen befragt und sozialwissenschaftlich ausgewertet. Der Fokus der Studie liegt explizit auf der Etablierungsphase von NUK zwischen der Organisation der Befriedigung physiologischer Grundbedürfnisse und einer langfristigen Betreuung von Geflüchteten durch Sozialarbeit. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse sind auf diese Phase gemünzt und sollten nicht darüber hinaus verallgemeinert werden. Während ebenfalls im internationalen Kontext der schwierige Übergang von kurzfristiger (Katastrophen-)Nothilfe zur langfristigen Entwicklungshilfe bekannt ist, fehlen auch hier entsprechende Erfahrungen für den deutschen Kontext.

Die Forschung fand Anfang Januar 2016 in einer Berliner Notunterkunft, die primär für Familien ausgerichtet ist, statt und wurde von Studierenden im Rahmen eines Seminars begleitet und unterstützt (Dilger/Dittmer/Dohrn/Lorenz/Voss 2016). Vorgeschaltet waren eine Vielzahl an Expert\*innengesprächen mit verantwortlichen Akteuren verschiedener im Katastrophenschutz tätigen Hilfsorganisationen und Sozial- und Wohlfahrtsorganisationen, die in der Flüchtlingshilfe sowohl organisational wie personell eingebunden waren und noch sind.

Da es sich bei der vorliegenden Publikation um eine reine Dokumentation einer Feldforschung handelt, die im Auftrag der Betreiberorganisation der Notunterkunft durchgeführt wurde,

wurde auf die Einbettung der Ergebnisse in allgemeine Forschungsstände zu verschiedenen Themen verzichtet und der zugrundeliegende Forschungsprozess sehr detailliert skizziert.

Literatur:

BAMF (2016): Aktuelle Zahlen zu Asyl. Ausgabe: April 2016.

Dilger, Hansjörg/Dittmer, Cordula/Dohrn, Kristina/Lorenz, Daniel F./Voss, Martin (2016 i.E.): Studentisches Forschen in Not- und Sammelunterkünften - (Selbst-)Kritische Positionierungen von Sozial- und Kulturanthropologie und Katastrophenforschung.

Dittmer, Cordula/Lorenz, Daniel F. (2016): Die Flüchtlingsthematik als Herausforderung für Katastrophenschutz und -forschung. Lessons Learned einer Begegnung zwischen Wissenschaft und Praxis, Berlin.

Hoffmann, Sophia (2015): Wen schützen Flüchtlingslager? „Care and Control“ im jordanischen Lager Azraq. In: Peripherie, 138/139, 35. Jg., S. 281-302.

Inheteven, Katharina (2010): Die politische Ordnung des Flüchtlingslagers. Akteure – Macht – Organisation. Eine Ethnographie im Südlichen Afrika. Bielefeld.

Phillips, Brenda (2014): Qualitative Disaster Research. Oxford.

## Durchführung der Studie Verwendete Methoden



Abbildung 2: Bekanntmachung der Erhebung auf Arabisch

Im Rahmen der Studie wurde ein Methodenmix angewendet, um a) einen möglichst großen Rücklauf zu ermöglichen; b) sensible Themen anonym befragen zu können; c) Rücksicht auf die Vorerfahrung mit Erhebungsmethoden im Rahmen des Asylverfahren, z.B. bei den Befragten nehmen zu können und d) möglichst viele heterogene Perspektiven (Bewohner\*innen, Leitung, Verwaltung, Sozialteam) zu Wort kommen zu lassen. Die Gespräche mit den Bewohner\*innen wurden auf Arabisch, Englisch und Farsi geführt, je nach Sprachkompetenz der Dolmetscher\*in erfolgte nochmal eine Übersetzung aus dem Englischen ins Deutsche. Folgende Methoden kamen zur Anwendung:



Abbildung 3: Verwendete Methoden

Im Rahmen der *Leitfadeninterviews* wurden einzelne Personen teilweise auch zwei Personen intensiv in Gesprächen unter Beteiligung von freiwilligen Dolmetscher\*innen zu den Themenkomplexen befragt.



Abbildung 4: Typische Interviewsituation

Im Rahmen der *schriftlichen Befragung* wurde Personen, die während der Leitfadeninterviews nicht in der Einrichtung waren oder aber anonym bleiben wollten die Möglichkeit zur schriftlichen Beantwortung einer Auswahl an Fragen aus den Leitfaden ermöglicht.

Die *kreative Methode* ermöglichte es den Bewohner\*innen im Foyer der Einrichtung selbst oder mit Hilfe von Übersetzer\*innen und dem

Team der KFS Kommentare zu einzelnen Themenbereichen auf Plakaten zu hinterlassen. Dies ermöglichte auch Personen mit nur wenig Zeit, sich an der Untersuchung zu beteiligen.



Abbildung 6: Kreative Methode

Der *Workshop* zusammen mit der Verwaltung, dem Sozialteam sowie der Leitung diente anschließend dazu, die Ergebnisse der Erhebung durch die Perspektive der Betreiberorganisation zu ergänzen und abzugleichen sowie bereits erfolgte Maßnahmen in die Auswertung zu integrieren. Außerdem wurden die Ergebnisse und Antworten auf die von Seiten der Betreiberorganisation gewünschten Fragekomplexe gegeben und diskutiert.



Abbildung 5: Workshop

# Durchführung

## Leitfadeninterviews

### Idee und Plan

Leitfadeninterviews sind ein gängiges Verfahren der qualitativen empirischen Sozialforschung. Bei dieser Form des Interviews steht ein Leitfaden mit zuvor festgelegten Fragen, die der befragten Person gestellt werden, die diese jedoch sehr offen und mit ihren eigenen Worten und Erzählungen beantworten kann sowie die Möglichkeit hat auch andere für sie bedeutsame verwandte Themen mit einfließen zu lassen. Der Interpretationsaufwand der auf diesem Wege erzeugten Daten ist entsprechend hoch. Erschwerend kam im Setting der NUK hinzu, dass auf freiwillige Dolmetscher\*innen für Arabisch und Farsi zurückgegriffen werden musste. Die Qualität der Übersetzung kann hierbei sehr unterschiedlich ausfallen und Gesprächsnuancen können verloren gehen.

### Durchführung

Im Rahmen der *Leitfadeninterviews* wurden einzelne Personen, teilweise auch zwei Personen anhand eines Interviewleitfadens zu verschiedenen Themenkomplexen befragt. Die Interviews dauerten zwischen 20 und 90 Minuten, im Durchschnitt ca. 45 Minuten und wurden aufgenommen, im Anschluss daran wurden ausführliche Gesprächsprotokolle erstellt. Die Interviews wurden auf Englisch direkt, oder mit Hilfe von freiwilligen Dolmetscher\*innen auf Arabisch oder Farsi geführt und übersetzt. Die Gesprächsprotokolle wurden mit Hilfe qualitativer Methoden ausführlich ausgewertet. Angaben zu den sozio-demographischen Daten ebenso wie ausführliche Ergebnisse der schriftlichen Befragung sowie der kreativen Methode sind im Anhang aufgeführt.

## Schriftliche Befragung<sup>1</sup>

### Idee und Plan

Fragebögen dienen zur weitgehend anonymen Abfrage von Informationen. Dadurch sollen auch Menschen erreicht werden, die sich möglicherweise nicht trauen, an Interviews oder kreativer Methode teilzunehmen. Die Bereitschaft der Befragten soll erhöht werden, möglicherweise vertrauliche Informationen weiterzugeben. Außerdem soll der Effekt sozialer Erwünschtheit, das heißt, dass Aussagen gemacht werden, weil der oder die Befragte denkt, sie würden den Befragenden gefallen, sie wären „politisch korrekt“ o.ä., gesenkt werden.

Nachteile sind, dass durch die fehlende Interaktion mit den Befragten keine Nachfragen möglich sind und dass nur Menschen erreicht werden, die Lesen und Schreiben können oder die eine Person haben, die ihnen dabei hilft. Es wurden offene Fragebögen benutzt, d.h., dass die Fragen offen gestellt waren und die Befragten mit eigenen kurzen Texten antworten konnten. Die Fragen waren an den Interviewfragen orientiert, um die Ergebnisse der beiden Befragungsarten besser vergleichen zu können. Im Vorfeld wurden die Bögen auf Arabisch und Farsi übersetzt. Die Bewohner\*innen sollten sich die Bögen selber nehmen und nach dem Ausfüllen in einen Briefkasten werfen.

### Durchführung

Umschläge mit den Fragebögen und der Briefkasten zum Einwerfen wurden an einem zentralen, aber dennoch geschützten Ort befestigt, sodass möglichst viele Bewohner\*innen darauf aufmerksam wurden und gleichzeitig niemand sehen konnte, wer einen Bogen nimmt oder einwirft.

---

<sup>1</sup> Unter Mitarbeit von Moritz Petri.

Der Briefkasten wurde am Ende des dritten Forschungstages geleert, mit drei ausgefüllten Bögen war der Rücklauf gering, lässt sich jedoch mit der großen Bereitschaft zur Interviews erklären. Bögen, die auf Arabisch oder Farsi ausgefüllt wurden, wurden anschließend von Dolmetscher\*innen übersetzt.

## Kreative Methode – Plakate<sup>2</sup>

### Idee

Eine kreative Methode soll den Studienteilnehmer\*innen die Möglichkeit geben, Dinge möglichst frei und auf ihre eigene Art auszudrücken. Innerhalb eines groben Rahmens sollen sie eigene Schwerpunkte setzen können, Inhalte sollen individuell von ihnen selbst produziert, statt nur abgefragt werden. So bilden kreative Methoden zum Beispiel einen Unterschied zu „geschlossenen“ Fragebögen mit konkreten Fragen und festen Antwortkategorien.

### Plan

Der Einsatz einer kreativen Methode erschien für die Studie sinnvoll, da es sich um eine Auftragsforschung handelte und eine möglichst offene Herangehensweise gewählt werden sollte. Außerdem war unklar, welche Themen erwartet werden können, deshalb sollte die kreative Methode auch dazu dienen, Dinge aufzuwerfen, die durch die Interviewfragen nicht abgedeckt werden konnten. Weiterhin wurde davon ausgegangen, dass auf diese Art auch Menschen erreicht werden konnten, die nicht an einem Interview teilnehmen wollten oder konnten.

Die Wahl fiel auf Wandplakate, auf die die Bewohner\*innen zu bestimmten Oberthemen ihre Meinungen, Ideen und Probleme schreiben oder malen konnten, da diese Variante mit relativ wenig Aufwand einen relativ großen Informationsaustausch versprach.

Es sollte Plakate mit drei Oberthemen geben:

„Was ist generell gut oder schlecht?“

Hier sollten die Bewohner\*innen generell Dinge eintragen können, die sie an der Unterkunft und dem Leben in Berlin gut oder schlecht finden. Es sollte drei Spalten geben – gut, neutral und schlecht – jeweils symbolisiert durch ein entsprechendes Smiley.

„Unterkunft/Accommodation“

Hier sollte eingetragen werden können, was die Bewohner\*innen mit der Unterkunft ganz allgemein verbinden.

„Worauf habt Ihr Lust? Was könnte euch helfen?“/“What would you like to do? What would you like to have/What could help you?“

Auf diesem Plakat sollten die Bewohner\*innen eintragen können, was sie gerne machen würden und was sie (dafür) bräuchten.

Die Plakate wurden im Foyer aufgehängt, um möglichst viele Menschen erreichen zu können. Dolmetscher\*innen für Arabisch und Farsi und mindestens eine Person der KFS sollten anwesend sein, um Menschen ansprechen zu können, bzw. um ansprechbar zu sein für Erklärungen zur Studie und zu den Plakaten und um für Menschen zu schreiben, die dies selber nicht können.

### Durchführung

Die Plakate wurden vor allem an den ersten beiden der drei Studientage eingesetzt, an diesen wurden sie sehr gut angenommen. Am dritten Tag waren nur wenige Bewohner\*innen vor Ort und ein thematischer Sättigungsgrad erreicht, sodass den Plakaten an diesem Tag nichts hinzugefügt wurde. Am Ende jedes Tages wurden die Plakate für die Auswertung abfotografiert. Es stellte sich heraus, dass die Methode in der Pra-

<sup>2</sup> Unter Mitarbeit von Moritz Petri.



xis noch etwas freier genutzt wurde als angedacht, da von den Bewohner\*innen schnell auf alle Plakate zu allen Oberthemen etwas geschrieben wurde, wodurch die Struktur der drei Themenbereiche aufgelöst wurde.

Häufig schrieben die Bewohner\*innen auch nicht selbst, sondern sie erzählten Dinge im Gespräch mit den Dolmetscher\*innen oder KFSler\*innen, die von diesen dann aufgeschrieben wurden. Das, was auf Arabisch oder Farsi aufgeschrieben wurde, wurde von den Dolmetscher\*innen später ins Deutsche übersetzt.

## Ergebnisse

Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse wurden im Rahmen einer Quick Response Forschung gewonnen und stellen eine Momentaufnahme in einer NUK zwischen unmittelbarer Nothilfe und der Etablierung langfristiger Strukturen der Sozialarbeit dar. Für diese Phase, in der sich besondere Fragen stellen, können die Ergebnisse Gültigkeit beanspruchen, wir möchten jedoch davor warnen, die hier dargestellten Ergebnisse einfach auf andere Phasen der Unterbringung von Geflüchteten zu übertragen.

### Leitfadeninterviews

Die Auswertung erfolgte in drei Schritten: In einem ersten Schritt wurde das Material induktiv mit dem Fokus ausgewertet, welche emotionale Verfasstheit, Stimmungsbilder und Spannungsfelder sich quer durch alle Äußerungen ziehen. Der zweite Schritt bestand in einer ausführlichen Auswertung und Darstellung des Alltags und der sozialen Beziehungen der Bewohner\*innen untereinander. In einem dritten Schritt wurden

theoretische Schlussfolgerungen für einen realistischen Integrations- und Empowermentprozess gezogen, welche viertens in Handlungsempfehlungen für die Betreiberorganisation resultierten.

### Einige methodische Anmerkungen

Die Auswertung und Interpretation der Aussagen der Bewohner\*innen ist – so ist relativierend festzuhalten – mit Vorbehalt zu lesen: So sind immer sehr viele Interpretationsformen möglich, die sich in höchst divergenten kulturellen Ausdrucksweisen, der Übernahme öffentlicher, medialer Diskurse oder der sozialen Erwünschtheit äußern können. Der Prozess des Übersetzens und die Rolle der Dolmetscher\*innen spielte dabei nochmals eine besondere Rolle: So hatte ein Dolmetscher z.B. selbst Fluchterfahrungen in jüngerer Vergangenheit gemacht und wollte sich durch sein Engagement in der Studie sehr gern erkenntlich zeigen für die positiven Dinge, die er erlebt hat. Im Laufe des Gesprächs zeigte sich aber, dass er der jungen Frau die Empfehlungen gab, wie sie am besten antworten sollte. Das Gespräch musste schließlich abgebrochen werden, weil er von eigenen Gefühlen in der Situation überwältigt wurde.

#### 1) Emotionale Verfasstheit und Spannungsfelder aus Sicht der Bewohner\*innen

Insgesamt zeichnet sich in den Gesprächen mit den Bewohner\*innen eine große Hoffnungslosigkeit, Entwurzelung, Hilflosigkeit, Isolation, Frustration, Lethargie, Langeweile, Depression bis hin zur Angst ab. Sie befinden sich – so scheint es – in einem fragilen Zustand zwischen Isolation, Erschöpfung und (unrealistischen) Hoffnungen. Viele der Bewohner\*innen sind mit einem konkreten Anliegen an uns als Forschende herangetreten, wir wurden als Mittler zwischen ihnen und den Betreibern der Unterkunft gesehen, andere waren sehr dankbar dafür, überhaupt (an-)gehört zu werden, wenn auch von den Forschenden sehr deutlich kom-

muniziert werden musste, dass die Wahrscheinlichkeit, dass die Forschung konkret etwas an ihrer momentanen Situation ändern könnte, sehr gering sei. Der Alltag der Bewohner\*innen ist geprägt durch ein Spannungsfeld von einerseits ständigen heteronomen Terminen und Besuchen bei Ämtern, dem Besuch von Deutschkursen oder der Kinderbetreuung und andererseits aber auch ausgedehnter Langeweile, Stillstand und endlosem Warten auf Termine, substantielle Veränderungen des eigenen Status sowie der Situation usw. Eine Befragte berichtet – wie das Zitat im Titel dieser Studie zeigt – davon, dass sie seit Wochen auf einen Bus warten würde, der sie zu einer erwarteten Anhörung bringen würde, dieser Bus aber an keinem Tag käme. In diesem Zitat spiegelt sich in nuce die Situation vieler Geflüchteter. Bei vielen gibt es die Hoffnung auf Verbesserung ihrer Situation: WENN es erst einen Schulplatz für die Kinder gäbe, WENN erst die Anerkennung durch wäre, WENN sie denn einen Arbeitsplatz hätten... Diese Hoffnung wird jedoch kaum erfüllt, wie die diachrone Lesart der Interviews zeigt. Eine Interviewte bringt dies auf den Punkt: „Im ersten Camp hatte ich das Gefühl, dass es schnell vorwärtsgeht. Hier kann der Junge zwar in die Schule gehen, aber es hat sich sonst nichts geändert. Es geht hier nicht voran.“ Die Enttäuschung und Frustration verschiebt und potenziert sich und führt – je länger dieser Zustand anhält – zu einer Zunahme an Lethargie und Deprivation, aber auch zu Konflikten unter den Bewohner\*innen oder mit dem Sicherheitspersonal/der Verwaltung.

Besondere Bedeutung messen die Bewohner\*innen der Möglichkeit bei, eine sinnstiftende Tätigkeit auszuführen. Fast alle waren in ihrem Leben im Herkunftsland berufstätig, die Arbeit stellte einen zentralen Modus der Selbstachtung und -identifikation dar. Ihr Fehlen bedeutet damit wiederum das Fehlen eines zentralen identitätsstiftenden Moments, welches auch durch Freizeitangebote in der Unterkunft nur schwer ersetzt werden kann. Zum einen scheinen genuine Freizeitaktivitäten nicht kulturell universell zu sein, zum anderen ergibt sich der

Wert von Freizeitbeschäftigungen erst aus dem Kontrast zur (Erwerbs-)Arbeit.

## 2) Alltag und Sozialbeziehungen in der Unterkunft

Die Unterkunft wird von vielen Bewohner\*innen vielfach als „Gefängnis“ oder „Militärlager“ wahrgenommen, andere wiederum betonen die Vorteile, die diese Unterkunft im Gegensatz zu anderen Unterkünften bietet. Es gibt unter den Bewohner\*innen eine große Angst und Unsicherheit, Dinge falsch zu machen, was aus einer großen Unkenntnis der geltenden Regeln und Gesetze herrührt (siehe dazu auch Punkt 3). In den Gesprächen mit den Bewohner\*innen lag der Schwerpunkt auf ihrem Verhältnis zu ihrem sozialen Umfeld (Sicherheitspersonal, Verwaltung/Sozialteam, Bewohner\*innen untereinander, lokale Bevölkerung).

### Verhältnis zum Sicherheitspersonal

Die Wahrnehmung der Unterkunft als „Gefängnis“ korreliert auch mit der Wahrnehmung des Sicherheitspersonals, welches entsprechend als „unfreundlich“, „feindselig“, „wenig hilfsbereit“, „streng“, oder gar „Gefängnispersonal“ beschrieben wird. Es wird von Einschüchterungen und Drohungen gegenüber den Bewohner\*innen gesprochen, wenn diese Regelübertritte begangen hätten. Manche der Bewohner\*innen beteiligten sich – laut Aussagen anderer Bewohner\*innen – nicht an der Befragung aus Angst vor negativen Sanktionen. Als besonders verletzend empfanden die Bewohner\*innen die Verletzung der Privatsphäre durch das Sicherheitspersonal. Die Kommunikation sei aufgrund der Sprachprobleme sehr schwierig. Es zeigte sich aber auch, dass ebenfalls mit arabischsprachigem Personal Schwierigkeiten bestehen, da die nicht-arabischsprachigen Bewohner\*innen in der Behandlung Nachteile wahrnehmen bzw. befürchteten, während die arabischsprachigen Bewohner\*innen die erwartete Solidarität jedoch auch nicht erhielten, sondern eher gegenläufige Reaktionen. Allerdings wurde auch von

freundschaftlichen und sehr unterstützenden Beziehungen berichtet.

### Verhältnis zur Verwaltung/Sozialteam

Für die Bewohner\*innen ist es z.T. sehr schwer einzuschätzen, welche Personen mit welchen Aufgabenbereichen und Befugnissen ausgestattet sind. Kontakt zur Verwaltung und zum Sozialteam gibt es v.a. bei Problemen, durch die vorhandenen Sprachbarrieren sei es oft schwierig die Problemlage zu vermitteln und den bzw. die passende Ansprechpartner\*in zu finden, man gehe zum Empfang und suche sich „ein lächelndes Gesicht“. Die Kommunikation mit der Verwaltung und dem Sozialteam äußert sich nicht nur auf der konkreten sprachlichen, sondern auch auf der symbolischen Ebene über unsichtbare Hürden und räumliche Aufteilungen: „It is not allowed to enter the office. The door is always closed.“ Der Informationsfluss wird als sehr problematisch angesehen, es gibt eine große Unsicherheit, ob Beschwerden und Fragen ankommen und weiterbearbeitet werden. Insgesamt schwankt die Einschätzung zwischen „sehr freundlich“ und „hilfsbereit“ bis zu „herablassend“ oder „distanziert“.

### Verhältnis der Bewohner\*innen untereinander

Die Kontaktintensität der Bewohner\*innen untereinander ist sehr unterschiedlich, teils gibt es sehr rege Begegnungen, die Mehrzahl scheint jedoch eher als „Familienmonaden“ zu leben und sich v.a. auf die eigene Familie zurückzuziehen. Bedingt wird dieses Verhalten durch die infrastrukturelle Ausstattung: Zum Zeitpunkt der Forschung gab es in der Unterkunft keinen Gemeinschaftsraum, die strukturellen Möglichkeiten eines gemeinschaftlichen Lebens sind daher also sehr begrenzt. So konnte in dieser Unterkunft keine von allen geteilte Bewohner\*innenidentität festgestellt werden. Die anderen Bewohner\*innen dienen auch als zentrale Unterstützung und Informationsquelle ebenso wie die sozialen Medien, wobei hier auch deutlich die Gefahr von Fehlinformationen angesprochen

wurde, die wiederum eine große Verunsicherung bis hin zu Ängsten provozieren kann. Konflikte untereinander tauchen v.a. aufgrund unklarer Regeln und einer realen und/oder gefühlten Ungleichbehandlung sowie fehlender Privatsphäre auf. Von einem Weitertragen der Konflikte aus den Heimatländern wurde kaum etwas berichtet. Aus einzelnen Schilderungen lassen sich allerdings Ansätze einer internen Rangordnung verschiedener Flüchtlingsgruppen andeuten, wenn sich z.B. eine nur mit ihrem Kind reisende, alleinerziehende Frau aus Eritrea von den anderen vornehmlich aus Syrien und Afghanistan stammenden Geflüchteten ausgegrenzt fühlt und daher keinerlei soziale Kontakte pflegt. Großen Einfluss auf das Gefühl der (Un-)Gleichbehandlung hat die staatliche Anerkennungspolitik, die eine klare Grenze zwischen „richtigen“ syrischen oder irakischen Flüchtlingen und „falschen“ Flüchtlingen zieht, die aus Afghanistan oder dem Iran, bzw. den Grenzregionen kommen und wenig Chancen auf Anerkennung haben. Diese den Geflüchteten sehr bewusste strukturelle Ungleichbehandlung führt zu viel Frustration und Unmut unter den negativ Betroffenen, da ihre Fluchtgründe ebenso legitim seien bzw. aufgrund einer ausbleibenden Anerkennung sogar als gravierender erlebt werden.

### Verhältnis zur lokalen Bevölkerung

Die Kontakte zur Bevölkerung vor Ort waren zum Zeitpunkt der Erhebung noch recht sporadisch und zufällig, die Hilfsangebote von Seiten der Bevölkerung waren noch nicht angelaufen. Kontakte mit Deutschen und der deutschen Kultur werden gewünscht, viele Begegnungen wurden als „nett“ und „unterstützend“ beschrieben. Auf der anderen Seite gibt es eine große Angst vor Fremdenfeindlichkeit und viele ablehnende Erfahrungen, die für die Bewohner\*innen unverständlich sind: „Andere ignorieren mich und sind abweisend zu mir. Ist das normal in Deutschland? Wieso sind einige so abweisend?“

### 3) Rahmenbedingungen für Empowerment in der Unterkunft

Eine sehr wichtige Frage für die Betreiberorganisation, aber auch für die deutsche Gesamtgesellschaft ist, wie die geflüchteten Menschen möglichst schnell in die Lage versetzt werden, ihr Leben in die eigene Hand zu nehmen. Dieser Schritt ist für alle beteiligten Akteure schwierig, da es bisher keine organisationalen, strukturellen oder formalisierten Wege gibt, wie die Integration gelingen kann, bzw. was Integration in diesem Kontext überhaupt sinnvoll heißen kann. „Sie wollen sich integrieren, wissen aber nicht wie“, so die Aussage einer der beteiligten Dolmetscher\*innen.

Eine besondere Bedeutung kommt hier der **Umgang mit Regeln und Rechten** der Unterkunft, aber auch der Gesellschaft allgemein zu. Eine Vielzahl der geäußerten Ängste und Unsicherheiten, aber auch Konflikte in der Unterkunft resultieren aus der Unkenntnis lokaler und organisationaler Gesetze, Regeln und Gebräuche, die mit einer strukturell schwachen Position verbunden ist. Formale und informelle Regeln der Unterkunft sind meist nicht bekannt, unverständlich oder zu streng: „Man müsse die Regeln befolgen, auch wenn sie für einen keinen Sinn ergeben würden“. Regelverstöße würden von der Sicherheitsfirma sehr streng geahndet bis hin zur Drohung, das Zimmer zu verlieren, wohingegen Regelverstöße von Seiten der Sicherheitsfirma aus der Perspektive der Bewohner\*innen nicht geahndet würden, es also kein wechselseitiges Sanktionspotenzial gebe. Daraus entsteht vielfach das Gefühl, ungerecht behandelt zu werden und dieser Ungerechtigkeit auch strukturell nicht begegnen zu können.

Zusätzlich gibt es unter den Bewohner\*innen ein großes Unwissen über ihre persönlichen sowie allgemeine Rechte, welche oft allein als Gesetze verstanden werden, welche es zu befolgen gilt, nicht als Rechte, die man als Rechtssubjekt hat. Die zu vermutende Freiheitskonnotation, die mit dem Aufenthalt in einer liberal-westlichen Demokratie – gerade auch in Abgrenzung zu häufig

rechtsfreieren Kontexten in den Ursprungsländern oder auf der Flucht – verbunden sein könnte, fehlt daher fast vollständig bei den Bewohner\*innen. Es gibt nur sehr rudimentäres Wissen über Rechte in Deutschland bzw. zeichnet sich dieses durch Fehlinformationen aus. Diese Fehlinformationen finden sich insbesondere über Frauen- und Kinderrechte, diese werden oft als deutlich strenger wahrgenommen, als sie eigentlich sind und führen zu einer großen Verunsicherung, wie bspw. ein angemessener Umgang mit den eigenen Kindern aussehen kann.

Die Hilfsorganisation, die die Notunterkunft betreibt, hat den Anspruch, nicht nur Vulnerabilität zu verwalten, sondern den Bewohner\*innen auch möglichst schnell Selbsthilfe zu ermöglichen und diese in die Lage zu versetzen, sich auch in der Unterkunft selbst zu engagieren. In der Befragung wurden daher auch die verschiedenen Kompetenzen und Motivationen abgefragt, sich in der Unterkunft zu engagieren. Dabei zeigte sich, dass zwar diverse Kompetenzen vorhanden sind, dass das Thema zum Zeitpunkt der Befragung insgesamt wenig Priorität hatte, da der Aufenthalt in der Einrichtung als Zwischenstation angesehen wurde. Auch die generelle Bleibeperspektive und der Bleibewunsch scheinen die Motivation, sich zu engagieren zu beeinflussen. Das Konzept „Freizeit“ existiert in der Lebenswelt der meisten Bewohner\*innen nicht, ihr früheres Leben war meist geprägt von Arbeit und Familie, entsprechend gestaltet sich die Vorstellung einer „ehrenamtlichen“ Tätigkeit. Eine Mitarbeit können sich die meisten v.a. dort vorstellen, wo es darum geht, konkret die eigene Situation zu verbessern, wie z.B. eigenes Essen zu kochen.

Für die Betreiberorganisation stellt sich daher auch die Frage danach, wo und wann in der Einrichtung überhaupt welche Art von Entfaltungsmöglichkeiten/-räume bestehen und gewünscht sind. Geht es um die Übernahme von Verantwortung für das eigene Umfeld (Beteiligung an Putzdiensten bspw.) im Sinne von Ownership oder weiterreichend um Empowerment im Sinne

der (auch politischen) Selbstgestaltung der eigenen sozialen Welt?

Der folgend abgebildete Regelkreis des Empowerments leitet sich aus den Ergebnissen der Befragung ab und kann als Vorschlag für die Betreiberorganisation gesehen werden, welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, um Empowerment zu ermöglichen. Voraussetzende Annahme des Regelkreises ist ein offensichtlicher Bruch zwischen dem Integrationswunsch der Bewohner\*innen und ihren – von außen betrachten – realistischen Perspektiven in den nächsten Jahren in Deutschland:

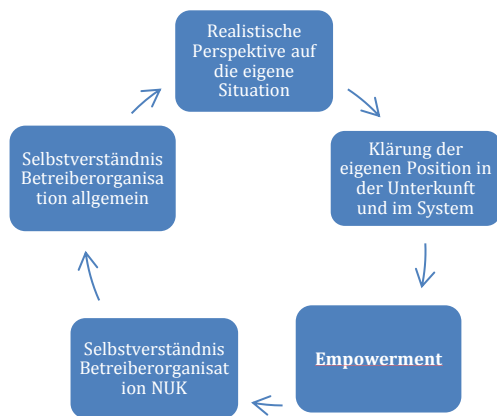


Abbildung 7: Regelkreis des Empowerments © Cordula Dittmer, Daniel F. Lorenz

Wenn man verstehen will, was Geflüchtete brauchen und anbieten können, bedarf es also, so die grundlegende Annahme, einer realistischen Perspektive nicht nur auf die Geflüchteten, sondern auch von den Geflüchteten selbst. Diese **realistische Perspektive der Geflüchteten auf ihre eigene Situation** kann durch die Definition der strukturellen Rahmenbedingungen geschaffen werden: Hier hilft es, Handlungsoptionen, Regeln und Rechte zu definieren, um zu entlasten. Dazu gehört zuallererst die **Definition des Platzes in der Unterkunft**, aber auch im rechtlichen, bürokratischen und sozialstaatlichen System: Wenn klare Regeln und Wissen über eigene Rechte und Pflichten fehlen, kommt es zu **Hilf- und Sprachlosigkeit**, die wiederum die Vulnerabilität der Bewohner\*innen verstärkt. Formale und informelle Regeln der Unterkunft

sollten klar, transparent und langsam kommuniziert werden, ebenso wie realistische Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven der Bewohner\*innen. Die sehnlichst erhoffte Erlösung aus der Situation durch einen Job, eine Wohnung oder die Anerkennung als Asylsuchende wird in den nächsten Jahren vermutlich nur sehr wenige erreichen können. Auch scheint es sehr sinnvoll, die politische Situation in Deutschland differenziert aufzuzeigen, um bspw. eine Erklärung dafür anzubieten, warum geflüchtete Menschen nicht überall willkommen geheißen werden.

Wenn es eine **realistische Perspektive** gibt, dann kann es zu einer Klärung der eigenen Position in der Unterkunft, aber auch in der Gesellschaft kommen. Erst dann ist es überhaupt möglich, eigene Handlungsformen und -radien zu definieren und dass die gegenwärtige Situation akzeptiert und der **Wille zur Mitgestaltung** geweckt werden. Dieser kann dann im nächsten Schritt in einem **Empowerment** innerhalb des begrenzten Handlungsrahmens führen, wenn es nicht nur um Zeitvertreib, sondern um die Entwicklung sinnvoller, gestalterischer und selbstbewusster Ansätze geht. Dieser Prozess bedeutet für die Betreiberorganisation auch, sich sowohl auf der Ebene der Unterkunft als auch als Organisation insgesamt auf einen **Selbstreflexions- und Verteidigungsprozess** über Integration, zentrale Werte und Normen, was das Ziel von Mitgestaltung sein soll (Zeitvertreib oder Selbstbewusstsein auch im Sinne eines Gruppenbewusstseins und als politische Kategorie?) einzulassen; also geht es auch zukünftig „nur“ um die Verwaltung von basaler Vulnerabilität oder vielmehr um die Stärkung von Resilienz? Wie könnte also eine mittel- bis langfristige Perspektive aussehen, in der sich sowohl die Bewohner\*innen als auch die Betreiberorganisationen weiterentwickeln?

#### 4) Handlungsempfehlungen für die Betreiberorganisation

Die Betreiberorganisation interessierte, welche Angebote die Geflüchteten brauchen, welche sie selbst geben können, wie die Deutschkursituation eingeschätzt wird und ob es besondere Bedürfnisse gibt, die beachtet werden sollten.

##### Angebote für und von Geflüchtete

Diese könnten idealerweise

- über **Regeln, Rechte und Pflichten** aufklären und die eigene Positionierung bewusstmachen.
- **sinnvolle Tätigkeiten** sein, die jene Lücke, die die fehlende Arbeit schlägt, ein Stück weit ausfüllt (realistische Qualifikationsmaßnahmen oder auch konkrete Verbesserungen der eigenen Lebenssituation, z.B. Spielzeug für die Kinder bauen, nähen, basteln; Instrumente herstellen).
- auch die eigenen diversen **biographischen Hintergründe** einbeziehen (multikulturelles Lernen).
- dem jeweiligen **Bildungshintergrund** angemessen sein (Aristotelischer Grundsatz).
- Freizeitbeschäftigung/Sport/Zeitreib sind wichtig, aber nicht existentiell, wenn das Ziel nicht nur die Verwaltung von Grundbedürfnissen ist.

##### Ausstattung der Unterkunft

Die Ausstattung der Unterkunft wurde in vielerlei Hinsicht von Geflüchteten selbst thematisiert:

- Es besteht ein großer Wunsch nach **funktionierenden Medien** (Internet und

TV), die das Deutschlernen vereinfachen, zu mehr Selbständigkeit verhelfen und einfach als Unterhaltung fungieren könnten. Ein Bewohner äußerte sich scherzhaft, es sei komisch, dass es hier keinen Fernseher gebe – er komme aus der dritten Welt und da seien überall Fernseher, und hier nirgends.

- Wenn möglich, sollten Zimmer abschließbar sein, die **fehlende Privatsphäre** setzte den Familien und Ehepaaren zu und führte zu vielen Konflikten. Dies ist natürlich immer nur im Rahmen der zur Verfügung stehenden Infrastrukturen möglich.
- Das **Essen** stellt in der Unterkunft einen wichtigen, sowohl den Tag als auch das individuelle Wohlbefinden strukturierenden Faktor dar: Der Wunsch, sich beim Kochen für sich und die anderen Bewohner\*innen zu engagieren, steht bei den Geflüchteten sehr weit oben und beinhaltet viele Integrationsaspekte wie Selbständigkeit und Selbstbestimmung, Sorge um sich selbst, soziales Leben und körperliches Wohlbefinden.
- Die **Vermittlung von Informationen** stellt einen wesentlichen Aspekt für die Bewohner\*innen dar und gelingt z.T. nur sehr unzureichend aufgrund von Sprachbarrieren oder Analphabetismus. Gemeinsame wöchentliche Informationsveranstaltungen wären anzustreben.

##### Deutschkurse

Die Mehrheit der Befragten besuchte Deutschkurse, davon die Mehrheit Kurse außerhalb der Unterkunft. Als Haupthindernis für einen Deutschkursbesuch wurden Kinderbetreuung und Behördengänge angegeben, andere Mittel zum Deutschlernen (CDs, Radio, Fernsehen) fehlten hingegen. Die Kurse wurden sehr unter-

schiedlich bewertet, von zu langsam und zu anspruchslos bis zu schnell und überfordernd, was an der großen Spanne zwischen Bewohner\*innen mit Universitätsabschluss und Analphabet\*innen lag. Individuelle Bedürfnisse würden zu wenig berücksichtigt.

### Besondere Bedürfnisse

Die Frage nach besonderen Bedürfnissen konnte kaum beantwortet werden, da alle Bewohner\*innen im Prinzip besonderer Betreuung bedürften, Verallgemeinerungen sind kaum möglich. Mehrmals erwähnt wurden **kulturelle bzw. genderspezifische Probleme**, wie z.B., dass eine Frau das Zimmer mit einer anderen Familie teilt und ihr Kopftuch nicht abnehmen darf/kann, solange der andere Mann im Zimmer ist.

Die medizinische Versorgung kann zum Teil nicht angemessen gewährleistet werden; es lässt sich ein großes Spektrum an **potentiell traumatisierenden Erfahrungen** beobachten. Die Bewohner\*innen selbst diagnostizieren Auffälligkeiten bei sich selbst und ihren Kindern (Entwicklungsstörungen), in einem Fall wurde eine Therapie explizit nachgefragt. Man muss davon ausgehen, dass es einen signifikanten Anteil an traumatisierten Menschen gibt, aber es ist sehr schwierig zu bewerten, ob das Traumakonzept überhaupt, bzw. wenn ja, wie, kulturell greift und ob Intervention in jedem Fall zu empfehlen ist. Die Zusammenarbeit mit Wohlfahrts- und Sozialarbeit sollte intensiviert werden, auch um niedrigschwellige Angebote neben der Psychotherapie anzubieten.

## Schriftliche Befragung<sup>3</sup>

Aufgrund der geringen Anzahl an Fragebögen – drei, der dritte davon vermutlich von jemandem ausgefüllt, mit dem auch ein Interview geführt wurde, können keine verallgemeinerbaren Aussagen getroffen werden, sondern es wird sich in der Darstellung nah an den Antworten der einzelnen Befragten gehalten.

	Befragter 1	Befragter 2	Befragter 3
<b>Geschlecht</b>	männlich	männlich	männlich
<b>Alter</b>	19	33	40
<b>Herkunft</b>	Syrien	Palästina/Syrien	Syrien
<b>Religion</b>	Muslim	Muslim	Muslim
<b>Beruf</b>	Automechaniker	Elektro- und Elektroniktechniker	Tierarzt
<b>Sprachen</b>	Türkisch, Kurdisch, Arabisch	Arabisch, Englisch auf mittlerem Niveau	Arabisch, Englisch
<b>Aufenthaltsdauer Unterkunft</b>	2 Monate	2 Monate (seit 12.11.15)	2 Monate

Abbildung 8: Soziodemographische Daten

### Alltagsbeschäftigungen

Auf die Frage nach Beschäftigungen im Alltag, außerhalb der Arbeit, antwortete Befragter 1, dass er male, soziale Medien benutze und Sport treibe. Befragter 2 spiele gerne Fußball. Befragter 3 gibt an, dass er Sprachen lerne, lese und Freiwilligenarbeit betreibe.

### Meinung über Unterkunft

<sup>3</sup> Unter Mitarbeit von Moritz Petri.

Auf die Frage, was ihnen an der Unterkunft gefällt, antworten Befragter 1 und 3 mit „nichts“, Befragter 1 fügt hinzu, dass er sich gelangweilt fühle. Befragter 2 gibt an, dass die Unterkunft an sich gut sei, aber dass es ihn störe, dass seine Familie mit einer anderen Familie zusammen auf einem Zimmer wohnen müsse, dies mache die Kommunikation mit seiner eigenen Familie schwieriger. Außerdem sei das Essen sehr ungewohnt für ihn und andere Bewohner\*innen, weshalb viele Essen wegschmissen.

#### Gewünschte Aktivitäten

Befragter 2 und 3 haben keine Wünsche an Aktivitäten in der Unterkunft. Befragter 1 würde gerne malen und auch anderen malen beibringen.

#### Einbringen in Unterkunft

Alle drei geben an, dass sie sich vorstellen könnten, sich in die Arbeit in der Unterkunft einzubringen. Befragter 2 schreibt konkreter, dass er mit Kindern morgens Sport machen könne, allerdings morgens auch in eine Sprachschule gehe.

#### Deutschkurs

Befragter 3 gibt an, noch keinen Sprachkurs besucht zu haben. Befragter 2 hat zwar einen Deutschkurs, allerdings nicht in der Unterkunft, Befragter 3 besucht einen Kurs in der Unterkunft und findet diesen besser als Kurse anderswo, auch weil er so nah ist.

#### Informationswege

Auf die Frage, ob und wie die Befragten Informationen in und über die Unterkunft erfahren, antworten Befragter 1 und 3, dass sie keine Informationen bekommen würden. Befragter 2 gibt an, dass er Informationen per Post erhalte.

#### Ansprechpersonen

Auf die Frage, ob es Ansprechpersonen gebe, an die sich die Befragten wenden, wenn sie Fragen oder Probleme haben, antwortet Befragter 1, dass er keine Fragen oder Probleme habe, die er mit dem Personal besprechen wolle. Befragter 2 gibt an, dass er sich an spezifische Personen wende und Befragter 3 schreibt, dass er sich an eine deutsche Freundin wende, die Englisch spricht.

#### Konflikte

Auf die Frage, ob es zwischen den Bewohner\*innen Konflikte gebe, antwortet Befragter 1, dass es keine Konflikte gebe, aber manchmal kranke Menschen ohnmächtig würden. Auch Befragter 2 gibt an, dass es keine Konflikte gebe, aber manchmal Missverständnisse. Befragter 3 gibt keine Antwort.

#### Ansprechpersonen bei Konflikten

Befragter 1 schreibt, dass es niemanden gebe, an den man sich bei Konflikten wenden könne, Befragter 2 verneint, dass er sich bei Problemen an jemanden wende und Befragter 3 gibt keine Antwort.

#### Gewalt

Befragte 1 und 2 geben beide an, dass sie bislang keine Gewalt in der Unterkunft erlebt hätten, Befragter 3 gibt keine Antwort.

#### Verhältnis zum Personal

Befragter 1 schreibt, dass er ein gutes Verhältnis zum Personal habe, Befragter 2 gibt an, dass er kein Verhältnis zum Personal habe. Befragter 3 gibt keine Antwort.

#### Wünsche an das Personal

Befragter 1 schreibt hier, dass es nichts gebe, was er sich vom Personal wünsche. Befragter 2 möchte respektvoll behandelt werden, was



manche Mitarbeiter nicht täten. Befragter 3 gibt keine Antwort.

#### Geplante Aufenthaltsdauer

Befragter 1 gibt hier an, dass er nicht wisse, wie lange er bleiben will, Befragter 2 möchte dauerhaft in Deutschland bleiben.

#### Bedürfnisse für ein glückliches Leben in Deutschland

Befragter 1 antwortet auf die Frage, was nötig sei damit er in Deutschland glücklich werden könne, dass er wolle, dass die Einheimischen sich sicher fühlen, außerdem hätte er gerne einen guten Job und ein eigenes Haus.

Befragter 2 möchte ebenfalls eine eigene Unterkunft und einen Job, der zu seiner Ausbildung und seiner Erfahrung passt. Er wünscht sich außerdem eine gute Ausbildung für seinen Sohn.

#### Bedürfnisse für bessere Situation in Berlin

Auf die Frage, was ihre Situation in Berlin verbessern könne, antwortet Befragter 2, dass ihm eine eigene Unterkunft helfen würde.

#### Gewünschte Aktivitäten in Berlin

Auf die Frage, was sie in Berlin gerne machen würden, was sie bis jetzt noch nicht tun konnten, antworten Befragter 1 und 3, dass sie gerne in ihren alten Berufen arbeiten würden, Befragter 3 fügt hinzu, dass er außerdem Deutsch lernen wolle.

#### Kenntnis der Rechte als Asylbewerber\*in

Auf die Frage, ob sie ihre Rechte als Asylbewerber in Deutschland kennen würden, antworten Befragter 1 und 3, dass sie ihre Rechte kennen, Befragter 2 verneint die Frage.

#### Kenntnis der Rechte als Mann oder Frau

Auf die Frage, ob sie ihre Rechte als Männer in Deutschland kennen würden, antwortet Befragter 3, dass er diese kenne, Befragter 2 verneint die Frage und Befragter 1 gibt keine Antwort.

#### Hilfe bei speziellem Problem als Mann oder Frau

Auf die Frage, ob sie als Mann ein spezielles Problem hätten und dafür Hilfe benötigten, antwortet Befragter 2, dass es ein Problem sei, dass er mit einer anderen Familie im selben Zimmer wohne und er deshalb mit seiner eigenen Familie nicht über persönliche Themen reden könne. Deshalb gingen sie nach draußen, um zu diskutieren, allerdings würde es ihnen dort schnell sehr kalt und sie müssten wieder zurück ins Zimmer. Befragter 3 schreibt, dass er sich an niemanden im Wohnheim wenden könne, außer an einen der Sozialbetreuer, der hilfsbereit sei.

#### Mitteilung an Personal

Befragter 3 möchte den Mitarbeiter\*innen der Unterkunft mitteilen, dass die Geflüchteten gefährliche Situation durchleben mussten, dass aber der deutsche Staat und die Menschen in Deutschland sie willkommen heißen hätten und ihnen Hilfe gegeben hätten. Er bittet die Mitarbeiter\*innen, sie nicht als Gefangene oder mit Gewalt zu behandeln.

#### Mitteilung an Forscher\*innen

Befragter 3 möchte den Forscher\*innen mitteilen, dass in der Unterkunft viele alte und behinderte Menschen wohnen würden, die aber die Fahrstühle nicht benutzen dürften, weil diese angeblich kaputt seien. Alle Bewohner\*innen wüssten aber, dass die Fahrstühle eigentlich gut funktionieren würden, dass könne jede\*r bestätigen.

## Kreative Methode – Plakate<sup>4</sup>

"Wir bitten Sie darum, die kaputten Lampen in den Zimmern zu wechseln, die Fenster mit Vorhängen zu versorgen, weil es sehr nötig ist, einen syrischen Koch einzustellen, die Zimmer mit Schlüsseln zu versorgen und ein paar Aktivitäten für die Kinder zu erstellen." (Zitat vom Plakat gut-schlecht, Tag 2, übersetzt aus dem Arabischen)

Im Folgenden sind die Ergebnisse aller drei Plakate zusammengefasst, weil beim Eintragen oft kein Unterschied zwischen den Oberthemen gemacht wurde.

Gezählt wurden jeweils inhaltliche Punkte, im Unterschied zu ganzen Einträgen auf den Plakaten. Ein Eintrag kann aus mehreren inhaltlichen Punkten bestehen. Wenn nicht anders angegeben, bezieht sich die Zahl in Klammern hinter einem inhaltlichen Punkt auf die Anzahl von dessen Erwähnungen. Hier eine Aufstellung der auf den Plakaten angesprochenen Themen nach Anzahl der Punkte:

### Zimmer

Ein sehr großes Thema mit insgesamt 24 inhaltlichen Punkten sind die Zimmer. Es gibt einerseits generelles Lob für die Zimmer und Badezimmer (4), andererseits aber auch eine Reihe von Klagen: In zwei Punkten wird bemängelt, dass sich oft mehrere Familien ein Zimmer teilen müssen, eine Person davon schrieb, dass sie es gut fand, als sie hier ankamen und jede Familie noch einen Raum für sich hatte. In einem Punkt wird kritisiert, dass ein herzkranker Junge mit zu vielen Menschen auf einem Zimmer schlafen müsse.

In zwei Punkten wird auch ein Teppich gewünscht, da der Boden aus Kunststoff bestehe und kalt sei. Jeweils ein Punkt betrifft kaputte Lampen, die gewechselt werden müssen und

den dringenden Wunsch nach Vorhängen an den Fenstern. Zu den Badezimmern wird geschrieben, dass diese nicht oft genug saubergemacht würden und dass Dinge wie Shampoo, Klopapier und Seife häufig nicht aufgefüllt würden, wenn sie leer seien (insgesamt 3). Ein sehr großes Thema in Verbindung mit den Zimmern ist der Wunsch nach Schlüsseln (10 von 24 Punkten zu den Zimmern).

### Essen

Das nächste große Thema betrifft das Essen und die Essenszeiten (insgesamt 25 inhaltliche Punkte). Ein Punkt lobt, dass es Frühstück und Pausenbrot für die Schulkinder gibt. In elf Punkten wird direkt oder indirekt bemängelt, dass das Essen schlecht oder ungesund sei. Besonders für Kinder solle es besseres Essen geben (3). Vorschläge oder Wünsche sind das Angebot von Früchten und Cerealien (2 bzw. ein Punkt), Möglichkeiten sich selber Essen zu kochen (zwei Punkte, einer davon wünscht sich das zumindest für Baby- und Kindernahrung) und das Einstellen eines syrischen Kochs (1). Vier Punkte beklagen unflexible Essenszeiten, zwei davon besonders für Schüler\*innen und Besucher\*innen von Deutschkursen. In einem Punkt wird auch der schlechte Geruch des Speisesaals bemängelt.

### Deutschkurse

Mit Deutschkursen generell befassen sich vier Punkte, diese gehen in sehr verschiedene Richtungen, es geht vor allem darum, dass:

- kostenlose Deutschkurse auch für Fortgeschrittene angeboten werden sollten (1),
- es Deutschkurse ohne Ausweispflicht, also für Nicht-Registrierte geben sollte (1),
- es mehr Hinweise auf Deutschkurse außerhalb der Unterkunft geben sollte (1),

<sup>4</sup> Unter Mitarbeit von Moritz Petri.

- man sich zu einem Kurs angemeldet habe, aber keine Antwort erhalten habe (1).

#### Medizinische Versorgung

In drei Punkten gibt es den Wunsch nach besserer medizinischer Versorgung in der Unterkunft.

In einem davon wird ein Arzt in der Unterkunft gewünscht, in einem anderen wird bemängelt, dass man keinen Zugang zu medizinischer Versorgung habe und dass mehrere Menschen in einem Zimmer schlafen müssten, auch wenn einer davon krank sei.

#### Verwaltung/Personal

Insgesamt gibt es sechs Punkte, die das Personal betreffen. Einer davon lobt, dass Regeln inzwischen flexibler angewendet würden, bspw. sei die Bettruhe ab 20:00 Uhr nicht mehr so streng. Ein weiterer bezieht sich generell auf das Verhalten der Servicekräfte, allerdings bleibt unklar, ob dieses positiv oder negativ bewertet wird.

In einem Punkt wird bemängelt, dass es von der Verwaltung keine Antwort auf Anfragen gegeben habe. Weiterhin wird kritisiert, dass das Sicherheitspersonal manchmal zu harsch sei (1), und das Verhältnis zwischen Bewohner\*innen und Personal nicht gut sei (1). In einem Punkt auf Farsi wird der Wunsch nach Dolmetscher\*innen geäußert.

#### Kinder

In fünf Punkten werden Wünsche für die Kinder geäußert, diese sind:

- Aktivitäten und mehr Betreuung für die Kinder, auch für die Ferien (3)
- Spielzeug (1)
- Begleitung der Kinder auf dem Schulweg – wenn Kinder auf unterschiedlichen Schulen

sein, sei dies für die Eltern selbst nicht möglich (1)

#### Aufzug

In vier Punkten wird ein funktionierender Fahrstuhl für kranke und gehbehinderte Menschen gewünscht.

#### Eingewöhnung in Berlin und Deutschland

Zur Eingewöhnung in und zum Kennenlernen von Stadt und Gesellschaft gibt es insgesamt fünf Punkte, die vor allem in Richtung Betreuung, Beratung und Austausch gehen:

- Hinweise oder ein Ausflugsprogramm zu den Sehenswürdigkeiten der Stadt (1)
- generelle Alltagsbetreuung und Ämterbegleitung (1)
- Beratung über Studienmöglichkeiten (1)
- Austausch zwischen Einheimischen und Geflüchteten, in einem Café oder Ähnlichem (1)
- Einheimische, die mit zu Integrationskursen kommen, dort seien fast nur Geflüchtete (1)

#### Externes

Zu Problemen außerhalb der Unterkunft gibt es insgesamt fünf Punkte, diese betreffen vor allem Probleme bei der Registrierung.

In einem Punkt wird beklagt, dass man bis jetzt nur ein Bändchen vom Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) bekommen habe, noch nichts weiter. Ein weiterer Punkt bemängelt generell, dass es Menschen gebe, die schon seit zwei Monaten hier seien, aber immer noch nicht registriert worden seien. Bei der Registrierung von Kindern für die Schule wird gewünscht, dass Geschwister auf die gleiche Schule kommen

(1). In einem Punkt wird generell der Wunsch nach Plätzen in Schule und Kindergarten geäußert, in einem weiteren wird gesagt, dass dem/der VerfasserIn vor allem ein Deutschkurs und der Zugang zu Ämtern wichtig sei.

#### Generelles

In einem Punkt wird bemängelt, dass man keine Kleidung bekommen habe. In einem weiteren wird der Wunsch nach Sportaktivitäten geäußert, egal welchen, und in einem dritten wird ein herzlicher Dank an die deutsche Regierung und die Menschen in Deutschland ausgesprochen, für alles, was sie für die Geflüchteten getan haben.

#### Angebote

In sieben Punkten werden auch Angebote von Seiten der Bewohner\*innen angesprochen, diese sind:

- generelle Freiwilligenarbeit (1)
- Freiwilligenarbeit, vor allem Kinderbetreuung oder Übersetzung (1)
- Übersetzung Farsi – Arabisch (1)
- Arabischkurse (1)
- Hilfe für Geflüchtete am LAGeSo (1)
- Hilfe bei technischen Dingen (1)
- Erstellen einer Webseite, um sich als Ehrenamtliche\*r zu melden (1)

Wünsche an die Betreiber der Unterkunft (Zusammenfassung)

- zuverlässigere Versorgung und Reparatur von und in Zimmern (siehe Zimmer)
- zuverlässigere Wartung und Reparatur des Aufzugs (siehe Aufzug)

- medizinische Versorgung möglichst in der Unterkunft (siehe medizinische Versorgung)
- erweitertes Angebot an Deutschkursen (siehe Deutschkurse)
- Übersetzung, besonders Farsi-Deutsch/Englisch (siehe Personal/Verwaltung)
- Begleitung von Kindern auf dem Schulweg (siehe Kinder)
- Hinweise zu Sehenswürdigkeiten in Berlin (siehe Eingewöhnung)
- Alltagsbetreuung und Ämterbegleitung (siehe Eingewöhnung)
- mehr Kinderbetreuung (siehe Kinder)
- Beratung über Studienmöglichkeiten (siehe Eingewöhnung)
- Sportaktivitäten (siehe Generelles)
- Austausch zwischen Einheimischen und Geflüchteten (siehe Eingewöhnung)
- Ausgabe von Kleidung (siehe Generelles)

Es gibt deutlich mehr inhaltliche Punkte auf Arabisch (26) als auf Farsi (4), wobei zwei der vier Punkte auf Farsi die Sprachbarriere und die Probleme zwischen farsisprachigen Personen und dem Personal betreffen. Diese Zahlen sind allerdings nicht zuverlässig, da ungefähr zwei Drittel der Einträge auf Deutsch oder Englisch gemacht wurden, davon wiederum die meisten von Dolmetscher\*innen oder KFSler\*innen.

# Anhang

## Beschreibung des Interview-samples<sup>5</sup>

### Anzahl der Befragten

Im Rahmen der Interviews konnten insgesamt 33 Personen aus der NUK Marburger Straße befragt werden. Rechnet man die Kinder in der Einrichtung mit ein, konnten 9% der Bewohner\*innen befragt werden. Bei einer Grundgesamtheit von 197 erwachsenen Personen bedeutet dies, dass 17% der erwachsenen Bewohner\*innen der Unterkunft im Rahmen der Erhebung befragt wurden.

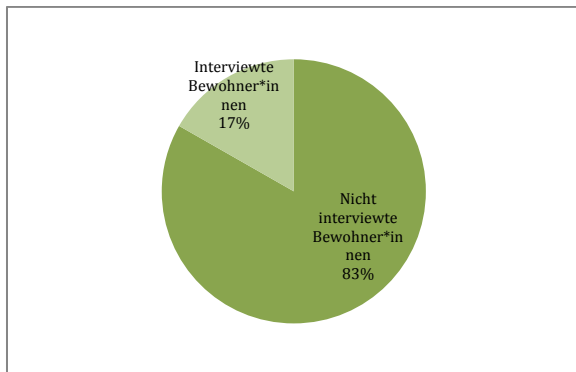


Abbildung 9: Anteil der Interviewten an der Gesamtheit der erwachsenen Bewohner\*innen

### Geschlecht der Befragten

Von den 33 befragten Erwachsenen waren 22 Personen männlich und 11 weiblich. Damit sind zwei Drittel der Befragten männlich und ein Drittel weiblich.

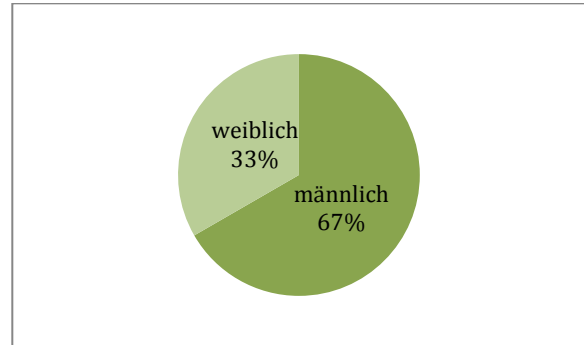


Abbildung 10: Geschlecht der Befragten

Da keine Daten über die Geschlechterverteilung innerhalb der Gruppe der Erwachsenen vorliegen, könne hierzu keine Aussagen getroffen werden.

### Herkunftsländer der Befragten

Im Rahmen der Interviews konnten Bewohner\*innen aus den Herkunftsländern Syrien, Afghanistan, Iran, Irak und Eritrea befragt werden. 19 Befragte (fast 60 %) stammen aus Syrien, acht Personen (24 %) stammen aus Afghanistan, vier Personen (12 %) kommen aus dem Iran, aus dem Irak und Eritrea stammt jeweils eine Person (jeweils 3 %).

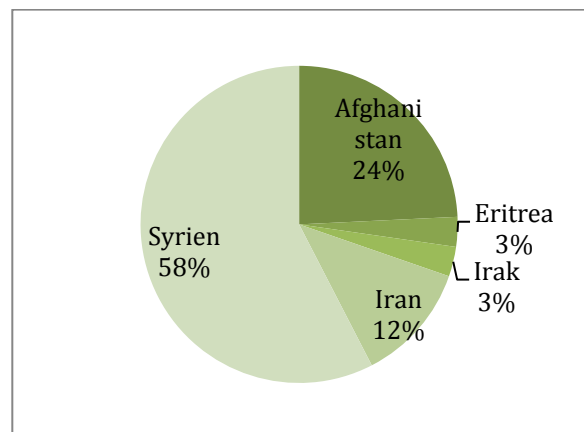


Abbildung 11: Herkunftsländer der Befragten

Wenn man die unterschiedliche Größe der Gruppen aus verschiedenen Herkunftsländern in der Grundgesamtheit in die Analyse einbezieht,

<sup>5</sup> Unter Mitarbeit von Nicolas Goetz.

ergibt sich ein anderes Bild. Für die Gruppe der aus dem Iran stammenden Personen liegt mit vier Interviewten eine Vollerhebung (100 %) vor. Von den aus Eritrea stammenden Personen konnten 33 % befragt werden. Bei der Gruppe der Afghanen konnten 15 % befragt werden. Aus der größten Gruppe aus Syrien konnten immerhin 10 % befragt werden. Von der aus dem Irak stammenden Gruppe konnten 4 % in den Interviews befragt werden.

### Sprachen der Befragten

Zwar konnten einige wenige Interviews teilweise auf Englisch geführt werden, die meisten Interviews konnten jedoch nur mit der Hilfe von Dolmetscher\*innen erfolgen. Die Sprachen der Interviewten waren zu 64 % Arabisch und zu 36 % Farsi bzw. Dari.

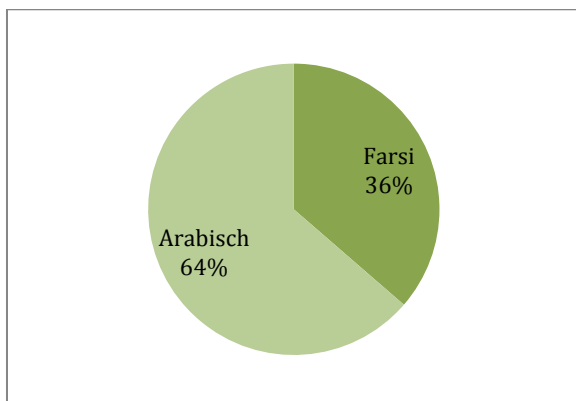


Abbildung 12: Sprachen in den Interviews

### Alter der Befragten

Es konnten mit fast allen Altersgruppen Interviews geführt werden, wobei die meisten Befragten v.a. im Alter zwischen 17 und 41 Jahren sind, wie die folgende Graphik zeigt.

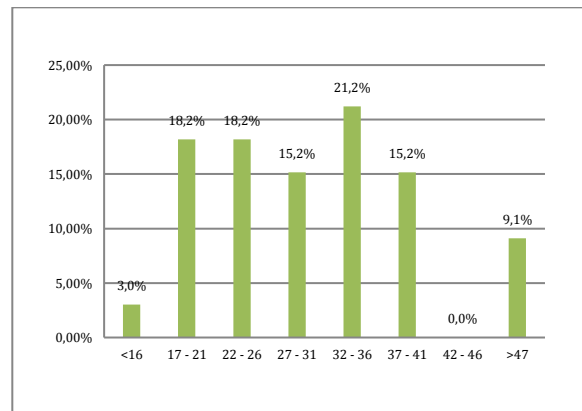


Abbildung 13: Altersverteilung des Samples

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 29 Jahre. Wie repräsentativ die Altersverteilung ist, kann aufgrund fehlender Daten der Grundgesamtheit nicht bestimmt werden.

### Bildung der Befragten

Die Befragten weisen sehr unterschiedliche Bildungshintergründe auf. 18 % haben keinerlei Ausbildung, 6 % mussten ihre Schulbildung abbrechen, 24 % haben eine abgeschlossene Schulbildung, 3 % eine Berufsbildung, 6 % mussten ihre Universitätsbildung unterbrechen. 27 % haben einen Universitätsabschluss und 15 % machten keine Angaben.

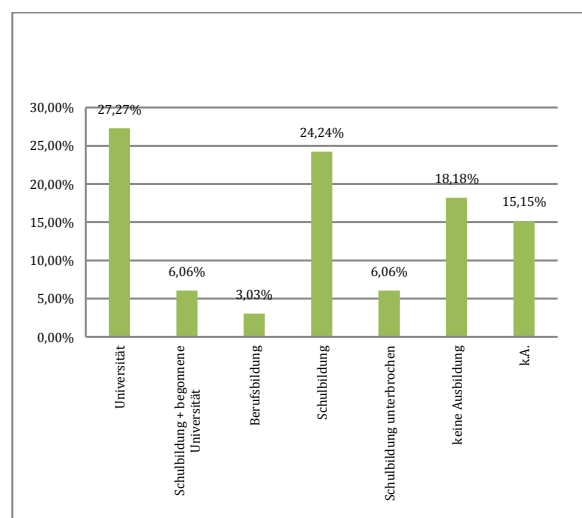


Abbildung 14: Bildungsgrade im Sample

Wie schon bei der Altersverteilung kann auch bei der Bildung die Repräsentativität aufgrund fehlender Vergleichsdaten der Grundgesamtheit nicht geprüft werden. Es scheint jedoch so, als ob im Sample Personen mit Universitätsabschluss überrepräsentiert sind.

Unter Mitarbeit von und herzlichen Dank an

Laura Fischer, Johanna Fuchs, Nicolas Goetz, Anne Marie Jünnemann, Philipp Leuschner, Dominik Loser, Moritz Petri, Jessica Reiter, Mirja Schoderer, Bettina Wenzel

...die ehrenamtlichen Übersetzer\*innen,

...und die Bewohner\*innen der NUK

Kontakt:

[cordula.dittmer@fu-berlin.de](mailto:cordula.dittmer@fu-berlin.de)

[daniel.lorenz@fu-berlin.de](mailto:daniel.lorenz@fu-berlin.de)

## Impressum

### Titel

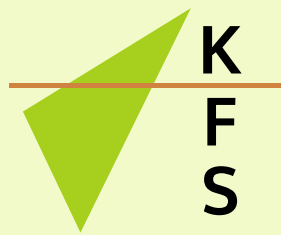
“Waiting for the bus that never comes“ -  
Bedürfnisse, Alltag und Selbsthilfepotenziale  
geflüchteter Menschen in einer Berliner Notunterkunft

### Herausgeber

Katastrophenforschungsstelle (KFS)  
Freie Universität Berlin  
FB Politik- und Sozialwissenschaften  
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10  
12165 Berlin

### Fotos

Daniel F. Lorenz, KFS  
Martin Voss, KFS



**Katastrophenforschungsstelle (KFS)**  
**Freie Universität Berlin**



<http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung>