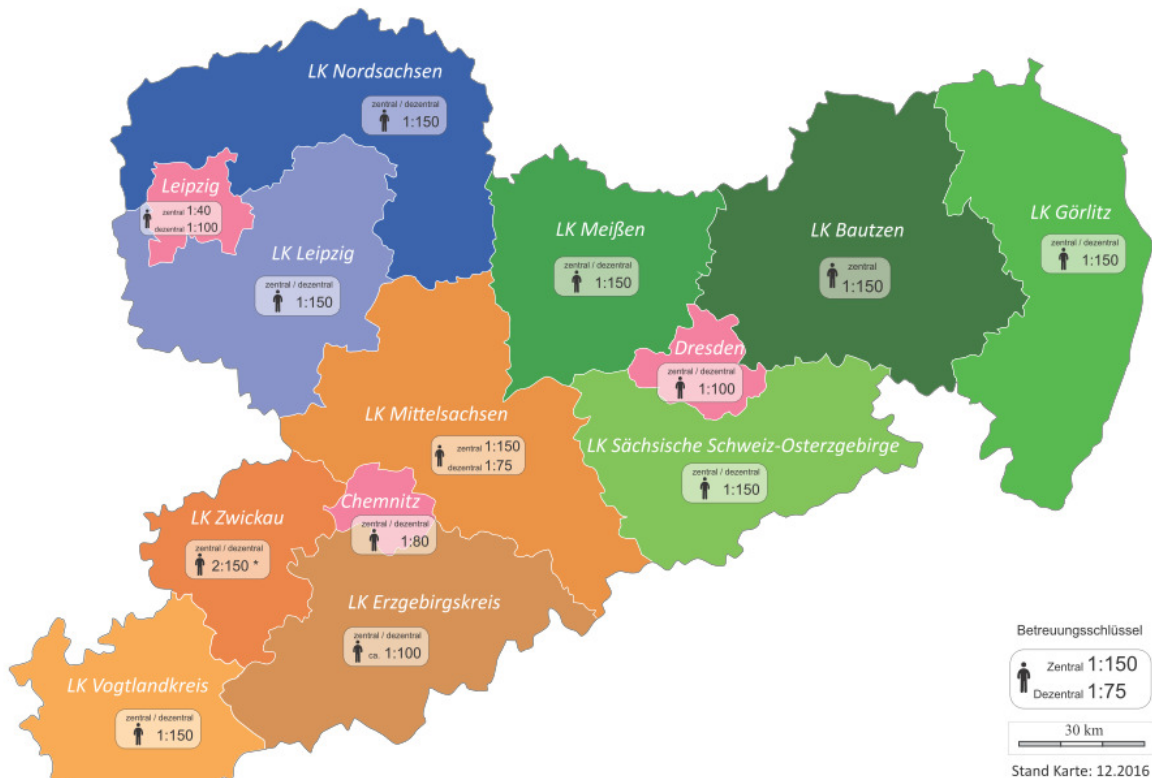


Marion Gemende, Claudia Jerzak, Margit Lehr, Marianne Sand, Bernhard Wagner

## Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen 2017

Ausgewählte Ergebnisse einer landesweiten Befragung zu Beschäftigungsverhältnissen, Rahmenbedingungen, Aufgaben und Standards.



Flüchtlingssozialarbeit / soziale Betreuung Asylsuchender & Geflüchteter

Die Befragung wurde im Rahmen des Projektes „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit (FSA) in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“ im Mai/Juni 2017 durchgeführt.

Das Projekt wird über die Förderrichtlinie „Integrative Maßnahmen“ des Freistaates Sachsen finanziert.

STAATSMINISTERIUM  
FÜR SOZIALES UND  
VERBRAUCHERSCHUTZ



Freistaat  
SACHSEN

Die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration

Das Projekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit (FSA) in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“ hat es sich im Jahr 2017 zur Aufgabe gemacht, einen Beitrag zur Bestandsaufnahme, Rekonstruktion und Diskussion der Flüchtlingssozialarbeit bzw. der sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen in Sachsen zu leisten. Dabei stehen strukturelle Bedingungen, regionale Besonderheiten, Ressourcen und Bedarfe, Kooperationen und Netzwerke, normative Standards und weitere fachliche Grundlagen der Handlungspraxis im Fokus unseres Interesses.

Im Kontext des Gesamtprojektes, das mit einem multimethodischen Ansatz die unterschiedlichen Facetten der FSA in Sachsen ausleuchtet, an die Praxisakteure zurückspeigelt und damit zur Weiterentwicklung des Handlungsfeldes der Flüchtlingssozialarbeit beitragen will, wurde im Mai/Juni 2017 auch eine sachsenweite standardisierte Befragung durchgeführt.

In Folgenden werden aus Anlass des im Rahmen des Projektes durchgeführten Fachtages „Quo Vadis Flüchtlingssozialarbeit?“ (am 11.11.2017 an der ehs Dresden) einige erste Ergebnisse vorgestellt. Dies geschieht an dieser Stelle weitgehend unkommentiert. Eine genauere Analyse und Einordnung der Ergebnisse im Rahmen des Gesamtprojektes wird unserem Abschlussbericht zum Projektjahr 2017 vorbehalten sein, der voraussichtlich im Frühjahr 2018 vorliegen wird.

Ziel der hier referierten standardisierten Befragung war es, belastbare Daten zur Praxis der gegenwärtigen Situation der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen zu generieren. Da dieses Handlungsfeld in seinen gegenwärtigen Strukturen und seinem mittlerweile erreichten Umfang aufgrund der bekannten Entwicklungen seit 2015 ebenso neu wie auch weitgehend unerforscht ist, können die im Folgenden präsentierten Daten einige interessante Einblicke bieten und hoffentlich auch zu einem besseren Verständnis der FSA in Sachsen beitragen.

Der Versuch, belastbare quantitative Daten zu diesem noch sehr undeutlich konturierten Feld zu generieren, sieht sich zunächst mit der Herausforderung einer unbekannteren und sich in ständiger Veränderung begriffenen Grundgesamtheit konfrontiert. Eine im statistischen Sinn repräsentative Befragung, in der von einer Stichprobe auf eine klar

definierte Grundgesamtheit geschlossen werden kann, ist unter diesen Bedingungen nicht möglich.

Aufgrund der Tatsache, dass die zu befragende Gruppe der in der Sozialarbeit bzw. sozialen Betreuung geflüchteter Menschen tätigen Personen nicht vollständig bekannt war, konnte hier nicht der in repräsentativen Befragungen übliche Weg einer Zufallsauswahl aus einer klar definierten Grundgesamtheit gegangen werden. Auch eine sog. Vollerhebung war nicht möglich, da hierzu eine vollständige Liste der zu Befragenden notwendig gewesen wäre.

Um dennoch ein möglichst vollständiges und umfassendes Bild zu erhalten, wurde der Weg gewählt, über eine Recherche der in der FSA tätigen Träger möglichst viele der potenziell zu Befragenden zu erreichen. Ergänzt wurde diese Methode durch weitere Recherchewege, so etwa über online zugängliche Quellen und über persönliche Kontakte.

In der Folge sind unsere Ergebnisse nicht repräsentativ für alle als „Flüchtlingssozialarbeiter\*innen“ oder als „Soziale Betreuer\*innen“ geflüchteter Menschen Beschäftigten. Wir können aber davon ausgehen, dass unsere Daten tendenziell durchaus die Verhältnisse in der Flüchtlingssozialarbeit<sup>1</sup> widerspiegeln. Die letztlich mit der Befragung erreichten 130 Personen bilden in Bezug auf deren soziodemografische Merkmale das Spektrum der in diesem Arbeitsfeld Beschäftigten nach allen uns vorliegenden Erkenntnissen durchaus gut ab.

Die Befragung fand in den Monaten Mai und Juni 2017 online statt. Mit dem Rücklauf von 130 Personen<sup>2</sup> haben wir – bei einer geschätzten Grundgesamtheit von ca. 250 – 300 Personen etwa die Hälfte der nach der Förderrichtlinie „Soziale Betreuung“ Beschäftigten erreicht.

---

<sup>1</sup> Wenn wir in diesem Bericht von „Flüchtlingssozialarbeit“ sprechen, so folgen wir hier einem üblichen, aber natürlich streng genommen nicht korrekten Sprachgebrauch: Wir haben potenziell alle Personen befragt, die derzeit hauptberuflich in Sachsen mit geflüchteten Menschen arbeiten, ob mit einem beruflichen Abschluss in der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik oder auch mit einem anderen Abschluss. Letztere können natürlich nicht als „Sozialarbeiter\*innen“ tätig sein, sondern sind – als Quereinsteiger – als „Soziale Betreuer\*innen“, „Flüchtlingsbegleiter\*innen“, „Alltagsbegleiter\*innen“ (bzw. mit weiteren Bezeichnungen) tätig.

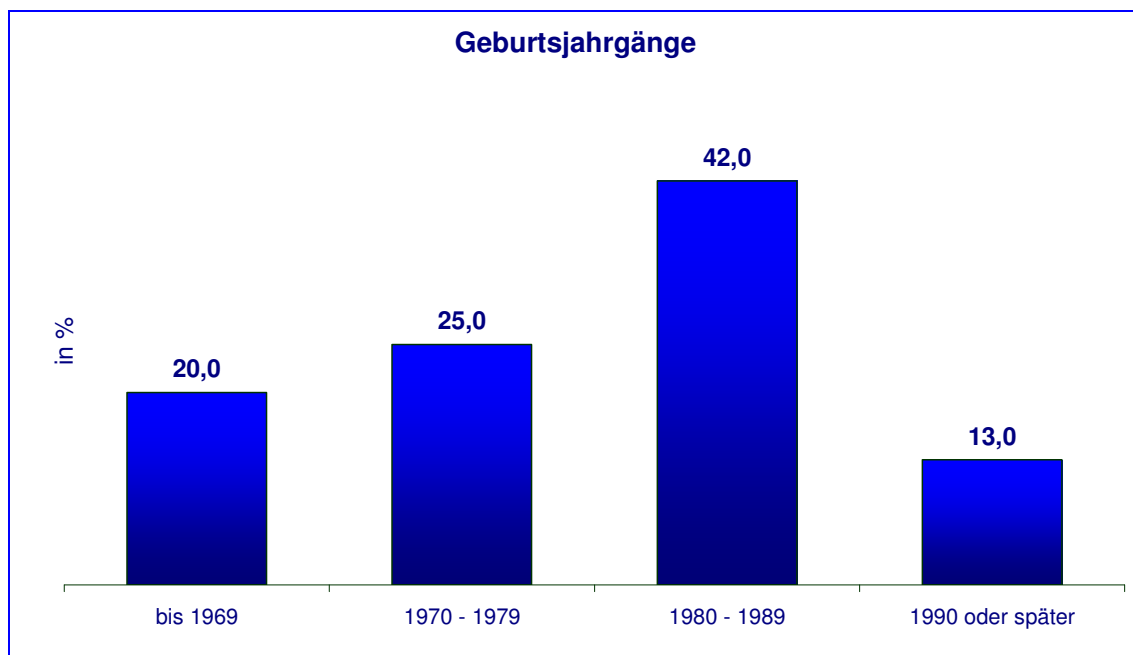
<sup>2</sup> Da nicht alle Befragten alle Fragen beantwortet haben, ist die den im Folgenden referierten Prozentangaben zugrunde liegende Anzahl der Befragten meist jedoch geringer als 130.

## 1. Überblick über die Stichprobe

76 % der Befragten sind weiblich, 24 % männlich<sup>3</sup>. Damit bildet sich die weibliche Dominanz in sozialen Berufen erwartungsgemäß auch in unserer Befragung ab.

Das Durchschnittsalter der in der Flüchtlingssozialarbeit beschäftigten Befragten beträgt 38 Jahre. Die mit Abstand größte Altersgruppe der Beschäftigten ist zwischen 1980 und 1989 geboren, derzeit also 28 bis 37 Jahre alt. Ein Fünftel ist bereits 48 Jahre oder älter, lediglich 13 % sind jünger als 28 Jahre.

Abbildung 1: Geburtsjahrgänge



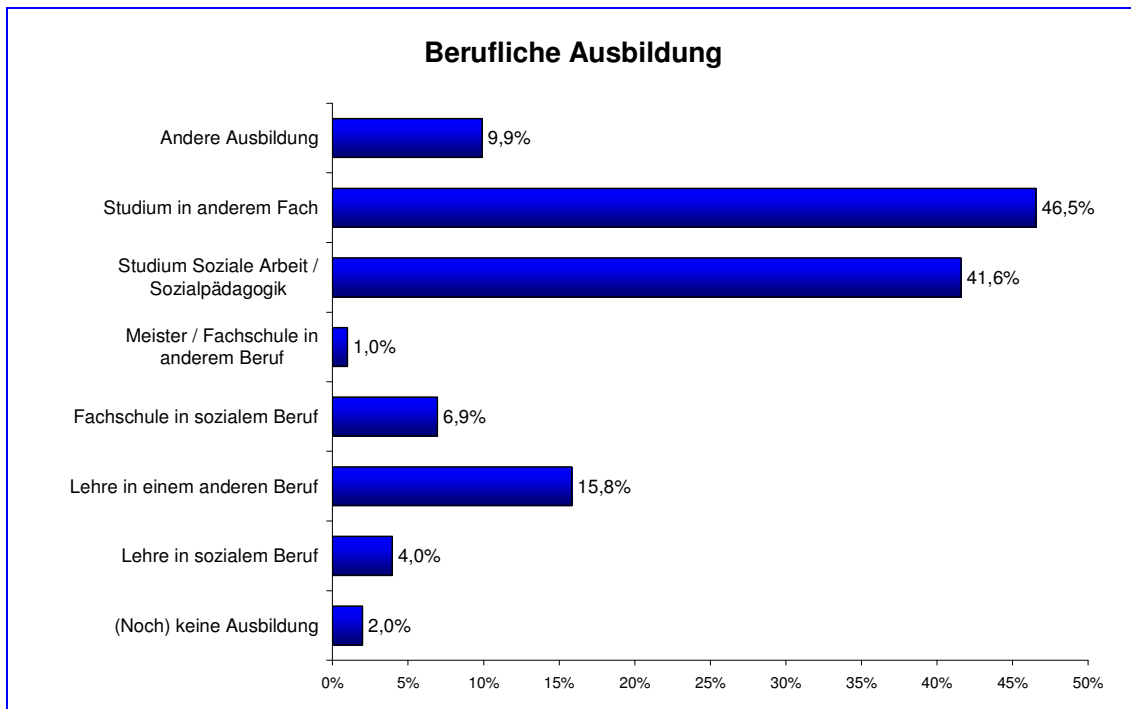
Nur gut 52 % der Beschäftigten in der FSA verfügen über eine einschlägige berufliche Ausbildung im sozialen Bereich. Knapp 42 % davon verfügen über ein einschlägiges Studium der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik (vgl. Abbildung 2).

73 % der Befragten verfügen über eine berufliche Ausbildung in einem nicht-sozialen Beruf, die größte Gruppe davon (46,5%) hat einen Hochschulabschluss in einem ande-

<sup>3</sup> Einige Befragte haben die Frage nach dem Geschlecht nicht beantwortet, allerdings hat niemand die angebotene Antwortvorgabe „Anderes“ gewählt.

ren Fach. Auch hier konnten die Befragten mehrere Ausbildungen gleichzeitig angeben, etwa 28 % verfügt über zwei berufliche Abschlüsse.

**Abbildung 2: Berufliche Ausbildung**



Diese Ergebnisse führen nochmals den großen Anteil von „Quereinsteiger\*innen“ vor Augen und verweisen auf die Notwendigkeit einer entsprechenden Weiterqualifizierung.

Der große Anteil nicht-sozialer Qualifikationen legt auch die Frage nahe, über welche spezifischen Qualifikationen die mit Geflüchteten arbeitenden Beschäftigten eigentlich verfügen.

**Was qualifiziert Sie für die Arbeit mit geflüchteten Menschen?**

Genau diese Frage („Über welche (weiteren) spezifischen Qualifikationen für die Arbeit mit geflüchteten Menschen verfügen Sie?“) haben wir in offener Form in unserem Fragebogen gestellt. Die Antworten sollen hier kurz exkursartig zusammengefasst werden:

Grundsätzlich wurden sowohl persönliche Eigenschaften als auch spezifische Zusatzqualifikationen aufgeführt. Zu letzteren zählen zum Beispiel Ausbildungen zur Traumapädagogin oder zur systemischen Therapeutin, sowie Aus- und Weiterbildungen im Case Management oder eine Zusatzqualifikation als „Multiplikatorin in entwicklungspolitischer Bildungsarbeit“.

Einige der Befragten sahen sich bereits durch einen Abschluss bzw. ein Studium der Sozialen Arbeit oder (Sozial-)Pädagogik spezifisch für die Arbeit mit Geflüchteten qualifiziert. Hier lässt sich spekulieren, ob damit bereits bestimmte Arbeitsweisen (beispielhaft benannt als rassismuskritisch und mandatsbewusst) vorausgesetzt werden.

Auch andere Studien und Berufsabschlüsse werden als spezifische Qualifizierung angegeben, wie ein Masterstudium Europäische Integration, ein Abschluss als Sozialassistent oder eine Ausbildung im Sanitätsdienst. Worin genau der Gewinn dieser Ausbildung für die Arbeit mit Geflüchteten besteht, wäre sehr interessant, lässt sich aber aus den Antworten nicht ableiten.

Zu den eher persönlichen Eigenschaften (oder softskills ?), die als Qualifikation für die Arbeit mit Geflüchteten benannt wurde, gehört z.B. das Vorhandensein einer „sozialen Ader“, das Verständnis der „arabischen Mentalität“ oder Organisationskompetenz.

Die Antwortenden gaben überwiegend an, über interkulturelle Kompetenzen bzw. Sensibilität zu verfügen. Aus den Antworten ließ sich größtenteils nicht schließen, ob es sich bei diesen Angaben vorrangig um Selbsteinschätzungen handelt, oder ob hier eine Weiterbildung stattgefunden hatte.

Als wichtiger Qualifikationsaspekt werden erwartungsgemäß auch Sprachkenntnisse angegeben. Dies betrifft sowohl allgemeine Fremdsprachenkenntnisse, als auch spezielle, in der Flüchtlingssozialarbeit relevante Sprachen wie arabisch und farsi.

Weiterhin scheinen eigene Auslandserfahrungen bzw. Erfahrungen mit Menschen anderer Nationalitäten sich für mehrere der Befragten positiv auf ihre Arbeit mit Geflüchteten auszuwirken. Auch hier wird nicht genauer benannt, worin genau die Vorteile bestehen.

Ein Fokus sollte auf jeden Fall auf die Kategorie „Erfahrung“ gelegt werden, da diese sehr häufig als Qualifikation angegeben wird. Dabei handelt sich um unterschiedlichste Arten von Erfahrung: (langjährige) ehrenamtliche Erfahrung in der Arbeit mit geflüchteten Menschen, Leitungserfahrung, (langjährige) Beratungserfahrung, sowie Erfahrung als Fallmanagerin im Jobcenter werden genannt.

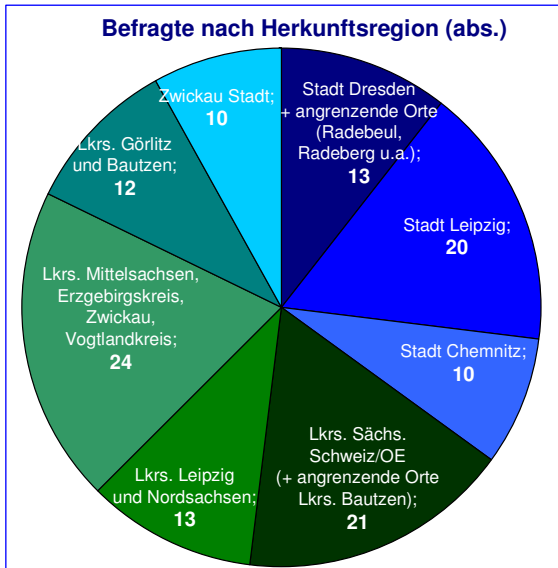
Bezüglich etwaiger Qualifikationen wurde häufig angegeben, dass es Qualifizierungen durch diverse Fortbildungen gäbe, in denen spezifische Kenntnisse beispielsweise im Asyl- und Ausländerrecht, zum Thema Deeskalation, psychologische Fachkenntnisse, suchtspezifische Kenntnisse, sowie Wissen um die eigene Psychohygiene vermittelt wurden.

Allerdings wird mehrfach benannt, dass größtenteils „lediglich“ Tagesweiterbildungen angeboten würden und es für längerfristige und zertifizierte Weiterbildungen keine Zeit und keine (Co-) Finanzierung gäbe.

Betrachten wir nun die regionale Herkunft der Befragten. Unser Sample verteilt sich

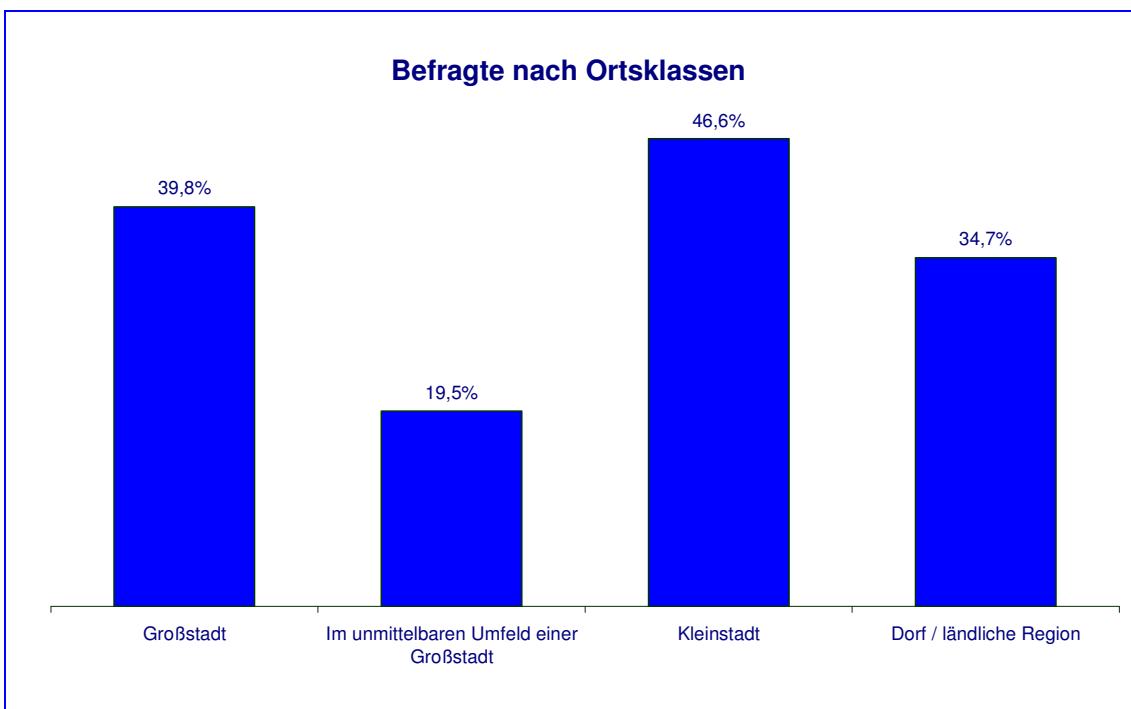
auf alle Landkreise und kreisfreien Städte Sachsens, ein gutes Drittel arbeitet in den drei Großstädten Leipzig, Dresden und Chemnitz. Als einzelner Landkreis ist der Lkrs. Sächsische Schweiz/Osterzgebirge am stärksten vertreten.

Abbildung 3: Befragte nach Herkunftsregion



Ordnet man die Stichprobe verschiedenen Ortsklassen (von Großstadt bis Dorf/ländliche Region) zu, so dominieren hier die Befragten aus Kleinstädten. Da sich ca. 40 % der Befragten mehreren Ortsklassen zuordnen, ergibt die Summe der Antworten über 100% (vgl. Abb. 4).

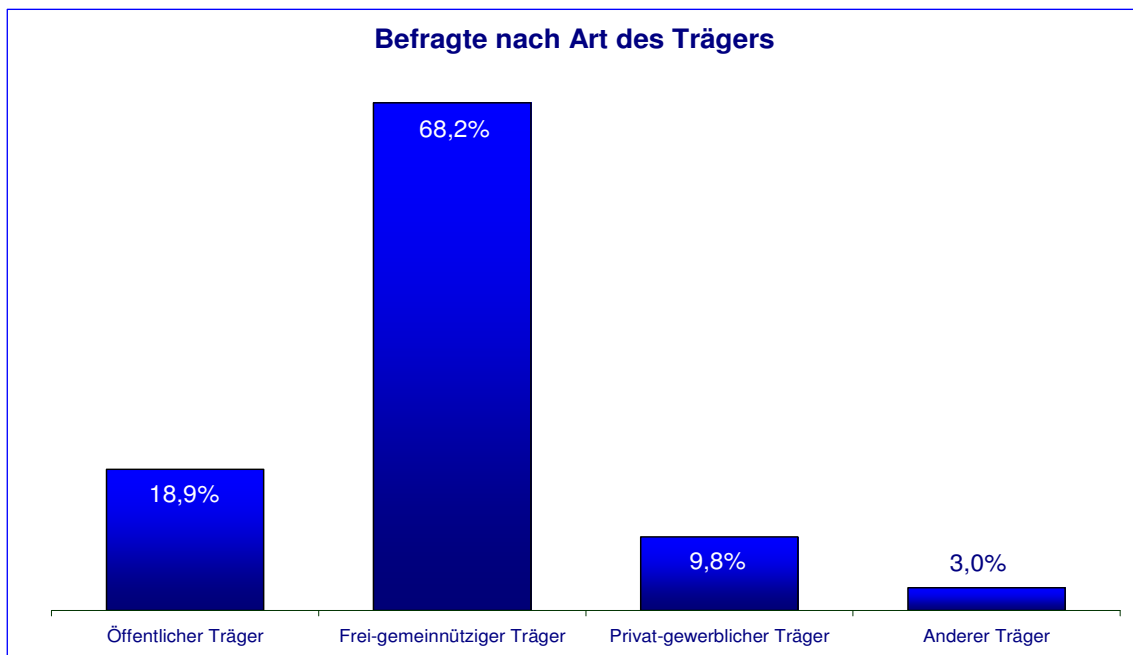
Abbildung 4: Befragte nach Ortsklassen



## 2. Die Arbeitsverhältnisse der Befragten

Mehr als zwei Drittel unserer Befragten sind von freien Trägern angestellt, immerhin knapp 10 % arbeiten für privat-gewerbliche Arbeitgeber, ein knappes Fünftel kommt von öffentlichen Trägern.

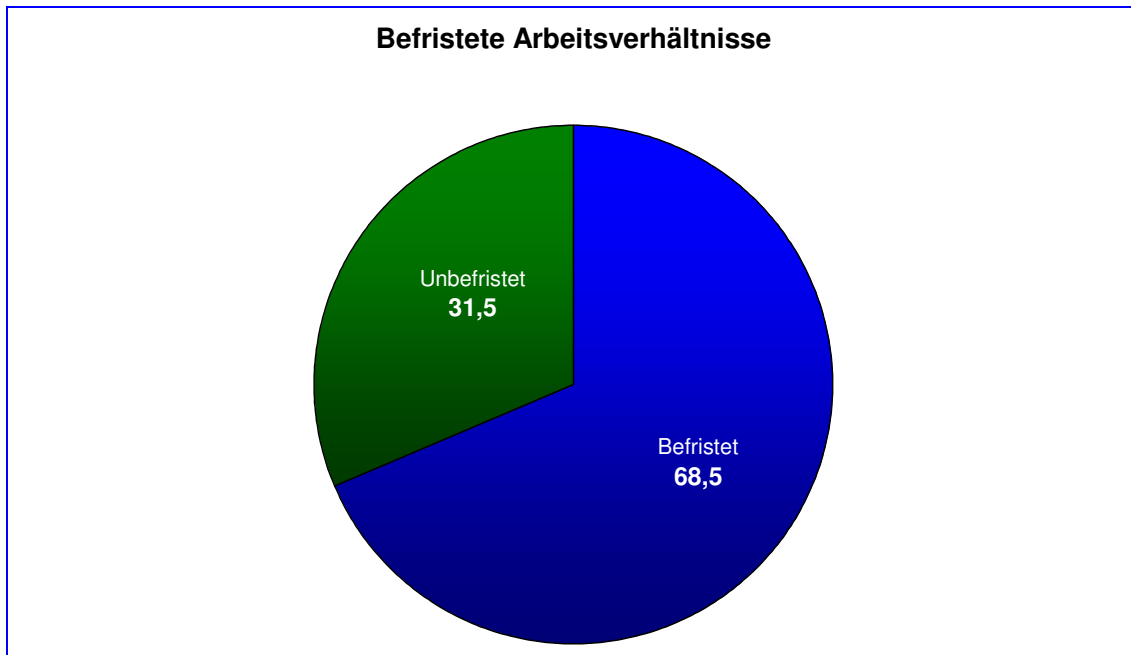
Abbildung 5: Befragte nach Art des Trägers



Fast 70 % der Arbeitsverhältnisse in der Flüchtlingssozialarbeit bzw. der Sozialen Betreuung Geflüchteter sind befristet.

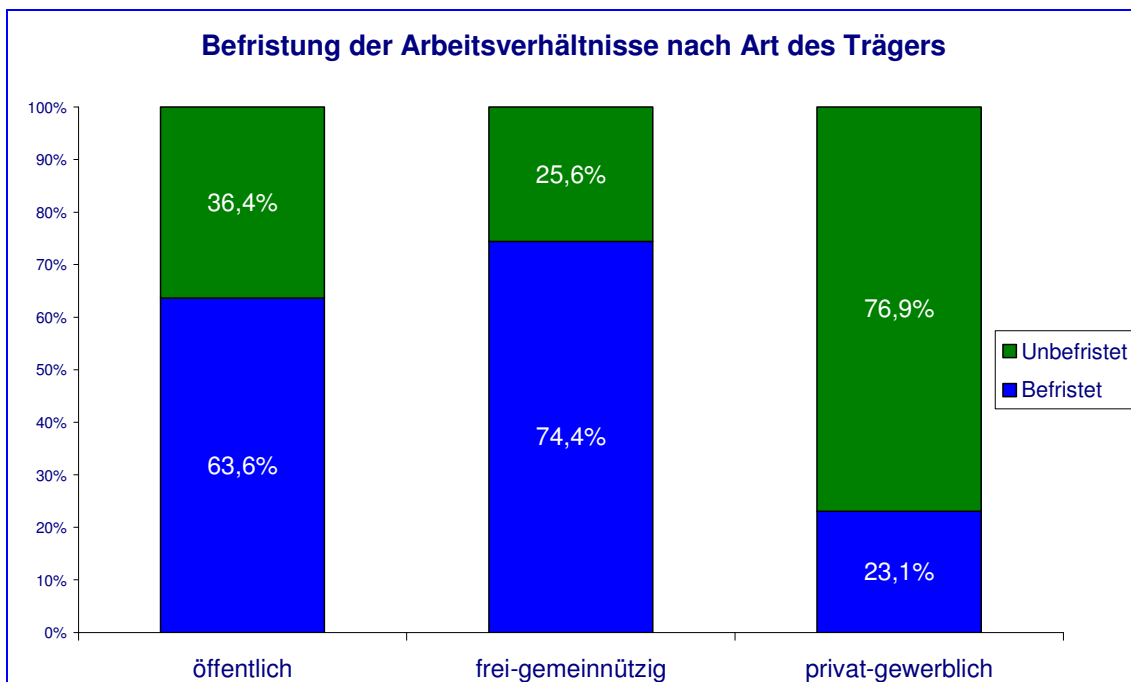


Abbildung 6: Befristung



Ein recht differenziertes Bild ergibt sich allerdings, wenn man die Frage der Befristung nach der Art des Trägers darstellt. Wie die folgende Abbildung zeigt, dominieren vor

Abbildung 7: Befristung nach Art des Trägers



allem bei den freien Trägern die befristeten Verträge: Nur ein Viertel der Beschäftigten arbeitet hier unbefristet. Bei den öffentlichen Trägern sind es immerhin schon gut 36 %. Eine Ausnahme stellen hier die privaten Träger dar, bei denen drei Viertel der betroffenen befragten angeben, unbefristet angestellt zu sein.

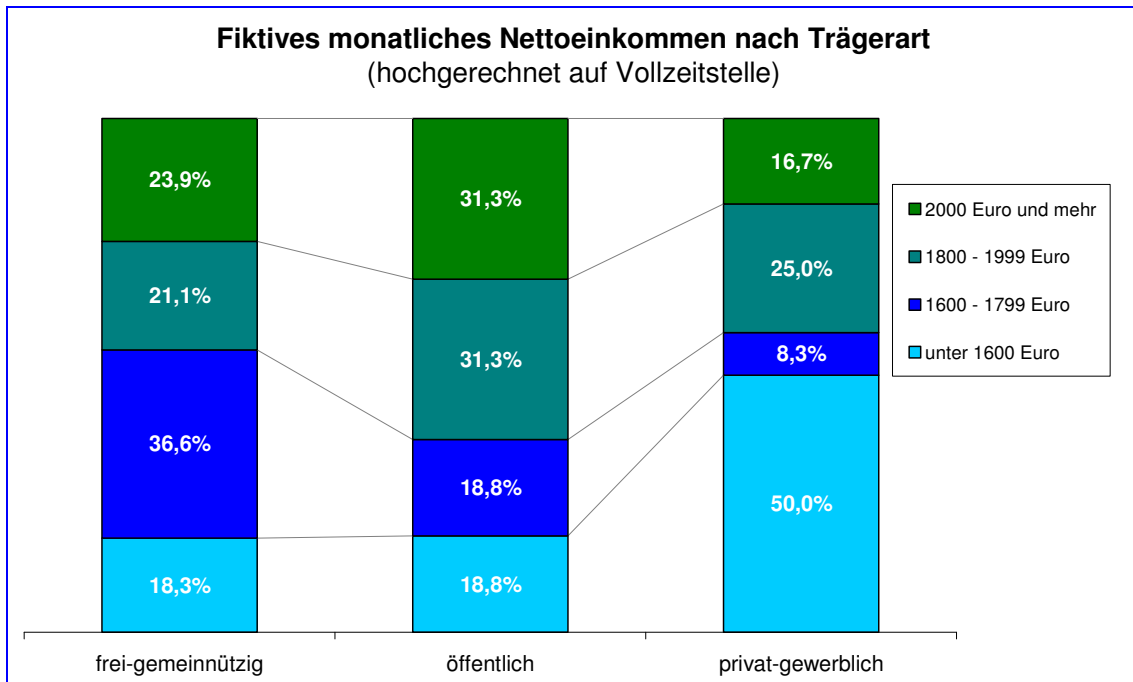
Die Kehrseite der Medaille zeigt sich aber beim Einkommen: So verfügen die Mitarbeiter\*innen der privat-gewerblichen Träger zwar weit überwiegend über unbefristete Stellen, allerdings werden sie mit Abstand am schlechtesten bezahlt. Die Hälfte der dortigen Befragten erhält – gerechnet auf eine Vollzeitstelle<sup>4</sup> - weniger als 1.600 Euro netto monatlich – bzw. würde dies im Falle einer vollen Stelle (40 Stunden pro Woche) erhalten. Bei freien wie öffentlichen Trägern sind hiervon nur weniger als 20 % betroffen. Insgesamt sind die Einkommen bei den öffentlichen Trägern am besten, immerhin knapp 63 % der Beschäftigten verdienen hier – im Falle einer vollen Stelle – 1.800 Euro oder mehr.

Die zu Grunde liegende einfache Modellrechnung ist aber auch noch aus einem weiteren Grund mit Vorsicht zu genießen: Da nur 12 Befragte von privaten Trägern an der Befragung teilnahmen, beruhen diese Angaben auf recht geringen Fallzahlen.

---

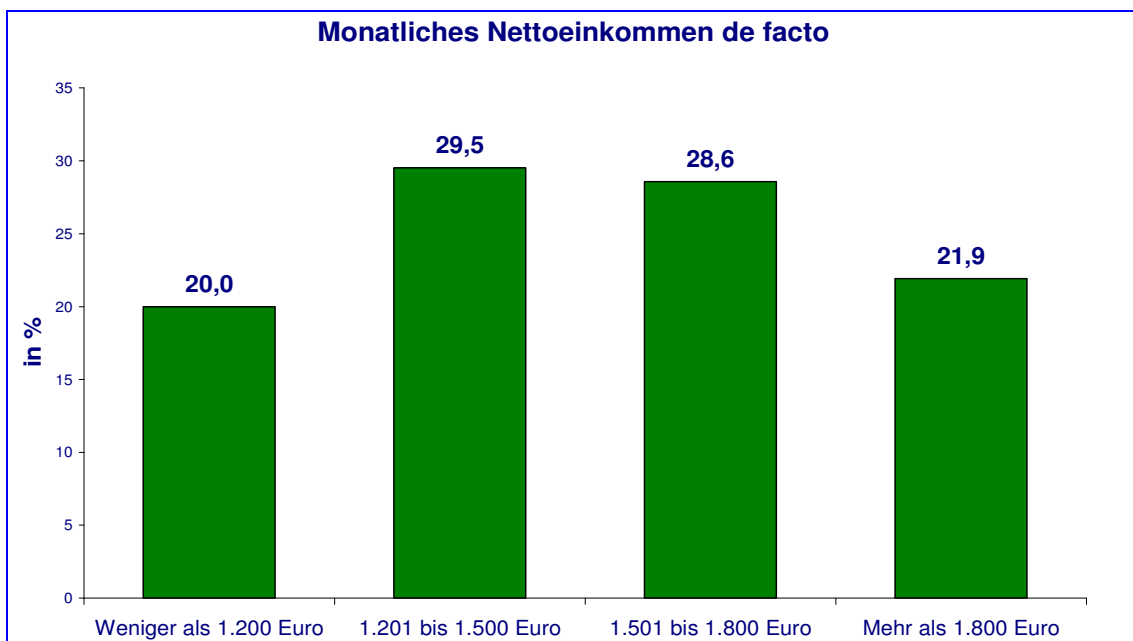
<sup>4</sup> Die Berechnung der fiktiven Vollzeiteinkommen wurde hier auf sehr einfache Weise durchgeführt: Durch Multiplikation des tatsächlichen – im Fragebogen angegebenen – Einkommens mit einem Faktor, durch den die tatsächliche wöchentliche Arbeitszeit auf 40 Stunden hochgerechnet wurde. Beispiel: Wenn jemand 20 Stunden wöchentlich arbeitet und dafür 1.000 Euro netto verdient, so wurde das de-facto-Einkommen (für diese 20 Stunden) mit dem Faktor 2 multipliziert, so als ob die/der Betreffende 40 Stunden gearbeitet hätte. Diese Berechnung ist somit nur ein ungefährender Anhaltspunkt, da sich aufgrund der (individuell unterschiedlichen) Besteuerung Nettoeinkommen ja nicht linear zur Erhöhung der Arbeitszeit erhöhen würden.

Abbildung 8: Fiktives monatliches Nettoeinkommen nach Träger



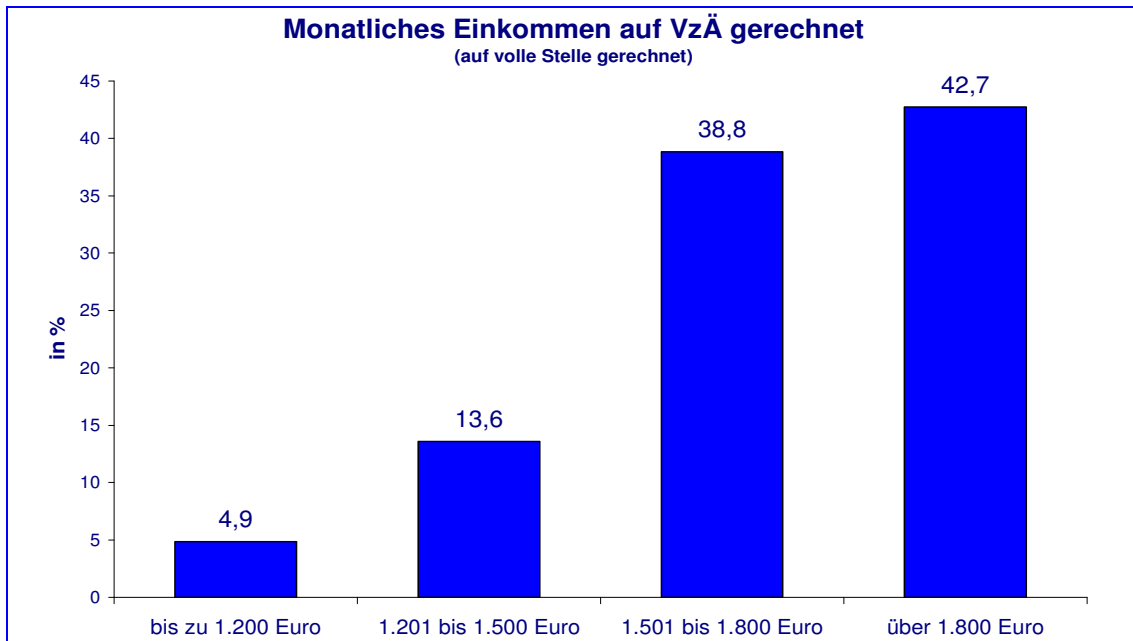
Da aber nun die Mehrheit der im Kontext der Flüchtlingssozialarbeit Beschäftigten nur über eine Teilzeitstelle verfügt, liegen die tatsächlichen Einkommen aus dieser Beschäftigung natürlich deutlich niedriger:

Abbildung 9: Tatsächliche monatliche Nettoeinkommen



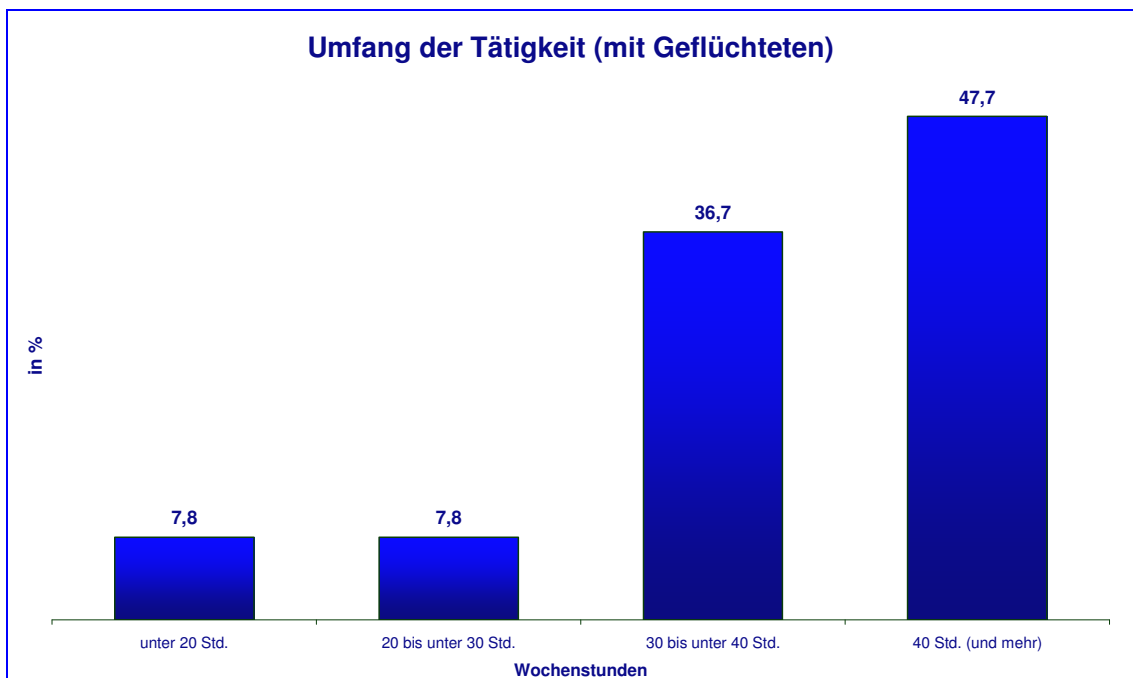
In der folgenden Abbildung sind noch einmal die fiktiven Vollzeiteinkommen dargestellt, diesmal für die Befragten aller Träger.

Abbildung 10: Monatliches Nettoeinkommen auf VzÄ gerechnet



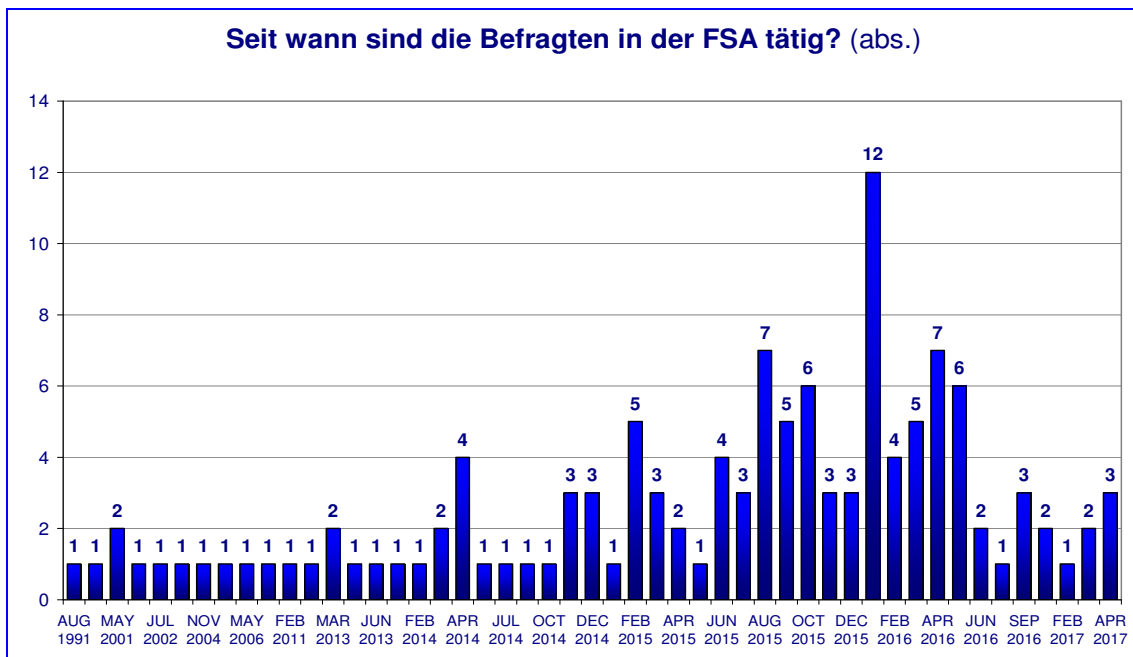
In der Abbildung 11 ist der Umfang der wöchentlichen Arbeitszeit für alle Befragten dargestellt. Knapp die Hälfte arbeitet in Vollzeit.

Abbildung 11: Umfang der Tätigkeit



Daneben geben gut 14 % der Befragten an, einer weiteren Beschäftigung neben der FSA nachzugehen.

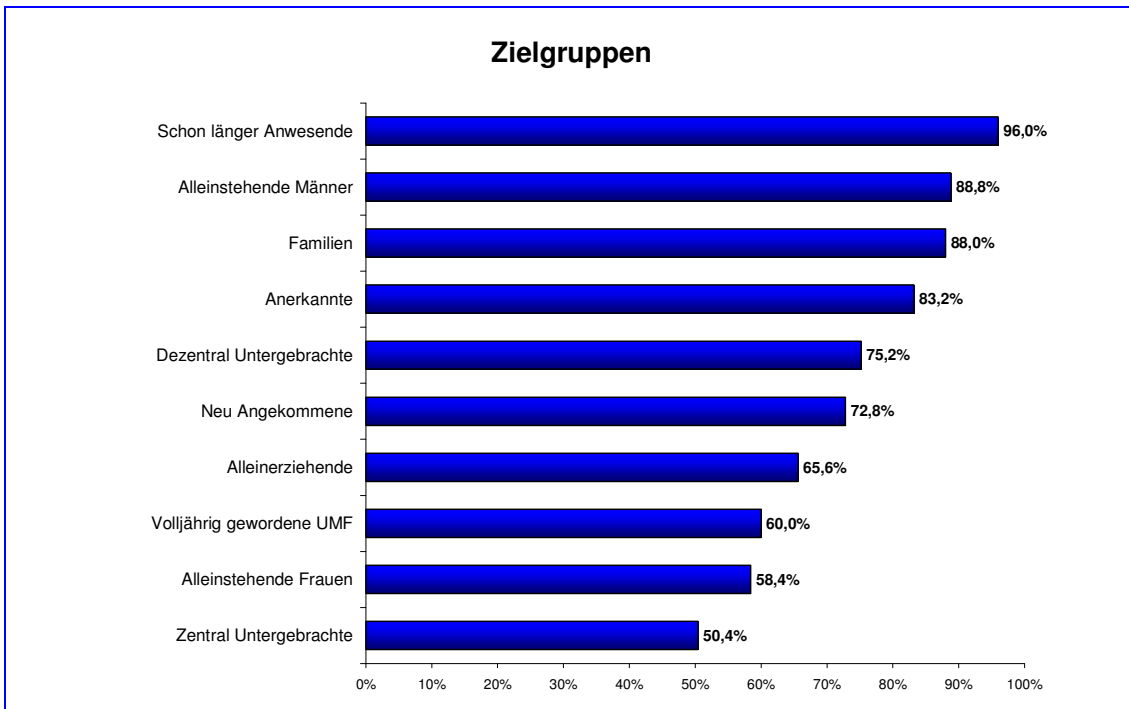
Abbildung 12: Seit wann in der FSA tätig?



In den Antworten zur Frage, seit wann die Beschäftigten in der Arbeit mit geflüchteten Menschen tätig sind (Abb. 12), spiegelt sich die Entwicklung der Flüchtlingszahlen wider. So kam es zwischen Februar 2015 und mai 2016 zu den größten Zuwächsen an Beschäftigungen in der FSA.

Die folgende Abbildung zeigt die unterschiedlichen Gruppen von Geflüchteten und gibt an wie viele Befragte mit welcher Zielgruppe in ihrer täglichen Arbeit zu tun haben.

Abbildung 13: Zielgruppen, mit denen die Befragten arbeiten

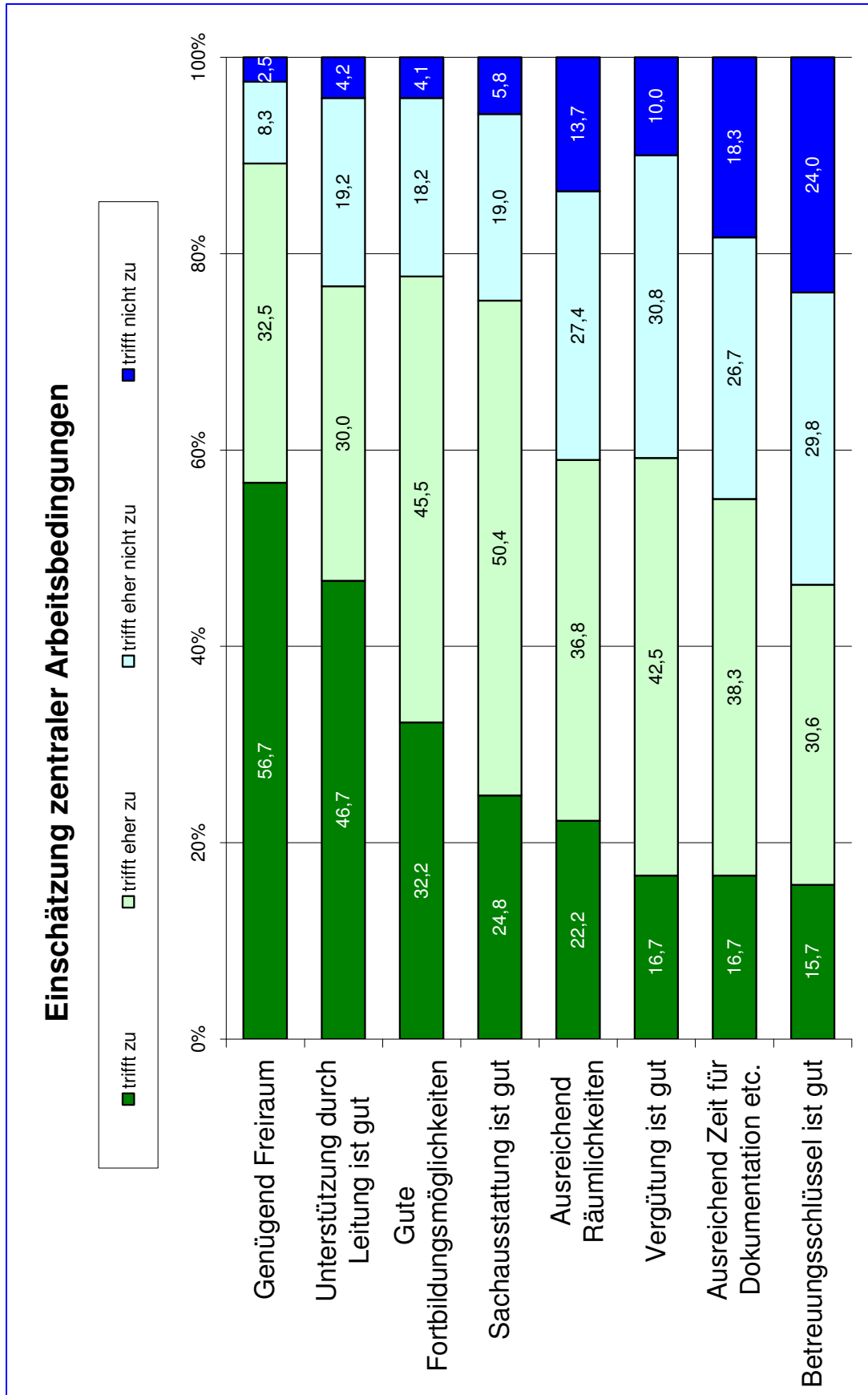


Schließlich haben wir die Beschäftigten gebeten, einige zentrale Aspekte ihres Arbeitsverhältnisses – jeweils auf einer Skala von 1 (= „positive Aussage trifft zu“) bis 4 (= „positive Aussage trifft nicht zu“) einzuschätzen. Die Abbildung auf der folgenden Seite zeigt, dass insgesamt der Freiraum bei der eigenen Arbeit am positivsten eingeschätzt wird. Die Unterstützung durch die eigene Leitung und die Fortbildungsmöglichkeiten werden ebenso weit überwiegend positiv eingeschätzt. Dies deutet darauf hin, dass bei den Trägern insgesamt ein durchaus stimmiges Arbeitsklima herrscht.

Etwas verhaltener werden die vorhandenen Räumlichkeiten und die Sachausstattung generell beurteilt.

Am relativ kritischsten fallen die Urteile der Beschäftigten bezüglich Vergütung, ausreichender Zeitbudgets und Betreuungsschlüssel im Speziellen aus.

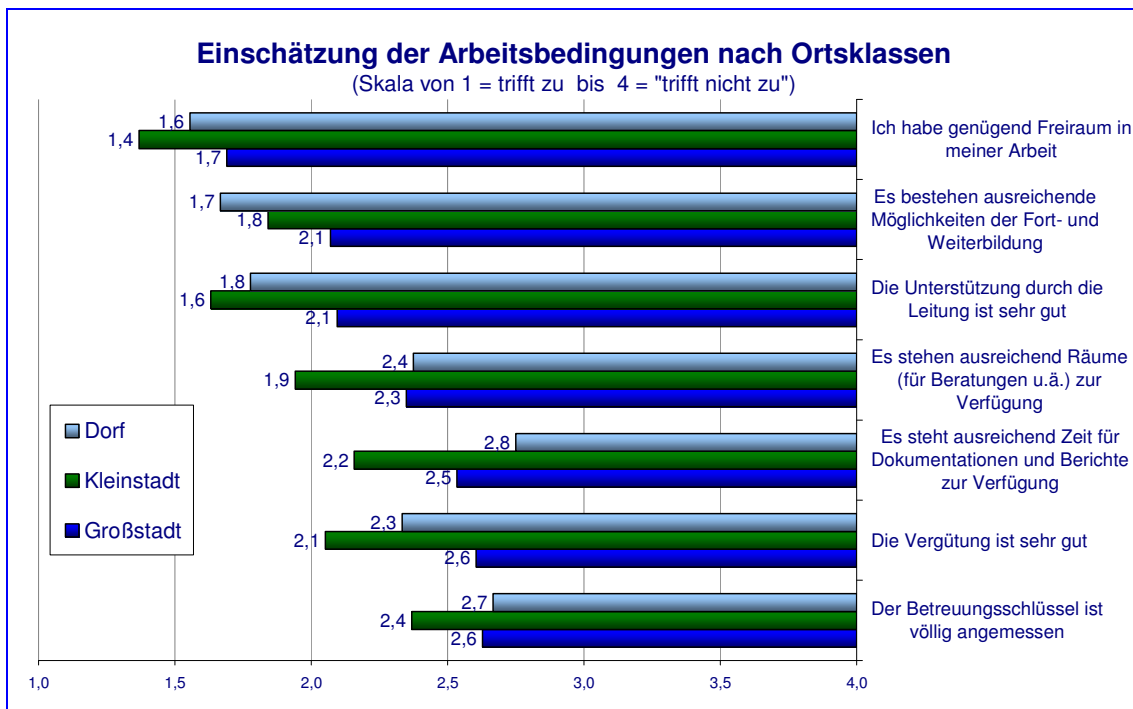
Abbildung 14: Einschätzung zentraler Arbeitsbedingungen



Ziehen wir zum Vergleich der Einschätzung der Arbeitsbedingungen nun den Mittelwert heran.

Im Vergleich der Beschäftigten in den drei Ortsklassen Großstadt, Kleinstadt und Dorf zeigt sich zunächst, dass die Einschätzung der in Kleinstädten beschäftigten fast durchwegs – wenn auch mit relativ geringen Unterschieden – am positivsten ausfallen. Zwischen der Großstadt und dem Dorf fallen die Unterschiede nicht ganz eindeutig aus. So werden im ländlichen Raum vor allem die Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten verhältnismäßig positiv eingeschätzt, die Zeit für Dokumentations- und Berichtspflichten ist dort offenbar aber am wenigsten vorhanden – was an den zeitraubenden weiten Wegen auf dem Land zu tun haben könnte. In den Großstädten ist die Zufriedenheit mit der Vergütung und den Betreuungsschlüsseln am geringsten.

Abbildung 15: Einschätzung zentraler Arbeitsbedingungen nach Ortsklassen

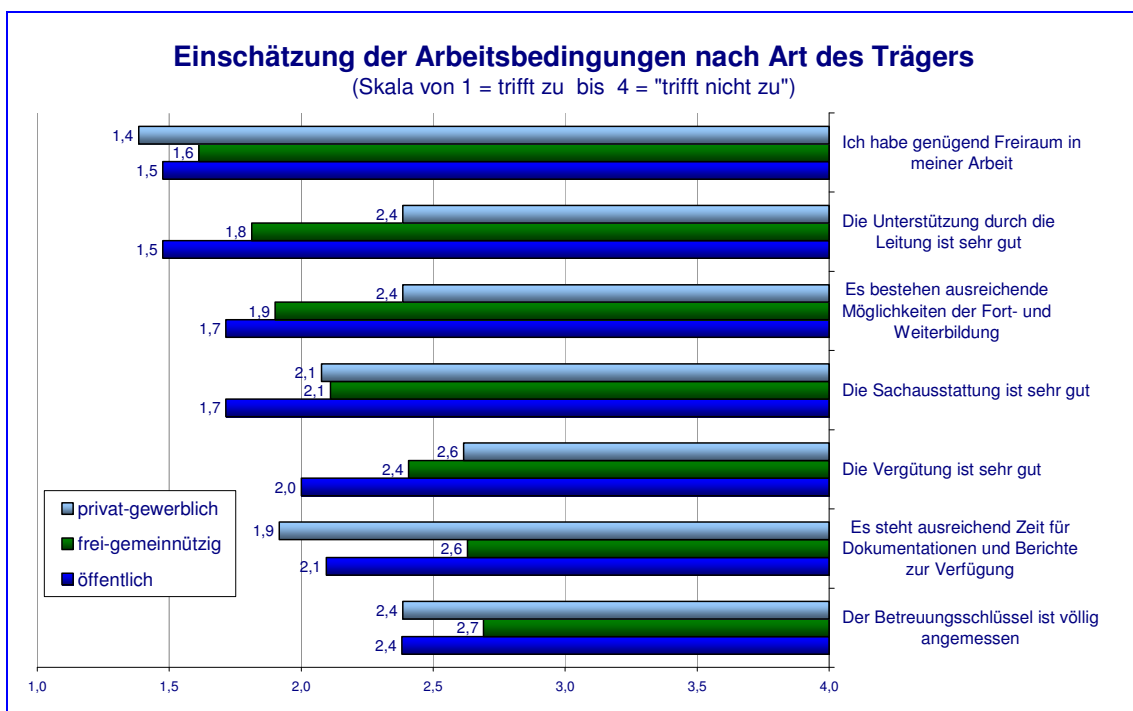


Vergleicht man diese Einschätzungen nach den unterschiedlichen Trägertypen, schneiden die öffentlichen Träger in der Summe am besten ab. Insbesondere bei der Vergütung, der Sachausstattung und der Unterstützung durch die Leitung liegen sie deutlich



vor den beiden anderen Trägertypen. Die bei den privaten Trägern Beschäftigten fallen vor allem ein vergleichsweise positives Urteil hinsichtlich des eigenen Freiraums bei der Arbeit und in Bezug auf die für Dokumentation und Bericht zur Verfügung stehende Zeit. Dafür fallen Sie in den Einschätzungen bezüglich Vergütung, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Unterstützung durch die eigene Leitung deutlich ab. Die Beschäftigten bei freien Trägern schätzen die mangelnde Zeit sowie die ungünstigen Betreuungsschlüssel am negativsten ein (Abb. 16).

Abbildung 16: Einschätzungen zentraler Arbeitsbedingungen nach Art des Trägers



### 3. Einige weitere Rahmenbedingungen der Flüchtlingssozialarbeit

Eine wesentliche Determinante der Tätigkeit unserer Befragten ist natürlich der jeweilige Betreuungsschlüssel, unter dem sie Ihre Arbeit leisten müssen. Daneben haben wir auch nach der Verfügbarkeit von Sprachmittler\*innen sowie nach Erfahrungen mit rassistischen Bedrohungen oder Übergriffen gefragt.

Der arithmetische Mittelwert beträgt nach den Angaben unserer Befragten 1:108, der Median – also der Wert, von dem aus die eine Hälfte der Stichprobe darunter und die andere Hälfte darüber liegt – beläuft sich auf genau 1:100.

Die Frage „Welcher Betreuungsschlüssel wäre Ihrer Ansicht nach ideal?“ wird hingegen mit einem Mittelwert von 1:60 beantwortet, der Median beträgt hier 1:55.

**Abbildung 17: Betreuungsschlüssel - Mittelwerte**

	Mittelwert	Median	Modus (am häufigsten genannt)
Mit welchem Betreuungsschlüssel arbeiten Sie derzeit?	<b>1:108</b>	<b>1:100</b>	<b>1:150</b>
Welcher Betreuungsschlüssel wäre dafür Ihrer Ansicht nach ideal?	<b>1:60</b>	<b>1:55</b>	<b>1:80</b>

In der folgenden Abbildung 18 sind alle Einzelantworten zur Frage des de facto bestehenden und des „idealen“ Betreuungsschlüssels aufgeführt. Es sticht vor allem die breite Streuung der Antworten ins Auge.

Abbildung 18: Betreuungsschlüssel – Ist-Stand und gewünschtes Ideal

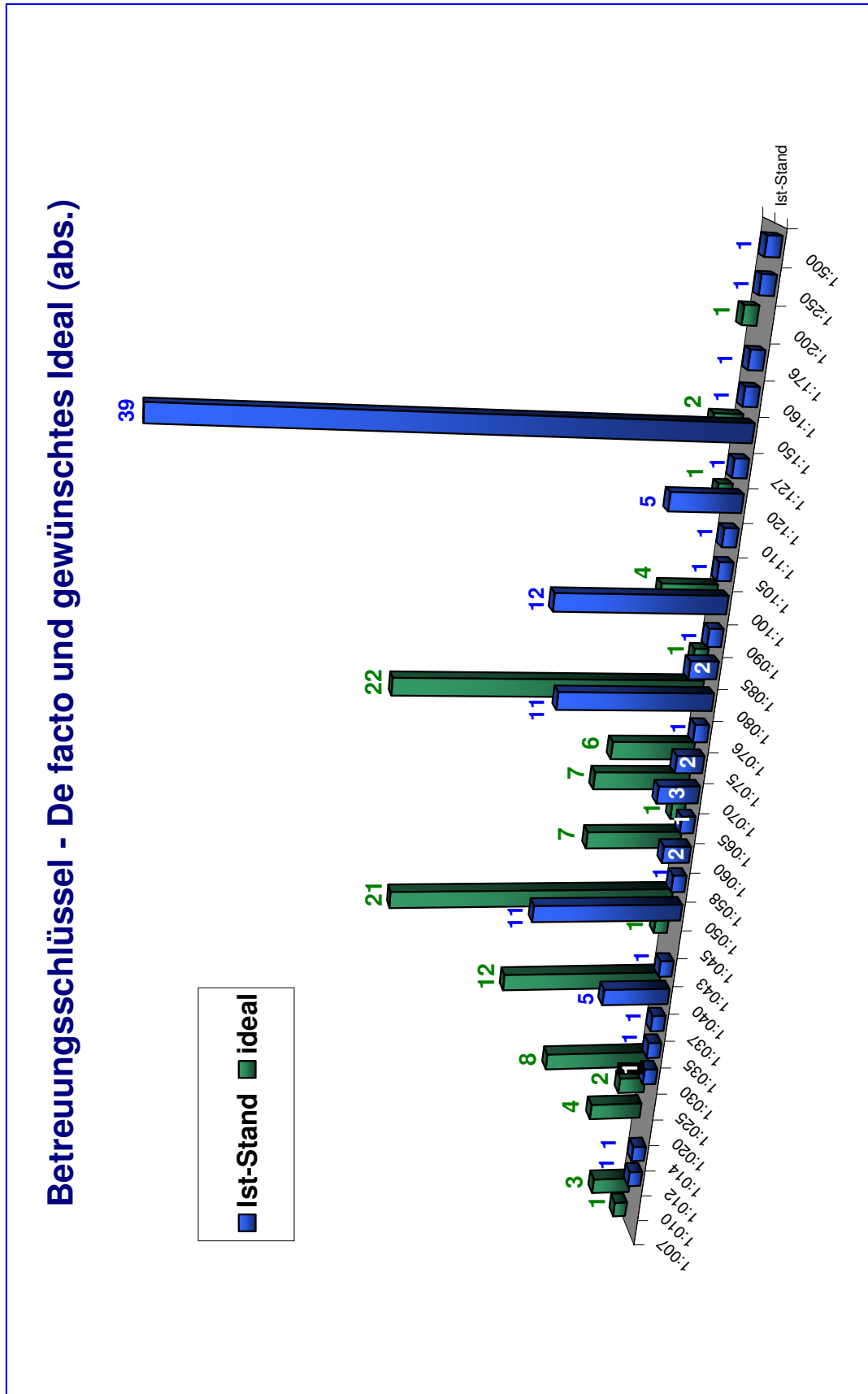
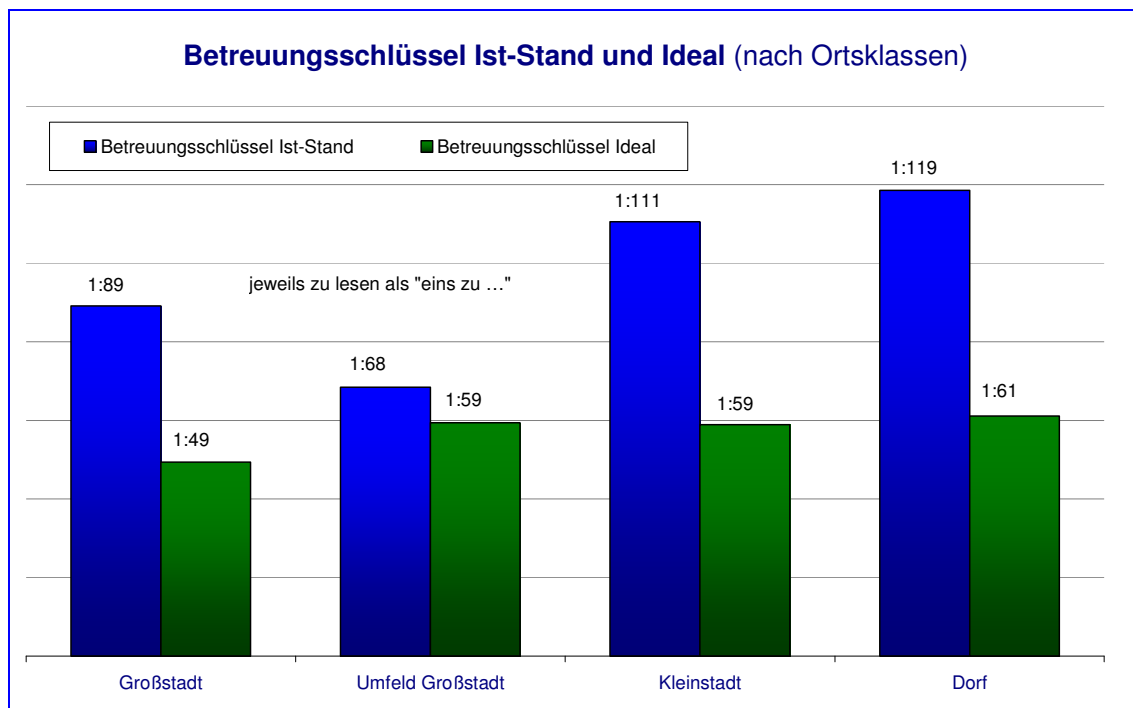


Abbildung 19: Betreuungsschlüssel – Ist-Stand und Ideal nach Ortsklassen



Die realen Betreuungsschlüssel, die die Betroffenen angeben, variieren nach Ortsklassen im Durchschnitt beträchtlich bezüglich des Ist-Standes, zwischen 1:119 (Dorf) und 1:68 (Umfeld Großstadt - allerdings hier auf einer sehr kleinen Datenbasis von <10).

Recht nahe beieinander sind die FSA-Kräfte allerdings bei der Frage nach der idealen Betreuungsrelation: In den Großstädten wünscht man sich 1:49, in allen andern Ortstypen liegt der Idealwert bei ca. 1:60.

Auch zum Thema Betreuungsschlüssel hatten die Befragten die Möglichkeit, in einer offenen Frage Anmerkungen zu machen, die hier wiederum als kleiner Exkurs zusammengefasst werden sollen.

**Niedriger und differenzierter – Anmerkungen der Befragten zum Thema Betreuungsschlüssel**

Explizit wird in den Anmerkungen mehrfach ein Schlüssel von 1:50 als angemessen benannt, beispielsweise auch mit der Begründung, dieser bedeute nicht nur 50 Klient\*innen, sondern auch die Arbeit mit Ehrenamtlichen, die einbezogen / unterstützt werden müssten.

Für die Arbeit mit Familien brauche es generell einen niedrigeren Betreuungsschlüssel, da Beratung, Betreuung und Unterstützung bei bürokratischen Vorgängen ungleich höher seien.

Insgesamt wird ein deutlich niedrigerer Betreuungsschlüssel gefordert, als derzeit gültig ist. Zum Vergleich werden ESF-geförderte Projekte mit nicht-geflüchteten Menschen bspw. „Arbeit mit Benachteiligten“ oder Projekte zur Arbeitsmarkteinbindung herangezogen, bei denen ein Betreuungsschlüssel von 1:20 gelte. Es sei fragwürdig, weshalb ausgerechnet im Bereich der FSA, für deren Klientel mehrere Problemlagen zusammenkommen, ein so viel höherer Schlüssel angesetzt würde.

Die Forderung nach einem niedrigeren Betreuungsschlüssel wird vor allem mit dem Streben nach Qualität statt Quantität begründet. Die Qualität leide am Zeitdruck und die in der Konzeption gesetzten Ziele könnten kaum umgesetzt werden. Auch für Dokumentation und andere Standards der Sozialen Arbeit bliebe kaum Zeit.

Die FSA wird als Feuerwehr beschrieben, die sich ausschließlich Akutfällen zuwenden könne. Nur die nötigsten Angelegenheiten könnten bearbeitet werden, für Netzwerkarbeit, Ehrenamtliche, Vermittlung in den Arbeitsmarkt, Unterstützung bei Problemen beim Spracherwerb als wichtige Pfeiler der gewünschten Integration bliebe keine Zeit. In der FSA handele es sich nicht um eine gelegentliche Vermittlung von Informationen, sondern um eine langfristige Begleitung, mit der Notwendigkeit des Case-Managements, welches einen niedrigeren Schlüssel erfordere.

Die mangelhafte Unterstützung durch die FSA oder Regeldienste wird als ein Grund für die Demotivation vieler Geflüchteter benannt.

Zwar bessere sich die Situation in der FSA durch die geringeren Zugangszahlen, aber im Zuge dessen werde auch die Finanzierung reduziert. An dem Problem des Zeitdrucks und der damit verbundenen Qualitätsmängel ändere sich somit nichts.

Problematisch sei außerdem, dass Menschen in Multiproblemlagen oft ausschließlich durch FSA unterstützt werden müssten, da sie wegen Sprachbarrieren nicht von den Regeldiensten betreut werden könnten („scheitern oder abgelehnt werden“).

Vor allem mit dem bestehenden Betreuungsschlüssel im ländlichen Raum sei zu wenig Zeit für die KlientInnen und damit keine gute Betreuung möglich. Es sei keine Zeit für aufsuchende Arbeit, so dass „stille“ Personen, oder Personen, die sich z.B. aufgrund von Traumata nicht aktiv an die FSA wenden könnten, oft gar nicht unterstützt würden.

Eine Erfahrung durch die Unterbelegung einer Einrichtung und damit einem sehr viel besseren Betreuungsschlüssel (ca. 1:16!) sei, dass die Arbeit stark an Qualität gewinne, den Charakter des „Abarbeitens“ verliere und eine intensive Beziehungsgestaltung möglich werde.

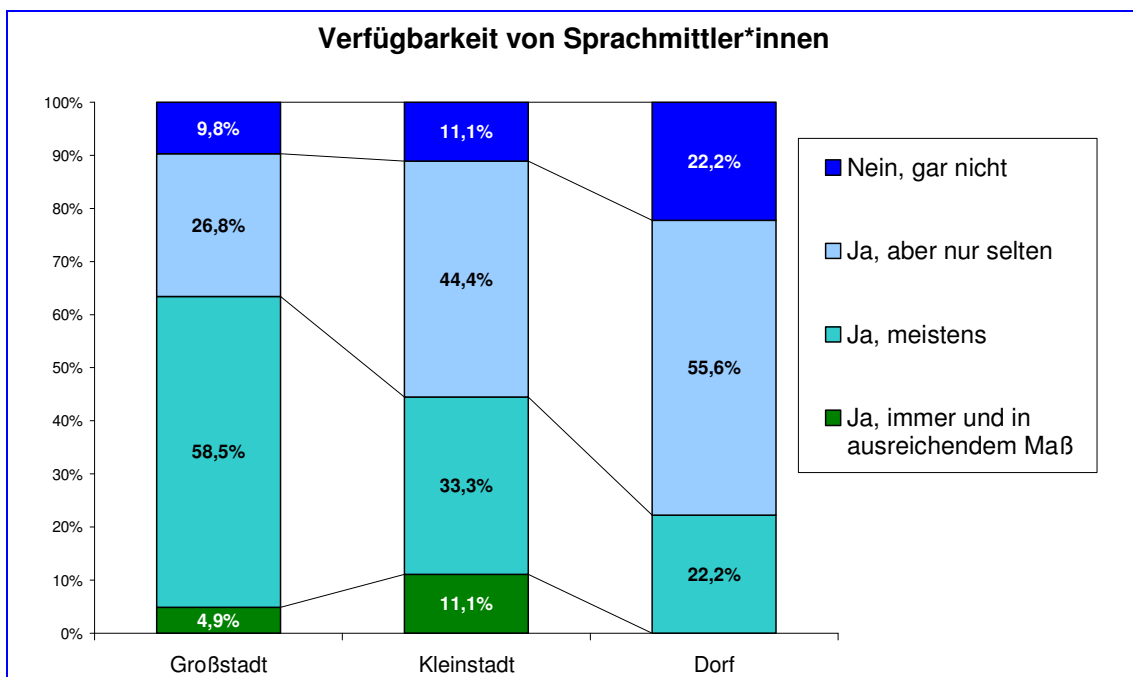
Als Einflussfaktoren auf die FSA, die bei der Festlegung eines Betreuungsschlüssels berücksichtigt werden müssten, werden benannt:

- Komplexe und multiple Problemlagen der KlientInnen (tw. auch verursacht durch Stigmatisierung, Restriktionen im Aufnahmeland, welche Selbständigkeit und Selbstwertgefühl der KlientInnen negativ beeinflussen);

- Sprachbarrieren / Dolmetschen / Analphabetismus – welche in der Beratung und Betreuung einen höheren Zeitaufwand bedeuten;
- Neuankunft und Rechtskreiswechsel sind Perioden mit vielen Anträgen / Terminen / Informationsbedarf;
- Anfahrtszeit in ländlichen Gebieten sind viel länger und vorhandene Infrastruktur weniger ausgebaut;
- Fälle, in denen dringender Handlungsbedarf besteht (aus medizinischer / rechtlicher Sicht), mit diesen Fällen seien Praktiker\*innen der FSA mehrere Stunden an einem Tag beschäftigt – das sieht der Betreuungsschlüssel (16 Minuten pro Person / Woche) nicht vor. Diese dringenden Fälle nähmen zu. In manchen Fällen wäre es z.B. gut, wenn es die Möglichkeit des Wohnens in betreuten Wohngemeinschaften gäbe, da der Unterstützungsbedarf so hoch sei;
- Für die Arbeit mit besonders schutzbedürftigen Personen müsse ein niedrigerer Betreuungsschlüssel gelten (physisch / psychisch kranke Personen, Menschen mit Behinderungen, Alleinerziehende, ehemalige UMA) bzw. müsse eine Flexibilität möglich sein, je nach Bedarf der KlientInnen.
- Speziell in Dresden wird benannt, dass Sozialarbeiter\*innen und Sozialbetreuer\*innen unterschiedlich bezahlt würden und deshalb auch unterschiedliche Aufgaben machen sollten.

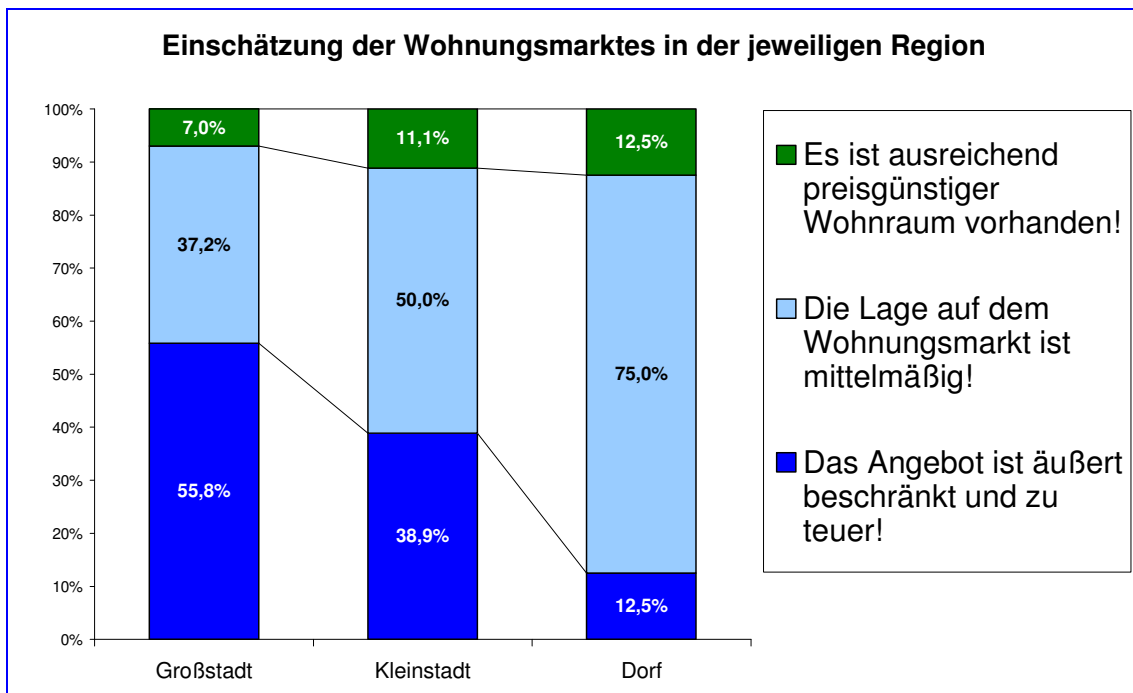
Zwei weitere Fragen beziehen sich auf die Verfügbarkeit von Sprachmittler\*innen und die Frage nach Unterbringung und Wohnungssituation.

Abbildung 20: Verfügbarkeit von Sprachmittler\*innen



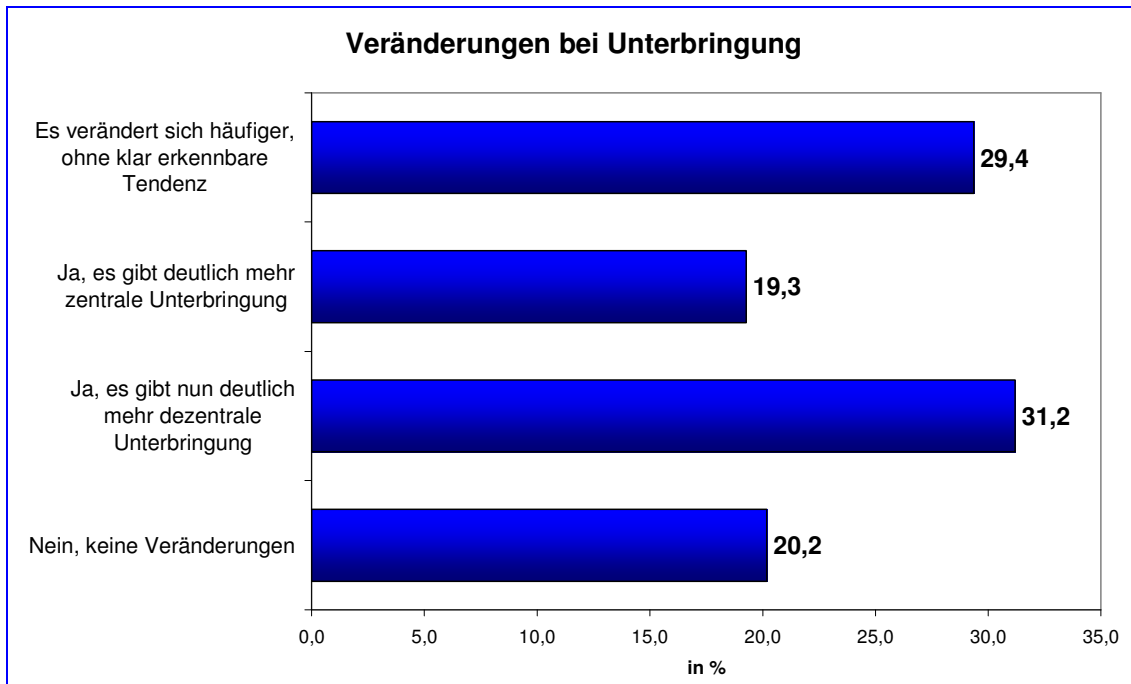
Die strukturelle Benachteiligung des ländlichen Raumes wird aus Abb. 20 klar ersichtlich. Umgekehrt verhält es sich erwartungsgemäß bei der Frage nach der Existenz preisgünstigen Wohnraums, die in der Abb. 21 dargestellt wird.

Abbildung 21: Einschätzung des regionalen Wohnungsmarktes



Bezüglich der Unterbringung der geflüchteten Menschen ist aus der folgenden Abbildung zunächst eine leichte Tendenz zu mehr dezentralen Wohnformen zu erkennen.

Abbildung 22: Veränderungen bei der Unterbringung



Eine Zusammenfassung der Anmerkungen zur zusätzlichen offenen Frage nach Veränderungen in der Unterbringungssituation seit 2016 zeichnet jedoch teilweise ein anderes Bild, als es die standardisierte Frage vermuten lässt:

#### Unterbringung: Sparpolitik zu „kurz-gedacht“

Bezüglich der Veränderungen in der Unterbringungssituation seit Anfang 2016, wurde mehrfach ausgeführt, dass viele Unterkünfte geschlossen würden. Dies betrifft zunächst die Notunterkünfte, aber auch generell wurde ein deutlicher Abbau von UnterbringungsKapazitäten festgestellt.

Auffällig häufig wird beschrieben, dass es – im Gegensatz zu den Ergebnissen der standardisierten Frage (Abb. 22) – eine klare Tendenz zur zentralen Unterbringung gebe, dass dezentrale Unterbringungsmöglichkeiten gehäuft abgemietet würden und vornehmlich allein reisende Männer (vor allem aus Ländern mit sogenannter schlechter Bleibeperspektive) fast nur noch zentral in Heimen untergebracht würden: es sei ein „Umbruch und eine Verabschiedung vom bisher propagierten Konzept der dezentralen Unterbringung“ spürbar und „sogar kleine Wohnheime mit eigenen Wohnungen sind im teilweise Leerstand, während große Unterkünfte mit Gemeinschaftsküchen und -bädern bevorzugt belegt werden.“

Für eine bevorzugte zentrale Unterbringung durch die öffentlichen Träger werden verschiedene Gründe angeführt. Möglicherweise würden vor allem Männer aufgrund von Angst der Bevölkerung vor Terror öfter in Heimen untergebracht. Vor allem aber seien es finanzielle Aspekte, denn die Verträge mit den Heimen hätten eine längere Laufzeit – hier würden Kosten eingespart, wenn die Heime ausgelastet würden und Wohnungen gekündigt würden. Der Vorteil sei dabei auch, dass in Heimen Plätze für den Fall eines neuerlichen Anstiegs der Zuweisungszahlen vorgehalten werden könnten. Dahingegen sei die dezentrale Unterbringung für die öffentlichen



Träger mit höherem Aufwand verbunden. Diese Sparpolitik wird als „kurz-gedacht“ beschrieben, da Langzeitfolgen nicht berücksichtigt würden. Diese Folgen seien vor allem eine enorme Frustration der Geflüchteten, vor allem wenn diese aus dezentralen Unterkünften und vertrauten Strukturen wieder „herausgerissen“ und zentral untergebracht würden. Auch gebe es in vielen Heimen nur eine aufgezwungene Vollverpflegung, die BewohnerInnen dürften nicht selber kochen, was auf Dauer ebenfalls zu Frustration und sogar gesundheitlichen Problemen führe. Weiterhin gebe es kaum angemessene Unterkünfte für besonders schutzbedürftige bzw. kranke Personen.

Bezüglich der dezentralen Unterbringung wird ein schlechter Zustand der Gewährswohnungen kritisiert. Diese seien zu klein, nicht renoviert und würden oft nach Auszug nicht gereinigt, so dass neu Zugewiesene schlechte und schmutzige Wohnungen vorfinden.

Abgesehen von der zentralen bzw. dezentralen Unterbringung werden weitere Probleme angeführt.

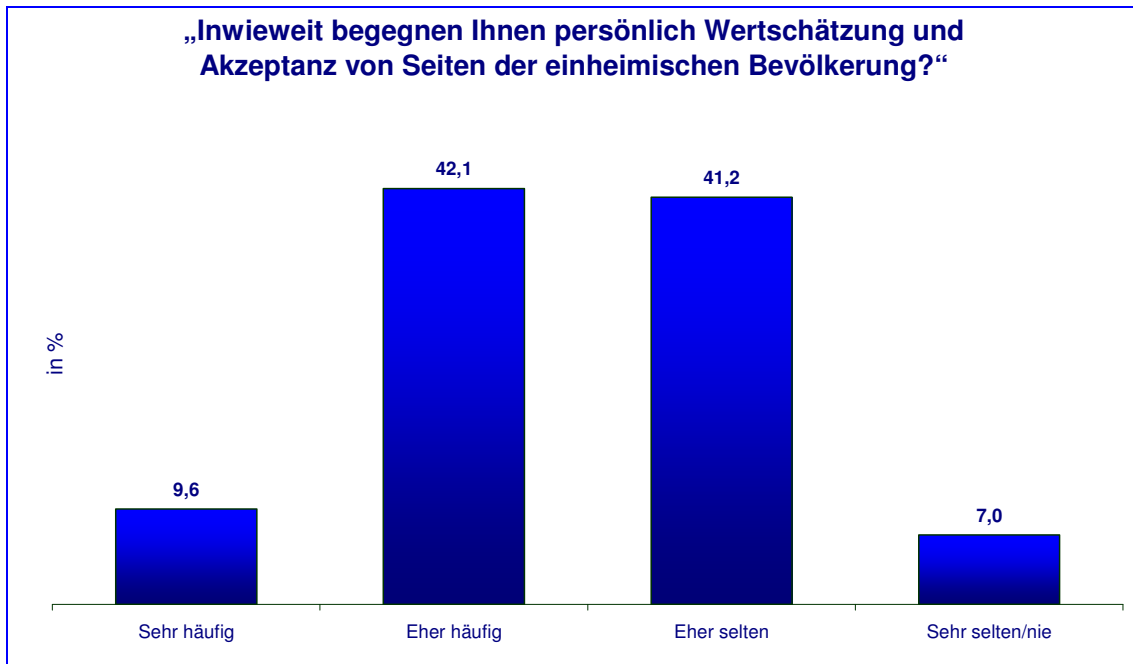
- So sei es zunehmend schwierig, Wohnraum für große Familien zu finden bzw. Wohnungen auf dem freien Markt zu mieten, da unter den privaten Vermietern zunehmend Rassismus beobachtet wird. Aufgrund der schwierigen Wohnungslage seien nun „mafiöse Strukturen auf dem Wohnungsmarkt“ bekannt.
- Weiterhin komme es durch die Schwierigkeiten, eine Wohnung zu finden und wegen langer Bearbeitungszeiten des Jobcenters zu einem deutlich längeren Verbleib der Geflüchteten mit Anerkennung in den Unterbringungseinrichtungen – dies seien mittlerweile ca. 6 Monate.
- Bezüglich der Unterbringung sei weiterhin zu beobachten, dass Familien aus Syrien (also mit guter Bleibeperspektive) gleich in Städten untergebracht würden und gar keine Verteilung auf die umliegenden Kommunen mehr stattfände. Anerkannte aus den Landkreisen wollen ebenfalls größtenteils in die Städte ziehen, wobei die bürokratischen Hürden hierfür hoch seien.

#### 4. Wertschätzung und Vorurteile

Ein wesentlicher Aspekt der Rahmenbedingungen der Flüchtlingssozialarbeit bezieht sich auf das soziale Klima im Land hinsichtlich des Themas Migration. Gerade in Sachsen, mit seinen unzähligen Übergriffen gegen Fremde und zuletzt einschlägigen Wahlergebnissen sollte der Frage nach der „Stimmung“ in der Bevölkerung ein besonderes Augenmerk zukommen.

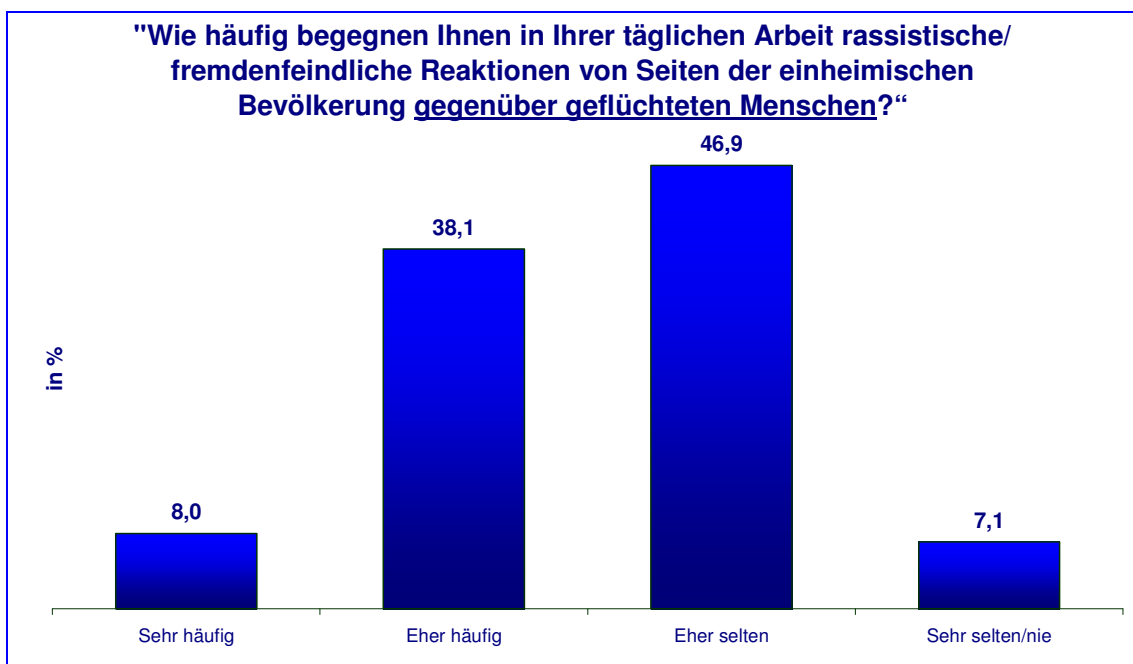
Wir haben die im Kontext der FSA beschäftigten zunächst gefragt, inwieweit Sie Wertschätzung und Akzeptanz von Seiten der einheimischen Bevölkerung erfahren. Das Ergebnis lässt sich als „50:50“ beschreiben, was für die schwierige und aufreibende Tätigkeit sicherlich desillusionierend sein mag – falls man nicht zuvor schon desillusioniert gewesen sein sollte:

Abbildung 23: Wertschätzung von einheimischer Bevölkerung



Die Darstellung zur Frage nach rassistischen / fremdenfeindlichen Reaktionen von Seiten der einheimischen Bevölkerung gegenüber geflüchteten Menschen (Abb. 24) mag zwar manchen beim ersten Blick beruhigen, sind es doch nur acht Prozent der Befragten, die antworten, dies begegne ihnen sehr häufig.

Abbildung 24: Rassistische/fremdenfeindliche Reaktionen gegenüber Geflüchteten



Allerdings bedeutet Abbildung 24 auch: Etwa 93 % der FSA-Kräfte haben bereits – mehr oder weniger häufig – solchen alltäglichen Rassismus wahrgenommen. Das ist eines zivilisierten Landes unwürdig und 93 % zu viel!

Insofern ist vermag es auch nicht zu beruhigen, dass „nur“ acht Prozent der Sozialarbeiter\*innen bzw. Betreuer\*innen „eher häufig“ solche Reaktionen persönlich erdulden mussten, wie aus der Abb. 25 hervorgeht.

Die darauf folgende Abb. 26 zeigt, dass auch die in den Institutionen mit dem Thema Flüchtlingssozialarbeit befassten Akteure nicht vor fremdenfeindlichen Tendenzen gewappnet sind: Knapp 35 % der Befragten berichten über „eher“ oder „sehr“ häufige rassistische Reaktionen von dieser Seite.

Abbildung 27 schließlich weist aus, dass zusammen 14,5 % der Befragten „eher“ oder „sehr“ Angst vor entsprechenden Übergriffen haben, knapp die Hälfte hat „eher keine“ Angst, nur 36 % gehen offenbar wirklich angstfrei zur Arbeit.

Abbildung 25: Rassistische/fremdenfeindliche Reaktionen gegenüber FSA-Kräften

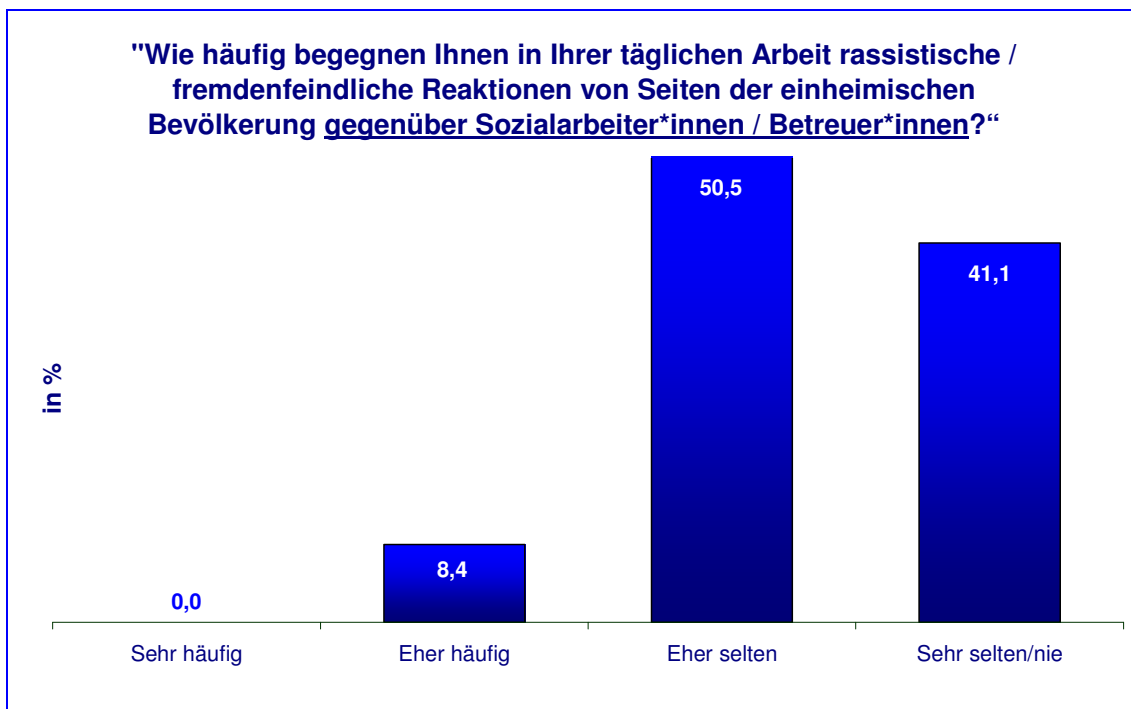


Abbildung 26: Rassistische/fremdenfeindliche Reaktionen von beteiligten Institutionen

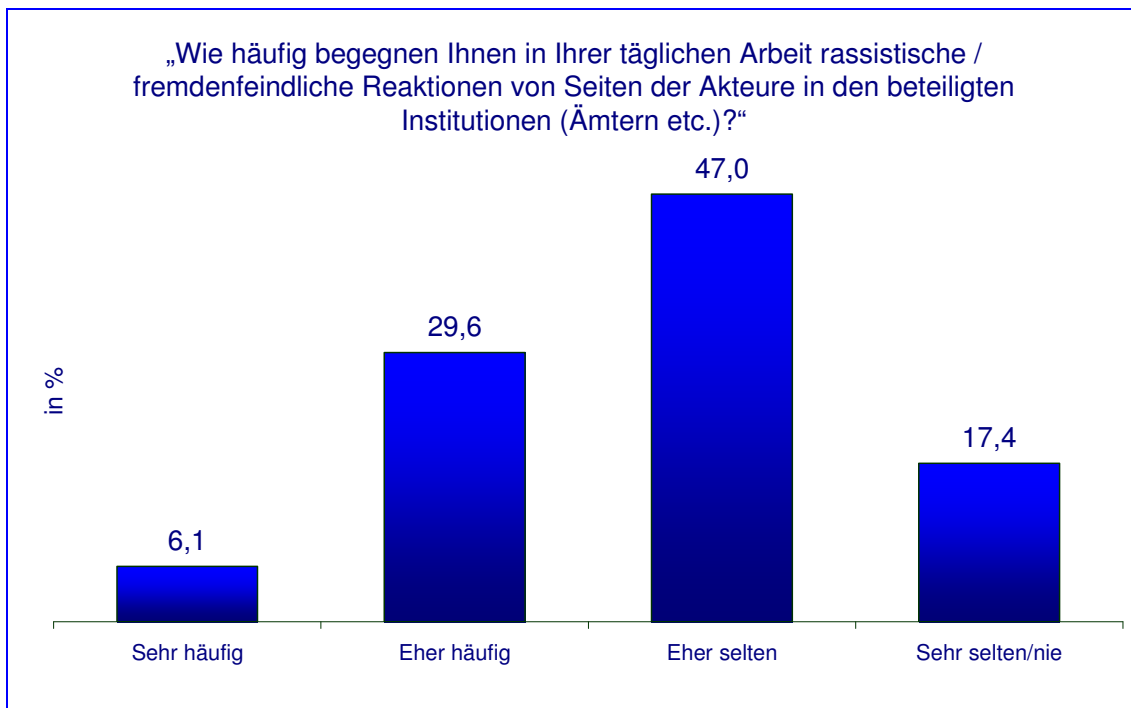
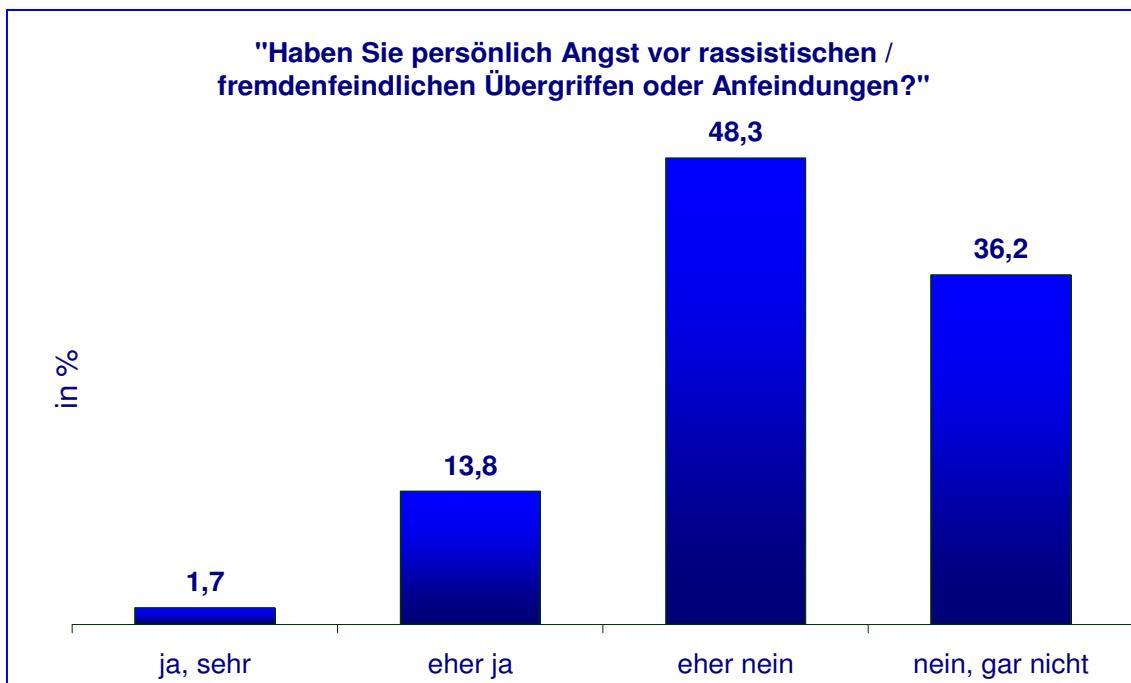


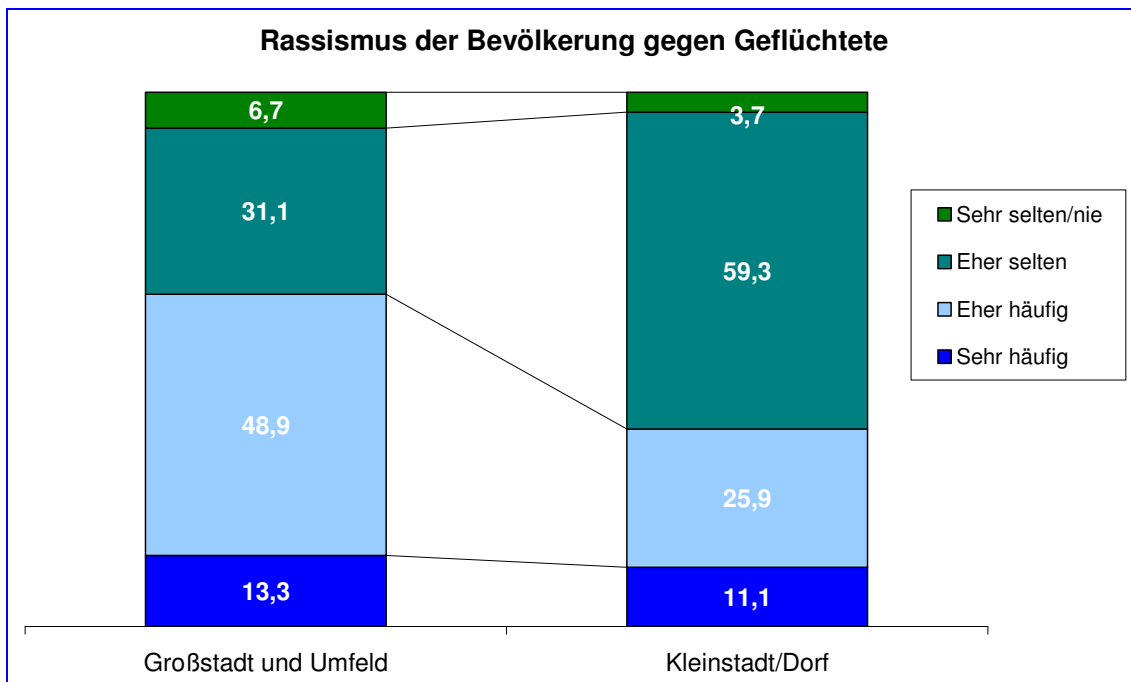
Abbildung 27: Persönliche Angst vor fremdenfeindlichen Übergriffen



Schließlich sei noch angefügt, dass zumindest kein\*e Befragte\*r „sehr häufig“ solche Reaktionen von Seiten der eigenen FSA-Kolleg\*innen sowie von Seiten der ehreamtli-

chen Helfer\*innen erfährt. Aber auch hier erfahren fünf bzw. drei Prozent „eher häufig“ Rassismus oder ähnliches. Anzumerken bleibt auch, dass über ein Viertel der Befragten dies Fragen nicht beantworten wollte oder konnte.

Abbildung 28: Fremdenfeindlichkeit der Bevölkerung nach Ortsklassen



In Abb. 28 sind – aufgrund der ansonsten zu geringen Fallzahlen – die beiden Räume Großstadt und Umfeld sowie Kleinstadt und Dorf zusammengefasst. Nach diesen Daten scheinen rassistische Reaktionen der einheimischen Bevölkerung gegenüber Fremden in großstädtischen Sozialräumen häufiger vorzukommen. Dieses Ergebnis widerspricht zwar gängigen Vorstellungen von Fremdenfeindlichkeit auf dem Land, ist aber wohl durch eine stärkere soziale Kontrolle auf dem Land erklärbar.

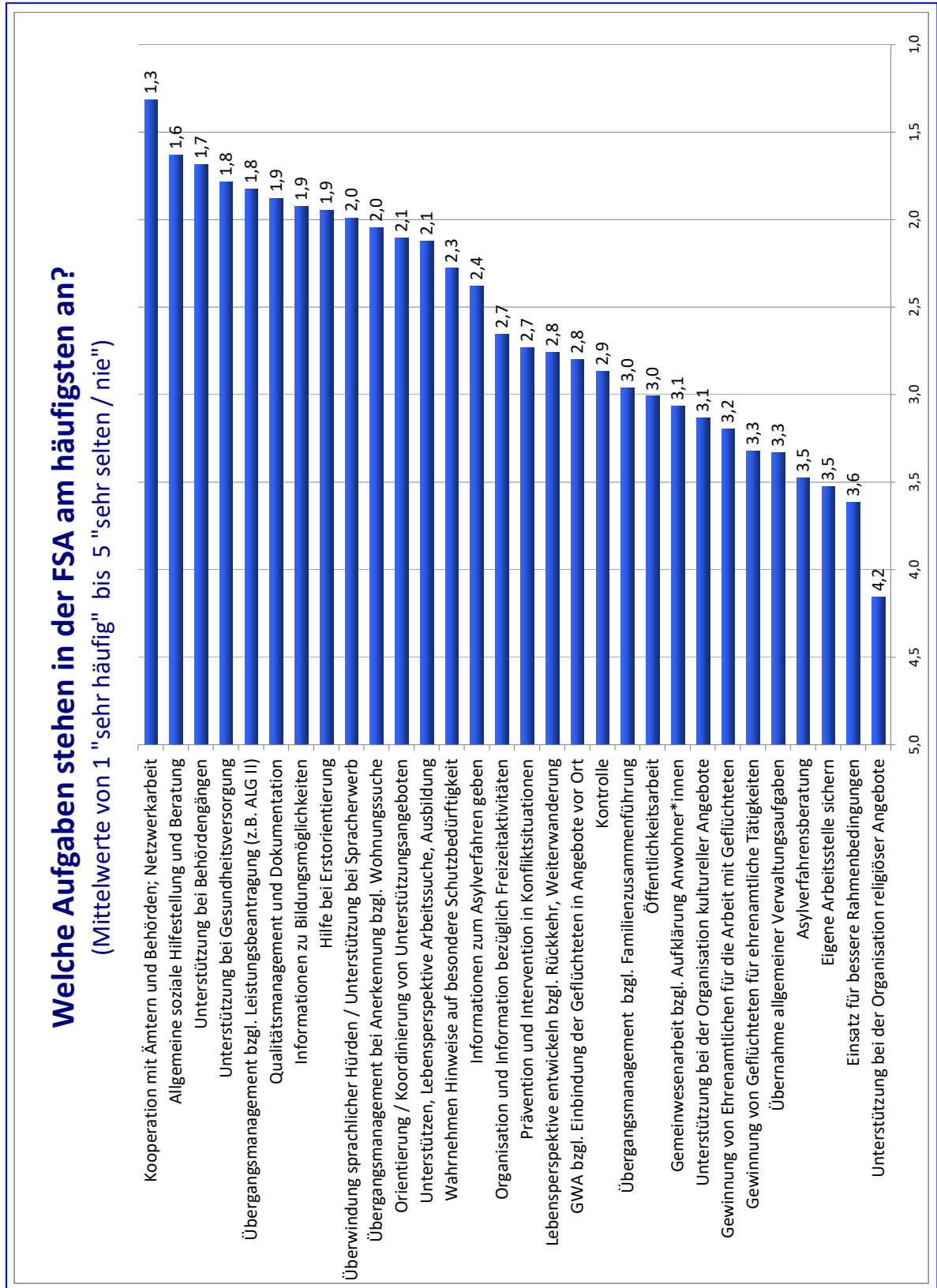
## 5. Aufgaben und Standards der FSA

Der Online-Fragebogen enthielt eine längere Liste mit unterschiedlichen Aufgaben innerhalb des Handlungsfeldes der Flüchtlingssozialarbeit. Hiermit soll ein grobes Aufgabenprofil entstehen, das zumindest Aussagen darüber zulässt, welche Aufgaben bzw. Tätigkeiten von der Häufigkeit des faktischen Vorkommens her zu den Kernaufgaben der FSA gezählt werden können.

Die Befragten konnten auf einer 5er-Skala von 1 (= sehr häufig/immer“) bis 5 (= sehr selten/nie“) zuordnen, welche Aufgaben in der Praxis wie häufig anfallen.

Wie die Abb. 29 auf der folgenden Seite zeigt, liegt die „Kooperation mit Ämtern und Behörden“ tatsächlich mit einem durchaus markanten Abstand (3/10) ganz vorne. Die Aufgaben lassen sich grob in zwei Gruppen einteilen: Die mit einem niedrigen Mittelwert bis ca. 2,0 ausgewiesenen Tätigkeiten dürften zu den regelmäßigen Kernaufgaben gehören, diejenigen mit einem Mittelwert um 3,0 oder höher zu den eher randständigen Aufgaben, für die man sich nur wenig Zeit nehmen will oder kann. Dabei mag es dem Bild vom gesellschaftlich engagierten Sozialarbeiter einen gewissen Abbruch tun, dass der „Einsatz für bessere Rahmenbedingungen“ und Aktivitäten zur „Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes“ ganz am Ende der Liste stehen, nur noch unterboten von der „Unterstützung bei der Organisation religiöser Angebote“ und gleich nach der ohnehin nicht erlaubten „Asylverfahrensberatung“. Vielleicht bleibt für das Engagement in eigener Sache aber einfach „nur“ zu wenig Zeit?

Abbildung 29: Aufgaben der FSA



Der Ruf nach Standards in der Flüchtlingssozialarbeit ist genauso unüberhörbar wie die Skepsis, dass einheitliche Standards nicht in der Lage sind, die komplexen und individuell-vielfältigen Aufgaben der FSA ausreichend abbilden können.

Wir haben zunächst gefragt, inwieweit bei den einzelnen Trägern überhaupt einheitliche Standards existieren. Das Bild bleibt auch hier gespalten: Ziemlich genau die Hälfte der Befragten bejaht diese Frage relativ vorbehaltlos; immerhin nur 15 % antworten pauschal mit „nein!“.

Des Weiteren sollten sich die Befragten gegenüber drei vorgelegten Statements zur (Un-)Verzichtbarkeit bzw. Notwendigkeit von Standards in der FSA positionieren: Es sollte die Aussage angekreuzt werden, die aus persönlicher Sicht am ehesten zutrifft. Eine überwältigende Mehrheit von 72 % antwortet mit verhaltener Zustimmung: FSA lasse sich durch Standards nur sehr bedingt abbilden, aber da wo es möglich sei, sollte man sich daran orientieren (Abb. 31).

Abbildung 30: Positionierung zu Standards in der FSA

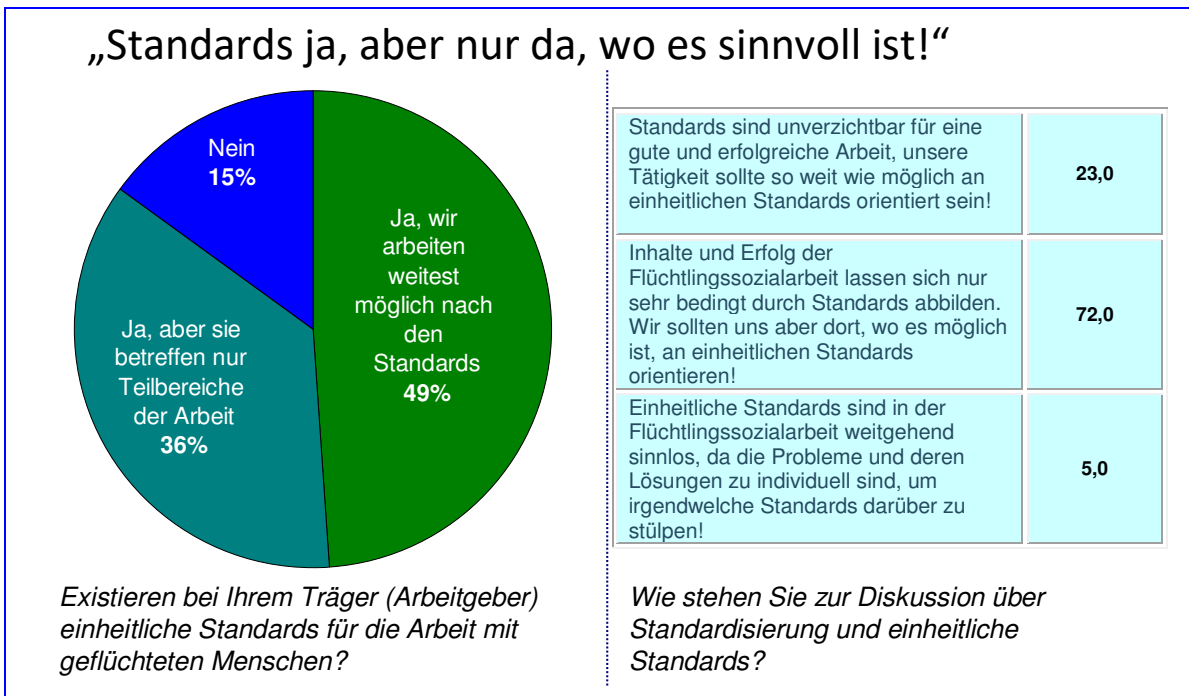
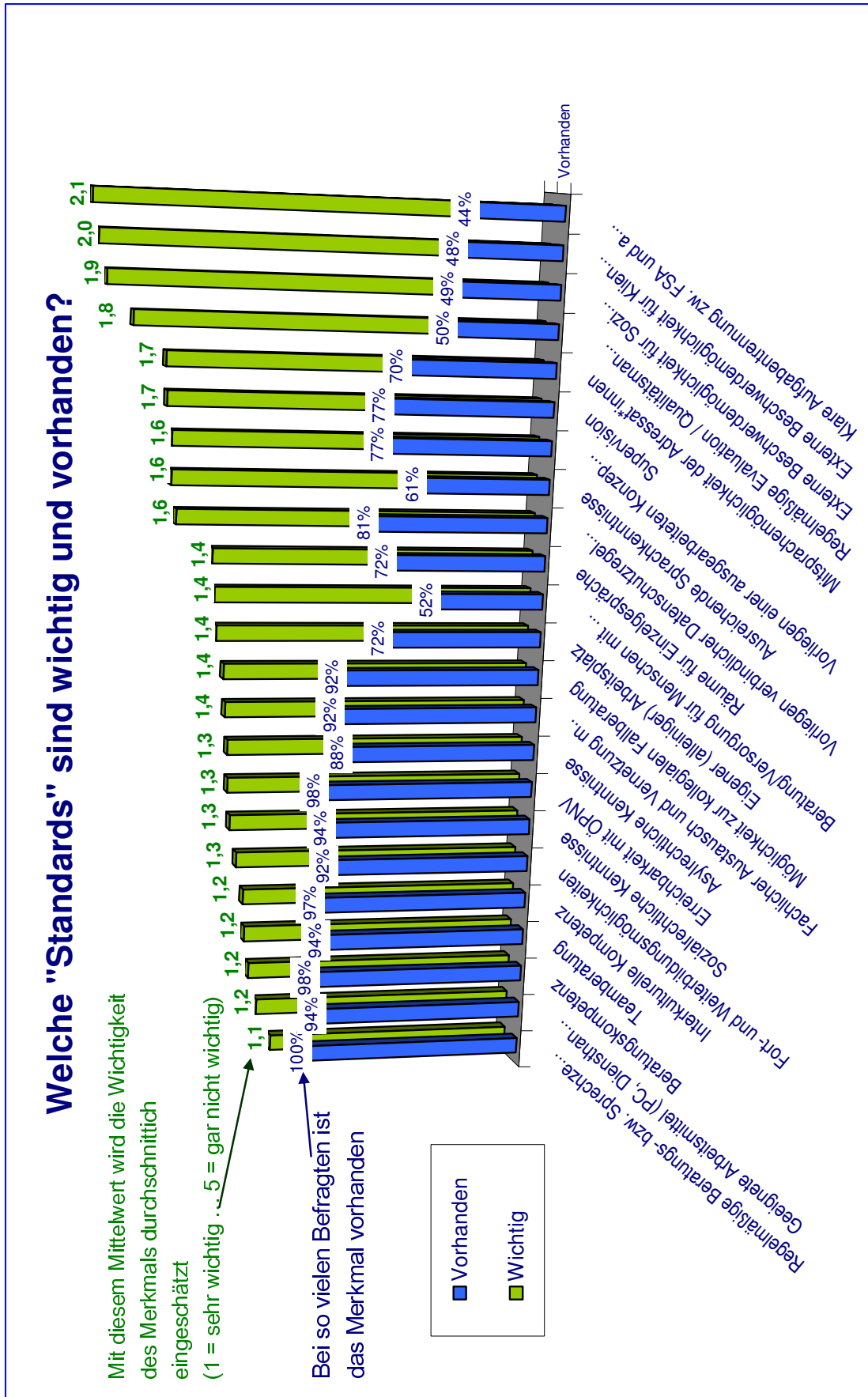




Abbildung 31: Positionierung zu Standards in der FSA



Obige Abb. 31 zeigt, wie wichtig einerseits bestimmte „Standards“ für die tägliche Arbeit eingeschätzt werden, zugleich aber auch, bei wie viel Prozent der Befragten das Merkmal vorhanden ist.

Abbildung 32: Vorhandene Standards nach Region (Angaben in %)

Vorhandener "Standard" in Bezug auf...	Stadt Leipzig	Stadt Dresden (+ angrenz. Orte)	Stadt Chemnitz	SSW/OE (+ angrenz. Ort e i. Lkrs. Bautzen)	Lkrs. Leipzig und Nordsachsen	Lkrs. Mittelsachs. Erzgebirgs-kreis, Z u. V	Lkrs. Görlitz und Bautzen	Zwickau Stadt
Regelmäßige Beratungs- bzw. Sprechzeiten	100	100	100	100	100	100	100	100
Erreichbarkeit mit ÖPNV	100	100	100	89	100	100	90	100
Eigener (alleiniger) Arbeitsplatz	94	36	83	74	64	61	80	89
Geeignete Arbeitsmittel	94	82	100	95	91	100	90	100
Fachlicher Austausch/Vernetzung m. extern	94	82	100	95	82	100	80	100
Teamberatung	94	100	100	89	82	94	100	100
Beratungskompetenz	94	100	100	100	91	94	90	100
Räume für Einzelgespräche	88	45	83	58	91	78	50	100
Möglichkeit zur kollegialen Fallberatung	88	91	100	89	82	94	90	100
Interkulturelle Kompetenz	88	91	100	100	91	100	100	89
Sozialrechtliche Kenntnisse	88	91	100	89	82	100	100	89
Vorliegen verbindlicher Datenschutzregeln	81	82	83	68	64	89	100	100
Asylrechtliche Kenntnisse	81	91	67	89	82	94	80	100
Supervision	81	100	100	89	64	61	50	67
Vorliegen einer ausgearbeiteten Konzeption	75	55	83	84	73	78	60	100
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	75	91	100	100	100	100	80	89
Beratung/Versorg. f. Menschen m. bes. Bedarfen	69	45	33	63	36	39	40	44
Mitsprachemöglichkeit der Adressat*innen	69	45	67	63	73	78	40	78
Ausreichende Sprachkenntnisse	50	55	83	63	36	78	50	56
Externe Beschwerdemöglichkeit für FSA-Kräfte	44	45	83	53	9	56	70	44
Externe Beschwerdemöglichkeit für Klient*innen	31	64	67	42	18	44	90	56
Regelmäßige Evaluation / Qualitätsmanagement	19	27	67	68	36	56	60	89
Trennung zw. FSA und admin./techn. Aufgaben	19	45	67	21	36	67	50	67

Auch zur Frage. In welchen Bereichen der Arbeit mit geflüchteten Menschen Standards hilfreich oder nicht sinnvoll wären, konnten sich die Befragten mit offenen Antworten positionieren:

### Viele Wünsche nach Standards

Die befragten Fachkräfte sprachen sich mehrheitlich für eine gewisse Standardisierung der FSA aus, da:

- dadurch flächendeckend gut FSA zu gewährleisten sei
- damit die MitarbeiterInnen in verschiedenen Wohnheimen / Standorten flexibel einsetzbar wären
- da dadurch eine Wertschätzung von Fachwissen ausgedrückt würde

Laut der Befragung sei es hilfreich, gewisse **Rahmenbedingungen** der FSA einheitlich festzulegen. Dazu gehöre vor allem die Ausstattung (eigener Arbeitsplatz, Pausenräume, Beratungsräume, ggf. ein Dienstfahrzeug, ein Diensthandy mit whatsapp, – unter dem Gesichtspunkt der niedrigschwelligeren Zugangsmöglichkeiten für Adressat\*innen). Auch bezüglich der Bereitstellung finanzieller Mittel solle es Standardisierungen geben, z.B. die flächendeckende Festlegung auf Tariflohn. Ebenso wird eine Festlegung der nötigen Qualifikation der Mitarbeiter gewünscht (hier wird auch die Verpflichtung, Fachpersonal einzusetzen genannt). Weiterhin solle der Betreuungsschlüssel einheitlich sein.

Innerhalb der befragten Träger sollen **Standards der Sozialen Arbeit**, wie Teambesprechungen, Supervision, Fachaustausch, Fallberatungen, Weiterbildungen flächendeckend garantiert werden können.

Auch in der direkten Tätigkeit werden teilweise Vereinheitlichungen gewünscht – welche von anderen Befragten ebenso explizit als nicht-standardisierbar bezeichnet werden. Dazu gehören:

- der Umfang und die Dauer von Beratungen
- das Beratungssetting
- der Umgang mit Begleitungen zu Terminen (dies wird vor allem angesichts einer gewünschten der Gleichbehandlung der KlientInnen benannt, denn es sei schwierig, wenn dies im Team unterschiedlich gehandhabt würde)
- Standardisierung der Dokumentation

Gewünscht werden weiterhin:

- eine Standardisierung von Beratungsmaterialien, sowie einheitliche Checklisten (z.B. für Übergangmanagement, Ankunft, Ablehnung).
- Die verbindliche Erstellung und Nutzung von Schutzkonzepten (Kinderschutz, Frauenschutz..)
- Eine Festlegung des Umgangs mit Sprachmittlung (hat jedes Büro Dolmetscher oder müssen alle MitarbeiterInnen / Träger auf Ehrenamtliche zurückgreifen?)
- Allgemeingültige Leitfäden zum Vorgehen bei spezifischen Problemen (z.B. Radikalisierung, Suchtproblematik, Umgang mit Traumatisierungen und Gewalt)
- Festlegungen bezüglich der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren
- Einheitlicher Datenschutz
- Festlegen des Empowerment- Ansatzes für die Arbeit

Mehrfach benannt wird der Wunsch nach einer klaren **Eingrenzung der durch FSA zu leistenden Aufgaben**, und in dem Zusammenhang eine Abgrenzung dessen, was hauptamtlich geleistet werden muss und was ehrenamtlich geleistet werden kann.

In Bezug auf die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden wird kritisiert, dass viele Entscheidungen „**sachbearbeiter\*innen-abhängig**“ seien. Hier werden einheitliche und transparente Pro-

zesse und Entscheidungen gefordert. Dies betreffe ebenso die Thematiken der Gesundheitsversorgung, des Caterings und der Hygienevorschriften in den Unterkünften, sowie der Zugangsmöglichkeiten der Geflüchteten zu Bildungsangeboten.

Weiterhin benannt, aber inhaltlich nicht ausgeführt werden Standardisierungswünsche hinsichtlich Informationskanälen und der Vernetzung von Geflüchteten und einheimischer Bevölkerung. Allerdings:

Bezüglich der Möglichkeit und Unmöglichkeit der Standardisierung in der FSA gibt es unter den Praktiker\*innen Widersprüche. So sprechen sich manche für eine gewisse Standardisierung der Beratungssituation aus, während andere genauso explizit darauf verweisen, dass Arbeitsabläufe v.a. in der psychosozialen Beratung, sowie eine eventuelle Gesprächsdauer keinesfalls standardisiert werden könnten. Hier sei Flexibilität je nach Situation nötig. Dies betreffe ebenso die Inhalte der Beratung, da die Probleme der KlientInnen individuell seien. Auch hinsichtlich der Qualifizierungen der Praktiker\*innen und der Form der Dokumentation wird sich einerseits für eine Standardisierung ausgesprochen, während diese andererseits abgelehnt wird.

Der Hinweis darauf, welche Punkte in der FSA nicht standardisiert werden können ist dabei stets, dass alles, was individuell unterschiedlich ist bzw. individuell verschiedene Unterstützung nötig macht, nicht standardisiert werden könne - so beispielsweise auch die Perspektiv- und Rückkehrberatung (immer individuell), die Beratung für Bildung und Arbeitsvermittlung und eine Statistik, da die Einzelfälle nicht vergleichbar seien (Stadt / Land, Unterbringung zentral / dezentral, Einzelberatung / Familie).

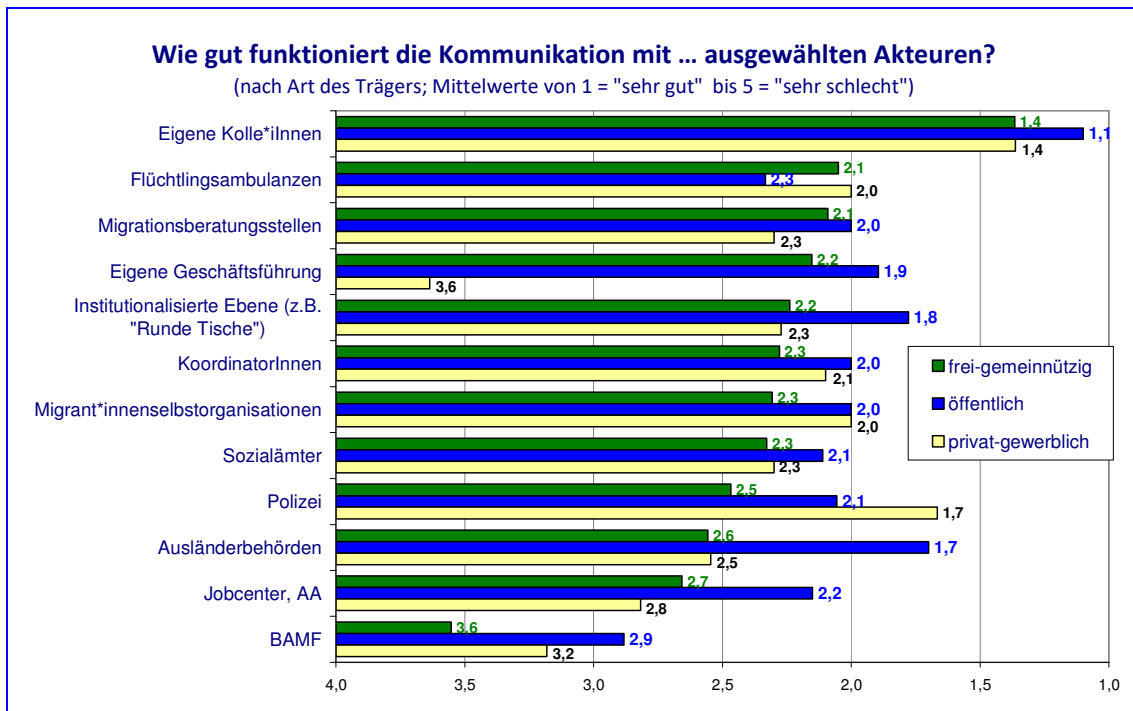
Weiterhin als nicht-standardisierbar benannt, aber nicht weiter erklärt wurden: „Formulare“ und „Klientenzahlen“.

## 6. Kooperation und Kommunikation

Ein letzter Fragenblock befasst sich mit der Kommunikation bzw. Kooperation der Akteure im Kontext der FSA. Dazu wurde den Befragten eine Liste aller institutionellen Kommunikationspartner vorgelegt, zu der sie jeweils die Bedeutung der Kontakte („Wichtigkeit“) für die eigene Arbeit, die Häufigkeit der Kontakte und die Qualität der Kommunikation beurteilen sollten, jeweils auf einer Skala von 1 bis 5; s. Abb. 33 – 35).

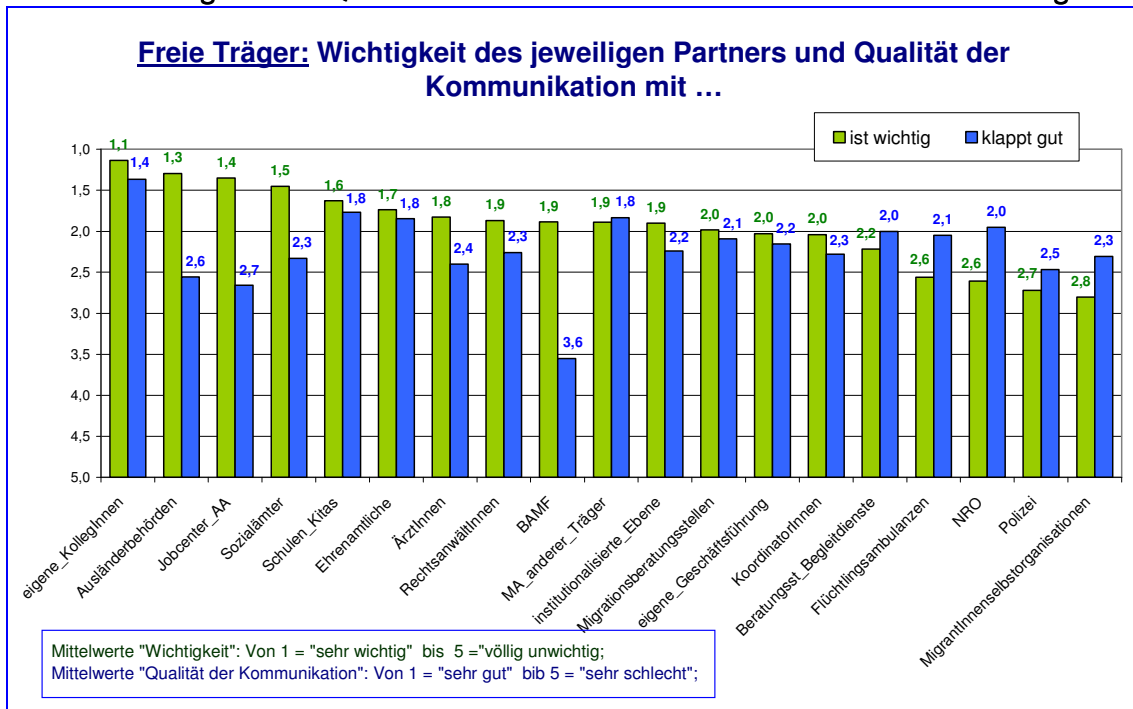
Zunächst fällt auf, dass die Kommunikation mit den verschiedenen Akteuren von den Beschäftigten der öffentlichen Träger fast durchwegs positiver eingeschätzt wird, als von denjenigen der freien – und auch der privaten – Träger.

Abbildung 33: Wie gut klappts mit der Kommunikation? – Nach Art der Träger



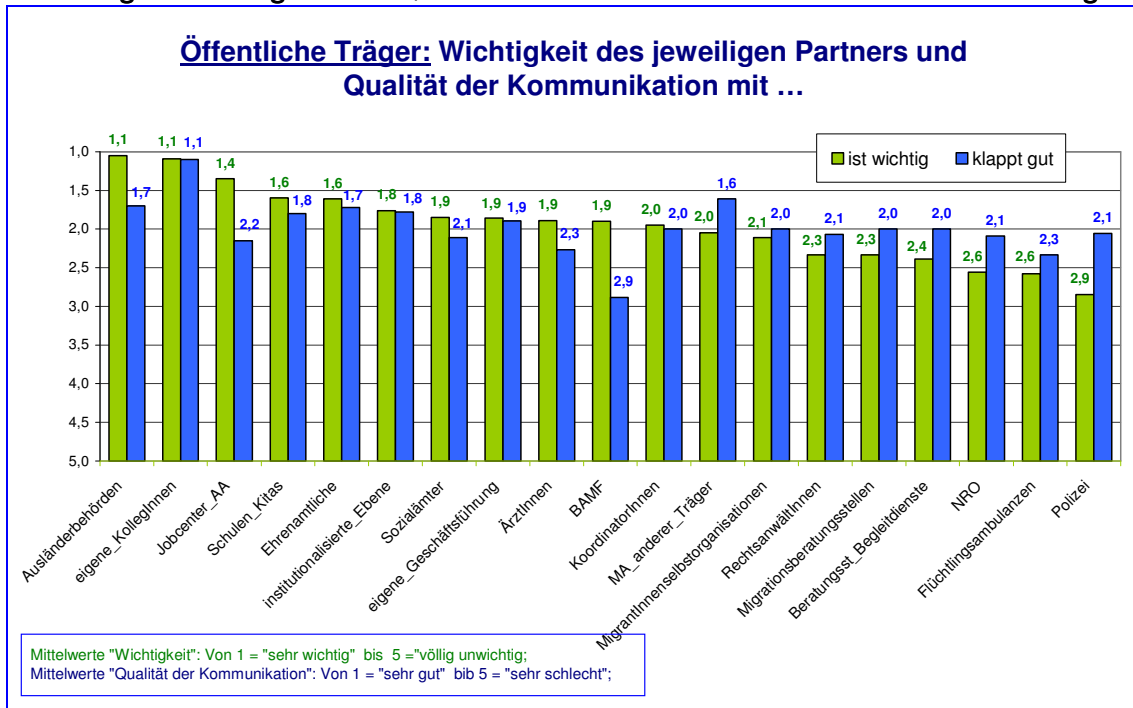
Im Folgenden werden die Einschätzungen zu „Wichtigkeit“ und „Qualität“ der Kommunikation aus der Sicht der freien und der öffentlichen Träger gegenübergestellt (die privaten Träger werden aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht mehr aufgeführt). Aus Abb. 34 ist zu erkennen, dass bei den Befragten der freien Träger zwischen „Wichtigkeit“ und „Qualität“ insbesondere gegenüber den öffentlichen Institutionen (Jobcenter, Ausländerbehörden, insbesondere gegenüber dem BAMF, aber auch gegenüber den Sozialämtern) eine gewisse Lücke klafft. Diese Kooperationspartner werden zwar als überaus wichtig eingeschätzt, die Zufriedenheit mit der Qualität der Kommunikation fällt aber gegenüber der großen Bedeutung dieser Institutionen für die eigene Arbeit deutlich ab. Mit praktisch allen weniger wichtigen Partnern, wie sie auf der rechten Seite der Grafik in Abb. 34 zu sehen sind, klappt die Kommunikation offenbar besser. Hier eröffnet sich ein weites Feld für Verbesserungsmöglichkeiten.

Abb. 34: Wichtigkeit und Qualität der Kommunikation – aus der Sicht der freien Träger



Bei den Beschäftigten der öffentlichen Trägern klafft diese Lücke nicht – oder nicht so weit – auseinander. Der neuralgische Punkt für freie wie öffentliche Träger scheint die Kommunikation mit dem BAMF zu sein.

Abbildung 35: Wichtigkeit und Qualität der Kommunikation – Sicht d. öffentlichen Träger



Soweit der (weitgehend) unkommentierte Überblick über einige Ergebnisse der standardisierten Befragung. Eine Interpretation der Ergebnisse, deren Einordnung in den Kontext der zahlreichen im Projekt erhobenen qualitativen Daten und die Diskussion mit den Praxisakteuren steht noch weitgehend aus und muss in der kommenden Projektphase geleistet werden.

**Kontakt:**

Projekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit (FSA) in Sachsen“

Bernhard Wagner

ehs Dresden, Dürerstraße 25, 01037 Dresden

Email: [bernhard.wagner@ehs-dresden.de](mailto:bernhard.wagner@ehs-dresden.de)

Raum für Notizen (-:)