



# **Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration von Zugewanderten**

Luzern, den 7. April 2020

| Autorinnen

Kristin Thorshaug  
 Franziska Müller  
 Sibylle Studer

| INTERFACE Politikstudien  
 Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12  
 CH-6003 Luzern  
 Tel +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7  
 CH-1003 Lausanne  
 Tel +41 (0)21 310 17 90

[www.interface-pol.ch](http://www.interface-pol.ch)

| Förderpartner/-innen



Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft  
 Société suisse d'utilité publique  
 Società svizzera di utilità pubblica  
 Societad svizra d'utilitad publica  
 Swiss Society for the Common Good



Schweizerische Eidgenossenschaft  
 Confédération suisse  
 Confederazione Svizzera  
 Confederaziun svizra

Eidgenössisches Justiz- und Polizeidepartement EJPD  
 Département fédéral de justice et police DFJP  
 Dipartimento federale di giustizia e polizia DFGP

**Staatssekretariat für Migration SEM**  
**Secrétariat d'Etat aux migrations SEM**  
**Segreteria di Stato della migrazione SEM**

**MIGROS**  
**kulturprozent**

<b>1. Studie zum Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit</b>	<b>4</b>
1.1 Thema der Studie: Freiwilligenarbeit und Integration	4
1.2 Ziele der Studie	5
1.3 Methodisches Vorgehen der Studie	5
1.4 Durchführung und Finanzierung der Studie	6
1.5 Zielgruppe des Berichts	6
1.6 Aufbau des Berichts	6
<b>2. Was ist informelle Freiwilligenarbeit?</b>	<b>7</b>
2.1 Definition der informellen Freiwilligenarbeit	7
2.2 Betätigungsfelder der informellen Freiwilligenarbeit	8
2.3 Vorteile der informellen Freiwilligenarbeit	8
2.4 Fließende Übergänge zwischen den Tätigkeiten	9
2.5 Potenziale und Grenzen des Konzepts der informellen Freiwilligenarbeit	10
<b>3. Was kennzeichnet die entstandenen Beziehungen?</b>	<b>12</b>
3.1 Wo haben sich die Personen kennengelernt?	12
3.2 Was unternehmen die Personen zusammen?	12
3.3 Welche Funktionen erfüllen die Beziehungen?	13
3.4 Was sind Herausforderungen in den Beziehungen?	14
3.5 Was sind Erfolgsfaktoren in den Beziehungen?	14
<b>4. Welchen Beitrag leistet die informelle Freiwilligenarbeit für Integrationsprozesse?</b>	<b>15</b>
4.1 Theoretische Dimensionen der Integration	15
4.2 Dimensionen der Integration aus Sicht der «Tandems»	16
4.3 Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration	16
<b>5. Wie lässt sich informelle Freiwilligenarbeit fördern?</b>	<b>19</b>
5.1 Stossrichtungen zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit	19
5.2 Stossrichtung 1: Begegnungen ermöglichen	20
5.3 Stossrichtung 2: Freiwillige unterstützen	20
5.4 Stossrichtung 3: Synergien nutzen	21
5.5 Stossrichtung 4: Freiwilligenarbeit koordinieren	23
<b>6. Referenzen</b>	<b>24</b>

# 1. Studie zum Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit

## 1.1 Thema der Studie: Freiwilligenarbeit und Integration

Ein zentraler Bestandteil der schweizerischen Integrationspolitik ist die Förderung des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Dabei wird das Ziel verfolgt, dass die ansässige Migrationsbevölkerung am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben der Gesellschaft aktiv teilnimmt.

Die öffentliche Hand trägt eine zentrale Verantwortung, indem sie für verschiedene Angebote und Massnahmen zur Integrationsförderung sorgt. Es wird jedoch betont, dass Integration ein gegenseitiger Prozess zwischen der zugewanderten und der ansässigen Bevölkerung ist, der hauptsächlich im Alltag, das heisst in den Gemeinden, Quartieren und Nachbarschaften, stattfindet.<sup>1</sup> Eine erfolgreiche Integration setzt aus diesem Grund voraus, dass *zusätzlich* zu den öffentlichen Angeboten Möglichkeiten für informellen Austausch zur Verfügung stehen. Oftmals fehlt Ausländerinnen und Ausländern jedoch der Zugang zu natürlich bestehenden Begegnungsorten in der Gesellschaft (Studer et al. 2016). Denn die Nutzung dieser Begegnungsorte erfordert Information über die bestehenden Angebote, informelles Wissen über Abläufe und Mentalitäten in der Schweiz sowie persönliche Kontakte und Netzwerke.

Freiwillige werden oft als Kitt der Gesellschaft bezeichnet. Die Freiwilligenarbeit birgt demnach grosses Potenzial, zur Integration von Zugewanderten beizutragen. Durch Begegnungen zwischen Menschen auf gleicher Augenhöhe können Wissen über die Gesellschaft und Systeme weitergeleitet, Kontakte aufgebaut und Zugang zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben gefördert werden. Informelle Austauschmöglichkeiten und Begleitungen stellen somit eine wichtige Ergänzung zu den Angeboten der öffentlichen Hand dar (Studer et al. 2016; Thorshaug et al. 2017).

In den letzten 20 Jahren wurde viel unternommen, um die Freiwilligenarbeit und deren Beitrag zur Gesellschaft besser sichtbar zu machen. Unter anderem sind Initiativen ergriffen worden, um die Freiwilligenarbeit statistisch zu erfassen (z.B. Stadelmann-Steffen et al. 2007; Helmig et al. 2010; Stadelmann-Steffen et al. 2010; Freitag et al. 2016). Dabei fällt auf: Die Freiwilligenarbeit in Organisationen ist nur ein Teil aller Hilfeleistungen, die von Privatpersonen für Dritte geleistet werden. Auch ausserhalb von Organisationsstrukturen wird freiwillig Unterstützung angeboten. Gemäss dem Freiwilligenmonitor sind 38 Prozent der Schweizer Wohnbevölkerung über 15 Jahren sogenannte *informell* freiwillig tätig (Freitag et al. 2016). Die meisten Studien zur Freiwilligenarbeit fokussieren jedoch auf die formelle Freiwilligenarbeit, die innerhalb von Organisationsstrukturen wie Vereine, sozialkaritative Organisationen, kirchliche Institutionen, Interessenvereinigungen und Verbände sowie öffentliche Dienste und Ämter ausgeübt wird. Über die Auswirkungen der *informellen* Freiwilligenarbeit, die selbstorganisiert ausserhalb einer formellen Organisationsstruktur stattfindet, ist noch wenig bekannt.

---

<sup>1</sup> Vgl. Förderbereich «Zusammenleben», [www.kip-pic.ch/de/kip/](http://www.kip-pic.ch/de/kip/), Zugriff am 10.02.2020.

### 1.2 Ziele der Studie

Mit unserer Studie möchten wir einen Beitrag leisten, um diese Wissenslücke zu schliessen. Die Studie verfolgt dabei drei Ziele:

- *Sichtbarkeit erhöhen*: Mit der Studie möchten wir die Bandbreite der informellen Freiwilligenarbeit und deren Beitrag zur Integration von Zugewanderten aufzeigen.
- *Wirkungen aufzeigen*: Weiter möchten wir Beziehungen erforschen, die dank informeller Freiwilligenarbeit entstehen und Integrationshandlungen unterstützen.
- *Massnahmen entwickeln*: Schliesslich möchten wir erörtern, wie öffentliche und private Institutionen den Beitrag von informeller Freiwilligenarbeit zur Integration von Zugewanderten konkret stärken können.

### 1.3 Methodisches Vorgehen der Studie

Im Zeitraum vom Herbst 2018 bis Frühjahr 2020 kamen verschiedene Methoden der Datengewinnung und -analyse zur Anwendung.

#### I Internetrecherchen und Dokumentenanalyse

Internetrecherchen, Dokumentenanalysen und die Sichtung bestehender Literatur trugen zu Beginn der Studie dazu bei, die Begriffe der informellen Freiwilligenarbeit und der Integration zu schärfen und das bestehende Wissen zur Förderung informeller Freiwilligenarbeit beizuziehen (vgl. Referenzen in Kapitel 6).

#### I Expertengespräche

In einem zweiten Schritt wurden Expertengespräche mit Forschenden und Praxiserfahrenen aus der Deutschschweiz und der Westschweiz in den Bereichen Freiwilligenarbeit und Integration durchgeführt. Ziel der Gespräche war es, unsere Arbeitsdefinitionen zu plausibilisieren, unser Wissen um Zusammenhänge zwischen informeller Freiwilligenarbeit und Integration zu ergänzen und bestehende «Best Practices» zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit für Integration zu sammeln. Insgesamt wurden sechs Expertengespräche geführt.

#### I Interviews mit «Tandems» von neu Zugewanderten und ihrem Gegenüber

Im dritten Schritt wurden Interviews mit «Tandems» von einer in die Schweiz neu zugewanderten Person und einem Gegenüber, das sie im Alltag unterstützt, geführt. Im Fokus der Interviews standen die aufgrund der informellen Freiwilligenarbeit entstandenen Beziehungen und (gegenseitigen) Hilfeleistungen sowie Einflüsse auf den Integrationsprozess der neu Zugewanderten.

Bei der Auswahl der «Tandems» wurde sichergestellt, dass die neu Zugewanderten in der Anfangsphase des Integrationsprozesses standen (mit Fokus auf den fünf ersten Jahren in der Schweiz). Zudem wurde darauf geachtet, dass die «Tandems» eine Variation bezüglich Geschlecht, Alter, Stadt/Land, Sprachregion und Aufenthaltsstatus aufwiesen. Es wurden Interviews mit Personen in insgesamt sechs «Tandems» geführt. Die Merkmale der «Tandems» sind in Darstellung D 1.1 aufgeführt.

**D 1.1: Merkmale der interviewten «Tandems»**

Nr.	Kanton	Stadt/Land	«Tandem»
1	Solothurn	Land	Ehepaar aus der Schweiz mit Flüchtling aus Eritrea (Mann, 28 Jahre alt, seit vier Jahren in der Schweiz)
2	Solothurn	Land	Ehepaar aus der Schweiz mit Asylsuchendem aus Somalia (Mann, 24 Jahre alt, seit drei Jahren in der Schweiz)
3	Luzern	Stadt	Frau aus der Schweiz mit Asylsuchendem aus Afghanistan (Mann, 20 Jahre alt, seit zwei Jahren in der Schweiz)
4	Thurgau	Land	Frau aus der Schweiz mit Flüchtling aus Afghanistan (Mann, 21 Jahre alt, seit drei Jahren in der Schweiz)
5	Freiburg	Land	Frau aus Italien mit Familie aus Italien (Frau/Mann/Sohn [3 Jahre alt], seit vier Jahren in der Schweiz)
6	Freiburg	Stadt	Frau aus der Schweiz mit Familie aus Italien (Frau/Mann/Tochter [16 Jahre alt], seit sechs Jahren der Schweiz)

**I Fokusgruppen**

Schliesslich wurden zwei Fokusgruppengespräche mit Vertretenden öffentlicher und privater Organisationen durchgeführt. In den Gesprächen nahmen Integrationsdelegierte auf kantonaler und kommunaler Ebene sowie Vertretende von Fachstellen, Bundesbehörden, Stiftungen, Verbänden, freiwilligen Organisation, Netzwerken und Hilfswerken teil. Ziel der Gespräche war es, denkbare Stossrichtungen zur Förderung informeller Freiwilligenarbeit zu identifizieren und zu diskutieren.

**1.4 Durchführung und Finanzierung der Studie**

Die Studie wurde von einem Projektteam von Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern durchgeführt. Interface ist ein unabhängiges Unternehmen mit rund 40 Mitarbeitenden, das als Kompetenzzentrum für Evaluation, Forschung und Beratung tätig ist. Wir verstehen uns als Schnittstelle zwischen Theorie und Praxis. Unser Ziel ist es, Wissen aufzubereiten, das in die Umsetzung einfließen kann. Finanziert wurde die Studie von der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft (SGG), dem Staatssekretariat für Migration (SEM) und dem Migros-Kulturprozent.

**1.5 Zielgruppe des Berichts**

Der vorliegende Bericht richtet sich an öffentliche und private Akteure, die sich im Rahmen ihrer Tätigkeit mit den Bereichen der Freiwilligenarbeit und/oder der Integrationsförderung auseinandersetzen. Indem wir den Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration von Zugewanderten aufzeigen, hoffen wir, dass das Dokument als Inspirationsquelle dienen kann, wie öffentliche und private Akteure dieses gesellschaftliche Engagement weiter fördern können.

**1.6 Aufbau des Berichts**

In diesem Bericht präsentieren wir die Ergebnisse der Studie. Dabei konzentrieren wir uns auf die folgenden vier Fragen:

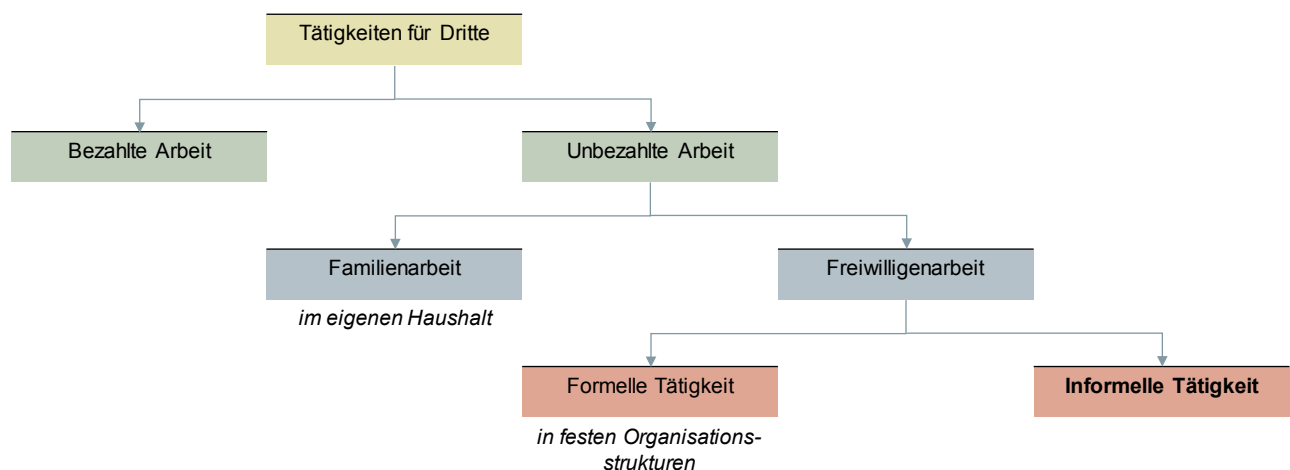
1. Was ist informelle Freiwilligenarbeit?
2. Was kennzeichnet die entstandenen Beziehungen?
3. Welchen Beitrag leistet die informelle Freiwilligenarbeit für Integrationsprozesse?
4. Wie lässt sich informelle Freiwilligenarbeit fördern?

## 2. Was ist informelle Freiwilligenarbeit?

### 2.1 Definition der informellen Freiwilligenarbeit

Um informelle Freiwilligenarbeit zu verstehen, gilt es zuerst einmal, die Freiwilligenarbeit im Allgemeinen zu definieren. *Freiwilligenarbeit* als allgemeiner Begriff beschreibt unbezahlte Tätigkeiten für einen gemeinnützigen Zweck ausserhalb des eigenen Haushalts. Damit grenzt sie sich von bezahlter Arbeit und von Familienarbeit – die im eigenen Haushalt stattfindet – ab. *Informelle Freiwilligenarbeit* ist ein Konzept, um gesellschaftliches Engagement von Privatpersonen zu beschreiben. Mit «informell» wird der Bereich der Freiwilligenarbeit beschrieben, der ausserhalb von formalen Organisationsstrukturen stattfindet (Musick und Wilson 2008; Einolf et al. 2016). Im Gegensatz dazu wird die *formelle Freiwilligenarbeit* durch eine – meist gemeinnützige – Organisation angeleitet. In Darstellung D 2.1 sind die verschiedenen Formen der Tätigkeiten für Dritte aufgeführt.

D 2.1: Formen der Tätigkeiten für Dritte



Quelle: Darstellung Interface, in Anlehnung an Stadelmann-Steffen et al. 2010.

Im Freiwilligenmonitor (Stadelmann-Steffen et al. 2007; Stadelmann-Steffen et al. 2010; Freitag et al. 2016) gelten nur diejenigen Tätigkeiten als informelle Freiwilligenarbeit, die *proaktiv und bewusst reflektiert* passieren; spontane Hilfeleistungen gehören also nicht dazu. Des Weiteren soll gemäss dem Freiwilligenmonitor informelle Freiwilligenarbeit eine *produktive Leistung* sein in dem Sinne, dass jemand dafür zahlen müsste, wenn die Leistung nicht durch eine freiwillige Person angeboten würde.

Daran angelehnt kann informelle Freiwilligenarbeit wie folgt definiert werden:

*Informelle Freiwilligenarbeit ist eine unentgeltliche, bewusst reflektierte proaktive und produktive Leistung für eine Person oder Gruppe ausserhalb des eigenen Haushalts und ausserhalb von festen Organisationsstrukturen.*

### 2.2 Betätigungsfelder der informellen Freiwilligenarbeit

Nachdem wir informelle Freiwilligenarbeit im Generellen definiert haben, wenden wir uns nun konkreten Beispielen zu. Informelle Freiwilligenarbeit kann in personenorientierte und aufgabenorientierte Hilfeleistungen klassifiziert werden (Finkelstein und Brannick 2007): Die erste Kategorie richtet sich an eine bestimmte Personengruppe, zum Beispiel Obdachlose, Geflüchtete, Betagte oder Kinder. Die zweite Kategorie ist durch eine bestimmte Tätigkeit definiert, wie beispielsweise Hausarbeit, Gartenarbeit oder Einkaufen.

Darstellung D 2.2 zeigt verschiedene Betätigungsfelder der informellen Freiwilligenarbeit gemäss dem Freiwilligenmonitor (Freitag et al. 2016). Zusätzlich haben wir – basierend auf Literatur und unseren Gesprächen mit Expertinnen und Experten – konkrete Tätigkeiten pro Betätigungsfeld aufgeführt.

D 2.2: Betätigungsfelder der informellen Freiwilligenarbeit



Quelle: Darstellung Interface, in Anlehnung an die Kategorisierung des Freiwilligenmonitors (Freitag et al. 2016).

### 2.3 Vorteile der informellen Freiwilligenarbeit

Das zivilgesellschaftliche Engagement entwickelt sich ständig. Gemäss Literatur führt die zunehmende Individualisierung in der Gesellschaft bei der Bevölkerung vermehrt zum Wunsch nach selbstbestimmtem Engagement (Freitag et al. 2016). Heute möchten



sich viele Leute eher situativ und nicht mehr längerfristig und verpflichtend innerhalb einer Organisation engagieren. Die informelle Art des gesellschaftlichen Engagements bietet hier eine Möglichkeit, sich frei, flexibel und – falls erwünscht – kurzfristig zu engagieren. So kann die informelle Freiwilligenarbeit auf die sich verändernden Bedürfnisse vieler Freiwilligen reagieren und eine gute Ergänzung zur formellen Freiwilligenarbeit sein.

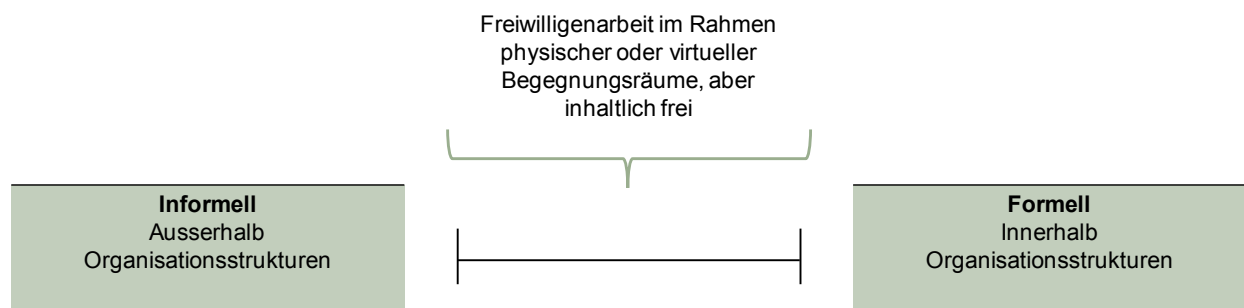
In der formellen Freiwilligenarbeit werden der Inhalt und der Rahmen der Unterstützung oft von den Organisationen bestimmt. Eine Unterstützung, die über diesen Rahmen hinausgeht, wird in vielen Fällen untersagt. Aus den Gesprächen mit den Expertinnen und Experten geht hervor, dass die informelle Freiwilligenarbeit diesbezüglich einen klaren Eigenwert hat: Die Inhalte und Tätigkeiten der informellen Freiwilligenarbeit können sich dynamisch – entsprechend den Bedürfnissen der Personen und im Verlauf des Integrationsprozesses – entwickeln, wodurch auch der gegenseitige Integrationsprozess erfahrbar wird.

**2.4 Fliessende Übergänge zwischen den Tätigkeiten**

Per Definition (vgl. Abschnitt 2.1) ist eine Tätigkeit nur dann informelle Freiwilligenarbeit, wenn sie «proaktiv bewusst reflektiert» (also nicht spontan) und «freiwillig» (also nicht Pflicht) ist und «ausserhalb des eigenen Haushalts» stattfindet. In der Praxis besteht jedoch bei der Abgrenzung zwischen informeller Freiwilligenarbeit und ähnlichen Konzepten von Hilfeleistungen Ermessensspielraum: Ab wann ist eine Hilfeleistung proaktiv und bewusst reflektiert? Wann wird informelle Freiwilligenarbeit (als freiwillig gewählter Dienst, weil die Gesellschaft diesen braucht) zu einem Freundschaftsdienst (aus dem Gefühl der Verpflichtung)? Ist mit «ausserhalb des Haushalts» die Wohnsituation oder eine Personengruppe (Kernfamilie) gemeint?

Weiter kann das Kriterium «ausserhalb von formalen Organisationsstrukturen» unterschiedlich streng ausgelegt werden. Einerseits kann jede Hilfeleistung, die im Zusammenhang mit einer Organisation steht, als formelle Freiwilligenarbeit definiert werden; beispielsweise, wenn ein Familienmitglied der/des Freiwilligen bei der Organisation Mitglied ist oder wenn sich eine Gruppe in den Räumlichkeiten einer Organisation trifft. Andererseits kann ein Austausch von Hilfeleistungen zwischen zwei Personen, die sich in den Räumlichkeiten einer Organisation (z.B. Quartierverein) treffen, die den Inhalt und die Form ihres Austauschs jedoch selbst wählen, als informelle Freiwilligenarbeit definiert werden (vgl. auch Woolvin und Harper 2015). Wenn Letzteres als Definition genutzt wird, lässt sich die Unterscheidung zwischen formeller und informeller Freiwilligenarbeit nicht als scharfe Trennung, sondern als fließender Übergang verstehen, wie Darstellung D 2.3 illustriert.

**D 2.3: Fließender Übergang zwischen informeller und formeller Freiwilligenarbeit**



Quelle: Darstellung Interface.

Die fließenden Übergänge lassen sich auch daran verdeutlichen, dass in der Praxis formelle Freiwilligenarbeit häufig in informelle Freiwilligenarbeit umgewandelt wird und umgekehrt. Wir illustrieren dies an zwei Beispielen:

- *Von formell zu informell:* Eine Organisation sucht (formell) Freiwillige, um im Rahmen von «Tandems» Jugendliche bei der Arbeitssuche zu unterstützen. Das Mentoring-Programm ist auf zwei Jahre ausgelegt. Danach verabschiedet die Organisation die Teilnehmenden. Einige «Tandems» treffen sich danach jedoch weiter, um den Schulstoff der Berufsschule gemeinsam durchzugehen.
- *Von informell zu formell:* Eine Familie bemerkt, dass ihr Nachbar häufig alleine Mittag isst und lädt ihn zum Mittagessen ein. Eine befreundete Familie erfährt davon und bietet an, auch ab und zu ein gemeinsames Mittagessen zu veranstalten und gleich noch weitere Personen dazu einzuladen. Im Sommer werden aus den Mittagessen Picknicks auf dem Rasen. Als es regnet, reserviert eine der Mütter – sie ist Mitglied im Quartierverein – einen Raum des Quartiervereins. Der Quartierverein fragt nach, ob eine neu zugezogene Familie auch mitessen darf. Nach einigen Durchführungen lädt der Quartierverein die «informelle» Gruppe dazu ein, eine «formelle» Arbeitsgruppe zu gründen und regelmässig Mittagstische zu organisieren.

### 2.5 Potenziale und Grenzen des Konzepts der informellen Freiwilligenarbeit

Für Forschende, die Freiwilligenarbeit messen wollen, ist die Unterscheidung von informeller Freiwilligenarbeit und formeller Freiwilligenarbeit relevant. Auch für Organisationen, die das Aufgabenprofil der Freiwilligen definieren möchten, kann die Unterscheidung hilfreich sein. Darüber hinaus kann die Unterscheidung zwischen informeller und formeller Freiwilligenarbeit dazu dienen, Anforderungen im Hinblick auf die Formalisierung und Qualitätssicherung des Engagements zu definieren.

Steht die Entwicklung von Massnahmen zur Förderung von Freiwilligenarbeit im Fokus, erscheint uns jedoch die klare Trennung von informeller Freiwilligenarbeit und formeller Freiwilligenarbeit einerseits und die Trennung von informeller Freiwilligenarbeit und anderen Formen von Hilfeleistungen andererseits als wenig relevant. Wenn Rahmenbedingungen zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit – beispielsweise Begegnungsräume in einem Quartier – verbessert werden und dabei auch Treffpunkte für Freunde und Sprachtandems (der formellen Freiwilligenarbeit) sowie spontane Hilfeleistungen gefördert werden, umso besser!

Daraus lässt sich folgende Schlussfolgerung ziehen: Das Konzept der informellen Freiwilligenarbeit ist hilfreich, um Formen des Engagements ausserhalb der formellen Freiwilligenarbeit in Organisationen zu thematisieren und somit wertzuschätzen. Geht es darum, dieses Engagement zu fördern, kann es jedoch zielführender sein, einen offeneren Begriff, wie beispielsweise «freiwilliges Engagement» oder «zivilgesellschaftliches Engagement», zu verwenden, als den der «informellen Freiwilligenarbeit». So könnte man informelle und formelle Freiwilligenarbeit als Variationen der gleichen Tätigkeit verstehen. Aus unserer Sicht sind dabei folgende zwei Gründe zentral:

- *Identifikation der informell Freiwilligen:* Für die Begriffe «freiwilliges Engagement» und «zivilgesellschaftliches Engagement» spricht erstens, dass sich viele als engagiert bezeichnen, die sich selbst kaum als «informell tätig» beschreiben würden. Viele, die sich informell engagieren, sind sich nicht bewusst, dass sie eine gesellschaftliche «Arbeit» leisten und zur Integration beitragen. Stattdessen äussern informell Freiwillige häufig, dass sie Mitmenschen helfen und sich für sie engagieren. Der Begriff «Engagement» verfügt somit potenziell über mehr Identifikationspotenzial.

- *Austausch auf Augenhöhe*: Zweitens birgt das Konzept der informellen Freiwilligenarbeit (definiert als «Hilfeleistung an Dritte») die Gefahr, eine aktive Rolle (Senderin bzw. Sender) und eine passive Rolle (Empfängerin bzw. Empfänger) zu definieren. Aktuelle Forschung – und unsere Studie – zeigt, dass die «Symmetrie der Hilfeleistungen» wichtig dafür ist, dass die informelle Art von Freiwilligenarbeit überhaupt entsteht (Fromm/Rosenkranz 2019). Daher sollte eine Beziehung auf Augenhöhe gefördert werden. Der Begriff «Engagement» ermöglicht es, die Unterstützungsleistungen als einen gemeinsamen, wechselseitigen Prozess zu verstehen.

Aus diesen Überlegungen heraus sprechen wir im Folgenden von «Tandems»; sie bestehen aus einer neu zugewanderten Person und einer Begleitperson. Der Begriff Begleitperson erscheint uns passend, da wir für unsere Studie Engagierte suchten, die neu Zugewanderte in ihrem Integrationsprozess begleiten.

## 3. Was kennzeichnet die entstandenen Beziehungen?

### 3.1 Wo haben sich die Personen kennengelernt?

Die «Tandems» in unserer Studie haben sich alle im Rahmen von organisierten Treffen kennengelernt. Häufig wurden die Treffen von Gruppen oder Vereinen organisiert, die sich speziell der Integration von neu Zugewanderten widmen, wie zum Beispiel «Gemeinsam Nacht»<sup>2</sup>, Solidaritätsnetze, Kontaktgruppen oder Sprachunterricht. Andere haben sich in der Kirche kennengelernt. Dies zeigt die Wichtigkeit der Begegnungsorte für die Entwicklung solcher Beziehungen. Die Organisationsstrukturen haben jedoch nur den Ort der Begegnung angeboten; es wurde den Personen überlassen, sich gegenseitig kennen zu lernen und den Rahmen und Inhalt ihrer Beziehung zu gestalten. Die «Tandems» schätzten die Gelegenheit, sich an einem Begegnungsort kennenzulernen, da dies ihre Nervosität vor dem ersten Treffen verringert hat.

Die Tatsache, dass die «Tandems» oft aus Begegnungen an organisierten Treffen entstanden sind, kann wahrscheinlich teilweise auf die Rekrutierung der Personen für unsere Studie zurückgeführt werden. Der Zugang zu den «Tandems» wurde uns oft durch Vertretende von lokalen gemeinnützigen Organisationen ermöglicht, die im Rahmen ihres Engagements von den «Tandems» wussten. Es wäre zweifellos interessant gewesen, mit «Tandems» in Kontakt zu kommen, die sich in einem privaten Umfeld kennen gelernt haben. Dies hätte uns die Möglichkeit gegeben, mögliche Unterschiede in den Merkmalen der Beziehungen zu erkennen. Aus den Gesprächen mit den Expertinnen und Experten wird jedoch deutlich, dass organisierte Treffen für die Entstehung solcher Beziehungen von zentraler Bedeutung sind. Aus diesem Grund können wir davon ausgehen, dass die «Tandems» in unserer Studie sicherlich eine wichtige Form des informellen Engagements im Bereich der Förderung des gesellschaftlichen Zusammenlebens darstellen.

### 3.2 Was unternehmen die Personen zusammen?

Aus den Gesprächen mit den «Tandems» lässt sich eine grosse Vielfalt an Aktivitäten und Hilfeleistungen feststellen. Häufig erhalten die neu Zugewanderten Unterstützung bei Fragen zu Ausbildung und Beruf, beim Spracherwerb, bei der Wohnungssuche oder beim Kontakt mit öffentlichen Behörden. Es gibt mehrere Beispiele dafür, dass die Begleitpersonen ihr Netzwerk genutzt haben, um Schnupperwochen oder Praktika zu organisieren.

Zentraler Bestandteil vieler der Beziehungen ist jedoch der soziale Aspekt: Zeit miteinander zu verbringen, etwas zu unternehmen und sich über Kultur und Sprache auszutauschen. Viele der «Tandems» zeichnen sich dadurch aus, dass sich die Personen regelmässig, aber nicht unbedingt zu festen Zeiten treffen. Zudem stehen die «Tandems» zwischen den Treffen oft in Kontakt; sie telefonieren miteinander und tauschen sich über SMS aus.

Aus den Gesprächen mit den «Tandems» geht hervor, dass es sowohl für die Begleitpersonen als auch für die Zugewanderten wichtig ist, dass die Zugewanderten eine aktive

---

<sup>2</sup> Der Verein «Gemeinsam Nacht» organisiert in mehreren Deutschschweizer Kantonen Nachtessen mit Einheimischen und Geflüchteten, vgl. [www.gemeinsamnacht.ch/](http://www.gemeinsamnacht.ch/), Zugriff am 12.02.2020.

Rolle übernehmen; sei es bei der Suche von Bildungsangeboten, bei der Wohnungssuche oder bei der Gestaltung der gemeinsamen Treffen. Häufig ist es das Ziel der Begleitpersonen, mögliche Zugänge zu Informationen sowie Lösungswege aufzuzeigen.

In Darstellung D 3.1 haben wir die verschiedenen Aktivitäten der «Tandems» – geordnet nach wichtigen Integrationsbereichen – aufgeführt.

**D 3.1: Aktivitäten der Beziehungen**



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Interviews mit «Tandems».

**3.3 Welche Funktionen erfüllen die Beziehungen?**

Die «Tandem»-Beziehungen erfüllen mehrere Zwecke. Einerseits gibt es eine praktische Komponente: Neu Zugewanderte werden in alltäglichen Situationen unterstützt und begleitet. Die Zugewanderten können ihre Sprachkenntnisse erweitern, werden bei der Suche von Informationen unterstützt und können mit den Begleitpersonen ihre Fragen und Anliegen diskutieren. Die Begleitpersonen wiederum lernen neue Sprachen, Kulturen und Ansichten kennen. Andererseits hat die Beziehung aber auch eine emotionale und soziale Komponente: Dadurch, dass die «Tandems» über eine längere Periode Zeit miteinander verbringen, bauen sie eine Beziehung auf, die von Offenheit und Vertrautheit geprägt ist. Die Personen stehen regelmässig miteinander in Kontakt und beide Seiten trauen sich, sich bei Fragen oder Anliegen bei der anderen Person zu melden. Für die Zugewanderten bieten die Begleitpersonen eine soziale Bindung in der neuen Gesellschaft. Viele der Begleitpersonen ihrerseits erwähnen, dass sie die schwierige Situation der Geflüchteten nur schwer ertragen können. Durch ihr Engagement bekommen sie das Gefühl, etwas Positives zur Situation beizutragen.

Häufig beschreiben die «Tandems» ihre Beziehung als «Familie» oder «Ersatzfamilie». Insbesondere junge Asylsuchende und Flüchtlinge beschreiben das Haus oder die Wohnung der Begleitpersonen als ihr «zweites Zuhause». Mit anderen Worten: Es handelt sich um mehr als eine reine Beziehung zwischen «Helfenden» und «Hilfe Empfangenden» mit klar definierten Vorgaben zu den Inhalten. Vielmehr sind die Beziehungen durch eine Dynamik gekennzeichnet, auch weil sich die Bedürfnisse der Personen än-

dem: So zeigt es sich, dass die neu Zugewanderten mit der Zeit selbständiger und unabhängiger werden, was wiederum die Art der Unterstützung und die Regelmässigkeit der Treffen beeinflusst.

### 3.4 Was sind Herausforderungen in den Beziehungen?

Wie bei der formellen Freiwilligenarbeit sehen sich auch informelle «Tandems» mit Herausforderungen konfrontiert. Eine potenzielle Konfliktquelle sind unterschiedliche Erwartungen an die geleistete Unterstützung. Einige Begleitpersonen haben in früheren «Tandems» die Erfahrung gemacht, dass unterschiedliche Erwartungen sie dazu veranlassen haben, die Beziehung zu beenden.

Auch können die Begleitpersonen unsicher sein, in welchen Bereichen sie Unterstützung anbieten sollen und in welchen Bereichen die Unterstützung nicht notwendig oder gar nicht erwünscht ist. Neu Zugewanderte können sich ihrerseits als Belastung wahrnehmen und trauen sich aus diesem Grund nicht, um Hilfe zu bitten. Einige Begleitpersonen sind sich auch nicht sicher, welche Art von Gegenleistung die Zugewanderten erbringen dürften. Die Möglichkeit besteht, dass die Zugewanderten beispielsweise bei Gartenarbeit mithelfen können. Die Begleitpersonen sind jedoch unsicher, ob sie sich dabei im Graubereich der Schwarzarbeit bewegen würden. Diese Herausforderungen sind auch in der formellen Freiwilligenarbeit vorhanden, wird aber im informellen Rahmen durch die Tatsache verstärkt, dass der Inhalt der Beziehung nicht im Voraus durch eine Organisation definiert wurde und die Personen oft keine Organisation im Rücken haben, an die sie sich bei Fragen oder Herausforderungen wenden können.

Eine weitere Herausforderung in den «Tandem»-Beziehungen sind die oft traumatischen Erfahrungen der neu Zugewanderten. Einerseits fällt es den Begleitpersonen schwer abzuschätzen, welche Fragen sie stellen oder welche Aspekte der Vergangenheit sie thematisieren dürfen. Andererseits erleben sie oft Hilfslosigkeit oder auch Frustration, weil sie die rechtliche Situation der Person oder Probleme der Person auf dem Arbeits- oder Wohnungsmarkt nicht beeinflussen können. Diese Herausforderung lässt sich auch in der formellen Freiwilligenarbeit feststellen. Für Begleitpersonen der informellen Freiwilligenarbeit ist diese Herausforderung jedoch besonders ausgeprägt, da es ihnen häufig an Unterstützung durch eine Organisation fehlt.

### 3.5 Was sind Erfolgsfaktoren in den Beziehungen?

Die «Tandems» identifizieren verschiedene Faktoren, die zum Erfolg ihrer Beziehung beitragen. Die Spontaneität und Unverbindlichkeit, die die Beziehungen oft kennzeichnen, tragen dazu bei, eine engere und vertrauere Beziehung aufzubauen. Den interviewten «Tandems» ist gemeinsam, dass sich die Personen mit Offenheit und Interesse begegnen. Oft sind sich beide Seiten ihrer eigenen Vorurteile bewusst und gehen bewusst mit ihnen um.

Geschätzt wird auch die gegenseitige Transparenz: Zum Beispiel in Bezug darauf, über welche Themen die Person mit Migrationshintergrund reden möchte. Die «Tandems» betonen auch, dass die Erwartungen der Personen und die Grenzen der Beziehung thematisiert werden müssen. Für viele Begleitpersonen ist es eine wichtige Einsicht, dass sie zwar eine Ersatzfamilie anbieten können, aber nicht die Rolle als Eltern übernehmen sollten oder dürften.

Schliesslich wird auch die Begegnung auf Augenhöhe als wichtiger Erfolgsfaktor identifiziert. Dies bedeutet für die «Tandems» vor allem gegenseitigen Respekt und eine Abkehr von der reinen «Helfende»/«Hilfe Empfangende»-Relation.

## 4. Welchen Beitrag leistet die informelle Freiwilligenarbeit für Integrationsprozesse?

### 4.1 Theoretische Dimensionen der Integration

Eine zentrale Frage unserer Studie ist, wie informelle Freiwilligenarbeit zur Integration von Zugewanderten beitragen kann. Das Konzept «Integration» wird häufig verwendet, jedoch hat man oft keine einheitliche Definition oder kein einheitliches Verständnis von diesem Begriff. In unserer Studie stützen wir uns auf Literatur, die zwischen drei Dimensionen der Integration unterscheidet (Han-Broich 2011):

- *Kognitiv-kulturelle Integration*: Wissen, Können, Normen
- *Sozial-strukturelle Integration*: Kontakte, Partizipation, Zugang
- *Seelisch-emotionale Integration*: Positive/negative Gefühle, Nähe/Distanz

Die zwei ersten Dimensionen sind objektiv; und zwar in dem Sinne, dass wir die Integration beobachten können. Bei der kognitiv-kulturellen Integration geht es um eine Angleichung in Wissen, Fertigkeiten und Normenkenntnisse oder eine Aneignung von Sprachkompetenzen. Auch die sozial-strukturelle Integration lässt sich beobachten: Hier geht es gemäss Literatur um eine Angleichung in den Beziehungsmustern, um den Zugang zu und die Besetzung von Positionen und um den erreichten Status. Die dritte Dimension, die seelisch-emotionale Integration, ist hingegen subjektiv. Dies bedeutet, dass die Integration unsichtbar ist und vor allem die eigene Wahrnehmung der Personen umfasst. Diese Dimension umfasst den Ausdruck positiver oder negativer Gefühle gegenüber sich selbst und dem Umfeld und die gefühlte Nähe (oder auch Distanz) zur Gesellschaft.

Ein zentraler Punkt der Literatur ist, dass diese drei Dimensionen nicht unabhängig voneinander sind, sondern einander bedingen. So beeinflusst beispielsweise die Aneignung von Sprachkenntnissen und Wissen über die Gesellschaft den Zugang zum Bildungs- oder Arbeitsmarkt. Es wird in der Literatur davon ausgegangen, dass eine fehlende seelisch-emotionale Integration, das heisst die wahrgenommene Nähe oder auch Zugehörigkeit zur Gesellschaft, wie eine Blockade für die anderen Integrationsdimensionen wirken kann. Die seelisch-emotionale Integration ist, mit anderen Worten, eine Voraussetzung zur weiteren Integration (Han-Broich 2011).

In Anlehnung an die vorgängig erwähnten Dimensionen der Integration lässt sich auch eine zweiteilige Definition von Integration verwenden:

*Objektive Integration*: Gelungene Integration bedeutet, chancengleich am wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen und politischen Leben einer Gesellschaft teilhaben zu können.

*Subjektive Integration*: Gelungene Integration führt zu moralischer, positionaler und/oder emotionaler Anerkennung durch das entsprechende Kollektiv und zu einer Selbst-Wahrnehmung als zugehörig zum entsprechenden Kollektiv.

Wir verstehen jedoch Integration *nicht* als die Anpassung von Ausländerinnen und Ausländern an die Mehrheitsgesellschaft. Integration muss stattdessen als einen gesamtgesellschaftlichen Prozess verstanden werden, der auf Gegenseitigkeit beruht.

**4.2 Dimensionen der Integration aus Sicht der «Tandems»**

Für uns war eine interessante Frage, was die «Tandems» selbst mit dem Begriff «Integration» verbinden und wie sie eine gelungene Integration definieren. Die «Tandems» betonen, dass Integrationsprozesse gegenseitig stattfinden müssen: Eine gelungene Integration bedingt von beiden Seiten eine Annäherung und stellt gleichzeitig für beide Seiten eine Bereicherung dar.

In den Gesprächen mit den «Tandems» wurde zwischen verschiedenen Ebenen der Integration unterschieden. Einerseits verbinden die «Tandems» den Begriff mit Merkmalen der kognitiv-kulturellen und der sozial-strukturellen Dimension: Es handelt sich um eine Aneignung von Wissen über Regeln und Sitten und von Sprachkenntnissen sowie ein selbständiges Leben mit Erwerbstätigkeit. Andererseits heben die «Tandems» vor allem Merkmale der seelisch-emotionalen Integration hervor: ein Gefühl von Zugehörigkeit, Heimat und Sicherheit. In Darstellung D 4.1 haben wir Zitate von den neu Zugewanderten aufgeführt, die diese Dimension der Integration illustrieren.

**D 4.1: Zitate der neu Zugewanderten zur seelisch-emotionalen Dimension des Konzepts «Integration»**



Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Interviews mit «Tandems».

**4.3 Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration**

Unsere Studie geht der Frage nach, wie informell Freiwillige neu zugewanderte Personen dabei unterstützen, sich in der Schweizer Gesellschaft zurechtzufinden. Wie in Kapitel 2 aufgeführt, umfassen die Aktivitäten und Hilfeleistungen häufig Unterstützung im Spracherwerb, im Umgang mit öffentlichen Behörden und dem Arbeitsmarkt sowie bei der Wohnungssuche. Oft besteht die Hilfeleistung darin, die formellen – und informellen – Regeln der verschiedenen Bereiche der Gesellschaft verstehen zu lernen. Auch



profitieren die neu Zugewanderten von einem grösseren sozialen Umfeld, da die Begleitpersonen als Türöffner/-innen zu ihren eigenen privaten und beruflichen Netzwerken sowie zum öffentlichen Raum agiert haben. Somit lässt sich der Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit sowohl der kognitiv-kulturellen Dimension (z.B. Spracherwerb, Gesetze, Normen) als auch der sozial-strukturellen Dimension (z.B. Ausbildung, Erwerbstätigkeit, Netzwerk) der Integration zuordnen.

Erkenntnisse aus bisherigen Studien deuten darauf hin, dass der Beitrag der Freiwilligenarbeit zur seelisch-emotionalen Integration, das heisst zur wahrgenommenen Nähe zur Gesellschaft, besonders gross sein könnte (Han-Broich 2011). Die Ergebnisse unserer Studie unterstützen diese Annahme. Die Begegnungen mit den Begleitpersonen bieten Gelegenheit für den Aufbau einer zwischenmenschlichen Beziehung, die häufig als familiär und vertraut definiert wird. Die neu Zugewanderten erleben Zugehörigkeit und Akzeptanz, sowohl in der Familie als auch in der Gesellschaft. Die «Tandems» leisten somit einen deutlichen Beitrag zu den gegenseitigen Integrationsprozessen. Durch die Begegnungen profitieren Begleitpersonen und Zugewanderte von neuen Sichtweisen und Erfahrungen, lernen neue Kulturen kennen und setzen sich mit ihrer eigenen Kultur auseinander. So lassen sich auf beiden Seiten Vorurteile abbauen und ein gegenseitiger Respekt aufbauen. Die in Darstellung D 4.2 aufgeführten Zitate von den neu Zugewanderten illustrieren diesen Beitrag zur Integration.

---

**D 4.2: Zitate der neu Zugewanderten zum Beitrag der Beziehungen zur Integration**

---




---

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf Interviews mit «Tandems».

---

Vergleichen wir den festgestellten Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit mit den Schwerpunkten der schweizerischen Integrationspolitik, so zeigt sich, dass die informelle Freiwilligenarbeit insbesondere im Förderbereich des Zusammenlebens einen klaren

Beitrag leisten kann. Der Wert dieses Beitrags wird dadurch verstärkt, dass eine seelisch-emotionale Integration eine wichtige Grundlage für weitere Ziele der Integrationspolitik, wie etwa Spracherwerb und Erwerbstätigkeit, darstellt. Es ist klar, dass sowohl die informelle als auch die formelle Freiwilligenarbeit einen wichtigen Beitrag zur Integration von Zugewanderten leisten können. Es gibt jedoch Anzeichen dafür, dass Hilfeleistung umso authentischer und ganzheitlicher wahrgenommen wird, je informeller sie ist. Diese Authentizität scheint vor allem für die seelisch-emotionale Integration wichtig zu sein.

Obwohl viele der «Tandems» bewusst nach einer Begegnung auf Augenhöhe streben, sind auch diese Beziehungen meistens von den hierarchischen Rollen «Helfende» und «Hilfeempfangende» geprägt. Gemäss Literatur ist es in der Freiwilligenarbeit mit Geflüchteten schwierig, von diesen Rollen wegzukommen, vor allem aufgrund der oft klaren materiellen und rechtlichen Ungleichheit der Personen (Schilliger 2017). Jedoch lässt sich in vielen «Tandems» die Entwicklung feststellen, dass die neu Zugewanderten mit zunehmender sozialer Vernetzung und Sicherheit selbständiger werden. Die Beziehungen tragen somit dazu bei, die Hemmschwellen oder Ängste der neu Zugewanderten, sich im öffentlichen Raum zu bewegen und in der Gesellschaft aktiv teilzunehmen, abzubauen (vgl. auch Traunmüller et al. 2012).

Auch zeigen unsere Interviews mit den «Tandems», dass die Zugewanderten mit der Zeit selbst ein zivilgesellschaftliches Engagement leisten. Unter anderem informieren sie neu(er) Zugewanderte über lokale Angebote und bieten Hilfeleistungen an, beispielsweise beim Spracherwerb oder bei der Arbeitssuche. Auch leisten sie eine Motivationsarbeit; nämlich dadurch, dass sie andere neu zugewanderte Personen dazu motivieren, die Sprache zu lernen und sich auszubilden. Diese Entwicklung der Rollen der Personen wird dadurch gefördert, dass die Inhalte der «Tandems» nicht von einer Organisation vorgegeben sind, sondern an die sich ändernden Bedürfnisse beider Personen angepasst werden können. Durch ihr Engagement als Freiwillige erleben die Zugewanderten – wie auch die Freiwilligen aus der ansässigen Bevölkerung – ein Gefühl, nützlich zu sein, anerkannt zu werden und zum Wohl der Gesellschaft beizutragen. Die Gespräche mit den «Tandems» machen deutlich, dass das spätere freiwillige Engagement der Zugewanderten somit einen wichtigen Beitrag zu ihrer seelisch-emotionalen Integration leisten kann. Die Erfahrungen der Zugewanderten in ihren «Tandems» mit freiwilligen Begleitpersonen (ob in formeller oder informeller Freiwilligenarbeit) können ihnen wichtige Zugänge und Motivation für ihr späteres freiwilliges Engagement bieten.

## 5. Wie lässt sich informelle Freiwilligenarbeit fördern?

### 5.1 Stossrichtungen zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit

Die Förderung von informeller Freiwilligenarbeit bewegt sich per Definition in einem Spannungsfeld: Fördermassnahmen bedingen häufig einen gewissen Grad an Organisation, während informelle Freiwilligenarbeit häufig ausserhalb fester Organisationsstrukturen stattfindet. Für die informelle Freiwilligenarbeit gilt es daher zu untersuchen, wie fördernde Rahmenbedingungen geschaffen werden können, während die Tätigkeiten und die Gestaltung der Beziehung durch die Beteiligten weiterhin selbst definiert werden.

Im Rahmen der Fokusgruppengespräche mit Vertretenden öffentlicher und privater Organisationen wurde eine Reihe möglicher Massnahmen zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit für Integration identifiziert und diskutiert. Die Massnahmen lassen sich vier Stossrichtungen zuordnen:

1. Begegnungen ermöglichen
2. Freiwillige unterstützen
3. Synergien nutzen
4. Freiwilligenarbeit koordinieren

Die Stossrichtungen und Massnahmen wurden basierend auf dem Fokus auf der informellen Freiwilligenarbeit für die *Integration von Zugewanderten* entwickelt. Wir gehen davon aus, dass auch informelle Freiwilligenarbeit ohne explizitem Fokus auf Integration zur Stärkung von Beziehungen und positiven Austausch Erfahrungen führt, was die seelisch-emotionale Integration stärken mag. Dementsprechend zeigt sich auch, dass die in den Fokusgruppen besprochenen Massnahmen meist generell die informelle Freiwilligenarbeit adressieren und dann teilweise spezifisch auf die Zielgruppe Zugewanderte ausgerichtete Ausprägungen annehmen.

Die aufgeführten Stossrichtungen und Massnahmen müssen nicht zwingend in der vorgelegten Form umgesetzt werden. Vielmehr sollten sie als Anregung dienen und die Diskussion um folgende Fragen lancieren: Mit welchen Instrumenten und auf welchen Ebenen könnte die Freiwilligenarbeit im Allgemeinen und die informelle Freiwilligenarbeit im Besonderen weiter unterstützt werden? Bei der Umsetzung der Massnahmen könnte eine Vielzahl von Akteuren einbezogen werden; einerseits Akteure der öffentlichen Hand (u.a. Bundesbehörden, wie bspw. das Staatssekretariat für Migration, sowie kantonale und kommunale Behörden, wie bspw. Fachstellen für Integration), andererseits Akteure der Zivilgesellschaft (u.a. gemeinnützige Organisationen im Bereich der Freiwilligenarbeit oder der Soziokultur sowie Dachorganisationen der Freiwilligenarbeit).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Das Projekt «Förderung informelle Freiwilligenarbeit» des Benevol Zug kann als Beispiel dafür dienen, wie im Rahmen einer Zusammenarbeit verschiedener Akteure die informelle Freiwilligenarbeit gefördert werden kann, vgl. [https://benevolzug.ch/wp-content/uploads/2015/06/schlussbericht\\_projekt-ifwa\\_nov2016.pdf](https://benevolzug.ch/wp-content/uploads/2015/06/schlussbericht_projekt-ifwa_nov2016.pdf), Zugriff am 02.03.2020.

### 5.2 Stossrichtung 1: Begegnungen ermöglichen

Informelle Freiwilligenarbeit entsteht, wenn sich Menschen begegnen. Öffentlich frei zugängliche Plätze, Räumlichkeiten und Veranstaltungen schaffen Gelegenheiten für Begegnung. Auch virtuelle Räume haben das Potenzial, Begegnungen zu fördern. Gemeinschaftszentren, Quartierfeste oder auch Online-Plattformen bieten eine Möglichkeit, Personen ausserhalb des eigenen Umfelds kennen zu lernen. Eine erste denkbare Stossrichtung besteht darin, Begegnungen zu ermöglichen. Dabei wäre es wichtig, nicht nur migrationspezifische Angebote, sondern auch Begegnungsangebote, die sich an die ganze Bevölkerung richten, zu fördern. Denn: Entscheidend für den Beitrag zur Integration von Zugewanderten ist, dass die Begegnungsorte nicht bestimmten Gruppen vorbehalten sind, sondern der gesamten Bevölkerung zur Verfügung stehen.

#### I Massnahme 1: Physische und virtuelle Begegnungsräume unterstützen

Die für physische und virtuelle Begegnungsorte erforderlichen Strukturen können nicht immer kostenlos aufgebaut und organisiert werden. Eine mögliche Massnahme zur Förderung von Begegnungen wäre daher, die Bereitstellung dieser Strukturen zu unterstützen, indem Infrastruktur (z.B. in Gemeindezentren, Quartiertreffpunkten o.ä.) zu niederschweligen Mietkonditionen oder kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

#### I Massnahme 2: Angebot sichtbar machen

Eine weitere Massnahme zur Förderung von Begegnungen besteht darin, Informationen über bestehende Begegnungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen, beispielsweise über Online-Plattformen, Nachbarschaftsportale, Infostände oder Informationsabende. Die Informationsarbeit sollte sich jedoch nicht nur an Privatpersonen, sondern auch an Fachpersonen, die Zugewanderte begleiten, richten. Diese Aufgabe könnte beispielsweise von einer Koordinationsstelle wahrgenommen werden (vgl. Massnahme 9).

#### I Massnahme 3: Zugänge im Asylbereich erleichtern

Im Asylbereich kann die Begegnung zwischen Asylsuchenden und der Quartierbevölkerung dazu beitragen, Vorurteile und Ängste auf beiden Seiten abzubauen. Allerdings stossen Organisationen und Privatpersonen bei der Begegnung mit Asylsuchenden auf Hindernisse. Insbesondere im ersten Teil des Asylverfahrens in den Bundesasylzentren führen Restriktionen hinsichtlich Öffnungszeiten und Besuchsrechte dazu, dass Asylsuchende nicht an externen Angeboten teilnehmen können oder dass in den Zentren keine Angebote durch Freiwillige stattfinden können. Der begrenzte Zugang soll sicherstellen, dass die Privatsphäre der Asylsuchenden gewahrt wird.

An einigen Standorten der Bundesasylzentren sind bereits Initiativen gestartet worden, die Begegnungen zwischen der Quartierbevölkerung und den Bewohnern/-innen des Bundesasylzentrums ermöglichen (ohne die Privatsphäre der Asylsuchenden zu gefährden). So organisiert zum Beispiel das Gemeinschaftszentrum Wipkingen offene Nachmittags- und Abendtreffen auf dem Duttweiler-Areal in Zürich, die für alle offen sind. Durch die Erleichterung des Zugangs im Asylbereich könnten das Staatssekretariat für Migration und die Betreiber der Unterkünfte die Entwicklung ähnlicher Angebote in den und um die Asylzentren unterstützen.

### 5.3 Stossrichtung 2: Freiwillige unterstützen

Informell Freiwillige, die Zugewanderte unterstützen, begegnen in ihrem Engagement ähnlichen Herausforderungen wie formell Freiwillige; sowohl in Bezug auf die Thematiken Nähe/Distanz und Sprachbarrieren als auch beim Umgang mit Traumata. Informell Freiwillige haben jedoch oft keine Organisation im Rücken, die sie bei Fragen oder Herausforderungen kontaktieren können. Eine zweite denkbare Stossrichtung besteht darin, informellen Freiwilligen unterstützende Angebote anzubieten.

**I Massnahme 4: Anlaufstelle für formell und informell Freiwillige etablieren**

Eine mögliche Massnahme zur Unterstützung informeller Freiwilligen ist der Aufbau einer Anlaufstelle für Personen, die sich im formellen oder informellen Rahmen freiwillig engagieren. Die Anlaufstelle könnte neben Information und Beratung auch Hilfsmittel zur Verfügung stellen (z.B. Leitlinien, Beispiele, Checklisten usw.) und Weiterbildungsangebote anbieten. Dabei könnte die Anlaufstelle auf bestehendes Informationsmaterial von Organisationen wie beispielsweise benevol, Caritas und das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) zurückgreifen. Es besteht die Möglichkeit, die Anlaufstelle mit einer Koordinationsstelle zusammenzulegen (vgl. Massnahme 9).

**I Massnahme 5: Bestehende Unterstützungsangebote für informell Freiwillige öffnen**

Organisationen, wie beispielsweise das SRK und Caritas, bieten ihren Freiwilligen Informationsveranstaltungen, Kurse und Weiterbildungen an. Eine mögliche Massnahme wäre es, diese Angebote für informell Freiwillige zu öffnen und kostenlos zur Verfügung zu stellen. Auch virtuelle Angebote bieten Potenzial, informell Freiwillige in ihrem Engagement zu unterstützen. Ein Beispiel dafür ist die digitale Informations- und Austauschplattform für freiwillig Engagierte und interessierte Personen im Migrations- und Asylbereich, die zurzeit vom SRK entwickelt wird.

**5.4 Stossrichtung 3: Synergien nutzen**

Formell und informell Freiwillige können einen wichtigen Beitrag zur Integration von Zugewanderten leisten; sie können und sollen jedoch nicht den staatlichen Versorgungsauftrag übernehmen. Ihr Beitrag soll die öffentliche Hand ergänzen. Eine dritte denkbare Stossrichtung besteht darin, Synergien zwischen der öffentlichen Hand und der Zivilgesellschaft zu nutzen. Um dies zu erreichen gilt es, zuerst einen Überblick über das bestehende Angebot zu schaffen und darauf aufbauend Lücken – im Bewusstsein um die Stärken und Grenzen von informeller und formeller Freiwilligenarbeit – zu schliessen.

**I Massnahme 6: Ergänzende Angebote aufbauen**

Eine mögliche Massnahme wäre die parallele und koordinierte Entwicklung von ergänzenden Angebotsformen: erstens bezahlte Arbeit durch Professionelle, zweitens Angebote durch formell Freiwillige und drittens Angebote durch informell Freiwillige. Die verschiedenen Angebote können unterschiedliche Verantwortungsbereiche abdecken, die mit entsprechenden Anforderungen hinsichtlich Professionalisierung, Formalisierung und Qualitätssicherung verbunden sind. Einerseits kann Freiwilligenarbeit von Arbeit mit bezahltem Personal unterschieden werden (z.B. interkulturelles Dolmetschen, Beratung durch Fachpersonen, sozialarbeiterische Unterstützung oder Pflegeberufe). Andererseits kann informelle Freiwilligenarbeit von formeller Freiwilligenarbeit unterschieden werden. Unter anderem können Angebote, die sich an vulnerable Gruppen (z.B. Kinder) richten oder die Vermittlung von explizitem Wissen (z.B. Rechtsberatung) beinhalten, stärker formalisiert werden; zum Beispiel in Bezug auf die Schulung und Begleitung der Freiwilligen und die Qualitätssicherung der Angebote. Beim Aufbau der ergänzenden Angebote ist es wichtig, die dynamische Art der informellen Freiwilligenarbeit aufrechtzuerhalten. Mit anderen Worten geht es nicht darum, die Inhalte der verschiedenen Angebotsformen genau zu definieren; vielmehr sollte das Ziel sein, die Stärken der verschiedenen Formen optimal zu nutzen.

Beim Aufbau von ergänzenden Angeboten stehen die Akteure vor einigen Herausforderungen. Einerseits sind die Finanzierungsmöglichkeiten oft temporär, was den Aufbau eines nachhaltigen zivilgesellschaftlichen Engagements erschwert. Andererseits sind die nationalen, kantonalen und kommunalen Zuständigkeiten für die Förderung der Freiwilligenarbeit nicht immer ausreichend geklärt. In diesem Zusammenhang kann darauf hingearbeitet werden, dass die Förderung des freiwilligen Engagements und die entspre-

chenden Verantwortlichkeiten gesetzlich verankert werden. Sowohl Lobbyarbeit als auch Vorstösse auf nationaler Ebene sind mögliche Initiativen in dieser Hinsicht.

#### **I Massnahme 7: «Mischformen» fördern**

Wie erwähnt, möchten sich heute viele Leute eher situativ und nicht mehr längerfristig und verpflichtend innerhalb einer Organisation engagieren. In dieser Landschaft entstehen «Mischformen» der Freiwilligenarbeit, die sich zwischen dem formellen und dem informellen Bereich bewegen. Ein Beispiel dafür sind Kontaktgruppen, die aus Privatpersonen bestehen, die auf informeller Basis Geflüchtete begleiten. Die Mitglieder der Gruppe bieten sich gegenseitig Unterstützung an, der Inhalt ihres Engagements wird aber jeder Person selbst überlassen. Diese «Mischformen» bergen viel Potenzial, ergänzend zu den bestehenden Angeboten zu wirken.

Allerdings stehen die Initianten/-innen bei der Finanzierung dieser Angebote (z.B. Infrastruktur) vor Herausforderungen. Es gibt zwei «Welten»: die informelle Freiwilligenarbeit einerseits, und die Förderkriterien der öffentlichen Hand andererseits. Die öffentliche Hand hat den Auftrag, die Qualität der finanzierten Projekte zu sichern und zu kontrollieren. Dies führt zu teilweise hohe Anforderungen an die Antragstellung und Berichterstattung, die die Initianten/-innen der eher informellen Angebote nicht erfüllen können.

Eine mögliche Massnahme zur Förderung der informellen Freiwilligenarbeit wäre daher, die bürokratischen Hürden abzubauen und flexiblere Förderkriterien zu nutzen, damit auch informell Freiwillige von Finanzierungsmöglichkeiten profitieren können. Ein Ansatz wäre beispielsweise, den Antragsstellenden Freiheit zu lassen in der Ausgestaltung der Inhalte ihrer Initiativen, jedoch bei einem persönlichen Treffen Fragen zur Prozessqualität zu stellen (z.B. im Hinblick auf Integrationsverständnis, mögliche Formen der Ergebnissicherung usw.).

#### **I Massnahme 8: Beitrag zur Integration kommunizieren**

Unsere Studie zeigt den relevanten Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration anhand drei Dimensionen: kognitiv-kulturelle Integration, sozial-strukturelle Integration und seelisch-emotionale Integration. Die dritte Dimension, das heisst die Nähe beziehungsweise die Distanz, die Zugewanderte zu ihrem Umfeld empfinden, kann nur bedingt durch bezahltes Personal staatlicher Stellen sichergestellt werden. Hier leisten informell (und formell) Freiwillige unbezahlbare Beiträge zur Integration. Denn: Findet keine seelisch-emotionale Integration statt, können Zugewanderte auch in ihrer sozial-strukturellen und kognitiv-kulturellen Integration blockiert sein (und staatliche Massnahmen in ihrer Wirksamkeit entsprechend eingeschränkt sein). Daher gilt es, öffentlich wertzuschätzen und zu kommunizieren, dass der Beitrag der Bürgerinnen und Bürger zur Integration unabdingbar ist; auch bei einem ausgebauten Sozialstaat und den vorhandenen gemeinnützigen Organisationen. Dieser Kommunikation kann idealerweise angefügt werden, was die staatlichen Integrationsverantwortlichen tun, um Bürgerinnen und Bürger als Kooperationspartner in der Integrationsarbeit zu unterstützen. Dabei gilt es, sowohl den qualitativen als auch den quantitativen Mehrwert des Engagements aufzuzeigen.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Vgl. Hürzeler, Cornelia (2010): Die Kooperation von Gemeinden und Vereinen. Eine Kosten-Nutzen-Analyse in zehn Schweizer Gemeinden, Migros-Kulturprozent, Zürich. In dieser Kosten-Nutzen-Analyse der Kooperation von Gemeinden und Vereinen wurden sowohl qualitative als auch quantitative Nutzeneffekte von Vereinen auf Gemeindeebene identifiziert.

### 5.5 Stossrichtung 4: Freiwilligenarbeit koordinieren

Der Bereich der Freiwilligenarbeit umfasst eine grosse Vielzahl von Akteuren und Angeboten. Dies stellt für allen Beteiligten eine Herausforderung dar. Für Privatpersonen kann es herausfordernd sein, sich einen Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten zu freiwilliger Mitarbeit oder Unterstützung zu verschaffen. Für Fachpersonen, die Zugewanderte in ihrem Integrationsprozess unterstützen, ist es manchmal schwierig, sie durch den Angebotsdschungel von Massnahmen zu begleiten. Dieser Angebotsdschungel wird noch dichter, wenn man Angebote, die sich nicht explizit an Zugewanderte richten, jedoch die Integrationsprozesse auch unterstützen, berücksichtigen möchte (z.B. Spielabende in einem Quartierverein). Der fehlende Überblick führt auch dazu, dass Parallelstrukturen entstehen und Angebotslücken oder Potenzial für Zusammenarbeit nicht entdeckt werden.

Eine vierte mögliche Stossrichtung besteht daher darin, die Freiwilligenarbeit verstärkt zu koordinieren. Diese Stossrichtung mag etwas seltsam erscheinen, zumal das zentrale Ziel darin besteht, die unbürokratische und wenig formalisierte Art und Weise des Engagements beizubehalten. Aus unserer Sicht würde jedoch eine verstärkte Koordination des gesamten Freiwilligenbereichs dazu beitragen, «Doppelspurigkeiten» zu vermeiden, Synergien zu nutzen und die verschiedenen Formen der Freiwilligenarbeit sichtbar zu machen. Eine Koordination würde zudem dazu beitragen können, die Zuständigkeiten im Bereich zu klären.

#### I Massnahme 9: Koordinationsstelle aufbauen

Zur Koordinierung der Freiwilligenarbeit könnte eine Koordinationsstelle eingerichtet werden. Eine solche ermöglicht die Bündelung von Know-how und Zuständigkeiten. So könnte die Stelle beispielsweise erstens dafür zuständig sein, eine Übersicht über vorhandene Angebote zu erstellen, zweitens die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit zu übernehmen und drittens Aufgaben der Beratung und Qualitätssicherung wahrzunehmen. Im Kontext der informellen Freiwilligenarbeit würde die Möglichkeit bestehen, beispielsweise Beratungsangebote, Informationsmassnahmen und Austauschmöglichkeiten zu koordinieren.

Eine Aufgabe der Koordinationsstelle könnte des Weiteren darin bestehen, Möglichkeiten für Vernetzung und Austausch zwischen öffentlichen Akteuren, Hilfswerken und Freiwilligen zu schaffen und damit die Nutzung von Synergien – insbesondere bezüglich integrationsfördernden Angeboten – zu stärken. Eine weitere Aufgabe der Koordinationsstelle könnte es sein, «Best Practice»-Beispiele sichtbar zu machen. Die Beispiele helfen den Entscheidungsträgern/-innen auf kantonaler und kommunaler Ebene, den Nutzen des freiwilligen Engagements zu erkennen. Durch die Verbreitung von Informationen über den Beitrag der informellen Freiwilligenarbeit zur Integration können auch Privatpersonen dafür sensibilisiert und ermutigt werden, sich informell zu engagieren beziehungsweise die Angebote in Anspruch nehmen.

Die Arbeit der Koordinationsstelle könnte kantonal, gemeindeübergreifend oder auch kommunal ausgerichtet sein. Insbesondere für kleinere Gemeinden bietet eine gemeindeübergreifende Stelle Synergie- und Einsparungspotenzial. Die Koordinationsstelle könnte beispielsweise als eigene «Fachstelle Freiwilligenarbeit» oder als Teil einer «Fachstelle Integration» organisiert und könnte sowohl von einer öffentlichen Behörde als auch von einem Verein betrieben werden. Wird eine übergreifende Koordinationsstelle in Betracht gezogen, gilt es zu berücksichtigen, dass der Kontakt zu dieser Stelle auf lokaler Ebene einfach und niederschwellig hergestellt werden kann. Hier ist ein Austausch mit Fachpersonen der sozialen Arbeit zu suchen. Möglich wären regelmässige Besuche der koordinationsverantwortlichen Person vor Ort (im Sinne einer aufsuchenden Koordination), kombiniert beispielsweise mit Austausch via WhatsApp-Gruppen oder Plattformen.

## 6. Referenzen

- Benevol Zug (2016): «Förderung informelle Freiwilligenarbeit». Schlussbericht Projekt 2013 bis 2016. Benevol Zug – Fachstelle für Freiwilligenarbeit, Zug.
- Einolf, Christopher; Prouteau, Lionel; Nezhina, Tamara; Ibrayeva, Aigerim R. (2016): Informal, Unorganized Volunteering. In: Smith, David H.; Stebbins, Robert A.; Grotz, Jurgen (Hrsg.): *The Palgrave Handbook of Volunteering, Civic Participation and Nonprofit Associations*, Palgrave Macmillan UK, S. 223–241.
- Finkelstein, Marcia A.; Brannick, Michael T. (2007): Applying Theories of Institutional Helping to Informal Volunteering: Motives, role identity, and prosocial personality. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 35, S. 101–114.
- Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Ackermann, Maya (2016): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016*, Seismo Verlag, Zürich.
- Fromm, Sabine; Rosenkranz, Doris (2019): *Unterstützung in der Nachbarschaft. Struktur und Potenzial für gesellschaftliche Kohäsion*. Springer VS, Wiesbaden.
- Han-Broich, Misun (2011): *Ehrenamt und Integration: Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit*. Springer VS, Wiesbaden.
- Helmig, Bernd; Lichtsteiner, Hans; Gmür, Markus (Hrsg.) (2010): *Der Dritte Sektor der Schweiz. Länderstudie zum John Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project (CNP)*. Haupt Verlag, Bern.
- Musick, Marc A.; Wilson, John (2008): *Volunteers: A Social Profile*. Indiana University Press, Bloomington.
- Schilliger, Sarah (2017): *Freiwilligenarbeit mit Geflüchteten in der Schweiz: Aktuelle Dynamiken, Fallstricke und Potenziale*. In: Schweizerisches Rotes Kreuz SRK (Hrsg.): *Flüchten – Ankommen – Teilhaben*. Seismo Verlag, Zürich.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle; Freitag, Markus; Bühlmann, Marc (2007): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2007*. Seismo Verlag, Zürich.
- Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010*. Seismo Verlag, Zürich.
- Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): *Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens*. Interface Politikstudien Forschung Beratung/evaluanda, Luzern/Genf.
- Thorshaug, Kristin; Bucher, Noëlle; Müller, Franziska; Flamand-Lew, Emilie (2017): *Evaluation Programm Mentoring des Bundes. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration*. Interface Politikstudien Forschung Beratung/evaluanda, Luzern/Genf.



Traunmüller, Richard; Stadelmann-Steffen, Isabelle; Ackermann, Kathrin; Freitag, Markus (2012): *Zivilgesellschaft in der Schweiz: Analysen zum Vereinsengagement auf lokaler Ebene*. Seismo Verlag, Zürich.

Woolvin, Mike; Harper, Helen (2015): *Volunteering 'below the radar'? Informal volunteering in deprived urban Scotland*, Research summary. Volunteer Scotland, Stirling.