

Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich  
der Integrationsförderung und des interkulturellen  
Zusammenlebens

Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration, Abteilung Integration

Luzern, den 28. April 2016

IMPRESSUM

---

Autoren/Autorinnen

Sibylle Studer

Kristin Thorshaug

Franziska Müller

Gaspard Ostrowski

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

interface@interface-politikstudien.ch

www.interface-politikstudien.ch

Auftraggeber

Staatssekretariat für Migration (SEM)

Begleitgruppe

Ferraro, Tindaro, Staatssekretariat für Migration, Bern

Stolz, Sibylle, Stadt Luzern, Luzern

Maradan, Carine, Fachstelle für die Integration der MigrantInnen und für Rassismuskprävention, Fribourg

La Roche-Neji, Sarah, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne

Rouiller, Leila, Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme, Lausanne

Furrer, Dunja, Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration, Luzern

Gysin, Nicole, Konferenz der Kantonsregierungen, Bern

Tschudin, Patrick, Konferenz der Kantonsregierungen, Bern

Tennenbaum, Ruth, Eidgenössische Migrationskommission, Bern-Wabern

Zitiervorschlag

Studer, Sibylle; Thorshaug, Kristin; Müller, Franziska (Interface); Ostrowski, Gaspard (evaluanda) (2016): Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens. Bericht zuhanden des Staatssekretariats für Migration (SEM), Abteilung Integration, Interface Politikstudien Forschung Beratung, evaluanda. Luzern/Genf.

Projektreferenz

Projektnummer: P15-11

## INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	4
1 EINLEITUNG	9
2 GEGENSTAND UND FRAGESTELLUNG	10
2.1 Gegenstand und Begriffsdefinition	10
2.2 Zentrale Fragestellungen der Studie	13
3 VORGEHEN UND DATENGRUNDLAGE	14
3.1 Expertengespräche und Dokumentenanalyse	14
3.2 Online-Umfrage	15
3.3 Qualitative Vertiefung	17
3.4 Synthese	23
4 ERGEBNISSE	24
4.1 Profile der Freiwilligen	24
4.2 Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich	31
4.3 Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich	41
4.4 Entwicklungstendenzen und -potenziale der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich	54
5 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	60
5.1 Stellenwert und Entwicklungen der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich	60
5.2 Empfehlungen zur Qualitätssicherung	61
5.3 Ausblick	71
A1 DEFINITION DER FÖRDERBEREICHE	73
A2 ÜBERSICHT ÜBER DIE ZIELGRUPPEN DER PROJEKTE	75
A3 ERGÄNZENDE MATERIALIEN	77

## ZUSAMMENFASSUNG

---

### Gegenstand und Ziel

Vorliegender Bericht untersucht im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM) die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich. Der Fokus liegt auf zwei thematischen Schwerpunkten:

- Der Beitrag der Freiwilligenarbeit zur Integrationsförderung und zum interkulturellen Zusammenleben sowie der damit verbundene Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich.
- Der aktuelle Stand der Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich sowie die damit verbundenen Herausforderungen.

Ziel ist es, den Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich sichtbar zu machen und Empfehlungen zur Qualitätssicherung für staatliche und private Förderinstitutionen sowie für Träger von Integrationsvorhaben zu entwickeln.

### Vorgehen

Die Studie basiert auf der Kombination von quantitativen sowie qualitativen Methoden und fasst Erkenntnisse aus vier Datenquellen zusammen:

- Online-Umfrage bei 183 Organisationen, welche im Integrationsbereich tätig sind und Freiwillige engagieren.
- Qualitative Vertiefung anhand von sechs Fallstudien in Integrationsvorhaben unterschiedlicher Förderbereiche, Reichweite und Projektformen.
- Analyse der Richtlinien und Leitfäden, welche die befragten Integrationsvorhaben zur Qualitätssicherung einsetzen.
- Analyse einschlägiger Literatur.

### Ergebnisse

Freiwillige leisten einen bedeutenden Beitrag zur Integrationsförderung und zum interkulturellen Zusammenleben. Die befragten Organisationen weisen ein hohes Bewusstsein für den Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich auf und setzen sich mit Qualitätsansprüchen an die Freiwilligenarbeit auseinander. Im Folgenden sind die wichtigsten Erkenntnisse aufgeführt:

#### *Profil der Freiwilligen*

- Die Freiwilligen leisten am häufigsten wöchentliche Einsätze oder unregelmässige, aber sich wiederholende Einsätze in den Tätigkeitsfeldern Organisation und Durchführung von Veranstaltungen sowie persönliche Hilfeleistungen.
- In den untersuchten Integrationsvorhaben werden Freiwillige aller Altersgruppen eingesetzt. Ihr Bildungsniveau ist tendenziell hoch. Die Integrationsvorhaben

schätzen den Anteil Frauen in der Freiwilligenarbeit auf 74 Prozent, sind aber grossmehrheitlich geschlechtergemischt.

- Die Voraussetzungen für einen Einsatz sind weniger fachlicher Art, sondern beziehen sich auf soziale und emotionale Kompetenzen und die Bereitschaft, sich aktiv mit den Aufgaben des Freiwilligeneinsatzes auseinanderzusetzen.

#### *Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich*

- Im Durchschnitt wird in den befragten Organisationen 978,5 Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr geleistet, was rund einer 50-Prozent-Stelle entspricht.
- 91 Prozent der befragten Organisationen haben mindestens ein Projekt, welches sie ohne die Freiwilligen nicht durchführen könnten.
- In allen Integrationsförderbereichen wird der Freiwilligenarbeit eine zunehmende Bedeutung zugeschrieben. Am stärksten wird dieser Trend in den Bereichen Erstinformation und Integrationsförderbedarf und Arbeitsmarktfähigkeit gesehen.

#### *Qualität der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich*

- Freiwillige agieren als „Türöffner“ zwischen privatem und öffentlichem Raum, indem sie besonders niederschwellige Anlaufstellen verkörpern.
- Freiwillige mit Migrationshintergrund – Schlüsselpersonen – haben durch die eigene Migrationserfahrung einen unmittelbaren Zugang zu Migrationsgemeinschaften und vermitteln zwischen ihnen und den lokalen Institutionen.
- Durch Freiwilligenarbeit wird Raum für informales Lernen und Integration durch gemeinsames Tun geschaffen. Freiwilligenarbeit schafft somit Angebote, welche unbezahlbar sind.
- Durch Freiwilligenarbeit werden Netzwerke aufgebaut, welche die Teilnehmenden über den Projektkontext hinaus nützen können.

#### *Herausforderungen in der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich*

- Freiwilligenarbeit wird vermehrt anerkannt, jedoch fehlt es unter anderem den kleinen, lokalen Initiativen, welche einen wichtigen Beitrag zur Verknüpfung des privaten mit dem öffentlichen Raum leisten, weiterhin an Anerkennung.
- Freiwilligenarbeit gilt es abzugrenzen: Einerseits von (übersteigerten) Erwartungshaltungen an die Freiwilligenarbeit im Kontext der zunehmend überlasteten Versorgungssysteme und andererseits von Angeboten, welche bezahltes Fachpersonal bedürfen.
- Erworbenen Kompetenzen der Beteiligten gehen, aufgrund finanzieller Unsicherheiten der Integrationsvorhaben, welche in einigen Fällen bis zur Auflösung des gesamten Vorhabens führten, für den Integrationsbereich verloren.
- Die zunehmenden Forderungen die Freiwilligenarbeit zu professionalisieren (Richtlinien, Standards und Berichterstattungen) stehen in einem Spannungsverhältnis

mit den knappen personellen Ressourcen sowie den Eigenheiten der Freiwilligenarbeit (Freiwilligkeit, Selbstbestimmung, Aversion gegenüber Bürokratie).

#### *Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich*

- In den Fallstudien wird eine offene Organisationskultur als besonders wichtig hervorgehoben, um die Thematisierung von schwierigen Situationen und Verbesserungspotenzialen zu stimulieren.
- Rund drei Viertel der befragten Organisationen verfügen über Richtlinien/Leitfäden im Bereich der Freiwilligenarbeit. Davon verwenden 38 Prozent der Organisationen generelle Richtlinien/Leitfäden, 37 Prozent der Organisationen verwenden projektspezifische Richtlinien/Leitfäden.
- Bei der Verwendung von schriftlichen Richtlinien gilt es zu beachten, dass Formalisierung der Motivation der Freiwilligen (Selbstbestimmung, Freiwilligkeit) entgegenlaufen kann.
- In den Fallstudien wird deutlich, dass sich alle Integrationsvorhaben mit Qualitätssicherung befassen, sie aber unterschiedliche Instrumente und Prozesse dafür einsetzen.
- Die aufgrund der Online-Befragung eingereichten Dokumente zur Qualitätssicherung sowie der Fallstudien zeigen vielseitige Best Practices auf, von welchen die folgenden Empfehlungen abgeleitet wurden.

#### *Empfehlungen zu Händen der Trägerinstitutionen*

- Qualitätsansprüche kommunizieren
  - durch eine offene Organisationskultur, Weiterbildungen und Standards und institutionalisierte Rückmeldungsoptionen (z.B. Standortgespräche)
- Kompetenzen der Freiwilligen anerkennen und nutzstiftend einsetzen
  - durch Erfassung der Profile der Freiwilligen
- Qualitätsansprüche überprüfen
  - durch institutionalisierte Rückmeldungsoptionen (z.B. Standortgespräche, Zufriedenheitsbefragungen)
- Zeitliche Ressourcen für die Qualitätssicherung einplanen und Kompetenzen stärken
  - durch das Schaffen von Stellenprozenten für die Freiwilligenkoordination und Erfahrungsaustausch mit anderen freiwilligenverantwortlichen Personen
- Angepasster Formalisierungsgrad der Instrumente zur Qualitätssicherung wählen
  - Formalisierung, wenn Freiwillige mit vulnerablen Klientinnen und Klienten interagieren und/oder deren Privatsphäre berühren, explizites Wissen vermitteln oder so zahlreich sind, dass eine Formalisierung notwendig ist, um den Überblick zu behalten; wenig Formalisierung, dafür eine starke, offene Organisationskultur pflegen bei überschaubaren Integrationsvorhaben mit wenigen Freiwilligen.

- Bestehende Standards nutzen und ergänzen
  - auf die Benevol<sup>1</sup>-Standards zurückgreifen und ergänzen je nach Zielgruppe (z.B. Kinderschutz) oder Tätigkeit (z.B. Unterrichtsleitfaden)
- Abgrenzung zu anderen Angeboten vornehmen
  - gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen, der sozialen Arbeit, Pflegeberufen und dem staatlichen Bildungs- und Sprachförderungsauftrag
- Entschädigung leisten, um Langfristigkeit des Engagements sicherzustellen
  - in Form von effektiven Spesenentschädigungen

#### *Empfehlungen zu Händen staatlicher und privaten Förderer*

- Vorbildlicher Umgang mit Freiwilligenarbeit in Integrationsvorhaben anerkennen
  - durch Auszeichnungen, Plattformen für die Bewerbung von Einsatzmöglichkeiten
- Beitrag der Freiwilligen zum gesellschaftlichen Zusammenhalt anerkennen
  - mit der Feier des internationalen Tags der Freiwilligen, der Verleihung von Auszeichnungen, Weiterbildungen, symbolischer Wertschätzung
- Ressourcen für Freiwilligenarbeit und deren Koordination bereitstellen
  - durch einen Budgetposten für Freiwilligenkoordination in Leistungsverträgen, Finanzierung von Weiterbildungen und Materialkosten, Bereitstellen von Infrastruktur (insbesondere Räume für lokale Initiativen), Beiträge zur Qualitätsentwicklung
- Bewusstsein schaffen für die Abgrenzung zwischen Freiwilligenarbeit und bezahlter Arbeit
  - indem unter Einbezug der anbietenden Organisationen Schnittstellen zum interkulturellen Dolmetschen, zur sozialen Arbeit, zu Pflegeberufen und zum staatlichen Bildungs- und Sprachförderungsauftrag geklärt werden.
- Vorgaben der Organisationsform anpassen
  - indem bei Integrationsvorhaben, welche (fast) ausschliesslich auf Freiwilligenarbeit beruhen, andere Massstäbe angewendet werden als bei Integrationsvorhaben, die in einer grossen, professionellen Organisationsstruktur eingebunden sind
- Qualitätsentwicklung unterstützen
  - durch das Zusammenbringen verschiedener Integrationsvorhaben zu spezifischen Qualitätsthemen

#### Ausblick

In der Studie angesprochen, aber noch nicht umfassend betrachtet wurden folgende Aspekte:

- Die Rolle der informellen Freiwilligenarbeit und von informell organisierten Gruppen im Integrationsbereich

<sup>1</sup> Benevol: Dachverband der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit.

- Die Schnittstelle zwischen Freiwilligenarbeit für die Integration von Personen mit Migrationshintergrund im Spezifischen und Freiwilligenarbeit für die soziale Integration von benachteiligten Personen (jeglicher Herkunft) im Allgemeinen
- Freiwilligenarbeit im Kontext von prekären Arbeitsverhältnissen beobachten



I EINLEITUNG

---

Freiwilligenarbeit leistet einen elementaren Beitrag zum sozialen Zusammenhalt in der Schweiz. Besonders deutlich wird dies im Nonprofit-Sektor: 31 Prozent der gesamten Arbeitskraft in gemeinnützigen Organisationen wird von Freiwilligen getätigt<sup>2</sup>. 20 Prozent der Schweizer Wohnbevölkerung über 15 Jahren engagieren sich formell in Organisationen, davon 10 Prozent in Führungsaufgaben und 12 Prozent in Basisaufgaben<sup>3</sup>.

Freiwillige sind in zahlreichen Projekten der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens engagiert. Ihr Einsatz wird als wertvoller Beitrag zur Integrationsförderung gewürdigt und auch gefördert. Da die Zusammenarbeit mit Freiwilligen in der Integrationsarbeit jedoch auch mit Herausforderungen hinsichtlich Sicherstellung der Qualität und Projektkoordination verbunden ist, gibt es kritische Stimmen, die Qualitätseinbussen durch den Einsatz von Freiwilligen befürchten.

Über die Thematik der Freiwilligenarbeit in Vorhaben im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens bestehen zurzeit nur wenige Kenntnisse. Um mehr über das Ausmass der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich sowie der Spezifität des Beitrags der Freiwilligen zur Integrationsförderung und dem interkulturellen Zusammenleben zu erfahren, hat das Staatssekretariat für Migration (SEM) eine Forschungsstudie ausgeschrieben.

Interface Politikstudien Forschung Beratung in Luzern wurde vom SEM beauftragt, diese Forschungsstudie zu erarbeiten. Für die zweckmässige und effiziente Realisierung der geplanten Studie wurde eine Arbeitsgemeinschaft bestehend aus Interface und evaluada in Genf beschlossen.

<sup>2</sup> Helmig, Bernd; Lichtsteiner, Hans; Gmür, Markus.(2010): Der Dritte Sektor der Schweiz: Die Schweizer Länderstudie im Rahmen des Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project (CNP). Bern: Haupt.

<sup>3</sup> Bundesamt für Statistik (2016): Überblick zur Freiwilligenarbeit: Freiwilligenarbeit, Beteiligung der Bevölkerung. Neuenburg: Bundesamt für Statistik.

Für die Untersuchung der formellen Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich werden im Folgenden zuerst Begriffsdefinitionen vorgenommen und die Forschungsschwerpunkte thematisch eingegrenzt sowie Fragestellungen formuliert.

## 2.1 GEGENSTAND UND BEGRIFFSDEFINITION

Der Gegenstand der Studie ist der Schnittstellenbereich zwischen der institutionalisierten/formellen Freiwilligenarbeit und der Integrationsarbeit. Wir untersuchen demnach die Freiwilligenarbeit im Rahmen der verschiedenen Förderbereiche (vgl. Darstellung D 2.1) der Integrationsförderung respektive der Förderung des interkulturellen Zusammenlebens.

### D 2.1: Schnittstelle zwischen Integrationsarbeit und Freiwilligenarbeit



Quelle: eigene Darstellung. Förderbereiche in Anlehnung an die Förderbereiche, anhand welcher das Staatssekretariat für Migration strategische Ziele für die kantonalen Integrationsprogramme zur Integrationsförderung und zum interkulturellen Zusammenleben definiert hat (SEM/KdK 2011, vgl. Anhang A1)<sup>4</sup>.

#### 2.1.1 ZUM BEGRIFF FREIWILLIGENARBEIT

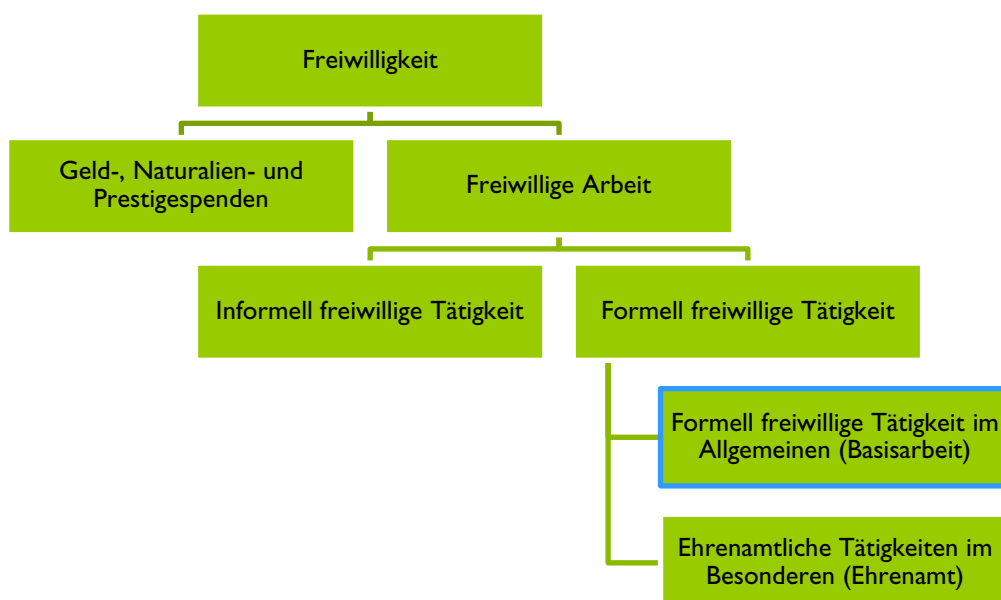
Es besteht keine einheitliche Terminologie zur Freiwilligenarbeit, wodurch die Gefahr besteht, Gleiches mit Ungleichem zu vergleichen.<sup>5</sup> Definitionen der Freiwilligenarbeit umfassen meist die Kernelemente Freiwilligkeit, Unentgeltlichkeit, Einsatz für Dritte,

<sup>4</sup> Staatssekretariat für Migration (SEM)/Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) (2011): Spezifische Integrationsförderung als Verbundaufgabe Bund-Kantone. Bern: Staatssekretariat für Migration und Konferenz der Kantonsregierungen.

<sup>5</sup> Nadai, Eva (2004): Begrifflichkeit im Themenfeld Freiwilligenarbeit. In: Münzel, Guido (Hrsg.). Bericht zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz. Neuenburg: Bundesamt für Statistik. (Statistik der Schweiz/Sozialberichterstattung Schweiz).

und Organisation.<sup>6</sup> Im Rahmen der vorliegenden Studie verstehen wir unter unentgeltlicher Arbeit Tätigkeiten, für welche jährlich eine Spesenpauschale von maximal 1'000 Franken ausbezahlt wird. Eine im gemeinnützigen Sektor der Schweiz bekannte Kategorisierung der unterschiedlichen Formen der Freiwilligenarbeit findet sich in Darstellung D 2.2. In der vorliegenden Studie wird nur die formelle Freiwilligenarbeit untersucht. Das bedeutet, dass die freiwillige Tätigkeit innerhalb von Organisationsstrukturen ausgeübt werden muss. Die Organisationsstrukturen umfassen Vereine, sozialkaritative Organisationen, kirchliche Institutionen, Interessenvereinigungen und -verbände sowie öffentliche Dienste und Ämter. Der Einbezug der informellen Freiwilligenarbeit würde den Rahmen dieser Studie sprengen. Wie in Abschnitt 5.3 thematisiert, kommt dieser informellen Freiwilligenarbeit jedoch eine äusserst wichtige Rolle in der Integrationsarbeit zu.

#### D 2.2: Kategorien der Freiwilligkeit



Quelle: Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo.

In der vorliegenden Studie interessieren wir uns innerhalb der formellen Freiwilligenarbeit in erster Linie für die Basisarbeit, welche in konkreten Vorhaben und Projekten geleistet wird. Die ehrenamtliche Arbeit wurde durch die Studie nur bedingt erfasst. Die ehrenamtliche Arbeit definiert sich durch die Wahl in ein Amt und ist auf der übergeordneten, strategischen Ebene in der Organisation (z.B. Vernetzungs-, Koordinations- und Führungsarbeit) angesiedelt. Sie lässt sich häufig schwer einzelnen (Integrations-)Vorhaben zuordnen, insbesondere in Organisationen, welche nicht nur im Integrationsbereich, sondern auch in anderen Tätigkeitsfeldern aktiv sind.

<sup>6</sup> Nadai, Eva (2004): Begrifflichkeit im Themenfeld Freiwilligenarbeit. In: Münzel, Guido (Hrsg.) Bericht zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz. Neuenburg: Bundesamt für Statistik. (Statistik der Schweiz/Sozialberichterstattung Schweiz).

### 2.1.2 ZUM BEGRIFF INTEGRATION

Wie in der Freiwilligenarbeit sind die Begriffe Integration und Integrationsarbeit mit einer Kaskade von Definitionen und Inhalten verbunden.<sup>7</sup> Integration wird in vielen Zusammenhängen und mit Bezug auf unterschiedliche Zielgruppen verwendet, jedoch fehlt oft eine bewusste Auseinandersetzung mit dem Inhalt des Begriffs. Dies führt dazu, dass viele der Meinung sind, sie wissen was der Begriff Integration beinhaltet, bis sie ihn erklären müssen. Im Ausländergesetz der Schweiz<sup>8</sup> wird die Integration als ein Prozess definiert, der „das Zusammenleben der einheimischen und ausländischen Bevölkerung auf der Grundlage der Grundwerte der Bundesverfassung und gegenseitiger Achtung und Toleranz“ fördert. Hinsichtlich der ausländischen Bevölkerung steht oft die sprachliche, berufliche und gesellschaftliche Integration im Fokus.

In der vorliegenden Studie verstehen wir unter Integrationsarbeit in erster Linie Vorhaben, welche explizit integrationspolitische Zielsetzungen verfolgen: Förderung des friedlichen Zusammenlebens unter einheimischer und zugewandter Bevölkerung, Erhöhung der Chancengleichheit, Abbau von Diskriminierung und Förderung der Partizipation auf unterschiedlichen Ebenen der Gesellschaft. Die Vorhaben richten sich sowohl an die zugewanderte und/oder schon länger ansässige Bevölkerung und umfassen sowohl staatlich geförderte Integrationsvorhaben wie auch Integrationsvorhaben, welche von privaten Akteuren ausgerichtet werden. Die Tätigkeiten eines Sportvereins oder eines sozialen Treffpunkts definieren wir per se noch nicht als Integrationsarbeit, es sei denn diese Vereine lancieren Aktivitäten, bei welchen es explizit um die erwähnten Zielsetzungen geht. Wenn aber davon auszugehen ist, dass von einem Vorhaben in erhöhtem Masse die ausländische Bevölkerung betroffen ist und sie als Zielgruppe anvisiert wird, gilt das Vorhaben im Rahmen dieser Studie als Integrationsvorhaben.

Die Freiwilligenarbeit von Migrantinnen und Migranten in Vorhaben, welche sich nicht als Integrationsprojekt definieren, kann in der vorliegenden Studie zwar erwähnt, aber nicht vollumfänglich erfasst werden.<sup>9</sup> Dies würde den Rahmen sprengen, methodisch wie auch inhaltlich, weil der Fokus der Studie auf der Freiwilligenarbeit in Vorhaben der Integrationsförderung liegt. Sonst würden beispielsweise alle Fahrdienste, welche unter anderem auch Migrantinnen und Migranten als freiwillige Fahrerinnen und Fahrer einsetzen, Teil des Untersuchungsgegenstands. Zudem kann nicht von selbst davon ausgegangen werden, dass das freiwillige Engagement auch immer zu einer besseren Integration beiträgt.

<sup>7</sup> Bauböck, R. (2001): Integration von Einwanderern – Reflexionen zum Begriff und seinen Anwendungsmöglichkeiten. In: H. Waldrauch: Die Integration von Einwanderern. Ein Index der rechtlichen Diskriminierung, S. 25–52.

<sup>8</sup> Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Ausländergesetz, AuG; SR 142.20).

<sup>9</sup> Es sei darauf hingewiesen, dass der Freiwilligen-Monitor 2010 und noch vertiefter der Freiwilligen-Monitor 2016 das freiwillige Engagement von Personen mit Migrationshintergrund untersuchten. Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo. Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

## 2.2 ZENTRALE FRAGESTELLUNGEN DER STUDIE

---

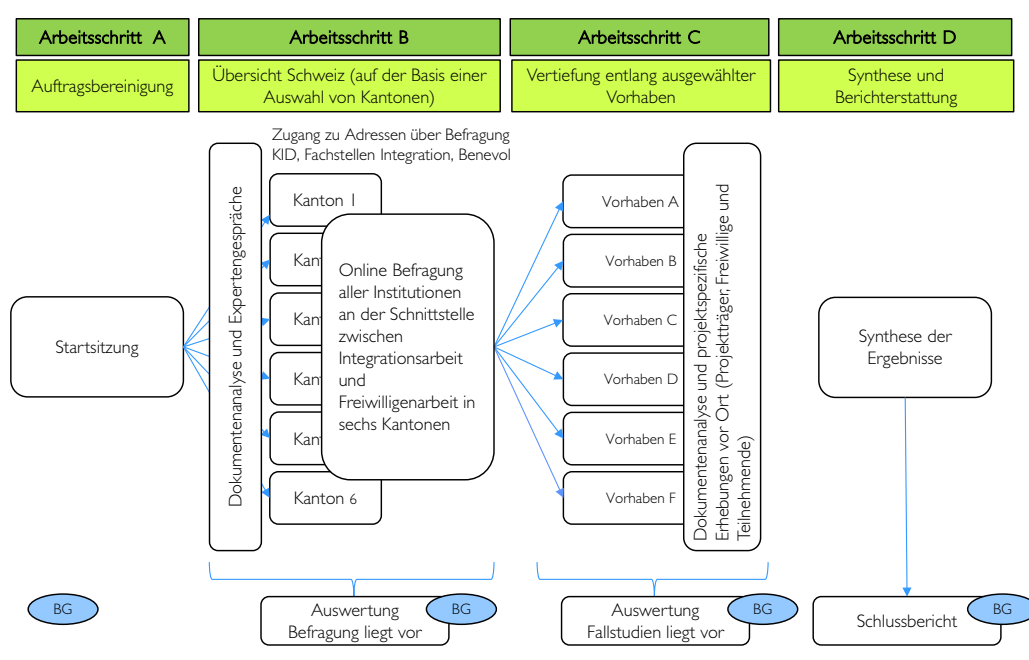
Die Studie bearbeitet Fragestellungen zum Stellenwert und der Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich:

- Welcher Beitrag leistet die Freiwilligenarbeit zur Integrationsförderung und zum interkulturellen Zusammenleben? Wie lässt sich dieser Beitrag qualitativ und quantitativ beschreiben?
- Welchen Stellenwert hat die Freiwilligenarbeit für die Organisationen im Integrationsbereich und die Gesellschaft allgemein?
- Wie wird Qualität in der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich sichergestellt?
- Welchen Herausforderungen begegnet die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich, insbesondere im Hinblick auf die Qualität der Leistungen?
- Welche Entwicklungstendenzen und -potenziale lassen sich in der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich identifizieren?

Die Antworten auf diese Fragen sollen es dem SEM ermöglichen, Empfehlungen zur Qualitätssicherung von Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich zuhanden der Kantone, Förderinstitutionen und Trägerschaften zu formulieren.

Die Studie besteht aus zwei Forschungsteilen sowie einer abschliessenden Synthese, wie in Darstellung D 3.1 illustriert. Im Folgenden werden auf die vier Arbeitsschritte Expertengespräche, Online-Umfrage, qualitative Vertiefung und Synthese kurz eingegangen.

D 3.1: Arbeitsschritte der Studie



Quelle: eigene Darstellung.

### 3.1 EXPERTENGESPRÄCHE UND DOKUMENTENANALYSE

Zu einem frühen Zeitpunkt wurden ausgewählte Expertinnen und Experten aus dem Bereich der Freiwilligenarbeit sowie aus dem Integrationsbereich persönlich interviewt, mit dem primären Ziel, den Untersuchungsgegenstand konzeptionell zu konkretisieren. Zudem wurden Studien zur Freiwilligenarbeit und/oder zur Integrationsarbeit in der Schweiz beigezogen. Verschiedene bestehende Studien trugen zur Konzipierung der Fragebogen und Leitfäden unserer Studie bei.<sup>10</sup> In den folgenden Kapiteln wird schwerpunktmässig auf Studien zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz eingegangen, welche die von uns erhobene Empirie ergänzen. Namentlich zu erwähnen ist der Freiwilligen-Monitor, welcher bereits zum dritten Mal durch eine Bevölkerungsbefra-

<sup>10</sup> Bundesamt für Statistik (BFS) (2011): Überblick zur Freiwilligenarbeit. Freiwilligenarbeit, Beteiligung der Bevölkerung. Neuenburg: Bundesamt für Statistik. Münzel, Guido (2004): Bericht zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz. Neuenburg: Bundesamt für Statistik. Farago, Peter (Hrsg.) (2007): Freiwilliges Engagement in der Schweiz. Zürich: Seismo.

gung das freiwillige Engagement in der Schweiz quantifiziert.<sup>11</sup> Daten aus dem Freiwilligen-Monitor werden stellenweise für einen Vergleich beigezogen: Während die in vorliegender Studie erhobenen Daten spezifische Aussagen zu den Freiwilligeneinsätzen im Integrationsbereich ermöglichen, können diese mit Freiwilligeneinsätzen der Schweizer Bevölkerung allgemein (in allen Bereichen) verglichen werden (vgl. Abschnitt 4.1). Weiter wird in den Schlussfolgerungen auf spezifische Studien zur Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit Bezug genommen um die Empfehlungen zu untermauern (vgl. Kapitel 5).

## 3.2 ONLINE-UMFRAGE

Die Online-Umfrage liefert eine Übersicht über Organisationen, die im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturelles Zusammenlebens Freiwillige einsetzen. Dabei steht sowohl aus forschungsökonomischen Gründen wie auch aufgrund des Erkenntnisinteresses der Studie nicht die Vollständigkeit der Angaben zu sämtlichen Vorhaben an der Schnittstelle der Integrations- und Freiwilligenarbeit im Vordergrund. Vielmehr vermittelt die Übersicht Hinweise auf den Stellenwert der Freiwilligenarbeit innerhalb der verschiedenen Förderbereichen der Integrationsförderung und zeigt Entwicklungstendenzen in den vergangenen und zukünftigen Jahren auf.

### 3.2.1 VORGEHEN

Zur Erfassung dieser Übersicht der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich führten wir im Sommer 2015 eine Online-Befragung von Organisationen in sechs Kantonen (Aargau, Bern, Basel-Stadt, Freiburg, Luzern, Waadt) durch. Die Studie deckt den schweizerdeutschen sowie der französischen Sprachraum ab. Da es kein offizielles Register von gemeinnützigen Organisationen in der Schweiz gibt, ist die Grundgesamtheit der Organisationen nicht bekannt, was eine repräsentative Zufallsstichprobe verunmöglicht. Um möglichst viele Organisationen einzubeziehen und die Perspektive der Integrationsarbeit sowie die Perspektive der Freiwilligenarbeit zusammenbringen, nutzten wir bei der Sammlung von Kontakten zwei Zugänge: Einerseits arbeiteten wir mit den kantonalen Integrationsbeauftragten zusammen und konnten deren Kontakte zu Integrationsvorhaben nutzen. Andererseits baten wir die Benevol<sup>12</sup>-Fachstellen für Freiwilligenarbeit darum, die Umfrage bei ihren Mitgliedern bekannt zu machen. Die genaue Anzahl angeschriebener Organisationen konnte nicht ermittelt werden, da durch die unterschiedlichen Zugänge Adress-Duplikate nicht bereinigt werden konnten und der Link zur Umfrage teilweise mehrmals weitergeleitet wurde mit dem Ziel, noch mehr Organisationen zu erreichen (Schneeballprinzip<sup>13</sup>). Da die genaue Anzahl der kontaktierten Organisationen nicht bekannt ist, kann keine Rücklaufquote berechnet werden. Dennoch bieten die Umfrageergebnisse einen spannenden Einblick in die Mei-

<sup>11</sup> Stadelmann-Steffen, Isabelle; Freitag, Markus; Bühlmann, Marc (2007): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2007. Zürich: Seismo. Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo. Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo. Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

<sup>12</sup> Benevol: Dachverband der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit.

<sup>13</sup> Schnell, Rainer; Hill, Paul; Esser, Elke (1995): Methoden der empirischen Sozialforschung. München, Wien: Oldenbourg.

nungen von Organisationsvertretenden, welche sich mit der Schnittstelle zwischen Freiwilligenarbeit und der Integrationsarbeit auseinandersetzen.

### 3.2.2 STICHPROBENEIGENSCHAFTEN

287 Organisationen antworteten auf die Umfrage (vgl. Darstellung D 3.2). Rund 100 Antworten stammen jedoch von Organisationen, die nicht zur Zielgruppe der Befragung gehören, da sie entweder nicht mit Freiwilligen arbeiten oder nicht im Integrationsbereich tätig sind. Insgesamt 183 Fragebogen konnten ausgewertet werden. Rund 20 Prozent der Antworten stammen aus der Romandie, die restlichen Antworten stammen aus der Deutschschweiz.

#### D 3.2: Überblick über die Stichprobe

Qualität der Antworten	Deutschschweiz	Romandie
Anzahl antwortende Organisationen	215	72
Davon nicht zur Zielgruppe gehörend	65	35
Davon nur erste Frage ausgefüllt	3	1
Anzahl auswertbare Fragebogen	147	36

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015.

Die antwortenden Organisationen sind mehrheitlich Vereine oder Stiftungen (vgl. Darstellung D 3.3). Sie befinden sich zu 47,5 Prozent in einer Stadt, zu 28,4 Prozent in einer Agglomerationsgemeinde und zu 12,0 Prozent in einer ländlichen Gemeinde (12,0 Prozent der Organisationen lassen sich keinem spezifischen Gebiet zuordnen).

#### D 3.3: Organisationsformen der antwortenden Organisationen

Organisationsform	Anzahl Nennungen	In Prozent
Verein/Stiftung	115	62,8%
Öffentliche Institution	31	16,9%
Soziales Unternehmen	5	2,7%
Gemeinnützige AG	0	0%
Weiss nicht/keine Angaben	18	9,8%
Andere	14	7,7%

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 183).

Die befragten Organisationen beschäftigen im Durchschnitt 50 bezahlte Mitarbeitende, wobei jedoch 41,6 Prozent aller befragten Organisationen angeben, nur über drei oder weniger Vollzeitstellen zu verfügen (vgl. Darstellung D 3.4). Die Antworten stammen somit – gemessen an den Vollzeitstellen – von vielen kleinen und nur wenigen sehr grossen Organisationen. Interessanterweise verfügen 15 Prozent der Organisationen über keine bezahlten Mitarbeitenden und werden demnach vollständig durch Freiwillige geführt.



#### D 3.4: Anzahl Vollzeitäquivalente zur Einordnung der Organisationsgrösse

Anzahl Vollzeitstellen	Anzahl Nennungen	In Prozent
0 Vollzeitstellen	27	14,8%
1–3 Vollzeitstellen	49	26,8%
4–10 Vollzeitstellen	27	14,8%
11–30 Vollzeitstellen	14	7,7%
31–100 Vollzeitstellen	20	10,9%
Über 100 Vollzeitstellen	14	7,7%
Keine Angaben	32	17,5%

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 183).

#### 3.2.3 INHALTE DER BEFRAGUNG

Die Online-Befragung liefert Informationen zu vier Aspekten der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich:

- Beschreibung der Organisationen, welche Freiwillige im Integrationsbereich einsetzen (vgl. Abschnitt 3.2.2, sowie Abschnitte 4.2.1 bis 4.2.2) sowie deren Zielgruppen (vgl. Anhang A2).
- Beschreibung der Profile der Freiwilligen, welche sich im Integrationsbereich engagieren (vgl. Abschnitt 4.1).
- Beschreibung der Freiwilligenarbeit in je einem ausgewählten Projekt pro Organisation und zwar in demjenigen Projekt, in welchem die meisten Freiwilligenstunden geleistet werden (vgl. Abschnitte 4.2.3 bis 4.2.5).
- Einschätzungen zur gesellschaftlichen Wertschätzung und der Entwicklung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich (vgl. Abschnitte 4.2.6 und 4.4).

#### 3.2.4 ZUSÄTZLICHE DOKUMENTE ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

In der Online-Umfrage forderten wir die Organisationen auf, uns Leitfäden und/oder Richtlinien mit Bezug zur Qualität in der Freiwilligenarbeit zuzuschicken. Wir haben insgesamt 43 Dokumente zur Qualitätssicherung von 21 Organisationen erhalten. Diese Dokumente zur Qualitätssicherung stammen aus Integrationsvorhaben sechs ausgewählten Kantone (Aargau: 4, Bern: 5, Basel-Stadt: 6, Luzern: 3, Freiburg: 2, Waadt: 1). Wir haben die 43 Dokumente aus der Online-Umfrage mit 17 weiteren Dokumenten aus den Fallstudien ergänzt (vgl. Abschnitt 3.3). Die insgesamt 60 Dokumente zur Qualitätssicherung werden in Abschnitt 4.3 ausgewertet. Weiter werden die in den Dokumenten festgehaltenen Anforderungsprofile der Freiwilligen in Abschnitt 4.1.5 diskutiert.

### 3.3 QUALITATIVE VERTIEFUNG

---

Die qualitative Vertiefung anhand von Fallstudien liefert vielseitige Erkenntnisse zur Spezifität des Beitrags der Freiwilligenarbeit zur Integrationsförderung. Sie ermöglicht eine differenzierte Analyse der Freiwilligenarbeit und der Rahmenbedingungen zur

Qualitätssicherung in den unterschiedlichen Förderbereichen, Organisations- und Projektformen.

### 3.3.1 VORGEHEN

In Absprache mit der Begleitgruppe wurden für die Fallstudien anhand von mehreren Auswahlkriterien sechs Integrationsvorhaben ausgewählt mit dem Ziel, eine Vielfalt von typischen Integrationsvorhaben abzudecken. In den Integrationsvorhaben wurden mit den Projektverantwortlichen, Freiwilligen und Teilnehmenden persönliche Gespräche geführt. Zur Gesprächsführung wurde ein Leitfaden entwickelt. Die Gespräche wurden aufgezeichnet und anschliessend mittels eines Analyserasters entlang der Fragestellungen der Studie ausgewertet. Weiter wurden die vorhandenen Dokumente zu den jeweiligen Integrationsvorhaben in die Analyse miteinbezogen.

### 3.3.2 AUSWAHLKRITERIEN

Die Vorhaben für die Fallstudien wurden anhand der in Darstellung D 3.5 dargelegten Kriterien ausgewählt. Bei der Auswahl der Fälle fokussierten wir uns auf die vier Förderbereiche, für welche gemäss Online-Umfrage die meisten Organisationen mit Freiwilligen aktiv sind (vgl. Abschnitt 4.2.2). Wir wählten zudem verschiedene, gängige Projektformen. Weiter wurde in den Vorhaben eine Variation in den Kriterien Sprachraum, Gebiet und Reichweite angestrebt. Wie die Profile der Fallstudien im nächsten Abschnitt zeigen (vgl. Darstellung D 3.6), wurden sowohl Vorhaben von kleinen wie auch grossen Organisationen, mit bezahlten Mitarbeitenden und ohne bezahlte Mitarbeitende, berücksichtigt.

D 3.5: Auswahlkriterien für die Fallstudien

Förderbereich	Projektform	Sprachraum	Gebiet	Reichweite	Vorhaben
Soziale Integration	Treffs	F (VD)	urban/ rural	regional	A
	Mentoring	D (LU)	urban	kantonal	B
Sprache und Bildung	Sprachkurs	F/D (FR)	urban/ rural	regional/ kantonal	C
	Informales Spracherlernen	D (LU)	rural	lokal	D
Erstinformation und Integrationsförderbedarf	Plattformen, Veranstaltungen	D (AG)	rural	lokal/ regional	E
Beratung	Alltagsbewältigung	D (BS)	urban	lokal/ regional	F

Quelle: eigene Darstellung.

Legende: F = Französisch; D = Deutsch, AG = Aargau, BE = Bern, BS = Basel-Stadt, LU = Luzern, FR = Freiburg, VD = Waadt.

Bei der Fallauswahl zum Förderbereich Beratung stellten wir eine gewisse Diskrepanz zwischen Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung der Integrationsförderung fest:

Viele der Organisationen, welche sich selbst dem Förderbereich Beratung zuordnen, sind gemäss Definition der Förderbereiche durch das SEM und die KdK<sup>14</sup> in der Schnittmenge zwischen den Förderbereichen Beratung und Erstinformation und Integrationsförderbedarf anzusiedeln. Beispielsweise engagieren sich Freiwillige in der Informationsvermittlung zur Alltagsbewältigung, während fachliche Beratung eher durch bezahltes Personal angeboten wird. Bei der Suche nach einer Fallstudie im Förderbereich Beratung wurden wir von der GGG<sup>15</sup> Ausländerberatung, welche bezahlte Mitarbeitenden einsetzt, an das Vorhaben GGG Wegweiser weiterverwiesen. Beim Vorhaben GGG Wegweiser informieren Freiwillige im individuellen Gespräch über das soziale und institutionelle Umfeld in Basel, grenzen sich aber klar von fachlicher Beratung ab (vgl. Abschnitt 4.3.2).

### 3.3.3 PROFILE DER FALLSTUDIEN

Die Darstellung D 3.6 fasst zentrale Merkmale der Fallstudien zusammen. Im Folgenden werden die Fallstudien kurz anhand ihrer Ziele, ihrer Aktivitäten der Freiwilligen und ihres Beitrags zur Integrationsförderung kurz charakterisiert.

D 3.6: Profile der Fallstudien

Integrationsvorhaben	SPES-Lavaux (A)	mit mir, Caritas (B)	Sprachkurse FRK (C)	Brückenschlag (D)	Toolbox Freiamt (E)	GGG Wegweiser (F)
Anzahl Freiwillige	ca. 20 Freiwillige	70 Freiwillige + 9 Vermittelnde	85 im Jahr 2015, 122 im Jahr 2016	17 Schlüsselpersonen + 30 Freiwillige	9 Schlüsselpersonen + sporadische Freiwillige	25 Freiwillige
Anzahl bezahlte Stellen	keine	40–50 Stellenprozent	155 Stellenprozent	17 Stellenprozent	60 Stellenprozent	185 Stellenprozent
Zeit für die Begleitung der Freiwilligen	schwer zu definieren	ca. 20 Stunden pro Woche	schwer zu definieren	2–4 Stunden pro Tag	2–3 Stunden pro Woche	ca. 20 Stunden pro Woche
Position der Freiwilligen	Gründung, Leitung, Mitarbeit	Mitarbeit	Mitarbeit	Gründung, Mitarbeit	Mitarbeit	Mitarbeit

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf den Fallstudien.

Legende: FRK = Freiburgisches Rotes Kreuz; SPES = Seniors Partagent leur Expérience et leur Savoir.

<sup>14</sup> Staatssekretariat für Migration (SEM)/Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) (2011): Spezifische Integrationsförderung als Verbundaufgabe Bund-Kantone. Bem: Staatssekretariat für Migration und Konferenz der Kantonsregierungen.

<sup>15</sup> GGG: Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige.

Point Rencontre Suisses-Etrangers du SPES: in einem niederschweligen Angebot die Qualitäten von Freiwilligen nutzen

Der Verein SPES-Lavaux (les Seniors Partagent leur Expérience et leur Savoir) wurde 2010 in Cully im Kanton Waadt gegründet. Bei der Gründung war das Hauptziel, Seniorinnen und Senioren zu ermöglichen, ihre Leidenschaften weiterzugeben und Erfahrungen auszutauschen und diese mittels Veranstaltungen mit der Bevölkerung der Umgebung zu teilen. Der Verein schafft Strukturen, innerhalb deren Seniorinnen und Senioren eigene Projekte umsetzen können und trägt damit zum Transfer von Wissen bei. Der Verein hat keine bezahlten Mitarbeitenden. Die Projekte werden von Freiwilligen initiiert, konzipiert, organisiert, verwaltet und durchgeführt. Der Verein hat rund 20 Freiwillige, die für die Projekte sowie für den Telefondienst und den Webauftritt zuständig sind.

Im Laufe der Zeit ist Integration ein thematischer Schwerpunkt des Vereins geworden. Die Freiwilligen organisieren Sprachkurse und Workshops zu von ihnen selbst gewählten Themen (Buchhaltung, Umgang mit dem Internet, Vorbereitung für die Einbürgerung). Weiter betreiben sie einen Treffpunkt für die einheimische und ausländische Bevölkerung, den Point Rencontre Suisses-Etrangers. Das Ziel des Treffpunkts ist, jeder Person die Möglichkeit zu geben, Fragen zu stellen und Momente des „Zusammenlebens“ zu erleben. Durch die Begegnungen werden Menschen aus unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen vernetzt.

Brückenschlag: Freiwillige als Schlüsselpersonen einsetzen

Der Verein Brückenschlag in Hochdorf im Kanton Luzern hat zum Ziel, der Bevölkerungsgruppe mit Migrationshintergrund praktische Unterstützung anzubieten und sie bei der Integration in den Alltag zu begleiten. Der Verein wird von einer pensionierten Mütterberaterin operativ geleitet, welche eine bescheidene Entschädigung auf Teilzeitbasis erhält. Sie koordiniert die Aktivitäten von 17 Schlüsselpersonen. Rund 30 weitere Freiwillige sind sporadisch in die Vereinsaktivitäten involviert, beispielsweise an Veranstaltungen oder bei der Übersetzung von Dokumenten.

Die freiwillig engagierten Schlüsselpersonen sind zugewanderte Personen und sie sind inzwischen sehr gut in der Schweiz integriert. Sie übernehmen die Funktion einer Übersetzerin/eines Übersetzers und schlagen Brücken zwischen den Migrantengruppen aus ihrer Heimat beziehungsweise Sprachregion und der Bevölkerung in der Gemeinde Hochdorf. Die Schlüsselpersonen teilen ihre Integrationserfahrungen, insbesondere ihre Erfahrungen als Mütter, in einem fremden Land mit Zugewanderten. Sie sind eine niederschwellige Anlaufstelle für alle Fragen, die sich den Zugewanderten stellen und verweisen gegebenenfalls auf andere Angebote. Sie informieren, insbesondere Mütter mit Kleinkindern, über Angebote und begleiten sie in die Spielgruppen, in das Mutter-Kind-Turnen, bei Arzt- und Schulbesuchen oder Behördengängen.

Sowohl die Projektverantwortlichen sowie die Schlüsselpersonen handeln mit der Grundhaltung, dass Sprache durch Kontakte erlernt wird und Integration dann geschehen kann, wenn sich die Betroffenen wohlfühlen. In Bezug auf den Spracherwerb bedeutet dies, dass mit Rollenspielen und gemeinsamem Tun (Mutter-Kind-Turnen, Kochen für Veranstaltungen) geübt wird, sich mit anderen auszutauschen. Korrigiert wird

nur, wenn das von den Teilnehmenden erwünscht ist. Wenn etwas nicht verstanden wird, erklären die Freiwilligen anhand von Beispielen

Toolbox Freiamt: Freiwillige in gemeindeübergreifendes Integrationsangebot einbinden

Toolbox ist eine regionale Integrationsfachstelle der Gemeinden Wohlen, Villmergen, Dottikon und Dintikon im Kanton Aargau. Das Projekt wurde 2009 gestartet und läuft bis Ende 2016. Es stellt den Gemeinden einfache Werkzeuge zur Verfügung, die das Zusammenleben im ländlichen Raum und die Identifikation mit der Wohngemeinde fördern. Das Vorhaben wird von einer Projektleiterin und einer Mitarbeiterin geführt, und verfügt insgesamt über 60 Stellenprozent. Freiwillige, die aus den vier beteiligten Gemeinden kommen und unterschiedliche Kulturen repräsentieren, sind in der Begleitgruppe sowie als Schlüsselpersonen aktiv. 2016 sind neun Schlüsselpersonen im Projekt eingebunden.

Das Vorhaben Toolbox führt Willkommens- und Beratungsgespräche mit Neuzugezogenen sowie Migrantinnen und Migranten und organisiert Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit den Kulturvereinen zu verschiedenen Themen wie das Schulsystem, die Steuererklärung und Alltagsinformationen. Gleichzeitig funktioniert das Projekt als eine Vermittlungs- und Vernetzungsplattform zwischen freiwilligen Schlüsselpersonen und Neuzugezogenen. Das Vorhaben Toolbox unterstützt zudem Projekte, die das Zusammenleben in der Region fördern, fachlich und teilweise auch finanziell.

Die freiwillig engagierten Schlüsselpersonen sind ehemalige Neuzugezogene mit Migrationshintergrund. Die Schlüsselpersonen dienen als Bindeglied zwischen den Neuzugezogenen und den Angeboten der Toolbox und haben vielseitige Informationsaufgaben. Sie ermutigen Neuzugezogene, Kontakt mit der Toolbox aufzunehmen, auch wenn sie kein oder nur wenig Deutsch sprechen. Sie informieren über das Alltagsleben in der Schweiz und können unter anderem auch bei Übersetzung oder bei Informationsveranstaltungen mitwirken. Die Schlüsselpersonen verstehen sich aber nicht als Sozialarbeitende und sollen die Neuzugezogenen nicht über längere Zeit betreuen. Das Projekt wirkt doppelt integrativ, indem die Schlüsselpersonen durch ihr freiwilliges Engagement nicht nur die Integration von Neuzugezogenen unterstützen, sondern auch ihre Position und Mitwirkung in der Gesellschaft stärken.

GGG Wegweiser: Freiwillige an der Front im Hintergrund unterstützen  
Das Vorhaben GGG Wegweiser ist eine niederschwellige Anlaufstelle, die allen Personen im Umkreis von Basel offen steht. Der GGG Wegweiser hilft Ratsuchenden, sich im „Sozialdschungel“ zu orientieren, das passende Angebot aus den Angeboten von verschiedenen sozialen Institutionen im Raum Basel zu finden und Alltagsfragen zu lösen. Die Geschäftsstelle wird von einem professionellen Team geleitet, das aus einer Geschäftsleiterin, einer Supervisorin, einem Sozialarbeiter und dem Sekretariat besteht und insgesamt 185 Stellenprozent innehat.

Die Freiwilligen im Vorhaben GGG Wegweiser erbringen die Dienstleistungen an der Front. Die Dienstleistungen richten sich an die gesamte Bevölkerung, nicht nur an Per-

sonen mit Migrationshintergrund und bieten vielseitige Hilfestellungen bei der sozialen Integration. Das Vorhaben GGG Wegweiser besteht aus vier Bereichen:

- Infothek: An der Infothek bieten Freiwillige Auskunft und Unterlagen zu Unterstützungs- oder Freizeitangeboten in den Bereichen Neuorientierung, Finanzen, Recht, Familie, Kinder und Jugendliche, Alter sowie Arbeit und Ausbildung.
- look@work: Freiwillige bieten Ratsuchenden ein erstes Gespräch bei belastenden Arbeitssituationen.
- Schreibdienst: Freiwillige verfassen Texte in korrektem Deutsch, sei es für Bewerbungen, Schriftverkehr mit Behörden, Arbeitgebenden oder Vermietenden.
- Hilfe bei der Steuererklärung: Dieses Angebot wird nur für Deutschsprachige Personen angeboten. Fremdsprachige Steuerpflichtige werden an die GGG Ausländerberatung weiterverwiesen.

Im persönlichen Gespräch informieren die Freiwilligen Ratsuchende über Unterstützungsmöglichkeiten und vermitteln ihnen bei Bedarf Adressen von entsprechenden Fachstellen und Hilfsangeboten. Die Freiwilligen orientieren sich am Leitsatz, den Ratsuchenden auf gleicher Augenhöhe zu begegnen, urteilsfrei zuzuhören und unkompliziert Möglichkeiten für selbstbestimmtes Handeln aufzuzeigen im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. Der Ansatz, dem Gegenüber als Mensch mit gesundem Menschenverstand und nicht als Fachperson zu begegnen sowie die Tatsache, dass die Infothek jederzeit ohne Anmeldung besucht werden kann, tragen dazu bei, dass das Vorhaben sehr niederschwellig ist. Damit ist eine wichtige Grundvoraussetzung für den Zugang zum Vorhaben für Zugezogene mit wenig Erfahrung mit Schweizer Institutionen geschaffen.

mit mir: Freiwillige in ihrer Mentoringaufgabe professionell begleiten  
Das Integrationsvorhaben mit mir mit dem Ziel Patenschaften wird durch die regionalen Caritas-Organisationen betreut. Neben Luzern wird das Projekt in sechs weiteren regionalen Caritas-Organisationen angeboten. Es beabsichtigt, Kinder und Freiwillige zusammenzubringen, woraufhin die Freiwilligen den Kindern Zeit und Aufmerksamkeit schenken. In Luzern wird das Projekt von einer Projektleiterin mit einem 50-Prozent-Pensum geführt. Rund 70 Freiwillige engagieren sich im Projekt.

Das Vorhaben mit mir vermittelt Patinnen und Paten an sozioökonomisch belastete Familien mit Kindern von drei bis zwölf Jahren unabhängig von Herkunft, Religion oder Ausländerstatus. Die Patinnen und Paten verbringen ein- bis zweimal im Monat einen halben oder einen ganzen Tag mit dem Kind. Das Vorhaben trägt zur Gestaltung von Freizeitaktivitäten sowie zum Aufbau einer tragfähigen Beziehung zu einer erwachsenen Bezugsperson bei. Durch das Projekt sollen Kinder aus armutsbetroffenen Familien eine unbeschwerte, kreative und konsumarme Freizeit erleben und dadurch ihr Wissens- und Erlebnishorizont erweitern. Durch tragfähige Beziehungen wird einer möglichen Isolation entgegenwirkt, währenddessen die Eltern entlastet werden.

In Luzern engagieren sich die Freiwilligen im Vorhaben mit mir entweder als Vermittlerinnen und Vermittler oder als Patinnen und Paten. Die Vermittlerinnen und Vermittler übernehmen die operative Tätigkeit der Vermittlung und Begleitung der Patenschaf-

ten. Der Einsatz als Patin oder Pate dauert drei Jahre und wird durch Caritas Luzern begleitet. Die Patinnen oder Paten und ihr Umfeld sind häufig eine der wenigen auserschulischen Kontakte, die Kinder aus Migrationsfamilien pflegen können. Auch für deren Eltern bedeutet der Austausch mit den Patinnen oder Paten eine Anknüpfung an schweizerische Gepflogenheiten und Kultur. Zudem wird die sprachliche Integration der Kinder durch die Patenschaft unterstützt.

Sprachkurse des FRK: Freiwillige zu Sprachvermittlung anleiten  
Die Sprachkurse des Freiburgischen Roten Kreuzes (FRK) wurden 2010 vom Service Migration Intégration des FRK ins Leben gerufen. Mit den kostengünstigen Sprachkursen möchte das FRK zur Integration der Migrantinnen und Migranten beitragen, insbesondere auch dadurch, dass in den Kursen verschiedene Bevölkerungsgruppen zusammentreffen. Das Projekt verfügt über etwa eineinhalb Vollzeitstellen, die neben der Projektleitung das Sekretariat und die pädagogische Beratung umfassen.

Die Sprachkurse auf Französisch und Deutsch werden durch Freiwillige in verschiedenen Bezirken des Kantons organisiert. Die Freiwilligen verpflichten sich, einen Kurs von eineinhalb Stunden pro Woche über einen Zeitraum von einem Schuljahr anzubieten. 2015 setzten über 80 Freiwillige die Sprachkurse im ganzen Kanton um. Im Jahr 2016 verfügt das Projekt über etwa 120 Freiwillige.

Die Freiwilligen gewichten in den Sprachkursen den Ansatz, die Teilnehmenden in die Region zu integrieren, höher als formale Ansprüche einer Sprachschule. Indem sich die Freiwilligen für einen Einsatz während mindestens eines Schuljahres verpflichten, kann sich zudem eine nachhaltige Beziehung zwischen den Teilnehmenden und den freiwilligen Lehrpersonen entwickeln und die Qualität des Unterrichts hoch gehalten werden. Die Kurse werden auf Basis der Qualitätsanforderungen sowie der zur Verfügung gestellten Materialien und Werkzeuge des FRK durchgeführt.

### 3.4 SYNTHESE

---

Die qualitativen und quantitativen Ergebnisse der Studie wurden in einem ersten Schritt beschrieben und in einem zweiten Schritt in Kombination analysiert. Basierend auf dem Überblick aus der Online-Befragung und den Fallstudien der qualitativen Vertiefung leiteten wir einerseits Schlussfolgerungen in Bezug auf den Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich ab. Andererseits entwickelten wir Handlungsempfehlungen für staatliche und private Förderer sowie Träger von Integrationsvorhaben in Bezug auf die Qualität der Freiwilligenarbeit in der Integrationsförderung und der interkulturellen Zusammenarbeit.

Im Folgenden werden zuerst die Profile der Freiwilligen in ausgewählten Integrationsvorhaben vorgestellt. Weiter wird auf den Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich eingegangen und der aktuelle Stand der Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich beschrieben. Schliesslich illustrieren wir Entwicklungstendenzen und -potenziale der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich.

#### 4.1 PROFILE DER FREIWILLIGEN

Die Profile der Freiwilligen wurden aus forschungstechnischen Gründen<sup>16</sup> auf Projektebene erfasst. Die folgenden Statistiken illustrieren demnach das Profil der Freiwilligen in demjenigen Projekt pro Organisation, in welchem die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

##### 4.1.1 FREIWILLIGENEINSATZ

In knapp 40 Prozent der Projekte sind weniger als zehn Freiwillige engagiert (vgl. Darstellung D 4.1). In rund 13 Prozent der Projekte werden mehr als 50 Freiwillige eingesetzt. Es gibt also viele Integrationsvorhaben, die mit wenigen Freiwilligen zusammenarbeiten und wenige Integrationsvorhaben, die sehr viele Freiwillige engagieren.

D 4.1: Anzahl Freiwillige in den ausgewählten Projekten\*

Anzahl Freiwillige	Anzahl Nennungen	In Prozent
1–4	30	18,2%
5–9	35	21,2%
10–19	38	23,0%
20–29	20	12,1%
30–39	10	6,1%
40–49	8	4,8%
50–59	3	1,8%
60–69	4	2,4%
70–79	3	1,8%
80–89	2	1,2%
90–99	1	0,6%
Mehr als 100	9	5,5%
Weiss nicht	2	1,2%

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 165).

Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

<sup>16</sup> Basierend auf Erfahrungen mit Erhebungen zur Freiwilligenarbeit (Studer/von Schnurbein 2013) gingen wir davon aus, dass es vielen der befragten Organisationen schwer fallen wird, Auskunft über alle Freiwilligen in allen Projekten geben zu können. Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.



Die Freiwilligen leisten am häufigsten wöchentliche Einsätze oder unregelmässige, aber sich wiederholende Einsätze (vgl. Darstellung D 4.2). Am seltensten werden einmalige Einsätze oder mehrere Einsätze pro Woche geleistet. Damit engagiert sich die Mehrheit der Freiwilligen regelmässig in zeitlichen Abständen von einer bis mehreren Wochen oder mehr.

#### D 4.2: Formen der Freiwilligeneinsätze

Einsatzform	Anzahl Nennungen	Durchschnittliche Anzahl Stunden pro Freiwillige/-n
Einmaliger Einsatz	5 (3,0%)	27,6h/Einsatz
Unregelmässige, aber sich wiederholende Einsätze	62 (37,1%)	23,9h/Monat
Monatliche Einsätze	16 (9,6%)	13,4h/Monat
Wöchentliche Einsätze	72 (43,1%)	3,2h/Woche
Mehrere Einsätze pro Woche	11 (6,6%)	2,4h/Woche
Weiss nicht	1 (0,6%)	

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 167).

Legende: Der hohe Wert der durchschnittlichen Anzahl Stunden pro Freiwilligen für unregelmässige, aber sich wiederholende Einsätze kann dadurch erklärt werden, dass es sich dabei oft um die Mithilfe bei Veranstaltungen handelt, welche oft zwei bis drei Tage in Anspruch nehmen.

In der dritten Spalte der Darstellung D 4.2 ist der Durchschnitt der Anzahl aufgewendeten Stunden pro Freiwillige/Freiwilliger aufgeführt. Der hohe Wert der durchschnittlichen Anzahl Stunden für unregelmässige, aber sich wiederholende Einsätze kann dadurch kontextualisiert werden, dass die meisten Freiwilligen im Integrationsbereich bei der Durchführung von Veranstaltungen eingesetzt werden (vgl. Darstellung D 4.3), welche oft zwei bis drei Tage in Anspruch nimmt. Die durchschnittliche Anzahl Stunden bei monatlichen und wöchentlichen Einsätzen im Integrationsbereich liegt leicht unter der durchschnittlichen Anzahl Stunden der formellen Freiwilligenarbeit im Freiwilligen-Monitor.<sup>17</sup> Dabei ist auf eine gewisse Ungenauigkeit der Zeiterfassung hinzuweisen: Nur ein Viertel der befragten Organisationen erfassen die genaue Anzahl Stunden Freiwilligenarbeit, welche im Projekt gesamthaft geleistet werden. 34,7 Prozent der Organisationen erfassen die Anzahl Stunden Freiwilligenarbeit im Projekt ungefähr. Die übrigen Organisationen wurden gebeten, eine Schätzung der Anzahl geleisteten Stunden vorzunehmen.

Die Freiwilligen führen verschiedene Tätigkeiten aus (vgl. Darstellung D 4.3). Am häufigsten organisieren Freiwillige Veranstaltungen, leisten persönlich Hilfe oder führen praktische Arbeiten aus. Am seltensten wirken sie bei Interessensvertretungen, bei der Geldbeschaffung und bei der Durchführung von Hilfsprojekten mit. Im Vergleich zur gesamten formellen Freiwilligenarbeit<sup>18</sup> in der Schweiz (in allen Bereichen) werden

<sup>17</sup> Im Durchschnitt geben die Freiwilligen an, rund dreieinhalb Stunden pro Woche für ihre wichtigste freiwillige Tätigkeit aufzuwenden. Stadelmann-Steffen, Isabelle; Traunmüller, Richard; Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2010): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010. Zürich: Seismo.

<sup>18</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achemann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

Freiwillige im Integrationsbereich öfter in den Tätigkeitfeldern Vernetzung, Beratung sowie Informations- und Öffentlichkeitsarbeit, seltener in den Tätigkeitsfeldern Verwaltungstätigkeiten und Führungsaufgaben eingesetzt.

#### D 4.3: Tätigkeiten der Freiwilligen

Tätigkeiten	Anzahl Nennungen hauptsächliche Tätigkeit	Anzahl Nennungen weitere Tätigkeiten
Organisation und Durchführung von Veranstaltungen	74	23
Persönliche Hilfeleistungen	65	51
Praktische Arbeiten, die geleistet werden müssen	58	33
Vernetzungsarbeit	57	44
Beratung	44	41
Informations- und Öffentlichkeitsarbeit	43	34
Pädagogische Betreuung oder das Leiten einer Gruppe	37	33
Sprachkurs unterrichten, Einstufungstests durchführen	32	20
Pflege und Kinderbetreuung	29	22
Führungsaufgaben	28	34
Arbeiten, welche die Lebensqualität im eigenen Umfeld verbessern	27	25
Verwaltungstätigkeiten	26	44
Repräsentation und die Zurverfügungstellung des eigenen Namens	26	28
Interessenvertretung und Mitsprache	24	31
Geldbeschaffung (Fundraising)	20	27
Organisation und Durchführung von Hilfsprojekten	16	19
Anderes	20	6

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 164). Mehrfachantworten möglich.

#### 4.1.2 SOZIODEMOGRAFISCHE DATEN DER FREIWILLIGEN

In den Projekten, in welchen die meisten Freiwilligenstunden geleistet werden, wird der Anteil Frauen im Durchschnitt auf 73,8 Prozent geschätzt. Unter den 32 Projekten, die mehr als fünf Freiwillige engagieren, gibt es zwei Projekte (Müttertreff, Entwicklungspolitik), welche nur Frauen als Freiwillige einsetzen und ein Projekt (Mentoring in Bezug auf Lehrstellensuche), welches nur Männer als Freiwillige einsetzt. Dies zeigt, dass die meisten Integrationsvorhaben geschlechtergemischt. Auch sprechen die Integrationsvorhaben alle Altersgruppen an (vgl. Darstellung D 4.4).

## D 4.4: Alter der Freiwilligen

Altersgruppe	Anzahl Nennungen
15–19 Jahre	9
20–39 Jahre	76
40–64 Jahre	119
65–79 Jahre	43
80 Jahre und älter	3
Weiss nicht	2

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 165). Mehrfachantworten möglich.

Die relativ tiefe Anzahl Projekte, welche Jugendliche als Freiwillige engagieren, lässt sich anhand der neuen Daten des Freiwilligen-Monitors<sup>19</sup> kontextualisieren: Jüngere Menschen (15–34 Jahre alt) engagieren sich häufiger in Jugend-, Sport- und Freizeitvereinen und weniger oft in kulturellen, kirchlichen und sozial-karitativen Organisationen sowie Interessenverbänden. Die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich findet schwerpunktmässig in kulturellen, kirchlichen und sozial-karitativen Organisationen statt, also in denjenigen Organisationen, welche verhältnismässig wenig junge Freiwillige anziehen.

Der Bildungsstand der Freiwilligen im Integrationsbereich ist tendenziell hoch (vgl. Darstellung D 4.5). Eine weiterführende Interpretation ist aufgrund der groben indirekten Einschätzung durch die Projektverantwortlichen ohne direkte Befragung der Freiwilligen nicht möglich.<sup>20</sup>

## D 4.5: Bildungsstand der Freiwilligen

Bildungsstand	Anzahl Nennungen häufigster Bildungsstand (n = 166)	Anzahl Nennungen zweithäufigster Bildungsstand (n = 119)
Tertiärstufe (Universität, Hochschule)	64 (38,6%)	40 (33,6%)
Sekundarstufe II	69 (41,6%)	45 (37,8%)
Obligatorische Schulbildung	16 (9,6%)	26 (21,8%)
Keine Ausbildung	5 (3,0%)	5 (4,2%)
Weiss nicht	12 (7,2%)	3 (2,5%)

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015.

<sup>19</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

<sup>20</sup> Wir verzichten hier auf einen Vergleich mit dem Freiwilligen-Monitor. Der Bildungsstand der Freiwilligen wurde erhoben, indem die projektverantwortliche Person angab, welcher Bildungsstand bei den Freiwilligen (als Gruppe) am häufigsten und am zweithäufigsten vorkommt. Diese aggregierten und rangierten Daten mit den Daten auf Ebene der individuellen Freiwilligen im Freiwilligen-Monitor zu vergleichen, erachten wir als nicht sinnvoll.

#### 4.1.3 FREIWILLIGE MIT MIGRATIONSHINTERGRUND

In den untersuchten Projekte sind unterschiedlich viele Freiwillige mit Migrationshintergrund engagiert (vgl. Darstellung D 4.6). Während in 32 Prozent der Projekte die Mehrheit der Freiwilligen einen Migrationshintergrund hat, werden in 14 Prozent der Projekte kaum Freiwillige mit Migrationshintergrund eingesetzt. Projekte, in welchen mehrheitlich Freiwillige mit Migrationshintergrund engagiert sind, sind vor allem in Organisationen, die wenig bezahltes Personal beschäftigen, anzutreffen. Sie decken besonders häufig den Förderbereich Erstinformation und Integrationsförderbedarf und besonders selten den Förderbereich Sprache und Bildung ab.

**D 4.6: Freiwillige mit Migrationshintergrund**

Anteil der Freiwilligen mit Migrationshintergrund	Anzahl Nennungen
Die Mehrheit der Freiwilligen hat einen Migrationshintergrund.	52 (31,9%)
Rund die Hälfte der Freiwilligen hat einen Migrationshintergrund.	25 (15,3%)
Eine Minderheit der Freiwilligen hat einen Migrationshintergrund.	56 (34,4%)
Fast keine Freiwillige/kein Freiwilliger hat einen Migrationshintergrund.	23 (14,1%)
Weiss nicht	7 (4,3%)

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 163).

Der Freiwilligen-Monitor 2016<sup>21</sup> widmet dem Engagement von Migrantinnen und Migranten in der Schweiz ein separates Kapitel: Unter den Personen mit Migrationshintergrund in der formellen Freiwilligenarbeit sind gut gebildete Personen stärker vertreten und Männer stärker vertreten als Frauen. Personen mit Migrationshintergrund engagieren sich verhältnismässig häufiger online als Eingebürgerte und Schweizer/-innen. Nur 9 Prozent der jüngeren Personen mit Migrationshintergrund (15–34 Jahre alt) engagieren sich formell freiwillig. Das sind deutlich weniger als Personen mit Migrationshintergrund über 35 Jahre (17%) und deutlich weniger als jüngere Schweizer Freiwillige (28%). Altersunabhängig zeigt sich, dass der Prozentsatz der formell Freiwilligen mit Migrationshintergrund mit der Aufenthaltsdauer zunimmt.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

<sup>22</sup> Die Zunahme des Anteils formell Freiwilliger ist bis zur Kategorie I1 bis 20 Jahre Aufenthaltsdauer relevant. Von der Kategorie I1 bis 20 Jahre (16% Freiwillige) bis zur Kategorie mehr als 20 Jahre (15% Freiwillige) ist keine Zunahme mehr zu verzeichnen.

#### 4.1.4 MOTIVATION DER FREIWILLIGEN

Zur Motivation von Freiwilligen bestehen bereits vielseitige Studien im Schweizer Kontext.<sup>23</sup> In den Fallstudien werden gewisse Motivationslagen ersichtlich, welche spezifisch sind für den Integrationsbereich. Bei den Schlüsselpersonen ist das Teilen der eigenen Integrationserfahrung zentral. Ein freiwilliges Engagement in einem anderen Tätigkeitsfeld (z.B. Sport) empfinden zwei der befragten Freiwilligen als nicht vergleichbar mit ihrer Tätigkeit als Schlüsselperson. Freiwillige ohne eigene Migrationserfahrung nennen drei integrationssspezifische Beweggründe für ihr Engagement: die Auseinandersetzung mit der Integrationsthematik, die Freude an Begegnungen mit unterschiedlichen Menschen auf gleicher Augenhöhe und die Konfrontation mit eigenen Vorurteilen. In der Online-Umfrage wird bemerkt, dass die Freiwilligenarbeit von Personen mit Migrationshintergrund auch durch die Hoffnung auf mehr Chancen im Arbeitsmarkt motiviert ist. Diese Einschätzung deckt sich mit den Daten des aktuellen Freiwilligen-Monitors: Der Nutzen für die berufliche Laufbahn wird von 18 Prozent der Freiwilligen mit Migrationshintergrund als Motiv für ihr Engagement genannt (während dies bei 14% der Schweizer Freiwilligen der Fall ist).

#### 4.1.5 ANFORDERUNGSPROFIL FÜR FREIWILLIGE IM INTEGRATIONSBEREICH

In allen Fallstudien werden implizit oder explizit Anforderungen an die Freiwilligen gestellt. Darstellung D 4.7 fasst die Anforderungen generisch zusammen. „Harte“ Kriterien wie Alter oder Ausbildung, aber auch fachliche Fähigkeiten, spielen bei den Anforderungen eine untergeordnete Rolle. Es werden soziale Kompetenzen und die Bereitschaft, sich ernsthaft zu engagieren, als Anforderungen betont.

<sup>23</sup> Dick, Michael; Möskén, Gina; Wehner, Theo (2010): Wie frei-gemeinnützig tätige Personen unterschiedliche Arbeitsformen erleben und bewerten. Eine narrative Grid-Studie als Beitrag zur erweiterten Arbeitsforschung. In: Arbeit, Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik 19 (1), S. 37–52. Gadiant, Carlo; Eck, Comelia; Schuster, Yves; Kündig, Carina; Furrer, Theresa; Fichter, Christian (2012): Freiwilligenarbeit: Vom möglichen zum tatsächlichen Engagement. Eine empirische Analyse zu den Auswirkungen unterschiedlicher Arbeitsbedingungen auf die Einsatzbereitschaft Freiwilliger. Zürich: compendio Bildungsmedien. Güntert, Stefan T. (2007): Freiwilligenarbeit als Tätigsein in Organisationen: Arbeits- und organisationspsychologische Studien zu Freiwilligen- und Miliztätigkeiten – diskutiert vor dem Hintergrund tätigkeitstheoretischer Überlegungen. Zürich: Züricher Buchbeiträge zur Psychologie der Arbeit. Ostendorp, Anja; Wehner, Theo; Ammann, Karsten (2001): Was macht den Erfolg von Freiwilligeninitiativen aus? Teil I: Vier Beschreibungsdimensionen und ein Erfolgsfaktor. In: Hamburger Beiträge zur Psychologie und Soziologie der Arbeit (28), S. 1–27.

## D 4.7: Elemente der Anforderungsprofile für Freiwillige im Integrationsbereich

Integrationspezifische Anforderungen	Interesse an interkulturellen und sozialen Fragen Neugier für das Andere, Freude an Menschen verschiedener Herkunft Kenntnisse des Schweizer Umfelds und der Gepflogenheiten
Werte	Solidarität Respekt und Toleranz, wertschätzende Grundhaltung
Persönlichkeit	Kommunikativ, kontaktfreudig Stabil Kreativ Engagiert, initiativ Seriös, verantwortungsbewusst Verlässlich, pünktlich
Soziale Kompetenzen	Konfliktfähigkeit Teamfähigkeit, Interesse voneinander zu lernen Empathie Belastbarkeit in schwierigen Situationen (Reife, sich abgrenzen können) Fähigkeit, zu vernetzen Fähigkeit zur Selbstreflexion
Fachliche Fähigkeiten	Zusätzliche Anforderungen für Sprache und Bildung sowie Beratung in entsprechenden Förderbereichen
Zusätzliche Anforderungen für Sprache und Bildung	Gute Sprachkenntnisse Verständnis für ressourcenorientierte Erwachsenenbildung Fähigkeit, eine Gruppe anzuleiten
Zusätzliche Anforderungen für Beratung und Information	Umgang mit Computern Bereitschaft, sich einzulesen und zu recherchieren
Zusätzliche Anforderungen für Schlüsselpersonen	Eigene Migrationserfahrung Gute Vernetzung vor Ort (u.a. durch eigene Kinder)
Zusätzliche Anforderungen für Vermittler/-innen (von Patenschaften)	Erfahrungen mit Familiensituationen Erfahrungen in Gesprächsführung Wertschätzende, ressourcenorientierte Grundhaltung
Voraussetzungen	Bereitschaft, Schulung zu besuchen (in 3 Fällen) Lust, sich auf neue Herausforderungen einzulassen Bereitschaft, sich mit eigenen Vorurteilen auseinanderzusetzen
Negativkriterien	Bedürfnis, beschäftigt zu sein stärker als Lust, zu vermitteln <sup>24</sup>
Positivkriterien	Erfahrung aus einem sozialen Beruf von Vorteil Erfahrungen aus der Erwachsenenbildung von Vorteil Pädagogische Erfahrungen von Vorteil

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf Fallstudien.

<sup>24</sup> Eine Projektverantwortliche berichtet von der Schwierigkeit, wenn pensionierte Personen in der Freiwilligenarbeit primär etwas suchen, um beschäftigt zu sein, ohne Interesse an der Thematik zu haben und ohne sich aktiv mit ihrer Freiwilligentätigkeit auseinanderzusetzen. Sie hält ein Engagement in ihrem anspruchsvollen Projekt für ungeeignet, wenn der Hauptgrund für das Interesse am Freiwilligeneinsatz darin liegt, beschäftigt zu sein.

## 4.2 STELLENWERT DER FREIWILLIGENARBEIT IM INTEGRATIONSBEREICH

---

Die folgenden Abschnitte behandeln den Stellenwert der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich. Der Fokus liegt auf freiwilligen Tätigkeiten, die formell innerhalb von Organisationsstrukturen ausgeübt werden, da der Einbezug der informellen Freiwilligenarbeit den Rahmen dieser Studie sprengen würde. Der informellen Freiwilligenarbeit kommt jedoch eine äusserst wichtige Rolle in der Integrationsarbeit zu. Vor allem die informelle Freiwilligenarbeit, die von Migrantinnen und Migranten selbst geleistet wird, stärkt die Integration in die Gesellschaft.

### 4.2.1 UMFANG DER FREIWILLIGENARBEIT IM INTEGRATIONSBEREICH

In den befragten Organisationen werden im Durchschnitt 978,5 Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr im Integrationsbereich getätigt. Dies entspricht grob geschätzt einer 50-Prozent-Stelle. Die Anzahl Stunden pro Jahr variiert von zehn bis 6'815 Stunden (der Median liegt bei 400 Stunden).

61,5 Prozent der Organisationen beschäftigen Freiwillige nicht nur im Integrationsbereich, sondern auch in anderen Bereichen. Das Verhältnis der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich zur gesamten Freiwilligenarbeit in der Organisation wird wie folgt eingeschätzt: 41,8 Prozent der Organisationen geben an, dass die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich nur einen kleinen Teil der gesamten Freiwilligenarbeit in ihrer Organisation ausmacht. In 24,5 Prozent der Organisationen ist das Verhältnis zwischen Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich und Freiwilligenarbeit in den anderen Bereichen etwa ausgeglichen. In 32,7 Prozent der Organisationen macht die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich deutlich den grössten Anteil der Freiwilligenarbeit in der Organisation aus (0,9% geben „weiss nicht“ an).

### 4.2.2 FREIWILLIGENARBEIT IN DEN VERSCHIEDENEN FÖRDERBEREICHEN

Die meisten Organisationen setzen Freiwillige in den Förderbereichen soziale Integration, Sprache und Bildung sowie Erstinformation und Integrationsförderbedarf ein (vgl. Darstellung D 4.8). Dies spricht dafür, dass die Freiwilligenarbeit in diesen Förderbereichen einen besonders hohen Stellenwert hat. Im Bereich Soziale Integration werden besonders viele Stunden Freiwilligenarbeit geleistet: Etwas mehr als die Hälfte der Organisationen geben an, dass in diesem Bereich die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden. Am seltensten arbeiten Organisationen in den Förderbereichen interkulturelles Übersetzen und Schutz vor Diskriminierung mit Freiwilligen zusammen.

D 4.8: Freiwilligenarbeit in den verschiedenen Förderbereichen

Förderbereich	Anzahl Organisationen, die Freiwillige in diesem Förderbereichen einsetzen (n = 179)	Anzahl Organisationen, die am meisten Stunden Freiwilligenarbeit in diesem Förderbereich einsetzen (n = 156)
Soziale Integration	148	82
Sprache und Bildung	113	31
Erstinformation und Integrationsförderbedarf	71	17
Beratung	55	6
Frühe Förderung	51	8
Arbeitsmarktfähigkeit	48	8
Interkulturelles Dolmetschen	34	2
Schutz vor Diskriminierung	24	2

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage. Mehrfachantworten möglich.

Auch in den sechs Fallstudien stehen die Förderbereiche soziale Integration, Sprache und Bildung sowie Erstinformation und Integrationsförderbedarf im Fokus. Die Freiwilligenarbeit lässt sich jedoch oft nur schwer den einzelnen Bereichen zuteilen. Die Übergänge zwischen den Förderbereichen sind fließend, indem beispielsweise die Fallstudie Brückenschlag sowohl die sprachliche wie auch die soziale Integration fördert und zugleich wichtige Erstinformationen vermittelt. Während also ein Projekt mehrere Förderbereiche abdecken kann, zeigt Darstellung D 4.9, dass die Projekte ihrerseits unterschiedlichste Formen annehmen. Die Projektformen sind besonders vielseitig in denjenigen Förderbereichen, in welchen auch die meisten Freiwilligen eingesetzt werden.

D 4.9: Projektformen, in welchen sich Freiwillige engagieren

Förderbereich	Projektform	Anzahl Organisationen mit dieser Projektform
Soziale Integration	Ateliers, Feiern, soziokulturelle Anlässe, Gottesdienste, Foren, Mittagstische, Spielabende	67
	Treffs (Frauen, Kinder, Eltern, Männer)	40
	Mentoring/Begleitpersonen/ Peer-to-peer-Integration/Familienbesuche	38
	Integrationshilfe in Fremdsprachen	12
	Schlüsselpersonen	12
	Vernetzungsangebote, Triage	11
	Begleitung zu Arbeitsstellen, Gefängnisbesuche, Gespräche mit Behörden	10
	Sport	4



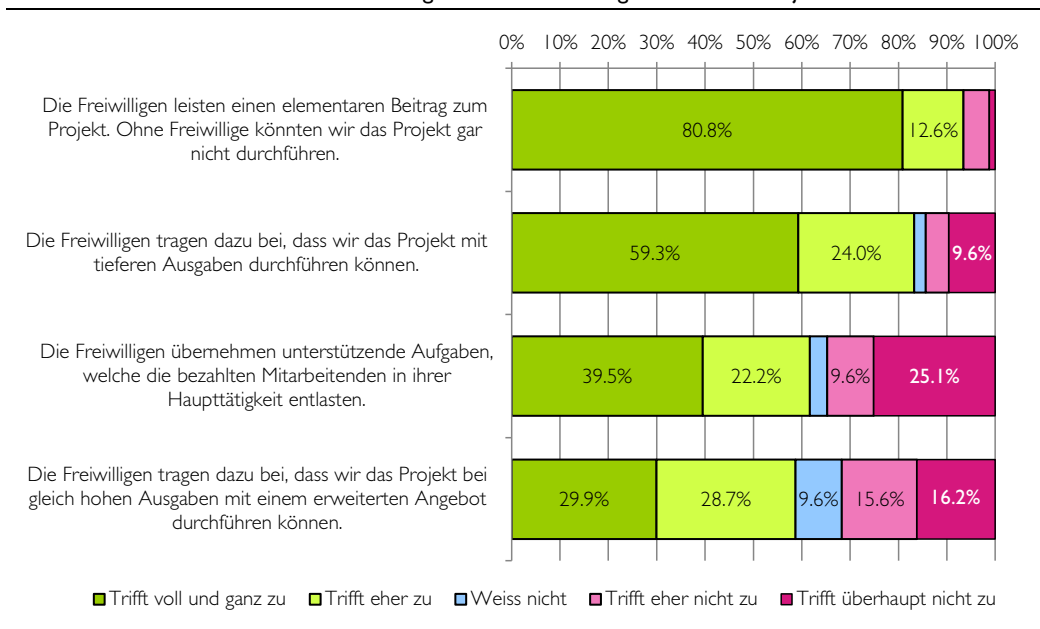
Förderbereich	Projektform	Anzahl Organisationen mit dieser Projektform
Sprache und Bildung	Sprachkurse, Konversationskurse, Sprachförderung im Alltag, Sprachtandems, Lesementoren/-innen	54
	Kinderbetreuung	14
	Bibliotheken	12
	Projekte in Schulen/Kindergarten/Muki u.a. Weiterbildung Lehrpersonen	10
	Aufgabenhilfe, Lernbegleitung	5
Erstinformation und Integrationsförderbedarf	Erstinformation (u.a. Website, Neuzuzüger-Begrüssung, Kurs „Vie en Suisse“)	11
	Führungen durch Dorf oder Quartier oder zu nahe gelegenen Ausflugsziel, Dorfanlass	8
	Informationsbroschüren, Zeitschriften	7
	Feiern von internationalen Tagen/Kampagnen	7
	Öffentlichkeitsarbeit, u.a. Nord-Süd-Politik	6
	Informationsveranstaltungen	5
	Kontaktstand	5
Beratung	Einbürgerungskurs	2
	Alltagsunterstützung, u.a. Wohnungssuche	23
	Beratung/Unterstützung allgemein	11
	Hilfe bei Administration, inkl. Übersetzungshilfe	10
	Informationen zum Schulsystem, Elterngespräche	10
	Rechtliche Beratung, Rechte und Pflichten	8
	Ernährungs- und Gesundheitsberatung	6
	Beratung zu Ehe, Familie, Erziehung, Trennung, Kinderzulage, forcierte Ehen, Genderthemen, Erziehung	5
	Finanzberatung, -hilfe	4
	Hilfe zu Familiennachzug, imigrés perdus	3
Beratung zu Erziehung	3	
Frühe Förderung	Frühe Förderung	13
Arbeitsmarktfähigkeit	Hilfe bei Bewerbungsschreiben, Training Vorstellungsgespräch, Vermittlung von Stellen	30
	Informationen zu Ausbildung, Studium und Arbeit	11
	Förderung eigenes Unternehmen	2
Interkulturelles Dolmetschen	interkulturelle Vermittlung/Übersetzung	5
Schutz vor Diskriminierung	Schutz vor Diskriminierung/Rassismus	2

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf einer offenen Frage in der Online-Umfrage 2015 nach Projekten, welche die Organisation im Integrationsbereich mit Freiwilligen durchführt (n = 135). Mehrfachantworten möglich.

### 4.2.3 FREIWILLIGENARBEIT IM VERHÄLTNIS ZU DEN GESAMTEN PROJEKTRESSOURCEN

Die Organisationen wurden aufgefordert, die Bedeutung der Freiwilligen in dem Projekt, in welchem die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden, einzuschätzen (vgl. Darstellung D 4.10). Nahezu alle der befragten Organisation (93,4%) finden, dass die Freiwilligen einen elementaren Beitrag zum ausgewählten Projekt leisten. In 83,3 Prozent der Organisationen repräsentieren die Freiwilligen eine finanzielle Entlastung, aufgrund deren das Projekt mit tieferen Ausgaben durchgeführt werden kann. Etwas weniger entscheidend sind die Freiwilligen für eine Erweiterung des Angebots. Gemäss 58,6 Prozent der befragten Organisationen trifft es eher bis voll und ganz zu, dass aufgrund der Freiwilligen das Projekt bei gleich hohen Ausgaben mit einem erweiterten Angebot durchgeführt werden kann. In 61,7 Prozent der Organisationen übernehmen die Freiwilligen unterstützende Aufgaben, welche die bezahlten Mitarbeitenden in ihrer Haupttätigkeit entlasten.

D 4.10: Stellenwert der Freiwilligenarbeit in ausgewählten Projekten\*



Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 167).

Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

Anmerkung: Werte unter 5 Prozent wurden aus Platzgründen weggelassen.

Werden die verschiedenen Förderbereiche verglichen, so werden im Förderbereich soziale Integration in der Tendenz Freiwillige seltener zur finanziellen Entlastung oder zur Erweiterung des Angebots eingesetzt. Letzteres wirft die Frage auf, ob Freiwilligeneinsätze zur sozialen Integration häufig separat, das heisst weniger in Zusammenarbeit mit bezahltem Personal, angeboten werden. Projektformen der sozialen Integration wie Treffs, soziokulturelle Anlässe und Sport sprechen dafür (vgl. Darstellung D 4.9). Im Förderbereich frühe Förderung ist es besonders oft der Fall, dass die Freiwilligen unterstützende Aufgaben zur Entlastung der bezahlten Mitarbeitenden übernehmen, was eine enge Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und bezahlten Mitarbeitenden vermuten lässt.

#### 4.2.4 SPEZIFISCHE NUTZEN UND GRENZEN DER FREIWILLIGENARBEIT IN DER INTEGRATIONSFÖRDERUNG

Der Einsatz von Freiwilligen kann vielfältige Nutzen für die Organisationen generieren. Das Engagement von Freiwilligen kann die Organisation intern wie auch gegen aussen unterstützen<sup>25</sup>. Intern tragen Freiwillige dazu bei, dass Aktivitäten durchgeführt werden können, für welche nie Ressourcen für bezahltes Personal gefunden würden. Freiwillige beugen zudem mit ihrem Aussenblick gegen Betriebsblindheit vor, indem sie Routinen der Organisation hinterfragen und Ideen zur Entwicklung der Organisationspraxis einbringen. Weiter schaffen Freiwillige durch ihr Engagement eine motivierende Stimmung in der Organisation und bei deren Anspruchsgruppen. Auch die Leistungen der Organisation werden durch die Freiwilligen beeinflusst, indem die freiwillige Art der Arbeit eine andere Wirkung auf Leistungsempfangende haben kann als die Leistungen einer bezahlten Person. Durch eine persönliche, unbürokratische Beziehung erhält die Leistung eine zusätzliche Qualität. Extern wirken Freiwillige als Botschafterinnen und Botschafter für die Organisation, indem sie (da unbezahlt besonders) glaubhaft von der Sinnhaftigkeit ihres Freiwilligeneinsatzes berichten. Diese spezifischen Nutzen der Freiwilligenarbeit entfalten sich unter der Voraussetzung, dass es der Organisation gelingt, das Engagement der Freiwilligen auf die Organisationsziele auszurichten. Die spezifischen Nutzen kommen stärker zu tragen, wenn in den Freiwilligen nicht nur ein „Personalpuffer“, sondern ein eigener Wert gesehen wird.

In den Fallstudien werden die erwähnten spezifischen Nutzen der Freiwilligenarbeit unterschiedlich stark thematisiert. Kaum erwähnt wird, dass Freiwillige intern zur Betriebsoptimierung eingesetzt werden. Stattdessen werden die finanziellen Entlastungen und die Ermöglichung von Angeboten durch Freiwillige, die sonst unbezahlbar wären, besonders stark betont. Vor allem Fallstudien wie Brückenschlag oder SPES, die fast ausschliesslich auf Freiwilligenarbeit basieren, sind sich ihrer Abhängigkeit von den Freiwilligen bewusst. Weiter wird zwar kaum die Aussenwirkung der Freiwilligen als Botschafterinnen und Botschafter beschrieben, jedoch die Rolle der Freiwilligen als Brückenbauende zwischen der jeweiligen Organisation und der Personen mit Migrationshintergrund hervorgehoben.

Die Freiwilligenarbeit ist in den Organisationskonzepten der Fallstudien fest implementiert und kann als ein integraler Teil der Identität der Organisationen verstanden werden. Die Organisationen bieten einen Raum für Personen, die sich für das Thema Integration interessieren und am Aufbau einer gerechten Gesellschaft teilhaben möchten. Im Gegenzug ermöglichen die Leistungen der Freiwilligen einen Aufbau von Angeboten, die zur Integrationsförderung beitragen können. Im Folgenden werden die häufig genannten zentralen Nutzen der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich erläutert und die Grenzen der Freiwilligenarbeit angesprochen.

Türöffner zwischen privatem und öffentlichem Raum

Migrantinnen und Migranten fehlen einerseits oft Kenntnisse über Systeme der Schweizer Gesellschaft, sei es im Bereich der Bildung, des Arbeitsmarkts, der Gesundheitsversorgung oder der Gemeindeverwaltung. Andererseits kann es für die öffentliche Hand

<sup>25</sup> Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

zum Teil schwierig sein, Zugang zu Migrationsgemeinschaften zu erlangen. In den Fallstudien wird deutlich, dass die Freiwilligen oft als „Türöffner“ agieren. Zum einen helfen sie Migrantinnen und Migranten beim Zugang in das Schweizer System und zum andern erschliessen sie der öffentlichen Hand den Zugang in die Bevölkerung mit Migrationshintergrund.

Auch wenn die Migranten/-innen die vorhandenen Angebote der öffentlichen Hand kennen, können gewisse Faktoren eine Teilnahme an den Angeboten verhindern. Hier werden beispielsweise eine erforderliche Anmeldung, kostenpflichtige Angebote oder schlechte Erfahrungen mit staatlichen Stellen als hemmende Faktoren genannt. Einige Organisationen verzichten bewusst auf das Ausfüllen von Formularen (Brückenschlag) oder eine Anmeldung (GGG Wegweiser) für die Teilnahme an den Angeboten. Diese niederschwellige Art der Angebote erleichtert die Teilnahme. Zudem informieren die Schlüsselpersonen in den Fallstudien Toolbox und Brückenschlag nicht nur über Angebote, sondern begleiten Migranten/-innen zu den Angeboten und auch wieder nach Hause.

Freiwillige mit Migrationshintergrund als Schlüsselpersonen

Freiwilligen mit Migrationshintergrund kommt eine besonders zentrale Rolle als „Türöffner“ zu. Die Schlüsselpersonen, beispielsweise in den Vorhaben Brückenschlag und Toolbox, können als zweifache Türöffner dienen. Sie vermitteln zwischen Personen mit gleichen sprachlichen und/oder ethnischen Hintergrund und umgekehrt. Das Vorhaben Brückenschlag definiert die Rolle der Schlüsselpersonen folgendermassen:

*„[...] Hierbei [Bei der Tätigkeit als Schlüsselperson] handelt es sich um eine Art von Patensystem, bei dem sich von uns benannte und betreute Personen mit Migrationshintergrund – die bereits integriert sind und Deutsch sprechen – als Anlaufstelle für Neuzuzüger zur Verfügung stellen. Sie helfen bei den ersten Schritten in der neuen Heimat“. (Auszug aus Webauftritt Brückenschlag -> Mitarbeit>)*

*„Um die Kommunikation mit und die Erreichbarkeit der ausländischen Bevölkerungsgruppe zu erhöhen, soll ein Netzwerk von Personen aufgebaut werden, die als Ansprechpersonen – Schlüsselpersonen – für Mitmenschen aus spezifischen ethnischen und sprachlichen Gruppen stammen. Das Hauptziel der Bemühungen ist, für fremdsprachige Personen die Zugänglichkeit zu den bestehenden Institutionen, Vereinen und Gruppierungen zu vereinfachen, damit Integration im Alltag geschieht“. (Auszug aus Webauftritt Brückenschlag -> Projekte/Integration)*

Die Schlüsselpersonen geniessen oft eine hohe Glaubwürdigkeit und Legitimität in ihren jeweiligen Gruppen. Hauptgründe dafür sind der persönliche Charakter der Beziehungen und die gemeinsame Migrationsgeschichte. Die Schlüsselpersonen haben den Integrationsprozess selbst durchlebt und können ihre Erfahrungen aus diesem Prozess weitervermitteln. Gleichzeitig können sie helfen eine eventuelle Skepsis oder Vorurteile gegenüber des Schweizer Systems abzubauen. Auch für die Schlüsselpersonen spielen die freiwilligen Einsätze eine wichtige Rolle. Durch ihre Einsätze beteiligen sie sich aktiv und erarbeiten sich eine Position in der Gesellschaft, die für sie selbst integrationsfördernd wirken kann.

#### Integration durch gemeinsames Tun

Zentral für eine gelungene Integration ist die Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben. Oft stellen fehlende Netzwerke oder Sprachkenntnisse ein grosses Hindernis für eine Teilhabe dar. Vorhaben wie mit mir, SPES oder Brückenschlag repräsentieren Angebote, die durch informelle soziale Treffen einen wichtigen Beitrag zur Integration leisten. Diese Treffen tragen auch zur Sprachförderung bei. Von Teilnehmenden wird erwähnt, dass viele Migrantinnen und Migranten neben Sprachkursen selten Möglichkeiten haben, die Sprache zu üben. Die Angebote von freiwilligen Organisationen haben somit eine wichtige Rolle in informellen Spracherwerbsprozessen inne.

Eine Begegnung zwischen Menschen auf gleicher Augenhöhe ist ein zentrales Element der Freiwilligenarbeit in den Fallstudien. Treffen werden oft von Teilnehmenden und Freiwilligen gemeinsam gestaltet, und die Teilnehmenden werden dazu motiviert, sich aktiv und selbstständig an den Aktivitäten zu beteiligen. Die Teilnehmenden sind keine passiven Empfänger/-innen sozialer Dienstleistungen. Die Vorhaben fördern mit einem ressourcenorientierten Ansatz die Selbstständigkeit und Handlungsfähigkeit der Teilnehmenden, welche zentrale Faktoren einer gelungenen Integration darstellen. Die Aktivitäten haben selten eine belehrende Art. Stattdessen wird versucht, durch alltägliche, niederschwellige Begegnungen die notwendigen Kompetenzen zu vermitteln. Zum Beispiel wird in einem vom Vorhaben Toolbox unterstützten Treffen für Migrantinnen und deren Kinder probiert, durch das Spielen mit den Kindern aufzuzeigen, wie in der Schweiz Kindererziehung verstanden wird.

#### Aufbau privater Netzwerke

In den Fallstudien sind die Dienstleistungen oft zeitlich begrenzt. Aufgrund der persönlichen Art der Beziehungen, die durch die Projekte aufgebaut werden, bleiben jedoch viele Beziehungen über die Projektdauer hinaus bestehen. Unter anderem im Vorhaben mit mir werden die Beziehungen zwischen den Freiwilligen und den Kindern auch nach Ablauf der vorgegebenen Zeit weitergeführt. Oft werden auch die Eltern der Kinder in die persönlichen Netzwerke der freiwilligen Person einbezogen. Für Migrantinnen und Migranten stellen gerade fehlende Netzwerke oft eine Hauptherausforderung für eine gelungene Integration dar. Somit trägt die Freiwilligenarbeit dazu bei, dass persönliche Netzwerke aufgebaut und erweitert werden können. In gewissen Fällen könnten die engen Beziehungen die Freiwilligen jedoch auch an ihre persönlichen Grenzen bringen.

#### Grenzen der Freiwilligenarbeit

Während Freiwilligenarbeit vielseitige Nutzen generiert, stossen Freiwillige auch an ihre persönlichen Grenzen. In einzelnen Fallstudien zeigt sich, dass der Einsatz von Schlüsselpersonen im Integrationsbereich nicht immer unproblematisch ist. Aufgrund der hohen Identifikation mit den Teilnehmenden und den oft engen Beziehungen, die während der gemeinsamen Zeit entstehen, fühlen sich Schlüsselpersonen für die Teilnehmenden verantwortlich. Dies kann dazu führen, dass sie beispielsweise Übersetzungsarbeiten leisten oder an Sitzungen teilnehmen, in denen sehr schwierige Themen behandelt werden, für welche die Schlüsselpersonen nicht ausgebildet sind. Eine klare Abgrenzung der Zuständigkeiten der Schlüsselpersonen ist zu ihrem Schutz in diesen Situationen sehr wichtig (vgl. Abschnitt 4.3.2).

In den Fallstudien wird an verschiedenen Beispielen ersichtlich, dass Projektverantwortliche und Freiwillige eine Grenze zwischen bezahlter und freiwilliger Arbeit ziehen. Im Bereich Sprache und Bildung wird beispielsweise betont, dass mehr Wert auf Kommunikations- und Dialogfähigkeit als auf den grammatikalisch korrekten Spracherwerb gelegt wird. Eine Freiwillige definiert ihre Rolle folgendermassen:

*„Die Sprachförderung schwingt immer mit, und ich versuche möglichst viel mit ihr [dem Kind] zu sprechen oder sie zu animieren, mit mir zu sprechen [...] Aber ich verstehe mich nicht als Sprachförderin im beruflichen Sinne, dafür geht sie in die Schule und in die Logopädie, das sind Fachpersonen, die das richtig machen. Ich mache es einfach im Alltag“. (Freiwillige)*

Die hohe Bewertung der kommunikativen Fähigkeiten bei der Sprachförderung besagt jedoch nicht, dass in allen Fällen auf formale Sprachförderung verzichtet wird: Die Fallstudie Sprachkurse des FRK arbeitet beispielsweise mit einem Unterrichtsleitfaden und orientiert sich am fide-System<sup>26</sup> (vgl. Abschnitt 4.3.1).

Ein anderes Beispiel der Abgrenzung zeigt sich im Förderbereich Beratung, in welchem die Unterstützung in der Alltagsbewältigung stark von fachlichen Beratungsaufgaben abgegrenzt wird. In der Fallstudie GGG Wegweiser wird betont, dass Freiwillige keine Beratung anbieten, für welche es eine Ausbildung braucht. Stattdessen liegt der Fokus auf Informationsarbeit. Beim Schreibdienst des Vorhabens GGG Wegweiser wird zudem keine Beratung zu rechtlichen Grundlagen gegeben.

*„Beim Schreibdienst kann man davon ausgehen, dass man einen Menschen mit gesundem Menschenverstand vor sich hat. Nicht mehr. Nicht, dass er fachliche Kompetenzen mitbringt“. (Projektverantwortliche)*

#### 4.2.5 ANERKENNUNG DER FREIWILLIGENARBEIT DURCH DIE ORGANISATIONEN

Die Anerkennung von Freiwilligen geschieht auf vielseitige Weise und richtet sich sowohl individuell an jede Freiwillige/jeden Freiwilligen, wie auch kollektiv an alle Freiwilligen in einer Organisation. Zudem kann auch die Entschädigung von Freiwilligen als eine Form der Anerkennung betrachtet werden.<sup>27</sup> Sie zeigt das Bewusstsein auf, dass Freiwilligenarbeit zwar nicht bezahlt, aber auch nicht gratis ist.<sup>28</sup>

##### Individuelle und kollektive Anerkennung

Die befragten Organisationen benutzen individuelle und kollektive Formen der Anerkennung, um die Freiwilligen zu verdanken (vgl. Darstellung D 4.11). In der Online-Befragung geben 82,1 Prozent der Organisationen an, den Beitrag der Freiwilligen zu den Organisationszielen anhand von Dankesanklässen anzuerkennen. Individuelle Anerkennungsformen wie Geburtstagsgrüsse oder Geschenke werden in 61,6 Prozent der

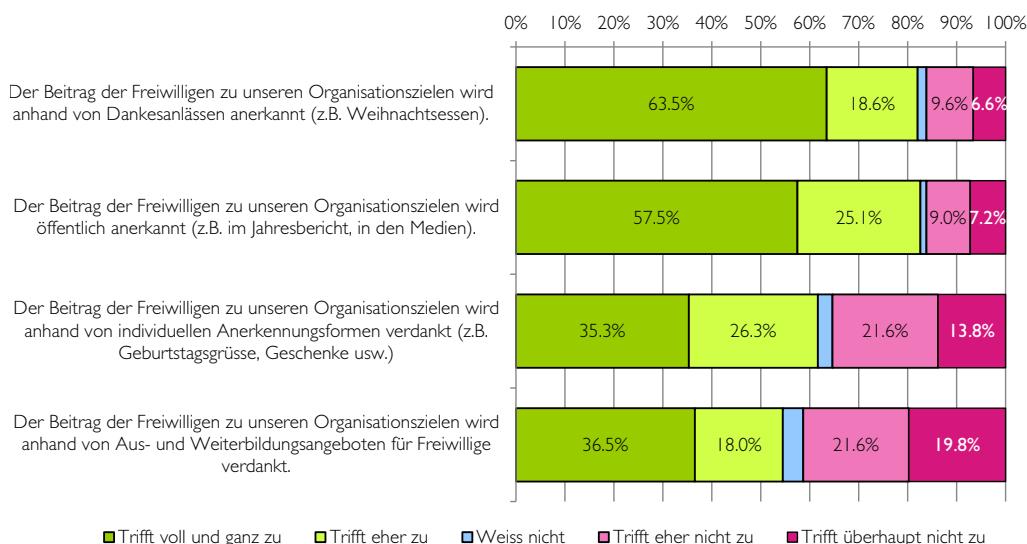
<sup>26</sup> Das fide-System bietet ein Rahmenkonzept für die sprachliche Integration von Migrantinnen und Migranten, das Bedingungen für die Ziele und Inhalte der Sprachkurse festlegt. Vgl. <<http://www.fide-info.ch>>.

<sup>27</sup> Es sei darauf hingewiesen, dass die Entschädigung von effektiven Ausgaben je nach Verständnis eher als Befähigung zur Freiwilligenarbeit denn als Anerkennung definiert wird.

<sup>28</sup> Diese Feststellung wird von den Benevol-Fachstellen vertreten und verbreitet.

Organisationen benutzt. Eine öffentliche Anerkennung, beispielsweise im Jahresbericht, findet in einer klaren Mehrheit der Organisationen (82,6%) statt. In rund der Hälfte der befragten Organisationen werden die Freiwilligen durch Aus- und Weiterbildungsangebote verdankt.

**D 4.11: Anerkennung der Freiwilligenarbeit in ausgewählten Projekten\***



Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 167).

Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

Anmerkung: Werte unter 5 Prozent wurden aus Platzgründen weggelassen.

In den Fallstudien sind kollektive Formen der Anerkennung, wie jährliche Dankesanklässe im Rahmen eines Weihnachtsessen oder Sommerevents, verbreitet. Auch öffentliche Anerkennung durch Medien- oder Jahresberichte finden statt. Individuelle Anerkennung findet sich beispielsweise in Form von kleinen Geschenken oder Geburtstagskarten, einer Einladung zu Weiterbildungen oder der offizielle Zertifizierung des Einsatzes (Dossier freiwillig engagiert)<sup>29</sup>, welche die bei der Freiwilligenarbeit erworbenen Kompetenzen hervorhebt und somit eine allfällige Stellensuche unterstützt. Vonseiten der Organisationen wird betont, dass die Wertschätzung der Arbeit der einzelnen Personen ein wichtiger Bestandteil der Anerkennung ist, indem die Wichtigkeit der Arbeit aufgezeigt wird und indem man „ihren Beitrag als Mensch schätzt“ und ihren Einsatz als Freiwillige/Freiwilliger begleitet. Die Freiwilligen erleben die Dankbarkeit seitens der Organisation oder seitens der Teilnehmenden als eine wichtige Art der Anerkennung.

<sup>29</sup> Das Dossier freiwillig engagiert ist eine standardisierte Vorlage, wie unentgeltliche freiwillige und ehrenamtliche Engagement anerkannt und sichtbar gemacht werden kann, insbesondere gegenüber Vorgesetzten und Personalverantwortlichen in der Arbeitswelt, vgl. <<http://www.dossier-freiwillig-engagiert.ch>>.

### Entschädigung

Gemäss der Online-Befragung werden in 51,2 Prozent der ausgewählten Projekte die Freiwilligen im Projekt auf irgendeine Weise entschädigt. Wie in Darstellung D 4.12 ersichtlich, handelt es sich oft um Spesenentschädigungen. Auch Entschädigungen in Form einer vergünstigten Teilnahme an Aus- und Weiterbildungen werden angeboten. Fixe Beträge pro Freiwilligeneinsatz sind seltener Usus. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass in dieser Studie unentgeltliche, freiwillige Arbeit definiert wurde als Tätigkeit, für welche jährlich eine Spesenpauschale von maximal 1'000 Franken ausbezahlt wird (vgl. Abschnitt 2.1.1).

D 4.12: Entschädigung der Freiwilligenarbeit in ausgewählten Projekten\*

Art der Entschädigung	Anzahl Nennungen
Den Freiwilligen werden die Spesen ausbezahlt.	54
Die Freiwilligen werden auf andere Weise entschädigt.	36
Die Freiwilligen erhalten Vergünstigungen für Weiterbildungen, Anrechnung für Ausbildungen usw.	25
Die Freiwilligen erhalten einen fixen Betrag pro Einsatz.	21

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 85). Mehrfachantworten möglich.  
Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

Die Organisationen aus den Fallstudien richten unterschiedliche Formen der Entschädigung aus. Meistens handelt es sich um Spesenentschädigungen oder fixe Beiträge in einem bescheidenen Ausmass. Beispielsweise werden Schlüsselpersonen in der Fallstudie Toolbox punktuell für Sitzungsteilnahmen entschädigt. Freiwillige in der Fallstudie GGG Wegweiser werden pauschal entschädigt, indem sie jährlich Gutscheine im Wert von 200 Franken erhalten. In den Fallstudien zu den Sprachkursen stehen den Freiwilligen eine Bibliothek, die benötigten Materialien und ein Kopiergerät zur Verfügung.

Unter den Freiwilligen herrschen allgemein keine Erwartungen an eine monetäre Entschädigung vor. Stattdessen dominiert der Wunsch, Solidaritätsarbeit zu leisten. In einigen Fallstudien kommt es vor, dass die Freiwilligen auf ihnen zustehende Entschädigungen verzichten, indem sie ihre Spesenabrechnungen nicht einreichen. Eine Projektverantwortliche gibt jedoch zu bedenken, dass die Freiwilligen kurzfristig zwar auch ohne Entschädigung weiter engagiert bleiben würden, die Langfristigkeit des Engagements der Freiwilligen jedoch von der Entschädigung abhängt.

#### 4.2.6 WERTSCHÄTZUNG DER FREIWILLIGENARBEIT IN DER GESELLSCHAFT

In der Online-Befragung wurden die Organisationen in einer offenen Frage gebeten, die Anerkennung der Freiwilligenarbeit in der Gesellschaft generell einzuschätzen. Die Antworten lassen sich in Gruppen einteilen: eine kleinere Gruppe von Organisationen, welche die Anerkennung als hoch einschätzt, eine grosse Gruppe von Organisationen, welche die Anerkennung als tief einschätzt und eine grosse Gruppe von Organisationen, die eine tiefe, aber zunehmende Anerkennung wahrnimmt, vor allem in der institutionellen Freiwilligenarbeit.



Viele der befragten Organisationen sehen eine zentrale Herausforderung darin, dass der Wert der Freiwilligenarbeit unterschätzt wird. Dies äussert sich einerseits darin, dass die Leistungen der Freiwilligen als selbstverständlich angesehen werden. Indem Freiwilligenarbeit, die früher in informellen Rahmen geleistet wurde, nun formalisiert wird, versuchen die Organisationen der Arbeit der Freiwilligen Sichtbarkeit zu verleihen. Andererseits wird die freiwillige Arbeit im Kontrast zur bezahlten, professionellen Arbeit oft vorschnell als unprofessionell definiert. Gemäss vielen Organisationen ist dies eine falsche Annahme, da Freiwillige ihre vielseitigen Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit nutzbringend einsetzen (vgl. Abschnitt 4.1.5).

Die Freiwilligkeit gerät dort in den Fokus der Aufmerksamkeit, wo Versorgungssysteme überlastet sind. Organisationen erleben jedoch eine zum Teil widersprüchliche Einstellung zur Freiwilligenarbeit seitens der öffentlichen Hand. Die Arbeit wird zwar geschätzt, aber nicht finanziell unterstützt. Somit fehlt es nicht an einer allgemeinen Anerkennung, sondern an politischer Anerkennung durch finanzielle Unterstützung. Dies wirkt gemäss Aussagen der betreffenden Freiwilligen und Organisationen demotivierend. Bereits eine bescheidene monetäre Unterstützung könnte hier eine Wertschätzung seitens der öffentlichen Hand repräsentieren.

#### 4.3 QUALITÄTSSICHERUNG DER FREIWILLIGENARBEIT IM INTEGRATIONSBEREICH

---

Qualitätssicherung beginnt mit einem zielgruppengerechten Qualitätsverständnis. Angesichts der oft vulnerablen Zielgruppen, werden die Leistungen der Freiwilligen von anderen, meist durch bezahltes Personal angebotenen Leistungen abgegrenzt. Um Qualität zu sichern, wird neben der Anwendung von formalen Standards eine starke, offene Organisationskultur gepflegt. Weiter werden Weiterbildungen für Freiwillige angeboten und Qualitätskontrollen durchgeführt. Dabei sind Zeit und Wissen wichtige Ressourcen, um Qualität in der Freiwilligenarbeit zu gewährleisten. In den Fallstudien wird deutlich, dass sich alle Integrationsvorhaben mit Qualitätssicherung befassen, sie aber unterschiedliche Instrumente dafür einsetzen.

##### 4.3.1 INTEGRATIONSSPEZIFISCHE HERAUSFORDERUNGEN UND QUALITÄTSVERSTÄNDNISSE

Grundsätzlich findet sich in allen Fallstudien die Erwartungshaltung wieder, dass qualitativ gute Freiwilligenarbeit geleistet wird. Es werden aber auch Herausforderungen bei der Qualitätssicherung genannt, welche einerseits von der Zielgruppe Personen mit Migrationshintergrund, andererseits auch von der Freiwilligkeit herrühren. Weiter lassen sich in den Fallstudien unterschiedliche Qualitätsverständnisse feststellen. Zum einen wird der formale Spracherwerb im Verhältnis zum informalen Spracherwerb unterschiedlich stark gewichtet. Zum anderen wird die Formalisierung von Arbeitsabläufen – beispielsweise mithilfe von Checklisten – als unterschiedlich förderlich beziehungsweise hemmend eingeschätzt.

Integrationspezifische Herausforderungen bei der Qualitätssicherung  
Aufgrund des Migrationshintergrunds ist die Zielgruppe in den untersuchten Fallstudien sehr heterogen. Die Freiwilligen sind gefordert, auf die unterschiedlichen Bedürf-

nisse, Interessen und Bildungshintergründe einzugehen. Bei den Sprachkursen besteht somit die Schwierigkeit, jede Teilnehmerin und jeden Teilnehmenden auf ihrem/seinem Bildungsstand „abzuholen“ und die Geduld zu haben für Menschen, die einen anderen Zugang zum Lernen haben. Zudem wird hervorgehoben, dass es störend sein kann, wenn die Teilnehmenden in ihren Landessprachen sprechen, sich so Gruppen bilden und dadurch Vorurteile verstärkt werden.

*„Les bilans remplis par les enseignants révèlent le besoin d’inclure les notions de respect de la différence, de répétition, de patience et de tolérance dans les prochaines formations. [...] De plus, ]es rapports remis par les enseignants bénévoles révèlent le besoin d’un programme „adaptable“ aux différents besoins des participants“. (Auszug aus Bericht, verfasst durch das Team bezahlter Mitarbeitender)*

Aufgrund des Migrationshintergrunds befindet sich die Zielgruppe der Integrationsvorhaben besonders oft in sozialer Isolation. Wenn sie schliesslich eine Anlaufstelle finden, ist es eine grosse Herausforderung für die Freiwilligen, den Hilfesuchenden aufzuzeigen, bei welchen Anliegen sie behilflich sein können und bei welchen nicht. In mehreren Fallstudien kommt es vor, dass Personen mit Migrationshintergrund an andere Fachstellen weiterverwiesen werden. Eine Freiwillige äussert sich skeptisch, ob die Migranten/-innen wirklich die Hürde überwinden und die Hilfe von einer Fachstelle annehmen.

*„Was auch schwierig ist, wenn Personen ‚aufgeladen‘ kommen, die alles und jeden negativ einstufen. Die über den Staat schimpfen und über die Sozialhilfe und über den Nachbar und [...]. Das ist dann schwierig mit diesem Frust umzugehen. Der Frust ist so gross, dass sie gar nicht eingehen können auf das, was man sagt“. (Freiwillige)*

Qualitätsverständnis beim Spracherwerb

Es zeigt sich, dass die Freiwilligen in der Tendenz stärker darauf fokussieren, Sprachbarrieren abzubauen, als grammatikalisch korrekte Sprachkenntnisse zu vermitteln. Eine Schlüsselperson bringt es auf den Punkt: „Durch Kontakt lernt man die Sprache“. Beim Vorhaben Brückenschlag werden Fehler in der Sprache nur korrigiert, wenn die Teilnehmenden darum bitten. Es wird aber darauf geachtet, dass keine Missverständnisse entstehen aufgrund der Sprache. Bei Unklarheiten wird anhand von Beispielen erklärt. Die Unterstützung im Spracherwerb beim Vorhaben Brückenschlag bezieht sich auf das Üben von Alltagsgesprächen in Rollenspielen und an kulturellen Anlässen. Bei den formellen Sprachkursen des FRK wird ebenso hervorgehoben, dass die Hauptmotivation für den Spracherwerb bei den Teilnehmenden darin liegt, soziale Beziehungen aufzubauen.<sup>30</sup> Dementsprechend wird die Qualität des Kurses an der Zufriedenheit der Teilnehmenden gemessen, weniger an der didaktischen Exzellenz.

*„Les cours doivent être de qualité, mais à une autre échelle. On ne va pas chercher la qualité pédagogique à proprement parler, mais plutôt dans la transmission,*

<sup>30</sup> „La participation au cours répond à des motivations de langue, bien entendu, mais surtout de liens sociaux, une envie de ne pas rester seule à la maison, un besoin de pouvoir comprendre les voisins, les gens dans la rue, tout en essayant de se faire des amis, suisses d’une part, mais aussi des amis qui seraient confrontés à la même situation/problématique“. (Teilnehmende/-r)

*l'ouverture d'esprit, la chaleur humaine. La qualité, c'est lorsque les bénévoles parviennent à susciter du plaisir pour les participants“.* (Projektverantwortliche)

Gleichzeitig verfügt das FRK über einen detaillierten Leitfaden für die freiwilligen Lehrpersonen und über vielseitige Unterrichtsmaterialien. Das FRK arbeitet zudem nach dem fide-System<sup>31</sup>, einem Rahmenkonzept für die sprachliche Integration von Migrantinnen und Migranten, indem Bedingungen für die Ziele und Inhalte der Sprachkurse festgelegt sind.

Qualitätsverständnis beim Zugang zu Angeboten

Während in allen Fallstudien eine Sensibilität für die erwähnten integrations-spezifischen Herausforderungen spürbar ist, wird unterschiedlich mit ihnen umgegangen. Einige Projekte der Fallstudien sind sehr niederschwellig angelegt und wenig formalisiert, so ist beispielsweise beim Vorhaben GGG Wegweiser keine Anmeldung notwendig. Beim Vorhaben Brückenschlag berichten die Schlüsselpersonen, dass eine Checkliste für die Kontaktaufnahme mit ihren Landsleuten vorliegt, sie diese aber nie verwenden. „Das ist wie die Polizei“, meint eine Schlüsselperson. Die Schlüsselpersonen signalisieren, dass sie da sind, wenn Fragen aufkommen oder Interesse vorhanden ist, gehen aber nicht proaktiv mit Antworten auf ihre Landsleute zu. Wenn sich Landsleute interessiert zeigen, begleiten sie die zuständigen Schlüsselpersonen zu Veranstaltungen und erleichtern ihnen so den Zugang zu den Angeboten. Während das Vorhaben Brückenschlag auf einen niederschweligen, unmittelbaren Ansatz zum Abbau von Zugangsbarrieren setzt, nutzen die grösseren Integrationsvorhaben Vereinbarungen, um Verlässlichkeit zu signalisieren und Vertrauen aufzubauen. So unterstützen Formulare im Vorhaben mit mir das Schaffen von Patenschaftsbeziehungen, insbesondere indem sie den Eltern so Sicherheit geben, dass ihr Kind in guter Obhut ist.

#### 4.3.2 ABGRENZUNG ZU BEZAHLTEN ANGEBOTEN

In den meisten Fallstudien werden Massnahmen ergriffen, um sich von teils übersteigerten Erwartungen an die Freiwilligenarbeit abzugrenzen. Dabei kommen unterschiedliche Strategien zur Anwendung: Einerseits wird das konkrete Integrationsvorhaben inhaltlich von anderen Angeboten abgegrenzt und der Aufgabenbereich der Freiwilligen klar definiert. Andererseits wird thematisiert, wie sich Freiwilligenarbeit von bezahlter Arbeit mit fachlicher Ausbildung unterscheidet.

*„Le bénévolat a ses limites, on ne peut pas exiger l'impossible de la part du bénévole tant en termes de compétences que de temps mis à disposition“.* (Projektverantwortliche)

Abgrenzung zum interkulturellen Dolmetschen und zu Beratungsangeboten

In den abschliessenden Kommentaren der Online-Befragung wurde mehrfach auf das interkulturelle Dolmetschen Bezug genommen. Während eine Organisation feststellt, dass mit der Professionalisierung des Berufs des interkulturellen Dolmetschens die Nachfrage nach freiwilliger Arbeit in diesen Bereich abgenommen hat, merken mehrere Organisationen an, dass die bezahlten interkulturellen Dolmetscher/-innen oft noch

<sup>31</sup> Vgl. <<http://www.fide-info.ch>>.

viele Stunden Freiwilligenarbeit ausserhalb ihres Stellenpensums leisten. Die Fallpauschalen des Asylbereichs seien oft so tief, dass sprachkundigere Zugewanderte statt ausgebildete Dolmetschende beigezogen werden (z.B. bei Konflikten in Durchgangszentren oder Nachbarschaftskonflikten). Mehrere Organisationen sprechen sich dafür aus, dass das interkulturelle Dolmetschen von ausgebildeten Personen übernommen werden soll.

*„Für Einsätze und Aufgaben, welche komplexe, fachlich anspruchsvolle, konflikt-behaftete oder sehr persönliche Themen beinhalten, sind von den verantwortlichen Stellen professionelle interkulturelle Dolmetschende oder interkulturelle Vermittelnde beizuziehen“. (Auszug aus Merkblatt zum Einsatz von Schlüsselpersonen)*

In den Fallstudien berichtet beispielsweise das Vorhaben Toolbox, wie Personen an das Hilfswerk der Evangelischen Kirchen Schweiz (HEKS) weitervermittelt werden, wenn mehrmals dieselben Fragen aufkommen, welche die Freiwilligen nicht beantworten können. Beim Vorhaben Brückenschlag stellen sowohl die Freiwilligen wie die Projektverantwortliche klar, dass sie keine schwierigen Gespräche übersetzen (z.B. wenn es um Pubertierende in der Schule geht, um Gewalt in der Schule, um Ehestreit, um Scheidung). Das Vorhaben Brückenschlag arbeitet in solchen Fällen mit den interkulturellen Dolmetschenden der Caritas zusammen. Zudem leitet das Vorhaben Brückenschlag Hilfesuchende an andere Stellen weiter, wenn es um häusliche Gewalt geht. Beim Vorhaben GGG Wegweiser werden Personen, die kein Deutsch sprechen, an die dafür spezialisierte GGG Ausländerberatung (mit ausschliesslich bezahltem Personal) weitergeleitet. In der Fallstudie GGG Wegweiser gilt, dass die Freiwilligen den Ratsuchenden als informierte Zuhörende auf gleicher Augenhöhe begegnen. Bei Ratsuchenden, welche Beratungsleistungen wünschen, die fachlichen Kompetenzen bedürfen, übernimmt die bezahlte Geschäftsleiterin die Triage<sup>32</sup>, unter anderem an die Rechtsberatung oder Familienberatung. Auch in der Fallstudie Toolbox übernimmt die Projektleiterin die Triage (auch an die Gemeinde), wenn die Freiwilligen auf Migrantinnen/-en mit grossen Problemen treffen. Das FRK hat im Leitfaden für den Unterricht unter dem Punkt Professionelle Distanz explizit festgelegt, dass sich die freiwilligen Lehrpersonen an die Verantwortliche des Service Migration Intégration wenden können. Sie steht den Kurs teilnehmenden für spezifische Unterstützung zur Verfügung.

Abgrenzung zu schulischen Angeboten und zur professionellen Sprachförderung

In mehreren Fallstudien grenzen sich die Freiwilligen von Aufgaben ab, welche sie als Aufgaben der Schule verstehen. Wenn beim Vorhaben Brückenschlag beispielsweise Schulen anfragen, ob die Schlüsselpersonen bei der Übersetzung in ihre jeweiligen Muttersprachen (z.B. von Einladungen, Merkblätter o.ä.) helfen können, so wird diese Arbeit gegen ein bescheidenes Entgelt übernommen. Auch die Mitorganisation beim Tag der Volksschule wird entgolten. Eine freiwillige Patin beim Vorhaben mit mir meint zudem, dass sie keine logopädischen Übungen oder Hausaufgaben mit dem Kind macht. Hier sieht man auch, dass sich unterschiedliche Projektformen innerhalb des

<sup>32</sup> Die Triage wird durch bezahlte Mitarbeitende gemacht mit einer Ausnahme bei den Steuererklärungen. Anfragen zu Steuererklärungen werden durch einen fachkundigen Freiwilligen abgewickelt. Er klärt telefonisch ab, ob die Anfrage zum GGG Wegweiser passt oder nicht.

Integrationsbereichs voneinander abgrenzen (soziale Integration vs. Nachhilfeunterstützung). Beim Vorhaben Brückenschlag begleiten freiwillige Schlüsselpersonen ihre Landsleute mit ihren Kindern in die Spielgruppen. Die Spielgruppenleitenden, die einen Nachmittag extra für Kinder mit Migrationshintergrund anbieten, sind hingegen bezahlt. Die Entlohnung wird unter anderem dadurch begründet, dass die Spielgruppenleitenden spezifisch ausgebildet sind. Wie in Abschnitt 4.3.1 aufgezeigt, wird bei der Sprachförderung für Erwachsene die Qualität des Unterrichts der Freiwilligen stärker an der Zufriedenheit als an den formal korrekten Sprachkenntnissen der Teilnehmenden gemessen. Während dies in den Fallstudien nicht explizit thematisiert wurde, lässt sich fragen, inwiefern die Unterstützung in der Kommunikationsfähigkeit durch Freiwillige vom „Spracherwerb mit Sprachdiplom“ durch Fachpersonal abzugrenzen ist.<sup>33</sup>

Abgrenzung zur Sozialarbeit und zu Pflegeberufen

In mehreren Fallstudien wird sowohl von den Projektverantwortlichen wie auch von den Freiwilligen<sup>34</sup> hervorgehoben, dass Freiwillige keine privaten Sozialarbeitenden sind. Caritas betont im Vorhaben mit mir beispielsweise, dass gewisse Aufgaben und Bedürfnisse des Kindes sowie der Familie für Freiwillige nicht tragbar sind. Die Projektverantwortliche bedient sich der Benevol-Standards, um die Rolle der Freiwilligen abzugrenzen. Beim Vorhaben Toolbox wird in Gesprächen mit den Schlüsselpersonen geübt, mit dem Gefühl, sich für die Zugewanderten zuständig zu fühlen, umzugehen und Grenzen zu setzen. Es wird festgelegt, dass die Schlüsselpersonen die neuzugezogenen Landsleute nicht über längere Zeit betreuen sollen, damit die Arbeit der Sozialarbeitenden nicht konkurrenziert wird. In einem Freiwilligenkonzept einer der online befragten Organisation widmet sich ein Abschnitt den Grenzen der Freiwilligenarbeit im Verhältnis zu Pflegeberufen und agogischen Berufen, wobei zwischen Alltagsarbeit und fachlicher Arbeit unterschieden wird.

*„Betreutes Wohnen bewegt sich in der Betreuung von Bewohnerinnen in den Wohnhäusern sowie in den Alterszentren im Spannungsfeld zwischen hohem Anspruch an Professionalität und Alltagsarbeit. Dieses Spannungsfeld führt oft zu Verwischungen im allgemeinen Verständnis von Profession, sowohl im Bereich der Pflege als auch in den agogischen Berufen. Von daher ist hier die Etablierung einer stabilen und anerkannten Differenz zwischen den Aufgaben und Rollen der Hauptamtlichen und der Freiwilligen von zentraler Bedeutung. In Bezug auf die Freiwilligenarbeit bedeutet das ein klares und eindeutiges Benennen der einzelnen Tätigkeiten, die die Schnittstelle von professioneller und Alltagsarbeit berühren. So können die alltagsnahen Aufgaben den Freiwilligen übertragen werden, wodurch den bezahlten Fachkräften mehr Zeit für die Bearbeitung der fachlichen Fragestellungen und Problemlösungen bleibt.“ (Auszug aus Freiwilligenkonzept).*

<sup>33</sup> Die Begleitgruppe der Studie weist darauf hin, dass der Erwerb eines Sprachdiploms entscheidend ist für Personen mit Migrationshintergrund für die Integration in den Arbeitsmarkt. Sie stellt zur Diskussion, ob die Unterstützung im Spracherwerb durch Freiwillige eine dem Spracherwerb für ein anerkanntes Sprachdiplom vorgelagerte Leistung ist, welche den Spracherwerb für ein im Arbeitsmarkt anerkanntes Sprachdiplom nicht ersetzt.

<sup>34</sup> „Wir sind uns schon bewusst beim GGG Wegweiser, dass wir nicht fachlich ausgebildet sind. Ich bin zwar Sozialarbeiterin von Beruf, aber ich engagiere mich beim GGG Wegweiser nicht als Sozialarbeiterin, sondern als Freiwillige. Dann schicke ich die Leute vielleicht zu Pro Infirmitas oder zu Pro Senectute, oder zur Stelle für Gewaltopfer“. (Freiwillige)

Abgrenzung zur bezahlten Arbeit in der eigenen Organisation

Die Abgrenzung der Freiwilligenarbeit zur bezahlten Arbeit in der eigenen Organisation ist eine allgemeine Herausforderung, welche nicht nur die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich betrifft.<sup>35</sup> Da diese Abgrenzungsfrage jedoch sehr zentral für die Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit ist, wird sie in diesem integrations-spezifischen Bericht dennoch behandelt. Die Abgrenzung der Freiwilligenarbeit zur bezahlten Arbeit ist insbesondere in den Projekten klar geregelt, welche in grössere Strukturen integriert sind. Bei Projekten, die hauptsächlich auf Freiwilligenarbeit basieren, kommt es vor, dass die Aufgaben der bezahlten Geschäftsstelle und die Freiwilligeneinsätze durch dieselbe Person ausgeübt werden. Beim Vorhaben Brückenschlag verstehen sich alle als freiwillig engagiert, auch die Geschäftsleiterin. Die Geschäftsleiterin sieht ihre Geschäftsleitungsaufgaben als überschaubar und angemessen entschädigt an. Neben den eigentlichen Geschäftsleitungsaufgaben leistet sie zusätzlich zirka dreimal so viele Stunden Freiwilligenarbeit für die Migranten/-innen (z.B. sie organisiert Babykleidungen oder vermittelt bei der Kommunikation mit Handwerkern für Unterhaltsarbeiten). „Wenn ich überfordert bin, dann nicht wegen dem Verein, sondern wegen den anderen freiwilligen Tätigkeiten“, meint sie. Bei grösseren Organisationen wird Freiwilligenarbeit und bezahlte Arbeit auch personell klar voneinander abgegrenzt. Zu den Aufgaben der bezahlten Mitarbeitenden zählen die Projektleitung, Weiterbildungsverantwortung, Führung, Planung, Coaching der Freiwilligen (durch Supervisorin/Sozialarbeiterin) und Wertschätzung der Freiwilligenarbeit.

Interessanterweise zeigt sich bei der Online-Umfrage, dass bei den Projekten, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden, diejenigen Projektformen (vgl. Darstellung D 4.9<sup>36</sup>) kaum vertreten sind, welche sich an der Schnittstelle zur bezahlten Arbeit befinden: Projekte in Schulen oder Kindergärten, rechtliche Beratung, Gesundheitsberatung, Hilfe zu Familiennachzug sowie interkulturelle Vermittlung. Dies deutet darauf hin, dass Abgrenzungen zur bezahlten Arbeit vorgenommen werden.

#### 4.3.3 DOKUMENTE ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

Basierend auf der Umfrage sowie den Fallstudien konnten wir die in Darstellung D 4.13 zusammengefassten Dokumente zur Qualitätssicherung für den Integrationsbereich sammeln. Die Online-Befragung zeigt, dass sich Organisationen aus mehreren Förderbereichen auf die Benevol-Standards berufen. Die Benevol-Standards werden durch verschiedene weitere Dokumente ergänzt. Für den Förderbereich soziale Integration kommen beispielsweise eine Vereinbarung zum Wohle des Kindes<sup>37</sup> und ein Not-

<sup>35</sup> Von Schnurbein, Georg; Wiederkehr, Daniel; Ammann, Herbert (Hrsg.) (2013): *Freiwilligenarbeit zwischen Freiheit und Professionalisierung*. Zürich: Seismo. Brüggen, Susanne; Keller, Kathrin; Brosziewski, Achim (2011): *Zwischen Engagement und Professionalität. Organisationsformen von Freiwilligenarbeit am Beispiel einer Initiative im Kanton Thurgau*. Zürich: Seismo. Ross, Paul-Stefan; Tries, Hilli (2010): *Die Kernfrage des freiwilligen Engagements ist die Gewinnung der Hauptberuflichen*. In: *Newsletter Wegweiser Bürgergesellschaft*, S. 1–14.

<sup>36</sup> Die Darstellung D 4.9 zu den Projektformen im Integrationsbereich, in welchen Freiwillige engagieren, bezieht sich auf alle Projekte in einer Organisation. In einem zweiten Schritt wurden die Organisationen gebeten, das Projekt auszuwählen, in welchem die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

<sup>37</sup> Die Vereinbarung zum Wohl des Kindes thematisiert einen sensiblen Umgang mit Machtmissbrauch, Achtung vor dem Willen und der Integrität des Kindes, Sorgfaltspflicht und Kinderschutz (seelische und körperliche Unversehrtheit). Die Vereinbarung wird von der Freiwilligen beziehungsweise dem Freiwilligen, der Familie des Kindes sowie der Organisation unterschrieben.

fall- und Sicherheitskonzept<sup>38</sup> hinzu. Für den Förderbereich Sprache und Bildung finden sich Unterrichtskonzepte, unter anderem in Anlehnung an das fide-System.

#### D 4.13: Dokumente zur Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich

Allgemeine Führungsinstrumente	Leitsätze
	Projektkonzepte
	Prozessdokumentationen
	Spesenreglemente
Für den Integrationsbereich angewendete Benevol-Standards	Übergeordnete Benevol-Standards der Freiwilligenarbeit
	Rechte und Pflichten/Pflichtenhefte/Anforderungskriterien
	Einsatzvereinbarung/ „Convention de bénévolat“ / „mandat d’engagement“
	Dossier freiwillig.engagiert
	Leitfaden Abschlussgespräch zwischen Klienten/-in und Freiwilliger/-en
	Versicherungsregelungen (in andere Dokumente integriert)
Zusätzliche Rahmenbedingungen (zusätzlich zu Benevol-Standards)	Freiwilligen(-Management-)konzepte/Leitfäden
	Begleitungsablauf/Ablaufschema/Flussdiagramme
	Merkblätter für neue Freiwillige
	Einsatzbeschreibungen, u.a. Wirkung und Nutzen des Einsatzes
	Einladung zu Einführungsveranstaltungen
	Fragebogen für Einführungsgespräch
	Verhaltenskodizes
	Vertraulichkeitsklausel („clause de confidentialité“), Schweigepflichterklärung
	Notfall- und Sicherheitskonzepte
	Vereinbarung zum Wohle des Kindes
	Evaluationen, u.a. Zufriedenheitsbefragungen der Klienten/-innen und/oder Sprachkursteilnehmenden, Rapportformular für Sprachkurse
	Unterrichtsleitfäden/Pädagogisches Konzept
Für die Freiwilligenarbeit angewandte Standards aus anderen Bereichen	fide-System (Sprachförderung)
	Handlungsmaximen (Auszug aus Berufskodex soziale Arbeit Schweiz)
	Merkblatt für den Einsatz von Schlüsselpersonen in den Gemeinden (Freiwilligenarbeit, aber auch durch Einsatzpauschalen plus Spesen entgolten)

Quelle: eigene Sammlung von Standards bei Fallstudien und in der Online-Umfrage 2015 (Befragte wurden aufgefordert, Richtlinien und Leitfäden in Bezug auf die Qualität einzusenden).

<sup>38</sup> Das Sicherheitskonzept definiert Gefahren, Gegenmassnahmen und Abbruchkriterien. Das Notfallkonzept kommt beim Eintreten von Abbruchkriterien zum Einsatz und legt ein Vorgehen im Falle einer Gewalttat, einem schweren Unfall oder Brand, einem Sachschaden, dem Verlust eines Kindes oder einem sexuellem Übergriff fest.

Bezug zu den Benevol-Standards

In der Online-Umfrage wurde im Bemerkungsfeld zur Qualitätssicherung von mehreren Organisationen erwähnt, dass sie sich an den Standards von Benevol orientieren, aber auch an denjenigen von anderen Organisationen, zum Beispiel von Caritas und dem Schweizerischen Arbeiterhilfswerk (SAH). In den Fallstudien bezeichnen insbesondere die Verantwortlichen der Projekte, welche an eine grössere Organisation angegliedert sind, die Benevol-Standards als wichtige Grundlage. Im Vorhaben mit mir wurden die Benevol-Standards ergänzt, beispielsweise durch abgestufte Eintrittsgespräche, eine Probezeit und eine obligatorische Weiterbildung. Andere, eher kleine und lokale Organisationen kennen die Standards nicht oder planen momentan, im Zuge einer Weiterentwicklung und Formalisierung ihrer Prozesse Kontakt mit Benevol aufzunehmen. Die Empfehlung von Benevol, dass Freiwillige im Durchschnitt nicht mehr als sechs Stunden pro Woche Freiwilligenarbeit leisten sollen, wird in allen Fallstudien und von mehr als drei Vierteln der online befragten Organisationen eingehalten. Das Merkblatt Freiwillige Einsätze für ausländische Personen ist mehreren Projektverantwortlichen der Fallstudien nicht bekannt. Dies wird dadurch begründet, dass das Merkblatt nur diejenigen Integrationsvorhaben betrifft, die Personen mit Migrationshintergrund als Freiwillige engagieren. Zudem ist das Merkblatt vom Dachverband Benevol verfasst, welcher sich vor allem an die deutschsprachige Schweiz richtet.

Integrationspezifische Inhalte: Leben in der Schweiz und Gleichbehandlung

Inhaltlich umfassen die Dokumente zur Qualitätssicherung Themen wie Verbindlichkeit (u.a. frühzeitige Mitteilung im Falle längerer Abwesenheiten oder eines Einsatzabbruchs), Versicherungen, Sorgfaltspflicht, Schweigepflicht, Vertraulichkeit, Zusammenarbeit (u.a. Weisungsbefugnisse), Vorbildfunktion, Informationspflicht, persönliche Integrität, Abbruch und Ausschluss. In manchen Standards wird ausgeführt, welche Weiterbildungen (vgl. Abschnitt 4.3.5) für die Freiwilligen obligatorisch sind. Andere halten fest, wie die Qualitätskontrolle (vgl. Abschnitt 4.3.6) vonstattengehen soll. Im Folgenden werden diejenigen Inhalte hervorgehoben, welche für den Integrationsbereich besonders zentral sind.

In den Fallstudien erhalten die Schlüsselpersonen einen Ordner mit themenspezifischen Dokumenten für ihre Tätigkeit als Schlüsselperson. Die Dokumente behandeln die Themen Wohnen/Hausordnung/Waschküche, Kultur, Religion, Bibliotheken, Einkaufen/günstige Einkaufsmöglichkeiten, Ferien, Feste/soziale Treffpunkte, Sozialversicherungen, Gesundheitswegweiser, Schulen im Kanton, Adressen und Informationen zu fremdsprachigen Sozialdiensten. Zudem übersetzen die Schlüsselpersonen Flyer mit Informationen zu Angeboten (z.B. Mutter-Kind-Turnen, Begleitung Schlüsselpersonen) in ihre jeweiligen Muttersprachen.

Der Unterrichtsleitfaden des FRK enthält ein eigenes Kapitel zu „aspects socioculturels“. Es behandelt die Gleichbehandlung aller Menschen, ungeachtet ihrer Herkunft, ihres Alters oder Geschlechts. Der Leitfaden fordert von den freiwilligen Lehrpersonen, sich in die Situation der Teilnehmenden hineinzusetzen, einen respektvollen Umgang zu pflegen und die Kultur der anderen wertzuschätzen.



*„Les savoirs de l'autre ne sont pas seulement des savoirs „savants“, mais des savoirs socio-culturels. Chaque individu présent amène un vécu riche et des savoir-vivre et savoir-faire qu'il vaut la peine d'explorer. [...] Profitez des savoirs de chaque participant pour enrichir votre classe en les consultant régulièrement sur leur manière de faire: vous en apprendrez sur d'autres cultures et les valoriserez en même temps: un pari gagnant!“. (Unterrichtsleitfaden)*

#### Grad der Formalisierung

Die Online-Umfrage belegt, dass rund drei Viertel der befragten Organisationen ihren Umgang mit Freiwilligen in Richtlinien beziehungsweise Leitfäden verschriftlicht haben (vgl. Darstellung D.4.14).

#### D.4.14: Stand der formalisierten Qualitätssicherung

Stand der Formalisierung	Anzahl Nennungen	In Prozent
Projektspezifischen Richtlinien/Leitfäden sind vorhanden.	61	37,0%
Es gibt keine projektspezifischen Richtlinien/Leitfäden usw. Jedoch gibt es generelle Richtlinien/Leitfäden im Bereich der Freiwilligenarbeit.	62	37,6%
Es gibt weder projektspezifische noch generelle Richtlinien/Leitfäden im Bereich Freiwilligenarbeit.	36	21,8%
Weiss nicht.	6	3,6%

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n = 165).

In den Fallstudien wird deutlich, dass das Vorhaben mit mir am stärksten formalisiert ist. In diesem Vorhaben wird beispielsweise auch ein Strafregisterauszug von den Freiwilligen verlangt. Gemäss der Projektverantwortlichen haben vornehmlich die Bemühungen zum Schutz des Kindes dazu geführt, die Benevol-Standards noch zu ergänzen. So schafft die Vereinbarung zum Kinderschutz Vertrauen bei den Eltern, dass sie ihr Kind in die Obhut der Patin oder des Paten gut betreut und geschützt wissen. Die untersuchten Fallstudien zeigen auch, dass einige Organisationen ihre Leitlinien kaum verschriftlicht haben (u.a. Brückenschlag), dies aber durch eine starke Organisationskultur mit viel persönlichem Kontakt (vgl. Abschnitt 4.3.4) gut kompensieren.

*„Die Organisation ist zu klein, um Richtlinien und Leitfäden schriftlich zu fixieren“. (Bemerkung aus der Online-Befragung)*

*„Man muss nicht zu viel Papier in die Freiwilligenarbeit einbringen, sonst schreckt man die Leute ab“. (Projektverantwortliche)*

#### 4.3.4 ORGANISATIONSKULTUR UND PROZESSE

Qualitätssicherung findet nicht nur durch die Anwendung von schriftlichen Richtlinien und Leitfäden statt, sondern auch durch die Gestaltung von Prozessen und einer freiwilligenfreundlichen Organisationskultur. Dazu gehört es, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in welcher über Verbesserungspotenziale und Grenzen der Freiwilligenarbeit reflektiert wird. Zudem werden qualitätsfördernde Prinzipien in der Organisation etabliert.

#### Qualitätsfördernde Prozesse

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass in den meisten Fallstudien ein Prozess festgelegt ist, wie neue Freiwillige eingeführt werden. Die Fallstudien unterscheiden sich darin, wie differenziert Prozessschritte definiert sind beziehungsweise wie standardisiert diese zur Anwendung kommen. Prozessschritte umfassen:

- Informations- und Einführungsveranstaltungen,
- das Ausfüllen eines Fragebogens vor dem Einsatzgespräch,
- die Besprechung der Einführung von neuen Freiwilligen mit bestehenden Freiwilligen,
- ein Abklärungsgespräch mit der Projektleiterin,
- ein Einführungsgespräch mit einer Mitarbeiterin und/oder erfahrenen Freiwilligen (VermittlerInnen),
- Schnuppern,
- ein Vermittlungsgespräch zwischen Freiwilligem und der leistungsempfangenden Person mit Migrationshintergrund,
- Probezeit,
- Probezeitgespräch,
- regelmässige Standortgespräche, Supervisionen, Interventionen, Erfahrungsaustauschtreffen und
- ein Abschlussgespräch.

In der Fallstudie zur Beratung in Alltagsfragen werden Freiwillige zusätzlich an regelmässige Austauschveranstaltungen mit anderen Institutionen eingeladen. In der Fallstudie zu Sprache und Bildung wird zusätzlich eine fachliche und didaktische Unterstützung in der Kursentwicklung sowie ein Unterrichtsbesuch durch pädagogische Beratende angeboten. Die aufgeführten Dokumente zur Qualitätssicherung unterstützen diese Prozesse.

*„Le cadre offert par le conseil pédagogique pour leur pratique d’enseignement et les solutions proposées pour les divers défis rencontrés en cours jouent un rôle essentiel et re-motivateur“. (Bericht, verfasst durch das Team bezahlter Mitarbeiter)*

Eine Ausnahme bildet das Vorhaben SPES, in welchem pensionierte Personen ihre Projektideen zur Kulturvermittlung umsetzen. In diesem Integrationsvorhaben gibt es keinen standardisierten Prozess zur Einführung der Freiwilligen. Die Eigenständigkeit der Freiwilligen wird betont und es wird nur dann eine personalisierte Unterstützung angeboten, wenn sie gewünscht wird, beispielsweise im Austausch von Material oder Erfahrung. Auch in anderen Fallstudien wird thematisiert, dass eine Balance zu finden ist zwischen standardisiertem Vorgehen auf der einen Seite und der Freiwilligkeit sowie dem Gestaltungswillen der Freiwilligen auf der anderen Seite. So schätzt auch die Frei-

willige im Vorhaben mit mir die Freiheit, die Beziehung zum Kind selbstständig zu gestalten.

*„Le temps d'encadrement dépend d'une personne à une autre, mais l'important c'est de ne pas avoir le sentiment d'être „infantilisé“. Les engagements que l'on prend sont faits sur la base d'un projet personnel, et du coup, on n'a pas envie de devoir rendre trop de comptes et d'avoir l'impression d'être surveillé ou supervisé de trop près. L'indépendance et la liberté sont importantes dans l'engagement au SPES“. (Freiwillige)*

Feedbackkultur und Vertrauen

Neben den standardisierten Prozessen setzen sich die Projektverantwortlichen dafür ein, eine Kultur des Vertrauens zu schaffen und vielseitige Möglichkeiten zu bieten, Rückmeldungen zu geben. Im Falle vom Vorhaben mit mir rufen die Vermittlerinnen und Vermittler die Freiwilligen proaktiv alle drei Monate an und erkundigen sich nach der Beziehung zwischen dem Patenkind und ihnen. Dadurch können Missverständnisse und Fragen zeitnah besprochen werden und die Caritas kann allfällige Übersetzungsleistungen übernehmen.

Von mehreren Freiwilligen und Projektverantwortlichen wird betont, wie wichtig es für die Freiwilligen ist, zu wissen, dass sie jederzeit Fragen stellen können. Die Ansprechpersonen für Fragen sind neben der Projektverantwortlichen auch erfahrene Freiwillige. Haben Freiwillige einen gemeinsamen Erfahrungshintergrund (Wohnort, Familie, Migrationshintergrund im Falle der Schlüsselpersonen), so schafft dies zusätzlich Vertrauen und fördert einen offenen Austausch. Eine Projektverantwortliche umschreibt eine freiwilligenfreundliche Organisationskultur wie folgt:

*„Il faut apporter un soutien individuel et personnel, et être disponible. Recevoir chaque bénévole en entretien, lui apporter une attention profonde, sincère et individuelle, voir avec lui ce qu'il attend de son implication“. (Projektverantwortliche)*

Freiwillige berichten, dass eine offene Organisationskultur erstens die Angst nimmt, den Erwartungen nicht genügen zu können. Zweitens gewinnen die Freiwilligen durch die Gespräche und den Erfahrungsaustausch im Team an Sicherheit. Drittens werden Schwierigkeiten eher offengelegt und gemeinsam Grenzen der Freiwilligenarbeit definiert. In mehreren Fallstudien werden Beispiele geschildert, in welchen Freiwillige bei schwierigen Situationen Hilfe bei der Projektverantwortlichen suchten, beispielsweise wenn sie zu fest in die Privatsphäre der Zugewanderten involviert wurden. Bei der Caritas gilt zudem der Grundsatz, dass eine gute Begleitung auch heisst, dass frühzeitige Abschlüsse die beste Lösung sein könnten.

Integrationspezifische Prinzipien: Gleichbehandlung

Wie bei den integrationspezifischen Inhalten der Standards erwähnt, wird bei mehreren Vorhaben betont, dass den Teilnehmenden vorurteilsfrei und mit Gleichbehandlung begegnet werden soll. Während das FRK dies im Unterrichtsleitfaden schriftlich festgehalten hat, sind bei den anderen Fallstudien solche Grundhaltungen ohne Verschriftlichung bei den Freiwilligen internalisiert. Eine Freiwillige sieht es beispielsweise als besondere Qualität ihres Angebotes an, dass jede Kundin und jeder Kunde gleich,

auf gleicher Augenhöhe und ohne zu urteilen oder zu bewerten angehört wird. Die Projektverantwortliche in einer anderen Fallstudie reflektiert darüber, dass es bei den Freiwilligen Vorurteile bezüglich der Intelligenz der Teilnehmenden abzubauen gilt. Aus diesem Grund werden sie in der nächsten Schulung Konzepte wie Respekt vor Andersartigkeit, Geduld und Toleranz einbauen. Ein anderes Integrationsvorhaben bietet den Freiwilligen spezifische Weiterbildungen zum Umgang mit Vorurteilen an.

*„En ce qui concerne l'intégration, un certain nombre de principes sont importants. On explique que l'on ne peut pas avoir de préjugés durant les cours, et qu'il ne faut pas discriminer“.* (Projektverantwortliche)

*„Lorsqu'il y a des interactions avec des étrangers, ce qui est important c'est l'ouverture d'esprit, la tolérance, et l'intérêt pour l'autre. Ces valeurs humaines sont difficilement réductibles à une codification de standards“.* (Projektverantwortliche)

#### 4.3.5 WEITERBILDUNGEN

Weiterbildungen sind oft in den aufgeführten Dokumenten der Qualitätssicherung (vgl. Abschnitt 4.3.3) erwähnt und nehmen integrationsspezifische Prinzipien auf (Abschnitt 4.3.4). Zum Beispiel handeln die Weiterbildungen vom Umgang mit Vorurteilen, von kultureller Sensibilität und interkultureller Kommunikation. Weiter wird über den Umgang mit schwierigen, unter Umständen aggressiven Klienten/-innen reflektiert und Konfliktlösungen werden besprochen. Auch gibt es Kurse zum Thema Nähe und Distanz und dem Umgang mit der eigenen Hilfslosigkeit gegenüber gewissen Situationen, in welchen sich die Personen mit Migrationshintergrund befinden. Bei den Kursen für freiwillige Lehrpersonen werden die Prinzipien des FRK sowie das fide-System vermittelt und auf Gruppenmotivation, den Umgang mit Unvorhergesehenem und Effektivität („mit wenig Mittel viel bewirken“) eingegangen. Beim Vorhaben GGG Wegweiser gibt es praktische Kurse zum Umgang mit Computern.

Die Mehrheit der Weiterbildungen in den Fallstudien wird in regelmässigen Abständen angeboten. Die meisten Weiterbildungen sind fakultativ. Die Einführungsschulung in den Sprachunterricht beim FRK sowie die Weiterbildung Kinderschutz bei der Caritas sind hingegen obligatorisch. Beim Vorhaben GGG Wegweiser sind nicht die Weiterbildungen, jedoch zwei Supervisionen pro Jahr obligatorisch. In einigen Fallstudien wird davor gewarnt, die Freiwilligen mit Weiterbildungsauflagen zu „überladen“ und ihre Freiwilligkeit überzustrapazieren. Insbesondere SPES verfolgt einen anderen Ansatz. Die Freiwilligen (Rentner/-innen) gestalten ihre Projekte basierend auf ihren Erfahrungen von der Idee bis zur Umsetzung selbst. Da die Projekte auf der eigenen Erfahrung der Freiwilligen aufbauen, ist meist gegeben, dass die Freiwilligen die für das Projekt benötigten Fähigkeiten und Interessen mitbringen.

#### 4.3.6 QUALITÄTSKONTROLLE

In den Fallstudien wird die Qualität mehrheitlich durch Standards (vgl. Abschnitt 4.3.3) definiert und durch Feedbackgespräche (vgl. Abschnitt 4.3.4) gesichert. In allen Fallstudien finden solche Gespräche (z.B. Standortgespräche, Erfahrungsaustausch, Unterrichtsbesuche) statt, bei den meisten in regelmässigen Abständen. Diese Feedbackgespräche werden auch auf Teilnehmende ausgeweitet. Zum Beispiel werden

im Vorhaben SPES meist am Ende eines Kurszyklus bei den Teilnehmenden mündlich Rückmeldungen zum Kurs eingeholt. Auch im Vorhaben mit mir stehen die Vermittlerinnen und Vermittler regelmässig mit den Eltern der Patenkinder im Kontakt.

Qualitätskontrollen im Sinne einer umfassenden Erfassung der Ist-Situation sind seltener. Das Vorhaben Brückenschlag hat eine Supervision durchgeführt mit einer externen Supervisorin. Das FRK verfasste einen Bericht zur Bilanz der Sprachkurse, welcher den Eindruck der Freiwilligen zur Unterstützung durch das FRK (Schulung, Begleitung) und zum Unterrichtsverlauf (Fortschritte der Teilnehmenden, Material, Positives/Negatives) zusammenfasst. Zufriedenheitsbefragungen bei den Teilnehmenden wurden beim FRK in der Vergangenheit gemacht, hätten aber auch nicht viel ergeben aufgrund der Tatsache, dass der Kurs sehr günstig angeboten wird und somit die Erwartungen an den Kurs daher nicht besonders hoch und die Rückmeldungen ausschliesslich positiv sind. Das Vorhaben Toolbox gibt an, Zwischenberichte, Evaluationen, Statistiken für die Partner Bund, Kanton und Gemeinden zu verfassen. Es führt zudem Befragungen in Partnerorganisationen und in der Gemeinde durch, um die wahrgenommenen Bedürfnisse und Wirkungen in der Arbeit des Integrationsvorhabens zu erheben.

Die in den Fallstudien vorgefundenen Qualitätskontrollen lassen sich ergänzen unter Bezug der Dokumente zur Qualitätssicherung, welche uns aufgrund der Online-Befragung zugesandt wurden. Darin werden zusätzlich zu den in den Fallstudien beschriebenen Qualitätskontrollen weitere Massnahmen zur Qualitätskontrolle genannt:

- Eine pädagogische Kommission reflektiert kontinuierlich über die gesetzten Prioritäten, die Unterrichtsqualität sowie die Weiterbildung der freiwilligen Lehrpersonen und leitet Verbesserungsmassnahmen ein. Die Kommission hat auch ein Evaluationskonzept entlang der drei Ansätze formative Evaluation (evaluation formative), Aussenblick auf die Praxis (anhand von Unterrichtsbesuchen verschiedener Akteuren) und Befragung der Teilnehmenden ausgearbeitet.
- In einem Freiwilligenkonzept ist festgehalten, dass die Freiwilligen periodisch zu folgenden Themen befragt werden: allgemeine Zufriedenheit, Zufriedenheit mit der Einsatzbetreuung, Zufriedenheit mit den Einsatzgebieten, Stärken und Schwächen der Organisation aus Sicht der Freiwilligen.
- Eine regelmässige externe Evaluation der Qualitätssicherung wird durchgeführt, beispielsweise anhand der Kriterien Gewährleistung des Auftrags, Leistungen der Freiwilligen und Komplementarität zu anderen Angeboten.

#### 4.3.7 ZEITLICHER BEDARF FÜR QUALITÄTSSICHERUNG

Eine generelle Einschätzung des Zeitaufwands für die Betreuung pro Freiwillige/-n fiel den meisten Projektverantwortlichen schwer. Einerseits, weil der Unterstützungsbedarf der Freiwilligen sehr unterschiedlich ist. Andererseits, weil sich die Betreuung der Freiwilligen und die Hilfeleistung für Kundinnen und Kunden oft überschneiden, zum Beispiel wenn die Projektverantwortliche eine Anfrage einer ratsuchenden Person erhält, welche sie an eine Freiwillige/einen Freiwilligen weitervermittelt. Das Caritas-Netz benutzt folgenden Schlüssel: Ein Stellenprozent pro Freiwillige/-n pro Patenschaft. Dieser Schlüssel funktioniert gut, meint die Projektleiterin. Er sei aber knapp bemessen und nur möglich, weil die Projektleiterin bei operativen Aufgaben durch freiwillige

Vermittlerinnen und Vermittler entlastet wird. Aus den Antworten der Interviews in den Fallstudien kann nicht abgeleitet werden, ob sich der zeitliche Bedarf für die Qualitätssicherung im Integrationsbereich vom zeitlichen Bedarf für die Qualitätssicherung in anderen Tätigkeitsbereichen unterscheidet.

#### 4.3.8 KOMPETENZEN DER FREIWILLIGENVERANTWORTLICHEN

In den Fallstudien heben mehrere Freiwillige hervor, dass die freiwilligenverantwortliche Person eine sehr wichtige Rolle für die Motivation und auch die Verweildauer im Engagement einnimmt. Die freiwilligenverantwortliche Person ist gefordert, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, in welcher sich die Freiwilligen wohlfühlen und wissen, dass ihnen bei schwierigen Situationen jemand mit Rat und Tat zur Seite steht. Dabei kommen auch fachliche Qualifikationen zum Zuge. Eine Freiwilligenverantwortliche hat beispielsweise die Ausbildung zur interkulturellen Vermittlerin absolviert und ist ausgebildete Mütterberaterin. In einer anderen Fallstudie begleitet ein Team bestehend aus einer Geschäftsleiterin (Ausbildung in Betriebsökonomie und soziokultureller Animation), einer Supervisorin und einem Sozialarbeiter die Freiwilligen. Bei den Sprachkursen hat die Freiwilligenverantwortliche Berufserfahrung im Bildungsbereich, spezifisch auch in Bezug auf die Freiwilligenarbeit, Erwachsenenbildung und Sprache. In zwei Fällen, beide betreffen kleinere Organisationen, hat eine Person, die seit kurzem pensioniert ist, die Koordination der Freiwilligen inne. Bei diesen Personen wird es als besonders wichtig erachtet, dass sie lokal sehr gut vernetzt sind.

### 4.4 ENTWICKLUNGSTENDENZEN UND -POTENZIALE DER FREIWILLIGENARBEIT IM INTEGRATIONSBEREICH

---

Die folgenden Abschnitte befassen sich mit den Entwicklungstendenzen und -potenzialen der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich. Die Entwicklungstendenzen werden anhand der Kriterien Bedeutung, Anforderungen, Ressourcen sowie Erwartungshaltungen im Kontext überlasteter Versorgungssysteme sowie Arbeitsmarktstrukturen präsentiert. Danach erläutern wir kurz mögliche Entwicklungspotenziale.

#### 4.4.1 ZUNEHMENDE BEDEUTUNG DER FREIWILLIGENARBEIT

In der Online-Umfrage wurden die Organisationen gefragt, inwiefern die Freiwilligenarbeit in ihrer Organisation eine zunehmende, gleichbleibende oder abnehmende Bedeutung hat. Der Freiwilligenarbeit wird in allen Förderbereichen im Durchschnitt eine zunehmende Bedeutung beigemessen, sowohl in den letzten drei Jahren wie in den kommenden drei Jahren. Darstellung D 4.15 zeigt die eingeschätzte Entwicklungstendenz anhand eines Mittelwertes auf einer Skala von minus eins bis plus eins. Werte über null bezeichnen eine zunehmende Bedeutung. Besonders im Bereich Erstinformation und Integrationsförderbedarf ist eine deutlich zunehmende Bedeutung der Freiwilligenarbeit zu verzeichnen. Ähnlich starke Tendenzen können in den Förderbereichen Arbeitsmarktfähigkeit, Schutz vor Diskriminierung und soziale Integration festgestellt werden.

## D 4.15: Entwicklung der Freiwilligenarbeit in den Förderbereichen

Förderbereich	Tendenz in den letzten 3 Jahren Mittelwert (Skala -1 bis +1)		Tendenz in den nächsten 3 Jahren Mittelwert (Skala -1 bis +1)	
Erstinformation und Integrationsförderbedarf	0,67	(n = 70)	0,60	(n = 68)
Beratung	0,59	(n = 54)	0,46	(n = 52)
Schutz vor Diskriminierung	0,61	(n = 23)	0,50	(n = 22)
Sprache und Bildung	0,52	(n = 111)	0,39	(n = 110)
Frühe Förderung	0,53	(n = 47)	0,39	(n = 46)
Arbeitsmarktfähigkeit	0,64	(n = 47)	0,55	(n = 47)
Interkulturelles Übersetzen	0,40	(n = 30)	0,43	(n = 30)
Soziale Integration	0,61	(n = 132)	0,53	(n = 131)

Quelle: eigene Darstellung, basierend auf der Online-Umfrage.

Legende: Mittelwert: Mittelwert berechnet aus den Werten für zunehmend = +1, abnehmend = -1, gleichbleibend/weiss nicht = 0.

Mit der zunehmenden Bedeutung der Freiwilligenarbeit in den Organisationen geht eine zunehmende Ankerkennung, vor allem der stark institutionalisierten Freiwilligenarbeit in der Gesellschaft, einher (vgl. Abschnitt 4.2.6). In den Fallstudien wird von einer allgemein grossen solidarischen Welle in der Gesellschaft berichtet, was die Rekrutierung von Freiwilligen vereinfacht und die Anerkennung erhöht. Zum Beispiel waren im Projekt des FRK im Jahr 2015 85 Freiwillige engagiert, im Jahr 2016 werden bereits 122 Freiwillige eingesetzt.

Anhand der Fallstudien wird ersichtlich, dass eine zunehmende Offenheit seitens der öffentlichen Hand gegenüber der Freiwilligenarbeit besteht. Integrationsvorhaben positionieren den Beitrag der Freiwilligenarbeit in vielen Förderbereichen als eine positive Ergänzung zu den übrigen Dienstleistungen. Vor allem Schlüsselpersonen scheinen eine zunehmend wichtige Rolle im Förderbereich soziale Integration innezuhaben, wie in den Fallstudien Toolbox und Brückenschlag klar zu sehen ist. Beispielsweise im Vorhaben Toolbox hat die Projektleitung die Begegnungen zwischen den Schlüsselpersonen und Gemeinderatsmitgliedern der beteiligten Gemeinden arrangiert, wodurch eine erhöhte Anerkennung des Potenzials der Schlüsselpersonen erreicht wurde. Anders verhält es sich für Personen mit Migrationshintergrund, die noch geringe Sprachkenntnisse haben. Sie werden, so ein Bemerkung in der Online-Umfrage, noch von zu wenigen Organisationen als Freiwillige berücksichtigt.

Entgegen dem allgemeinen Trend, dass sich Freiwillige zunehmend kurzfristig engagieren möchten,<sup>39</sup> sind die Freiwilligen in den Fallstudien oft langfristig engagiert. Im Vorhaben mit mir ist es Voraussetzung für das Engagement, dass sich Freiwillige für

<sup>39</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo. Macduff, Nancy (2004): Episodic volunteering. Organizing and managing the short-term volunteer. Walla Walla, WA: MBA Publishing.

drei Jahre verpflichten. Wer diese Verpflichtung nicht eingehen möchte, wird an andere Freiwilligeneinsätze der Caritas weitervermittelt. Nach den drei Jahren Patenschaft bleiben die Freiwilligen oft weiterhin mit dem Patenkind in Kontakt, unabhängig von der Begleitung durch die Caritas. Besonders langfristig ist das Engagement der Schlüsselpersonen (Brückenschlag, Toolbox), was sich durch die hohe Identifikation mit dem Schicksal der Zugewanderten begründen lässt. Auch das FRK bestätigt, dass sie genug Freiwillige hätten. Weiter darf das Vorhaben GGG Wegweiser auf langjährige Freiwillige zählen. Diese begründen ihre lange Verweildauer mit dem guten Teamgeist. Etwas anders verhält es sich beim Vorhaben SPES. Da sie schwerpunktmässig mit Freiwilligen im Pensionsalter arbeiten, sei es immanent, dass sich die Personen (u.a. aus Mobilitäts- und Gesundheitsgründen) nicht allzu langfristig engagieren. Die Rekrutierung neuer Freiwilligen sei nicht immer einfach, insbesondere für diejenigen Kurse, welche ein längerfristiges Engagement bedürfen.

*„Avec le temps, il est de plus en plus difficile de trouver des bénévoles, en plus de trouver des bénévoles qui s’engagent pour le long terme“. (Projektverantwortliche)*

#### 4.4.2 STEIGENDE ANFORDERUNGEN AN DIE FREIWILLIGENARBEIT

Parallel zur zunehmenden Anerkennung sind auch die Anforderungen an die Freiwilligen und die Integrationsvorhaben gestiegen. Die von der öffentlichen Hand unterstützte Freiwilligenarbeit unterliegt zunehmend wechselnden Vorgaben und administrativen Abläufen. Die Projektverantwortlichen in den Fallstudien, in grossen Organisationen wie auch in lokal verankerten Vorhaben, berichten, dass ihre Arbeit zunehmend durch Richtlinien, Standards und Berichterstattungen gesteuert wird. Einige sehen diese Entwicklung als eine Professionalisierung der Freiwilligenarbeit. Während sich Organisationen wie das FRK oder die Caritas aufgrund ihrer Grösse und Erfahrung solche Anforderungen gewohnt sind, stellt die Professionalisierung der Freiwilligenarbeit für kleinere Vorhaben mit beschränkten Ressourcen eine Herausforderung dar.

Projektverantwortliche und Freiwillige warnen davor, die Arbeit der Freiwilligen zu fest zu bürokratisieren, da Freiwillige ihre Fähigkeiten und Leistungen informell und unkompliziert einbringen wollen. Vor allem in lokal verankerten Projekten, die auch teilweise von Freiwilligen initiiert und geleitet werden, werden die erhöhten Anforderungen an das Berichtswesen und die Standardisierung als potenzielles Risiko für zukünftige Einsätze gesehen. Im Vorhaben Toolbox wird beispielsweise durch aktive fachliche Unterstützung durch das bezahlte Personal versucht, zur Professionalisierung der Freiwilligenarbeit beizutragen und gleichzeitig die Freiwilligen vor hohen Anforderungen zu schützen:

*„Wir professionalisieren die Freiwilligenarbeit halb, indem dass wir fachliche Unterstützung bieten. Sie [die Freiwilligen] können ihre Stärken voll ausleben und das Angebot machen, und wir bieten Unterstützung wenn sie Hilfe brauchen. [...] Durch unsere Funktion können wir [die Anforderungen an die Freiwilligen] ein bisschen abfedern“. (Projektverantwortliche)*

Die Fallstudien illustrieren, wie standardisierte Vorgaben ein situationsgerechtes und flexibles Arbeiten mit benachteiligten Menschen erschweren. Beispielsweise im Bereich



Sprache und Bildung wird es als wichtig empfunden, dass die Aktivitäten flexibel gestaltet werden können. Eine gewisse Flexibilität ist notwendig, um die unterschiedlichen Bedürfnisse der Teilnehmenden zu erfüllen und die individuellen, pädagogischen und zwischenmenschlichen Stärken der Freiwilligen optimal einzusetzen. Eine zu feste Steuerung des Inhalts seitens der öffentlichen Hand könnte dazu führen, dass die freiwilligen Mitarbeitenden „das Handtuch werfen“, weil sie nicht bereit sind, bewährte Arbeitsmethoden und Inhalte aufzugeben.

#### 4.4.3 KNAPPERE FINANZIELLE RESSOURCEN

Sowohl in den Fallstudien wie auch in den Kommentaren zur Online-Befragung wird ersichtlich, dass viele Projekte mit teilweise sehr unsicheren finanziellen Ressourcen arbeiten. In einigen Fallstudien wird zudem berichtet, dass die Behörden die Kosten des Freiwilligenmanagements unterschätzen. Es fehlt das Bewusstsein, dass die Ausbildung und Begleitung von Freiwilligen notwendig sowie auch zeit- und kostenintensiv sind.

Der erhöhte Spardruck auf die öffentliche Hand führt zu Kürzungen finanzieller Beiträge und zur Auflösung von Leistungsaufträgen. Für einige Organisationen in den Fallstudien und in der Online-Umfrage führt die zu knappe oder fehlende finanzielle Unterstützung dazu, dass einzelne Integrationsvorhaben oder sogar die Organisation aufgelöst werden müssen. In solchen Fällen wird riskiert, dass die aufgebauten Kompetenzen verloren gehen. Ein Beispiel dafür ist das Vorhaben Toolbox, welches Ende 2016 ausläuft. Die Projektleiterin erachtet es als wichtig, dass nach Projektschluss die Erfahrungen aus dem Projekt gesichert werden und sucht nach Möglichkeiten, das Vorhaben weiterzuführen, wenn notwendig in einem kleineren Format, idealerweise gestützt durch einen Leistungsvertrag.

#### 4.4.4 FREIWILLIGENARBEIT IM KONTEXT ÜBERLASTETER VERSORGUNGSSYSTEME

Sind Versorgungssysteme überlastet, gewinnt die Freiwilligenarbeit und ihre potenziell entlastende Rolle an Aufmerksamkeit. In mehreren Fallstudien wird das grosse Anliegen deutlich, dass Freiwillige nicht automatisch Aufgaben übernehmen müssen, wenn die Behörden diese nicht länger finanzieren können. Es benötigt eine bewusste Auseinandersetzung darüber, welche Aufgaben mit welchen Erwartungen an Freiwillige abgegeben werden (vgl. Abschnitt 4.3.2).

Diese Auseinandersetzung über die Rolle der Freiwilligen in überlasteten Versorgungssystemen wird in den Fallstudien mit der Veränderung der Klientel der sozialen Dienste im Integrationsbereich verknüpft. Während früher finanzielle Unterstützung von Personen mit Migrationshintergrund das Hauptanliegen war, sind heutzutage viele Personen mit Migrationshintergrund in prekären Lebenssituationen und benötigen umfassende Beratung und Begleitung. Projektverantwortliche und Freiwillige der Fallstudien stellen klar eine Lücke im staatlichen Angebot an solchen umfassenden Begleitungsangeboten für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene fest. Einige kantonale und kommunale Sozialdienste haben gemäss den Befragten aus den Fallstudien nicht ausreichende Ressourcen, um die Bedürfnisse dieser Gruppen abzudecken. Freiwillige, die in Projekten diese begleitenden und beratenden Aufgaben übernehmen, scheinen an ihre Grenzen zu stossen. In einem Projekt, das vom Vorhaben Toolbox fachlich unterstützt wird, betont beispielsweise eine Freiwillige, dass die Arbeit, die sie leistet, eigentlich

von der Gemeinde oder von einer grösseren Organisation geleistet werden sollte. Was sie als Privatperson anbieten kann, sei zu wenig. Die Freiwilligenprojekte wünschen sich ein Umdenken in den sozialen Diensten, da all diese Aufgaben nicht durch Freiwilligenarbeit abgedeckt werden können.

#### 4.4.5 FREIWILLIGENARBEIT IM KONTEXT PRÄKERER ARBEITSVERHÄLTNISSE

Eine weitere Grenze der Freiwilligenarbeit kann in der Problematik der Ausbeutung und Ausnützung von Freiwilligen gefunden werden. Wie erwähnt übernehmen Personen mit Migrationshintergrund als Schlüsselpersonen eine bedeutende Rolle in der Integrationsarbeit. Durch die Einsätze der Freiwilligen können die Schlüsselpersonen auch ihre eigene Integration fördern. In einzelnen Kommentaren der Online-Befragung wird jedoch auch vor negativen Folgen der Freiwilligenarbeit gewarnt, wenn der Schritt von der Freiwilligenarbeit in den Arbeitsmarkt nicht gelingt.

*„Ich bin zwiespältig betreffend der Freiwilligenarbeit von Personen mit Migrationshintergrund. Für den Beginn des Integrationsprozesses ist es sinnvoll, erste Kontakte via Freiwilligenarbeit zu knüpfen. Wo es hapert ist es beim Übergang in professionelle Arbeit. Wir haben hochqualifizierte Personen, die auch nach 20 Jahren Freiwilligenarbeit den Einstieg in die qualifizierte Arbeitswelt nicht geschafft haben. Wenn dies der Fall ist spreche ich von Ausnützung. Dies ist dann auch keine Integrationshilfe mehr“. (Bemerkung in der Online-Umfrage)*

Ausnützung wird auch im Zusammenhang mit der Entschädigung der Freiwilligenarbeit thematisiert. In der Online-Befragung wird bemerkt, dass immer mehr Organisationen den Freiwilligen einen symbolischen Stundenlohn auszahlen, ohne dass sie Lohnabrechnungen erstellen. Die Forderung, Freiwilligenarbeit klar von prekären Arbeitsverhältnissen abzugrenzen<sup>40</sup>, wird somit auch im Integrationsbereich thematisiert. Obwohl diese Problematik vermutlich eine kleine Minderheit der freiwilligen Organisationen betrifft, stellt sich die Frage, wann diese Art der Entschädigung noch im Rahmen der Freiwilligenarbeit liegt und ab wann sie als eine Form von Lohndumping verstanden werden muss.

#### 4.4.6 POTENZIELLE MASSNAHMEN ZUR UNTERSTÜTZUNG

In den Fallstudien und den Kommentaren in der Online-Umfrage wird ersichtlich, dass staatliche Stellen die Freiwilligenarbeit durch unterschiedliche Massnahmen unterstützen können. Einige sehen die Sichtbarmachung der Freiwilligenarbeit als eine zentrale, zukünftige Aufgabe. Hier werden Werbeaktivitäten und Kampagnen zur Freiwilligenarbeit durch die öffentliche Hand als einen operativen und finanziellen Beitrag des Staats gesehen. In der Befragung wird angemerkt, dass öffentliche Informationen über Einsatzmöglichkeiten in der Freiwilligenarbeit die Rekrutierungsarbeit unterstützen und eine Entlastung für die Organisationen darstellen. Nicht nur staatliche Institutionen, auch Organisationen wie Benevol leisten hier eine wichtige Arbeit bei der Bekanntmachung von Freiwilligenarbeit. Weiter werden in den Fallstudien öffentliche Anerkennungen durch Preisverleihungen erwähnt. Ein Beispiel dafür ist der Prix

<sup>40</sup> Knöpfel, Carlo (2009): Mehr freiwilliges Engagement im bedrängten Sozialstaat? In: Europäisches Netzwerk Freiwilliges Engagement (Hrsg.). Grenzen-Los! Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Konstanz, 16.–17.02.2009.

Schappo, der im Kanton Basel-Stadt seit 2004 zweimal jährlich an Gruppen und Vereinen, die sich freiwillig für andere engagieren, verliehen wird. (Im Jahr 2011 wurde die Fallstudie GGG Wegweiser mit dem Prix Schappo geehrt.)

Eine weitere mögliche Art der Sichtbarmachung, die in der Online-Umfrage angemerkt wird, ist die Anerkennung freiwilliger Tätigkeiten als berufliche Praktika oder berufliche Weiterbildungen. Die Leistungen der Freiwilligenarbeit werden oft als selbstverständlich angesehen und als „unprofessionell“ definiert. Durch eine öffentliche Anerkennung der anspruchsvollen Einsätze von Freiwilligen könnte der Status der Freiwilligenarbeit positiv beeinflusst werden. Als Beispiel werden Stipendien für Freiwillige, die eine Teilnahme an Weiterbildungen im Bereich Migration erlauben, als Anerkennung für die geleistete Arbeit genannt.

Ein sehr aufwendiger Teil der Arbeit der Integrationsvorhaben, die Freiwillige engagieren, ist die Suche nach finanziellen Partnern. Öffentliche Anschubfinanzierungen kommen häufig vor, stellen jedoch nur eine temporäre finanzielle Sicherheit dar. Viele Organisationen streben an, die Integrationsvorhaben durch langjährige Leistungsaufträge der Gemeinden, Kantone oder des Bunds zu sichern.

*„Die Freiwilligenarbeit sollte der Gesellschaft etwas wert sein, indem sie auch von Kanton oder Gemeinde mit Beiträgen gefördert und professionalisiert werden kann“. (Bemerkung aus der Online-Umfrage)*

Nicht nur eine finanzielle Unterstützung seitens der öffentlichen Hand ist gewünscht. Zum Beispiel im Vorhaben Brückenschlag wird der Wunsch geäußert, dass die Gemeinde ihnen Räume für Treffen und weitere Projektideen zur Verfügung stellt.

Basierend auf den vorhergehenden Kapiteln werden im Folgenden Schlussfolgerungen in Bezug auf den Stellenwert, die Entwicklungstendenzen und die Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich präsentiert und Empfehlungen für Förderinstitution und Träger von Integrationsvorhaben abgeleitet.

### 5.1 STELLENWERT UND ENTWICKLUNGEN DER FREIWILLIGENARBEIT IM INTEGRATIONSBEREICH

Die Studie zeigt, dass die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich bedeutend ist und noch an Bedeutung gewinnen wird:

- Im Durchschnitt wird in den befragten Organisationen 978,5 Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr geleistet, was rund einer 50-Prozent-Stelle entspricht.
- 91 Prozent der befragten Organisationen haben mindestens ein Projekt, welches sie ohne die Freiwilligen nicht durchführen könnten.
- In allen Integrationsbereichen wird der Freiwilligenarbeit eine zunehmende Bedeutung zugeschrieben. Am stärksten wird dieser Trend in den Bereichen Erstinformation, Integrationsförderbedarf und Arbeitsmarktfähigkeit gesehen.

Bei der zunehmenden Bedeutung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich gilt es zu beachten, dass Freiwilligenarbeit Grenzen hat. Freiwilligenarbeit kann nicht den staatlichen Versorgungsauftrag übernehmen und grenzt sich klar gegenüber dem interkulturellen Dolmetschen, der sozialen Arbeit, den Pflegeberufen und dem staatlichen Bildungs- und Sprachförderungsauftrag ab.

Dass auf Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich nicht verzichtet werden kann, zeigt sich nicht nur am quantitativen Ausmass, sondern auch an den spezifischen Qualitäten der Freiwilligenarbeit, welche durch bezahlte Arbeit nicht gleichermassen abgegolten werden können.

- Freiwillige agieren als Türöffner zwischen privatem und öffentlichem Raum, indem sie besonders niederschwellige Anlaufstellen verkörpern.
- Freiwillige mit Migrationshintergrund – Schlüsselpersonen – haben durch die eigene Migrationserfahrung einen unmittelbaren Zugang zu Migrationsgemeinschaften und vermitteln zwischen diesen und den lokalen Institutionen.
- Durch Freiwilligenarbeit wird Raum für informales Lernen und Integration durch gemeinsames Tun geschaffen. Freiwilligenarbeit schafft somit Angebote, welche unbezahlbar sind.
- Durch Freiwilligenarbeit werden Netzwerke aufgebaut, welche die Teilnehmenden über den Projektkontext hinaus nützen können.

Während die Bedeutung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich generell zunimmt, entwickeln sich die Rahmenbedingungen für die Integrationsvorhaben sowohl in positive wie auch in negative Richtungen.

- Die Anerkennung der Freiwilligenarbeit durch die öffentliche Hand wird in Bezug auf die Rolle der Schlüsselpersonen und in Bezug auf stark formalisierte Freiwilligenarbeit als positiv und zunehmend wahrgenommen. Weniger stark unterstützt werden kleine, lokale Initiativen, welche einen wichtigen Beitrag zur Verknüpfung der privaten mit der öffentlichen Sphäre leisten.
- Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich wird in den Fallstudien im Kontext der zunehmend überlasteten Versorgungssysteme diskutiert: Projektverantwortliche und Freiwillige in den Fallstudien stellen klar eine Lücke im staatlichen Begleitungsangebot für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene fest. Da diese Studie nur eine Momentaufnahme erfasst, kann die qualitativ beschriebene Verlagerung von staatlichen Aufgaben an freiwillige Integrationsvorhaben nicht quantitativ bewertet werden. In den Fallstudien wird jedoch thematisiert, dass die wahrgenommene Lücke im Begleitungsangebot nicht ausschliesslich durch Freiwilligenarbeit gedeckt werden kann.
- Im Kontext des aktuellen Spardrucks befinden sich viele Integrationsvorhaben in grosser finanzieller Unsicherheit. Mehrere Organisationen berichten von Kürzungen in den Leistungsverträgen, was in einigen Fällen zur Auflösung des Integrationsvorhabens führt, womit die erworbenen Kompetenzen des Vorhabens verloren gehen.
- Geldgeber verknüpfen ihre Beiträge vermehrt mit Forderungen zur „Professionalisierung“ der Freiwilligenarbeit (Richtlinien, Standards und Berichterstattungen). Diese Forderungen stellen insbesondere kleinere Integrationsvorhaben, welche keine oder nur wenige Stellenprozente für die Betreuung der Freiwilligen zur Verfügung haben, vor grosse Herausforderungen.

Sollen die Integrationsvorhaben der zunehmenden Bedeutung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich Rechnung tragen, so benötigen sie die entsprechenden Ressourcen. Wie staatliche Stellen sowie Träger von Integrationsvorhaben die Freiwilligenarbeit wertschätzen und unterstützen sowie mit Grenzen der Freiwilligenarbeit umgehen können, wird im folgenden Abschnitt 5.2 erläutert.

## 5.2 EMPFEHLUNGEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

---

Der Bericht zeigt unterschiedliche Prozesse und Instrumente auf, welche die Qualität der Freiwilligenarbeit in Integrationsvorhaben fördern. Inwiefern diese Instrumente und Prozesse zur Anwendung kommen, hängt von den vorhandenen finanziellen und fachlichen Ressourcen ab. Sowohl staatliche und private Förderer wie auch Trägerinstitutionen von Integrationsvorhaben sind gefordert, die Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit nicht nur zu fordern, sondern auch zu unterstützen und weiterzuentwickeln. Folgende Empfehlungen beschreiben Möglichkeiten, wie Förderinstitutionen und Trägerschaften einen aktiven Beitrag zur Qualitätssicherung in der Freiwilligenarbeit leisten können.

### 5.2.1 EMPFEHLUNGEN ZUHANDEN DER KANTONE UND FÖRDERINSTITUTIONEN

Staatliche und private Förderinstitutionen können die Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich unterstützen, indem sie weiter zur Anerkennung der Freiwilligenarbeit beitragen. Neben der symbolischen Anerkennung braucht es auch finanzielle Eingeständnisse und Zugang zu Infrastruktur. Zudem gilt es die Erwartungshaltungen gegenüber der Freiwilligenarbeit klar von Erwartungshaltungen an bezahlte Arbeit abzugrenzen und die Erwartungshaltungen der Organisationsform und Zielgruppen der Integrationsvorhaben anzupassen.

#### Freiwilligenarbeit anerkennen

Freiwilligenarbeit leistet einen bedeutenden Beitrag zur Integrationsförderung und dem interkulturellen Zusammenleben. Freiwilligenarbeit öffentlich anzuerkennen ist Teil der Wertschätzung und Motivation der Freiwilligen. Der Beitrag der Freiwilligen ist nicht nur in Bezug auf die Anzahl geleisteten Stunden anzuerkennen, sondern auch in Bezug auf die spezifischen Qualitäten, die Freiwillige in die Integrationsvorhaben einbringen. Diese Qualitäten (vgl. Abschnitt 4.2.4) wie auch die Anforderungsprofile der Freiwilligen (vgl. Abschnitt 4.1.5) zeigen, dass Freiwilligenarbeit qualitativ hochstehend ist und mit grosser Ernsthaftigkeit betrieben wird.

- Durch die Anerkennung und Sichtbarmachung von Integrationsvorhaben, die einen vorbildlichen Umgang mit den Freiwilligen pflegen und mit Schlüsselpersonen zusammenarbeiten, kann die öffentliche Hand zur Stärkung der Freiwilligenarbeit beitragen. Dies kann dadurch geschehen, dass den Integrationsvorhaben Plattformen für die Bewerbung ihrer Einsatzmöglichkeiten geboten oder Preise verliehen werden.
- Spezifisch für den Integrationsbereich hervorzuheben ist, dass Freiwillige in Integrationsvorhaben zur Vernetzung beitragen (zwischen Personen mit Migrationshintergrund, der Schweizer Bevölkerung und Institutionen des öffentlichen Lebens) und Raum für informales Lernen zwischen unterschiedlichen Bevölkerungsschichten schaffen. Integrationsvorhaben begleiten die Freiwilligen zudem darin, sich mit eigenen Vorurteilen auseinanderzusetzen und eine wertschätzende, ressourcenorientierte Haltung gegenüber „dem Anderen“ zu pflegen. Zudem ist die bedeutende Rolle der Freiwilligen mit Migrationshintergrund als Schlüsselpersonen anzuerkennen.
- Die öffentliche Hand kann auch unabhängig von spezifischen Integrationsvorhaben die Sichtbarkeit und Anerkennung der Freiwilligenarbeit steigern. Freiwilligenarbeit trägt nicht nur zu konkreten Integrationsvorhaben bei, sondern allgemein zum sozialen Zusammenhalt beziehungsweise dem „Kitt der Gesellschaft“.<sup>41</sup> Die Beiträge der Freiwilligen, welche oft als Selbstverständlichkeit angenommen werden, sind wertzuschätzen. Ebenso die vielseitigen Kompetenzen und Erfahrungswerte, welche sie für das Gemeinwohl einsetzen. Neben der symbolischen Wertschätzung durch Sichtbarkeit können auch Weiterbildungen, die Feier des in-

<sup>41</sup> Traunmüller, R.; Stadelmann-Steffen, I.; Ackermann, K.; Freitag, M. (2012). Zivilgesellschaft in der Schweiz. Analysen zum Vereinsengagement auf lokaler Ebene. Zürich: Seismo.

ternationalen Tags der Freiwilligen oder die Verleihung von Auszeichnungen als Anerkennung dienen.

Eine aktuelle Studie untersucht detailliert die Rolle von Auszeichnungen zur Anerkennung und Motivation im Freiwilligenbereich und stellt eine positive Wirkung von Auszeichnungen auf das zukünftige Engagement der Empfänger/-innen der Auszeichnungen, aber auch auf die nicht-ausgezeichneten Freiwilligen (Anregung zur Nachahmung) fest.<sup>42</sup>

Ressourcen für Freiwilligenarbeit und deren Koordination bereitstellen Neben der symbolischen Anerkennung der Freiwilligenarbeit braucht es auch materielle Unterstützung. Integrationsvorhaben, die Freiwillige engagieren, unterliegen oft einer hohen finanziellen Unsicherheit. Dadurch ist die Weiterführung von Integrationsvorhaben in Gefahr und die im Vorhaben erworbenen Kompetenzen drohen verlorenzugehen.

- Es ist zu beachten, dass selbst bei Angeboten, welche vollkommen komplementär zur staatlichen Versorgung wirken, die Begleitung der Freiwilligen und insbesondere die Qualitätssicherung personeller sowie finanzieller Ressourcen bedürfen. Bei Leistungsverträgen gilt es zu berücksichtigen, dass ein Projekt mit Freiwilligen demnach tendenziell mehr kostet als ein Projekt ohne Freiwilligen, aber auch mehr Nutzen stiftet.
- Für den Integrationsbereich spezifisch gilt es Weiterbildungen im Bereich der interkulturellen Kommunikation und Gleichbehandlung sowie Sprachvermittlung für Freiwillige und Freiwilligenverantwortliche zu unterstützen. Es ist jedoch auch festzuhalten, dass in den Fallstudien der finanzielle Unterstützungsbedarf, also kein integrationspezifischer Bedarf, am deutlichsten hervorgehoben wurde: Die Integrationsvorhaben benötigen finanzielle Ressourcen zur Deckung von Materialkosten beziehungsweise effektiven Spesenentschädigungen sowie Personalkosten.
- Eine Unterstützung kann auch durch die Zurverfügungstellung von Infrastruktur geschehen. Diese Form der Unterstützung eignet sich, insbesondere auf Gemeindeebene, um kleinen Freiwilligenprojekte mehr Sichtbarkeit im öffentlichen Raum zu verschaffen.

Eine Studie der Fachstelle vitamin B<sup>43</sup> hat Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen (mehrheitlich auf Freiwilligenarbeit basierenden) Vereinen und Gemeinden untersucht.<sup>44</sup> Sie empfiehlt in der Gemeinde eine Kontaktperson für Vereine zu definieren, Treffpunkte für den Austausch zwischen Vereinen zu schaffen, den Vereinen eine Plattform für die Bekanntmachung der Vereinsangebote zu bieten und eine aktive Rolle der Gemeinde bei der regionalen Koordination der Vereine. In

<sup>42</sup> Frey, Bruno S.; Gallus, Jana; Leisin, Anna-Christina (2015): Ausgezeichnet!? Die Rolle von Auszeichnungen zur Anerkennung und Motivation im Freiwilligenbereich: Untersuchung im Rahmen eines von der SGG geförderten Projekts, Online-Präsentation.

<sup>43</sup> vitamin B – fit für den Verein: Die Fachstelle vitamin B unterstützt Vereine mit Informationen, Beratung und Weiterbildung <<http://www.vitaminb.ch>>.

<sup>44</sup> Hürzeler, Comelia (2010): Die Kooperation von Vereinen und Gemeinden. Eine Kosten-Nutzen-Analyse in zehn Schweizer Gemeinden.

dem Zusammenhang sei auf ein aktuelles Projekt im Kanton Solothurn hingewiesen, in welchem die Kantonsregierung Benevol Solothurn beauftragt, die Gemeinden darin zu unterstützen, Freiwillige in den Integrationsauftrag einzubinden.<sup>45</sup>

Freiwilligenarbeit und bezahlte Arbeit voneinander abgrenzen

Die Qualität der Freiwilligenarbeit ist dann in Gefahr, wenn von der Freiwilligenarbeit zu viel erwartet wird. Gesellschaftspolitisch gilt es hinzuschauen, wenn unter dem Argument der Freiwilligenarbeit prekäre Arbeitsverhältnisse geschaffen werden und die Professionalisierung der sozialen Berufe erneut in Frage gestellt wird.<sup>46</sup> Während Freiwilligenarbeit meist eine sehr hohe Qualität aufweist und mit grosser Ernsthaftigkeit betrieben wird, kann sie nicht mit „Professionen“ gleichgesetzt werden, welche sich durch mehrjährige Ausbildungen beziehungsweise Qualifikationen auszeichnen. So empfiehlt auch Benevol in seinen Standards: Freiwilligenarbeit soll bezahlte Arbeit ergänzen und unterstützen, nicht konkurrenzieren. Auch staatliche Institutionen können dazu beitragen, die Erwartungen an die Freiwilligenarbeit von Erwartungen an bezahlte Arbeit abzugrenzen.

- Es gilt anzuerkennen, dass Freiwilligenarbeit nicht gleich bezahlte Arbeit ist und dass die eine Art der Arbeit die andere nicht ersetzen kann. Dabei sind die spezifischen Qualitäten der Freiwilligenarbeit hervorzuheben und wertzuschätzen, die Freiwilligenarbeit ist aber von Erwartungshaltungen zu entlasten, welche nur durch bezahlte Arbeit gewährleistet werden können.
- Im Integrationsbereich zeigt sich, dass insbesondere die Schnittstelle zum interkulturellen Dolmetschen, zur sozialen Arbeit, zu Pflegeberufen und zum staatlichen Bildungs- und Sprachförderungsauftrag definiert werden muss. Im Bereich der Sprachförderung wird in der Freiwilligenarbeit das informale Spracherlernen stärker gewichtet als die formale Korrektheit der Sprache.

Vorgaben der Organisationsform anpassen

Die Anforderungen an die Integrationsvorhaben mit Freiwilligen sollen der Organisationsform angepasst werden. Dabei sind einerseits kleineren Integrationsvorhaben und andererseits dem zusätzlichen Ressourcenbedarf bei der Ausweitung von Angeboten auf migrationspezifische Zielgruppen Rechnung zu tragen.

<sup>45</sup> Regierungsratsbeschluss des Kantons Solothurn vom 17. November 2015, Nr. 2015/1881.

<sup>46</sup> Knöpfel, Carlo (2009): Mehr freiwilliges Engagement im bedrängten Sozialstaat? In: Europäisches Netzwerk Freiwilliges Engagement (Hrsg.). Grenzen-Los! Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Konstanz, 16.–17.02.2009.



Kernelement der Freiwilligenarbeit ist die „Freiwilligkeit“, welche sich im Wunsch nach Selbstbestimmung äussert.<sup>47</sup> Dementsprechend sind Freiwillige bürokratischescheu.<sup>48</sup> Insbesondere bei kleineren Integrationsvorhaben, welche nur mit wenig oder keinem bezahlten Personal agieren, sind die Bedingungen für eine finanzielle Unterstützung dem Arbeitsvolumen der Freiwilligen und der Freiwilligenverantwortlichen anzupassen. In einem ersten Schritt kann mit Infrastrukturbeiträgen oder Beiträgen zu den Weiterbildungen der Freiwilligen bereits viel bewirkt werden.

Die Integrationsförderung von Personen mit Migrationshintergrund kann auch dadurch gestärkt werden, dass bestehende Angebote um die Zielgruppe „Personen mit Migrationshintergrund“ erweitert werden. Die Fallstudien des GGG Wegweiser und von *mit mir* zeigen, dass sich Angebote zur allgemeinen sozialen Integration auch gut um die spezifische Zielgruppe „Neuzugezogene“ erweitern lassen. Bei einer solchen Zielgruppenerweiterung müssen jedoch zusätzliche Ressourcen eingerechnet werden. Erstens müssen bestehende Dokumente in mehrere Sprachen übersetzt werden. Meist müssen Dokumente auch um migrationsspezifische Anlaufstellen, an welche die Ratsuchenden gegebenenfalls weitervermittelt werden können, ergänzt werden. Zweitens bedarf es einer Schulung der Freiwilligenverantwortlichen und der Freiwilligen selbst zu interkultureller Kommunikation. Drittens müssen gegebenenfalls neue Freiwillige rekrutiert werden, welche integrationspezifische Fähigkeiten mitbringen (z.B. eigene Migrationserfahrung).

Qualitätsentwicklung unterstützen

Die Fallstudien machen deutlich, dass eine aktive Auseinandersetzung mit der Qualität in der Freiwilligenarbeit stattfindet. Ebenso deutlich wird jedoch auch, dass die Qualitätssicherung Zeit braucht, eine äusserst knappe Ressource in Nonprofit-Organisationen. Die Studie hat einige integrationspezifische Kriterien der Qualitätssicherung angesprochen: interkulturelle Sensibilität, Respekt und Toleranz, Gleichbehandlung im Umgang mit einer heterogener Zielgruppe und Abbau von Zugangsbarrieren. Möchte die öffentliche Hand, dass sich Qualitätskriterien in der Freiwilligenarbeit weiterentwickeln, so bedarf dies personeller Ressourcen und Austausch zwischen einzelnen Integrationsvorhaben. Bei der Weiterentwicklung von Qualitätskriterien gilt es die bezahlten Mitarbeitenden miteinzubeziehen, welche mit den Freiwilligen zusammenarbeiten und zudem ein Berufsverständnis (u.a. interkulturelles Dolmetschen, soziale Arbeit, Pflege, Pädagogik) mitbringen. Als Beispiel aus dem Gesundheitsbereich kann hier die Broschüre zur formellen Freiwilligenarbeit in der Palliative Care dienen, welche von einer Arbeitsgruppe aus verschiedenen Organisationen im Rahmen der

<sup>47</sup> Kaltenbrunner, Katharina Anna (2010): Integriertes Freiwilligenmanagement in grossen, fremdleistungsorientierten Nonprofit-Organisationen. Frankfurt am Main: Peter Lang. Van Schie, S.; Oostlander, J.; Güntert, S. T.; Wehner, Theo (2011): Volunteering, the impact of work design and organizational context - a self-determination theory perspective. In: 15. Conference of the European Association of Work and Organizational Psychology. Maastricht, 25.–28.05.2011.

<sup>48</sup> Güntert, Stefan T. (2007): Freiwilligenarbeit als Tätigsein in Organisationen: Arbeits- und organisationspsychologische Studien zu Freiwilligen- und Militztätigkeiten – diskutiert vor dem Hintergrund tätigkeitstheoretischer Überlegungen. Zürich: Züricher Buchbeiträge zur Psychologie der Arbeit. Kreuzer, Karin; Jäger, Urs (2011): Volunteering versus managerialism. Conflict over organizational identity in voluntary associations. In: Nonprofit Volunt. Sect. Q. 40 (4), S. 634–661; diese Publikation basiert auf Daten von Schweizer NPO). Davis Smith, Justin (1996): Should volunteers be managed? In: D. Billis und M. Harris (Hrsg.): Voluntary Agencies: Challenges of Organisation and Management. Basingstoke: Macmillan, S. 187–199.

nationalen Strategie zur Palliative Care entwickelt wurde und Empfehlungen für kantonale und kommunale Behörden sowie interessierte Organisationen formuliert.<sup>49</sup> Weiter empfiehlt sich, die Freiwilligenfachstellen zu stärken, welche eine zentrale Rolle bei der Qualitätsentwicklung in der Freiwilligenarbeit spielen indem sie Best Practices sammeln, Standards entwickeln, Weiterbildungen anbieten und Erfahrungsaustausch ermöglichen.<sup>50</sup> Es ist beispielsweise zu prüfen, inwiefern die Übersetzung bestehender Standards in den jeweilig anderen Landessprachen erwünscht wäre. Grundsätzlich ist bei der Weiterentwicklung von Qualität in der Freiwilligenarbeit auch der Tatsache Rechnung zu tragen, dass Freiwilligenarbeit in den unterschiedlichen Sprachregionen der Schweiz unterschiedlich ausgeprägt ist<sup>51</sup> und auch die Freiwilligenfachstellen unterschiedlich organisiert sind.<sup>52</sup>

### 5.2.2 EMPFEHLUNGEN ZUHANDEN DER TRÄGERSCHAFTEN

Die Fallstudien illustrieren verschiedene Best Practices im Umgang mit Freiwilligen. Sie zeigen auch, dass es keinen einen besten Weg für die Begleitung der Freiwilligenarbeit gibt.<sup>53</sup> Je nach Integrationsvorhaben wird stärker auf den informellen Austausch oder stärker auf formelle Standards und Vorgehensweisen gesetzt. Wichtig für die Qualität der Freiwilligenarbeit ist, sicherzustellen, dass die Leistungsempfangenden geschützt sind, explizites Wissen angemessen vermittelt wird, eine Abgrenzung zu bezahlten Angeboten stattfindet und zeitliche sowie finanzielle Ressourcen für die Begleitung der Freiwilligenarbeit vorhanden sind.

#### Qualitätsansprüche kommunizieren

Um Qualitätsansprüche in der Organisation umzusetzen, müssen diese als erstes proaktiv kommuniziert werden, wofür unterschiedliche Instrumente und Vorgehensweisen genutzt werden können. Die Kommunikation von Qualitätsansprüchen kann durch Standards (z.B. Verhaltenskodex), Formulare (z.B. Einsatzvereinbarung) und Prozesse (z.B. Einführungsgespräch und Probezeit) unterstützt werden, aber auch durch eine offene Organisationskultur und Weiterbildungen. Integrationspezifisch sind dabei Standards zur Sprachvermittlung, sowie Prozesse und eine Organisationskultur, welche das Beziehen von interkulturellen Dolmetschenden bei schwierigen Situationen ermöglichen und Gleichbehandlung sowie einen ressourcenorientierten Ansatz hoch halten. Dazu gehören auch Weiterbildungen zu Themen wie Umgang mit Vorurteilen, kulturel-

<sup>49</sup> Näf, Flurina; Walter, Esther; Christen, Sibylle (2014): Formelle Freiwilligenarbeit in der Palliative Care: Empfehlungen für kantonale und kommunale Behörden sowie interessierte Organisationen. Bern: BAG.

<sup>50</sup> In der Begleitgruppe dieser Studie wurde zudem die Frage aufgeworfen, ob es für die Freiwilligenarbeit in der Integrationsförderung eine spezifische Rückberatungsstelle bedarf, analog zum Verein INTERPRET, der schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln.

<sup>51</sup> Aregger, Doris (2012): Freiwillig Engagierte – Engagierte Freiwillige: Wer sind die Schweizer Freiwilligen und was leisten sie? Eine empirische Analyse der Determinanten der Freiwilligenarbeit in der Schweiz. Zürich: Universität Zürich.

<sup>52</sup> In der Deutschschweiz sind die regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit im Dachverband Benevol zusammengeschlossen. In der Romandie gibt es mehrere Fachstellen für die Freiwilligenarbeit: Groupe romand de promotion du bénévolat, Secrétariat Association Bénévolat-Vaud, Association neuchâteloise de services bénévoles, Réseau Bénévolat Fribourg, Association des Services Bénévoles Vaudois, Centre Genevois du Volontariat. Im Tessin ist uns die Conferenza del Volontariato Sociale bekannt.

<sup>53</sup> Meijs, Lucas C. M. P.; Ten Hoon, Esther M. (2008): No „one best“ volunteer management and organizing. Two fundamentally different approaches. In: Matthew Liao-Troth (Hrsg.): Challenges in Volunteer Management. Charlotte: IAP Information Age Publishing, S. 29–50.

le Sensibilität, interkulturelle Kommunikation, Umgang mit der eigenen Hilfslosigkeit gegenüber gewissen Situationen, in welchen sich die Personen mit Migrationshintergrund befinden. Weiterbildungen sind besonders zentral in den Förderbereichen, in denen das für den Freiwilligeneinsatz notwendige Wissen nicht durch den Erfahrungshintergrund der Freiwilligen sichergestellt ist, wie beispielsweise bei der Sprachvermittlung.

Bei der Kommunikation von Qualitätsansprüchen ist hervorzuheben, dass Integrationsarbeit eine anspruchsvolle Arbeit ist, die vielseitige (soziale und emotionale) Kompetenzen erfordert, wie Abschnitt 4.1.5 zu den Anforderungsprofilen der Freiwilligeneinsätze illustriert. Die Anforderungen gilt es bereits bei der Ausschreibung von Freiwilligeneinsätzen, den Einführungsgesprächen und in den Einsatzvereinbarungen klar zu kommunizieren. Sind die notwendigen Kompetenzen bei Freiwilligen nicht vorhanden, ist abzuwägen, ob diese durch einen angemessenen Begleitungs- und Weiterbildungsaufwand der Freiwilligen aufgebaut werden können oder ob es für beide Seiten nutzenstiftender ist, wenn die Freiwilligen an andere Freiwilligeneinsätze weitervermittelt werden.

Kompetenzen der Freiwilligen anerkennen und nutzstiftend einsetzen  
Neben der Kommunikation der Anforderungsprofile für die Freiwilligeneinsätze gilt es wahrzunehmen, dass Freiwillige einen grossen Erfahrungsschatz und vielseitige Kompetenzen mitbringen. Diese Kompetenzen gilt es anzuerkennen und nutzstiftend einzusetzen. Grundvoraussetzung dafür ist, dass die Kompetenzen der Freiwilligen erfasst beziehungsweise erfragt werden, beispielsweise während des Einführungsgesprächs.

#### Qualität überprüfen

Zur Überprüfung der Qualität gilt es Rückmeldungsoptionen zu institutionalisieren, welche es erlauben, Schwierigkeiten im Freiwilligeneinsatz zu thematisieren und Verbesserungsmassnahmen einzuleiten. In Abschnitt 4.3 sind vielfältige Rückmeldungsoptionen dargelegt (z.B. Standortgespräche, Zufriedenheitsbefragungen). Es gilt sicherzustellen, dass die Qualität der Freiwilligenarbeit regelmässig und unter Einbezug aller Anspruchsgruppen (u.a. Freiwillige, Mitarbeitende, Leistungsempfänger) überprüft wird. Die Ergebnisse der Studie decken sich mit einer Studie, welche besagt, dass insbesondere formative<sup>54</sup> Leistungsüberprüfungen in Form von Feedbackschleifen zielführend sind für ein erfolgreiches Freiwilligenmanagement.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Formative Evaluationen dienen der laufenden Rückkoppelung von Ergebnissen an die relevanten Akteure, um Optimierungen in der Umsetzung von Programmen oder Projekten zu ermöglichen. Die formative Evaluation ist ein lernorientierter begleitender Ansatz, bei welchem der Fokus auf die Verbesserung der Zielerreichung und der Wirkungen von Programmen und Projekten gelegt wird. Wollmann, H. (2000): Evaluierung und Evaluationsforschung von Verwaltungspolitik und -modernisierung – zwischen Analysepotential und -definit, in: Stockmann, R. (Hrsg.): Evaluationsforschung: Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder, Op-laden, S. 198.

<sup>55</sup> Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

Bei summativen<sup>56</sup> Leistungsüberprüfungen sind Zufriedenheitsbefragungen (bei den Freiwilligen, aber auch bei den bezahlten Mitarbeitenden und Leistungsempfangenden) angebracht. Von einer summativen, objektiven Leistungsmessung bei den Freiwilligen wird von mehreren Expertengruppen (Freiwilligenforschende, Vertreterinnen von Benevol, Freiwilligenverantwortliche) abgeraten, da diese den Kern der Freiwilligenarbeit, die Freiwilligkeit, unterwandern.<sup>57</sup>

Es zeigt sich, dass die Qualitätssicherung, insbesondere auf der Ebene der Weiterbildungen, Standards zur Sprachvermittlung und den Prinzipien der Gleichbehandlung, integrationspezifischer Inhalte enthält. Für die Sprachvermittlung sei auf eine Studie zum Einsatz von Freiwilligen in der Sprachvermittlung für Personen mit Migrationshintergrund in der Romandie hingewiesen: Die Studie zeigt konkrete Inhalte von Einführungsschulungen (z.B. Grammatik unterrichten ohne von Grammatik zu sprechen) und Weiterbildungen (z.B. Rollenspiele) verschiedener Organisationen auf.<sup>58</sup>

Zeitliche Ressourcen einplanen, Kompetenzen stärken

Wichtig für die Qualitätssicherung in allen Fallstudien sind informelle Aspekte wie die Pflege einer offenen Organisationskultur und die Wertschätzung in Form von Zeit, welche die freiwilligenverantwortliche Person den Freiwilligen schenkt. Wird die Qualitätssicherung vornehmlich durch solche informellen Aspekte abgedeckt, gilt es umso mehr zu beachten, dass dafür die notwendige Zeit eingeplant wird.<sup>59</sup> Auch ist zu berücksichtigen, dass die Führung von Freiwilligen neben den fachlichen Kompetenzen auch vielseitiger „weicher Faktoren“ bedarf (u.a. Verhandlungskompetenz, Empathie,

<sup>56</sup> Summative Evaluationen sind in der Regel so konzipiert, dass sie Empfehlungen darüber enthalten, ob ein Programm oder Projekt beibehalten, erweitert beziehungsweise reduziert oder zurückgezogen werden soll. Der Zweck von summativen Evaluationen ist es, grundlegende Entscheidungen über den Evaluationsgegenstand zu ermöglichen. Im Fokus steht daher die Gesamtbilanz bezüglich Zielerreichung und Wirkungen von Programmen oder Projekten. Vedung, E. (1999): Evaluation im öffentlichen Sektor, Wien, S. 9.

<sup>57</sup> Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

<sup>58</sup> Parson, Chris (2014): Enquête FSEA sur le profil des bénévoles engagé-e-s en tant que formateurs/-trices de français auprès des publics migrants dans les institutions de formation pour adultes en Suisse romande. Schweizerischer Verband für Weiterbildung.

<sup>59</sup> Reifenhäuser/Reifenhäuser (2013) schätzt es so ein, dass rund 80 Freiwillige mit einer Vollzeitstelle koordiniert werden können, vorausgesetzt, dass das Freiwilligenmanagement schon aufgebaut ist. Eine Umfrage bei rund 500 Organisationen in der Schweiz (Studer/von Schnurbein 2013) zeigt, dass der Durchschnitt tiefer liegt: Pro Woche werden pro Freiwillige/-n im Durchschnitt 22 Minuten aufgewendet. Aus den Antworten der Interviews in den Fallstudien kann nicht abgeleitet werden, ob sich der zeitliche Bedarf für die Qualitätssicherung im Integrationsbereich vom zeitlichen Bedarf für die Qualitätssicherung in anderen Tätigkeitsbereichen unterscheidet. Reifenhäuser, Carola; Reifenhäuser, Oliver (2013): Praxishandbuch Freiwilligenmanagement. Weinheim: Beltz Juventa; Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

Kritikfähigkeit)<sup>60</sup>, welche anhand von Erfahrungsaustausch zwischen freiwilligenverantwortlichen Personen gestärkt werden.

Angepasster Formalisierungsgrad wählen

Die Studie zeigt, dass Integrationsvorhaben unterschiedlich stark formalisiert sind. Eine Formalisierung der Qualitätssicherung anhand von Standards und obligatorischen Weiterbildungen ist unter folgenden Bedingungen weiterzuverfolgen:

- Das Integrationsvorhaben richtet sich an vulnerable Klientinnen und Klienten, welchen es aus unterschiedlichen Gründen (Sprachkenntnisse, Alter, psychosoziale Gesundheit, usw.) schwer fällt, selbst für sich einzustehen.
- Die Freiwilligen haben unbegleitet Kontakt mit Klientinnen und Klienten und/oder treten während ihres Einsatzes in deren Privatsphäre ein.
- Die Freiwilligen vermitteln nicht nur ihr Erfahrungswissen, sondern auch explizites (erlerntes) Wissen, wobei der pädagogische Ansatz wie auch der vermittelte Inhalt zu definieren sind.
- Das Integrationsvorhaben wächst und der regelmässige persönliche Kontakt mit Freiwilligen kann aufgrund der Grösse beziehungsweise des Betreuungsverhältnisses nicht mehr gewährleistet werden.

Sind keine solchen Gründe für eine Formalisierung der Freiwilligenarbeit vorhanden, ist zu berücksichtigen, dass starke Formalisierung und Reglementierung in die Freiwilligenarbeit die Motivation der Freiwilligen (u.a. Selbstbestimmung) einschränken kann.<sup>61</sup> Formalisierung ist demnach nicht per se zu empfehlen, sondern dann, wenn mit der Formalisierung wichtige Organisationsziele (z.B. Steigerung der Lebensqualität der Kundinnen und Kunden, Überblick über die Freiwilligenarbeit) verfolgt werden.

Bestehende Standards nutzen und ergänzen

Will eine Organisation die Formalisierung der Qualitätssicherung vorantreiben, so ist ein Bezug zu den Benevol-Standards sehr hilfreich (u.a. die Vorlage für ein Standortgespräch). In den Fallstudien wurde angemerkt, dass die Benevol-Standards um weitere Elemente ergänzt werden können, wie beispielsweise einen Verhaltenskodex, eine Vereinbarung zum Wohle des Kindes oder einen Unterrichtsleitfaden. Für Organisationen, welche Freiwillige mit Migrationshintergrund engagieren, sei auf das Merkblatt „Freiwillige Einsätze für ausländische Personen“ von Benevol und ein Ablaufschema für den Umgang mit fremdsprachigen Freiwilligen in Anhang A3 hingewiesen. Zudem enthält der Anhang A3 eine Gegenüberstellung aus dem Freiwilligen-Monitor, wie sich der

<sup>60</sup> Studer/von Schnurbein (2013) untersuchten Kompetenzen, um der Einzigartigkeit der Freiwilligen (im Vergleich zu bezahlten Mitarbeitenden) gerecht zu werden. Sie identifizieren folgende Kompetenzen: Überzeugungsfähigkeit und Verhandlungskompetenz, Vielsprachigkeit (zielgruppengerechte Sprache), Empathie, Rückmeldefähigkeit und Kritikfähigkeit und offener Umgang mit Grenzen der Freiwilligenarbeit (siehe Abbildung 25). Studer, Sibylle; von Schnurbein, Georg (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination, CEPS Forschung und Praxis Band 9, Basel: CEPS.

<sup>61</sup> Günstert, S. T. (2013). Wer sind die Freiwilligen – und wie hält man sie bei der Stange? Mittagsinfo der Freiwilligenagentur Zürich, 18. März 2013.

Unterstützungsbedarf von Personen mit beziehungsweise ohne Migrationshintergrund unterscheidet.

Abgrenzung zu anderen Angeboten vornehmen

Wie in den Empfehlungen für Förderinstitutionen (vgl. Abschnitt 5.1) angesprochen, ist die Qualität der Freiwilligenarbeit in Gefahr, wenn von der Freiwilligenarbeit erwartet wird, dass sie Arbeit von bezahltem Personal – welches durch eine mehrjährige Ausbildung ihre „Profession“ erlernt hat – ersetzt. Die Fallstudien zeigen Best Practices auf, wie Abgrenzungen zu bezahlter Arbeit (u.a. zu interkulturellem Dolmetschen, zur sozialen Arbeit, Pflege, Bildung, Sprachförderung) geschehen kann. Besonders wichtig ist dabei die Vermittlung an andere Angebote, was Kenntnis der migrationspezifischen Angebote in der Umgebung bedingt:

- Abgrenzung von schwierigen Gesprächen, indem an interkulturelle Dolmetschende weiterverwiesen wird.
- Abgrenzung von Beratung durch Fachpersonen, indem an die entsprechenden Fachstellen weiterverwiesen wird.
- Abgrenzung zu sozialer Arbeit, einerseits indem die Freiwilligenarbeit nicht auf eine langfristige Betreuung ausgerichtet ist, welche sozialarbeiterische Unterstützung konkurrenzieren könnte. Andererseits indem Freiwillige als „interessiertes Gegenüber mit Menschenverstand“ und nicht als Fachpersonen, verstanden werden.
- Abgrenzung zu Pflegeberufen, indem die Freiwilligen bei der Alltagsbewältigung, bezahlte Mitarbeitende bei fachlichen Fragen eingesetzt werden.
- Abgrenzung zu Angeboten der Schule und der Sprachförderung, indem beispielsweise für Übersetzungsleistungen von Einladungen finanzielle Entschädigung verlangt wird oder indem Erwachsene an Sprachkurse mit Fachpersonal und anerkanntem Diplomabschluss verwiesen werden.<sup>62</sup> gefordert

Entschädigungen leisten, um Langfristigkeit sicherzustellen

Freiwilligenarbeit ist nicht bezahlt, sie ist aber auch nicht gratis.<sup>63</sup> Die Umfrage zeigt jedoch, dass nur rund die Hälfte der Organisationen die Freiwilligen entschädigen. Auch in den Fallstudien wird thematisiert, dass Freiwillige oft nicht alle Spesen einfordern. Gleichzeitig kommt in den Fallstudien zur Sprache, dass die Langfristigkeit des Engagements unter anderem davon abhängt, ob Spesen entschädigt werden. Daher empfehlen wir auf eine angemessene Entschädigung der Freiwilligen, mindestens in Form effektiver Spesenentschädigungen, zu achten.

<sup>62</sup> Die Begleitgruppe der Studie lanciert in diesem Zusammenhang die Idee, Schnittstellen zwischen freiwillig organisierter und professioneller Sprachförderung zu entwickeln: Nach Teilnahme an einem freiwillig organisierten Angebot könnte eine Weitervermittlung an ein professionelles kostenpflichtiges Angebot gefördert werden, um den Erwerb eines anerkannten Sprachdiploms und somit erhöhte Chancen auf dem Arbeitsmarkt sicherzustellen.

<sup>63</sup> Diese Feststellung wird von den Benevol-Fachstellen vertreten und verbreitet.

### 5.3 AUSBLICK

Die vorliegende Studie fokussiert auf integrationsspezifische Herausforderungen der formellen Freiwilligenarbeit. Aufgrund dieses Fokus konnten nicht alle Aspekte, welche zur Beschreibung des Stellenwerts und der Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich beitragen, vollständig erfasst werden. Im Folgenden werden weitere wichtige Aspekte der Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich im Sinne eines Ausblicks kurz angesprochen.

Rolle der informellen Freiwilligenarbeit im Integrationsbereich wertschätzen

Die informelle Freiwilligenarbeit wurde in der Studie nicht berücksichtigt. Der Freiwilligen-Monitor zeigt, dass gerade Unterstützung in der Alltagsbewältigung durch informelle Freiwilligenarbeit passiert und sich fast doppelt so viele Personen mit Migrationshintergrund informell als formell freiwillig engagieren.<sup>64</sup> (Bei Personen, die erst seit kurzem in der Schweiz sind, ist der Anteil der informell Engagierten im Vergleich zu den formell Engagierten noch höher).<sup>65</sup>

Für kleine, (fast) vollumfänglich auf Freiwilligenarbeit basierten Integrationsvorhaben ist es eine Herausforderung, sich in Befragungen mit „Freiwilligenmanagementvokabular“ und staatlich definierten Integrationsbereichen wiederzufinden. Wir haben in den Fallstudien auch kleine Integrationsvorhaben berücksichtigt. Dennoch wird die Studie den privaten Integrationsvorhaben, welche den Schritt in die öffentliche Sphäre (z.B. durch eine Vereinsgründung oder Öffentlichkeitsarbeit) nicht gegangen sind, nur bedingt gerecht. Den informell organisierten Gruppen, welche äusserst wichtige Integrationsarbeit leisten, fehlt es weiterhin an Sichtbarkeit.

Schnittstelle zu allgemeinen sozialen Integration nutzen

Für viele der untersuchten Integrationsvorhaben, insbesondere für die kleineren, war es schwierig, ihre Tätigkeiten den Förderbereichen des SEM zuzuordnen. Wie in den Empfehlungen angesprochen, kann neben der Förderung von migrationsspezifischen Integrationsvorhaben parallel die Strategie verfolgt werden, allgemeine Integrationsvorhaben (z.B. in Bezug auf den Arbeitsmarkt, die psychosoziale Gesundheit, das Alter) für die migrationsspezifischen Zielgruppen zu öffnen beziehungsweise anzupassen. Inwiefern dieser Zugang zu bestehenden Integrationsangeboten für Personen mit Migrationshintergrund gewährleistet ist, hat die Studie nur bedingt durch die Vorhaben mit mir und GGG Wegweiser thematisiert und nicht quantitativ erfasst.

Freiwilligenarbeit im Kontext prekärer Arbeitsverhältnisse beobachten  
Einzelne Kommentare in der Studie thematisieren die Gefahr, dass Personen (mit Migrationshintergrund) in gering entschädigten, „freiwilligen“ Tätigkeiten bleiben, ohne dass ihr freiwilliges Engagement dazu beiträgt, dass sie eine bezahlte Arbeit finden. Die Studie hat sich auf Freiwilligenarbeit beschränkt, welche mit maximal 1'000 Franken

<sup>64</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

<sup>65</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.

Pauschalspesen vergütet wird. Daher konnte sie sich dem Thema des Graubereichs zwischen Freiwilligenarbeit mit Pauschalentschädigung und schlecht bezahlter Arbeit nicht abschliessend annehmen. Es wären weitere Studien notwendig, um die Relevanz der Forderung, Freiwilligenarbeit klar von prekären Arbeitsverhältnissen abzugrenzen,<sup>66</sup> im Integrationsbereich zu untersuchen.

<sup>66</sup> Knöpfel, Carlo (2009): Mehr freiwilliges Engagement im bedrängten Sozialstaat? In: Europäisches Netzwerk Freiwilliges Engagement (Hrsg.). Grenzen-Los! Freiwilliges Engagement in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Konstanz, 16.–17.02.2009.



## AI DEFINITION DER FÖRDERBEREICHE

Das Staatssekretariat für Migration und die Konferenz der Kantonsregierungen definieren für die Förderbereiche Programmziele, welche den Inhalt der Förderbereiche gut umschreiben. Diese Programmziele sind in Darstellung DA 1 aufgeführt

### DA 1: Förderbereiche und ihre Programmziele

Förderbereiche	Strategische Programmziele
1. Pfeiler: Information und Beratung	
Erstinformation und Integrationsförderbedarf	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle aus dem Ausland zugewanderten Personen mit Perspektive auf längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt fühlen sich in der Schweiz willkommen und sind über die wichtigsten hiesigen Lebensbedingungen und Integrationsangebote informiert.</li> <li>▪ Migrantinnen und Migranten mit besonderem Integrationsförderbedarf werden so früh wie möglich, spätestens aber nach einem Jahr geeigneten Integrationsmassnahmen zugewiesen.</li> </ul>
Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantinnen und Migranten sind informiert und beraten in Fragen des Spracherwerbs, der Alltagsbewältigung sowie der beruflichen und sozialen Integration.</li> <li>▪ Institutionen der Regelstrukturen sowie weitere interessierte Kreise sind informiert, beraten und verfügen über Begleitung beim Abbau von Integrationshemmnissen, bei Prozessen der transkulturellen Öffnung und bei der Bereitstellung zielgruppenspezifischer Massnahmen.</li> <li>▪ Die Bevölkerung ist informiert über die besondere Situation der Migrantinnen und Migranten, die Ziele und Grundprinzipien der Integrationspolitik sowie die Integrationsförderung.</li> </ul>
Schutz vor Diskriminierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Institutionen der Regelstrukturen sowie weitere interessierte Kreise sind informiert und beraten in Fragen des Diskriminierungsschutzes.</li> <li>▪ Menschen, die aufgrund von Herkunft oder Rasse diskriminiert werden, verfügen über kompetente Beratung und Unterstützung.</li> </ul>
2. Pfeiler: Bildung und Arbeit	
Sprache	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantinnen und Migranten verfügen über die für die Verständigung im Alltag notwendigen und ihrer beruflichen Situation angemessenen Kenntnisse einer Landessprache.</li> </ul>
Frühe Förderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantenfamilien haben chancengleichen Zugang zu den Angeboten der frühen Förderung, die ihrer familiären Situation gerecht werden.</li> </ul>
Arbeitsmarktfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantinnen und Migranten, die keinen Zugang zu den Angeboten der Regelstrukturen finden, verfügen über ein Förderangebot, das ihre Arbeitsmarktfähigkeit verbessert.</li> </ul>

Förderbereiche	Strategische Programmziele
3. Pfeiler: Verständigung und gesellschaftliche Integration	
Interkulturelle Übersetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantinnen und Migranten sowie Mitarbeitende von Regelstrukturen verfügen in besonderen Gesprächssituationen (komplexe Sachverhalte, sehr persönliche Themen, Verwaltungsverfahren) über ein Vermittlungsangebot für qualitativ hochwertige Dienstleistungen im Bereich des interkulturellen Übersetzens.</li> </ul>
Soziale Integration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migrantinnen und Migranten nehmen am gesellschaftlichen Leben in der Nachbarschaft, d.h. in der Gemeinde und im Quartier sowie in zivilgesellschaftlichen Organisationen teil.</li> </ul>

Quelle: Staatssekretariat für Migration (SEM)/Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) (2011): Spezifische Integrationsförderung als Verbundaufgabe Bund-Kantone. Bern: Staatssekretariat für Migration und Konferenz der Kantonsregierungen.

A2 ÜBERSICHT ÜBER DIE ZIELGRUPPEN DER PROJEKTE

In der Online-Umfrage baten wir die Organisationen, die Zielgruppen der Projekte, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden, anhand der Kriterien Geschlecht und Alter (vgl. Darstellung DA 2) und Herkunft (vgl. Darstellung DA 3) einzuschätzen.

DA 2: Geschlecht und Alter der Zielgruppen ausgewählter Projekte\*

		Geschlecht	
		Frauen/Mädchen	Männer/Jungen
Altersgruppe	Kinder (bis 14 Jahre)	78	66
	Jugendliche (bis 18 Jahre)	63	60
	Erwachsene	145	119
	Ältere Personen (ab Pensionsalter)	67	57

Quelle: eigene Darstellung basierend auf der Online-Umfrage 2015 (n =183). Mehrfachantworten möglich.  
 Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

DA 3: Herkunft der Zielgruppen ausgewählter Projekte\*

Zielgruppe	Anzahl Projekte, die sich an diese Zielgruppe richten
Gesamte ausländische Wohnbevölkerung	94
Gesamte einheimische Wohnbevölkerung	69
Ein bestimmter Teil beziehungsweise bestimmte Gruppen der ausländischen Wohnbevölkerung	73
Bestimmte Gruppe/-n der einheimischen Wohnbevölkerung	45

Quelle: eigene Darstellung basierend auf der Online-Umfrage (n = 163). Mehrfachantworten möglich.  
 Legende: \* Betrifft die Projekte pro Organisation, in welchen die meisten Stunden Freiwilligenarbeit geleistet werden.

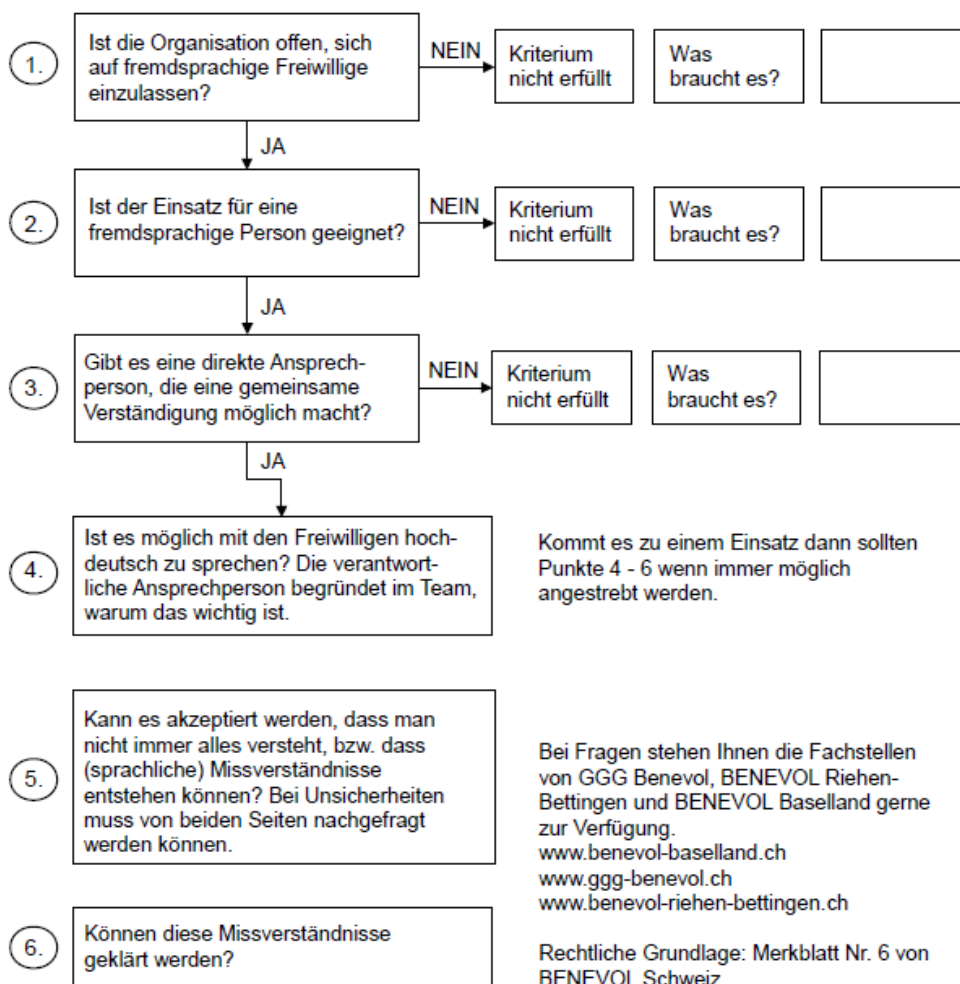
Unter den Integrationsvorhaben, die sich an einen bestimmten Teil beziehungsweise an eine bestimmte Gruppen der ausländischen Wohnbevölkerung richten, wurden häufig

Asylsuchende und Flüchtlinge, aber auch spezifische Ethnien (z.B. Tamilen und Tami-  
innen), Sprachgruppen (z.B. portugiesisch sprechende Personengruppe) oder Nationa-  
litäten (z.B. Personen aus der Türkei, Albanien, Thailand, Venezuela) genannt.

DA 4: Ablaufschema Umgang mit fremdsprachigen Freiwilligen



Fremdsprachige Freiwillige / Ablauf der Vermittlung

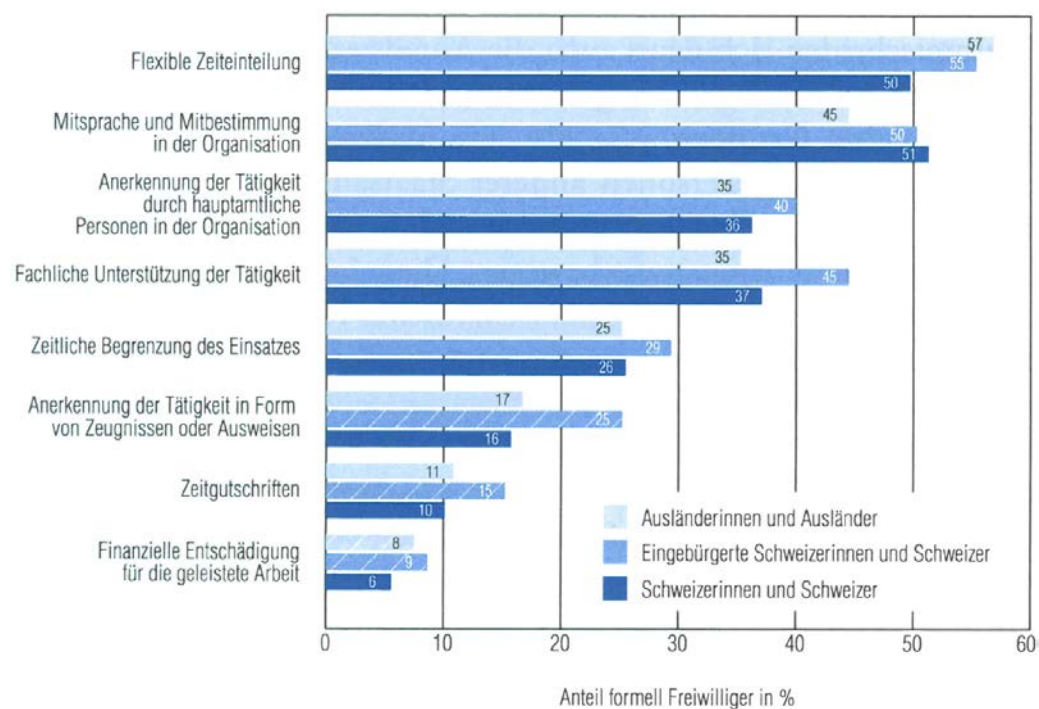


Arbeitsgruppe fremdsprachige Freiwillige

Dezember 2014

Quelle: GGG Benevol Basel.

DA 5: Mögliche Massnahmen der Vereine und Organisationen zur Steigerung des freiwilligen Engagements nach Migrationshintergrund



Quelle: Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016, S. 216).<sup>67</sup>  
 Legende: Anteil derjenigen, welche der jeweiligen Massnahme auf einer Skala von 0 bis 10 mindestens den Wert 8 vergaben, in Prozent der formell Freiwilligen nach Migrationshintergrund in der Erhebung des Jahres 2014, gewichtete Werte. Zur Auswahl stehen für jede abgefragte Massnahme die Werte 0 („überhaupt nicht wichtig“) bis 10 („sehr wichtig“). Schraffierte Balken: Für Eingebürgerte und Personen anderer Nationalität liegen in vereinzelter Kategorien Angaben von weniger als 30 Befragten vor. Diese Anteilswerte müssen deshalb unter Vorbehalt interpretiert werden.

<sup>67</sup> Freitag, Markus; Manatschal, Anita; Ackermann, Kathrin; Achermann, Maya (2016): Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016. Zürich: Seismo.