

Krisenbewältigung in der ersten Welle der Coronavirus-Pandemie am Beispiel von Einrichtungen der Migrationsberatung in Hamburg

Ksenia Belyakova

**Krisenbewältigung in der ersten Welle der
Coronavirus-Pandemie am Beispiel von
Einrichtungen der Migrationsberatung
in Hamburg**

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar

ISBN 978-3-96138-309-2

© 2022 Wissenschaftlicher Verlag Berlin

Olaf Gaudig & Peter Veit GbR

www.wvberlin.de / www.wvberlin.com

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, auch einzelner Teile, ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig. Dies gilt insbesondere für fotomechanische Vervielfältigung sowie Übernahme und Verarbeitung in EDV-Systemen.

Druck und Bindung: SDL – Digitaler Buchdruck, Berlin

Printed in Germany

€ 20,00

Abstract (DE)

Krisenbewältigung in der ersten Welle der Coronavirus-Pandemie am Beispiel von Einrichtungen der Migrationsberatung in Hamburg

Diese Masterarbeit untersucht aus der Perspektive des wirtschaftlichen Krisenmanagements und der organisatorischen Resilienz, wie die Migrationsberatung die Herausforderungen der ersten Welle der COVID-19-Pandemie bewältigt hat. Anhand von fünf Interviews mit Mitarbeiterinnen von Einrichtungen der Migrationsberatung in Hamburg soll herausgefunden werden, welche bereits bekannte Schwachstellen in den Zeiten der globalen Pandemie verstärkt präsent waren, welche möglicherweise neu dazukamen und welche erfolgreiche Maßnahmen die Befragten mit ihren KollegInnen teilen können.

Keywords (DE): Migrationsberatung, Krisenmanagement, Resilienz

Abstract (EN)

Overcoming the crisis in the first wave of the Coronavirus pandemic: Case study of immigration counselling in Hamburg

This master's thesis looks at how the immigration counselling has been managing the effects of the first-wave COVID-19 pandemic from an economic crisis management and organisational resilience perspective. Through five interviews with employees of immigration counselling offices in Hamburg, Germany, one finds out which known weak spots have made themselves more evident in the global pandemic times, which ones might be new, and what best practices can the interviewees share with their colleagues.

Keywords (EN): immigration counselling, crisis management, resilience

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
1. Theoretischer und situativer Hintergrund	11
1.1. Begriffsklärung: Migrationsberatung.....	11
1.2. Begriffsklärung: Krisenbewältigung.....	15
Krisenstadien.....	16
Resilienz.....	18
1.2.1. Krisenbewältigung in der aktuellen Situation im Bereich Migration	19
1.2.2. Prinzipien der Resilienz im Kontext der Migrationsberatung	22
Prinzip 1. Preoccupation with Failure/Konzentration auf Fehler.....	23
Prinzip 2. Reluctance to Simplify/Abneigung gegen vereinfachende Interpretationen.....	24
Prinzip 3. Sensitivity to Operations/Sensibilität für betriebliche Abläufe	26
Prinzip 4. Commitment to Resilience/Streben nach Flexibilität	27
Prinzip 5. Deference to Expertise/Respekt vor fachlichem Wissen und Können	28
1.3. Fragestellung und Ziel	30
2. Methodologie: Explorative empirische Untersuchung	32
2.1. Untersuchungszielgruppe.....	32
2.2. Werkzeuge und Methoden der Datenanalyse.....	33
2.2.1. Leitfadeninterview	33
2.2.2. Datenvorbereitung und Analyseverfahren	36
Datenvorbereitung	36
Analyseverfahren.....	39
2.3. Realisierungsherausforderungen.....	40
2.4. Ursprüngliches Vorhaben.....	41
3. Analyseergebnisse	44
3.1. Sprache.....	45
3.1.1. Deutschkurse und -kenntnisse	47
3.1.2. Anträge.....	48
3.1.3. Übersetzungs- und Dolmetscherdienste.....	49
3.2. Digitales	50
3.2.1. Geräteausstattung.....	51
3.2.2. Messenger	53
3.3. Erreichbarkeit.....	55
3.3.1. Erreichbarkeit der Beraterinnen.....	56
3.3.2. Erreichbarkeit von Partnereinrichtungen	57
3.4. Selbstständigkeit der Ratsuchenden.....	60
4. Implikationen und Handlungsvorschläge	63

4.1. Sprache.....	66
4.1.1. Deutschkurse und -kenntnisse	66
4.1.2. Anträge.....	70
4.1.3. Übersetzungs- und Dolmetscherdienste.....	72
4.2. Digitales	73
4.2.1. Geräteausstattung.....	74
a) bei BeraterInnen	74
b) bei KlientInnen.....	75
4.2.2. Technische Kenntnisse der Ratsuchenden	76
4.2.3. Messenger und andere externe Dienste	77
4.3. Erreichbarkeit.....	78
4.3.1. Einrichtungen der Migrationsberatung.....	79
4.3.2. Kooperationspartner der Migrationsberatung.....	80
4.4. Selbstständigkeit der Ratsuchenden.....	81
4.4.1. Case-Management	83
4.4.2. Seminare für Ratsuchende	84
Fazit.....	87
Literaturverzeichnis	90