

# TRABAJO DE FIN DE MÁSTER



**UCAM**  
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Departamento de Ciencias Humanas y Religiosas

Título Oficial de Máster Universitario en Desarrollo Social

Alemania como epicentro de la reciente crisis migratoria de 2015. Los primeros pasos hacia la integración. La percepción del fenómeno migratorio desde un campo de refugiados en Colonia.

Autora: Marta Pérez Beltrán

Tutor: Rainer Gehrig

Colonia, 01 de septiembre de 2018



# TRABAJO DE FIN DE MÁSTER



## UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

### FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Departamento de Ciencias Humanas y Religiosas

Título Oficial de Máster Universitario en Desarrollo Social

Alemania como epicentro de la reciente crisis migratoria de 2015. Los primeros pasos hacia la integración. La percepción del fenómeno migratorio desde un campo de refugiados en Colonia.

Autora: Marta Pérez Beltrán

Tutor: Rainer Gehrig

Colonia, 01 de septiembre de 2018



## RESUMEN

**Título:** Alemania como epicentro de la reciente crisis migratoria de 2015. Los primeros pasos hacia la integración. La percepción del fenómeno migratorio desde un campo de refugiados en Colonia.

En el verano del 2015 Europa vivió una de las mayores crisis migratorias, donde la guerra civil en Siria y el auge del grupo terrorista del Estado Islámico obligó a cientos de personas a huir tras quedarse sin hogar o temer por su seguridad y la de sus familiares. Muchos de ellos fijaron Alemania como destino al ser un país económicamente desarrollado y generoso en términos de políticas migratorias.

En el año 2016, según datos de la Oficina Federal para la Migración y los Refugiados (BAMF), más del 60% de las peticiones se llevaron a cabo en Alemania y la ciudad de Colonia en el Estado Federado de Renania del Norte Westfalia fue la que más refugiados acogió, un total de 13.253.

El objetivo de la presente investigación es analizar cuáles han sido los principales problemas durante los primeros pasos hacia la integración de los residentes en un campo de refugiados en un barrio de Colonia. Se analizará el significado del término integración, así como los principales problemas en el proceso de integración de los refugiados desde un punto de vista interno, es decir según la experiencia de los trabajadores de una de las organizaciones que han convivido con ellos desde su llegada al campo y los han acompañado durante el proceso de integración.

Para alcanzar este objetivo se llevó a cabo una investigación cualitativa y se entrevistaron a seis trabajadores de una de las dos organizaciones responsables del funcionamiento del campo de refugiados objeto de la presente investigación para conocer de primera mano los retos y problemas a los que tuvieron que hacer frente los refugiados tras su llegada al país y que se interpusieron en su camino hacia la integración.

El trabajo de fin de máster está estructurado en nueve capítulos. Tras un primer capítulo introductorio presentando la temática y los objetivos se procede a la descripción del marco legal donde se incluyen cifras y se explica el sistema

de acogida y repartición en Alemania, así como la ley de integración. El tercer capítulo engloba tanto proyectos como investigaciones relacionadas con la integración en el Distrito Federado de Renania del Norte-Westfalia además de una breve crítica en relación al concepto de integración tomando como base la nueva ley de integración alemana. El cuarto capítulo presenta el campo de refugiados objeto de la presente investigación detallando la organización del mismo mientras que el quinto capítulo se adentra en cuestiones metodológicas, detallando la elección de la técnica así como todo lo relacionado con la recogida de datos. En el sexto capítulo se detalla el laborioso proceso de análisis cualitativo escogido basado en el análisis cualitativo de contenido enfocado en los temas de Udo Kuckartz con una explicación detallada de las fases. La presentación de los resultados por casos aparece en el capítulo siete mientras que en el octavo capítulo se llevó a cabo un trabajo comparativo y una presentación de los resultados por categorías antes de la formulación en el noveno y último capítulo de las conclusiones que resumen los resultados en relación con los objetivos planteados.

Con la presente investigación no solo se pretende generar nuevo conocimiento, sino proponer mejoras en la integración para una futura crisis migratoria en Alemania.

**Palabras clave:** migración, campo de refugiados, crisis migratoria, integración, política de integración, ley de integración, política de acogida y refugiados, Reglamento de Dublín, fórmula '*Königstein*'.

## ABSTRACT

**Title:** Germany and the epicenter of the recent migration crisis of 2015. The first steps towards integration. The migration phenomenon from the perspective of a refugee camp in Cologne.

In the summer of 2015 Europe witnessed one of the biggest migration crisis in history, in which the Syrian Civil War and the rise of the Islamic State forced hundreds of people to flee after losing their home and fearing for their own and family's security. Most of them chased their destiny in Germany, mainly due to its wealth and generosity in terms of migration policy.

In 2016, according to data from the Federal Office for Migrations and Refugees in Germany (BAMF) more than 60% of the applications took place in Germany and the city of Cologne in the Federal State of North Rhine-Westphalia took the pulse of Germany by taking most of the refugees, a total of 13.253.

The aim of the present investigation is to analyze the main problems appeared during the first months in the integration process of the residents of a refugee camp in a neighborhood in Cologne. The meaning of the term integration will be discussed such as the main problems of the refugee integration process from an internal point of view, meaning from the experience of workers of one of the organizations which have worked with them since their arrival to this refugee camp and have accompanied them during the process.

In order to reach this goal a qualitative investigation was conducted and six co-workers were interviewed to find out from firsthand the problems and challenges the refugees had to face after their arrival to the country and stood on their way.

This master thesis is structured in nine chapters. After introducing the theme and goals in the first chapter, the second chapter describes the legal framework including some immigration figures and also explains the welcome and distribution system in Germany, such as a brief introduction to the Integration Act in Germany. The third chapter embraces integration-related projects and investigations in the Federal State of North Rhine-Westphalia as

well as a critical writing piece regarding the concept of integration on the basis of the new German Integration Act. The fourth chapter introduces the refugee camp where this investigation took place and explains in detail its organization, whereas the fifth chapter goes straightly into the methodology and explains the choice of the technique used and all data collection-related. The sixth chapter details the laborious analysis process chosen based on the qualitative content thematic analysis from Udo Kuckartz explaining the different stages. The presentation of results by case appears in chapter seven whilst in chapter eight the results are presented in each category after carrying out a comparative analysis of themes. The ninth and final chapter sums up the results based on the goals set at the beginning of this investigation.

The aim of this investigation is not only to generate new knowledge but to suggest integration-related improvements towards future migration crisis in Germany.

**Key words:** migration, refugee camp, migration crisis, integration, integration policy, Integration Act, welcome refugee policy, Dublin Regulation, '*Königstein*' key.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer sinceramente a mi tutor Dr. Rainer Gehrig por sus orientaciones en este trabajo, su supervisión y apoyo.

An dieser Stelle möchte ich auch meinem Partner Mario danken, der mich motivierend in Richtung Abschluss bewegte und mich durch den gesamten Prozess hindurch begleitet hat.

Besonderen Dank an meine Arbeitskollegen, die sich auf das Interview eingelassen haben und mir ermöglicht haben, weitreichende Informationen für diese Arbeit zu sammeln.

Finalmente a mi madre por su sabiduría y apoyo incondicional.



## ÍNDICE GENERAL

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 1  |
| 2. MARCO TEÓRICO .....   | 4  |
| 2.1 La migración en cifras .....   | 4  |
| 2.2 Proceso de acogida y marco legal .....   | 6  |
| 2.2.1 <i>Königsteiner-Schlüssel</i> y el sistema EASY .....  | 9  |
| 2.2.2 <i>Asylpaket I</i> y <i>Asylpaket II</i> .....   | 11 |
| 2.2.3 La nueva ley de integración y el <i>Integrationspaket</i> .....                              | 11 |
| 3. EL CONCEPTO DE INTEGRACIÓN .....  | 15 |
| 3.1 Proyectos relacionados con la integración .....  | 16 |
| 3.1.1 Investigaciones publicadas en Renania del Norte-Westfalia..                                  | 17 |
| 4. EL CAMPO DE REFUGIADOS OBJETO DE LA PRESENTE<br>INVESTIGACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DEL MISMO ..... | 20 |
| 4.1 La organización del campo de refugiados y las tareas de las<br>organizaciones .....            | 20 |
| 4.2 Descripción del campo de refugiados .....  | 21 |
| 5. METODOLOGÍA .....   | 24 |
| 5.1 La entrevista como técnica para la investigación cualitativa .....                             | 25 |
| 5.2 Selección y características de la muestra .....  | 26 |
| 5.2.1 Selección de la muestra .....  | 26 |
| 5.2.2 Tamaño y representatividad de la muestra de sujetos .....                                    | 27 |
| 5.2.3 Perfil de los entrevistados .....  | 28 |
| 5.2.4 Establecimiento de las entrevistas .....   | 29 |
| 5.3 Guión de las entrevistas .....   | 30 |
| 5.4 La grabación de las entrevistas y la transcripción de los datos a<br>texto .....               | 31 |
| 5.5 Las cuestiones éticas y la calidad en la investigación cualitativa ....                        | 33 |
| 5.5.1 La calidad como criterio principal en la investigación<br>cualitativa .....                  | 33 |
| 5.5.2 La problemática ética en la investigación cualitativa .....                                  | 33 |
| 5.5.2.1 El consentimiento informado .....  | 34 |
| 6. ANÁLISIS .....  | 35 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.1   | Proceso de análisis cualitativo de contenido enfocado en los temas .....                                    | 35 |
| 6.1.1 | Primera fase: trabajo inicial con el texto: marcar segmentos relevantes y escribir memos .....              | 36 |
| 6.1.2 | Segunda fase: desarrollar las categorías temáticas fundamentales .....                                      | 38 |
| 6.1.3 | Tercera fase: codificar todo el material disponible hasta el momento con las categorías fundamentales ..... | 38 |
| 6.1.4 | Cuarta fase: sistematizar todos los segmentos codificados con la misma categoría fundamental                |    |
|       | Quinta fase: determinar de modo inductivo las subcategorías desde el material .....                         | 41 |
| 6.1.5 | Sexta fase: codificar el material completo con el sistema diferenciado de categorías.....                   | 43 |
| 7.    | RESULTADOS .....  | 44 |
| 7.1   | Eliminación de categorías .....   | 46 |
| 7.2   | Los resultados por casos .....  | 47 |
| 7.2.1 | La entrevista 1 (ent01) .....   | 47 |
| 7.2.2 | La entrevista 2 (ent02) .....   | 52 |
| 7.2.3 | La entrevista 3 (ent03) .....   | 55 |
| 7.2.4 | La entrevista 4 (ent04) .....   | 58 |
| 7.2.5 | La entrevista 5 (ent05) .....   | 61 |
| 7.2.6 | La entrevista 6 (ent06) .....   | 63 |
| 7.3   | Matriz de perfiles .....  | 66 |
| 8.    | RESULTADOS POR CATEGORÍAS .....   | 71 |
| 8.1   | Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados .....  | 71 |
| 8.2   | Tareas .....  | 71 |
| 8.3   | Experiencias .....  | 72 |
| 8.4   | Retos y problemas de integración para los refugiados .....  | 72 |
| 8.5   | Clasificación de los problemas de integración .....   | 73 |
| 8.6   | Propuesta de mejora .....   | 73 |
| 8.7   | Utilización de recursos disponibles tanto a nivel estatal como local .....                                  | 74 |
| 8.8   | Significados de la integración .....  | 75 |

|   |    |
|---|----|
| 8.9 Oportunidades de integración a largo plazo .....  | 75 |
| 8.10 Política de acogida y refugiados .....   | 75 |
| 8.11 Reacciones del vecindario antes de la inauguración del campo y<br>tras su apertura ..... | 76 |
| 9. CONCLUSIONES .....   | 77 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA .....  | 79 |



## ÍNDICE DE TABLAS, ILUSTRACIONES Y DE ANEXOS

### ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Tasa de inmigración de la población siria en el año 2016 según destino.....                   | 5  |
| Tabla 2. Tasa de inmigración de la población afgana en el año 2016 según destino.....                  | 5  |
| Tabla 3. Tasa de inmigración de la población iraquí en el año 2016 según destino.....                  | 5  |
| Tabla 4. Tasa de inmigración de la población iraní en el año 2016 según destino.....                   | 6  |
| Tabla 5. Resumen de la clasificación de las entrevistas realizadas.....                                | 32 |
| Tabla 6. Lista de las categorías temáticas fundamentales tras un primer análisis.....                  | 39 |
| Tabla 7. Extracto de la primera fase de codificación del caso ent01.....                               | 40 |
| Tabla 8. Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas” del caso ent01.....      | 41 |
| Tabla 9. Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia” del caso ent01..... | 42 |
| Tabla 10. Evolución de las categorías.....   | 44 |
| Tabla 11. Matriz temática de los casos ent01, ent02 y ent03.....                                       | 68 |

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |   |
|---|---|
| Ilustración 1. Solicitudes de asilo en países europeos en el año 2016.....              | 8 |
| Ilustración 2. Cuota de distribución según el <i>Königsteiner-Schlüssel</i> en 2016...9 | 9 |

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 3. Captura de pantalla <i>Flucht: Forschung und Transfer. Flüchtlingsforschung in der Bundesrepublik Deutschland</i> ..... | 17 |
| Ilustración 4. Gráfico del campo de refugiados.....  | 22 |
| Ilustración 5. Procedimiento de análisis cualitativo de contenido en siete fases según Kuckartz.....                                   | 36 |
| Ilustración 6. Extracto de un segmento de la ent01.....  | 37 |
| Ilustración 7. Matriz temática para el resumen temático de Kuckartz.....   | 67 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| Anexo nº1. Guión entrevista en alemán.....  | 85  |
| Anexo nº2. Consentimiento informado en alemán .....                                     | 88  |
| Anexo nº3. Primera fase de codificación por casos.....                                  | 89  |
| Anexo nº4. Definición de las subcategorías de cada categoría fundamental por casos..... | 122 |
| Anexo nº5. Segunda fase de codificación.....  | 145 |
| Anexo nº6. Matriz temática.....   | 153 |

# 1. INTRODUCCIÓN

Desde hace años Europa ha sido testigo de constantes movimientos migratorios: el periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial, las descolonizaciones de los años 60, la crisis del sistema comunista en Europa del Este y la URSS, la migración masiva que caracterizó el siglo XIX y el inicio del siglo XX, etc.

En el verano del 2015 Europa vivió una de las mayores crisis migratorias, donde la guerra civil en Siria y el auge del grupo terrorista del Estado Islámico obligó a cientos de personas a huir tras quedarse sin hogar o temer por su seguridad y la de sus familiares. Muchos de ellos fijaron Alemania como destino al ser un país económicamente desarrollado y generoso en términos de políticas migratorias.

A diferencia de otras crisis migratorias, la crisis migratoria de 2015 llegó en un momento de inestabilidad económica para la Unión Europea donde muchos países se vieron desbordados frente a la inmensa acogida de solicitantes, sobre todo los países fronterizos de Europa del Sur y del Este y los más golpeados por la crisis, como es el caso de Grecia e Italia.

Ante tal crisis algunos países como Polonia, la República Checa, Eslovaquia y Hungría se negaron a aceptar a refugiados mientras que otros países como Holanda, Suecia y Noruega optaron por hacer frente a los gastos ocasionados por la llegada de refugiados con el presupuesto destinado a la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD).

Alemania es uno de los pocos países que no ha realizado recortes en sus programas de desarrollo ni ha recurrido al presupuesto destinado para la AOD para hacer frente a la reciente crisis migratoria.

A finales del año 2015 el país se declaró dispuesto a recibir a 800.000 refugiados para el año 2016, estableció una política de puertas abiertas basada principalmente en la prevalencia de los derechos humanos e interrumpió temporalmente el Reglamento de Dublín para los refugiados procedentes de Siria, aspecto que pudo condicionar la decisión de migrar hacia Alemania.

En el año 2016, según datos de la Oficina Federal para la Migración y los Refugiados (BAMF), más del 60% de las peticiones se llevaron a cabo en Alemania y la ciudad de Colonia en el Estado Federado de Renania del Norte Westfalia fue la que más refugiados acogió, un total de 13.253. Colonia es la cuarta ciudad más grande de Alemania precedida por Berlín, Hamburgo y Múnich y la más poblada dentro del Estado Federado de Renania del Norte Westfalia seguida de su capital Düsseldorf.

Para hacer frente a la inmensa acogida de refugiados se habilitaron pabellones para poder dar alojamiento temporal a los recién llegados y se levantaron establecimientos de primera recepción para los solicitantes de asilo (EAE, *Erstaufnahmeeinrichtung*) donde al principio permanecían un máximo de 3-5 días, así como campamentos de emergencia (NU, *Notunterkunft*) llevados por organizaciones como Caritas, Malteser Hilfsdienst e.V, Johanniter y Cruz Roja alemana entre otros. Más adelante, se levantaron centros de acogida para aquellos solicitantes de asilo a la espera de un veredicto, conocidos en Alemania como los ZUE (*Zentral Unterbringungseinrichtung*) y finalmente debido a la falta de privacidad y a las precarias condiciones en las que vivían la ciudad de Colonia decidió cerrar todos los pabellones y campamentos de emergencia y trasladar a los refugiados a comunas y campos de refugiados con mejores instalaciones donde una vez obtenido el permiso de residencia temporal permanecían hasta encontrar una vivienda.

En otoño de 2015 no solo aumentó el número de refugiados en Alemania sino el compromiso de muchas personas por ayudar. Muchas de las comunas y campos se llenaron de voluntarios dispuestos a aportar su granito de arena y hacer frente a este nuevo reto humanitario. (Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, 2017).

La canciller alemana Angela Merkel calificó la crisis de los refugiados como uno de los mayores cometidos desde la reunificación alemana y anunció que el mayor reto consistirá en la integración de los nuevos miembros en la sociedad (Mayer-Braun, 2015, p.10).

Durante la fase de espera y hasta la aprobación de la primera ley de integración el 25 de mayo del 2016 también conocida como *Integrationspaket* los trabajadores y voluntarios de las distintas organizaciones de los campos de refugiados y comunas tenían como objetivo ayudar y facilitar la integración de los nuevos miembros en la sociedad hasta que se les conceda derecho de asilo, una vivienda y puedan comenzar con el plan de integración previsto por la República Federal alemana que incluye cursos de idiomas, formación, inclusión en el mercado laboral, etc.

La presente investigación tiene como objetivo analizar cuáles han sido los principales problemas durante los primeros pasos hacia la integración de los residentes en un campo de refugiados en un barrio de Colonia. Se analizará el significado del término integración, así como los principales problemas en el proceso de integración de los refugiados desde un punto de vista interno, es decir según la experiencia de los trabajadores de una organización que han convivido con los refugiados desde su llegada al campo y los han acompañado durante el proceso de integración.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 LA MIGRACIÓN EN CIFRAS

En la actualidad alrededor de 65 millones de personas han abandonado no siempre de manera voluntaria su país natal (ACNUR). Muchos se ven obligados a huir a causa de los conflictos bélicos, otros parten en busca de un futuro mejor fijando como destino Europa.

Según el Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2013 de la OIM, son diversos los factores que influyen en la decisión de migrar, entre los que destacan los factores económicos, los desequilibrios geográficos, factores ambientales, redes transnacionales, los conflictos bélicos, etc. (OIM, 2013).

Dependiendo del factor podemos establecer una categorización con respecto al tipo de migrante, entre los que Muñoz destaca “refugiados de guerra, refugiados económicos, mano de obra barata, trabajadores altamente cualificados, estudiantes, directivos y empresarios” (Muñoz, 2002).

Existen numerosos tipos de migración, Norte-Sur, Sur-Norte, Sur-Sur y Norte-Norte. La más conocida es la migración Sur-Norte, migración que se da a países más desarrollados con la esperanza de mejorar la calidad de vida. Sin embargo, la migración Sur-Sur se da casi con tanta frecuencia como la Sur-Norte y un claro ejemplo de ello a raíz de la crisis política en el Norte de Irak y Afganistán es la migración a países como Jordania, Egipto y Turquía que han tenido que hacer frente a un aumento considerable del flujo migratorio así como de solicitantes de asilo.

Independientemente del tipo de migrante o tipo de migración, a la hora de emprender ese viaje a lo desconocido, suele haber una preferencia por migrar hacia países más desarrollados. En el Informe sobre Desarrollo Humano 2009 se habla por primera vez de las migraciones en relación con el Índice de Desarrollo Humano y se afirma que “más de tres cuartas partes de los migrantes internacionales se dirigen a un país con un nivel de desarrollo humano superior al de su lugar de origen” (IDH, 2009).

Según datos extraídos de la clasificación según el IDH publicados en el Informe Sobre Desarrollo Humano 2015, Alemania se sitúa en sexto lugar con un desarrollo humano muy alto mientras que países como Iraq, Irán, Siria y Afganistán son considerados países con un desarrollo humano medio (Irán: 69 en la clasificación; Iraq: 121 en la clasificación) y bajo (Siria: 134 en la clasificación; Afganistán: 171 en la clasificación).

Desde el año 2013 hasta la actualidad Alemania se sitúa en primer lugar con respecto a la entrada de inmigrantes seguido de Estados Unidos (OCDE, 2018). En el año 2016 un total de 1,720190 migrantes llegaron a Alemania, 179.503 lo hicieron desde Siria, 75.813 desde Afganistán, 68.087 desde Irak y 23.015 desde Irán.

#### **Tasa de inmigración de la población siria en el año 2016 según destino**

|              |         |
|--------------|---------|
| Alemania     | 179.503 |
| Suecia       | 48.973  |
| Canadá       | 34.925  |
| Países Bajos | 25.130  |

Tabla 1: Tabla de elaboración propia según datos extraídos de OECD.Stat.

#### **Tasa de inmigración de la población afgana en el año 2016 según destino**

|                |        |
|----------------|--------|
| Alemania       | 75.813 |
| Estados Unidos | 12.513 |
| Austria        | 11.660 |
| Suecia         | 4.081  |

Tabla 2: Tabla de elaboración propia según datos extraídos de OECD.Stat.

#### **Tasa de inmigración de la población iraquí en el año 2016 según destino**

|                |        |
|----------------|--------|
| Alemania       | 68.087 |
| Estados Unidos | 18.904 |
| Suecia         | 3.399  |
| Finlandia      | 3.235  |

Tabla 3: Tabla de elaboración propia según datos extraídos de OECD.Stat.

## Tasa de inmigración de la población iraní en el año 2016 según destino

|                |        |
|----------------|--------|
| Alemania       | 23.015 |
| Estados Unidos | 13.298 |
| Canadá         | 6.485  |
| Austria        | 4.678  |

Tabla 4: Tabla de elaboración propia según datos extraídos de OECD.Stat.

### 2.2 PROCESO DE ACOGIDA Y MARCO LEGAL

Alemania es uno de los países de destino preferido por los migrantes además de por ser un país económicamente desarrollado por su política de acogida.

Hace 30 años aproximadamente Europa no contaba con las actuales políticas de acogida ya que fue con la llegada de los refugiados yugoslavos en los años 90 cuando la Comisión Europea quiso poner fin a una situación de acogida irregular donde los estados más acogedores eran los que se encargaban de los solicitantes de asilo creando así un Sistema Europeo Común de Asilo.

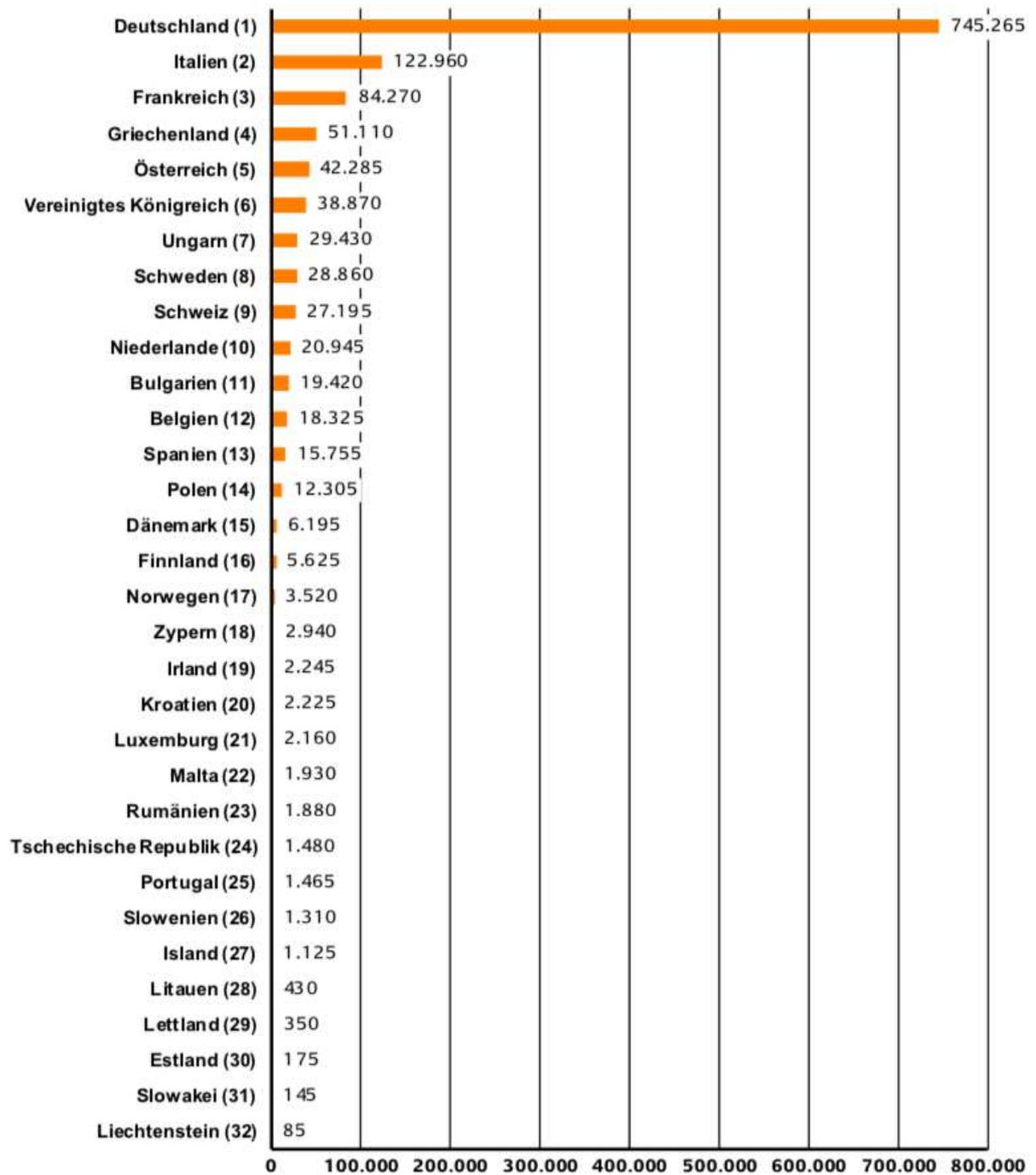
De este modo se aprobó la Regulación de Dublín para crear homogeneidad en cuanto a los criterios y políticas de acogida y poner fin a la división Norte-Sur, siendo los países del norte más acogedores y los preferidos por los solicitantes de asilo. Según la Comisión Europea:

El principio esencial del Reglamento de Dublín implica que la responsabilidad de examinar las solicitudes recaiga en el Estado miembro que haya desempeñado el papel más preponderante en la entrada o residencia del solicitante en la UE. Los criterios para determinar la responsabilidad varían, por orden jerárquico, desde las consideraciones personales a la posesión reciente de un visado o permiso de residencia en un Estado miembro, o a las circunstancias de entrada del solicitante en la UE (irregular o regular).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por crear un Sistema Europeo Común de Asilo, algunos países parecen tener más atractivo que otros en cuanto a políticas de acogida y asilo. Los inmigrantes parecen seguir teniendo preferencia por los países del norte de Europa y Alemania se sitúa en segundo lugar detrás de Estados Unidos como país de destino preferido dentro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Meier-Braun, 2015).

La siguiente imagen recoge datos del Eurostat 2017 y muestra los países europeos de destino preferidos por los solicitantes de asilo. Alemania se sitúa a la cabeza con 745.265 solicitudes de asilo seguido de Italia con 122.960, Francia con 84.270 y Grecia con 51.110.

Abbildung I - 13:  
Internationale Asylozugangszahlen in ausgewählten europäischen Staaten im Jahr 2016



Quelle: Eurostat  
Abfragestand: 26.04.2017

Ilustración 1: Solicitudes de asilo en países europeos en el año 2016. Fuente: Bundesamt in Zahlen (2017, p.29)

### 2.2.1 *Königsteiner-Schlüssel* y el sistema EASY

Los refugiados no solo parecen tener preferencia por un país en concreto, sino también dentro del país muchos se decantan por determinadas ciudades, ya sea por la presencia de familiares o amigos o por su localización geográfica.

La fórmula '*Königstein*', conocida en Alemania como *Königsteiner-Schlüssel*, es una cuota que determina el porcentaje de refugiados que cada Estado Federado alemán ha de acoger según su riqueza y población. Esto significa que los refugiados han de permanecer en el Estado Federado asignado mientras están a la espera de una respuesta a su petición de asilo.

Para ello, se utilizó el sistema EASY (*Erstverteilung von Asylbegehrenden*), un mecanismo de distribución automática que se emplea desde el año 1993 siguiendo la fórmula *Königsteiner-Schlüssel*.

El Estado Federado de Renania del Norte-Westfalia fue el que más solicitudes de asilo tramitó el año 2016 con un total de 196.734 lo que equivale a un 21,2% del total de solicitudes en Alemania seguido de Baviera con 82.003 (15,5%) y Baden-Wurtemberg con 84.610 (12,9%).

Karte I - 2:  
Quotenverteilung nach dem Königsteiner Schlüssel für das Jahr 2016



Ilustración 2: Cuota de distribución según la fórmula 'Königstein' en 2016. Fuente Bundesamt in Zahlen (2017, p.17)

### **2.2.2 *Asylpaket I y Asylpaket II***

En otoño del año 2015 y tras la masiva llegada de los refugiados a Alemania la canciller Angela Merkel acordó que durante el proceso de distribución los recién llegados a Alemania debían permanecer durante 3-5 días en los llamados EAE, establecimientos de primera recepción de solicitantes de asilo, acuerdo que fue modificado un par de meses más tarde en octubre y que recibió el nombre de *Asylpaket I* (Paquete de asilo I). Este paquete ordenaba que los refugiados debían prolongar su estancia en los EAE y debían residir en el distrito asignado mínimo 6 meses prohibiéndoles un cambio de residencia. Además, las ayudas económicas en metálico se transformaron en alimentos y productos como pañales, biberones, artículos de higiene, etc. Finalmente, y para reducir la afluencia de migrantes, se declararon como países seguros a Albania, Kosovo y Montenegro y se procedió a la deportación de aquellos que se encontraban en territorio alemán desde septiembre del año 2015.

Sin embargo, medio año más tarde en marzo de 2016 entró en vigor el siguiente paquete de asilo, *Asylpaket II*. A la lista de países seguros se añadieron Argelia, Túnez y Marruecos entre otros y se prohibió la reunificación familiar también para los menores de edad que vinieron al país solos con la esperanza de poder traer a la familia una vez otorgado el derecho de asilo. Con respecto a las deportaciones, se ordenó que las personas gravemente enfermas quedaban absentes de dicha orden y propusieron acelerar los procesos de revisión de solicitudes.

### **2.2.3 La nueva ley de integración y el *Integrationspaket***

Una vez distribuidos a lo largo del país llegaba el momento de presentar la solicitud de asilo en la Oficina Federal alemana para la Migración y los Refugiados (BAMF) y una vez solicitado tenían que esperar respuesta. Debido a la enorme afluencia de solicitudes, el proceso se demoró más de lo esperado y algunas familias tuvieron que esperar casi un año para obtener respuesta, tiempo en el que no se les permitía asistir a los cursos oficiales de idiomas ni escolarizar a los menores.

Durante este periodo de tiempo, las organizaciones y sus empleados fueron los encargados de iniciar el proceso de integración a través de cursos de idiomas ofrecidos por voluntarios, así como actividades lúdicas para los más pequeños hasta que entró en vigor la primera ley de integración.

El 25 de mayo del 2016 se aprobó la primera ley de integración y se puso en marcha el conocido *Integrationspaket* para facilitar la integración de aquellos refugiados con buenas perspectivas de permanecer en el país.

Este paquete tiene como objetivo mejorar y facilitar la integración de los refugiados y contiene tanto programas de fomento en el ámbito laboral y de formación así como derechos y obligaciones (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2017). Fomenta la integración en el ámbito laboral y de formación a través de una mejora de las condiciones en el programa oficial de fomento de formación, seguridad jurídica en su condición de residente durante y después de la formación profesional así como mecanismos de integración para facilitar la incorporación al mercado laboral.

Mediante la nueva ley de integración se pretende colocar las primeras piedras en el camino hacia la integración, así como reconocer y premiar los esfuerzos de aquellos que luchan por integrarse en el mercado laboral concediéndoles nuevas oportunidades para facilitar su comienzo. La burocracia alemana es uno de los mayores obstáculos a los que tienen que hacer frente y mediante estas nuevas normas se ha procurado eliminar los complejos trámites burocráticos y mejorar las condiciones para que puedan salir adelante por su propio pie lo antes posible.

La integración en el mercado laboral es un pilar imprescindible para la integración social y es por ello por lo que la nueva ley pone a disposición de los refugiados una serie de medidas para facilitar su entrada en el mercado laboral a la vez que les concede seguridad jurídica. Las 100.000 oportunidades laborales en el paquete de medidas de integración para los refugiados (*FIM*) tienen una doble función. Por una parte, antes de finalizar el procedimiento de asilo los refugiados pueden acceder al mercado laboral y ganar experiencia.

Por otra parte, se crearan a su vez nuevos puestos de trabajo en los establecimientos o centros de recepción sin la necesidad de un contrato laboral.

Además, se han llevado a cabo modificaciones en determinadas formaciones profesionales para aquellos sectores de gran demanda, como es el caso de la enfermería.

Otra de las modificaciones más apreciadas por los refugiados es la suspensión durante 3 años del conocido *Vorrangprüfung*. El propósito de este examen de prioridad es asegurarse de que en caso de vacante ningún ciudadano europeo en situación de desempleo o solicitante del puesto está capacitado para ocuparlo. De este modo se aseguran de que ningún ciudadano procedente de fuera de la Unión Europea ocupa el puesto de trabajo de un ciudadano europeo. Para evitar el descontento entre la población europea cada Distrito Federado determinará en qué medida se aplicará la ley dependiendo de la oferta y demanda del mercado laboral en la región.

No solo se garantiza seguridad jurídica a los refugiados, sino también a aquellos empresarios dispuestos a contratarlos. El permiso de residencia de aquellos a los que se les ha concedido una tolerancia (*Duldung*) y estén realizando tanto una formación escolar como profesional se prolongará dos años más, es decir los 3 de la duración de la formación más dos años al finalizar la misma, independientemente de si acceden al mercado laboral inmediatamente tras la finalización. Además, la limitación de edad, la cual solo permitía a los menores de 21 beneficiarse de esa condición, ha sido eliminada.

En cuanto a las medidas de orientación, se pretende optimizar las ofertas para aquellos solicitantes con buenas perspectivas de permanencia. Para ello se reducen los tiempos de espera de 3 meses a 6 semanas para acceder a un curso de idioma.

En cuanto a las exigencias de esta nueva ley de integración, se obliga a los refugiados reconocidos como tal a permanecer en la residencia asignada para facilitar la distribución a lo largo del país. Sin embargo, aquellos que estén trabajando mínimo 15 horas semanales, puedan hacer frente a los gastos de

manutención y vivienda y reciban un sueldo de 712 euros están exentos de esta norma.

Además, la participación en los cursos de formación es obligatoria así como en los cursos de idioma ofertados. Para obtener el permiso de residencia pasados tres años deberán presentar un título de nivel C1 de alemán entre otras cosas. Con esta modificación quieren dejar claro que para un futuro es imprescindible romper la barrera del idioma cuanto antes para facilitar la integración.

### 3. EL CONCEPTO DE INTEGRACIÓN

Según la Oficina Federal alemana para la Migración y Refugiados (BAMF) la integración es un proceso a largo plazo cuyo objetivo reside en que todas las personas que viven de forma permanente y regular en Alemania se incluyan en la sociedad. Además, se debe facilitar a todos los inmigrantes una amplia participación en todos los ámbitos de la sociedad y una igualdad de derechos. Para ello están en la obligación de aprender el idioma, conocer tanto la constitución como sus leyes, así como respetarlas y cumplirlas (BAMF, 2018).

A raíz de la reciente crisis de los refugiados en Alemania se ha hablado de su integración en la sociedad como prioridad número uno y que se destinarán todos los recursos disponibles en lograr ese objetivo. Con la entrada en vigor del paquete de integración bajo el lema *“Fördern und Fordern”* (fomentar y exigir) se trató de dar esperanza a aquellos refugiados con buenas perspectivas de permanencia en el país a cambio de una serie de condiciones impuestas por la República Federal alemana.

El primer de los puntos preveía un programa de inclusión en el mercado laboral. Para ello se crearon los llamados *“Ein-Euro-Jobs”* para un primer acercamiento al mercado laboral. Fue un programa duramente criticado por la remuneración que recibían los refugiados a cambio, una remuneración de 80 céntimos la hora. En el campo de refugiados objeto de la presente investigación se puso en práctica el programa en el que participaron 10 refugiados procedentes de Afganistán, Irak y Siria. A pesar de las duras críticas considero que este programa fue bastante positivo, ya que los refugiados no solo llenaban las horas muertas con actividades productivas, sino que estaban en contacto con los trabajadores de las organizaciones y eso les permitía practicar el idioma y conocer más a fondo la sociedad receptora. Además, 6 de los participantes lograron insertarse en el mercado laboral una vez obtenido el permiso de residencia.

Una de las modificaciones más temidas por los refugiados tenía que ver con el permiso de residencia, el cual tras 3 años se prolongaba

automáticamente de forma indefinida. Sin embargo, tras la entrada en vigor de la nueva ley los refugiados con permiso de residencia debían acreditar pasados 3 años no solo haber alcanzado un nivel C1 de alemán, sino poder demostrar un cierto grado de independencia económica y social. Para ello se ofertaron cursos de integración que consistían principalmente en cursos de idiomas financiados por el país. Sin embargo, no se tuvo en cuenta un aspecto decisivo y de gran relevancia, su cultura.

Muchos de los refugiados vienen de pueblos remotos y sociedades que nada tienen que ver con la alemana. El ofrecer a estas nuevas personas cursos de alemán para así poder romper la primera barrera, la barrera del idioma, y avanzar en el proceso de integración es un malgasto de los recursos, ya que la mayoría de las personas mayores que acuden a los cursos de alemán carecen de formación previa y algunos ni siquiera saben leer o escribir. A esto se suma que muchas mujeres tenían prohibida la salida del campo para ir a cursos de alemán por sus maridos, ya que tanto en los medios de transporte como en las aulas se contaba con la presencia tanto de hombres como de mujeres y su cultura les prohíbe interactuar con el sexo contrario.

### 3.1 PROYECTOS RELACIONADOS CON LA INTEGRACIÓN

A la hora de hablar de integración y los procesos de integración resulta difícil precisar su comienzo. Una vez solicitado el asilo, los refugiados están obligados a permanecer en la ciudad donde se ha tramitado la solicitud y aun no tienen derecho a asistir ni a cursos de idiomas ni a cursos de formación. Durante este periodo de espera, el cual suele prolongarse a 12-15 meses debido al gran número de solicitudes, los refugiados reciben ayudas y pueden participar en los cursos que ofrecen los voluntarios por lo que generan en los distintos campos donde se encuentran alojados. Por lo tanto, resulta difícil establecer un comienzo y me parece interesante analizar la integración no por parte desde el punto de vista del país, sino el primer contacto con una sociedad y cultura hasta la fecha desconocida y sus primeros pasos hacia la integración.

### 3.1.1 Investigaciones publicadas en Renania del Norte-Westfalia

En la fase de planificación y elaboración de las entrevistas es importante tener conocimiento sobre la materia y es imprescindible estar familiarizado con el tema que se va a estudiar por lo que se llevó a cabo una previa revisión de las investigaciones publicadas en este ámbito hasta la fecha.

Para ello se recurrió a la base de datos nacional “*Flucht: Forschung und Transfer. Flüchtlingsforschung in der Bundesrepublik Deutschland*” del Instituto de Investigación para las Migraciones y Estudios Interculturales (IMIS) y el Centro Internacional de Bonn para Conversación (BICC) donde se está elaborando un mapa digital de investigación a nivel nacional y donde se encuentran numerosos proyectos relacionados con los temas acogida e integración, políticas migratorias, etc.

Debido al gran número de centros de investigación y proyectos en el ámbito de los refugiados a nivel nacional, he decidido centrarme en la región de Renania del Norte Westfalia, al ser la región alemana que más refugiados acogió, y seleccionar únicamente los proyectos relacionados con la acogida e integración, como se muestra a continuación.

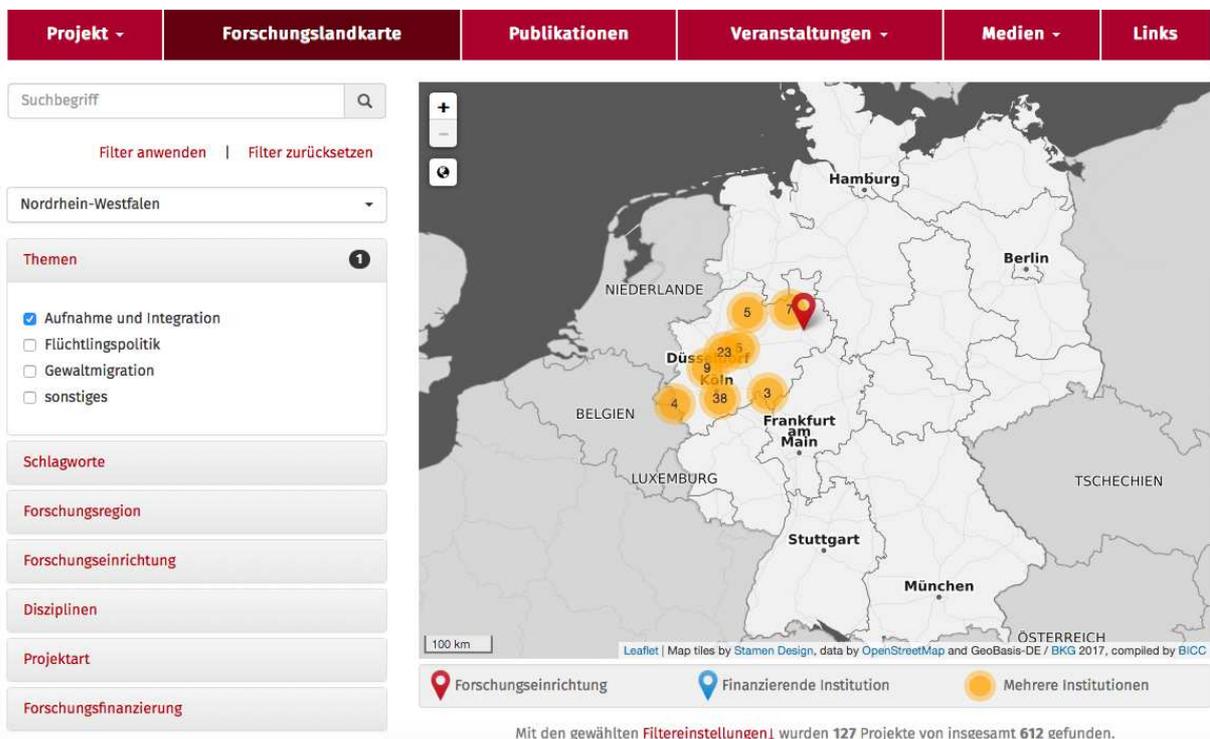


Ilustración 3: SEQ Ilustración /# ARABIC 3: Captura de pantalla

De entre los proyectos he seleccionado cinco que describiré a continuación.

En Bonn el Instituto Federal de Formación y Educación Profesional (*Bundesinstitut für Berufsbildung, BIBB*) está llevando a cabo un proyecto para crear una base de datos e información procedentes de estadísticas oficiales y datos de investigaciones llevadas a cabo por otras instituciones en relación a la integración de los refugiados tanto en el ámbito laboral como de formación y así poder realizar informes anuales. El nombre del proyecto es *Aufbau einer Daten- und Informationsbasis für eine regelmäßige Berichtserstattung zum Thema „Integration Geflüchteter in Ausbildung und Arbeit“* y tiene una duración de dos años y medio (04/2017 – 12/2019).

En Düsseldorf, la capital de Renania del Norte Westfalia, la escuela superior de ciencias sociales y culturales está llevando a cabo un proyecto de aproximadamente dos años (09/2017 – 08/2019) con el objetivo de analizar la integración de los refugiados en el ámbito social y cómo mejorar la utilización de los recursos institucionales para un mejor empleo en el trabajo con refugiados. El proyecto en cuestión recibe el nombre de *„Integration im Sozialraum: Lokale Konzepte zur Vernetzung und Steuerung zivilgesellschaftlicher und institutioneller Ressourcen in der Arbeit mit Flüchtlingen (INTESO)“*.

Financiado a través del Ministerio de Cultura y Ciencia alemán (MKW), este proyecto se centra en dos barrios de la ciudad de Düsseldorf y analiza el papel de los Welcom Points, es decir de los puntos de bienvenida, donde los refugiados pueden acudir a solicitar información.

El Instituto de Geografía de la Universidad de Bonn, el Instituto de Geografía Didáctica de la Universidad de Colonia y el Instituto de Geografía de la Escuela Superior de Aquisgrán se han juntado para llevar a cabo un proyecto centrado en los procesos de integración de los refugiados con derecho a asilo en las ciudades y municipios del noroeste de Alemania. El proyecto ha recibido el nombre de *„Integrationsprozesse asylberechtigter Flüchtlinge in nordrhein-westfälischen Städten und Gemeinden“* y tiene previsto finalizar en agosto del 2018 tras casi dos años de investigación. Financiado a través del Instituto de Investigación para el Desarrollo Social en Düsseldorf (FSW), trata de analizar a

largo plazo la integración de los refugiados con derecho a asilo con respecto a sus posibilidades y barreras en relación al idioma, la vivienda, el trabajo, etc.

Un interesante proyecto del Instituto de Sociología de la Universidad de Duisburg-Essen analiza en qué medida influyen las actividades deportivas, musicales y de voluntariado realizadas por personas con raíces migratorias en su futura integración en el mercado laboral. Se pretende adquirir mayor conocimiento en relación a los procesos de integración y así poder comprenderlos mejor. El proyecto tiene una duración de un año y tiene prevista su finalización en verano de 2018.

Finalmente, el Instituto de Sociología y Psicología de la Universidad de Colonia financiado a través del Instituto de Investigación para el Desarrollo Social (FSW) y otras dos fundaciones, Fritz-Thyssen-Stiftung y Kurt-Körber Stiftung, está llevando a cabo un proyecto que comenzó en marzo de 2016 y tiene previsto finalizar en octubre de 2018 y se centra en la reacción de los vecinos con respecto a la creación de nuevos campos de refugiados, viviendas contenedor, es decir, nuevos espacios para alojar a los nuevos integrantes. Además, investiga las posibilidades de integración en el mundo laboral en base a su cualificación y la oferta de cursos.

## **4. EL CAMPO DE REFUGIADOS OBJETO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN DEL MISMO**

A continuación se ofrece una descripción detallada del campo, así como la organización del mismo y las tareas realizadas por cada una de las organizaciones.

### **4.1 LA ORGANIZACIÓN DEL CAMPO DE REFUGIADOS Y LAS TAREAS DE LAS ORGANIZACIONES**

El campo de refugiados se inauguró el 15 de agosto del 2016 dando refugio a 400 personas procedentes de Siria, Irak, Afganistán, Irán y África y cerró sus puertas en verano del 2018. Fue llevado por dos organizaciones cuyos nombres no se mencionan para garantizar el anonimato de los entrevistados, por lo tanto para facilitar la comprensión recibirán el nombre de organización A y organización B.

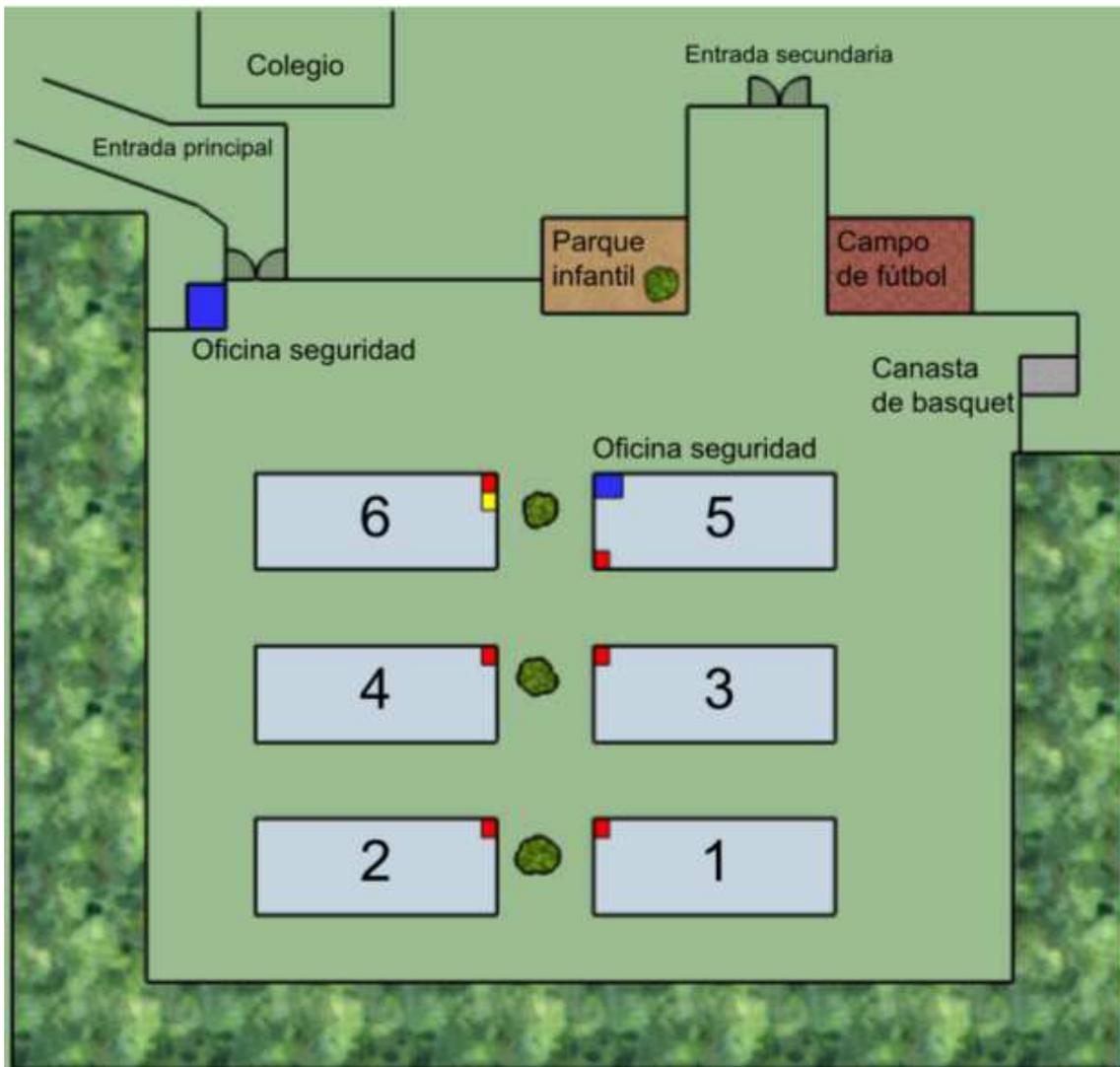
La organización A fue la encargada de todo lo relacionado con la ayuda social, es decir, trámites burocráticos y actividades en el campo por y para los refugiados. Cada trabajador fue asignado a un pabellón y su tarea consistía en repartir la correspondencia y ayudar a las familias en los trámites burocráticos, ya fuese la solicitud de plaza en el colegio o la confirmación de una cita con la Oficina Federal alemana para la Migración y los Refugiados (BAMF). Tras la inauguración del campo se programaron una serie de actividades y talleres de danza, asesoramiento familiar y cursos de idiomas. Sin embargo algunos de ellos no llegaron a realizarse y otros fueron de corta duración.

La organización B, organización en la que yo trabajé, se encargó de la economía doméstica del campo, es decir la coordinación del registro de entrada y salida de refugiados, la limpieza, el comedor, el servicio médico así como la organización del personal. A un grupo de diez trabajadores se les encomendaron las tareas del comedor, es decir, servir la comida durante el horario de comedor, repartir leche y papillas para los más pequeños, así como biberones, chupetes y galletas. Debido a problemas con la calidad del agua no estaba permitido ni lavar la vajilla ni cocinar en el campo, por lo que traían la

comida cocinada cada día. Además de las tareas de comedor, la organización B se encargó de la sala de lavandería, donde se asignaron dos trabajadores, y del registro de entrada y salida del campo. Una vez recibida la notificación de entrada o salida era necesario preparar la habitación para la nueva familia o en caso de salida una caja con alimentos para 3 días que contenía leche, pan, fruta, azúcar, té, mermelada, miel, chocolate y zumos. Fuera de horario de comedor los trabajadores conversaban con los refugiados y pasaban el tiempo con los más pequeños.

#### 4.2 DESCRIPCIÓN DEL CAMPO DE REFUGIADOS

El campo de refugiados está situado en una zona residencial en un barrio de Colonia en Alemania y contaba con 6 pabellones en tres filas uno enfrente del otro como se demuestra en el gráfico a continuación.



**Ilustración 4: Gráfico SketchUp (2014) de elaboración propia.**

Los pabellones 1-5 se habilitaron como residencia y se dividieron en compartimentos de 20m<sup>2</sup> aproximadamente. Cada pabellón contaba además de con compartimentos de 20m<sup>2</sup> separados por una fina pared de hormigón con duchas privadas, una para cada compartimento, baños, un pequeño almacén para los productos de limpieza y una oficina de la organización A (en rojo) donde los refugiados debían acudir para recoger su correspondencia y solicitar ayuda con los trámites burocráticos en caso necesario.

Los pabellones 1-4 fueron habilitados para familias con niños, así como mujeres solteras o viudas mientras que el quinto pabellón era única y exclusivamente para hombres solteros o viudos. En el quinto pabellón se instalaron dos oficinas, una para los trabajadores de la organización A y otra

para la empresa de seguridad (en azul) con monitores desde donde controlar la entrada y salida de vehículos al campo, así como el parque y el perímetro.

En cuanto a la distribución de las familias se propuso en un primer momento separar a las familias según su nacionalidad para evitar problemas culturales o de convivencia, sin embargo tras la apertura del campo se decidió no hacer distinción con respecto a su origen para así facilitar su integración.

El sexto pabellón se utilizó como comedor, sala de lavandería y se instalaron dos oficinas para cada una de las organizaciones (la oficina amarilla corresponde a la organización B). El comedor permanecía abierto de lunes a viernes de 6:30 a 10:00, de 12:00 a 15:00 y de 17:30 a 20:00 y los sábados, domingos y festivos de 7:00 a 10:00, de 12:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:30. La sala de lavandería tenía un horario de 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00. Durante los primeros meses se contrató a un grupo de refugiados para trabajar en la lavandería y así evitar problemas de disponibilidad. Cada familia recibía 2 o 3 bonos a la semana y debía llevar la ropa en horario de lavandería. Con el paso de los meses y debido a una serie de problemas la organización B tomó el mando de la sala de lavandería y se prohibió el acceso a todo aquel que no perteneciese a la organización.

Dentro del recinto también se contaba con un espacio dedicado a las actividades al aire libre con un pequeño parque, un campo de fútbol, una canasta de baloncesto y una mesa de ping pong.

## 5. METODOLOGÍA

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se considera que la metodología de investigación es la que más se adapta para realizar el presente estudio al tratarse de un conjunto tanto de técnicas como de procedimientos que se emplean durante el proceso de investigación. Durante esta etapa se decide el tipo de investigación que se llevará a cabo, así como las técnicas o métodos empleados para extraer la información, detallando los motivos que han llevado a tal decisión y por los que se considera que son los más pertinentes para abordar el presente objeto de estudio.

De este modo, además de determinar la forma en la que se obtendrán los datos empíricos se otorgará validez y rigor a los resultados tanto durante el proceso de investigación como en su posterior análisis (Jiménez Paneque, 1998, pp. 7-10).

Para llevar a cabo la siguiente investigación se opta por dotar a la investigación de un enfoque cualitativo en el que “se buscan empíricamente respuestas en las experiencias vividas, situaciones cotidianas, a través de la comprensión y representación de las perspectivas de los participantes” (Elliot et al., 1999, p.216).

Siguiendo a Steinar Kvale, “la investigación cualitativa pretende acercarse al mundo de ahí fuera y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales desde el interior de varias maneras” (2011, p. 12). Por lo tanto para conocer los principales problemas de integración de los refugiados residentes en un campo en la ciudad de Colonia, Alemania se llevará a cabo una investigación participativa. Se trata de un método en el que se consultan a una serie de actores sociales para conocer su punto de vista con respecto a un tema determinado, por lo que se ajusta al objetivo de la presente investigación.

Uno de los rasgos comunes que describe Kvale en su libro es la figura del propio investigador como “parte importante del proceso de investigación, bien desde el punto de vista de su propia presencia personal como investigadores, bien desde el de sus experiencias en el campo y con la

reflexividad que aportan al rol que desempeñan, pues son miembros del campo que es objeto de estudio” (ídem, p. 13).

Desde la llegada de los refugiados a Alemania a finales del 2015 hasta la fecha he trabajado en diferentes centros de ayuda y desde la apertura del campo de refugiados, objeto de esta investigación, he vivido los procesos de integración, así como los principales problemas surgidos junto al resto de mis compañeros, por lo tanto, estar familiarizado con la situación local a investigar me facilitará comprender y dar sentido a la información que obtenga mediante las entrevistas. La participación en los centros de acogida para los refugiados desde el año 2015 hasta la actualidad, ha permitido a la investigadora observar desde dentro los procesos y las dificultades, los retos de las personas y de la organización y las estructuras establecidas para el trabajo con este colectivo. Sin embargo, no se trata de una investigación etnográfica de la organización la cual requiere una serie de protocolos de observación así como la participación en la organización durante un determinado tiempo ya que la presente investigación se limita a las entrevistas y observaciones durante la participación en el centro de acogida objeto de investigación.

## 5.1 LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA PARA LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La elección de esta técnica para llevar a cabo la presente investigación ha estado motivada principalmente por ser una de las herramientas más comunes y utilizadas en este tipo de investigaciones para generar conocimiento.

De entre los distintos tipos o técnicas de entrevista como la narrativa biográfica, la centrada en un problema, los grupos de discusión, se seleccionó la estructurada, ya que tanto el guión previamente establecido así como el esquema y protocolo se mantuvieron intactos y no se modificaron.

En cuanto al estilo de las entrevistas será de carácter formal, ya que se solicitó un permiso para la realización de las mismas, se elaboró un guión y las entrevistas no se realizaron de forma espontánea, sino que fueron concertadas y previamente planeadas.

## 5.2 SELECCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

### 5.2.1 Selección de la muestra

A la hora de realizar las entrevistas es necesario comprender el punto de vista de los sujetos a investigar por lo que la elección de los entrevistados ha estado motivada por dos aspectos.

En primer lugar, 5 de los 6 entrevistados proceden de los países desde donde se ha originado la migración (Irak, Irán, Afganistán y el Norte de África) y llevan viviendo en Alemania un mínimo de 15 años. Algunos de ellos llegaron a Alemania hace casi 20 años como refugiados y han vivido en primera persona los procesos de integración, por lo que pueden aportar una perspectiva y punto de vista desde su experiencia y dotar a la presente investigación de un rango de experiencias que facilitará tanto la obtención de datos como su comprensión. En segundo lugar, estas personas comparten su cultura, sus costumbres y su lengua, por lo que han podido establecer una relación más cercana en el trabajo de campo y tienen en cuenta el contexto en el cual la integración se está desarrollando.

Para la presente investigación era de vital importancia que los entrevistados llevaran trabajando en el campo mínimo un año y desde el primer día, por lo que de las 10 personas que comenzaron a trabajar tras su apertura solo 8 permanecieron un mínimo de un año y 6 de los 8 fueron entrevistados.

Además, todos los entrevistados comenzaron a trabajar en la organización en otoño del 2015 tras la masiva llegada de los refugiados a Alemania y comenzaron en un EAE que se inauguró junto a una de las salas de registro oficiales en el Estado Federado de Renania del Norte Westfalia. Era la primera vez que los refugiados pisaban suelo alemán y el propósito de esta sala era distribuir a los solicitantes de asilo siguiendo la fórmula *Königsteiner-Schlüssel* cumpliendo así con la cuota de distribución. El EAE tenía una capacidad máxima de 1000 personas y se inauguró en diciembre del año 2015 un par de meses tras la apertura de la sala de registro en septiembre del mismo año ya que muchos de los refugiados venían directamente de la frontera

del sur de Alemania a unos 800km, a altas horas de la noche, estaban cansados y/o enfermos y tenían que reponer fuerzas antes de continuar con su travesía. Lamentablemente se cerró 6 meses más tarde en junio del 2016 ya que por esas fechas la afluencia de llegadas no era tan masiva como unos meses atrás y para ahorrar costes decidieron organizar registros móviles que se desplazaban hasta los distintos pabellones o campamentos de emergencia para tomarles las huellas dactilares y distribuirlos mediante el sistema EASY.

La transculturalidad o interculturalidad de los participantes ha jugado un papel importante en la selección de la muestra. Para evitar tener que recurrir al papel de un intérprete se han seleccionado a los candidatos que dominan el idioma en el que se realizarán las entrevistas. El hecho de que la mayoría de los entrevistados llevan viviendo en el país mínimo quince años facilita la comunicación y evita malentendidos transculturales al estar familiarizados con la cultura.

Para poder dotar a la investigación de un principio de parcialidad he decidido entrevistar no solo a personas procedentes de los países desde donde recientemente se ha originado la migración, sino también a trabajadores de nacionalidad alemana para poder obtener diferentes puntos de vista.

Al principio de la investigación el objetivo era entrevistar a los trabajadores de dos de las organizaciones que han trabajado conjuntamente en el campo de refugiados ya que cada organización fue encomendada con distintas tareas (véase apartado 4) dentro del campo y poder así conocer distintos puntos de vista desde la experiencia del trabajo de campo. La decisión de excluir a la organización A se tomó en vista de las dificultades presentadas a la hora de acceder a los trabajadores de esta organización que no dieron su consentimiento para participar en la investigación. La reducción a una organización ha influido en la creación de conocimiento, ya que solo ha sido posible conocer el punto de vista desde el trabajo en el pabellón 6 y los problemas de integración vividos en este pabellón. Sin embargo, considero que los trabajadores de la organización B pasaron más tiempo con los refugiados, no solo durante el horario de comedor, sino en las horas libres, mientras que los trabajadores de la organización A solo podrían haber aportado

conocimiento acerca de los problemas relacionados con los trámites burocráticos. Además 2 de los 6 entrevistados eran los encargados de la organización general del campo, por lo tanto estaban al corriente de todo lo que sucedía no solo en la organización B sino en la organización A, por lo tanto considero que el conocimiento relevante está garantizado con las entrevistas llevadas a cabo.

### **5.2.2 Tamaño y representatividad de la muestra de sujetos**

En las investigaciones cualitativas el muestreo sigue normalmente los criterios de un muestreo intencionado o también conocido como muestreo selectivo o de juicio, ya que “en esta modalidad de aproximación puede trabajarse con números relativamente pequeños de unidades de observación” (Martínez-Salgado, 2012, p. 614). En este caso se trata de un grupo de trabajadores de una organización y el motivo de selección estará condicionado por “sus posibilidades de ofrecer información profunda y detallada sobre el asunto de interés para la investigación” (ídem, p.615)

En cuanto al tamaño de la muestra no considero necesario establecer un número determinado de antemano, sino realizar entrevistas hasta que no se genere nuevo conocimiento ya que siguiendo a Martínez-Salgado “lo decisivo aquí no es el tamaño de la muestra, sino la riqueza de los datos provistos por los participantes y las habilidades de observación y análisis del investigador” (2012, p. 617).

### **5.2.3 Perfil de los entrevistados**

A continuación, se dará un breve resumen del perfil de cada uno de los participantes.

**Ent01:** Hombre casado y nacido en Alemania pasó su infancia y adolescencia desde los 6 hasta la mayoría de edad en Túnez. Desde 1995 reside de forma permanente en Alemania junto a su mujer y sus tres hijos. Su lengua materna es el árabe y además habla alemán, inglés y francés. Actualmente es estudiante de electrotécnica en la Universidad de Ciencias Aplicadas en Colonia.

**Ent02:** Hombre viudo procedente de Irak y residente en Alemania desde hace 22 años. Vino al país como refugiado junto a su hijo tras perder a su mujer y desde entonces ha vivido en Alemania. Su lengua materna es el árabe, aprendió español en la universidad en Bagdad (Irak) mientras estudiaba literatura española y finalmente aprendió alemán tras su llegada al país.

**Ent03:** Mujer divorciada nacida en Teherán, Irán, vino a Alemania como refugiada con su hermana hace más de 20 años y desde entonces reside en el país. Su idioma materno es farsi y sabe defenderse en turco y alemán. En cuanto a su formación académica realizó un curso de peluquería en Irán pero no continuó su formación tras su llegada a Alemania.

**Ent04:** Hombre casado procedente de Mosul, una ciudad al norte de Irak conocida por su religión minoritaria, el yazidismo, vino a Alemania junto a su mujer hace 22 años y desde entonces reside en un pueblo a las afueras de Colonia junto a sus ocho hijos. Su lengua materna es el kurdo y además habla árabe y alemán. Antes de venir a Alemania hizo una formación profesional de mecánico industrial pero no ejerció su profesión tras su llegada al país.

**Ent05:** Mujer divorciada nacida en Irak emigró a Alemania junto a sus padres y 3 hermanas hace 18 años. Su lengua materna es el árabe y aprendió alemán e inglés para acceder a la universidad de Colonia y estudiar administración de empresas.

**Ent06:** Hombre soltero nacido en Colonia, Alemania, de lengua materna alemán, domina además del inglés, el francés y sabe defenderse en serbocroata y neerlandés. Realizó una formación profesional de técnico de gestión empresarial para la rama industrial.

#### **5.2.4 Establecimiento de las entrevistas**

En cuanto al establecimiento de las entrevistas he decidí llevarlas a cabo en el propio campo de refugiados ya que a pesar del riesgo de interrupción por parte de los refugiados resultó ser el lugar más adecuado ya que era el lugar objeto de estudio.

### 5.3 GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Para la presente investigación se configuró un guion orientativo creado a partir de los conocimientos previos y los conocimientos adquiridos durante la fase de investigación dividido en cinco grandes bloques (véase anexo nº1):

*Perfil socio-económico*

*Experiencia laboral y área de trabajo*

*Recursos puestos a disposición*

*Integración*

*Política de acogida y de los refugiados y las reacciones de la sociedad*

Una vez explicado en términos generales el objetivo de la presente investigación, así como un breve resumen de los términos recogidos en el consentimiento informado previamente firmado acerca de la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos se procedió al primer bloque donde se recogieron aspectos socio-económicos de los entrevistados como la edad, el sexo, la procedencia, estado civil, idioma materno, ciudad de residencia y formación tanto escolar como académica.

En el segundo bloque se trató la experiencia laboral, así como su área de trabajo dentro del campo de refugiados. Se preguntó a los entrevistados su comienzo en el trabajo con refugiados en el ámbito social y sobre todo el comienzo en el campo en cuestión. Además, se preguntó acerca de las tareas encomendadas y su experiencia durante los primeros meses de trabajo, así como los retos a los que tuvieron que hacer frente. Una vez tratados los problemas en general se pasó a hablar de los principales problemas en el proceso de integración de los refugiados del campo y su posible clasificación en función de su origen, sexo o estado civil. Finalmente se trataron los aspectos positivos en el trabajo de campo.

El tercer bloque recoge los recursos disponibles no solo a nivel regional sino a nivel local en el campo de refugiados, así como su utilización. Además, se preguntó acerca de propuestas de mejora con respecto al día a día.

El cuarto bloque introdujo el tema de la integración. La intención de este bloque era conocer el significado del término integración desde distintos puntos de vista, ya que como se ha mencionado anteriormente la mayoría de los entrevistados tienen antecedentes migratorios y pueden aportar a esta investigación conocimientos basados en la experiencia propia, así como propuestas de mejora para la integración de los refugiados en el campo y su opinión con respecto a la integración a largo plazo. El motivo de la pregunta acerca del rol personal de los entrevistados en el proceso de integración de los refugiados del campo fue conocer no solo la tarea encomendada por la organización, sino con la que se sintieron identificados y dónde detectaron un vacío sobre todo cultural.

Finalmente, con el quinto bloque se quería conocer la opinión de los entrevistados con respecto a la política de acogida y la política de los refugiados en general y sobre todo en la ciudad de Colonia, así como los cambios tras la apertura del campo y las reacciones de la población con respecto a la nueva situación. El campo se instaló en una zona residencial y tranquila, por lo que fue un gran cambio para los vecinos de la zona, ya que la convivencia pasó a ser multicultural y tuvieron que aprender a convivir con 400 nuevos vecinos.

#### 5.4 LA GRABACIÓN DE LAS ENTREVISTAS Y LA TRANSCRIPCIÓN DE LOS DATOS A TEXTO

Las entrevistas fueron grabadas en audio utilizando el móvil y guardadas en formato WAV. Antes de comenzar con la entrevista y para evitar futuros inconvenientes se realizó una prueba de sonido para asegurarse de la calidad acústica y que la grabación es audible para así facilitar la transcripción de la misma.

Una vez realizadas las entrevistas y obtenidos los datos empíricos para la investigación se procedió a la transcripción literal de las mismas.

Según Gibbs (2012) son varios los autores que coinciden con que “la investigación cualitativa es una cuestión de interpretación, especialmente la interpretación del investigador de lo que los respondientes y participantes dicen

y hacen. Un compromiso clave de la investigación cualitativa es ver las cosas a través de los ojos de los entrevistados y los participantes. Esto implica un compromiso de ver los acontecimientos, las acciones, las normas, los valores, etc., desde la perspectiva de aquellos a los que se estudia. El investigador tiene que ser sensible a las diferentes perspectivas mantenidas por grupos diferentes y al conflicto potencial entre la perspectiva de aquellos a los que se estudia y la de quienes hacen el estudio”. (p.27).

La transcripción puede describirse por lo tanto como un proceso interpretativo de datos extraídos de diversas fuentes, ya que al pasarlos datos audio a texto se reducen los datos existentes según los criterios del investigador y el objetivo de la investigación. En este caso será una transcripción literal, porque el objetivo de la presente investigación es analizar los principales problemas en relación con la integración de los refugiados y no las expresiones corporales o variaciones en el tono de voz de los entrevistados.

En las transcripciones se modificaron todos los datos y nombres relacionados con la persona entrevistada para guardar su anonimato y se optó por no mencionar el nombre de la organización para proteger su identidad, ya que fue una de las condiciones de la organización cuando concedieron el permiso. Las transcripciones se adjuntan en el CD del trabajo.

### **Resumen de la clasificación de las entrevistas realizadas**

| Ficha | Duración de la entrevista | Sexo  | Edad        | Tiempo trabajando en el campo |
|-------|---------------------------|-------|-------------|-------------------------------|
| ent01 | 00:33:06                  | varón | entre 35-45 | 22 meses                      |
| ent02 | 00:14:06                  | varón | entre 55-65 | 22 meses                      |
| ent03 | 00:14:22                  | mujer | entre 35-45 | 22 meses                      |
| ent04 | 00:25:47                  | varón | entre 35-45 | 22 meses                      |
| ent05 | 00:13:19                  | mujer | entre 35-45 | 22 meses                      |
| ent06 | 00:19:11                  | varón | entre 45-55 | 22 meses                      |

**Tabla 5: Tabla de elaboración propia.**

## 5.5 LAS CUESTIONES ÉTICAS Y LA CALIDAD EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

### 5.5.1 La calidad como criterio principal en la investigación cualitativa

La calidad en la investigación cualitativa es uno de los criterios más importantes en la justificación de la relevancia científica tanto del enfoque que se le da a la investigación como de los resultados que se obtienen de los datos recolectados. Los criterios básicos que nombran Gehrig y Palacios Ramírez en su guía son la reflexividad, transparencia, autenticidad o credibilidad, perspectiva holística, sistematicidad metodológica, coherencia y finalmente la conciencia de la complejidad (2014, p.18).

Ambos recalcan la importancia de no solo basarse en el material recopilado, sino añadir a la investigación su propio punto de vista dotando a la investigación de una perspectiva desde la figura del investigador. Además, consideran de vital importancia justificar el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados, es decir la metodología de investigación para asegurarse de que cumpla con el principio de coherencia. Con respecto al proceso de investigación es imprescindible tratar de plasmar una representación lo más real posible con el mundo social y además tener en cuenta el contexto en el que tiene lugar para facilitar la comprensión de la cuestión a investigar (Gehrig y Palacios Ramírez, 2014).

### 5.5.2 La problemática ética en la investigación cualitativa

Los criterios éticos en la investigación cualitativa suponen uno de los mayores problemas al establecerse una relación más cercana entre los sujetos a investigar y el propio investigador. Por ello es imprescindible prestar especial atención a todo lo relacionado con las cuestiones éticas ya que en ocasiones se pueden tratar temas sensibles para el entrevistado y verse confrontados con aspectos muy personales. Para la presente investigación los entrevistados tendrán que relatar situaciones problemáticas vividas en el campo así como su

experiencia tanto con el trabajo como con los refugiados, por lo que será necesario respetar su confidencialidad.

#### **5.5.2.1 El consentimiento informado**

Antes de realizar las entrevistas se informó a los participantes de quién tendrá acceso posterior a las mismas y se les entregó un consentimiento informado (véase anexo nº2) en el cual se informaba de su derecho a revocar el mismo en todo momento. En las transcripciones se han omitido no solo los nombres de los entrevistados, sino también los de las organizaciones para evitar que su identidad salga a la luz. Además, tras obtener el permiso para realizar las entrevistas, la organización B solicitó confidencialidad y anonimato no solo para los entrevistados sino también para la organización.

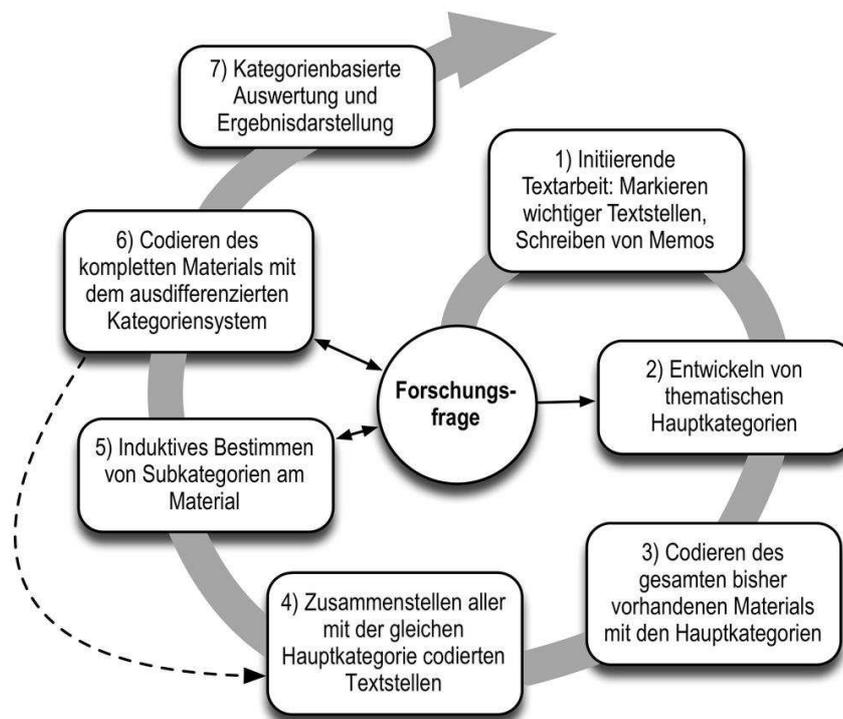
## 6 ANÁLISIS

Para el análisis de las entrevistas me he decantado por un análisis de contenido centrado en el significado y no en el lenguaje, ya que el objetivo de esta investigación no es lingüístico sino extraer del significado de las entrevistas las relaciones existentes en el contenido para poder clasificarlo en categorías.

En la práctica, el análisis de contenido puede dividirse en tres grandes pasos: la codificación, la categorización y la obtención de resultados. Para ello he tomado como referencia el proceso de análisis cualitativo de contenido enfocado en los temas de Udo Kuckartz (2012).

### 6.1. PROCESO DE ANÁLISIS CUALITATIVO DE CONTENIDO ENFOCADO EN LOS TEMAS

Para llevar a cabo el análisis de contenido resultó de gran ayuda como toma de referencia los 7 pasos que describe el autor alemán en su libro *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (Kuckartz, 2012). Se trata de un proceso de análisis cualitativo circular que gira en torno a la pregunta de investigación y el cual permite realizar modificaciones a lo largo del proceso. En él se pueden distinguir dos grandes procesos de codificación divididos en siete fases, siendo la séptima y última de las fases la referente a la presentación de los resultados se detallará en el siguiente capítulo.



**Ilustración 5: Procedimiento del análisis cualitativo de contenido en siete fases. Fuente: Kuckartz (2012, p.78).**

### **6.1.1. Primera fase: trabajo inicial con el texto: marcar segmentos relevantes y escribir memos**

Mediante la lectura exhaustiva del material extraído de las entrevistas y la señalización de segmentos relevantes en el texto de las transcripciones comienza el proceso de análisis de contenido. Debido a la falta de un programa informático para realizar el análisis de contenido cualitativo decidí llevar a cabo el primer paso en papel.

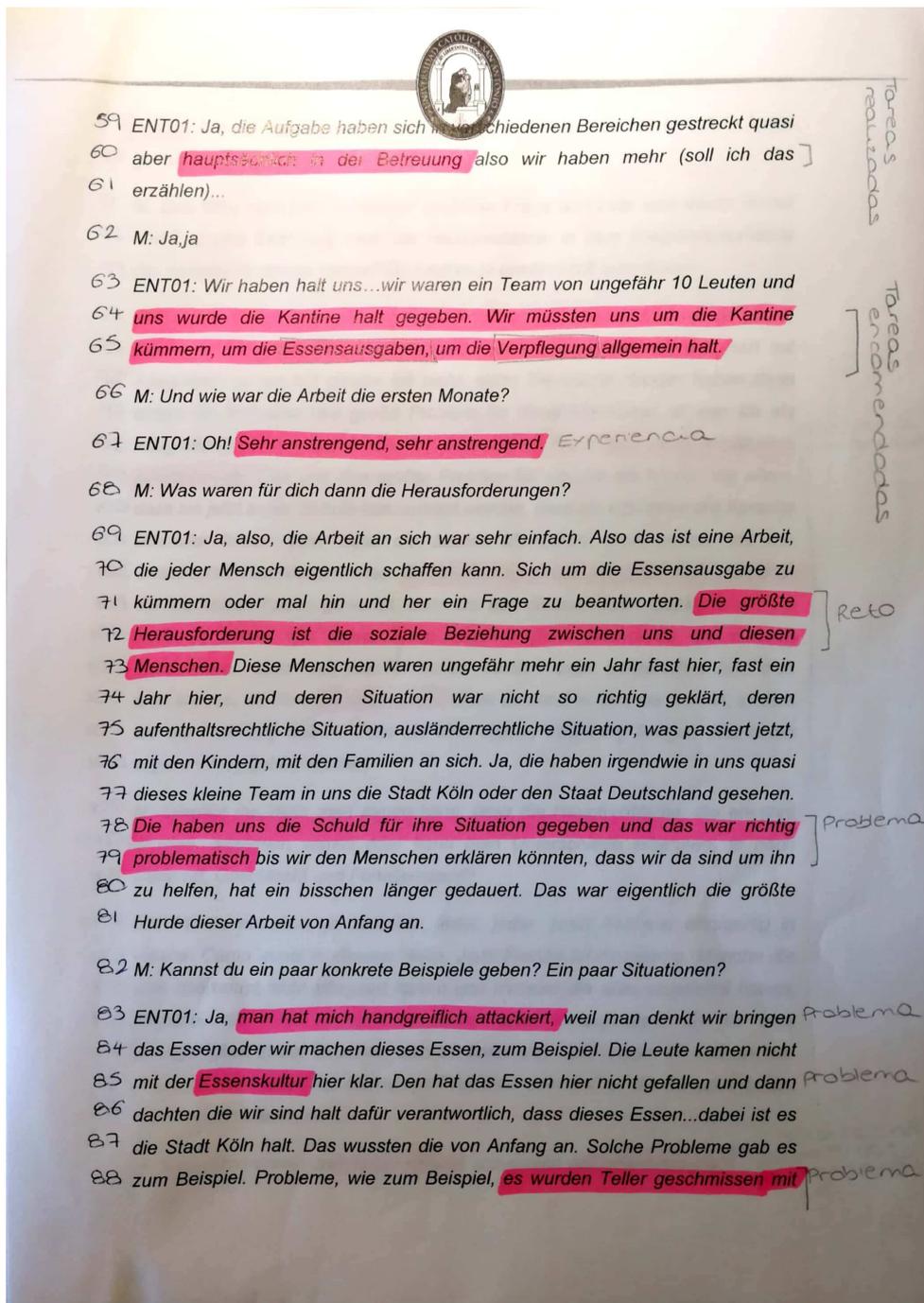


Ilustración 6: Extracto de un segmento de la ent01.

Además, se añadieron notas al margen del texto en forma de memos para facilitar la posterior creación de categorías y con ellas el primer proceso de codificación.

### **6.1.2. Segunda fase: desarrollar las categorías temáticas fundamentales**

Para la creación de categorías temáticas, en el análisis de contenido cualitativo se recomienda establecer una serie de temas fundamentales así como subtemas. En este caso, los temas fundamentales son el resultado de la previa configuración del guión orientativo creado a partir de los conocimientos previos y adquiridos durante la fase de investigación y giran en torno a los cinco bloques: perfil socio-económico, experiencia laboral y área de trabajo, utilización de recursos en el campo de refugiados, integración y finalmente política de acogida y de los refugiados y las reacciones de la sociedad. La explicación de cada uno de los temas se puede encontrar en el apartado 5.3.

### **6.1.3. Tercera fase: codificar todo el material disponible hasta el momento con las categorías fundamentales**

Para el primer proceso de codificación Kuckartz recomienda analizar línea por línea y asignar a cada segmento una o varias categorías. Para establecer el sistema inicial de categorías el autor plantea una serie de normas (2012, p.81):

- Ha de estar relacionado con la pregunta de investigación, así como con el objetivo del proyecto;
- No puede ser ni muy diferenciado ni muy extenso;
- Ha de contener una descripción lo más acertada posible de la categoría;
- Ha de crearse con la idea de incluirla como punto de la estructura en el informe final de investigación;
- Ha de estar fundado en suficiente material, es decir, han de comprobarse en un subconjunto.

A continuación se presenta la lista de las categorías temáticas fundamentales extraídas tras una lectura intensa del material disponible.

## Lista de las categorías temáticas fundamentales tras un primer análisis

| Abreviación | Categorías fundamentales                                  |
|-------------|---|
| IAS         | Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados      |
| T           | Tareas en el campo  |
| EX          | Experiencias de los entrevistados                         |
| RPI         | Retos y problemas de integración para los refugiados      |
| CP          | Clasificación de los problemas                            |
| PM          | Propuestas de mejora                                      |
| UR          | Utilización recursos disponibles                          |
| CI          | El concepto de integración                                |
| OI          | Oportunidades de integración a largo plazo                |
| PAR         | Política de acogida y refugiados                          |
| RS          | Reacción de la sociedad ante la llegada de los refugiados |
| RV          | Reacción del vecindario ante la apertura del campo        |

Tabla 6: Tabla de elaboración propia

Una vez determinadas las categorías fundamentales llega el momento de asignar los segmentos. De nuevo, el autor recomienda que el tamaño del segmento sea considerable y no dificulte la comprensión sin la necesidad de tener que recurrir para ello al contexto global.

Durante la primera fase de codificación se procedió a la creación de tablas para asignar cada segmento relevante a una o varias categorías fundamentales. De este modo se llevo a cabo de manera automática una reducción del material, dejando partes y segmentos de la entrevista sin codificar debido a su falta de importancia y relevancia con el objetivo de la investigación. A continuación se presenta a modo de ejemplo un extracto de la primera fase de codificación del caso ent01. Para no sobrecargar a los lectores con el proceso de la primera fase de codificación las tablas completas para cada uno de los casos pueden encontrarse en el anexo nº3.

## Extracto de la primera fase de codificación del caso ent01

| Segmento de la ent01  | Categoría fund. |
|---|-----------------|
| <i>M: Und wie war die Arbeit die ersten Monate?</i><br><i>ENT01: Oh! Sehr anstrengend, sehr anstrengend. (66-67)</i>  | EX              |
| <i>[...] Die größte Herausforderung ist die soziale Beziehung zwischen uns und diesen Menschen. (72-74)</i>   | EX              |
| <i>[...] Die haben uns die Schuld für ihre Situation gegeben und das war richtig problematisch bis wir den Menschen erklären konnten, dass wir da sind um ihnen zu helfen, hat ein bisschen länger gedauert. Das war eigentlich die größte Hürde dieser Arbeit von Anfang an. (79-82)</i> | EX              |
| <i>[...] man hat mich handgreiflich attackiert (84)</i>   | EX              |
| <i>[...] Die Leute kamen nicht mit der Essenskultur hier klar. (85-86)</i>  | RPI             |
| <i>[...] es wurden Teller geschmissen mit Essen. (89-90)</i>  | EX              |
| <i>[...] Ich gebe zu, der Staat bzw. die Stadt, die Kommunen tun sehr viel, aber ob die das auf die richtige Art und Weise tun, ist wieder fraglich. (235-237)</i>  | PAR             |
| <i>[...] Aber von der Generation jetzt, für die Generation ist schon sehr viel zu spät. (249-250)</i>   | OI              |
| <i>ENT01: Dass es tatsächlich, da in dem Heim mehr spezielle Kinderbetreuung gibt. (265-266)</i>  | PM              |
| <i>[...] Also in Köln läuft es schon mal sehr gut, es gibt viele Menschen, die sich einsetzen halt. (318-320)</i>   | RS              |
| <i>[...] aber mittlerweile die begrüßen die Nachbarn einen wenn man vorbeikommt [...] (342-343)</i>   | RV              |

**6.1.4. Cuarta fase: sistematizar todos los segmentos codificados con la misma categoría fundamental**

**Quinta fase: determinar de modo inductivo las subcategorías desde el material**

Tras un primer proceso de codificación el autor recomienda llevar a cabo una diferenciación de las categorías fundamentales, sobre todo aquellas más relevantes para el trabajo o estudio cualitativo y proceder así a la creación de subcategorías. Para ello, el autor recomienda seleccionar las categorías en las que se quiera establecer una diferenciación, crear una lista o tabla con todos los segmentos pertenecientes a esa categoría y así ir creando las nuevas subcategorías. En la lista o tabla con las subcategorías es importante añadir una definición así como uno o varios ejemplos sacados del material. La creación de subcategorías se basa en un criterio basado en la visión del conjunto, es decir, lo más sencillo y diferenciado posible.

En primer lugar y para no pasar por alto ningún segmento relevante decidí crear para cada uno de los casos sus correspondientes tablas con las subcategorías de cada una de las categorías fundamentales por separado.

A continuación se presentan dos ejemplos de subcategorías extraídas del caso ent01. En el ejemplo se llevó a cabo una subcategorización de las categorías fundamentales “tareas” y “experiencias” añadiendo una breve definición de las subcategorías creadas así como ejemplos extraídos de la primera entrevista (ent01). El resto de las subcategorías no solo del caso ent01 sino de los casos restantes puede encontrarse adjunta en el anexo nº4.

**Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas” del caso ent01**

| <b>Subcategoría</b> | <b>Definición</b>                                | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b> |
|---------------------|--|---|
| Tareas encomendadas | Son las tareas encomendadas por la organización. | „Essensausgabe“ (66), „Verpflegung“ (66)      |

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| Tareas realizadas | Son las tareas llevadas a cabo junto con las encomendadas y con las que los entrevistados se sentían identificados. | <p>„hauptsächlich in der Betreuung“ (61)</p> <p>„ich habe sehr viel mit Kindern zu tun“ (122)</p> <p>„ich rede mit den Kindern sehr über ihre schulische Entwicklung“ (122-123)</p> <p>„ich habe mich auch um die Schulsituation gekümmert“ (132)</p> <p>„zum Beispiel mit den Kindern, dass man den Hoffnung gibt“ (135-136)</p> <p>„Die Aufgabe, wo ich das als Aufgabe gesehen habe jedes Mal wenn ich mit einem Mensch gesprochen habe, ich habe den Menschen versucht zu erklären, den Unterschied zwischen den Planeten Mars und Erde“ (279-282)</p> <p>„Ich habe versucht quasi diese Harmonie zu erklären, wie das hier alles funktioniert, wie die zwischenmenschliche Beziehungen, wie die Gleichheit der Frauen und Männer, wie wichtig die Kinder sind, wie wichtig es ist, Konflikte mit Reden zu lösen, nicht unbedingt mit Gewalt“ (286-290)</p> |
|-------------------|---|---|

Tabla 8: Fuente: Elaboración propia

**Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencias” del caso ent01.**

| Subcategoría         | Definición  | Ejemplos sacados del material empírico   |
|----------------------|---|--|
| Experiencia positiva | Se recogen las experiencias positivas del trabajo en el | „Die positive Erfahrung ist wenn man wirklich, besonders wenn man Menschen Hoffnungen gibt.“ (128-129) |

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
|                      | campo con los refugiados.  |   |
| Experiencia negativa | Se recogen las experiencias negativas así como los retos y problemas del trabajo en el campo con los refugiados. | <p>„sehr anstrengend“ (68)</p> <p>„Die größte Herausforderung ist die soziale Beziehung zwischen uns und diesen Menschen. (72-74)</p> <p>„Die haben uns die Schuld für ihre Situation gegeben“ (79)</p> <p>“man hat mich handgreiflich attackiert“ (84)</p> <p>„Die Leute kamen nicht mit der Essenskultur hier klar.“ (85-86)</p> <p>„es wurden Teller geschmissen mit Essen.“ (89-90)</p> |

Tabla 9: Fuente: Elaboración propia

#### 6.1.5. Sexta fase: codificar el material completo con el sistema diferenciado de categorías

Una vez establecidas las subcategorías llega el momento de ordenar el material completo con el sistema diferenciado de categorías, lo que se conoce como segundo proceso de codificación. Se trata de un paso sistemático que requiere la revisión completa del material y la posterior asignación de los segmentos a sus correspondientes subcategorías. Para facilitar la posterior redacción de los resultados se procedió a crear una tabla (véase anexo nº5) mostrando de forma resumida el material completo codificado en el sistema diferenciado de categorías.

## 7. RESULTADOS

En este capítulo se procederá a la presentación de los resultados. Como punto de partida se ofrecerán resúmenes por cada caso y finalmente se llevará a cabo una matriz de perfiles.

En primer lugar se presenta una tabla con la evolución de las categorías desde las iniciales pasando por un primer y segundo análisis. El propósito de esta tabla es mostrar los cambios y modificaciones llevados a cabo durante el proceso de análisis para poder explicar en el siguiente apartado la decisión que llevó no solo a la reformulación sino a la eliminación de ciertas categorías.

### Evolución de las categorías

| <b>Categorías iniciales</b>  | <b>Categorías tras un primer análisis</b>  | <b>Categorías finales tras un segundo análisis</b>   |
|--|--|--|
| Experiencia laboral y trabajo en el ámbito social con refugiados               | Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados   | Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados   |
| Tareas   | Tareas encomendadas<br>Tareas realizadas   | Tareas:<br>- encomendadas en el campo<br>- realizadas  |
| Experiencias y retos para los entrevistados en campo de refugiados             | Retos y problemas<br>Experiencias positivas  | Experiencias:<br>- positivas<br>- negativas (retos y problemas)  |
| Retos y problemas de integración para los refugiados                           | Retos y problemas de integración para los refugiados:<br>- culturales<br>- condición de refugiado<br>- gestión del campo de refugiados | Retos y problemas de integración para los refugiados:<br>- culturales<br>- condición de refugiado<br>- gestión del campo de refugiados |
| Clasificación de los problemas:<br>- Procedencia<br>- Género<br>- Estado civil | Clasificación de los problemas de integración:<br>- Procedencia<br><del>- Género</del><br><del>- Estado civil</del>                    | Clasificación de los problemas de integración:<br>- Procedencia  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | - Edad  |   |
| Propuestas de mejora                               | Propuestas de mejora  | Propuestas de mejora  |
| Utilización de recursos                            | Utilización de recursos a nivel estatal y a nivel local en el campo de refugiados                       | Utilización de recursos:<br>- a nivel estatal<br>- a nivel local en el campo de refugiados  |
| El concepto de integración                         | Cambio formulación: se analiza el nivel de las experiencias y pensamiento de los entrevistados          | Significados de la integración  |
| Oportunidades de integración a largo plazo         | Diferencias entre niños y adultos<br><del>Factor decisivo:</del><br><del>Decisión/Voluntad propia</del> | Oportunidades de integración a largo plazo:<br>- en niños<br>- en adultos   |
| Política de acogida y refugiados                   | Política de acogida y refugiados a favor y en contra  | Política de acogida y refugiados<br>- puntos a favor<br>- puntos en contra  |
| Reacción de la sociedad                            | <del>Reacción de la sociedad</del>  | <del>Reacción de la sociedad</del>  |
| Reacción del vecindario ante la apertura del campo | Reacción del vecindario tras la apertura del campo<br>Reacciones negativas y positivas                  | Reacciones del vecindario:<br><del>- positivas ante la apertura del campo</del><br>- negativas ante la apertura del campo<br>- positivas tras la apertura del campo<br>- negativas tras la apertura del campo |

**Tabla 10: Tabla de elaboración propia**

A lo largo del proceso de análisis se llevaron a cabo ciertas modificaciones no solo en las categorías fundamentales, sino también en las subcategorías.

Se reformularon dos categorías iniciales, en primer lugar *Experiencia laboral y trabajo en el ámbito social con refugiados* que pasó a llamarse *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados* y en segundo lugar *el Concepto de integración* se modificó ya que no se analizaba el concepto en sí,

sino el nivel de las experiencias y pensamientos de los entrevistados, por lo que pasó a llamarse *Significados de la integración*.

Algunas categorías también fueron modificadas al establecer subcategorías como el caso de la categoría *Experiencias y retos para los entrevistados* que pasó a llamarse *Experiencias* y se subdividió en *Experiencias positivas* y *Experiencias negativas* donde se englobaron los retos y problemas para los entrevistados en el trabajo de campo con refugiados.

### 7.1. ELIMINACIÓN DE CATEGORÍAS

Tras un primer análisis se realizaron cambios en las categorías iniciales o fundamentales así como en las subcategorías, ya que algunas no estaban fundadas en suficiente material y solo aparecían en relación con un único caso sin ser relevante para la temática.

El criterio que se siguió para la eliminación de categorías fue que estuviesen fundadas en mínimo dos de los seis casos, ya que de lo contrario carecerían de relevancia para la investigación.

La categoría *Clasificación de los problemas de integración* sufrió varias modificaciones a lo largo del proceso de análisis. Antes de realizar las entrevistas se llevó a cabo una clasificación que englobaba la procedencia, el género y el estado civil. Sin embargo, tras la realización de las primeras entrevistas se llevó a cabo una modificación ya que los entrevistados solo hacían alusión a la procedencia como indicador o aspecto relevante en la clasificación por lo que se eliminaron el género y estado civil. Más adelante se mencionó la edad como indicador, sin embargo tras un segundo análisis se decidió que los argumentos con respecto al indicador de la edad estaban más enfocados en cuestiones de integración a largo plazo y no a los retos o problemas de integración por lo que se acabó eliminando.

Finalmente, en relación a las reacciones tanto por parte de la sociedad como por parte del vecindario se llevaron a cabo dos grandes modificaciones. En primer lugar, la categoría *Reacción de la sociedad* fue eliminada ya que al realizar la pregunta acerca de las reacciones de la sociedad tras la apertura del

campo de refugiados los entrevistados se ciñeron a las reacciones del vecindario del barrio donde se encuentra el campo de refugiados y no a las reacciones de la sociedad en general. En segundo lugar se procedió a la división de las reacciones ante la inauguración y después de la apertura clasificándolas en reacciones positivas y negativas. La subcategoría *Reacciones positivas ante la inauguración del campo de refugiados* no se fundaba en suficiente material, ya que solo un entrevistado argumentó al respecto, por lo que siguiendo el criterio de relevancia se procedió a su eliminación como subcategoría.

## 7.2. LOS RESULTADOS POR CASOS

Para la presentación de los resultados basados en el análisis de categorías que corresponde a la séptima y última fase comenzaré presentando los resultados por casos.

### 7.2.1. La entrevista 1 (ent01)

#### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

El entrevistado comenzó a trabajar en el ámbito social con los refugiados tras la masiva llegada de refugiados a Alemania en verano del año 2015. Comenzó de voluntario en un centro islámico para mujeres ayudando sobre todo a los sirios en temas burocráticos haciendo de intérprete (ent01:39-44). A modo de información, el entrevistado es de origen tunecino y pasó gran parte de su vida en Alemania, por lo tanto domina a la perfección tanto la lengua árabe como la alemana.

#### *Tareas*

En diciembre de ese mismo año comenzó a trabajar en la organización B y en septiembre del año siguiente (ent01:57) entró en el campo de refugiados objeto de la presente investigación. La tarea que le encomendaron fue la distribución y el abastecimiento de alimentos en la cocina (ent01:66), sin embargo y con el paso de los meses el entrevistado vio la necesidad de ampliar sus capacidades y competencias centrándose sobre todo en el cuidado

y atención de los menores. En el relato cuenta que tuvo mucho contacto con los niños (ent01:122), por lo que sus tareas giraron en torno a la atención de los menores no solo en el campo sino también en el ámbito escolar (ent01:132). Además, añade que la tarea que realmente considera su tarea fue el asesoramiento en general donde les explicaba a los nuevos miembros de la sociedad su funcionamiento, normas, así como las principales diferencias entre su cultura y la cultura alemana. Como ejemplo, menciona que trató de explicarles a los refugiados las diferencias abismales entre el planeta Tierra y Marte, las relaciones sociales, la igualdad de género, la importancia de los niños, insistiendo en la importancia de solucionar los conflictos mediante el diálogo (ent01:280-290). De este modo les dio esperanza a aquellos que carecían de ella haciéndoles ver que su situación mejorará en un futuro y que no deben de olvidar jamás la reacción de Alemania y sus ciudadanos frente a la crisis migratoria y cómo les han abierto los brazos de par en par y les han dado la bienvenida en su país (ent01:178;293).

### *Experiencias*

El entrevistado considera que el trabajo en el campo durante los primeros meses fue muy pero que muy estresante: „*Sehr anstrengend, sehr anstrengend*“ (ent01:68). Lo difícil no era el trabajo en sí, sino que el mayor de los retos fue establecer una relación social (ent01:72-74). Estas personas llevaban casi un año en Alemania y su situación legal en términos de permiso de residencia no se había aclarado aun. No sabían que iba a pasar con ellos, con sus hijos, con la familia y el problema es que culpaban a los trabajadores del campo de su situación. Este fue uno de los principales problemas hasta que comprendieron que los trabajadores del campo no tenían nada que ver con la obtención del permiso de residencia y que estaban ahí para intentar ayudarles durante el proceso.

Durante esta fase los trabajadores tuvieron que afrontar algunas situaciones de disputa un tanto violentas. El entrevistado en cuestión narra cómo fue atacado por un refugiado con sus propias manos (ent01:84) porque no estaba conforme con la comida que se servía en la cantina. Al comienzo los refugiados creían que los trabajadores traían la comida o que se cocinaba ahí y

a pesar de numerosas quejas no se había hecho nada para modificar el menú, ya que era la administración municipal de la ciudad de Colonia la que decidía con qué empresa de catering debíamos trabajar y el menú de cada semana. Además, añade que en varias ocasiones fue testigo de cómo se lanzaban platos llenos de comida (ent01:89-90) y pasó un tiempo hasta que se consiguió controlar la situación y finalmente comprendieron que los trabajadores no eran los responsables.

La parte positiva de trabajar mano a mano con los refugiados reconoce haber sido el poder darles a estas personas esperanza y ayudarles a salir de esa situación (ent01:128-129). El ver que aunque fuese durante un corto periodo de tiempo se liberan de las preocupaciones y vuelven a tener ilusión por el futuro que está por venir.

#### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

Con respecto a su integración, menciona que el principal problema fue las condiciones en las que vivían (ent01:99-100), ya que desde su llegada a Alemania se encontraban en un constante estado de espera que se prolongó durante muchos meses. Se les exigía a los niños concentración y un comportamiento adecuado en las escuelas pero no se les podía asegurar un futuro. Lo que más deseaban estas personas era salir de este tipo de campos, ya que la infraestructura dejaba mucho que desear. Deseaban tener una vivienda, más privacidad y cierta certeza con respecto a su futuro para poder ir elaborando su propio camino y poder adaptarse e integrarse en la nueva sociedad.

#### *Clasificación de los problemas de integración*

El entrevistado afirma que con respecto a los principales problemas no se puede establecer una categorización con respecto a su origen, estado civil o sexo, ya que cada caso era único (ent01:121).

#### *Propuesta de mejora*

A la hora de preguntar acerca de propuestas de mejora el entrevistado respondió entre risas regresar al 2015 y volver a hacerlo todo siguiendo unas

pautas claras y definidas, ya que Alemania acepto a 1,2 millones de personas nuevas y con ellas 1,2 millones de problemas a los que hacer frente sin realmente saber cómo afrontarlos (ent01:169-171).

Otro de los aspectos a mejorar está relacionado con las infraestructuras y la gestión del campo de refugiados. Al haber pasado mucho tiempo con niños el entrevistado centra sus propuestas de mejora en ese ámbito y propone más asistencia y cuidado infantil (ent01:265), una sala de juego para los niños, así como más puntos de información para los refugiados del campo (ent01:272).

#### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

En cuanto a la utilización de recursos a nivel regional o estatal el entrevistado menciona que uno de los problemas fue la falta de organización (ent01:155-156). Estas personas debían permanecer en un campo de forma involuntaria hasta recibir un veredicto y la administración municipal de la ciudad de Colonia no habían planeado ni estudiado cómo sería el día a día en estos campos y como consecuencia aspectos tan importantes como el aspecto cultural (ent01:158) por ejemplo que quedaron en el tintero. Se trata de una situación de convivencia multicultural a la que la mayoría no está acostumbrada.

Reconoce que se han puesto a disposición suficientes recursos para hacer frente a la crisis pero pone en duda si se han utilizado correctamente (ent01:184). Las comunas y los centros intentan hacer todo lo posible por facilitarles la integración pero no está seguro de que sea la forma adecuada de hacerlo. Pone como ejemplo el caso de las mujeres de 70 años a las que les conceden cursos de alemán para que aprendan el idioma pero critica la utilización de este tipo de recursos añadiendo que la mayoría de las mujeres de 70 años no tienen formación alguna y ni siquiera han oído hablar de la existencia de colegios (ent01:238-244).

Considera que parte de los recursos a nivel local se utilizaron adecuadamente pero que hay espacio para mejora (ent01:197-198). Por una parte la plantilla de empleados ha sido uno de los aspectos que mejor han

funcionado (ent01:193), ya que se creó un sistema de turnos donde siempre había trabajadores en el campo desde las 6:00 hasta las 21:00 de lunes a domingo, incluidos los días festivos. Sin embargo, a nivel de infraestructura no se tuvieron en cuenta algunas de las necesidades básicas (ent01:204), como la falta de una sala de ocio (ent01:204). Los habitantes de este campo no disponían de una sala de ocio donde poder pasar el rato y ver la televisión, conversar los unos con los otros, un lugar donde los niños pueden jugar de manera didáctica mientras los adultos pasan la tarde bebiendo té o café.

### *El significado de integración*

El entrevistado hace una comparación entre la integración y la libertad y en su relato narra que para él la integración es adaptarse a las necesidades de los demás a la vez que se adaptan a las tuyas, como un juego de tira y afloja (ent01:217). Añade que se tiene que llevar a cabo una aceptación por ambas partes y no lo que muchos exigen que es una asimilación de todo lo relacionado con la cultura de acogida.

### *Oportunidades de integración a largo plazo*

A la hora de preguntar acerca de las oportunidades de integración a largo plazo el entrevistado añadió que hay un porcentaje mínimo de refugiados que han vivido en este campo y con los que ha trabajado donde puede decir que sí tienen oportunidades de integrarse a largo plazo en Alemania (ent01:228-230). Los niños sin lugar a dudas, porque los niños tienen más capacidades de adaptación pero los adultos a partir de 25 años lo tienen más difícil. Narra el caso de una mujer que llevaba 21 meses en este campo a la espera de una vivienda y tras una disputa con una menor quiso agredirla lanzándole el móvil a la cara (ent01:254-256). Hace hincapié en que es demasiado tarde para la generación de ahora, sin embargo está seguro de que los niños formarán parte de la futura Alemania.

### *Política de acogida y de los refugiados*

Con respecto a su opinión acerca de la política de los refugiados en Alemania el entrevistado considera que ha sido muy buena, que ha hecho

historia, „*das bleibt für immer in Wikipedia*” / “*permanecerá para siempre en Wikipedia*” (ent01:302) añade entre risas.

Sin embargo, confiesa que le hubiera gustado que las personas con antecedentes migratorios residentes en este país hubieran tenido más poder de decisión, ya que cuentan con más experiencia, y no haberlo hecho todo siguiendo unas pautas preestablecidas y dictaminadas (307-313).

#### *Reacciones del vecindario*

Al principio los vecinos tenían mucho miedo y había muchas quejas (ent01:321-322) pero con el paso de los meses se dieron cuenta de que no había motivo para continuar preocupándose, había un poco más de basura de vez en cuando en las calles pero los trabajadores trataban de concienciar a los refugiados de la importancia de mantener el entorno libre de escombros y encomendarles la tarea de limpiar los parques de alrededor y las calles para que los vecinos se diesen cuenta y viesen que se preocupaban también. Con el paso de los meses todo se estabilizó pero al principio se escandalizaron. Narra un caso en concreto donde salió de trabajar y no llevaba la ropa de trabajo: “Yo soy moreno de piel y tengo el pelo oscuro así que los vecinos me identifican con un refugiado. Tosí y al soltar un pequeño escupitajo una vecina me vio y me dijo: „*du kleiner Ferkle!*” / “*¡Serás cerdo!*”. Se disculpó y continuó andando (ent01:333-340).

### **7.2.2 La entrevista 2 (ent02)**

#### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

El entrevistado comenzó a trabajar con los refugiados en noviembre del año 2015 y empezó directamente en la organización B. Antes de comenzar en el campo de refugiados objeto de la presente investigación estuvo en un establecimiento de primera recepción (EAE) a 50km de la ciudad de Colonia.

#### *Tareas*

En agosto del año 2016 el entrevistado comenzó en el campo de refugiados y se le asignaron las tareas en la cocina (ent02:49). Debido a sus

conocimientos lingüísticos y a sus antecedentes migratorios, el entrevistado no solo se ciñó a la distribución de alimentos, sino que trató de aconsejar, recomendar e informar a los refugiados (ent02:151-152). Narra que él vino a Alemania como refugiado hace 22 años (ent02:154-155) y que con el paso de los años todo ha ido mejorando poco a poco y utiliza su caso personal para dar esperanza.

### *Experiencias*

En el relato cuenta que el trabajo durante los primeros meses fue agradable y que poco después comenzaron los problemas (ent02:55). Entre las experiencias positivas destaca el compañerismo (ent02:101) y el buen trato con algunas familias, sin embargo reconoce que tuvo que aguantar varias agresiones verbales (ent02:97-98) ya que los refugiados culpaban a los trabajadores de su condición (ent02:63). Añade que la barrera del idioma (ent02:66) dificultó el trabajo y causó en numerosas ocasiones malinterpretaciones por la imposibilidad de poder comunicarse (ent02:67).

### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

De entre los problemas y retos de integración destaca la cultura y el idioma (ent02: 72-74) como impedimentos a la hora de integrarse.

### *Clasificación de los problemas de integración*

A la hora de preguntar acerca de la clasificación de los problemas de integración según su procedencia el entrevistado reconoció que los sirios son más problemáticos que los afganos (ent02:77-78), afirmando que uno de los indicadores a la hora de clasificar los problemas de integración es sin duda el origen o procedencia. Cuenta que la razón por la que los árabes en general no se integran es por su orgullo y por cuestiones tanto culturales como tradicionales. Además, añade que se puede hacer una distinción con respecto a la edad, teniendo los niños menos problemas de integración (ent02: 83).

### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

Con respecto a los recursos a nivel estatal reconoce que se han puesto a disposición numerosos cursos de idioma para facilitar el proceso de integración (ent02:144) y en relación al campo de refugiados considera que a nivel de infraestructura hay algunos aspectos que no se tuvieron en cuenta, como por ejemplo la instalación de una sala de ocio (ent02:110), una zona de juegos para los más pequeños (ent02:110), la instalación de techos en las habitaciones (ent02:110), etc. Añade que como consecuencia por la falta de techo los refugiados carecen de intimidad y tienen que soportar el ruido de las otras familias en los pabellones (ent02:112;114).

En general considera que se han puesto a disposición suficientes medios para hacer frente a la crisis migratoria y que los refugiados están mal acostumbrados (ent02:119).

### *El significado de integración*

A la hora de preguntarle acerca del significado del término integración el entrevistado afirma no entender dicho término y que para él la integración es ir a trabajar, pagar los impuestos y que su hijo vaya a la universidad (ent02:127-129). Añade que la integración es llevarse bien con los vecinos y no tener problemas (ent02:129-130).

### *Oportunidades de integración a largo plazo*

El entrevistado considera el tema acerca de las oportunidades de integración a largo plazo un tema tabú (ent02:134) y hace una clara distinción entre las oportunidades en niños y en adultos, reconociendo que es difícil para los adultos (ent02:134) mientras que los niños tienen mejores oportunidades (ent02:136). Además, añade que la integración es decisión de cada uno (ent02:140) y que hay refugiados que no quieren aprender alemán a pesar del gran número de cursos de idioma, rechazan las oportunidades y no quieren mejorar su situación (ent02:143-147).

### *Política de acogida y de los refugiados*

El entrevistado no se adentra mucho en temas políticos reconociendo la parte positiva y mencionando de nuevo que los refugiados están mal acostumbrados (ent02:159).

### *Reacciones del vecindario*

En su relato final el entrevistado narra las numerosas quejas por parte de los vecinos una vez inaugurado el campo de refugiados. El día de la inauguración se celebró el día de las puertas abiertas y se acercaron 200 vecinos a echar un vistazo a las instalaciones y cuenta como los vecinos expresaron su descontento (ent02:108-109) con respecto a los cambios en el barrio y que la situación no ha mejorado con el paso del tiempo (ent02:193)

## **7.2.3 La entrevista 3 (ent03)**

### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

La entrevistada comenzó a trabajar con los refugiados en diciembre del año 2015 tras la gran ola de refugiados en Alemania. Como el resto de sus compañeros, estuvo los primeros meses en un EAE a las afueras de Colonia y en verano del año 2016 comenzó a trabajar en el campo donde se encuentra actualmente.

### *Tareas*

En el actual campo de refugiados le asignaron las tareas en la cocina (ent03:59). Sin embargo y debido en gran parte tanto a su procedencia como a sus conocimientos lingüísticos, la entrevistada ofreció su ayuda en temas burocráticos, sobre todo cuando tenían una cita explicándoles cómo llegar y a qué hora debían estar ahí.

### *Experiencias*

En el relato, la entrevistada narra como el trabajo durante los primeros meses fue muy estresante (ent03:61) ya que fue testigo de algunos altercados en la cocina, donde los refugiados en situaciones de descontento lanzaban a

los trabajadores botellas de agua, leche y zumos (ent03:107-108). Uno de los problemas en la cocina era la comida, ya que no solo no era de su gusto, sino que en numerosas ocasiones y cuando se servía carne los refugiados dudaban sobre la procedencia de la carne (ent03:111), si era Halal (permitido) o Haram (prohibido). A modo de información, a los musulmanes por su religión solo se les permite comer carne que haya sido preparada de acuerdo con lo establecido por la ley islámica, la cual entre otras cosas ha de sacrificarse en nombre de Allah. Añade que una de las causas a los problemas era la falta de conocimientos lingüísticos, ya que ella era capaz de ayudar a las familias procedentes de Afganistán o Irán pero no podía comunicarse con los refugiados procedentes de Siria, Irak o África. Otro de los problemas fue el trato social con estas personas, ya que era la primera vez que entraba en contacto con determinadas culturas.

#### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

Con respecto a los retos y problemas de integración, la entrevistada considera que se daban por dos cuestiones. La primera está relacionada con el aspecto cultural (ent03:78) y la convivencia entre culturas, ya que como mencionaba antes era la primera vez que muchos de los refugiados entraban en contacto con otras culturas, no solo la alemana, y tenían que primero aprender a convivir en una sociedad multicultural (ent03:78-79). En segundo lugar, considera que su condición de refugiados puede ser un factor determinante, ya que durante ese tiempo de espera (ent03:155) no podían asistir a cursos de idiomas y la barrera del idioma se interpuso en su camino hacia la integración durante varios meses.

#### *Clasificación de los problemas de integración*

En cuanto a la clasificación de los problemas de integración, la entrevistada afirma que los refugiados procedentes de Afganistán son menos problemáticos y más trabajadores en comparación con los refugiados sirios (ent03:94-98).

### *Propuesta de mejora*

La entrevistada propone ampliar la plantilla de personal para poder prestar más atención a las necesidades de los refugiados (ent03:121-122). Con respecto a las infraestructuras del campo de refugiados recalca la falta de una sala de ocio (ent03:126) donde poder pasar las horas, así como una zona de juego para los más pequeños.

### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

También relacionado con las infraestructuras del campo, la entrevistada menciona un vacío de gran importancia para los refugiados, la opción de poder cocinar (ent03:113). En el campo de refugiados los pabellones no estaban habilitados con zonas donde poder cocinar, sino que debían ir a la cantina durante el horario de comidas. De nuevo, menciona la falta de una sala de ocio (ent03:125) y añade que se deberían de haber utilizado más recursos por y para facilitar la integración de los refugiados ofreciendo cursos de idiomas en el campo sobre todo para los más mayores (ent03:164-165).

### *El significado de integración*

Para la entrevistada, integración significa la adaptación y convivencia entre dos culturas (ent03:139-140).

### *Oportunidades de integración a largo plazo*

En cuanto a las oportunidades de integración a largo plazo, se establece una clara distinción entre las oportunidades en los niños y en los adultos, teniendo los niños más oportunidades (ent03:144) en comparación con los adultos, donde considera casi nulas sus oportunidades (ent03:144).

### *Política de acogida y de los refugiados*

A la hora de adentrarse en el aspecto político, la entrevistada reconoce la gran labor de Alemania al ayudar a personas procedentes de regiones en guerra (ent03:190-192), sin embargo resalta la falta de experiencia en este tipo

de situaciones y la necesidad de realizar cambios y modificaciones (ent03:192-194).

#### *Reacciones del vecindario*

En cuanto a las reacciones del vecindario la entrevistada cuenta que antes de la inauguración del campo de refugiados los vecinos tenían miedo por lo desconocido (ent03:213-216) y que el día de la inauguración vinieron a ver las instalaciones. Lamentablemente pasados unos meses tras la apertura del campo los vecinos continuaban insatisfechos con la situación, sobre todo por culpa de los niños, ya que al salir del campo tiraban la basura al suelo y eran bastante ruidosos (ent03:211-213).

#### **7.2.4 La entrevista 4 (ent04)**

##### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

El cuarto entrevistado comenzó a trabajar con los refugiados poco después de su llegada a Alemania. Vino a Alemania como refugiado hace aproximadamente 20 años y unos tres años más tarde comenzó a ayudar a los demás de forma voluntaria, sobre todo una vez aprendido el idioma.

##### *Tareas*

En el verano de 2016 se inauguró el campo de refugiados y comenzó a trabajar junto a sus compañeros ent01, ent02 y ent03 en el comedor distribuyendo comida (ent04:60). Utilizó sus antecedentes migratorios y experiencia (ent04:132-133;248) para además de distribuir la comida ayudar a la gente dentro de sus posibilidades (ent04:126-127) explicándoles el funcionamiento del país y dónde se encuentran los límites (ent04:131).

##### *Experiencias*

Afirma que los primeros meses no fueron fáciles (ent04:63), sobre todo por culpa de la barrera del idioma (ent04:67-68), sin embargo considera gratificante el poder ayudar a aquellos que lo necesitan (ent04:127).

### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

A la hora de preguntar acerca de los retos y problemas de integración de los refugiados el entrevistado considera que la mayoría se deben a la gestión del campo, ya que no tenían casi contacto con el exterior (ent04:80). En su relato narra cómo tras la instalación de WiFi en el campo, los refugiados no salían del campo y era una de las razones por las cuales no tenían contacto con el mundo exterior (ent04:81-83).

### *Clasificación de los problemas de integración*

Con respecto a la clasificación de los problemas afirma que se pueden apreciar incluso diferencias dentro de un mismo país (ent04:93). Pone el ejemplo de su país de origen, Irak, y como la gente del Norte de Irak, hoy en día Kurdistán, se comportaba de forma diferente y que ese comportamiento puede estar condicionado por la pertenencia a una religión minoritaria, ya que siempre se han andado con pies de plomo y continúan haciéndolo aquí. A esto añade que los afganos son mejores que los sirios (ent04:103), ya que son más cuidadosos principalmente por que no se les concede derecho de asilo tan fácilmente como a los sirios (ent04:104-105).

### *Propuesta de mejora*

El entrevistado propone una mejor organización general sobre todo con las normas en el campo (ent04:142-143).

### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

En cuanto a la utilización de recursos a nivel local en el campo de refugiados considera como principal problema la gestión del campo debido a la cooperación de tres organizaciones: la organización A, la organización B y la empresa de seguridad (ent04: 144-145). Con respecto a las infraestructuras opina que no están mal dadas las circunstancias si se tiene en cuenta la urgencia y rapidez con la que se levantó el campamento, ya que disponen de electricidad, agua corriente, internet, camas, etc. (ent04:149-150), sin embargo resalta la falta de techos en los compartimentos (ent04:151), así como una sala

de ocio común, especialmente para las mujeres (ent04:223). Finalmente añade la importancia de ofrecer cursos de idiomas en el campo (ent04:228) y el utilizar los recursos para aumentar la plantilla y así poder ofrecer más atención (ent04:225-226).

### *El significado de integración*

A la hora de preguntarle por el significado de integración, el entrevistado opina que allá donde se vaya uno tiene que integrarse, no es opcional, y que hay que evitar hacer comparaciones entre la sociedad de acogida y el país de origen. Recalca la importancia de integrarse como prioridad número uno y que es un proceso difícil donde en la mayoría de los casos uno no consigue adaptarse a la nueva cultura al no hacer hueco para la nueva (ent04:183-192).

### *Oportunidades de integración a largo plazo*

De nuevo, el entrevistado diferencia entre las oportunidades de integración a largo plazo en niños y en adultos. El entrevistado tiene la esperanza de que los niños se integrarán en un futuro (ent04:213-214), sin embargo no opina lo mismo de los adultos.

### *Política de acogida y de los refugiados*

Con respecto a la política de acogida y de los refugiados, reconoce la parte positiva con respecto a la reacción humanitaria del país (ent04:262) pero menciona la falta de disposición y participación por parte de otros países (ent04:259-260), así como la falta de organización en Alemania.

### *Reacciones del vecindario*

En su relato el entrevistado cuenta que los vecinos tenían bastante miedo al principio (ent04:265) y que tras la apertura hubo numerosas quejas (ent04:279) pero que considera que iba a ser peor de lo esperado.

### **7.2.5 La entrevista 5 (ent05)**

#### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

La quinta entrevistada comenzó a trabajar con los refugiados en noviembre del año 2015. Los primeros meses trabajó en la sala de registro oficial de Niederaußen (Bergheim) y a principios de año pasó a trabajar en la EAE junto al resto de sus compañeros (ent01, ent02, ent03 y ent04).

#### *Tareas*

Tras la apertura del campo de refugiados la entrevistada comenzó a trabajar como jefa adjunta (ent05:43) y entre sus tareas se encontraban la gestión de personal, la organización de los horarios, así como los pedidos de material para el campo (ent05:44;49). Además de las tareas encomendadas, la entrevistada usó sus antecedentes migratorios (ent05:140) como una especie de puente entre la nueva sociedad y cultura para ayudar a los recién llegados (ent05:141-142).

#### *Experiencias*

Durante los primeros meses asegura que había mucho trabajo por hacer, ya que la organización y gestión del campo comenzó desde cero (ent05:53) y fue bastante estresante (ent05:56), siendo uno de los mayores retos el reglamento interno (ent05:58), sobre todo el respeto de las horas de descanso a partir de las 10 de la noche (ent05:61).

#### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

Con respecto a los retos y problemas de integración considera que su condición de refugiado puede haber influenciado, ya que algunos no tenían muchas oportunidades de permanecer en el país y por lo tanto carecían de motivación (ent05:67-68).

#### *Clasificación de los problemas de integración*

También en relación con la oportunidad de permanencia en el país añade que los sirios eran menos trabajadores que los afganos a pesar de tener

mayores y mejores oportunidades de obtener un permiso de residencia (ent05:73-74).

#### *Propuesta de mejora*

La entrevistada propone más talleres en el campo de refugiados. Añade que la organización A era la encargada directa de las actividades en el campo por y para los refugiados y que al principio disponían de numerosos programas y talleres, casi a diario, pero que con el paso del tiempo fueron desapareciendo (ent05:97-104).

#### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

Con respecto a la utilización de recursos la entrevistada menciona de nuevo la falta de programas y actividades en el campo (ent05:117) y la importancia de éstos para mejorar el ambiente y tratar de establecer una rutina.

#### *El significado de integración*

Para la entrevistada, integración significa encontrar un hogar en la sociedad de acogida, salir a la calle y saludar a los vecinos, en definitiva encontrarse como en casa (ent05:119-121).

#### *Oportunidades de integración a largo plazo*

En cuanto a las oportunidades de integración a largo plazo, establece una notoria diferencia ya que considera que los niños se integran con mayor facilidad (ent05:81) y que al fin y al cabo son la esperanza (ent05:88) en este campo de refugiados ya que se llevan bien entre ellos y se integran de forma automática (ent05:131). Con los adultos es más difícil (ent05:132-133) ya que en la mayoría de la veces necesitan algún empujón que otro (ent05:134).

#### *Política de acogida y de los refugiados*

A la hora de adentrarse en el aspecto político, la entrevistada alaba al país por su reacción (ent05:147) al acoger a gente en apuros y dares la bienvenida en el país pero que ha sido un poco caótico, poco planificado y

poco pensado (ent05:162). Con respecto a la política de integración insiste en la necesidad de un cambio (ent05:151-152).

### *Reacciones del vecindario*

En relación a las reacciones del vecindario apunta que ante la apertura de campo los vecinos reaccionaron un tanto susceptibles a los cambios en el vecindario (ent05:167) y que tras la inauguración hubo numerosas quejas (ent05:170-171), pero que sin embargo, con el paso de los meses la situación se relajó (ent05:172-173) y los vecinos comenzaron a aceptar los cambios en su entorno (ent05:175)

## **7.2.6 La entrevista 6 (ent06)**

### *Inicio en el ámbito social de trabajo con los refugiados*

El último de los entrevistados comenzó a trabajar en el ámbito social con refugiados hace 15 años como trabajador social. Pasados unos años dejó el trabajo en ese ámbito y retorno hace unos 5 o 6 años. Comenzó a trabajar para la organización en octubre del año 2015 como jefe tanto de la sala de registro como del EAE que se inauguró unos meses más tarde.

### *Tareas*

En verano del año 2016 se inauguró este campo de refugiados y fue nombrado jefe del mismo, responsable de la organización (ent06:43), el abastecimiento para los refugiados, etc. (ent06:44-45). Además de su papel como jefe, el entrevistado usó su experiencia laboral para aconsejar (ent06:186) a las familias y buscar soluciones (ent06:183-184).

### *Experiencias*

El entrevistado considera que el trabajo durante los primeros meses fue estresante (ent06:47) hasta que todo fue encajando poco a poco. Uno de los problemas en el campo fue el respeto de las normas, en concreto la prohibición de cocinar en las habitaciones. Debido a problemas en la calidad del agua no estaba permitido cocinar en el campo, por lo que una empresa de catering traía la comida a diario, y tampoco disponían de una zona para cocinar en los

pabellones. Sin embargo, algunas familias cocinaban de forma ilegal en los dormitorios (ent05:73) a escondidas haciendo saltar a menudo las alarmas de incendios. Además, se llevaban material de la cocina a las habitaciones, sobre todo cubiertos, platos y azúcar (ent06:97-99) y no respetaban las normas de reciclaje de basuras (ent06:73-75). Otro de los problemas relacionados de la calidad del agua fue la distribución de botellas de agua en envases de plástico. Éstas venían del extranjero, por lo que no tenían *Pfand*, un sistema de reciclaje organizado que consiste en el intercambio entre el envase y el importe previamente realizado mediante la compra del mismo. Cuando se compra una botella de plástico en Alemania por lo general se añade al precio de venta 0,50€, los cuales pueden recuperarse si se devuelve el envase. Al no poder utilizar el agua para beber los refugiados disponían de botellas de plástico de medio litro y al no tener *Pfand* aumentó el número de basura no solo en el recinto, sino en el vecindario causando numerosos problemas.

No todo fueron problemas sino que añade la satisfacción cuando las familias salen adelante y encuentran trabajo o vivienda, sobre todo cuando tienen niños pequeños (ent06:102-106).

#### *Retos y problemas de integración de los refugiados*

El entrevistado considera que los problemas de integración de los refugiados se deben a la gestión del campo, en concreto a la cooperación de varias organizaciones para gestionar el campo, ya que no se podían determinar con claridad el campo de actuación y las tareas de cada organización (ent06:69-71).

#### *Clasificación de los problemas de integración*

Con respecto a la clasificación de los problemas de integración, opina que la probabilidad de obtener un permiso de residencia en el país juega un papel relevante pero no hace alusión un grupo o nacionalidad en concreto.

#### *Propuesta de mejora*

El entrevistado propone que en un futuro la gestión del campo ha de recaer en una sola organización (ent06:109-112).

### *Utilización de recursos a nivel estatal/regional y a nivel local en el campo de refugiados*

A la hora de preguntar acerca de la utilización de recursos, el entrevistado menciona de nuevo la importancia de que la gestión del campo recaiga en una sola organización y reconoce que se dispuso de suficientes recursos en el campo (ent06:121) pero que hay tintes de mejora (ent06:122). Considera a la hora de levantar el campo se carecía de experiencia en ese ámbito y deberían de haber incluido a gente con experiencia (ent06:128-130). En su relato cuenta como las puertas los compartimentos estaban una enfrente de la otra, por lo que cuando ambas estaban abiertas la familia de enfrente podía ver lo que estaba pasando (ent06:141). Si hubieran instalado las puertas dos metros a la izquierda o a la derecha se habría evitado ese problema (ent06:142).

### *El significado de integración*

Para el entrevistado, la integración es la disposición a la hora de integrarse en un país, informándose acerca de los valores y las normas y tratando de participar en la cultura del país de acogida, adaptándose y aprendiendo el idioma (ent06:149-156).

### *Oportunidades de integración a largo plazo*

Con respecto a las oportunidades de integración a largo plazo el entrevistado opina que cuánto más jóvenes mejores oportunidades de integración (ent06:168-169). Considera lo primero que aprenden los niños es el idioma, lo que facilita su integración (ent06:169-170), pero que en los adultos no se da el caso, ya que en ocasiones no están dispuestos a aprender el idioma (ent06:170-171).

### *Política de acogida y de los refugiados*

En términos de política, reconoce el buen trabajo de la canciller Angela Merkel (ent06:190-191) pero considera que fue una reacción puntual y no se continuó planificando (ent06:191-192). El sistema con el que se trabaja tiene más de 25 años y no acepta modificaciones (ent06:199-200) y además la

burocracia es extremadamente lenta (ent06:202), añade el entrevistado. Considera un error el hecho de que las fronteras continuaron durante un tiempo abiertas y sin ningún tipo de control (ent06:214-215), dando opción de entrada a aquellos sin interés alguno en integrarse, sino en llevar a cabo algún tipo de atentado.

#### *Reacciones del vecindario*

A la hora de preguntar por las reacciones del vecindario reconoce que ante la apertura del campo había un cierta resistencia por parte de los vecinos, ya que la mayoría tenía miedo a lo desconocido (ent06:246-247) y que pasados seis meses aproximadamente la situación se relajó (ent06:247-248).

### 7.3 MATRIZ DE PERFILES

Una vez presentados los casos de forma individual he optado por presentar los resultados mediante una matriz de perfiles en forma de tabla en la que se organizan las estructuras temáticas, es decir las categorías fundamentales, y los casos individuales y así poder establecer comparaciones entre los casos de una forma más visible en el apartado 8. Para ello, he tomado como referencia la matriz prototípica temática que propone Kuckartz (2012, p.74).

Tab. 5: Themenmatrix als Ausgangspunkt für thematische Summaries

|                                  | Thema GP –<br>Größte Welt-<br>probleme                   | Thema VH –<br>Persönliches<br>Verhalten                               | Thema C<br>...                            |                                     |
|----------------------------------|--|---|---|-------------------------------------|
| Person 1                         | Textstellen<br>von Person 1<br>zum Thema<br>Weltprobleme | Textstellen<br>von Person 1<br>zum Thema<br>Persönliches<br>Verhalten | Textstellen<br>von Person 1<br>zu Thema C | ⇒ Fallzusammen-<br>fassung Person 1 |
| Person 2                         | Textstellen<br>von Person 2<br>zum Thema<br>Weltprobleme | Textstellen<br>von Person 2<br>zum Thema<br>Persönliches<br>Verhalten | Textstellen<br>von Person 2<br>zu Thema C | ⇒ Fallzusammen-<br>fassung Person 2 |
| Person 3                         | Textstellen<br>von Person 3<br>zum Thema<br>Weltprobleme | Textstellen<br>von Person 3<br>zum Thema<br>Persönliches<br>Verhalten | Textstellen<br>von Person 3<br>zu Thema C | ⇒ Fallzusammen-<br>fassung Person 3 |
| Kategorienbasierte Auswertung zu |  |   |   |                                     |
|                                  | ↓  | ↓   | ↓   |                                     |
|                                  | Thema GP   | Thema VH  | Thema C                                   |                                     |

Ilustración 7: Matriz temática para el resumen temático. Fuente Kuckartz (2012, p. 74).

Sin embargo, he decidido cambiar el formato ya que las casillas horizontales representan cada una de las categorías fundamentales y las verticales cada uno de los seis casos. A continuación se muestra a modo de ejemplo un extracto de la tabla. La tabla completa se encuentra en el anexo nº6.

### Matriz temática de los casos ent01, ent02 y ent03.

|  | <b>Caso 1</b>  | <b>Caso 2</b>  | <b>Caso 3</b>  |
|--|--|--|--|
| <b>Cat1: Inicio ámbito social con refugiados</b> | Verano del año 2015 primero como voluntario y en diciembre fue contratado por la organización B.   | Noviembre del año 2015.  | Diciembre del año 2015.  |
| <b>Cat2: Tareas</b>                              | Tarea encomendada: distribución y abastecimiento de alimentos.   | Tarea encomendada: distribución de alimentos en la cocina.   | Tarea encomendada: distribución de alimentos en la cocina.   |
|  | Tarea realizada: cuidado y atención de menores, asesoramiento en general.  | Tarea realizada: informar, aconsejar y recomendar.   | Tarea realizada: ayudar en temas burocráticos  |
| <b>Cat.3: Experiencias</b>                       | [–] Muy estresante durante los primeros meses. Problemas: establecer una relación social, culpabilidad hacia los trabajadores por su situación actual, disputas violentas y agresiones verbales. | [–] Pasados unos meses comenzaron los problemas: agresiones verbales, culpabilidad hacia los trabajadores por su situación actual, barrera del idioma. | [–] Muy estresante durante los primeros meses. Problemas: situaciones violentas por descontento de la comida servida, procedencia de la carne (Halal), barrera del idioma, trato social. |
|  | [+] Dar esperanza y ayudar.  | [+] Compañerismo. Ambiente agradable durante los primeros meses.   | [+]  |
| <b>Cat.4: Retos y problemas de integración</b>   | 1. Condiciones en las que vivían los refugiados.<br>2. Estado de espera.   | 1. Cultura.<br>2. Idioma.  | 1. Cultura (convivencia multicultural).<br>2. Condición de refugiado (estado de espera, falta de acceso  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   |   | a cursos de idiomas durante la espera).   |
| <b>Cat5:<br/>Clasificación<br/>problemas de<br/>integración</b> | Cada caso es único.   | Sirios más problemáticos que los afganos.   | Refugiados afganos menos problemáticos y más trabajadores que los sirios.   |
| <b>Cat6:<br/>Propuesta de<br/>mejora</b>                        | 1. Pautas claras y definidas.<br>2. Mejores infraestructuras en el campo<br>3. Mejor gestión en el campo                |   | 1. Ampliar la plantilla<br>2. Mejor gestión en el campo<br>3. Mejores infraestructuras en el campo  |
| <b>Cat7:<br/>Utilización<br/>recursos</b>                       | A nivel regional: falta de organización   | A nivel regional: gran oferta de cursos de alemán.  |   |
|   | A nivel local en el campo: buena utilización pero deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio. | A nivel local en el campo: deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio, zona de juegos, falta de techos en las habitaciones y como consecuencia falta de privacidad y mucho ruido. | A nivel local en el campo: deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio, falta de una zona donde poder cocinar. Falta de actividades y talleres por y para los refugiados (cursos de idioma en el campo). |
| <b>Cat8:<br/>Significados<br/>de integración</b>                | Adaptarse a las necesidades de los demás y que los demás se adapten a las tuyas.<br>Aceptación mutua.                   | Ir a trabajar, pagar impuestos, buena relación con los vecinos.   | Adaptación y convivencia entre dos culturas.  |
| <b>Cat9:<br/>Oportunidades</b>                                  | Los niños tienen más oportunidades de integración pero para   | Los niños tienen mejores oportunidades y para los adultos es  | Los niños tienen mejores oportunidades mientras que para los  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>de integración</b>                    | los adultos es demasiado tarde.   | más difícil.<br>Integrarse es una decisión propia.   | adultos son casi nulas.  |
| <b>Cat10: Política de acogida y ref.</b> | [+] Muy buena reacción del país.  | [+] Positiva.  | [+] Gran labor de ayuda.   |
|  | [-] Falta de experiencia y poca participación de personas con antecedentes migratorios en la toma de decisiones   | [-]  | [-] Falta de experiencia y necesidad de realizar cambios y modificaciones.   |
| <b>Cat11: Reacciones vecindario</b>      | Al principio los vecinos tenían mucho miedo. Tras la apertura hubo numerosas quejas por parte de los vecinos, sin embargo con el tiempo la situación se relajó. | Previo a la inauguración los vecinos mostraron su descontento. Tras la inauguración hubo numerosas quejas y la situación no ha mejorado. | Antes de la inauguración los vecinos tenían mucho miedo ante lo desconocido y pasados unos meses se mostraron insatisfechos. |

Tabla 11: Tabla de elaboración propia.

## **8 RESULTADOS POR CATEGORÍAS**

En este capítulo se llevará a cabo un trabajo comparativo dentro de cada categoría.

### **8.1 INICIO EN EL ÁMBITO SOCIAL DE TRABAJO CON LOS REFUGIADOS**

Para cuatro de los seis entrevistados (ent01, ent02, ent03 y ent05) la masiva llegada de los refugiados a Alemania en otoño del año 2015 coincide con su inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados y quizás el querer comprometerse con la causa sea el motivo por el cual dieron ese paso. Otro de los motivos puede estar relacionado con su trayectoria migratoria ya que de los seis entrevistados, cinco cuentan con antecedentes migratorios y cuatro de ellos (ent02, ent03, ent04 y ent05) vinieron a Alemania como refugiados hace varios años. Sin embargo solo uno de ellos (ent04) se adentró en ese ámbito social como voluntario un par de años tras su llegada al país. El sexto entrevistado (ent06) es el único sin antecedentes migratorios y que comenzó a trabajar con refugiados no de forma continuada hace aproximadamente 15 años.

### **8.2 TAREAS**

Los seis entrevistados comenzaron a trabajar en el actual campo de refugiados en agosto o septiembre (ent05) del año 2016 y pertenecen a la misma organización, la organización B. Sin embargo, en sus relatos podemos apreciar distintos puntos de vista debido a los distintos cargos que ocupaban. Los entrevistados ent01, ent02, ent03 y ent04 trabajaron en la cocina y se les encomendó la tarea de distribuir alimentos para abastecer a los refugiados. Los entrevistados ent05 y ent06 ocuparon cargos más altos en el campo y se les encomendó la organización del mismo. Además, dos de los entrevistados (ent01 y ent05) tuvieron más contacto con los niños al tener más afinidad hacia ellos, por lo que las tareas realizadas se centraron más en la atención de ese grupo social no solo en el campo sino también en el ámbito social (ent01).

Los antecedentes migratorios y conocimientos lingüísticos de cinco de los seis entrevistados jugaron un papel importante en su papel como trabajador

de la organización B, ya que ofrecieron su ayuda tanto en temas burocráticos (ent03) como en aspectos generales utilizando su experiencia personal para aconsejar, recomendar e informar a los recién llegados del funcionamiento del país y la sociedad (ent01, ent02, ent03, ent04 y ent05). A falta de antecedentes migratorios el ent06 también se apoyó en sus competencias utilizando su experiencia laboral para dar consejo y haciendo uso de sus contactos para buscar soluciones viables.

### 8.3 EXPERIENCIAS

La mayoría de los retos y problemas que describen los entrevistados están directamente relacionados con los refugiados. Para ent01, ent03, ent05 y ent06 el trabajo durante los primeros meses fue estresante y nada fácil (ent04). Algunos de los problemas fueron la dificultad de establecer una relación social (ent01, ent03), así como la culpabilidad por su situación actual (ent01 y ent02). Además, tuvieron que afrontar situaciones de disputa un tanto violentas (ent01, ent02, ent03) sobre todo por temas relacionados con la comida que se servía en el campo. Otro de los problemas para ent02, ent03 y ent04 era la barrera del idioma. De nuevo, vemos como los retos y problemas a los que hacen alusión los primeros cuatro entrevistados están relacionados con el trabajo en la cocina. Sin embargo, para la ent05 el mayor de los retos era el cumplimiento del reglamento interno y para el ent06 el respeto de las normas generales, como por ejemplo la prohibición de cocinar en los dormitorios, las normas de reciclaje de basuras, etc.

Para todos los entrevistados no todo fueron experiencias negativas, ya que tanto el compañerismo (ent02) como el poder dar a esas personas esperanza (ent01) y ayudarles era bastante gratificante (ent04, ent06).

### 8.4 RETOS Y PROBLEMAS DE INTEGRACIÓN PARA LOS REFUGIADOS

Con respecto a los retos y problemas de integración podemos hacer una distinción entre retos y problemas culturales, debido a su condición de refugiados, y por la gestión del campo. Ent01, ent02 y ent03 coinciden en que

una de las causas que les impedía integrarse era la cultura, ya fuese en temas de alimentación (ent01) o por la barrera del idioma (ent03). Ent01 y ent03 coinciden en que otro de los problemas era el estado de espera en el que se encontraban durante muchos meses, mientras que la ent05 opina que los retos y problemas de integración giraban en torno a las probabilidades de permanecer en el país lo que conllevaba a una falta de motivación en aquellos con peores oportunidades. En cuanto a la gestión del campo, los entrevistados ent03 y ent06 consideran que el sistema se interpuso en su camino, sobre todo la falta de claridad con respecto a las competencias y tareas de cada organización.

## 8.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE INTEGRACIÓN

A la hora de clasificar los problemas de integración podemos apreciar dos puntos de vista. Para los entrevistados ent02, ent03, ent04 y ent05 los afganos demostraron ser más trabajadores que los sirios, a pesar de tener menos probabilidades de obtener un permiso de permanencia en el país. Ent03 y ent04 opinan que éstos se anduvieron con pies de plomo ya que eran conscientes de la dificultad de obtener un permiso de residencia al declararse Afganistán como país seguro y no querían darles más motivos para denegárselo. Los ent01 y ent06 no opinaron igual que sus compañeros, ya que consideran que cada caso es único y no puede establecerse una diferenciación en cuanto a su procedencia, sin embargo ent06 coincide con que la probabilidad de obtener un permiso de permanencia o de que se les conceda asilo jugó un papel relevante.

## 8.6 PROPUESTA DE MEJORA

Las propuestas de mejora se pueden englobar en dos grandes grupos: la infraestructura y la gestión del campo. Con respecto a la infraestructura, los entrevistados ent01 y ent03 consideran que es imprescindible disponer de una sala de ocio donde poder pasar el tiempo e interactuar con los demás miembros del campo, así como una zona de juegos en condiciones para los más pequeños. El campo disponía de un parque infantil con columpios y toboganes pero que con el paso de los meses era cada vez menos recurrido.

En relación a la gestión del campo, ent01, ent03, ent04, ent05 y ent06 coinciden en la importancia de una buena gestión para un buen funcionamiento. La organización A era la encargada de las actividades del campo por y para los refugiados y sin embargo con el paso de los meses fueron desapareciendo los talleres y se organizaron cada vez menos actividades para los menores. Ent04 opina que lo primordial es establecer unas normas claras y definidas en el campo y que resulta bastante difícil si la gestión del campo recae en varias organizaciones, por lo que ent06 considera primordial para el buen funcionamiento que la gestión recaiga en una sola organización.

## 8.7 UTILIZACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES TANTO A NIVEL ESTATAL COMO LOCAL

Las categorías *propuesta de mejora* y *utilización de recursos* están bastante ligadas la una a la otra, ya que los entrevistados en sus relatos consideran la falta de algo como propuesta de mejora en un futuro, lo que dificultó la distinción de ambas categorías.

A nivel regional los entrevistados mencionaron aspectos relacionados con la política de integración del país, como por ejemplo la falta de planificación y el desperdicio de recursos (ent01), ya que cantidad no siempre equivale a calidad. Con respecto a la utilización de recursos a nivel local en campo en cuestión cuatro de los entrevistados (ent01, ent02, ent04 y ent06) consideran buena la utilización de recursos dadas las circunstancias y debido a la falta de tiempo y la urgencia por inaugurar el campo lo antes posible y poder dar alojamiento a 400 personas. Sin embargo opinan que algunos de los problemas en las infraestructuras se podrían haber solucionado si se hubiese contado con la ayuda de personas con experiencia en ese tipo de situaciones (ent06). De nuevo, se mencionó la falta de una sala de ocio (ent01, ent02, ent03, ent04), una zona de juegos (ent01, ent02) y una zona adaptada para cocinar (ent03), así como aspectos relacionados con la instalación de los dormitorios, los cuales entre otros aspectos carecían de techo (ent02, ent04). De nuevo, los entrevistados ent04 y ent06 mencionaron el aspecto de la gestión del campo y

como consecuencia la falta de talleres en general (ent05), sobre todo cursos de idioma (ent03 y ent04).

## 8.8 SIGNIFICADOS DE LA INTEGRACIÓN

El término integración puede entenderse desde distintos puntos de vista. Para los entrevistados ent01, ent03, ent04 y ent06 el verbo *adaptarse*, en alemán *sich anpassen*, es sinónimo de integración y ponen el ejemplo de la importancia de la buena convivencia con los vecinos (ent01, ent02, ent05). Según ent03, ent04 y ent06 la cultura forma parte del proceso de integración donde uno ha de aprender a convivir en una sociedad multicultural (ent03) y participar en ella (ent06) haciendo hueco para la nueva cultura sin olvidar la propia.

## 8.9 OPORTUNIDADES DE INTEGRACIÓN A LARGO PLAZO

A lo largo de las entrevistas nos encontramos con cuestiones donde en ocasiones se produce unanimidad y esta es una de ellas. En este caso, todos los entrevistados coinciden con que los niños tienen mejores oportunidades de integración a largo plazo, ya sea por su mayor capacidad de aprendizaje (ent05) o por su mejor adaptación al país (ent01, ent02, ent05, ent06) y que cuanto más jóvenes mejores oportunidades tienen de integrarse (ent06).

## 8.10 POLÍTICA DE ACOGIDA Y REFUGIADOS

En cuestiones de política los entrevistados coinciden con que la actuación del país fue positiva ante la crisis migratoria del año 2015, alabando la reacción humanitaria del país (ent03, ent04, ent05). Sin embargo, resaltan la falta de experiencia en ese tipo de situaciones (ent01, ent03) así como la falta de organización y planificación (ent03, ent04, ent05, ent06). El único entrevistado que se adentra más en cuestiones políticas es el entrevistado ent06, posiblemente por su previa experiencia en este ámbito social de trabajo con refugiados y por su posición o cargo en la organización, ya que en su relato narra que antes de comenzar a trabajar en el campo de refugiados objeto de investigación estuvo trabajando mano a mano con funcionarios del gobierno del

distrito, por lo que pudo presenciar los numerosos problemas burocráticos (ent06).

#### 8.11 REACCIONES DEL VECINDARIO ANTES DE LA INAUGURACIÓN DEL CAMPO Y TRAS SU APERTURA

Todos los entrevistados coinciden con que tras conocer la noticia de la apertura del campo las reacciones del vecindario no fueron positivas, principalmente por el miedo ante lo desconocido (ent01, ent03, ent04 y ent06). También coinciden con que tras la inauguración hubo numerosas quejas (ent01, ent02, ent04, ent05) y pasados unos meses la mitad de los entrevistados considera que la situación mejoró (ent01, ent05 y ent06) mientras que la otra mitad lo desmiente. De nuevo, esta diferenciación puede deberse al hecho de que los entrevistados ent05 y ent06 eran los que recibían las quejas oficiales directamente, mientras que el resto de entrevistados recibía las noticias a través de otros refugiados o trabajadores.

## 9 CONCLUSIONES

El propósito de este estudio no es solo generar conocimiento, sino aplicar el conocimiento para mejorar la situación ante una futura crisis migratoria.

Tras la masiva llegada de los refugiados a Alemania a finales del año 2015 fueron muchos los que quisieron aportar su granito de arena, ya fuese de forma voluntaria o profesional. La falta de planificación y organización ha traído consigo consecuencias para los refugiados que todavía son visibles a día de hoy. Sin embargo son varios los factores que han influido en el proceso de integración.

En primer lugar, al tratarse de un proceso que requiere su tiempo los solicitantes de asilo tuvieron que esperar varios meses hasta ser trasladados a un campo en condiciones donde poder acceder a cursos de idiomas o escolarizar a los menores. Durante este periodo de tiempo muchas familias se vieron obligadas a cambiar de establecimiento cada poco tiempo y comenzar de nuevo, lo que para ellos significaba convivencia desde cero. Además, las condiciones en las que vivían eran bastante precarias, ya que la mayoría permaneció los primeros meses en pabellones sin compartimentos privados y una vez asignado un campo de larga estancia era cuando podía dar comienzo el proceso de integración. Los refugiados del campo objeto de la presente investigación llevaban en suelo alemán más de un año hasta que por fin consiguieron escolarizar a los menores y asistir a cursos de alemán oficiales.

En segundo lugar, la incertidumbre con respecto al permiso de residencia y el prolongado estado de espera tampoco favorecieron su integración. A principios del año 2016 comenzaron a declararse determinados países como países seguros y así proceder a la deportación de aquellos que usaron la apertura de fronteras como oportunidad para entrar al país. De este modo se querían agilizar los procesos burocráticos que en aquel entonces estaban sobrecargados. Afganistán fue uno de los países declarados como país seguro, por lo que muchas familias temieron por su deportación lo que se transformó en una falta de motivación.

En tercer lugar y para facilitar la integración de los refugiados muchos centros y campos ofrecieron cursos de alemán, así como cursos de orientación. La labor que se realiza en los campos es de gran importancia para su integración y por lo tanto es necesario adaptar los recursos disponibles a sus necesidades. A muchas mujeres no se les permitía salir del campo durante los primeros meses, principalmente porque los cursos de idioma oficiales eran mixtos y tuvo que pasar un tiempo hasta que sus maridos fueron poco a poco aceptando los derechos de la mujer en la sociedad alemana. Por eso es de suma importancia ofrecer talleres en los campos, ya que el contraste cultural es enorme y todo requiere un tiempo de adaptación.

En último lugar, añadir la importancia de distinguir entre el significado del término integración y asimilación. La integración no consiste en abandonar las costumbres, la cultura, la lengua, etc. para dar cabida a las costumbres, la cultura y la lengua de la nueva sociedad. Integración se rige bajo el principio de tolerancia y es un proceso en el que todos han de encontrar su sitio, un nuevo hogar y poder seguir gozando de libertad. Integración es la aceptación del otro tal y como es siempre desde el respeto.

## 10 BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR (2015). *Grecia: ACNUR advierte de agravamiento de la crisis de refugiados y pide acción contundente y urgente*. Recuperado de: <http://acnur.es/noticias/notas-de-prensa/2181-2015-08-07-17-40-31>
- Alcañiz Moscardó, M. (2008). El desarrollo local en el contexto de la globalización. En *Convergencia* vol. 15 nº 47, pp. 285-315.
- Appadurai, A. (2001). *La modernidad desbordada*. "Dislocación y diferencia en la economía cultural global", pp. 41-46. México: FLASCO, Trilce y FCE.
- Arabena, M., Kimelman, E., Micheli, B., Torrealba, R., Zúñiga, J. (2006). *Investigación educativa I*. Santiago de Chile: AFEFCE/ECUADOR. Universidad de Archis/Chile.
- Aragónés, A.M. (1999). El fenómeno migratorio en el marco de la globalización. *Comercio Exterior*, Vol. 49, nº 8, pp. 727-738. México.
- Blanco, C. (2007). *Transnacionalismo. Emergencia y fundamentos de una nueva perspectiva migratoria*. Papers Nº 85, pp. 13-29.
- Bundesanzeiger Verlag (2016). Integrationsgesetz. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2016 Teil I Nr. 39, Bonn.
- Centro de noticias ONU (2015). *ONU cifra en 244 millones los migrantes que viven fuera de su país*. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=34205#.WjTtXzT9ldg>
- Dietz, G., Mateos, L. S., Giménez, Y. y Mendoza, G. (2009). Estudios interculturales: una propuesta de investigación desde la diversidad latinoamericana. *Sociedad y discurso*, nº 16, pp. 57-67. Universidad de Aalborg.
- Escobar, A. (2005). El "postdesarrollo" como concepto y práctica social. En Daniel Mato (coord.), *Políticas de economía, ambiente y sociedad en tiempos de globalización*. Caracas: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Central de Venezuela, pp. 17-31.

- Ferrero, G. (Ed.) (2008). *Identificación y formulación de proyectos de cooperación para el desarrollo: Gestión del ciclo del proyecto y enfoque de marco lógico*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- FMI, (2000). La globalización: ¿Amenaza u oportunidad? Estudio temático 00/01(S). Recuperado de:  
<https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm#III>
- Gálvez Muñoz, L. (2013). Una lectura feminista del austericidio, *Revista de economía crítica*, 15.
- García Canclini, N. (1989). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Editorial Grijalbo. México.
- Garduño, E. (2003). Antropología de la frontera de la migración y los procesos transnacionales. *Frontera Norte*. Vol. 15, nº 030, pp-65-89.
- Gehrig, R. y Palacios Ramírez, J. (2014). *Guía de criterios básicos de calidad en la investigación cualitativa*. Cuadernos metodológicos ICUALI 1. Murcia: UCAM.
- Gibbs, G.R. (2012). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Traducido por Tomás del Amo y Carmen Blanco. Madrid: Morata. [2007: Analyzing Qualitative Data. Thousand Oaks, CA:SAGE Publications.]
- Giddens, A. (2007). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. México. Taurus. Recuperado de: <http://www.fes-sociologia.com/files/res/1/13.pdf>
- González Arencibia, M. (2006). *Globalización cultural interacciones socio-económicas y políticas. Retos para el desarrollo social*. Universidad de Málaga, España, EUMED.NET.
- González Enríquez, C. (2015). *La crisis de los refugiados y la respuesta europa*. Real Instituto Elcano. Recuperado de:  
[http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano\\_es/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/demografia+y+po](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/demografia+y+po)

[blacion/ari67-2015-gonzalezenriquez-crisis-refugiados-respuesta-europea](#)

- Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. Editorial Ciencias Médicas, La Habana, pp. 7-10.
- Kuckartz, U. (2012). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Traducido por Tomás del Amo y Carmen Blanco. Madrid: Morata. [2008. Doing interviews. London: SAGE]
- Maier, K. (2012). El modelo alemán de Cooperación Internacional para el Desarrollo. *Claves para el desarrollo*. Cátedra de Cooperación Internacional con Iberoamérica, 2012/09.
- Meier-Braun, K.H. (2015). *Einwanderung und Asyl. Wichtige Fragen*. Verlag C.H. Beck, München.
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciencia & Saúde Coletiva*, vol 17, n.3, pp. 613-619.
- Mayring, P. (2014). *Qualitative Content Analysis. Theoretical Foundation, Basic Procedures and Software Solution*. Klagenfurt.
- Moguillansky, M. (2011). Globalización, cultura y sociedad. Cambio cultural, géneros discursivos y estructuras del sentir. *Revista Andamios* vol.8, n° 17, México.
- Moreno, F. (2015). Inmigración (XXVIII): Alemania, destino de refugiados. *IJM Actualidad*. Disponible en <https://www.juandemariana.org/ijm-actualidad/analisis-diario/inmigracion-xxviii-alemania-destino-de-refugiados>

Naciones Unidas (2000). Declaración del Milenio. Resolución aprobada por la Asamblea General A/55/L.2. Recuperado de:

<http://www.un.org/spanish/milenio/ares552s.htm>

- (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Resolución aprobada por la Asamblea General. A/RES/70/1. Recuperado de:

[http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1\\_es.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf)

OECD (2013). La Migración Mundial en Cifras. Recuperado de: <https://www.oecd.org/els/mig/SPANISH.pdf>

- (2017). International Migration Outlook 2017, OECD Publishing, Paris. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.1787/migr\\_outlook-2017-en](http://dx.doi.org/10.1787/migr_outlook-2017-en)

- (2018). OECD.Stat. International Migration Database. Recuperado de: <https://stats.oecd.org/viewhtml.aspx?datasetcode=MIG&lang=en>

Organización Internacional para las Migraciones (2013). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2013*. Recuperado de:

[http://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr2013\\_sp.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr2013_sp.pdf)

- (2016). Seguimiento y evaluación de los aspectos referentes a la migración en los objetivos de desarrollo sostenible. *Nº 26 Diálogo Internacional sobre migración*. Recuperado de:

[https://www.iom.int/sites/default/files/our\\_work/ICP/IDM/RB26\\_SP\\_WEB](https://www.iom.int/sites/default/files/our_work/ICP/IDM/RB26_SP_WEB).

Pellegrino, A. (2003). La migración internacional en América Latina y el Caribe: tendencias y perfiles de los migrantes. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE). División de Población. Banco Interamericano de Desarrollo (BIC). Serie *Población y desarrollo* 35. Santiago de Chile.

PNUD. Informe sobre Desarrollo Humano (2009). *Superando barreras: movilidad y desarrollo humanos*. Recuperado de:

[http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_2009\\_es\\_complete.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2009_es_complete.pdf)

- (2015). *Trabajo al servicio del desarrollo humano*. Recuperado de:  
[http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_2015\\_report\\_sp.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2015_report_sp.pdf)

Quijano, A. (2014). Colonialidad del poder y clasificación social. *Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder*. Buenos Aires, pp. 287-327. Editorial CLASCO.

Scholz, A. (2013). Warum Deutschland? Einflussfaktoren bei der Zielstaatssuche von Asylbewerbern. *Forschungsbericht 19. Nürnberg*. BAMF.

Sonntag, H. R. (1977). Hacia una teoría política del capitalismo periférico. *El estado en el capitalismo contemporáneo*. Sonntag, H. R., Valecillos, H. Siglo XXI Editores. México.

Tamayo Castro, J. A. y Mesa Casas, M. C. (2013). La migración en contextos de globalización, algunos apuntes sobre el transnacionalismo como enfoque analítico. *Revista de Estudiantes de Ciencia Política*, 2, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia, pp. 101-115.

Unceta Satrustegui, K., Gutiérrez-Goiria, J. (2012). Identidad y legitimidad de la cooperación al desarrollo: El debate sobre la relación de la AOD con la pobreza y la desigualdad internacional. *Estudios de Economía Aplicada*, vol 30 nº 3, pp. 1-27. Asociación Internacional de Economía Aplicada, Valladolid, España.

Valenzuela, A. (2011). Capítulo II: Cultura, identidad e hibridación cultural. *Jóvenes yaquis e hibridación cultural*. pp. 20-35.

## PÁGINAS WEB DE REFERENCIA

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: <http://www.bamf.de>

Bundesministerium für Arbeit und Soziales: <https://www.bmas.de>

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend:  
<https://www.bmfsfj.de>

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung:  
<http://www.bmz.de>

Comisión Europea: <https://ec.europa.eu>

Donor Tracker. Germany Donor Profile:  
<https://donortracker.org/country/germany>

## **ANEXO N° 1. Guión entrevista en alemán**

*Erstmal, vielen Dank dass du dir die Zeit heute genommen hast. Ich möchte dich nochmal daran erinnern, dass das Interview mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet wird und von mir in Schriftform gebracht wird. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung der Interviewtexte werden alle Angaben, die zur einer Identifizierung der Person führen könnten, verändert oder aus dem Text entfernt. Personenbezogene Kontaktdaten werden von Interviewdaten getrennt, für Dritte unzugänglich gespeichert. Nach Beendigung des Forschungsprojekts werden die Kontaktdaten gelöscht. Die Teilnahme an dem Interview ist freiwillig und du hast jederzeit die Möglichkeit, ein Interview abubrechen und dein Einverständnis für eine Aufzeichnung und Niederschrift des Interviews zurückziehen.*

*Das Forschungsprojekt analysiert die Hauptprobleme in dem Flüchtlingsheim, in dem du gearbeitet hast hinsichtlich der ersten Schritte der Integration in dem Heimablauf, dass tägliche Miteinander, Behördengänge, usw.*

### **Zur befragten Person**

- *Alter und Herkunft des/der Befragten, Geschlecht, und ggf. Aufenthaltszeitraum in Deutschland*
- *Familienstand*
- *Ausbildung (schulische und berufliche Ausbildung)*
- *Muttersprache*
- *Wohnort*

### **Arbeitserfahrung und Tätigkeitsbereich der befragten Person**

- *Wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?*
- *Wann hast du angefangen, in diesem Heim zu arbeiten?*
- *Welche waren deine Aufgaben?*

## ***Erfahrungen und Herausforderungen im Zeitraum der Tätigkeit im betrachteten Heim***

- *Wie war die Arbeit die ersten Monate? Was waren für dich die Herausforderungen? (Beispiele)*

- *Was waren deiner Meinung und Erfahrung nach die Hauptprobleme in dem Integrationsprozess der Einwohner dieses Heims? (Beispiele)*

- *Deutsche Kultur (Mülltrennung in der Kantine, Müll auf der Straße und Beschwerden der Nachbarn)*

- *Bürokratische Aspekte (Formulare ausfüllen, Anträge stellen, Behördentermie wahrnehmen / Arzttermine wahrnehmen)*

- *Digitale Medien (Wohnungs- oder Arbeitssuche über das Internet)*

- *Sprachbarriere*

- *Kann man sagen, dass die Hauptprobleme, die erwähnt wurden, allgemein waren oder kann man Unterschiede erkennen, je nach Herkunft, Geschlecht und Familien- oder Personenstand?*

- *In Bezug auf die Hauptprobleme, kannst du über eine konkrete Situation berichten? (tief gehend)*

- *Bisher wurde nur über Probleme besprochen aber gab es auch Lichtblicke/positive Erfahrungen?*

***Als nächstes werde ich ein paar Fragen bezüglich dem Einsatz von Ressourcen im Heim stellen (Politik, zur Verfügung gestellte finanzielle Mittel, Personal, Umgang mit Konflikten, usw.)***

- *Was hätte gemacht werden sollen, um den täglichen Ablauf in diesem Heim zu verbessern?*

- *Im Fall eines Konfliktes (Beispiele)*

- *Denkst du, dass genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden?*

- *Finanzielle Mittel*

- Anzahl an Personal / Personalmanagement
- Durchführung von Workshops mit den Bewohnern
- Wurden diese vernünftig genutzt? (Antwort begründen)

### **Integration**

- Was ist für dich Integration?
- Nachdem du mindestens ein Jahr in diesem Heim gearbeitet hast und die Entwicklung miterlebt hast, würdest du sagen, dass die Flüchtlinge dieses Heims Integrationschancen haben?
  - Warum?
  - Was könnte man deiner Meinung und Erfahrung nach in diesem Heim anders machen, um die Integration der Bewohner in die Gesellschaft zu erleichtern?
- Was ist deine Rolle in dem Integrationsprozess dieses Heims? Was hast du dazu beigetragen?
- Wie beurteilst du die deutsche Flüchtlingspolitik im allgemeinen?
- Wie siehst du die Politik konkret vor Ort?
- Was hat sich durch das Flüchtlingsheim hier vor Ort verändert?
- Wie reagiert die Bevölkerung auf diese neue Situation?

Bevor wir das Interview beenden, möchtest du noch etwas hinzufügen oder erwähnen, was im Rahmen der Fragen nicht thematisiert oder abgefragt worden ist?

Vielen Dank für deine Zeit!

## **ANEXO Nº 2. Consentimiento informado en alemán.**

### **Einwilligungserklärung**

Ich bin über den Zweck und das Vorgehen bei der Erfassung und Auswertung von Daten im Rahmen des Forschungsprojekts "*Die Hauptprobleme des Flüchtlingsheims hinsichtlich der ersten Schritte der Integration*" unter der Leitung von Marta Pérez Beltrán und Supervision von Dr. Rainer Gehrig für Ihre Masterarbeit im Sommersemester 2018 an der Katholischen Universität Murcias (UCAM) informiert worden und habe die Hinweise zur Anonymisierung der Befragung und zum Datenschutz zur Kenntnis genommen.

Ich erkläre mich hiermit zu einem Interview bereit und erteile für die Erfassung und Auswertung der Daten in der mir erläuterten Form meine Erlaubnis.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Angaben, die aus dem Zusammenhang genommen werden und nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für akademische Zwecke im Rahmen des Forschungsprojekts genutzt werden können.

Ich habe jederzeit das Recht meine Einwilligung zu widerrufen.

---

Ort, Datum und Unterschrift

### ANEXO N° 3. Primera fase de codificación por casos.

#### 1. Ent01

| Segmento de la ent01   | Categoría fund. |
|--|-----------------|
| <p><i>M: Wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?</i></p> <p><i>ENT01: Also als diese Flüchtlingswelle halt Ende 2000... es war August...</i></p> <p><i>M: 2015</i></p> <p><i>ENT01: Ja, Juli August 2015 hat es angefangen und ich kannte einen Verein, einen Hilfsverein, heißt Islamisches Frauenzentrum glaube ich, es ist in Köln Ehrenfeld, hier wo ich wohne, und ja, dann durch Zufall kam ich in Kontakt mit demjenigen, der das leitet und er hat mich gefragt, ob ich ein paar Leuten helfen würde, bei Syrern, die halt nach Deutschland gekommen und die begleiten bei den Behörden usw. Das habe ich halt ganz am Anfang ehrenamtlich halt die ganze Zeit gemacht und habe die Leute quasi bis Dezember begleitet halt. Ich habe sehr viele Anfragen bekommen, es wurde eine Whatsappgruppe gegründet und alle Leute schicken was die brauchen und die halt begegnet und mit den zu den Behörden gegangen. (35-48)</i></p> | IAS             |
| <p><i>ENT01: Ja, die Aufgabe haben sich in verschiedenen Bereichen gestreckt quasi aber hauptsächlich in der Betreuung also wir haben mehr (soll ich das erzählen)...</i></p> <p><i>M: Ja, ja</i></p> <p><i>ENT01: Wir haben halt uns...wir waren ein Team von ungefähr 10 Leuten und uns wurde die Kantine halt gegeben. Wir müssten uns um die Kantine kümmern, um die Essensausgaben, um die Verpflegung allgemein halt. (60-66)</i></p>  | T               |
| <p><i>M: Und wie war die Arbeit die ersten Monate?</i></p> <p><i>ENT01: Oh! Sehr anstrengend, sehr anstrengend. (66-67)</i></p>  | EX              |

|   |     |
|---|-----|
| <p><i>[...] die Arbeit an sich war sehr einfach. Also das ist eine Arbeit, die jeder Mensch eigentlich schaffen kann. Sich um die Essensausgabe zu kümmern oder mal hin und her eine Frage zu beantworten. (70-72)</i></p>  | EX  |
| <p><i>[...] Die größte Herausforderung ist die soziale Beziehung zwischen uns und diesen Menschen. (72-74)</i></p>  | EX  |
| <p><i>[...] Die haben uns die Schuld für ihre Situation gegeben und das war richtig problematisch bis wir den Menschen erklären konnten, dass wir da sind um ihnen zu helfen, hat ein bisschen länger gedauert. Das war eigentlich die größte Hürde dieser Arbeit von Anfang an. (79-82)</i></p>  | EX  |
| <p><i>[...] man hat mich handgreiflich attackiert (84)</i></p>  | EX  |
| <p><i>[...] Die Leute kamen nicht mit der Essenskultur hier klar. (85-86)</i></p>   | RPI |
| <p><i>[...] es wurden Teller geschmissen mit Essen. (89-90)</i></p>   | EX  |
| <p><i>[...] das große Problem für diese Menschen ist was ich als Integrationsproblem bezeichne ist, dass diese Menschen nicht menschlich gelebt haben. Das war das größte Problem für sie, für die Kinder vor allem, dass sie jetzt in der Schule konzentriert werden, dass sie irgendwie die Sprache schneller lernen oder dass die älteren Menschen auch besser mit der Gesellschaft hier klar kommen. Die Menschen waren auf einem Wartezustand, die Menschen haben gewartet, dass die aus diesem Heim rauskommen. Du weißt ja selber wie dieses Heim aussieht, dann kannst du es ja auch beschreiben, aber was die Menschen wirklich dazu aufgehalten hat, sich anzupassen, ist deren Wartezustand, diese Zustand in dem sie warten, in dem sie die Hoffnung haben, dass sie eine eigene Wohnung kriegen und einen eigenen Weg gehen können. (98-109)</i></p> | RPI |
| <p><i>M: Glaubst du, dass man sagen kann, dass die Hauptprobleme, die erwähnt wurden, allgemein waren oder kann man Unterschiede erkennen, je nach Herkunft,</i></p>  | CP  |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>Geschlecht und Familienstand?</i></p> <p><i>ENT01: Ja natürlich, ja natürlich, jeder, jeder, jeder Fall war einzigartig in diesem Camp quasi in diesem Heim. Jede Familie ist einzigartig. Manche die sich überhaupt nicht integriert haben und manche die alles abgelehnt haben, manche, die sich schneller versucht haben anzupassen. Es ist eine Einzigartigkeit in der Situation, also ich kann jetzt nicht sagen, ok weil der aus diesem Land kommt hat eher diese Probleme oder weil er die Sprache spricht hat diese Probleme, nein.</i></p> <p><i>M: Also, dann waren die Hauptprobleme sozusagen personenbezogen?</i></p> <p><i>ENT01: Genau, genau. Es ist alles personenbezogen. Es gibt Kinder...ich habe sehr viel mit Kindern zu tun in dem Heim auch und ich rede mit den Kindern sehr viel über ihre schulische Entwicklung und ich merke wirklich sehr sehr große Unterschiede. Manche kommen voran, manche bleiben stehen, manche... (110-125)</i></p> |    |
| <p><i>[...] ich habe sehr viel mit Kindern zu tun in dem Heim auch und ich rede mit den Kindern sehr viel über ihre schulische Entwicklung [...] (121-123)</i></p>   | T  |
| <p><i>[...] Die positive Erfahrung ist wenn man wirklich, besonders wenn man Menschen Hoffnungen gibt. (128-129)</i></p>   | EX |
| <p><i>[...] Wie ich erwähnt habe, ich habe sehr viel mit den Kindern, ich war in mehreren Schulen mit ein paar Kindern, ich habe mich auch um die Schulsituation gekümmert und obwohl sie diesen Druck ausgesetzt waren und wenn man mit denen redet und ihnen die Hoffnung gibt, dann sieht man tatsächlich wie sie auch nur für eine kurze Zeit sich wieder freuen und tatsächlich an die Zukunft glauben [...] (130-135)</i></p>  | T  |
| <p><i>[...] wenn man mit denen redet und ihnen die Hoffnung gibt, dann sieht man tatsächlich wie sie auch nur für eine kurze</i></p>   | EX |

|  |     |
|--|-----|
| <i>Zeit sich wieder freuen und tatsächlich an die Zukunft glauben [...] (133-135)</i>  |     |
| <i>[...] Also es wurden Heime gebaut und Menschen darein gesteckt. Aber <b>wie</b> es ablaufen soll in so einer Wohnsituation, das wurde gar nichts irgendwie vorher studiert oder geplant. Die Menschen sind hier davon ausgegangen, achso ok dann wird es vielleicht wie einen Seniorenheim oder einen Obdachlosenheim laufen. Die haben sehr viele Aspekte vergessen. Zum Beispiel der kulturelle Aspekt alleine, oder der Abwesendheitsaspekt, dass diese Menschen gerade gekommen sind. (154-159)</i> | UR  |
| <i>[...] Meiner Meinung nach, was da geändert werden soll ich würde vorschlagen, wir reisen wieder in 2015 zurück, wir fangen von vorne an aber richtig mit klaren Schritten. Ok wir haben jetzt die Erfahrung, wir sind jetzt für die Zukunft schon besser ausgerüstet quasi wenn das wiederholt wird, dann wissen wir, was zu tun ist. (164-167)</i>   | PM  |
| <i>M: Denkst du, dass genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden?<br/>ENT01: Ja, ja, ich denke dankend, dass wirklich, dass man von Deutschland kein Mensch hätte das gedacht, dass ein Land mitten im Europa mitten im Nirgendwo tausende von Kilometern weit von diesem Konfliktsort in Nahe Osten und trotzdem war das das Ziel Nummer 1 für die Menschen, die vor dieser Situation geflüchtet waren (174-178)</i>   | UR  |
| <i>[...] ein Land mitten im Europa mitten im Nirgendwo tausende von Kilometern weit von diesen Konfliktsort in Nahe Osten und trotzdem war das das Ziel Nummer 1 für die Menschen, die vor dieser Situation geflüchtet waren. Warum? Weil man hier die Arme geöffnet hat. Ich bin wirklich sehr dankbar, dass es Menschen gibt, die so gedacht haben. (175-179)</i>  | PAR |
| <i>[...] ich glaube, es gab genug, um die Situation richtig</i>  | UR  |

|   |    |
|---|----|
| <p><i>handzuhaben aber ob das richtig gemacht wurde, das ist wieder fraglich. (183-134)</i></p>   |    |
| <p><i>M: Und was hältst du von den Personalmanagement in diesem Heim?</i><br/> <i>ENT01: Also in dem Heim an sich es ist <b>sehr sehr</b> gut gelaufen. (185-186)</i></p>   | UR |
| <p><i>[...]der Heim an sich, da fehlen wirklich <b>sehr sehr</b> viele Grundbedürfnisse. Es gibt zum Beispiel für die Bewohner keinen Aufenthaltsraum, wo die Fernseher gucken können. Das ist wirklich...Ok ich bin kein Fan von Fernseher oder so aber als minimale Unterhaltungsmöglichkeiten für die Menschen muss man... Es gibt kein Aufenthaltsraum, wo die Menschen da sitzen oder weiß ich nicht, wo die Kinder Denkspiele spielen können, oder sonst was, wo die Erwachsene mal Kaffee trinken auf einen Film, sonst was. (203-209)</i></p>   | UR |
| <p><i>[...] Integration es ist genau wie die Freiheit quasi. Integration... also wenn ich versuche so ein paar kurze und einfache Sätze zu erklären was Integration ist, ich würde sagen, ich lebe und ich habe meinen Nachbar. Ich passe mich an meinem Nachbar an, was seine Bedürfnisse sind und er passt sich an meine Bedürfnisse. Also das ist ein 50-50 Spiel, ein Gleichgewicht. Ich akzeptiere dich wie du bist und akzeptiere mich wie du bist, solange keiner von uns die Freiheit von den anderen überschreitet. Dann funktioniert das, das ist für mich Integration aber dass, du von mir verlangst, dass ich komplett so wie du lebe oder ich von dir verlange, dass ich komplett so wie du lebe das ist Assimilation, das ist keine Integration mehr, das ist so entweder oder. Entweder gehörst du...du bist so wie ich oder es geht nicht. (212-223)</i></p> | CI |
| <p><i>[...] Integrationschancen...hmm... ich werde mal eine effektive Antwort geben und zwar es geht um eine <b>sehr</b></i></p>  | OI |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>sehr geringe Zahl oder Prozentzahl von diesen Menschen, die ich zum Beispiel mindestens betreut habe oder in diesem Heim kenne, die eine Chance auf eine langfristige Integration haben. Die Kinder so wie so, weil Kinder fähiger sind zum Lernen, Kinder fähiger sind sich anzupassen, und ... aber für die Erwachsene, ich würde sagen jetzt ab Mitte 30, ab 25 und so wird es schon ein bisschen schwer, wirklich, tatsächlich. (227-233)</i></p>  |     |
| <p><i>[...] Ich gebe zu, der Staat bzw. die Stadt, die Kommunen tun sehr viel, aber ob die das auf die richtige Art und Weise tun, ist wieder fraglich. (235-237)</i></p>  | PAR |
| <p><i>[...] die stecken die Leute in Deutschkurse aber du muss ja mal selber gehen zu einem Deutschkurs. Da sitzen zum Teil so Frauen, die über 70 sind... Was machen die da? Ist das wirklich euer Ernst? Dass man jetzt diese Ressourcen nutzt, um eine ältere Frau, die noch nie in ihrem Leben eine Schule besucht hat und noch nie...weiß ich nicht...die hat nur vielleicht auch Esel geritten in ihrem Leben, so die kommt aus dem tiefsten Dorf in Nirgendswow und dass so ihr jetzt einen ganz...ganz...neue Sache...du musst ihr erstmal erklären, dass es Schulen gibt! (237-244)</i></p> | UR  |
| <p><i>[...] Aber von der Generation jetzt, für die Generation ist schon sehr viel zu spät. (249-250)</i></p>   | OI  |
| <p><i>ENT01: Ein Problem zum Beispiel, dass neulich im Heim passiert ist. Eine Frau, eine ältere Frau ein Kind angegriffen hat und mit dem Handy geschlagen hat. (253-254)</i></p>   | EX  |
| <p><i>ENT01: Dass es tatsächlich, da in dem Heim mehr spezielle Kinderbetreuung gibt. (265-266)</i></p>  | PM  |
| <p><i>[...] Zum Beispiel, dass da ein Raum für die Kinder bzw. die Kantine zur Verfügung gestellt wird, dass man da lernen kann, dass man da ... Also solche Grundsachen. Möglichkeit zum Informieren. Dieses Heim lief quasi wirklich automatisch, wie ein Automat, wie eine programmierte</i></p>  | PM  |

|   |     |
|---|-----|
| <p><i>Situation. Menschen bekommen Briefe, die bringen die zu dem Sozialarbeitern, Menschen haben Bedürfnisse, gehen zu den Sozialbetreuern und es lief so eine Routine halt. Das war wirklich nicht so spannend halt. Man könnte vieles ändern. (270-276)</i></p>  |     |
| <p><i>ENT01: Ich persönlich, du kennst mich ja persönlich. Ich rede ja mit jedem. Die Aufgabe, wo ich das als Aufgabe gesehen habe, jedes Mal wenn ich mit einem Mensch gesprochen habe, ich habe den Menschen versucht zu erklären den Unterschied zwischen den Planeten Mars und Erde, früher wart ihr ja irgendwo und jetzt seid ihr woanders. Hier läuft die Sache ganz anders. Hier wenn es steht zum Beispiel, dass die Behörde um 7 Uhr aufmacht, die machen tatsächlich um 7 Uhr auf. Wenn die dir einen Termin um 10 Uhr geben, dann ist es tatsächlich ein Termin um 10 halt. Ich habe versucht quasi diese Harmonie zu erklären, wie das hier alles funktioniert, wie die zwischenmenschlichen Beziehungen, wie die Gleichheit der Frauen und Männer, wie wichtig die Kinder sind, wie wichtig es ist, Konflikte mit Reden zu lösen, nicht unbedingt mit Gewalt...so was. Den Menschen Hoffnungen gegeben, immer mit den Menschen gelacht, dass es langfristig immer besser wird usw. halt. Ich habe versucht auch den Menschen zu sagen, dass diese Menschen in Deutschland, die haben sie die Arme geöffnet, also das muss man auch <b>sehr</b> respektieren und <b>nie</b> vergessen trotz allem. Weil die können sich ja vorstellen, die wären in Libanon oder in Ägypten oder in Algerien wo die ganz anders behandelt werden...und ich kenne die Situation, oder in Calais in Frankreich, oder sonst wo. (279-297)</i></p> | T   |
| <p><i>M: Wie beurteilst du die deutsche Flüchtlingspolitik im Allgemeinen?</i><br/><i>ENT01: Ich glaube, ich habe auch im Laufe jetzt der Rede</i></p>  | PAR |

|   |    |
|---|----|
| <p><i>sehr viel darüber gesagt, es ist so wie gesagt, also das ist sehr gut, dass sie das gemacht haben, wirklich, die Geschichte wird über Deutschland in diesem Fall sehr lange schreiben, das bleibt für immer in Wikipedia (hahaha) wirklich, also das wird für immer bleiben. Generationen werden Kindeskindern von unseren Kindern erzählen, wie die Großeltern hier die damals Menschen geholfen haben, wo Tyrannen und wirklich teuflische und böse Menschen einfach sie verjagt haben und Krieg in deren Gebiete und deren Häuser aber im Allgemeinen, wie gesagt, wie das gehandhabt wurde...ich persönlich, meiner Meinung, hätte gerne, dass die von Anfang die Ausländer, die Elite der Ausländer, die hier leben, die Intellektuellen usw. <b>mehr</b> in der Situation einbezogen, <b>mehr</b> einbezogen in Bezug auf diese Sache. Dann hätten sie lieber <b>mehr</b> quasi Nordafrikaner, Naher Osten vom Ausland <b>mehr</b> in diesen Entscheidungen mit einbezogen, weil die Leute haben <b>mehr</b> Erfahrung, wie man mit solchen Menschen am besten umgehen kann. Das wurde nicht so gesehen, man hat [gedacht], das geht nach Handbuch genau wie alles in Deutschland, aber das ist halt nicht so, dass ist halt was anders. Ich hoffe nur, dass es langfristig nicht zu größeren Problemen führt halt. (298-316)</i></p> |    |
| <p><i>[...] ich persönlich, meiner Meinung, hätte gerne, dass die von Anfang die Ausländer, die Elite der Ausländer, die hier leben, die Intellektuellen usw. <b>mehr</b> in der Situation einbezogen, <b>mehr</b> einbezogen in Bezug auf diese Sache. Dann hätten sie lieber <b>mehr</b> quasi Nordafrikaner, Naher Osten vom Ausland <b>mehr</b> in diesen Entscheidungen mit einbezogen, weil die Leute haben <b>mehr</b> Erfahrung, wie man mit solchen Menschen am besten umgehen kann. (307-313)</i></p>   | PM |
| <p><i>[...] Also in Köln läuft es schon mal sehr gut, es gibt viele Menschen, die sich einsetzen halt. (318-320)</i></p>  | RS |

|   |           |
|---|-----------|
| <p><i>[...] am Anfang hatten die Nachbarn richtig viel Angst. Es gab sehr viele offizielle Beschwerden an die Stadt Köln, über alles Mögliche, durch verschiedene Kanäle. Man hat versucht, irgendwie die Leute zu beschuldigen und und und. Aber langfristig haben die Nachbarn gemerkt, eigentlich es ist alles ok. Es gab zwar ein bisschen Schmutz hin und her aber wir als Mitarbeiter haben immer jemanden verpflichtet, der die Straßen und den Park rund herum sauber zu machen, dass die Nachbarn trotzdem sehen, dass es gut ist. Mittlerweile läuft es eigentlich sehr sehr perfekt. Hat ein bisschen Zeit gebraucht, wie gesagt, aber es hat sich stabilisiert. (322-330)</i></p> | <p>RV</p> |
| <p><i>[...] Ich kann dir von einem Beispiel erzählen, Gott sei Dank hatte ich nicht die XXX Klamotten an dem Tag an, aber ich als Schwarzhaariger, der die Straße durchläuft ist automatisch für die Nachbarn, ich bin ein Bewohner und ich habe gehustet und hatte ich was im Mund und ich wollte das spucken, dann habe ich das gespuckt einfach, es war was ganz kleines und irgendwie hat mich eine alte Oma gesehen und sie hat zu mir gesagt „Du kleiner Ferkel“. Sie hat mit mir richtig geschimpft, dass ich gespuckt habe. Ich habe mich halt entschuldigt und bin weiter gegangen.(333-340)</i></p>   | <p>RV</p> |
| <p><i>[...] aber mittlerweile die begrüßen die Nachbarn einen wenn man vorbeikommt [...] (342-343)</i></p>  | <p>RV</p> |

## 2. Ent02

| Segmento de la ent02   | Categoría fund. |
|--|-----------------|
| <p>M: [...] Wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?</p> <p>ENT02: Im November 2015.</p> <p>M: Als die Flüchtlingswelle dann kam.</p> <p>ENT02: Als Flüchtlingsbetreuer, ganz genau. (38-42)</p>   | IAS             |
| <p>M: Und welche waren deine Aufgaben?</p> <p>ENT02: In der Küche. In der Kantine.</p> <p>M: Was hast du genau in der Kantine gemacht?</p> <p>ENT02: Meistens Essensausgabe. (48-51)</p>   | T               |
| <p>M: Und wie war die Arbeit die ersten Monate?</p> <p>ENT02: Am Anfang war schön, angenehm. Und dann fingen die Probleme an.</p> <p>M: Welche Probleme?</p> <p>ENT02: Mit den Flüchtlingen. (54-57)</p>   | EX              |
| <p>ENT02: Zum Beispiel das Essen. Die mögen es überhaupt nicht. Die sind anders gewöhnt, andere Gerichte zu essen. War alles komisch für denen. Und wir waren schuld, die Mitarbeiter.</p> <p>M: Das war für dich eine große Herausforderung. Gab es auch andere Herausforderungen?</p> <p>ENT02: Die Sprachen... zum Beispiel mit...die nicht Araber sind.</p> <p>M: Da konntest du dich nicht richtig kommunizieren mit den anderen Bewöhner.</p> <p>ENT02: Genau. Es hat auch die Mimik oder Akustik auch nicht geholfen. (61-68)</p> | EX              |
| <p>M: Und was waren deiner Meinung und Erfahrung nach die Hauptprobleme in dem Integrationsprozess der Einwohner dieses Heims? Warum haben sich einige Einwohner nicht integriert?</p> <p>ENT02: Die Kultur glaube ich. Die eigene Kultur von denen.</p>   | RPI             |

|   |    |
|---|----|
| <p><i>Außerdem das System...ist kompliziert in Deutschland, sie verstehen es nicht, und die Sprache. (69-74)</i></p>  |    |
| <p><i>M: Würdest du sagen, dass die Probleme, allgemein waren oder kann man Unterschiede erkennen?</i></p> <p><i>ENT02: Allgemein, bei manchen, bei den Syrern war mehr als bei den Afghanern, zum Beispiel.</i></p> <p><i>M: Dann würdest du sagen, dass es Herkunftsabhängig war?</i></p> <p><i>ENT02: Ganz genau.</i></p> <p><i>M: Ok, kann man einen Unterschied erkennen, je nach Alter?</i></p> <p><i>ENT02: Ja, ja, ja, also die Araber ist wegen dem Stolz, die Kultur, die Tradition. Aber die Kinder sind in Ordnung. Die lassen sich einfacher integrieren.</i></p> <p><i>M: Dann würdest du sagen, dass die Kinder sich besser integriert haben als die Erwachsenen.</i></p> <p><i>ENT02: Genau, genau. (75-86)</i></p> | CP |
| <p><i>ENT02: Die sind direkt die Flüchtlinge. Wir mussten es durchhalten. Beleidigungen, Beschimpfungen. (97-98)</i></p>  | EX |
| <p><i>M: Ok, und abgesehen von den Problemen gab es auch Lichtblicke/positive Erfahrungen auf der Arbeit?</i></p> <p><i>ENT02: Mit den Arbeitskollegen wunderbar, zum Beispiel. Ich mag immer noch meine Arbeitsstelle. Ich komme gerne zur Arbeit und bei ein paar Familien ist wunderbar. Ich meine Flüchtlinge. Natürlich, was Positives gibt es immer. (99-103)</i></p>   | EX |
| <p><i>[...] Am 15. August kamen 200 Nachbarn von hier, um die Unterkunft zu besuchen und die waren, meistens, waren unzufrieden. (108-109)</i></p>  | RV |
| <p><i>[...] Es fehlt einen Aufenthaltsraum, Spielplatz, ein vernünftiger Spielplatz. Fast alle Familien haben sich beschwert. Die Zimmer sind ohne Dächer und sie schämen sich. Die Intimität.</i></p>  | UR |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>M: Sie haben keine Privatsphäre sozusagen.</i></p> <p><i>ENT02: Genau. Und wegen den Geräuschen, Lärm, usw. Sie [die Stadt Köln] haben es nicht beachtet. (110-115)</i></p>  |    |
| <p><i>M: Denkst du, dass genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden?</i></p> <p><i>ENT02: Ich glaube schon.</i></p> <p><i>M: Und wurden die auch vernünftig genutzt?</i></p> <p><i>ENT02: Die Flüchtlinge sind verwöhnt.</i></p> <p><i>M: Warum sagst du das?</i></p> <p><i>ENT02: Ich lebe täglich hier, ich arbeite täglich hier. Sie haben alles, Gott sei Dank, was sie möchten. Ja, ich übertreibe aber sie können sich nicht beschwerden. (116-123)</i></p> | UR |
| <p><i>ENT02: Persönlich. Ich verstehe die Integration nicht...persönlich. Ich arbeite, ich komme gerne zur Arbeit, zahle meine Steuer, mein Sohn besucht die Universität. Ich sage persönlich... Das war es. Ich habe keine Probleme mit Nachbarn, ich habe Freunde. Das war es, ich verstehe die Integration nicht. Dieser Begriff. (127-131)</i></p>   | CI |
| <p><i>M: Ok, und nachdem du ein Jahr hier gearbeitet hast würdest du sagen, dass die Flüchtlinge dieses Heims Integrationschancen haben?</i></p> <p><i>ENT02: Es ist Tabu. Für ältere Leute, Erwachsene ist schwer. Wie ich die Integration verstehe, meiner Meinung nach.</i></p> <p><i>M: Also das heißt die Kinder haben bessere Integrationschancen als die Erwachsene?</i></p> <p><i>ENT02: Natürlich, ja, selbstverständlich. (132-138)</i></p>                    | OI |
| <p><i>ENT02: Ja, also wenn man es nicht will, es ist eine persönliche Entscheidung glaube ich.</i></p> <p><i>M: Also du glaubst, dass sie sich nicht integriert haben, weil sie es nicht wollen?</i></p> <p><i>ENT02: Wie ich die Integration verstehe, viele wollen kein</i></p>  | OI |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>Deutsch lernen. Die können kein Deutsch, die haben viele Deutschkurse zur Verfügung und viele machen es nicht. Sie wollen nicht...wie nennt es man...teilnehmen. Sie lehnen es ab. Schwer... Zwischen sich, nur arabisch oder die Muttersprache, sie möchten nicht lernen, um ihre Situation zu verbessern. Die Kinder haben keine Probleme. (140-148)</i></p>   |     |
| <p><i>[...] die haben viele Deutschkurse zur Verfügung. (144)</i></p>  | UR  |
| <p><i>M: Und was ist deine Rolle in diesem ganzen Integrationsprozess in dem Heim? Was hast du dazu beigetragen?</i></p> <p><i>ENT02: Beraten. Ich bin auch kein Gott. Beraten, empfehlen, überzeugen, reden... (149-152)</i></p>  | EX  |
| <p><i>M: Und, wie beurteilst du die deutsche Flüchtlingspolitik im Allgemeinen?</i></p> <p><i>ENT02: Wunderbar. Ich habe gerade gesagt, die Flüchtlinge sind verwöhnt. (158-159)</i></p>   | PAR |
| <p><i>ENT02: Also die Nachbarn. Die Nachbarn, nicht direkt aber die Nachbarn haben sich oft beschwert. Berechtigt.</i></p> <p><i>M: Warum berechtigt?</i></p> <p><i>ENT02: Viele von den Flüchtlingen sind dreckig. Entschuldige bitte den Ausdruck. [...]</i></p> <p><i>M: Also dann würdest du sagen, dass die Bevölkerung am Anfang nicht gut reagiert hat?</i></p> <p><i>ENT02: Unzufrieden...nein.</i></p> <p><i>M: Hat sich das verbessert mit den Monaten?</i></p> <p><i>ENT02: Das weiß ich nicht. Mit den Nachbarn rede ich nicht. Aber ich habe es am Anfang erlebt, ich habe es selber und persönlich erlebt, die waren unzufrieden. Und wenn ich manchmal an dem Park gehe, da, ich sehe es. Ist katastrophal.</i></p> <p><i>M: Aber jetzt ist es besser geworden.</i></p> <p><i>ENT02: Nein, um Gottes Willen, nein.</i></p> <p><i>M: Nein, immer noch nicht?</i></p> | RV  |

|  |  |
|--|--|
| <i>ENT02: Nein. Ich meine die Flüchtlinge. Die Nachbarn...ehrlich, ich habe keinen Kontakt mit denen. Aber Informationen, Nachrichten hören wir...mitbekommen. (177-196)</i> |  |
|--|--|

### 3. Ent03

| <b>Segmento de la ent03</b>  | <b>Categoría fund.</b> |
|--|------------------------|
| <i>M: Ok, und wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?<br/>ENT03: Also Dezember 2015. (40-42)</i>  | IAS                    |
| <i>ENT03: Also ich bin in der Essensausgabe und das müssen wir schon Essen ausgeben.<br/>M: In der Kantine dann.<br/>ENT03: Ja, in der Kantine. (56-59)</i>  | T                      |
| <i>M: Und wie war die Arbeit die ersten Monate?<br/>ENT03: Die ersten Monate waren sehr anstrengend. (60-61)</i>   | EX                     |
| <i>M: Was waren für dich dann die Probleme, die Herausforderungen am Anfang?<br/>ENT03: Am Anfang, natürlich die Sprachen, weil ich konnte viele Sprachen nicht. Also ich habe die Leute nicht verstanden, was die wollen. (66-68)</i>   | EX                     |
| <i>M: Und was waren dann deiner Meinung und Erfahrung nach die Hauptprobleme in dem Integrationsprozess? Warum haben sich einige Einwohner hier nicht integriert, in diesem Heim?<br/>ENT03: Ja, es gibt viele Gründe in meiner Meinung, weil so die kommen aus einer anderen Kultur und wir haben verschiedene Kulturen hier, die alle zurecht kommen, zusammen wohnen und die es akzeptieren und uns akzeptieren und wie die verstehen, das ist das erste Problem. Und dann, das war schon natürlich viel problematisch, da mussten wir schon erstmal die Kultur</i> | RPI                    |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>kennen und die kennen natürlich hier keine Kultur, die wissen nicht, wie es funktioniert. Also, erste große Schock haben die auch schon, wenn die reinkommen, die ersten Monate und die Sprache natürlich große Probleme und Zusammenleben zwischen den Flüchtlingen war so große Probleme, weil die konnten auch nicht mit sich zurecht kommen und dann ja. (74-86)</i></p>   |    |
| <p><i>[...] die Leute, die aus Afganistan kommen, haben die weniger Probleme gehabt, die waren so ein bisschen fleißiger und die haben sich sofort angepasst und die Leute aus Syrien, zum Beispiel, die waren schon ganz andere Leute und die waren schon ein bisschen langsamer und ein bisschen zurückhaltener [...] (94-98)</i></p>  | CP |
| <p><i>ENT03: Zum Beispiel, was wir bekommen haben als Essen wollten sie nicht haben. Sie waren sauer, sie haben schon auch Säfte oder Wasser oder Milch auf uns geschüttet und so. Die waren schon so laut und die wollten auch was anderes haben. Sie haben gesagt, das ist unsere Recht und wir wollen auch kochen, das ist nicht unsere Geschmack und die Halal Sache, Fleisch und so... haben die jedes Mal gefragt und naja, wenn es warm war wollten die kaltes Wasser haben, das haben wir nicht und das konnten wir nicht ermöglichen und so viele Sachen, die wollten auch selber kochen, das durften sie nicht, das war alles so viel. (106-114)</i></p> | EX |
| <p><i>[...] die wollten auch selber kochen, das durften sie nicht [...] (113)</i></p>  | UR |
| <p><i>M: [...] Was hätte man in diesem Heim anders machen sollen, um den täglichen Ablauf zu verbessern?</i><br/> <i>ENT03: Also ich denke ein bisschen mehr Personal. Dann könnten sie sich mehr um die Flüchtlinge kümmern. Finanzielle Sachen, ich meine Stadt Köln könnte auch so viele Sachen besorgen, zum Beispiel, einen freien Raum,</i></p>  | PM |

|   |    |
|---|----|
| <p>wo die ruhig ohne Grenzen da sitzen können.</p> <p>M: Ein Aufenthaltsraum</p> <p>ENT03: Ein Aufenthaltsraum...und sich unterhalten oder mit Handy beschäftigt sein, oder die Kinder viele Spielzeuge oder viel Platz zum Spielen und für Erwachsene so viele Sachen, Fernseher zum Beispiel, irgendwie ein großer Raum wo die jeden Tag mindestens eine Stunde sehen können. (118-128)</p>   |    |
| <p>[...] ich meine Stadt Köln könnte auch so viele Sachen besorgen, zum Beispiel, einen freien Raum, wo die ruhig ohne Grenzen da sitzen können.</p> <p>M: Ein Aufenthaltsraum</p> <p>ENT03: Ein Aufenthaltsraum...und sich unterhalten oder mit Handy beschäftigt sein, oder die Kinder viele Spielzeuge oder viel Platz zum Spielen und für Erwachsene so viele Sachen, Fernseher zum Beispiel, irgendwie ein großer Raum wo die jeden Tag mindestens eine Stunde sehen können. (121-128)</p> | UR |
| <p>M: Also du würdest sagen, dass die Ressourcen nicht vernünftig, nicht richtig genutzt wurden?</p> <p>ENT03: Ja. (131-134)</p>  | UR |
| <p>ENT03: Ja...was ist für mich Integration... das zwei Leute aus verschiedenen Kulturen sich reinpassen, zusammen zurecht kommen, aber hier...ja, ist so. (139-140)</p>  | CI |
| <p>M: Ok, und nachdem du ein Jahr hier gearbeitet hast und die Entwicklung der Bewohner miterlebt hast würdest du sagen, dass die Integrationschancen haben?</p> <p>ENT03: Nicht so richtig! Also Kinder schon, aber Erwachsene ehrlich gesagt nicht.</p> <p>M: Warum?</p> <p>ENT03: Weil Erstens, viele von Frauen Männer hier können überhaupt nicht in eigene Sprache lesen und schreiben können...und vom Anfang an konnten die auch die</p>  | OI |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>Möglichkeit nicht haben, die Sprache lernen zu können, weil die Asyl beantragen, ist abgelehnt worden und die mussten warten bis die eine Antwort bekommen und das hat lange gedauert, deswegen zwischen diese Zeit konnten die kein Deutsch reden, konnten die nicht verstehen, und das hatte auch die nervös gemacht und deswegen, da kommen auch so viele Probleme.</i></p> <p><i>M: Also der Wartezustand.</i></p> <p><i>ENT03: Der Wartezustand und die Möglichkeiten, die Sprache und in die Schule zu gehen. Es könnte auch sehr gut sein, wenn in diesem Heim eine tägliche Schule möglich wäre. (141-157)</i></p> |     |
| <p><i>[...] vom Anfang an konnten die auch die Möglichkeit nicht haben, die Sprache lernen zu können, weil die Asyl beantragen, ist abgelehnt worden und die mussten warten bis die eine Antwort bekommen und das hat lange gedauert, deswegen zwischen diese Zeit konnten die kein Deutsch reden, konnten die nicht verstehen, und das hatte auch die nervös gemacht und deswegen, da kommen auch so viele Probleme.</i></p> <p><i>M: Also der Wartezustand.</i></p> <p><i>ENT03: Der Wartezustand und die Möglichkeiten, die Sprache und in die Schule zu gehen. (148-156)</i></p>   | RPI |
| <p><i>Es könnte auch sehr gut sein, wenn in diesem Heim eine tägliche Schule möglich wäre. (156-157)</i></p>   | PM  |
| <p><i>ENT03: Also wir sollten eigentlich...unsere Aufgabe war schon Essen ausgeben und so, aber das war nicht, weil wegen der Sprache, die wir schon reden konnten, da haben wir so viel geholfen bei...zum Beispiel, ich war in der Kantine aber ich habe öfters Mal die Leute beim Lesen geholfen, Rat geben wie die das machen, bei Termine, die die nicht verstanden haben, einen Brief bekommen haben, und zu mir gekommen und habe die vorgelesen, was</i></p>   | T   |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>Termin und so weiter, und...naja, über Essen erzählt, die waren schon sauer und so...ich habe gesagt, ja, das können wir nicht entscheiden, die wollten kochen, ich habe mit den Leuten geredet, sie müssen ein bisschen warten, arbeiten und solche Sachen. Also, ich denke wir waren in der Kantine aber wir haben auch so viel die Leute auch geholfen. (174-184)</i></p>   |     |
| <p><i>M: Wie beurteilst du die deutsche Flüchtlingspolitik im Allgemeinen? Was ist deine Meinung dazu...zu der Flüchtlingspolitik?</i></p> <p><i>ENT03: Also ich denke, das ist auch gut...ich finde, das ist sehr gut, weil die Leute helfen, die aus Kriegsland sind usw., sie haben keine Möglichkeit, das ist menschlich sehr positiv, denke ich aber davon haben die meiner Meinung nach keine Erfahrungen, weil die auf einmal passiert. Da sollen die auch ein bisschen nach und nach Veränderungen machen. Dann wird auch natürlich viel besser. (188-194)</i></p>   | PAR |
| <p><i>ENT03: Die Stadt Köln...also ich denke politisch hat nicht so viel täglich hier was gebracht, sondern wir. Also Politik ist, dass Flüchtlinge hier reinkommen in Deutschland, irgendwo in einem Flüchtlingsheim gehen, da wohnen und die Stadt Köln versorgt Sachen, die die vom Anfang benutzen können, aber der Rest sind die Mitarbeiter und Personal hier...was für Probleme die haben, was sich fühlen, ein Tag fühlen sich gut, ein Tag fühlen sich schlecht. Das hat die Stadt Köln...kriegt <b>nie</b> mit. Also deswegen glaube ich nicht...also wir schreiben Berichte usw. aber ich denke nicht so viel...Rolle spielt, sondern nur finanzielle Sachen. (197-205)</i></p> | PAR |
| <p><i>ENT03: Meinst du Bewohner [Nachbarn] geändert? Bei Öffnungstag da waren alle schon neugierig, die alles nachgeguckt und so...haben die erzählt, wie die läuft und so aber natürlich wussten genau selber nicht und wir auch</i></p>  | RV  |

|   |    |
|---|----|
| <p><i>nicht, was wird dann passieren aber es sind viele Probleme gekommen. Die waren unzufrieden wegen Kinder, die rausgehen und Müll auf die Straße schmeißen und die laut sind oder Schreierei und auch ich glaube die haben ein bisschen Angst, weil die kennen die Kultur nicht und dann wissen die nicht, das sind fremde Leute und die alte Leute haben so viel Angst, deswegen waren so ein bisschen unsicher. (208-216)</i></p> |    |
| <p><i>M: Also dann hat die Bevölkerung am Anfang nicht gut reagiert auf diese neue Situation?</i><br/><i>ENT03: Nein, nicht gut reagiert und später schlimmer. (217-219)</i></p>  | RV |

#### 4. Ent04

| Segmento de la ent04  | Categoría fund. |
|---|-----------------|
| <p><i>M: Wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?</i><br/><i>ENT04: Also ich war selber 3 Jahre in Flüchtlingsheim und von dort, ja, ich habe freiwillig also so ehrenamtlich...ich habe immer, vom Anfang, also nach einem Jahr erst...also am Anfang war ich ... habe ich immer Kontakt mit den Leuten gehabt und dort nach ungefähr einem Jahr angefangen selber Deutsch zu lernen...habe ich immer die Leute, die da immer...geholfen beim Dolmetschen, wenn es Probleme gab oder irgendwas mit den Leuten, die da gearbeitet haben. Wir hatten 24 Stunden einen Büro...da war immer jemand für uns im Heim. Ich habe versucht da damals immer ...</i><br/><i>M: Also ungefähr seit 20 Jahren seit dem du ...</i><br/><i>ENT04: Ja, also am Anfang nach 3 Jahren war ich wirklich mit der Sache [...] (44-55)</i></p> | IAS             |
| <p><i>Essen verteilen. (60)</i></p>   | T               |

|  |     |
|--|-----|
| <i>ENT04: Ja, erste Monate am Anfang...es ist...ich meine das war nicht einfach. Also mit der Zeit ist ein bisschen leichter geworden. (63-64)</i>   | EX  |
| <i>ENT04: Ja, die Leute ich weiß nicht... als die kommen, wenn du eine Sprache sprichst und die eine andere, dich nicht versteht. Also haben wir am Anfang leider nicht nur Deutsch gesprochen und dann es war auch nicht richtig...und für die Integration ist auch nicht gut. Ja...wir haben auch keine andere Möglichkeiten gehabt, dann musste ...weil die verstehen kein Deutsch und das hat Probleme gebracht. Einer denkt, dass wenn du mit jemanden sprichst, quatschen und lachen, dass du ihn gibst mehr und der andere...das haben wir am Anfang diese Probleme gehabt. (67-74)</i>   | EX  |
| <i>[...] die haben nicht viel Kontakt mit draußen (80)</i>   | RPI |
| <i>Hier die Stadt hat für die Leute ja auch sogar Internet gebracht (81-82)</i>  | UR  |
| <i>Hier die Stadt hat für die Leute ja auch sogar Internet gebracht, also gemacht, und das finde ich auch ein Grund, weil die haben keinen Kontakt mit draußen. (81-83)</i>  | RPI |
| <i>Man sieht einen Unterschied zwischen einem aus diesem Land und anderes Land (87-88)</i>   | CP  |
| <i>ENT04: Also, vom selben Land sieht man Unterschied. Zum Beispiel, ich Iraker, ich sehe den Unterschied zwischen einem Iraker, der vom bestimmten Ort kommt. Also ich sehe den Unterschied, wenn Minderheit oder von dem anderen, also da sieht man zum Beispiel, die Leute..ich als Yeside, ich rede mit den auch, die Yesiden, ich habe wirklich gemerkt, die sind ein bisschen vorsichtiger als die anderen, weil die sind so automatisch in Minderheit, die waren <b>immer</b> vorsichtig. Die haben nicht eine Sache so leicht bekommen, wie der anderer und deswegen die sind hier auch vorsichtig. Also ich sage nicht die sind super, aber die denken erst</i> | CP  |

|  |    |
|--|----|
| nach. (93-101)   |    |
| <i>Afganer sind meiner Meinung besser als Syrer. Ich meine, das kann auch ein Grund haben, weil die Afganer bekommen kein Aufenthalt so leicht wie die Syrer und deswegen die sind vorsichtig, wie die Verhältnisse sind. Wenn die falsch machen die denken vielleicht den Asyl dann wird noch schiefer laufen...und die sind sehr vorsichtig, es ist möglich, dass die zurück...kann auch sein. (103-108)</i> | CP |
| <i>[...] dass ich die Leute helfe und das freut mich. (127)</i>  | T  |
| <i>ENT04: Ja, wir versuchen auch alle die Grenzen zu zeigen, dass so ist das Leben hier...ist nicht einfach, also versucht man von unserer Erfahrung auch sagen, dass ich ein Flüchtling war...muss ich arbeiten...muss das sein...wir als Beispiel. (131-134)</i>   | T  |
| <i>[...] hier in unserem Heim sollten wir von Anfang an besser die Grenzen zeigen und dann...ja...ein bisschen besser organisieren. (142-143)</i>  | PM |
| <i>[...] das Hauptproblem hier in unserem Heim ist wir 3 verschiedenen Firmen. Wir haben verschiedenen Chefs...also das ist ein Problem eigentlich. Das ist unser Hauptproblem meine ich. Wären wir nur eine Firma gewesen so wie in Niederaußem, hätte bestimmt besser anders sein. (143-147)</i>   | UR |
| <i>ENT04: Ja räumlich, das ist natürlich nicht super aber für den Notfall ist gut, alles da Strom, Wasser, Internet, Bett...sauber. Ist nicht super, wie gesagt ist laut, die haben kein Dach, das ist ein Problem und jeder beschwert sich über diese Sachen. (149-152)</i>   | UR |
| <i>Wir haben als...hier im Küchenbereich wirklich das Problem, weil wenn die einen Aufenthaltsraum gehabt [hätten], dann hätten die uns auch nicht gestört in der falschen Zeit...wir haben normalerweise Essenszeit, Mittag, Abend und die</i>  | UR |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>kommen zwischen Zeit auch. Wenn Aufenthaltsraum natürlich super, weiß nicht warum haben die nicht gemacht. (156-160)</i></p>   |    |
| <p><i>ENT04: Ja, Integration...Wenn man wohin geht, dann muss man sich integrieren, dann muss man sich keine andere Möglichkeiten geben. Du darfst nicht sagen, ich gucke in meiner Heimat, wie sieht aus jetzt. Wenn ich hier komme muss ich mich integrieren.</i></p> <p><i>M: Anpassen</i></p> <p><i>ENT04: Ja. Also sonst bleibst du immer so...meckern...und du kannst dich nicht integrieren. Die Integration sollte wirklich als aller Erstes sein. Ja, ist nicht einfach, sie sind von einer anderen Kultur... Integration ist nicht nur ...es gibt Leute die arbeiten den ganzen Tag und alles machen, Sprachen, aber Kultur bleibt immer drin und das ist vielleicht unser Problem meistens. (183-192)</i></p> | CI |
| <p><i>M: Nachdem du mindestens ein Jahr in diesem Heim gearbeitet hast, würdest du sagen, dass die Bewohner Integrationschancen haben in der Zukunft?</i></p> <p><i>ENT04: Also...muss...muss das gemacht werden. Chancen ja, ja. Die haben keine andere Möglichkeit. Da muss man sich integrieren. Also aber wie gut, dann ist schwer. Wenn es zum Beispiel einzel gekommen und nicht zusammen, dann haben die viel besser Chancen hätten, weil es ...wenn einer einzeln kommt, dann wird vorher planen, ein Ziel. (193-199)</i></p>  | OI |
| <p><i>[...]Das wird auch bei Kindern automatisch, deswegen hat man Hoffnung, dass die Kinder sich integrieren am Ende. (212-214)</i></p>   | OI |
| <p><i>Ein Aufenthaltsraum und drin was gemacht, für Frauen besonders und nicht die ganze Zeit mit Smartphones. Dann hätte es viel geholfen aber wenn es kostenlos...Wenn wir als Mitarbeiter hier, wenn wir statt 4 Mitarbeiter am Tag</i></p>   | UR |

|   |     |
|---|-----|
| <p>dann 5 oder einen von den 4 dann in einem Kurs gemacht für die Leute...</p> <p>M: Workshops mäßig...Sprachkurse</p> <p>ENT04: Ja, genau Sprachkurse, anderes zeigen, sogar auf eine Fremdsprache, muss nicht auf Deutsch...</p> <p>M: Ein bisschen mehr Betreuung in dem Sinne...</p> <p>ENT04: Ja, genau. Also sollte wirklich viel mehr gemacht, nicht nur so ein bisschen. (223-232)</p>  |     |
| <p>ENT04: Ich versuche immer alles zu zeigen aber direkt zeigen, ohne viel anders zu sagen (235-236)</p>  | T   |
| <p>ENT04: Ja klar. Unsere Rolle ist die Vermittlung. Wir sind auch noch Flüchtlinge ungefähr, also wir sind noch Ausländer, ich bin aus dem Irak und wenn ich was sage, dann verstehen sie es besser, als wenn ein anderer...du hast diesen Weg, diese Schritte auch gemacht. (243-246)</p>   | T   |
| <p>ENT04: Ja, das ist immer schon persönliche Erfahrung von uns allen, das hilft als Beispiel. Aber unsere Rolle hier, wir haben immer versucht Leuten zu helfen, dass wird alles gut, weil es war schlecht aber jetzt mit der Zeit... (248-250)</p>  | T   |
| <p>M: Als Nächstes und Letztes werde ich ein paar Fragen zur Flüchtlingspolitik stellen und zwar, wie beurteilst du die deutsche Flüchtlingspolitik? Was hältst du von der Flüchtlingspolitik im Allgemeinen in Deutschland? Glaubst du, dass Deutschland eine richtige Entscheidung getroffen hat bezüglich der Flüchtlingspolitik? So viele Flüchtlinge aufzunehmen...</p> <p>ENT04: Ich finde es nicht richtig. Einerseits menschlich ja aber sollte nicht nur Deutschland gemacht, sollten anderen Ländern auch mitgemacht.</p> <p>M: Aber aus menschlichen Gründen...</p> <p>ENT04: Aus menschlichen Gründen super, ja klar, kann keiner reden [was darüber sagen] aber sollte ... Organisationsprobleme...die sind alle auf einmal gekommen</p> | PAR |

|  |    |
|--|----|
| <i>und es war nicht einfach für alle. Egal wo du bist die Leute meckern. Guck mal, unsere Nachbarn waren am Anfang...natürlich...hatten richtig Angst, weil es überall jetzt Flüchtlinge... Ja, menschlich super aber sollte besser organisiert. (254-267)</i> |    |
| <i>[...] unsere Nachbarn waren am Anfang...natürlich...hatten richtig Angst. (265)</i>   | RV |
| <i>M: Gab es dann Beschwerden von den Nachbarn?<br/>ENT04: Ja Beschwerden gab es aber ich hätte schlimmer gedacht wegen der großen Zahl an Menschen aus einer anderen Kultur...ist ok. (278-280)</i>   | RV |

## 5. Ent05

| <b>Segmento de la ent05</b>  | <b>Categoría fund.</b> |
|--|------------------------|
| <i>M: Ok, super. Wann hast du angefangen, im sozialen Bereich mit Flüchtlingen zu arbeiten?<br/>ENT05: Genau, das war in November 2015.<br/>M: Als die große Welle nach Deutschland kam.<br/>ENT05: Genau. (35-39)</i>   | IAS                    |
| <i>ENT05: Also ich war die stellvertretende Einrichtungsleiterin. Ich habe in erster Linie das Personalmanagement gemacht, Dienstpläne und so, Bestellungen... Also, die...<br/>M: Kannst du sagen.<br/>ENT05: Die XXX auf dieser Unterkunft machen die Hauswirtschaft, das heißt die Versorgung, die Reinigung und die medizinische Versorgung, das heißt ich kümmerte mich um die Bestellungen, Material, halt für die Unterkunft. (43-49)</i> | T                      |
| <i>ENT05: In den ersten Monaten war viel los, weil die Einrichtung war total neu und die Bewohner kamen auch nach und nach. Für die war es auch eine neue Situation und</i>  | EX                     |

|   |     |
|---|-----|
| <i>wir mussten uns halt von Null an komplett neu organisieren. (51-53)</i>  |     |
| <i>M: Und wie würdest du die ersten Monate beschreiben?<br/>Waren die leicht oder waren die anstrengend?<br/>ENT05: Waren die anstrengend. (54-56)</i>  | EX  |
| <i>ENT05: Die Herausforderung ist die Hausordnung. Die war bei uns auf der Unterkunft, wie die Leute da sich zu verhalten haben, weil es gibt Regeln und da hatten wir fast 400 Bewohner auf einem kleinen Ort und sollen miteinander klar kommen, vor allem ab 10 Uhr abends sich an die Ruhezeiten zu halten. (58-61)</i>   | EX  |
| <i>M: Was waren deiner Meinung und Erfahrung nach die Hauptprobleme in dem Integrationsprozess der Einwohner dieses Heims? Warum haben sich einige Einwohner nach einer Zeit nicht integriert?<br/>ENT05: Also unterschiedlich. Manche die keine...<br/>Diejenigen, die aus sicheren Herkunftsländern kamen, hatten keine gute Perspektive auf Bleiberecht, deswegen hatten die keine Motivation. Es gibt Leute die auch gute Perspektive haben und die haben schon die Aufenthalte bekommen und das Asylverfahren anerkannt war. (63-70)</i> | RPI |
| <i>[...] die Syrer sind faul, obwohl die bessere Bleibeperspektive haben als die Afghanen. (73-74)</i>  | CP  |
| <i>Die Afghanen waren fleißiger, was das anging, vor allem, zur Schule zu gehen, zu lernen. Die sind viel fleißiger. (76-78)</i>  | CP  |
| <i>ENT05: Ja, die Kinder lassen sich schneller integrieren, sie wollen das, die haben Spaß in der Schule und sie kommen raus aus der Unterkunft [mehr Kontakt zu draußen]. Die Älteren eher nicht. (81-83)</i>  | OI  |
| <i>ENT05: Ja. Die Hoffnung in dieser Unterkunft sind die Kinder. Die sind lernfähig, sie sind sehr schlau und intelligent, die lernen sehr schnell und die kommen miteinander sehr gut zurecht. Die unterscheiden nicht nach</i>  | OI  |

|   |    |
|---|----|
| <i>Religion oder Herkunft oder Farbe, letztendlich die sind alle auf dem Spielplatz und die spielen miteinander. (88-92)</i>  |    |
| <i>[...]Was hätte gemacht werden sollen, um den täglichen Ablauf in diesem Heim zu verbessern?<br/>ENT05: Ja, wie du gesagt hast, es sind diese Aktivitäten, die halt die XXX eigentlich durchführen müssten. Die waren am Anfang aktiv, es waren unterschiedliche Programme vor Ort, fast täglich, die konnten damit auch die Leute ein bisschen aus ihrem Rythmus rausholen, bessere Stimmung reinbringen. Wir sollten mehr davon haben. (97-104)</i> | PM |
| <i>M: Und glaubst du, dass genügend Ressourcen von der Stadt Köln zur Verfügung gestellt wurden?<br/>ENT05: Ich glaube schon, ja.<br/>M: Und wurden die auch richtig oder vernünftig genutzt?<br/>ENT05: Zum Teil schon und zum Teil nicht.<br/>M: Wie zum Beispiel?<br/>ENT05: Ja, die Programme oder Aktivitäten auf der Unterkunft. (111-117)</i>  | UR |
| <i>ENT05: Integration für mich, dass ich in dieser Aufnahmegesellschaft Heimat finde. Dass ich rausgehe, meinen Nachbarn begrüße und sage: Hallo! Wie geht es dir? Und so... Dass ich mich wie Zuhause fühle, das ist Integration. (119-121)</i>  | CI |
| <i>ENT05: Die Chancen existieren, ob sie diese Chancen auch nutzen weiß ich nicht. Die Kinder schon, die machen es zwangsläufig, weil die noch klein sind und die müssen halt in die Schule gehen. Bei den Erwachsenen ist ein bisschen schwieriger. Sie müssen halt irgendwie geschubst, dass sie sich integrieren lassen oder dass sie diese Chancen der Integration auch nutzen. (131-135)</i>   | OI |
| <i>ENT05: Also, ich habe selbst Migrationshintergrund und ich habe das versucht, als Brücke zu benutzen zwischen der neuen Gesellschaft und der Kultur, woher die Leute</i>   | T  |

|  |     |
|--|-----|
| herkamen. (140-142)  |     |
| <i>ENT05: Erstes, ein hoch Lob an Deutschland, dass sie diese Leute aus der Not aufgenommen haben und willkommen hießen, aber im Nachhinein durch die Menge an Flüchtlingen, es waren viel zu viele, war dann alles eher chaotisch und ungeplant und nicht richtig durchdacht. Wir haben die erste Aufnahme phase gut überstehen können, aber mit der Integration soll sich Deutschland eine vernünftige Integrationspolitik ausdenken. (147-152)</i>  | PAR |
| <i>Ich finde Köln hat es gut geschafft. (162)</i>  | PAR |
| <i>M: Und wie hat die Bevölkerung reagiert?<br/>ENT05: Hat sehr empfindlich reagiert, weil das war auch in einem geschlossenen Raum außerhalb Kölns. Das ist eine kleine Siedlung, wo die Leute sich sehr gut kennen, gegenseitig und auf einmal kam ein fremdes Organ in diesen Körper und ja, erste Phase war sehr schwierig. Die Leute haben sich regelmäßig über vieles beschwert, zum Teil war es gerechtfertigt, zum Teil nicht wirklich...können wir das auch verstehen aber im Nachhinein ist dann viel ruhiger geworden. Ist halt keine Freundschaft entstanden zwischen den Bewohnern dieser Unterkunft und den Nachbarn. Ich würde sagen, also Akzeptanz im weiteren Sinne. (166-175)</i> | RV  |

## 6. Ent06

| <b>Segmento de la ent05</b>  | <b>Categoría fund.</b> |
|--|------------------------|
| <i>ENT06: Also ich habe mit Unterbrechung bereits vor ungefähr 15 Jahren etwas erstmal als Sozialbetreuer in einem anderen Heim in einer Zentralunterbringungseinrichtung gearbeitet, war dann eine längere Zeit selbstständig mit zwei Firmen und bin jetzt seit 5-6 Jahren wieder in dem Flüchtlingsbereich tätig. (34-38)</i> | IAS                    |
| <i>ENT06: Ja, als Einrichtungsleiter habe ich hier die Aufgabe,</i>  | T                      |

|   |     |
|---|-----|
| <p>die Organisation komplett zu verantworten, sprich die Versorgung der Flüchtlinge, die Reinigung des Objekts, die Außendarstellung... ja. (43-45)</p>   |     |
| <p>ENT06: Die ersten Monate waren anstrengend, die Erfahrung habe ich schon öfters gemacht. Wenn man eine Einrichtung neu aufbaut, die ersten Monaten besonders anstrengend sind bis alle Rädchen ineinander greifen, bis alles durchorganisiert ist, bis jeder weiß, was er zu tun hat. (47-50)</p>  | EX  |
| <p>M: Was waren deiner Meinung und Erfahrung nach die Hauptprobleme in dem Integrationsprozess der Einwohner dieses Heims?</p> <p>ENT06: Genau das meine ich, dass das getrennt war, die soziale Betreuung bei der XXX und die organisatorische Betreuung bei uns. Meiner Meinung nach kann man das schlecht trennen, weil die Aufgaben ineinander greifen. Also man kann nicht sagen Organisation, also Essen ist Versorgung, aber die ganzen Probleme, die mit Essen drumherum entstehen, wie zum Beispiel, in den Zimmern zu kochen oder die Sauberkeit auf den Zimmern oder Essensreste nicht in die Tonnen zu schmeißen und zu trennen und so weiter, haben meiner Meinung nach auch die Sozialbetreuer mit zu verantworten, dass es irgendwo eingehalten wird. Wenn das nur an beiden Organisationen bleibt, ist schwer umzusetzen. (67-78)</p> | RPI |
| <p>ENT06: Ja, zum Beispiel, es gibt Afgahnen, die wissen, dass sie keinen Asylstatus bekommen oder sie wissen, dass sie früher oder später wieder zurück müssen. Oder es gibt auch Iraker oder Kurden, die im Nordirak leben und sie wissen, dass sie früher oder später zurück müssen und verhalten sich insofern, dass jeder Cent an die Seite gelegt wird und alles, was man irgendwo bekommen kann, auch genommen wird. (89-94)</p>   | CP  |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>Hat in der Küche die Folge, dass zum Beispiel ständig der Zucker weg ist, weil man für Zuhause den Zucker mitnimmt oder Plastikbecher oder andere Sachen, Gabeln, Messer, Löffel, dass solche Artikel ständig verschwinden. (96-99)</i></p>  | EX |
| <p><i>ENT06: Es gibt immer wieder positive Lichtblicke, wenn Bewohner eine Arbeit bekommen später oder eine Wohnung finden, was in Köln natürlich besonders schwer ist, eine Wohnung zu finden. Das sind Erfolgsergebnisse, da freut man sich für die Familien schon, besonders wenn da kleine Kinder mit in dem Spiel sind. Das sind immer so kleine Lichtblicke, die in der Arbeit ein bisschen Spaß machen lässt. (102-107)</i></p> | EX |
| <p><i>M: [...] Was hätte deiner Meinung nach hier gemacht werden sollen, um den täglichen Ablauf in diesem Heim zu verbessern?</i></p> <p><i>ENT06: Alles in einer Hand. Der Träger muss in einer Hand sein. Träger nicht in zwei verschiedenen Organisationen. (109-112)</i></p>  | PM |
| <p><i>Die Sozialbetreuer müssen sich auch um den Müll indirekt kümmern und viele hier anderer Meinung sind, aber wenn zum Beispiel die Flaschen kein Pfand haben, werden auch weggeschmissen und ist meiner Meinung nach Aufgabe der Sozialbetreuer, die Leute darauf hinzuweisen, dass sie das nicht machen dürfen in Deutschland, weil die dann Müllkosten verursachen.</i></p>  | EX |
| <p><i>M: Denkst du, dass genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden?</i></p> <p><i>ENT06: Hier in dieser Einrichtung von Ressourcen ja [...] (120-121)</i></p>  | UR |
| <p><i>Da war die große Flüchtlingswelle und da war die Alternative entweder unter der Brücke oder in so einer Einrichtung, die innerhalb von zwei Monaten ganz schnell hochgezogen wurde. Da wurden genug Ressourcen für</i></p>   | UR |

|  |    |
|--|----|
| <p><i>diese Situation zur Verfügung gestellt. Was fehlte, war ein bisschen die Erfahrung von Leuten zu nutzen, die das schon öfters gemacht haben. So wurden beim Aufbau der Einrichtung Fehler gemacht, die woanders schon dreimal gemacht wurden und die immer wieder bei jeder Einrichtung die neu aufgebaut wird, werden immer wieder die gleichen Fehler gemacht und anstatt, dass sie sich mit Architekten und mit Leuten zusammensetzen, die auch mit Flüchtlingen schon gearbeitet haben, hätte man sehr viele Probleme aus dem Sicht gehen können, von Anfang an. Wenn nur mit Besprechung ohne zusätzliche Kosten zu verursachen, so im Gegenteil, Kosten zu sparen. (125-136)</i></p> |    |
| <p><i>ENT06: Beim Aufbau dieser Einrichtung gibt es zum Beispiel ganz Kleines, eine Kleinigkeit, was überhaupt kein Geld kostet, aber eine Wirkung erzielt, ist die Wohnungskabinen sind mit den Türen gegenüberliegend, d.H. wenn die Tür geöffnet ist, schaue ich der anderen Familie direkt in die Wohnung rein. Man braucht die Türen einfach nur zwei Meter zu versetzen, sodass ich der anderen Familie nicht direkt in die Wohnung gucke und da habe ich schon wieder einen Schritt mehr an Privatsphäre geschaffen. (138-144)</i></p>  | UR |
| <p><i>ENT06: Integration ist die Bereitschaft...für mich, ist die Bereitschaft, sich in einem Land zu integrieren und sich den Werten dieses Landes auch mit auf die Fahne zu schreiben. Das Grundgesetz mitzuachten, sich nicht nur in seiner eigenen Kultur zu bewegen, sondern sich in der Kultur des Landes wo man sich befindet dort auch mitzumachen.<br/>M: Sich ein bisschen anpassen.<br/>ENT06: Sich anzupassen, genau. Die Sprache zu lernen, die Kultur ein bisschen zu lernen, gehört für mich dazu. (149-156)</i></p>  | CI |
| <p><i>Es gibt mit Sicherheit welche, die Integrationschancen</i></p>   | OI |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>haben. Es gibt auch andere, da sehe ich überhaupt keine Chancen, weil auch die Bereitschaft gar nicht da ist, sich zu integrieren, weil auch wahrscheinlich die Bewohner gar nicht wissen, dass sie zurück müssen, früher oder später. Da ist der Wille gar nicht da, sich zu integrieren.</i></p> <p><i>M: Und kann man auch Unterschiede erkennen, je nach Alter? Zum Beispiel Integrationschancen bei Kindern und bei Erwachsenen?</i></p> <p><i>ENT06: Finde ich schon. Also umso jünger, desto höher ist die Integrationschance. Man sieht ja bei den Kindern, die Kinder lernen als Erstes die Sprache, viel schneller als die Eltern, wenn die Eltern überhaupt bereit sind, die Sprache zu lernen. (160-171)</i></p> |     |
| <p><i>Aber umso jünger, umso besser für die Integration natürlich. (174-175)</i></p>   | OI  |
| <p><i>Man versucht hier und da immer eine Lösung irgendwie zu organisieren und da hat man vielleicht eine Telefonnummer in seinem Handy gespeichert, die man dann weitergeben kann und der kann dann vielleicht helfen. Tipps zu geben, Ratschläge zu geben...</i></p> <p><i>M: Ein bisschen Hoffnung auch, dass es besser wird in der Zukunft.</i></p> <p><i>ENT06: Genau. (183-188)</i></p>  | T   |
| <p><i>Am Anfang fand ich es gut, was die Frau Merkel gemacht hat. Leider ist dann nicht weitergedacht worden. Die Probleme, die das Bundesamt für Migration hatte oder hat, sind für mich nicht überraschend. (190-193)</i></p>  | PAR |
| <p><i>Ja und dieser Stand von 2015 in Deutschland, in Gegensatz zu anderen Ländern, funktioniert zwar die Bürokratie, aber ist extrem langsam. Also die Welle war 2015/2016 und jetzt fangen wir es an, uns da vernünftig organisatorisch mitzubeschäftigen. Also erst 2-3 Jahre später und anstatt auf Leute zu hören, die das schon vorher wissen, da kann</i></p>   | PAR |

|  |     |
|--|-----|
| <p><i>mir keiner erzählen, dass niemand gewusst hat, dass so viele flüchten....dass so viele Flüchtlinge kommen vielleicht nicht, aber das viele Flüchtlinge kommen, das wusste jeder, der in diesem Bereich gearbeitet hat und dass die BAMF Probleme kriegt, das wusste jeder, der in diesem Bereich gearbeitet hat. Da braucht kein Politiker so überrascht zu tun und zu sagen: Ach wo kommt das her jetzt alles? (201-210)</i></p>  |     |
| <p><i>M: Dann würdest du sagen, dass sie aus menschlichen Gründen dann gut reagiert haben, aber da fehlt es an Organisation.</i></p> <p><i>ENT06: Ja, alles zu langsam, alles viel zu langsam und viel zu bürokratisch und auch jetzt wird immer noch nicht die richtige Entscheidung getroffen. Die Grenzen können nicht einfach unkontrolliert offen bleiben, sondern wir müssen schon wissen, wer ins Land kommt und wer sich hier in diesem Land integrieren will und wer nicht oder wer hier nur irgendwelche Anschläge machen will, zum Beispiel oder wer nur kriminell sein will. In dieser Flüchtlingswelle ganz viele Menschen sind auch gekommen, die diese Flüchtlingswelle nur ausnutzen, um diese kriminelle Handlung hier vorzunehmen, wie manche Nordafrikaner sage ich Mal. Die haben schon 10 Jahre, 15 Jahren in Marseille gewohnt oder in Barcelona, wo auch immer und sind dann nach Deutschland gekommen, weil die Verfolgung hier nicht so streng ist und weil man hier als Flüchtling gemeldet auch ein Bett kriegt. Das ist schade für die wirklichen Flüchtlinge, die unsere Hilfe benötigen. (211-225)</i></p> | PAR |
| <p><i>ENT06: Im Raum Köln sind auch in der Politik noch einiges im Magen. Wir haben hier in Köln noch 40 Hotels, in denen Flüchtlinge untergebracht sind, zu Rentenkosten. Auch da hängt man hinterher. Man ist einfach zu langsam. Die sind</i></p>   | PAR |

|   |    |
|---|----|
| <p><i>jetzt dabei oder haben es jetzt vor ein paar Monaten geschafft, die Notunterkünfte zu schließen und die Turnhallen wieder freizuräumen. Sind jetzt dabei, die Notunterkünfte, so wie unsere zu schließen und die Bewohner dann in Wohnkontainer unterzubringen, aber da hätte man schon viel früher anfangen können und vor allem zu den Kosten, die dort entstanden sind. Man braucht nur den Skandal von der Politikerin hier in Köln denken, die ihr Hotel für ein paar Millionen mit einer Garantie, eine 7-jährige Wohngarantie an die Stadt vermietet hat und das ist leider kein Einzelfall. Es sind immernoch eine Menge Hotels hier in Betrieb, die Flüchtlinge aufgenommen haben, weil es keine andere Möglichkeit gibt für die Bewohner. (227-239)</i></p> |    |
| <p><i>Am Anfang gab es Widerstand, wie überall, wo ich eine neue Einrichtung mitaufgebaut habe, weil die Leute nicht genau wissen, was auf die Bewohner zukommt und was auf die Mieter im Umfeld zukommt. Viele haben Angst, Angst vor dem Unbekannten und bisher war es jedes Mal so, dass nach einem halben Jahr sich das beruhigt hat, weil die Anwohner, die Nachbarschaft feststellt, da passiert ja gar nicht viel. (243-249)</i></p>   | RV |
| <p><i>Wir haben hier ein kleines Müllproblem und ist geschuldet der Wasserversorgung, weil hier Bakterien in der Leitung gefunden wurden, sodass Wasser extern anliefert werden musste, ohne Pfand und ohne Pfand wurde diese natürlich ziemlich sorglos rumgeschmissen. (249-252)</i></p>  | EX |

**ANEXO N°4. Definición de las subcategorías de cada categoría fundamental por casos.**

**1. Ent01**

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental "Tareas".

| <b>Subcategoría</b> | <b>Definición</b>   | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|---|
| Tareas encomendadas | Son las tareas encomendadas por la organización.  | <i>„Essensausgabe“ (66), „Verpflegung“ (66)</i>   |
| Tareas realizadas   | Son las tareas llevadas a cabo junto con las encomendadas y con las que los entrevistados se sentían identificados. | <i>„hauptsächlich in der Betreuung“ (61)<br/>„ich habe sehr viel mit Kindern zu tun“ (122)<br/>„ich rede mit den Kindern sehr über ihre schulische Entwicklung“ (122-123)<br/>„ich habe mich auch um die Schulsituation gekümmert“ (132)<br/>„zum Beispiel mit den Kindern, dass man den Hoffnung gibt“ (135-136)<br/>„Die Aufgabe, wo ich das als Aufgabe gesehen habe jedes Mal wenn ich mit einem Mensch gesprochen habe, ich habe den Menschen versucht zu erklären, den Unterschied zwischen den Planeten Mars und Erde“ (279-282)<br/>„Ich habe versucht quasi diese Harmonie zu erklären, wie das hier alles funktioniert, wie die zwischenmenschliche Beziehungen, wie die Gleichheit der Frauen und Männer, wie wichtig die Kinder sind, wie wichtig es ist, Konflikte mit Reden zu lösen, nicht unbedingt mit Gewalt“ (286-</i> |

|  |  |      |
|--|--|------|
|  |  | 290) |
|--|--|------|

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Definición</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|----------------------|--|--|
| Experiencia positiva | Se recogen las experiencias positivas del trabajo en el campo con los refugiados.                                | „Die positive Erfahrung ist wenn man wirklich, besonders wenn man Menschen Hoffnungen gibt.“ (128-129)   |
| Experiencia negativa | Se recogen las experiencias negativas así como los retos y problemas del trabajo en el campo con los refugiados. | „sehr anstrengend“ (68)<br>„Die größte Herausforderung ist die soziale Beziehung zwischen uns und diesen Menschen. (72-74)<br>„Die haben uns die Schuld für ihre Situation gegeben“ (79)<br>“man hat mich handgreiflich attackiert“ (84)<br>„Die Leute kamen nicht mit der Essenskultur hier klar.“ (85-86)<br>“es wurden Teller geschmissen mit Essen.“ (89-90) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Definición</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>                   |
|---------------------|--|---|
| Culturales          | Recoge los problemas relacionados con la cultura alemana | „Die Leute kamen nicht mit der Essenskultur hier klar.“ (85-86) |
| Condición de        | Recoge los   | „das große Problem für diese Menschen ist                       |

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| refugiado         | problemas derivados de su condición de refugiado en el país de acogida  | <i>was ich als Integrationsproblem bezeichne ist, dass diese Menschen nicht menschlich gelebt haben.“ (98-100)</i><br><i>„Die Menschen waren auf einem Wartezustand.“ (103)</i> |
| Gestión del campo | Recoge los problemas por culpa de la gestión y organización del campo, así como la distribución de las tareas |   |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b>                                  | <b>Definición</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|--|--|--|
| Utilización de recursos disponibles a nivel regional | Engloba los problemas en cuanto a la utilización y el número de los recursos disponibles por falta de planificación previa a nivel regional incluyendo también los | <i>„aber wie es ablaufen soll in so einer Wohnsituation, das wurde gar nichts irgendwie vorher studiert oder geplant“ (154-159)</i><br><i>„Die tun sehr viel, die stecken die Leute in Deutschkurse aber du musst ja mal selber gehen zu einem Deutschkurs. Da sitzen zum Teil so Frauen die über 70 sind...Was machen die da? Ist das wirklich euer Ernst? Dass man jetzt diese Ressourcen nutzt, um eine ältere Frau, die noch nie in ihrem Leben eine Schule besucht hat und noch nie...weiß ich nicht...die hat nur vielleicht auf</i> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | aspectos positivos.  | <p><i>Esel geritten in ihrem Leben, so die kommt aus dem tiefsten Dorf in Nirgendswu und dass so ihr jetzt einen ganz...ganz... neue Sache ... du musst ihr erst mal erklären, dass es Schulen gibt!“ (237-344)</i></p> <p><i>„M: Denkst du, dass genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden?<br/>ENT01: Ja, ja,“ (173-174)</i></p> <p><i>“ich glaube, es gab genug, um die Situation richtig handzuhaben aber ob das richtig gemacht wurde, das ist wieder fraglich.“ (183-184)</i></p>   |
| Utilización de recursos disponibles a nivel local en el campo de refugiados | Analiza la utilización de los recursos disponibles en el campo de refugiados centrándose tanto en lo positivo como en lo negativo. | <p><i>„M: Und was hältst du von den Personalmanagement in diesem Heim?<br/>ENT01: Also in dem Heim an sich es ist <b>sehr sehr</b> gut gelaufen.“ (185-186)</i></p> <p><i>“ENT01: Ja, zum Beispiel der Heim an sich, da fehlen wirklich <b>sehr sehr</b> viele Grundbedürfnisse. Es gibt zum Beispiel für die Bewohner keinen Aufenthaltsraum, wo die Fernseher gucken können. Das ist wirklich...Ok ich bin kein Fan von Fernseher oder so aber als minimale Unterhaltungsmöglichkeiten für die Menschen muss man... Es gibt kein Aufenthaltsraum, wo die Menschen da sitzen oder weiß ich nicht, wo die Kinder Denkspiele spielen können, oder sonst was, wo die Erwachsene mal Kaffee trinken auf einen Film, sonst was.,, (203-209)</i></p> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Definición</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|--|
| Niños               | Recoge el punto de vista del entrevistado según las oportunidades de integración a largo plazo en Alemania para los niños.   | <i>„Die Kinder so wie so, weil Kinder fähiger sind zum Lernen, Kinder fähiger sind sich anzupassen“ (230-232)</i>  |
| Adultos             | Recoge el punto de vista del entrevistado según las oportunidades de integración a largo plazo en Alemania para los adultos. | <i>„aber für die Erwachsene, ich würde sagen jetzt ab Mitte 30, ab 25 und so wird es schon ein bisschen schwer, wirklich, tatsächlich.“ (232-233)</i><br><i>“Aber von der Generation jetzt, für die Generation ist schon sehr viel zu spät.“ (249-250)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Definición</b>                        | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|--|---|
| Puntos a favor      | Recoge los puntos a favor de la política | <i>„Weil man hier die Arme geöffnet hat. Ich bin wirklich sehr dankbar, dass es Menschen gibt, die so gedacht</i> |

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
|                  | de acogida y refugiados en Alemania.  | <i>haben.</i> “(178-179)<br><i>“Ich gebe zu, der Staat bzw. die Stadt, die Kommunen tun sehr viel“ (235-236)</i><br><i>„das ist sehr gut, dass sie das gemacht haben, wirklich, die Geschichte wird über Deutschland in diesem Fall sehr lange schreiben“ (300-302)</i> |
| Puntos en contra | Recoge los puntos en contra con respecto a la política de acogida y refugiados en Alemania. | <i>„man hat wirklich 1,2 Millionen zusätzliche Problemfälle in dem Land reingebracht ohne vorher Bescheid zu wissen, wie sollen wir damit umgehen“ (169-171)</i><br><i>„ob die das auf die richtige Art und Weise tun, ist wieder fraglich“ (236-237)</i>               |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Definición</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|--|---|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | Recoge las reacciones negativas del vecindario antes de la inauguración del campo de refugiados. | <i>„am Anfang hatten die Nachbarn richtig viel Angst.“ (322-323)</i>  |
| Reacciones positivas tras la apertura del campo | Recoge las reacciones positivas del vecindario tras la   | <i>„Aber langfristig haben die Nachbarn gemerkt, eigentlich es ist alles ok“ (325-326)</i><br><i>“Mittlerweile läuft es eigentlich sehr sehr perfekt“ (329-330)</i> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | inauguración del campo de refugiados.  | <i>“aber mittlerweile die begrüßen die Nachbarn einen wenn man vorbeikommt“ (342-343)</i>  |
| Reacciones negativas tras la apertura del campo | Recoge las reacciones negativas del vecindario tras la inauguración del campo de refugiados. | <i>„Ich kann dir von einem Beispiel erzählen, Gott sei Dank hatte ich nicht die XXX Klamotten an dem Tag an, aber ich als Schwarzhaariger, der die Straße durchläuft ist automatisch für die Nachbarn, ich bin ein Bewohner und ich habe gehustet und hatte ich was im Mund und ich wollte das spucken, dann habe ich das gespuckt einfach, es war was ganz kleines und irgendwie hat mich eine alte Oma gesehen und sie hat zu mir gesagt „Du kleiner Ferkel“. Sie hat mit mir richtig geschimpft, dass ich gespuckt habe.“ (333-340)</i> |

## 2. Ent02

Para facilitar la lectura de aquí en adelante se eliminó la columna de “definición” que aparece detallada en el caso ent01.

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>                       |
|---------------------|---|
| Tareas encomendadas | <i>„In der Küche, in der Kantine“ (49)<br/>„Essensausgabe“ (51)</i> |
| Tareas realizadas   | <i>„Beraten, empfehlen, überzeugen, reden“ (151-152)</i>            |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|----------------------|--|
| Experiencia positiva | „Am Anfang war schön, angenehm“ (55)<br>„Mit den Arbeitskollegen wunderbar, zum Beispiel. Ich mag immer noch meine Arbeitsstelle. Ich komme gerne zur Arbeit und bei ein paar Familien ist wunderbar.“ (101-103) |
| Experiencia negativa | „Wir waren schuld, die Mitarbeiter“ (63)<br>„Die Sprachen“ (66)<br>„Es hat auch die Mimik oder Akustik nicht geholfen“ (68)<br>„Wir mussten es durchhalten. Beleidigungen, Beschimpfungen“ (97-98)               |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b> |
|---------------------|---|
| Culturales          | „die Kultur“ (69)<br>„die Sprache“ (74)       |
| Gestión del campo   | „das System“ /73)                             |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Clasificación de los problemas de integración”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Procedencia         | „bei den Syrern war mehr als bei den Afghanern“ (77-78)<br>„die Araber ist wegen dem Stolz...die Kultur, die Tradition“ (82) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b>   | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|---|
| Utilización de recursos disponibles a nivel regional                        | <i>„die haben viele Deutschkurse zur Verfügung“ (144)</i>   |
| Utilización de recursos disponibles a nivel local en el campo de refugiados | <i>„Es fehlt einen Aufenthaltsraum, Spielplatz, ein vernünftiger Spielplatz. Fast alle Familien haben sich beschwert. Die Zimmer sind ohne Dächer und sie schämen sich. Die Intimität.“ (110-112)</i><br><i>„Geräusche, Lärm, usw. Sie haben es nicht beachtet“ (114-115)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Niños               | <i>„die Kinder sind in Ordnung. Die lassen sich einfacher integrieren“ (83)</i><br><i>„die Kinder haben bessere Integrationschancen als die Erwachsene“ (136)</i><br><i>„Die Kinder haben keine Probleme“ (147-148)</i> |
| Adultos             | <i>„Für ältere Leute, Erwachsene ist schwer“ (134)</i>  |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Puntos a favor      | <i>„Die haben viele Deutschkurse zur Verfügung“ (144)</i>  |
| Puntos en contra    | <i>„Flüchtlingspolitik [...] Wunderbar. Ich habe gerade gesagt, die Flüchtlinge sind verwöhnt“ (158-159)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|---|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | <i>“Am 15. August kamen 200 Nachbarn von hier, um die Unterkunft zu besuchen und die waren, meistens, waren unzufrieden.“ (108-109)</i> |
| Reacciones negativas tras la apertura del campo | <i>„die Nachbarn haben sich oft beschwert“ (177-178)<br/>„unzufrieden“ (186)</i>  |

### 3. Ent03

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Tareas encomendadas | <i>„Essensausgabe“ (56)<br/>„In der Kantine“ (59)<br/>„Unsere Aufgabe war schon Essen ausgeben“ (174)</i>  |
| Tareas realizadas   | <i>„ich war in der Kantine aber ich habe öfters Mal die Leute beim Lesen geholfen, Rat geben wie die das machen, bei Termine, die die nicht verstanden haben, einen Brief bekommen haben, und zu mir gekommen und habe die vorgelesen, was Termin und so weiter“ (176-180)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|----------------------|---|
| Experiencia negativa | <i>„Die ersten Monate waren sehr anstrengend“ (61)<br/>„ich konnte viele Sprachen nicht“ (67-68)<br/>„ich habe die Leute nicht verstanden“ (68)</i> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>„ein bisschen Problem, wir wir umgehen mit den Leuten“ (70-71)</p> <p>„sie haben schon auch Säfte oder Wasser oder Milch auf uns geschüttet und so“ (107-108)</p> |
|--|--|

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b>    | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|------------------------|--|
| Culturales             | <p>„Kultur“ (78)</p> <p>„wir haben verschiedene Kulturen hier, die alle zurecht kommen, zusammen wohnen“ (78-79)</p> <p>“die Sprache” (84)</p> |
| Condición de refugiado | <p>„vom Anfang an konnten die auch die Möglichkeit nicht haben, die Sprache lernen zu können“ (148)</p> <p>“Der Wartezustand“ (155)</p>        |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Clasificación de los problemas de integración”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Procedencia         | <p>„die Leute, die aus Afganistan kommen, haben die weniger Probleme gehabt, die waren so ein bisschen fleißiger und die haben sich sofort angepasst und die Leute aus Syrien, zum Beispiel, die waren schon ganz andere Leute und die waren schon ein bisschen langsamer und ein bisschen zurückhaltener“ (94-98)</p> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>                        |
|---------------------|--|
| Utilización de      | <p>“die wollten auch selber kochen, das durften sie nicht” (113)</p> |

|  |   |
|--|---|
| recursos disponibles a nivel local en el campo de refugiados | <p>„ein bisschen mehr Personal. Dann konnten sie sich mehr um die Flüchtlingen kümmern.“ (120-121)</p> <p>„Finanzielle Sachen, ich meine Stadt Köln könnte auch so viele Sachen besorgen, zum Beispiel, einen freien Raum, wo die ruhig ohne Grenzen da sitzen können.“ (121-123)</p> <p>„Aufenthaltsraum“ (125)</p> <p>„Spielzeuge oder viel Platz zum Spielen“ (126)</p> <p>„Wenn die Sprachschule hier wäre, also dann jeden Tag, dann wäre für die Erwachsene mindestens einfacher“ (164-165)</p> |
|--|---|

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| Subcategoría | Ejemplos sacados del material empírico        |
|--------------|---|
| Niños        | „Kinder schon“ (144)                          |
| Adultos      | „[...] Erwachsene ehrlich gesagt nicht“ (144) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| Subcategoría     | Ejemplos sacados del material empírico   |
|------------------|--|
| Puntos a favor   | „das ist sehr gut, weil die Leute helfen, die aus Kriegsland sind usw., sie haben keine Möglichkeit, das ist menschlich sehr positiv“ (190-192)                          |
| Puntos en contra | “aber davon haben die meiner Meinung nach keine Erfahrungen, weil die auf einmal passiert. Da sollen die auch ein bisschen nach und nach Veränderungen machen“ (192-194) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|---|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | <i>„[...] die haben ein bisschen Angst, weil die kennen die Kultur nicht und dann wissen die nicht, das sind fremde Leute und die alte Leute haben so viel Angst, deswegen waren so ein bisschen unsicher.“ (213-216)</i> |
| Reacciones positivas ante la apertura del campo | <i>“Bei Öffnungstag da waren alle schon neugierig, die alles nachgeguckt und so“ (208-209)</i>  |
| Reacciones negativas tras la apertura del campo | <i>„Die waren unzufrieden wegen Kinder, die rausgehen und Müll auf die Straße schmeißen und die laut sind oder Schreierei“ (211-213)</i>  |

#### 4. Ent04

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Tareas encomendadas | <i>„Essen verteilen“ (60)</i>  |
| Tareas realizadas   | <i>„ich versuche Leute in meinem Bereich...dass ich die Leute helfe“ (126-127)</i><br><i>„wir versuchen auch alle die Grenzen zu zeigen“ (131)</i><br><i>„versucht man von unserer Erfahrung auch sagen“ (132-133)</i><br><i>„ich versuche immer alles zu zeigen aber direkt zeigen“ (235)</i><br><i>„unsere Rolle ist die Vermittlung“ (243)</i><br><i>„persönliche Erfahrung“ (248)</i><br><i>„wir haben immer versucht Leute zu helfen“ (249)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|----------------------|---|
| Experiencia positiva | „ <i>ich die Leute helfe und das freut mich</i> “(127)  |
| Experiencia negativa | „ <i>nicht einfach</i> “ (63)<br>„ <i>wenn du eine Sprache sprichst und die eine andere nicht verstehst</i> “ (67-68)<br>„ <i>die verstehen kein Deutsch</i> “ (71) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Gestión del campo   | „ <i>die haben nicht viel Kontakt mit draußen</i> “ (80)<br>„ <i>Hier die Stadt hat für die Leute ja auch sogar Internet gebracht, also gemacht, und das finde ich auch ein Grund, weil die haben keinen Kontakt mit draußen.</i> “ (81-83) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Clasificación de los problemas de integración”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Procedencia         | „ <i>Vom selben Land sieht man Unterschied</i> “ (93)<br>„ <i>Afganer sind meiner Meinung besser als Syrer</i> “ (103)<br>„ <i>Die Afganer bekommen kein Aufenthalt so leicht wie die Syrer und deswegen die sind vorsichtig</i> “ (104-105) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b>   | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---|--|
| Utilización de recursos disponibles a nivel local en el campo de refugiados | <p>„die Stadt hat für die Leute sogar Internet gebracht“ (82)</p> <p>„das Hauptproblem in unserem Heim ist wir 3 verschiedenen Firmen“ (143-144)</p> <p>„wir haben verschiedenen Chefs“ (144-145)</p> <p>„räumlich, das ist natürlich nicht super aber für den Notfall ist gut, alles da Strom, Wasser, Internet, Bett...sauber“ (149-150)</p> <p>„die haben kein Dach“ (151)</p> <p>„kein Aufenthaltsraum“ (153-154)</p> <p>„ein Aufenthaltsraum und drin was gemacht, für Frauen besonders“ (223)</p> <p>„wenn wir statt 4 Mitarbeiter am Tag dann 5 oder einen von den 4 dann in einem Kurs gemacht für die Leute“ (225-226)</p> <p>„Sprachkurse“ (228)</p> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>                                   |
|---------------------|---|
| Niños               | „deswegen hat man Hoffnung, dass die Kinder sich integrieren am Ende“ (213-214) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b> |
|---------------------|---|
| Puntos a favor      | „[...] einerseits menschlich ja“ (259)        |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <i>„aus menschlichen Gründen super“ (262)</i>   |
| Puntos en contra | <i>“ich finde es nicht richtig” (259)</i><br><i>„[...] aber sollte nicht nur Deutschland gemacht, sollten auch anderen Ländern auch mitgemacht“ (259-260)</i><br><i>„Organisationsprobleme“</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---|--|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | <i>„[...] unsere Nachbar waren am Anfang...natürlich...hatten richtig Angst“ (265)</i> |
| Reacciones negativas tras la apertura del campo | <i>„Beschwerden“ (279)</i>   |

## 5. Ent05

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Tareas encomendadas | <i>„stellvertretende Einrichtungsleiterin“ (43)</i><br><i>„Personalmanagement, Dienstpläne und so, Bestellungen“ (44)</i><br><i>„Versorgung, Reinigung und die medizinische Versorgung“ (48)</i><br><i>„Material halt für die Unterkunft“ (49)</i> |
| Tareas realizadas   | <i>„Migrationshintergrund“ (140)</i><br><i>„als Brücke zu benutzen zwischen der neuen Gesellschaft und der Kultur, woher die Leute herkamen“ (141-142)</i>   |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|----------------------|---|
| Experiencia negativa | „in den ersten Monate war viel los“ (51)<br>„wir mussten uns halt von Null an komplett neu organisieren“ (53)<br>„anstrengend“ (56)<br>„die Herausforderung ist die Hausordnung“ (58)<br>„ab 10 Uhr abends sich an die Ruhezeiten zu halten“ (61) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b>    | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|------------------------|--|
| Condición de refugiado | “keine gute Perspektive auf Bleiberecht, deswegen hatten die keine Motivation“ (67-68) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Clasificación de los problemas de integración”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Procedencia         | „die Syrer sind faul, obwohl die bessere Bleibeperspektive haben als die Afganen“ (73-74)<br>„die Afganen waren fleißiger“ (76-77) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b>                                     | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|---|
| Utilización de recursos disponibles a nivel local en el | “ es waren unterschiedliche Programme vor Ort, fast täglich, die konnten damit auch die Leute ein bisschen aus ihrem Rythmus rausholen, bessere Stimmung reinbringen. Wir sollten mehr davon haben“ (101-104) |

|                     |  |
|---------------------|--|
| campo de refugiados | <i>„Programme oder Aktivitäten auf der Unterkunft“ (117)</i> |
|---------------------|--|

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Niños               | <i>„die Kinder lassen sich schneller integrieren“ (81)</i><br><i>„die haben Spaß in der Schule“ (82)</i><br><i>„die Hoffnung in dieser Unterkunft sind die Kinder“ (88)</i><br><i>„lernfähig“ (89)</i><br><i>„schlau“ (89)</i><br><i>„intelligent“ (89)</i><br><i>„die kommen miteinander sehr gut zurecht“ (90)</i><br><i>„die Kinder schon, die machen es zwangsläufig“ (131)</i> |
| Adultos             | <i>„bei den Erwachsenen ist ein bisschen schwieriger“ (132-133)</i><br><i>„sie müssen halt irgendwie geschubst“ (134)</i>   |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Puntos a favor      | <i>„ein hoch Lob an Deutschland“ (147)</i><br><i>„Leute aus der Not aufgenommen hat und willkommen hießen“ (147-148)</i><br><i>„ich finde Köln hat es gut geschafft“ (162)</i>        |
| Puntos en contra    | <i>„kaotisch und ungeplant und nicht richtig durchdacht“ (149-150)</i><br><i>„mit der Integration soll sich Deutschland eine vernünftige Integrationspolitik ausdenken“ (151-152)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>                                 |
|---|---|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | „sehr empfindlich reagiert“ (167)   |
| Reacciones positivas tras la apertura del campo | „im Nachhinein ist dann viel ruhiger geworden“ (172-173)<br>„Akzeptanz“ (175) |
| Reacciones negativas tras la apertura del campo | „die Leute haben sich regelmäßig über vieles beschwert“ (170-171)             |

## 6. Ent06

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Tareas”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Tareas encomendadas | „Organisation“ (43)<br>„Versorgung der Flüchtlinge, die Reinigung des Objets, die Außendarstellung“ (44-45)                     |
| Tareas realizadas   | „man versucht hier und da immer eine Lösung irgendwie zu organisieren“ (183-184)<br>„Tipps zu geben, Ratschläge zu geben“ (186) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Experiencia”.

| <b>Subcategoría</b>  | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|----------------------|---|
| Experiencia positiva | „Es gibt immer wieder positive Lichtblicke, wenn Bewohner eine Arbeit bekommen später oder eine Wohnung finden, was |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <i>in Köln natürlich besonders schwer ist, eine Wohnung zu finden. Das sind Erfolgsergebnisse, da freut man sich für die Familien schon, besonders wenn da kleine Kinder mit in dem Spiel sind. Das sind immer so kleine Lichtblicke, die in der Arbeit ein bisschen Spaß machen lässt“ (102-107)</i>  |
| Experiencia negativa | <p>„anstrengend“ (47)</p> <p>„anstrengend bis alle Rädchen ineinander greifen, bis alles durchorganisiert ist“ (49-50)</p> <p>„in den Zimmern zu kochen oder die Sauberkeit auf den Zimmern oder Essensreste nicht in den Tonnen zu schmeißen und zu trennen“ (73-75)</p> <p>„ständig der Zucker weg ist, weil man für Zuhause den Zucker mitnimmt oder Plastikbecher oder andere Sachen, Gabeln, Messer, Löffel, dass solche Artikel ständig verschwinden“ (97-99)</p> <p>„ wenn zum Beispiel die Flaschen kein Pfand haben werden auch weggeschmissen“ (115)</p> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Retos y problemas de integración para los refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Gestión del campo   | <p>„dass das getrennt war, die soziale Betreuung bei der XXX und die organisatorische Betreuung bei uns. Meiner Meinung nach kann man das schlecht trennen, weil die Aufgaben ineinander greifen“ (69-71)</p> <p>“Wenn das nur an beiden Organisationen bleibt, ist schwer umzusetzen.“ (77-78)</p> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Clasificación de los problemas de integración”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Procedencia         | „es gibt Afgahnen, die wissen, dass sie keinen Asylstatus bekommen oder sie wissen, dass sie früher oder später wieder zurück müssen. Oder es gibt auch Iraker oder Kurden, die im Nordirak leben und sie wissen, dass sie früher oder später zurück müssen und verhalten sich insofern, dass jeder Cent an die Seite gelegt wird und alles, was man irgendwo bekommen kann, auch genommen wird“ (89-94) |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Utilización de recursos disponibles”.

| <b>Subcategoría</b>   | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---|--|
| Utilización de recursos disponibles a nivel local en el campo de refugiados | <p>“dass getrennt war die Soziale Betreuung bei der XXX und die organisatorische Betreuung bei uns” (69-70)</p> <p>„der Träger muss in einer Hand sein“ (111)</p> <p>„hier in dieser Einrichtung von Ressourcen ja“ (121)</p> <p>„natürlich ist es besser, wenn Bewohner eine eigene Wohnung haben und sich selber versorgen können und selber kochen können“ (122-123)</p> <p>„Da war die große Flüchtlingswelle und da war die Alternative entweder unter der Brücke oder in so einer Einrichtung, die innerhalb von zwei Monaten ganz schnell hochgezogen wurde. Da wurden genug Ressourcen für diese Situation zur Verfügung gestellt“</p> <p>„was fehlte war ein bisschen die Erfahrung von Leuten zu nutzen, die das schon öfters gemacht haben“ (128-130)</p> <p>„die Wohnungskabinen sind mit den Türen gegenüberliegend“</p> <p>„ich schaue der anderen Familie direkt in die Wohnung rein“ (141)</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <i>„man braucht die Türen einfach nur zwei Meter zu versetzen“ (142)</i> |
|--|--|

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Oportunidades de integración a largo plazo”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>  |
|---------------------|--|
| Niños               | <i>“umso jünger, desto höher ist die Integrationschance” (168-169)</i><br><i>„Kinder lernen als Erstes die Sprache“ (169-170)</i><br><i>„umso jünger, umso besser für die Integration“ (174-175)</i> |
| Adultos             | <i>“wenn die Eltern überhaupt bereits sind, die Sprache zu lernen” (170-171)</i>   |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Política de acogida y refugiados”.

| <b>Subcategoría</b> | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---------------------|---|
| Puntos a favor      | <i>„Am Anfang fand ich gut, was die Frau Merkel gemacht hat“ (190-191)</i>  |
| Puntos en contra    | <i>„Leider ist dann nicht weitergedacht worden“ (191-192)</i><br><i>„das System ist 25 Jahre alt und man dar da nicht herum fummeln“ (199-200)</i><br><i>„die Bürokratie ist extrem langsam“ (202)</i><br><i>„alles zu langsam, alles viel zu langsam und viel zu bürokratisch“ (213)</i><br><i>„die Grenzen können nicht einfach unkontrolliert offen bleiben“ (214-215)</i><br><i>„im Raum Köln sind auch in der Politik noch einiges im Magen“ (227)</i> |

Definición de las subcategorías de la categoría fundamental “Reacciones del vecindario”.

| <b>Subcategoría</b>                             | <b>Ejemplos sacados del material empírico</b>   |
|---|---|
| Reacciones negativas ante la apertura del campo | „Am Anfang gab es Widerstand“ (243-244)<br>„Viele haben Angst, Angst vor dem Unbekannten“ (246-247) |
| Reacciones positivas tras la apertura del campo | „nach einem halben Jahr sich das beruhigt hat“ (247-248)  |

**ANEXO N° 5. Segunda fase de codificación: codificación del material completo en tabla.**

| Categorías tras un primer análisis   | Generalización   | Categorías tras un segundo análisis  |
|--|--|--|
| <p>C1 Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados</p>                                 | <p><i>Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Julio/Agosto 2015</li> <li>- Noviembre 2015</li> <li>- Diciembre 2015</li> <li>- hace 20 años</li> <li>- hace 15 años</li> </ul>   | <p>C1 Inicio en el ámbito social de trabajo con refugiados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A finales del 2015 tras la llegada de la ola de refugiados a Alemania</li> <li>- Hace 15 años</li> <li>- Hace 20 años poco después de su llegada al país como refugiado</li> </ul>   |
| <p>C2 Tareas<br/>           C2.1 Tareas encomendadas<br/>           C2.2 Tareas realizadas</p> | <p><i>Tareas encomendadas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- distribución de la comida</li> <li>- abastecimiento de alimentos</li> <li>- realizar pedidos</li> <li>- gestión del personal</li> <li>- planificación de horarios</li> <li>- organización</li> <li>- gestión de la limpieza del recinto</li> </ul> <p><i>Tareas realizadas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cuidado y asistencia de los refugiados</li> <li>- atención de los menores</li> <li>- atención de los menores en el ámbito escolar</li> <li>- asesoramiento general</li> <li>- aconsejar</li> <li>- uso la experiencia personal para ayudar</li> </ul> | <p>C2 Tareas</p> <p>C2.1 Tareas encomendadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en el comedor: distribución y abastecimiento de alimentos</li> <li>- organización del centro: realización de pedidos, gestión del personal, planificación de horarios, gestión de la limpieza del recinto</li> </ul> <p>C2.2 Tareas realizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cuidado y asistencia de los refugiados</li> <li>- atención de los menores en el campo y en el ámbito escolar</li> <li>- asesoramiento general (dar consejo, mediar)</li> <li>- uso de la experiencia personal para ayudar</li> </ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | (antecedentes migratorios)<br>-mediación   | C3 Experiencias<br>C3.1 Experiencias positivas<br>- con los compañeros: compañerismo<br>- con los refugiados: esperanza, ambiente agradable al comienzo, satisfacción por poder ayudar a los demás y tras un éxito (encontrar una vivienda)<br><br>C3.2 Experiencias negativas<br>- con los refugiados: estresante, relación social difícil, culpabilidad por su situación, agresiones físicas y verbales, barrera del idioma, respeto del reglamento interno (horas de descanso) y las normas del campo (prohibición de cocinar en las habitaciones, separación de residuos, desaparición de material en la cocina), suciedad en el campo (por las botellas de plástico)<br>- en el campo: problemas por la cultura alimentaria, organización desde cero, |
| C3 Experiencias<br>C3.1 Experiencias positivas<br>C3.2 Experiencias negativas | <i>Experiencias positivas</i><br>- esperanza<br>- al principio ambiente agradable<br>- compañerismo<br>- ayudar a los demás<br>- satisfacción cuando logran encontrar una vivienda<br><br><i>Experiencias negativas</i><br>- estresante<br>- relación social<br>- culpabilidad<br>- agresiones físicas<br>- agresiones verbales<br>- cultura alimentaria<br>- barrera del idioma<br>- difícil<br>- organización desde cero<br>- reglamento interno (respetar las horas de descanso)<br>- respeto de las normas (cocinar en las habitaciones, separación de los residuos, desaparición de cubertería, vajilla en el comedor)<br>- basura por el suelo debido a las botellas de plástico sin "Pfand" | C4 Retos y problemas de integración para los refugiados<br>- culturales: alimentación, burocracia, barrera del idioma, convivencia con otras culturas<br>- condición de refugiado: estado de espera, perspectiva en cuanto al derecho de permanencia en el país, falta de  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>C4 Retos y problemas de integración para los refugiados</p>                                   | <p><i>Retos y problemas de integración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- culturales</li> <li>- cultura alimentaria</li> <li>- burocracia alemana</li> <li>- condiciones humanas</li> <li>- estado de espera</li> <li>- convivencia con otras culturas</li> <li>- barrera del idioma</li> <li>- internet gratuito en el campo (poco contacto con el exterior)</li> <li>- falta de contacto con el exterior</li> <li>- perspectiva en cuanto al derecho de permanencia en el país</li> <li>- falta de motivación por la incertidumbre de permanencia en el país</li> <li>- falta de organización con respecto a la gestión de las competencias y tareas de ambas organizaciones</li> </ul> | <p>motivación,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en el campo de refugiados: internet gratuito (poco contacto con el exterior), falta de claridad con respecto a las competencias y tareas de cada organización</li> </ul> <p>C5 Clasificación de los problemas de integración</p> <p>C5.1 Procedencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afganos más trabajadores y mejor comportamiento debido a sus escasas posibilidades de permanencia en el país. En general adaptación más rápida a diferencia de los sirios a pesar de tener mayores probabilidades de permanencia en el país.</li> </ul> <p>C6 Propuesta de mejora</p> |
| <p>C5 Clasificación de los problemas de integración</p> <p>C5.1 Procedencia</p> <p>C5.2 Edad</p> | <p><i>Clasificación de los problemas general</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cada caso es único</li> </ul> <p><i>Según la procedencia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afganos se comportan mejor que los sirios</li> <li>- los problemas de los árabes derivan de su orgullo, cultura y tradición</li> <li>- posibilidades de permanencia en el país</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- en el campo: más asistencia infantil, más puntos de información, mejor adaptación de los espacios, más personal, mejores infraestructuras, mayor oferta de talleres en el campo, mejor organización en general sobre todo con las normas</li> </ul> <p>C7 Utilización de recursos disponibles</p> <p>C7.1 A nivel estatal/regional</p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>mayores para los sirios que para los afganos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afganos se adaptaron mejor que los sirios</li> <li>- los afganos son más trabajadores mientras que los sirios son más vagos</li> </ul>   | <p>- política de integración: falta de planificación, desperdicio de recursos a pesar de la amplia oferta de cursos de idioma</p> <p>C7.2 A nivel local en el campo</p> <p>- infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- puntos a favor en general buena utilización de los recursos disponibles debido a la falta de tiempo y necesidad de apertura.</li> <li>- puntos en contra: falta de experiencia a la hora de levantar el campo y como consecuencia problemas en la infraestructura de los pabellones, falta de una sala de ocio común, zona de fuego en condiciones para los niños, falta de techo en los compartimentos individuales de los pabellones y como consecuencia mucho ruido, falta de una estancia donde las familias puedan cocinar,</li> </ul> <p>- organización: pocos talleres en el campo, difícil gestión del campo debido a la cooperación de tres organizaciones</p> |
| C6 Propuesta de mejora  | <p><i>Propuesta de mejora</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esclarecer los pasos</li> <li>- más asistencia infantil</li> <li>- más puntos de información</li> <li>- adaptación de las espacios</li> <li>- más participación de gente con antecedentes migratorios y experiencia</li> <li>- más personal en el campo</li> <li>- mejores infraestructuras</li> <li>- mayor oferta de talleres en el campo</li> <li>- mejor organización en el campo</li> <li>- más rígidos con las normas en el campo</li> </ul> |  |
| C7 Utilización de recursos disponibles<br>C7.1 A nivel estatal/regional<br>C7.2 A nivel local en el campo | <p><i>Utilización de recursos a nivel regional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- falta de planificación</li> <li>- desperdicio de recursos</li> <li>- muchos cursos de idiomas</li> </ul> <p><i>Utilización de recursos a nivel local</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buen número de plantilla</li> <li>- falta de una sala de ocio común</li> </ul>  | <p>C8 Significado del término integración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- libertad, balanza, adaptación, buena convivencia con los vecinos, trabajo, pago de impuestos, convivencia cultural ,</li> </ul>   |

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- falta de una zona de juego en condiciones para los niños</li> <li>- problemas de infraestructura</li> <li>- falta de techo en las habitaciones</li> <li>- ruido en los pabellones</li> <li>- imposibilidad de cocinar</li> <li>- más ofertas de talleres en el campo (cursos de idiomas)</li> <li>- gestión del campo recaiga en una organización y no en tres</li> <li>- diferentes jefes en el campo</li> <li>- buena utilización de recursos en el caso concreto del campo debido a la falta de tiempo y necesidad de apertura</li> <li>- falta de experiencia a la hora de levantar el campo (problema de las cabinas y las puertas)</li> </ul> | <p>integración como prioridad, encontrar un hogar en la sociedad de acogida, disposición personal , respeto de las normas y leyes del país, participar en la cultura del país de acogida, aprender el idioma</p> <p>C9 Oportunidades de integración a largo plazo</p> <p>C9.1 En niños</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mayor capacidad de aprendizaje y adaptación, astutos, inteligentes, facilidad de integración, buena convivencia con otros niños y por lo tanto mayor esperanza</li> </ul> <p>C9.2 En adultos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- difícil, necesitan un empujón, no siempre hay disposición para aprender el idioma</li> </ul> |
| C8 Concepto del término integración | <p><i>Significado del término integración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- libertad</li> <li>- balanza</li> <li>- adaptación</li> <li>- buena convivencia con los vecinos</li> <li>- trabajo</li> <li>- pago de impuestos</li> <li>- convivencia cultural</li> <li>- integración como prioridad</li> <li>- encontrar un hogar en la sociedad de acogida</li> </ul>   | <p>C10 Política de acogida y refugiados</p> <p>C10.1 Puntos a favor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buena reacción del país y la canciller alemana: apertura de los brazos de par en par, gran oferta de cursos de idiomas, servicial, humanidad, elogio al país, política de bienvenida</li> </ul> <p>C10.2 Puntos en contra</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a nivel nacional: falta de planificación, experiencia, participación por parte de otros países, organización, política de</li> </ul>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposición personal</li> <li>- respeto de las normas y leyes del país</li> <li>- participar en la cultura del país de acogida</li> <li>- aprender el idioma</li> </ul>   | <p>integración adecuada, descontrol en las fronteras, caótico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- burocracia alemana: necesidad de reforma, lentitud</li> </ul>  |
| <p>C9 Oportunidades de integración a largo plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C9.1 En niños</li> <li>C9.2 En adultos</li> </ul>      | <p><i>Oportunidades de integración en niños</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mayor capacidad de aprendizaje</li> <li>- mayor capacidad de adaptación</li> <li>- facilidad de integración</li> <li>- esperanza con los niños</li> <li>- astutos</li> <li>- inteligentes</li> <li>- buena convivencia con otros niños</li> </ul> <p><i>Oportunidades de integración en adultos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- difícil</li> <li>- necesitan un empujón</li> <li>- no hay disposición para aprender el idioma</li> </ul> | <p>C11 Reacciones del vecindario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>C11.1 Positivas ante la inauguración</del></li> <li>C11.2 Negativas ante la inauguración</li> <li>- miedo, insatisfacción, incertidumbre, resistencia</li> <li>C11.3 Positivas tras la apertura</li> <li>- aceptación con el tiempo</li> <li>C11.4 Negativas tras la apertura</li> <li>- quejas del vecindario, insatisfacción (por culpa de los niños, la basura y el ruido)</li> </ul> |
| <p>C10 Política de acogida y refugiados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C10.1 Puntos a favor</li> <li>C10.2 Puntos en contra</li> </ul> | <p><i>Puntos a favor de la política de acogida y refugiados</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apertura de los brazos de par en par</li> <li>- el país, la ciudad, las comunas se han volcado con la causa</li> <li>- gran oferta de cursos de idiomas</li> <li>- servicial</li> </ul>   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- razón humanitaria</li> <li>- elogio al país</li> <li>- todos sean bienvenidos</li> <li>- buena reacción de la canciller alemana frente a la crisis migratoria</li> </ul> <p><i>Puntos en contra de la política de acogida y refugiados</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- falta de planificación</li> <li>- falta de experiencia</li> <li>- necesidad de reforma</li> <li>- falta de participación por parte de otros países</li> <li>- falta de organización</li> <li>- caótico</li> <li>- falta de una política de integración adecuada en Alemania</li> <li>- lentitud en la burocracia</li> <li>- descontrol en las fronteras</li> </ul> |  |
| <p>C11 Reacciones del vecindario</p> <p>C11.1 Positivas ante la inauguración</p> <p>C11.2 Negativas ante la inauguración</p> <p>C11.3 Positivas tras la apertura</p> <p>C11.4 Negativas tras la apertura</p> | <p><i>Reacciones negativas ante la inauguración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- miedo</li> <li>- insatisfechos con el cambio en el vecindario</li> <li>- miedo por desconocimiento de la cultura</li> <li>- extranjeros</li> <li>- incertidumbre</li> <li>- sensibles</li> </ul>   |  |

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- resistencia</li> </ul> <p><i>Reacciones positivas ante la inauguración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- curiosidad</li> </ul> <p><i>Reacciones positivas tras la apertura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aceptación con el tiempo</li> </ul> <p><i>Reacciones negativas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quejas del vecindario</li> <li>- insatisfechos (por culpa de los niños, la basura y el ruido)</li> </ul> |  |
| C12 Reacciones de la sociedad | <p><del><i>Reacciones de la sociedad</i></del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en Colonia han sido positivas, muchas personas se han volcado con la causa</li> </ul>  |  |

**ANEXO N° 6. Matriz temática.**

|  | <b>Caso 1</b>  | <b>Caso 2</b>  | <b>Caso 3</b>  | <b>Caso 4</b>   | <b>Caso 5</b>  | <b>Caso 6</b>  |
|--|--|--|--|---|--|--|
| <b>Cat1: Inicio<br/>ámbito social<br/>con refugiados</b> | Verano del año 2015 primero como voluntario y en diciembre fue contratado por la organización B. | Noviembre del año 2015.                                    | Diciembre del año 2015.                                    | Hace aprox. 17 años de forma voluntaria tras su llegada al país como refugiado y desde noviembre del año 2015 de forma oficial. | Noviembre del año 2015.  | Hace 15 años.  |
| <b>Cat2: Tareas</b>                                      | Tarea encomendada: distribución y abastecimiento de alimentos.                                   | Tarea encomendada: distribución de alimentos en la cocina. | Tarea encomendada: distribución de alimentos en la cocina. | Tarea encomendada: distribución de alimentos en la cocina.  | Tarea encomendada: gestión del personal, horarios, pedidos.                            | Tarea encomendada: organización del campo.   |
|  | Tarea realizada: cuidado y atención de menores, asesoramiento en general.                        | Tarea realizada: informar, aconsejar y recomendar.         | Tarea realizada: ayudar en temas burocráticos              | Tarea realizada: ayudar gracias a sus conocimientos lingüísticos y experiencia personal.  | Tarea realizada: ayudar gracias a sus antecedentes migratorios y experiencia personal. | Tarea realizada: uso de la experiencia profesional para ayudar y aconsejar a las familias. |

|  |  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|--|---|---|--|
| <b>Cat.3:<br/>Experiencias</b>                 | [-] Muy estresante durante los primeros meses. Problemas: establecer una relación social, culpabilidad hacia los trabajadores por su situación actual, disputas violentas y agresiones verbales. | [-] Pasados unos meses comenzaron los problemas: agresiones verbales, culpabilidad hacia los trabajadores por su situación actual, barrera del idioma. | [-] Muy estresante durante los primeros meses. Problemas: situaciones violentas por descontento de la comida servida, procedencia de la carne (Halal), barrera del idioma, trato social. | [-] Los primeros meses no fueron fáciles. Problemas: barrera del idioma | [-] El trabajo durante los primeros meses fue muy estresante y había mucho que hacer. Retos: cumplimiento del reglamento interno del campo (horas de descanso a partir de las 22:00). | [-] El trabajo durante los primeros meses fue estresante hasta que todo fue encajando. Problemas: cumplimiento y respeto de las normas del campo (cocinar en las habitaciones, reciclaje de basuras) |
|  | [+] Dar esperanza y ayudar.  | [+] Compañerismo. Ambiente agradable durante los primeros meses.   | [+]  | [+] Gratificante el poder ayudar.                                       | [+]   | [+] Satisfacción cuando las familias salen adelante.   |
| <b>Cat.4: Retos y problemas de integración</b> | 1. Condiciones en las que vivían los refugiados.<br>2. Estado de espera.   | 1. Cultura.<br>2. Idioma.  | 1. Cultura (convivencia multicultural).<br>2. Condición de refugiado (estado de espera, falta de   | 1. Gestión del campo.<br>2. Falta de contacto con el exterior.          | 1. Condición de refugiado (pocas oportunidades de obtener el permiso de residencia, por lo tanto falta de   | 1. Gestión del campo (cooperación con 3 organizaciones y falta de claridad con respecto a las tareas y campo de  |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   |  |  | acceso a cursos de idiomas durante la espera).   |  | motivación).   | actuación).  |
| <b>Cat5:<br/>Clasificación<br/>problemas de<br/>integración</b> | Cada caso es único.  | Sirios más problemáticos que los afganos.          | Refugiados afganos menos problemáticos y más trabajadores que los sirios.                          | Diferencias dentro de un mismo país (Norte de Irak).<br>Afganos son mejores que los sirios y más cuidadosos. | Sirios menos trabajadores que los afganos a pesar de tener mejores oportunidades de asilo. | La probabilidad de obtener un permiso de residencia en el país juega un papel relevante.   |
| <b>Cat6:<br/>Propuesta de<br/>mejora</b>                        | 1. Pautas claras y definidas.<br>2. Mejores infraestructuras en el campo<br>3. Mejor gestión en el campo |  | 1. Ampliar la plantilla<br>2. Mejor gestión en el campo<br>3. Mejores infraestructuras en el campo | 1. Mejor gestión en el campo (mejor organización en general y con normas claras y definidas)                 | 1. Mejor gestión en el campo (más talleres para los refugiados)                            | 1. Mejor gestión en el campo (la gestión del campo ha de recaer en una sola organización). |
| <b>Cat7:<br/>Utilización</b>                                    | A nivel regional: falta de organización  | A nivel regional: gran oferta de cursos de alemán. |  |  |  |  |

|  |   |   |   |  |  |   |
|--|---|---|---|--|--|---|
| <b>recursos</b>                              | A nivel local en el campo: buena utilización pero deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio. | A nivel local en el campo: deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio, zona de juegos, falta de techos en las habitaciones y como consecuencia falta de privacidad y mucho ruido. | A nivel local en el campo: deficiente en el aspecto infraestructural: falta de una sala de ocio, falta de una zona donde poder cocinar. Falta de actividades y talleres por y para los refugiados (cursos de idioma en el campo). | A nivel local en el campo: problema por la gestión del campo debido a la cooperación de la organización A, B y la empresa de seguridad. A nivel infraestructural buena utilización de recursos dadas las circunstancias, sin embargo falta sala de ocio, techos en las habitaciones. Falta de actividades o talleres (cursos de idioma en el campo). | A nivel local en el campo: falta de programas, talleres y actividades para los refugiados. | A nivel local en el campo: importancia de gestionar el campo desde una sola organización. Buen número de recursos puestos a disposición pero falta de experiencia a la hora de levantar el campo (infraestructura). |
| <b>Cat8:<br/>Significados de integración</b> | Adaptarse a las necesidades de los demás y que los demás se adapten a   | Ir a trabajar, pagar impuestos, buena relación con los vecinos.   | Adaptación y convivencia entre dos culturas.  | Integración como obligación y prioridad número uno.  | Encontrar un hogar en la sociedad de acogida y sentirse como en casa.                      | Disposición de uno mismo a la hora de integrarse. Informarse acerca de  |

|   |   |   |  |  |  |   |
|---|---|---|--|--|--|---|
|   | las tuyas.<br>Aceptación mutua.   |   |  |  |  | los valores y normas del país,<br>participación,<br>adaptación, romper la barrera del idioma.                                     |
| <b>Cat9:<br/>Oportunidades de integración</b> | Los niños tienen más oportunidades de integración pero para los adultos es demasiado tarde.                     | Los niños tienen mejores oportunidades y para los adultos es más difícil.<br>Integrarse es una decisión propia. | Los niños tienen mejores oportunidades mientras que para los adultos son casi nulas. | Esperanza para los niños en un futuro mientras que los adultos no tienen muchas oportunidades. | Los niños se integran con mayor facilidad mientras que con los adultos es más difícil y a veces hay que darles un empujón. | Cuánto más jóvenes mejores oportunidades de integración.  |
| <b>Cat10: Política de acogida y ref.</b>      | [+] Muy buena reacción del país.  | [+] Positiva.   | [+] Gran labor de ayuda.   | [+] Reacción humanitaria.  | [+] Buena reacción del país.   | [+] Buen trabajo de la canciller alemana Angela Merkel.   |
|   | [-] Falta de experiencia y poca participación de personas con antecedentes migratorios en la toma de decisiones | [-]   | [-] Falta de experiencia y necesidad de realizar cambios y modificaciones.           | [-] Falta de participación por parte de otros países.<br>Falta de organización.                | [-] Situación un tanto caótica, poco planificada y poco pensada.<br>Necesidad de un cambio en la política de integración.  | [-] Falta de planificación, sistema antiguo, lentitud en temas burocráticos.<br>Error dejar las fronteras abiertas y sin control. |

|  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <p><b>Cat11:</b><br/><b>Reacciones</b><br/><b>vecindario</b></p> | <p>Al principio los vecinos tenían mucho miedo. Tras la apertura hubo numerosas quejas por parte de los vecinos, sin embargo con el tiempo la situación se relajó.</p> | <p>Previo a la inauguración los vecinos mostraron su descontento. Tras la inauguración hubo numerosas quejas y la situación no ha mejorado.</p> | <p>Antes de la inauguración los vecinos tenían mucho miedo ante lo desconocido y pasados unos meses se mostraron insatisfechos.</p> | <p>Los vecinos tenían bastante miedo al principio. Tras la inauguración hubo numerosas quejas pero la situación fue mejor de lo esperado.</p> | <p>Los vecinos reaccionaron un tanto susceptibles ante la apertura del campo y hubo numerosas quejas tras la inauguración, sin embargo la situación ha mejorado y los vecinos han aceptado los cambios en su entorno.</p> | <p>Los vecinos tenían miedo ante lo desconocido y hubo cierta resistencia a principio pero pasados seis meses la situación mejoró notablemente.</p> |
|--|--|---|---|---|---|---|

