

# Rückkehr- und Perspektivberatung DRK Kreisverband Freiburg e.V.

Standards einer nachhaltigen Netzwerkarbeit



## **DRK-Rückkehr- und Perspektivberatung Freiburg**

### **Standards einer nachhaltigen Netzwerkarbeit**

Erfolgreiche Rückkehr- und Perspektivberatung kann nur mit einem gut funktionierenden und breit gefächerten Netzwerk gelingen. Um den Ratsuchenden bei vielen verschiedenen und teils komplexen Fragen weiterzuhelfen, kooperiert die DRK-Rückkehr- und Perspektivberatung mit örtlichen, regionalen sowie überregionalen Organisationen, Initiativen und Angeboten. Dieses Vorgehen erleichtert den Beratungsprozess und vereinfacht wichtige Absprachen mit Ämtern und Behörden. Daneben ermöglicht die Netzwerkarbeit einen kontinuierlichen Austausch, von dem alle Beteiligten profitieren. Eine langfristige und damit nachhaltige Wirkung der Netzwerkarbeit kann u.E. nur erzielt werden, wenn die gemeinsame Entwicklung von Strukturen und Verfahrensweisen auf Standards beruht, die eine Orientierung in der Vielzahl von Verhaltenserwartungen innerhalb des Netzwerkes ermöglichen.

Die DRK-Rückkehr- und Perspektivberatung hat im Rahmen der Projektlaufzeit insgesamt zehn Standards ihrer Netzwerkarbeit definiert. Dabei ist es wesentlich, jeden einzelnen Standard im Gesamtzusammenhang aller Standards zu betrachten. Nur durch eine Umsetzung aller Standards kann das Ziel einer nachhaltigen Netzwerkarbeit erreicht werden.

#### **Standard I: Verlässliche und wirksame Strukturen aufbauen**

Akteure einbeziehen, persönliche Kontakte knüpfen, Weitergabe von Wissen, Erfahrungen, Ideen, gegenseitiger Respekt und Anerkennung, „win-win-Situation“ herstellen, ggf. ungleiche Machtverhältnisse versachlichen

#### **Standard II: Ergebnisoffen beraten / Verschwiegenheit wahren**

Die ergebnisoffene Beratung verschafft den Klienten zunächst einmal den nötigen Freiraum, um eine informierte Entscheidung treffen zu können. Bis diese Entscheidung getroffen ist, werden ohne Zustimmung der Klienten keine Informationen mit dem Netzwerk ausgetauscht.

#### **Standard III: Austausch von Informationen und Dokumenten**

Um einen erfolgreichen Rückkehrprozess einzuleiten und zu begleiten sind eine Vielzahl von Informationen und Dokumenten im Netzwerk auszutauschen. Dies erfordert insbesondere die Kommunikation und Kooperation mit den in Asylangelegenheiten befassten Behörden sowie Sozialdiensten, ehrenamtlichen Helferkreisen, Standesämtern, Konsulaten, Schulen, Jugendhilfeeinrichtungen, Ärzten, Förderorganisationen wie IOM, Reintegrationspartnern im Ausland und Familienmitgliedern.

#### **Standard IV: Kontinuierliche Kontaktpflege**

Die persönliche Vorstellung der Rückkehrberaterinnen bei den beteiligten Netzwerkpartnern wirkt als vertrauensbildender „Türöffner“ in beide Richtungen. Durch kontinuierliche Kontaktpflege können Arbeitsprozesse erleichtert und neue Lösungen in oftmals komplexen Situationen gefunden werden.

#### **Standard V: Informationsveranstaltungen / Schulungen**

Durch regelmäßige Informationsveranstaltungen und Schulungen zum Thema Rückkehr- und Perspektivberatung werden die Netzwerkpartner für das komplexe Thema der freiwilligen Rückkehr sensibilisiert. Insbesondere ehrenamtliche Helferkreise profitieren sehr von diesen Veranstaltungen. Sie stehen meist im täglichen persönlichen Kontakt zu potentiellen Rückkehrer/innen und fühlen

sich oftmals überfordert, wenn es um das Thema Rückkehr geht. Auch Behördenmitarbeiter/innen profitieren von den eigens konzipierten Schulungen. Die Schulung unterschiedlicher Akteure im Netzwerk bewirkt, dass gegenseitiges Vertrauen wächst, Kenntnisse vertieft und Vorurteile abgebaut werden können. All dies wirkt sich positiv auf die Zusammenarbeit und Beratung der potentiellen Rückkehrer/innen aus und ist ein unverzichtbarer Standard in unserer Netzwerkarbeit.

#### **Standard VI: Ressourcen stärken**

Durch professionelles Case-Management werden die Ressourcen der potentiellen Rückkehrer dahingehend gefördert, sich selbstständig im Netzwerk zu orientieren und mit entsprechender Eigenaktivität die Ausreise und ggf. Reintegration ins Herkunftsland zu planen.

#### **Standard VII: Kompetenzen der Berater/innen**

In einer erfolgreichen Netzwerkarbeit sind regelmäßig aus- und fortgebildete Mitarbeiter/innen ein wesentliches Qualitätsmerkmal. Sie müssen:

1. über fachliche Kompetenzen im weiten Feld der Rückkehrberatung verfügen.
2. Methodische Kompetenzen im Case-Management, Moderation, Reflexion, Verhandlungsfähigkeit, sowie interkulturelle Kompetenz einbringen.
3. Soziale Kompetenzen wie Einfühlungsvermögen, kommunikative Fähigkeiten, Vertrauensbildung, Zielorientierung, Frustrationstoleranz und Neutralität aufweisen.
4. Organisatorische Kompetenzen in den Bereichen Selbstorganisation sowie die Fähigkeit selbstverantwortlich zu arbeiten und den Gesamtprozess koordinierend im Blick zu behalten (vgl. Böhm et al. 1999).

#### **Standard VIII: Erwartungsmanagement**

Zur Netzwerkarbeit gehört der Umgang mit unterschiedlichen Erwartungen von Klienten, Netzwerk und Berater/innen. Den Beraterinnen kommt dabei eine Mittlerstelle zu, die transparent kommuniziert, Missverständnisse klärt und den nötigen Abgleich zwischen Erwartungen und realen Möglichkeiten bzw. Gegebenheiten schafft.

#### **Standard IX: Umgang mit Krisen**

Die Arbeit im Netzwerk ist naturgemäß Krisen unterworfen, die sich z.B. aus Fluktuation oder unprofessioneller Arbeit ergeben können. In vielen Institutionen im Bereich Asyl hat in den letzten Jahren eine hohe Fluktuation des Mitarbeiterstammes stattgefunden. Auch sind Mitarbeiter/innen aufgrund ihrer hohen Arbeitsauslastung nicht immer in der Lage, die einmal aufgebaute Kommunikationsstruktur im Netzwerk weiterzuführen. Unprofessionelle Arbeit zeigt sich in schlechten Dienstleistungen und/oder nicht eingehaltenen Arbeitsabsprachen. Diese Gegebenheiten gehören immer wieder zum Arbeitsalltag. Unsere Beraterinnen können aufgrund ihrer hohen Kommunikationsfähigkeit, Frustrationstoleranz und Zielgerichtetheit auch unter solchen Bedingungen professionelle Hilfestellung für Ratsuchende anbieten und deren Anliegen befördern.

#### **Standard X: Umgang mit Grenzen der Netzwerkarbeit**

Auch eine noch so engagierte Netzwerkarbeit stößt in der alltäglichen Arbeit an Grenzen. Sie können sich aus begrenzten finanziellen und personellen Ressourcen

ergeben, zeigen sich bei institutionell bedingten Zielkonflikten, unterschiedlichen Entscheidungsstrukturen sowie unterschiedlichen Aufgaben und Funktionen.

Im Umgang mit diesen Grenzen ist es maßgeblich, die persönlichen Kontakte im Netzwerk weiter zu pflegen und eine offene Kommunikation über die Grenzen der Zusammenarbeit zu führen. Bei aller Akzeptanz von Grenzen und unterschiedlichen Zielausrichtungen muss die bestmögliche Beratung und Begleitung der potentiellen Rückkehrer/innen weiterhin im Vordergrund stehen.

DRK-Rückkehr-und Perspektivberatung Freiburg  
Ursula Schneider; Melanie Hofmann; Tinna Leutert  
<http://rueckkehrberatung.drk-freiburg.de>.

November 2017