

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

### **Standards einer onlinebasierten kultursensiblen Beratung**

Die Einführung einer onlinebasierten Rückkehr- und Perspektivberatung vervollständigt das Portfolio einer passgenauen Beratung, die es den Klienten\*innen ermöglicht, ihre Anliegen in der ihnen gemäßen Form zu kommunizieren.

Durch die Kommunikation über ein digitales Endgerät kann eine flächendeckende, zeitlich und räumlich flexible Beratung gestaltet und Klienten verstärkt erreicht werden. Dabei wird in einem synchronen Verfahren in Form einer Videoübertragung (Skype) kommuniziert. Für Personen, die keine Rückkehrberatungsstelle in ihrer Nähe haben, aufgrund von Arbeitszeiten zeitlich limitiert sind oder anonym nur erste Informationen suchen, bietet diese Beratungsform ein niedrighschwelliges Informationsangebot. Ebenso erleichtert sie Personen, die schon in der Beratungsstelle persönlich vorgesprochen haben, auf einfachem Weg, wichtige Informationen mit den Beraterinnen auszutauschen. Während in der traditionellen, analogen Beratungsform und im persönlichen Gespräch relativ schnell Kontakt und Vertrauen aufgebaut werden können, stellt die digitale Beratung Beraterinnen und Klienten\*innen vor neue Herausforderungen: Wie stellt man Nähe bei offensichtlicher Distanz her? Wie berät man gut, wenn ein großer Teil nonverbale Kommunikation als ein wesentlicher Hinweisgeber wegfällt? Wie können die Standards einer kultursensiblen Beratung im digitalen Raum eingehalten werden?

Zu diesen Fragen hat die DRK-Rückkehr- und Perspektivberatung eigene Standards definiert, die einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung des definierten Zieles, einer onlinebasierten kultursensiblen Beratung, leisten können.

#### **1. Digitale Kompetenz gewinnen**

Der sichere Umgang mit Kommunikations- und Videoplattformen ist der erste wesentliche Erfolgsfaktor für den Aufbau einer gelingenden onlinebasierten kultursensiblen Beratung. Daher liegt neben der technischen Umsetzung ein Schwerpunkt auf dem Einüben und Sammeln von Erfahrungen sowohl auf Seite der Beraterinnen als auch bei den Klienten\*innen (learning by doing)

#### **2. Niedrighschwelliger Zugang**

Der unkomplizierte und niedrighschwellige Zugang erlaubt es den Klienten\*innen, schnell und unverbindlich an die gewünschten Informationen zu kommen.

#### **3. Kultursensibler Beziehungsaufbau**

Ein positiver, wertschätzender Beziehungsaufbau schafft eine vertrauensvolle Atmosphäre und sollte auch in der Onlineberatung im Vordergrund stehen. Dazu zählt zunächst, dass die Klienten\*innen selbst entscheiden, ob sie ihre Kamera während der Beratung einschalten oder nicht. Die Beraterinnen sind jedoch zu jeder Zeit sichtbar und erkennbar. Darüber

hinaus kann am Anfang ein Small-Talk hilfreich sein, da andere gastfreundliche Gesten entfallen müssen.

#### 4. **Kulturelle und religiöse Besonderheiten beachten**

Wie in der analogen Beratungssituation, verdienen auch in der Onlineberatung kulturspezifische Aspekte wie z.B. der unterschiedliche Umgang mit Zeit, die Berücksichtigung von Feiertagen und die tradierten Rollenmuster zwischen Mann und Frau große Beachtung. Ebenfalls zu berücksichtigen ist, dass nicht in jedem Kulturkreis der Blickkontakt als wertschätzend empfunden wird. Ausweichendes Verhalten von Seiten der Klienten\*innen (z.B. das Ausschalten der Kamera) kann daraus resultieren und muss respektiert werden.

#### 5. **Einfache Sprache**

Der nichtsprachlichen Kommunikation über Mimik, Gestik und Körperhaltung sind im digitalen Kontakt Grenzen gesetzt. Auch technische Mängel wie schlechte Übertragungs- und Tonqualität können die Verständlichkeit in der Kommunikation beeinträchtigen. Umso mehr muss auf den Einsatz einer deutlichen, langsamen und **einfachen Sprache** geachtet werden.

#### 6. **Einbindung von Dolmetschenden**

Die Einbindung von Dolmetschenden in der Onlineberatung gewährleistet, dass Klient\*innen die Inhalte der Beratung und die angebotenen Informationen sprachlich verstehen. So können alle anstehenden Fragen gestellt und trotz Sprachbarrieren umfassend beantwortet werden. Für den Einsatz der Dolmetschenden gelten folgende Regeln:

- Die Verantwortung für den Verlauf des Beratungsprozesses und für den Beziehungsaufbau liegt bei der Berater\*in.
- Klient\*in, Berater\*in und dolmetschende Person sollten, wenn möglich, Sichtkontakt haben
- Es empfiehlt sich von Seiten der Berater\*in, folgende Informationen zu Gesprächsbeginn einzubringen:  
Die Dolmetscher\*innen unterliegen der Schweigepflicht, sie müssen mit den Informationen streng vertraulich umgehen (muss gegenüber den Ratsuchenden kommuniziert werden)  
Es ist darauf zu achten, dass die Klient\*innen keine zu langen Redephasen haben, da diese sonst nicht korrekt wiedergegeben werden können
- Auch in der Online-Beratung müssen einfache und klare Sätze formuliert und nach zwei bis drei Sätzen für das Dolmetschen pausiert werden.

#### 7. **Vernetzung mit haupt- und ehrenamtlichen Akteuren in der Region**

Die in der Region bereits sehr gut vernetzte Rückkehrberatungsstelle kommuniziert ihr Onlineangebot über persönliche Ansprache von Akteuren vor Ort sowie über ihre mehrsprachige Homepage und aktualisierten Flyer. Dadurch wird die Möglichkeit eröffnet,

dass diese Akteure von sich aus die Initiative ergreifen, Onlineberatungen zu nutzen und/oder zu vermitteln.

## 8. **Vernetzung mit Onlineanbietern in den Herkunftsländern**

Klient\*innen werden auf die Möglichkeiten der Verknüpfung und Vernetzung mit bereits bestehenden virtuellen Beratungsangeboten von IOM hingewiesen. IOM-Mitarbeitende beraten in 16 Zielländern zu Rückkehr- und Reintegrationsangeboten und klären über die Lage im jeweiligen Zielland (einschließlich COVID-19) auf. Klient\*innen erhalten die Möglichkeit, von der Beratungsstelle aus via Skype mit Akteuren der Hilfsorganisationen im Herkunftsland zu kommunizieren. Auch zu anderen Onlineangeboten von GIZ oder ERRIN ist die Vernetzung im Sinne einer nachhaltigen Reintegration von großer Bedeutung.

## 9. **Dokumentation/Zielgruppennachweis**

Um die Zielerreichung zu sichern und den Zielgruppennachweis zu erbringen, werden folgende Informationen in Form eines Vermerkes dokumentiert:

- Selbsterklärung darüber, dass trotz Nachfrage das Ausweisdokument nicht eingesehen werden konnte.
- Selbsterklärung darüber, dass das Ausweisdokument per Onlineberatung eingesehen wurde,
- Art des Dokuments
- Aufenthaltstitel,
- Nummer des Aufenthaltstitels