

# GESPRÄCHE IM RAHMEN DER RÜCKKEHRBERATUNG



Dieser Leitfaden wurde im Rahmen des Projektes „RESTART III – Unterstützung des Österreichischen Rückkehrsystems und der Reintegration Freiwilliger Rückkehrer/innen in Afghanistan“, kofinanziert durch den Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) der Europäischen Union und das österreichische Bundesministerium für Inneres (BMI), verfasst.

Die Erstellung erfolgte im Auftrag des BMI zur bestmöglichen Unterstützung der Übernahme der Rückkehrberatung durch die Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen Gesellschaft mit beschränkter Haftung (BBU GmbH). Der Leitfaden soll weiters dazu dienen, die im Bundesgesetz über die Errichtung der BBU GmbH verankerten Ziele einer flächendeckenden, einheitlichen und qualitätsvollen Rückkehrberatung sowie der Kontinuität der Präferenz Österreichs für freiwillige Rückkehr gegenüber zwangsweisen Rückführungen umzusetzen.

## IMPRESSUM

Herausgeberin: IOM Landesbüro für Österreich  
Nibelungengasse 13/4  
1010 Wien  
iomvienna@iom.int,  
austria.iom.int

Konzeption, Grafik: Ursula Meyer  
Coverillustration: shutterstock/art4all  
Druck: Druckerei Hans Jentzsch & Co GmbH, Wien



© Dezember 2020, Internationale Organisation für Migration (IOM)

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf ohne schriftliche Erlaubnis der Herausgeberin in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, elektronische Datenträger, oder in einem anderen Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.



Internationale Organisation für Migration (IOM)  
Die UN-Migrationsorganisation

## LEITFADEN 2

# GESPRÄCHE IM RAHMEN DER RÜCKKEHRBERATUNG



 Bundesministerium  
Inneres

 Bundesagentur für  
Betreuungs- und  
Unterstützungsleistungen

# VORWORT

---



## UNSERE MISSION

„Weil uns Menschenrechte und Menschenwürde wichtig sind, dürfen Schutzsuchende auf der Flucht darauf vertrauen, dass wir sie professionell beraten, begleiten und unterstützen. So arbeiten wir als kompetentes Team interdisziplinär und wertschätzend zusammen.“

Der vorliegende Leitfaden ist das Resultat eines partizipativen Prozesses, zu dem alle relevanten Stakeholder in Österreich aus dem Bereich der Unterstützten freiwilligen Rückkehr und Reintegration, wie etwa Vertreter/innen der Caritas Rückkehrberatung, des Verein Menschenrechte Österreich (VMÖ), dem BMI, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) und der BBU GmbH mit ihrer Expertise beigetragen haben. Ergänzend dazu sind die Erkenntnisse und Erfahrungen, die IOM im langjährigen internationalen Kontext im Bereich der Unterstützten freiwilligen Rückkehr und Reintegration gesammelt hat, in den Leitfaden eingeflossen. Ich bedanke mich für diese wertvolle Arbeit!

Die Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen GmbH (kurz: BBU GmbH) ist die bundesweite Agentur für die Sicherstellung und Durchführung von Versorgungs-, Betreuungs- und Beratungsleistungen für schutzbedürftige Fremde. Eigentümer der BBU GmbH ist das Bundesministerium für Inneres. Die BBU verfolgt ausschließlich und unmittelbar mildtätige und gemeinnützige Zwecke.

Mit 1. Dezember 2020 nahm sie mit der Grundversorgung und ihren Bundesbetreuungsstellen den operativen Betrieb auf. Ab 1. Jänner 2021 werden Beratungsleistungen im Bereich Rechts- sowie Rückkehrberatung und ergänzende Services angeboten. Damit wird nach einem Jahr Aufbauzeit der operative Betrieb des österreichweit einmaligen Projektes der Zusammenführung von Ressourcen und Kompetenzen zur Versorgung und Betreuung von Fremden starten.

In die BBU werden bisherige Akteure aus unterschiedlichen Unternehmen und Einrichtungen, die Betreuungs- und Beratungsleistungen für Fremde angeboten haben, übernommen. Als interdisziplinäres Expertenteam ermöglichen sie es, dass ein reibungsloser operativer Betrieb der BBU gewährleistet ist. Dies trägt maßgeblich dazu bei, die Versorgung von Fremden in Österreich standardgemäß und gesetzeskonform sicher zu stellen, Auslastungen besser zu managen und professionell als auch effizient die Betreuungs-, Unterstützungs- und Beratungsleistungen für Fremde durchzuführen.

Die BBU legt das Wohl der hilfs- und schutzbedürftigen Fremden allen Aktivitäten der Geschäftsbereiche zu Grunde. Rechtsstaatlichkeit, Good Governance und Wirtschaftlichkeit sind weitere Handlungsmaxime. Diese implizieren eine fakten- und zahlenbasierte Steuerung und die Nachvollziehbarkeit in den Arbeitsabläufen und Prozessen.



© feelimage/Matern

Mag. Andreas Achrainger  
*Geschäftsführer der BBU GmbH*

Sehr geehrte Damen und Herren,  
Geschätzte Rückkehrberaterinnen und Rückkehrberater!

Als Leiterin der Abteilung für Rückkehr, Reintegration und Qualitätsentwicklung freue ich mich sehr, Ihnen mit dem vorliegenden Leitfaden eine weitere Handlungshilfe und Orientierung für Ihre sensible Aufgabe mitzugeben, die im Rahmen der österreichischen Rückkehrpolitik eine so wichtige und unverzichtbare Rolle einnimmt. Die freiwillige Rückkehr hat als effiziente, nachhaltigere und humane Alternative nicht nur oberste Priorität in Österreich, sondern genießt auch in Umsetzung entsprechender EU-Vorgaben (EU-Rückführungsrichtlinie) stets Vorrang vor zwangsweisen Rückführungen. Österreich hat eine lange Tradition in der Unterstützung freiwilliger Rückkehrerinnen und Rückkehrer und bereits seit Jahren ein gut etabliertes System zur Förderung der freiwilligen Rückkehr, welches stets – auch mit Hilfe des vorliegenden Leitfadens – weiterentwickelt wird. Mittlerweile unterstützt das Bundesministerium für Inneres mit unterschiedlichen Leistungen auch dank Ihrer Mithilfe jährlich mehrere tausend Personen, die freiwillig in ihre Heimatländer zurückkehren.

Hierbei blickt das Bundesministerium für Inneres auf eine lange, hervorragende Kooperation mit IOM im Bereich der freiwilligen Rückkehr und Reintegration zurück, in dessen Rahmen nicht nur logistische Rückkehrunterstützung in Österreich geleistet wird, sondern auch zahlreiche zielgruppenspezifische Reintegrationsprojekte in den Herkunftsländern, wie zum Beispiel die RESTART Projekte, implementiert werden konnten, die wesentlich zur Förderung der freiwilligen Rückkehr beitragen.

Die Entscheidung zur freiwilligen Rückkehr wird aus unterschiedlichen Gründen getroffen und ist meist ein komplexes Zusammenspiel unterschiedlicher – struktureller und individueller – Faktoren. Die mangelnde Bleibeperspektive zählt hierbei zu den wichtigsten Rückkehrmotiven und spielt zusammen mit einer qualitativen und informativen Rückkehrberatung eine wesentliche Rolle im Entscheidungsprozess.

Mit der Übernahme der Rückkehrberatung durch die BBU GmbH soll eine weitere Stärkung der freiwilligen Rückkehr durch eine einheitliche und qualitative Rückkehrberatung erfolgen. Im Rahmen der Rückkehrberatung, als wichtiger Bestandteil einer funktionierenden Rückkehrpolitik, soll dem Fremden möglichst zeitnah und aktuell die vielfältigen Unterstützungsmöglichkeiten zur freiwilligen Rückkehr und Reintegration nähergebracht und entsprechende Unterstützung bei der Entscheidungsfindung geleistet werden. Insgesamt soll dadurch auch durch Ihre Beratung verstärkt auf die Vermeidung der Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang hingewirkt werden.

Das Bundesministerium für Inneres dankt IOM für die langjährige Zusammenarbeit und wünscht der neuen Bundesagentur viel Erfolg!



© BMI/Gerd Pachauer

MR Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Wenger-Donig  
*Leiterin der Abteilung V/10 – Rückkehr, Reintegration und Qualitätsentwicklung,  
Bundesministerium für Inneres*



Österreich hat eine lange Tradition darin, Migrant/innen bei ihrer freiwilligen Rückkehr und Reintegration zu unterstützen. In jahrzehntelanger vertrauensvoller Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Inneres sowie allen im Migrationsbereich aktiven Stakeholdern, konnte IOM zu einem qualitativ hochwertigen und international anerkannten System der Unterstützung Freiwilliger Rückkehr in Österreich beitragen und bis Ende 2020 mehr als 50.000 Migrant/innen bei ihrer freiwilligen Rückkehr und Reintegration unterstützen.

Die Internationale Organisation für Migration (IOM) wurde 1951 gegründet und ist die führende zwischenstaatliche Organisation im Bereich Migration. Sie bekennt sich zu dem Grundsatz, dass humane und geordnete Migration sowohl den Migrant/innen selbst als auch den Mitgliedstaaten sowie deren Gesellschaften zugute kommt.

Die Organisation unterstützt, als Teil des Systems der Vereinten Nationen, Migrant/innen weltweit, entwickelt effektive Handlungsoptionen auf die sich verändernden Migrationsdynamiken und ist eine wichtige Quelle für die Gestaltung von Migrationspolitik und -praxis. Österreich trat 1952 als einer der ersten Mitgliedstaaten der IOM bei.

Es freut uns sehr, dass die vertrauensvolle Zusammenarbeit auch mit der neu etablierten Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen GmbH fortgesetzt wird. Die Neustrukturierung der Grundversorgung sowie der Rechts- und Rückkehrberatung bedeutet unter anderem auch die Bündelung von Wissen und jahrzehntelanger Erfahrung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die aus verschiedenen Organisationen unter das Dach der BBU gewechselt haben. Um diesen Prozess zu unterstützen, wurde unter Einbeziehung des nationalen Expert/innenwissens der vorliegende Leitfaden erstellt. Wir hoffen, er ist eine kompakte Wissensgrundlage für alle, die Rückkehrer/innen mit ihren vielfältigen Bedürfnissen unterstützen. Zusätzlich sollen sie die Leitlinien der österreichischen Rückkehrberatung transparent und nachvollziehbar für Migrant/innen, Stakeholder und am Bereich interessierte Partner/innen darstellen.

In diesem Sinne war, ist und wird es uns auch in Zukunft ein großes Anliegen sein, einen Beitrag zur Weiterentwicklung eines qualitativ bereits sehr hochwertigen Systems leisten zu dürfen. Wir freuen uns, dieses mit IOMs internationaler Expertise, unseren weltweiten Kooperationen und in enger, aktiver Zusammenarbeit mit den nationalen Akteuren auch weiterhin zu stärken.



Ass. iur. Marian Benbow Pfisterer  
*Leiterin des IOM Landesbüros für Österreich*

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AMIF | Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds

BFA | Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

BMI | Bundesministerium für Inneres

BBU GmbH | Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen  
Gesellschaft mit beschränkter Haftung

IOM | Internationale Organisation für Migration

VMÖ | Verein Menschenrechte Österreich

## INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	i
Abkürzungsverzeichnis	viii
I. EINLEITUNG	x
Zweck des Leitfadens	xi
Zielgruppe des Leitfadens	xi
Wie wurde dieser Leitfaden erarbeitet?	xi
Hinweise zu Schlüsselbegriffen im Leitfaden	xii
II. ZIEL EINES RÜCKKEHRBERATUNGSGESPRÄCHES	1
Allgemeine Rahmenbedingungen	2
Umfassende, aktuelle und sachliche Informationen	2
Stärkung der Handlungsoptionen und Teilhabe am Rückkehrprozess	2
Besonderheiten des verpflichtenden Rückkehrberatungsgespräches	3
III. GRUNDPRINZIPIEN EINES RÜCKKEHRBERATUNGSGESPRÄCHES	4
Ergebnisoffenheit	5
Objektivität und Unparteilichkeit	5
Vertraulichkeit und Datenschutz	5
IV. FAKULTATIVE VERSUS VERPFLICHTENDE RÜCKKEHRBERATUNG	6
V. ROLLE UND AUFGABENBEREICHE DES RÜCKKEHRBERATERS/ DER RÜCKKEHRBERATERIN	9
Die Rolle des Rückkehrberaters/der Rückkehrberaterin	10
Aufgaben eines Rückkehrberaters/einer Rückkehrberaterin	13
VI. BERATUNGSTECHNIKEN	16
Gesprächstechniken für die Praxis	17
Wertehaltung gegenüber Klient/innen im Kontext der Rückkehrberatung	24
VII. BERATUNG IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN	27
Kommunikation in schwierigen Beratungssituationen	28
Konflikte erkennen und reflektieren	32
In Konfliktsituationen kompetent handeln	33
Konflikt-Deeskalation	36
Das Team als Ressource im Umgang mit schwierigen Beratungssituationen	37
Ressourcen	38
Weiterführende Literatur	43

---

# EINLEITUNG



## **ZWECK DES LEITFADENS**

Der vorliegende Leitfaden stellt einen Beitrag zu einer einheitlichen und qualitätsvollen Rückkehrberatung in Österreich dar. Er dient allen voran Rückkehrberater/innen der BBU GmbH als Hintergrundinformation im Rahmen der Beratungstätigkeit.

## **ZIELGRUPPE DES LEITFADENS**

Rückkehrberater/innen der BBU GmbH stellen die primäre Zielgruppe des Leitfadens dar. Darüber hinaus sind die enthaltenen Informationen für sämtliche Personen von Relevanz, welche direkt oder indirekt mit Migrant/innen, die an einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr Interesse haben, in Kontakt stehen.

## **WIE WURDE DIESER LEITFADEN ERARBEITET?**

Der vorliegende Leitfaden ist das Resultat eines partizipativen Prozesses, zu dem alle relevanten Stakeholder in Österreich aus dem Bereich der Unterstützten Freiwilligen Rückkehr und Reintegration, wie etwa Vertreter/innen der Caritas Rückkehrberatung, des Verein Menschenrechte Österreich (VMÖ), dem BMI, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) und der BBU GmbH mit ihrer Expertise beigetragen haben. Ergänzend dazu sind die Erkenntnisse der langjährigen Erfahrungen, die IOM im internationalen Kontext im Bereich der Unterstützten Freiwilligen Rückkehr und Reintegration sammeln konnte, in den Leitfaden eingeflossen.

Im Sinne der Leser/innenfreundlichkeit wurden keine Fußnoten verwendet. Die im Leitfaden verwendeten Quellen sind unter weiterführender Literatur gereiht. Hierbei wurde eine Auswahl an Literatur vorgenommen, welche für den vorliegenden Zweck besonders relevant erschien. Diese Auswahl soll allerdings weder eine Wertung darstellen noch einen Anspruch auf Vollständigkeit erheben.

## HINWEISE ZU SCHLÜSSELBEGRIFFEN IM LEITFADEN

### Aufenthaltsbeendende Maßnahme

Eine aufenthaltsbeendende Maßnahme ist eine vom BFA mit Bescheid unter bestimmten Voraussetzungen angeordnete Beendigung des Aufenthalts in Österreich. Für den Migrant/en/die Migrantin geht damit die Verpflichtung einher, das österreichische Bundesgebiet zu verlassen.

### Freiwillige Rückkehr

Die freiwillige Rückkehr hat im Sinne einer effektiven, humanen und nachhaltigeren Rückkehrpolitik und entsprechend der EU-Rückführungsrichtlinie stets Vorrang vor zwangsweisen Außerlandesbringungen, wenn nicht zwingende Gründe wie der Schutz der öffentlichen Sicherheit und Ordnung entgegenstehen. Eine freiwillige Ausreise ist grundsätzlich in jedem Verfahrensstadium möglich und somit nicht nur nach Abschluss eines Asyl- bzw. fremdenrechtlichen Verfahrens, sondern auch im laufenden Verfahren. Auch Migrant/innen, die sich rechtmäßig in Österreich aufhalten, können sich dazu entscheiden, freiwillig in ihr Herkunftsland zurückzukehren. Beantragt der/die Migrant/in beim BFA eine Rückkehrunterstützung (Details siehe Rückkehrhilfe) und/oder die Aufnahme in ein Reintegrationsprojekt und wird diese nach einer Prüfung durch das BFA genehmigt, spricht man von einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr. Für weitere Informationen siehe bitte Leitfaden 1 „Unterstützte Freiwillige Rückkehr und Reintegration“.

### Herkunftsland

In diesem Leitfaden wird von der Rückkehr in das Herkunftsland gesprochen. Der weitest-größte Teil der Migrant/innen kehrt tatsächlich in das jeweilige Herkunftsland zurück. Einige Migrant/innen können jedoch nicht in das Herkunftsland (also jenes Land, in dem sie sich vor ihrer Migration aufgehalten haben) zurückkehren, da sie nicht über die rechtlichen Möglichkeiten dazu verfügen. Im österreichischen Kontext betrifft das u.a. Afghan/innen, die in der Islamischen Republik Iran geboren wurden, aber nicht dorthin zurückkehren können, da ihnen die für eine Rückkehr nötigen Reisedokumente nicht erteilt werden. Aus diesem Grund entscheiden sie sich für eine freiwillige Rückkehr in die Islamische Republik Afghanistan. Weiters kann es in Einzelfällen und unter bestimmten Voraussetzungen eine Rückkehr in ein Land geben, das nicht das Herkunftsland ist. Dies wäre etwa der Fall, wenn ein/e Rückkehrer/in eine Einreise- und Aufenthaltsberechtigung für ein anderes Land besitzt. Aus Gründen der Leser/innenfreundlichkeit wird in diesem Leitfaden der Begriff Herkunftsland für alle beschriebenen Konstellationen verwendet.

### Migrant/in

Im Rahmen dieses Textes wird die Bezeichnung „Migrant/in“ im Sinne der Definition von IOM als Sammelbegriff verwendet, der im Völkerrecht nicht definiert ist und der das allgemeine Laienverständnis widerspiegelt: eine Person, die sich von ihrem gewöhnlichen Aufenthaltsort wegbewegt, ob innerhalb eines Landes oder über eine internationale Grenze

hinweg, vorübergehend oder dauerhaft, und aus einer Vielzahl an Gründen. Der Begriff umfasst eine Anzahl an rechtlich klar definierten Gruppen von Personen, wie etwa Wanderarbeitnehmer/innen, Personen, deren spezifische Formen von Migration rechtlich definiert sind, wie beispielsweise geschleuste Migrant/innen, sowie diejenigen, deren Status oder Migrationsart nach dem Völkerrecht nicht spezifisch definiert ist, wie beispielsweise internationale Student/innen (vgl. IOM, Key Migration Terms: [www.iom.int/key-migration-terms#Migrant](http://www.iom.int/key-migration-terms#Migrant)).

### Reintegration

Neben der grundsätzlichen Rückkehrhilfe stehen für bestimmte Herkunftsstaaten zusätzlich Reintegrationsprogramme bzw. vom österreichischen Staat finanzierte Reintegrationsprojekte zur Verfügung, um den Neustart sowie eine möglichst nachhaltige Reintegration in die Gesellschaft des Herkunftslandes zu erleichtern. Durch die individuell abgestimmten Reintegrationsmaßnahmen wird die Schaffung einer Existenzgrundlage im Herkunftsland erleichtert. Dies kann zum Erfolg der Rückkehr beitragen. Für detaillierte Informationen zum Thema Reintegration siehe bitte Leitfaden 1 „Unterstützte Freiwillige Rückkehr und Reintegration“.

### Rückkehrberatung

Bis 31. Dezember 2020 wird die Rückkehrberatung in Österreich von der Caritas und dem Verein Menschenrechte (VMÖ) als Projektpartner des BMI durchgeführt. Zusätzlich bieten die Kärntner Landesregierung als auch der Verein LEFÖ/IBF Rückkehrberatung für bestimmte Zielgruppen an. Mit 01.01.2021 – annähernd 30 Jahre nach der ersten gesetzlichen Verankerung – wird die Rückkehrberatung von der BBU GmbH übernommen. Damit soll eine weitere Stärkung der freiwilligen Rückkehr durch eine einheitliche und qualitätsvolle Rückkehrberatung erfolgen. Die Rückkehrberatung, als wichtiger Bestandteil einer funktionierenden Rückkehrpolitik, soll die Vorteile einer freiwilligen Rückkehr aufzeigen und Migrant/innen bei ihrer Entscheidungsfindung entsprechend unterstützen. Durch eine flächendeckende Beratungsstruktur soll der Zugang zu Informationen über die Möglichkeit zur freiwilligen Rückkehr gewährleistet sein. Nach der geltenden Rechtslage wird zwischen der fakultativen und der verpflichtenden Rückkehrberatung, die in gesetzlich definierten Fällen (u.a. mit Erlassung einer Rückkehrentscheidung) zwingend in Anspruch zu nehmen ist, unterschieden.

### Rückkehrentscheidung

Die Rückkehrentscheidung ist eine vom BFA erlassene aufenthaltsbeendende Maßnahme in Form eines Bescheides über die Verpflichtung, das österreichische Bundesgebiet zu verlassen. Ein solcher Bescheid wird u.a. erlassen, wenn der Antrag auf internationalen Schutz zurück- oder abgewiesen bzw. der Status nachträglich aberkannt wird oder auch wenn sich ein Drittstaatenangehöriger/eine Drittstaatenangehörige unrechtmäßig im Bundesgebiet aufhält (fremdenrechtliches Verfahren). Mit der Rückkehrentscheidung ist seitens der Behörden zugleich die Zulässigkeit (bzw. die Unzulässigkeit) der Abschiebung in einen

oder mehrere bestimmte Staaten festzustellen. Weiters ist im Falle der Zulässigkeit in der Regel eine Frist für die freiwillige Ausreise (14 Tage ab Rechtskraft des Bescheides) festzulegen. Wird dieser Verpflichtung zur freiwilligen Ausreise nicht nachgekommen, erfolgt eine zwangsweise Außerlandesbringung.

### Rückkehrhilfe

Grundsätzlich können rückkehrinteressierte Personen in jedem Verfahrensstadium freiwillig aus dem österreichischen Bundesgebiet ausreisen und hierfür Unterstützung in Form von Rückkehrhilfe beantragen. Die im Rahmen der Rückkehrhilfe vorgesehenen Maßnahmen zielen darauf ab, die Rückkehr der betroffenen Person vorzubereiten und die Ankunft sowie die nachhaltige Reintegration in die Gesellschaft des Herkunftslandes zu erleichtern. Rückkehrhilfe umfasst die Beratung und die Abklärung der Perspektiven in Österreich, Information über die zur Verfügung stehenden Unterstützungsmöglichkeiten, die Organisation der Reise samt Hilfe bei der Beschaffung der notwendigen Reisedokumente und die Übernahme der Reisekosten. Sie kann auch in der Gewährung finanzieller und sonstiger Unterstützungsleistungen bestehen. Wird die Entscheidung für eine freiwillige Rückkehr getroffen, kann bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen eine Rückkehrhilfe seitens des BFA genehmigt werden.

II

---

# ZIEL EINES RÜCKKEHRBERATUNGS- GESPRÄCHES



## **ALLGEMEINE RAHMENBEDINGUNGEN**

Im Zentrum der Beratung steht die an einer Rückkehr interessierte Person mit ihren Bedürfnissen, Ressourcen und individuellen Lebensumständen. Jede/r Migrant/in, unabhängig von nationaler, kultureller und religiöser Zugehörigkeit oder Aufenthaltsstatus in Österreich, hat Zugang zu einer Rückkehrberatung. Das Angebot ist niederschwellig, zielgruppengerecht und fokussiert auf die Situation der Klient/innen. Es zeichnet sich durch einfache örtliche Erreichbarkeit sowie zeitnahen, unentgeltlichen und unbürokratischen Zugang zur Beratung aus. Für vulnerable Gruppen werden spezifische Beratungssettings und entsprechende Inhalte gewählt.

Die Beratung findet auf Augenhöhe statt. Die Berater/innen sorgen für eine gemeinsame Sprache, die sich an den Kommunikationsressourcen des Klienten/der Klientin orientiert; bei Bedarf werden Dolmetscher/innen hinzugezogen.

## **UMFASSENDE, AKTUELLE UND SACHLICHE INFORMATIONEN**

Ziel des Beratungsgesprächs ist es, eine an einer Rückkehr in das Herkunftsland interessierte Person oder Familie umfassend und ergebnisoffen über die Rahmenbedingungen und vorhandenen Unterstützungsangebote zu informieren. Im Rahmen der Beratung erfolgt eine objektive Abklärung der rechtlichen, sozialen und wirtschaftlichen Perspektiven sowohl im Aufenthalts- als auch im Rückkehrland. Weiters werden relevante individuelle Bedürfnisse, Herausforderungen und Ressourcen erhoben. Auf dieser Grundlage wird der Unterstützungsbedarf ermittelt und aktuelle und sachliche Informationen zum Prozess der freiwilligen Rückkehr und Reintegration bereitgestellt. Diese sollen dazu dienen, eine informierte Entscheidung bezüglich der freiwilligen Rückkehr in das Herkunftsland zu treffen.

## **STÄRKUNG DER HANDLUNGSOPTIONEN UND TEILHABE AM RÜCKKEHRPROZESS**

Ein weiteres Beratungsziel ist es, den/die potentielle/n Rückkehrer/in durch die Bereitstellung von Informationen zu stärken, um ihm/ihr ein selbstbestimmtes und planbares Handeln zu ermöglichen. Der/die Rückkehrinteressierte wird dabei unterstützt, sich ein realistisches Bild von seiner/ihrer Situation mitsamt den Herausforderungen zu machen und die vorhandenen Optionen abzuwägen, um über das weitere Vorgehen informiert entscheiden zu können.

Rückkehrberatung stellt also im besten Fall ein Angebot dar, das potentielle Rückkehrer/innen dahingehend unterstützt, ihre Situation einzuschätzen, Herausforderungen und Res-

sources zu erkennen und Entscheidungen zu treffen, um mit Unterstützung aber eigenverantwortlich ihre Rückkehr und Reintegration zu gestalten.

Die Rückkehrberatung, als wichtiger Bestandteil einer funktionierenden Rückkehrpolitik, soll zudem die Vorteile einer freiwilligen Ausreise aufzeigen und Migrant/innen durch eine Abklärung der Perspektiven bei ihrer Entscheidungsfindung entsprechend unterstützen. Dadurch soll auch verstärkt auf die Vermeidung der Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang hingewirkt werden.

## **BESONDERHEITEN DES VERPFLICHTENDEN RÜCKKEHRBERATUNGSGEPRÄCHES**

Von der Möglichkeit der Inanspruchnahme eines Rückkehrberatungsgespräches auf freiwilliger Basis ist die verpflichtende Rückkehrberatung, die in gesetzlich definierten Fällen zwingend in Anspruch zu nehmen ist, zu unterscheiden. Nach geltender Rechtslage ist ein Rückkehrberatungsgespräch u.a. dann verpflichtend, wenn in einem Asylverfahren oder einem fremdenrechtlichen Verfahren eine – wenn auch nicht rechtskräftige – Rückkehrentscheidung in erster Instanz erlassen wird, sofern dies nicht bereits einmal in diesem Verfahren erfolgt ist. Zukünftig wird die verpflichtende Rückkehrberatung enger an die Rechtskraft oder Durchführbarkeit der Rückkehrentscheidung geknüpft werden, um eine Beratung zum richtigen Zeitpunkt zu gewährleisten.

Im Falle einer verpflichtenden Beratung ist ein regulärer Verbleib im Aufnahmeland aus rechtlicher Sicht nicht mehr möglich. Die eingeschränkten Perspektiven für den Migrant/ die Migrantin sowie die mögliche Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang mitsamt den damit verbundenen Folgen sind daher ein zentrales Thema, das in der Beratung dementsprechend adressiert werden muss. Ausreisepflichtigen Personen müssen daher möglichst zeitnah und aktuell (d.h. mit Entstehen bzw. Durchsetzbarkeit der Ausreiseverpflichtung) die Unterstützungsmöglichkeiten zur freiwilligen Rückkehr und Reintegration nähergebracht werden. Die verpflichtende Rückkehrberatung soll dabei insbesondere der Förderung der freiwilligen Rückkehr dienen, um damit insgesamt auch verstärkt auf die Vermeidung der Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang hinzuwirken und dem gesetzlichen Auftrag der BBU GmbH besser nachzukommen.

# III

---

## GRUNDPRINZIPIEN EINES RÜCKKEHR- BERATUNGSGESPRÄCHES



## **ERGEBNISOFFENHEIT**

Ein Rückkehrberatungsgespräch ist in der Regel eine zeitlich begrenzte, prozesshafte und ergebnisoffene Interaktion zwischen einem/einer potentiellen Rückkehrer/in und einem/einer Berater/in. Die prinzipielle Ergebnisoffenheit der Beratung ist insbesondere zu Beginn des Prozesses, in der Phase der Erstberatung und Entscheidungsfindung, ein zentrales Qualitätsmerkmal. Sollte der/die Rückkehrinteressierte eine informierte Entscheidung zugunsten einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr treffen, wandelt sich der Fokus der Beratung von der Perspektivenabklärung hin zur konkreten Planung, um die Rückkehr so sorgfältig, effizient und zeitnah wie möglich umzusetzen - bei weiterhin bestehender Option, die freiwillige Rückkehr jederzeit abubrechen.

## **OBJEKTIVITÄT UND UNPARTEILICHKEIT**

Der/die Rückkehrberater/in nimmt während des gesamten Beratungsprozesses eine sachliche Perspektive und eine respektvolle und unparteiliche Haltung gegenüber dem/der Klient/in ein. Die Vermittlung von aktuellen und sachlichen Informationen, die an die individuellen Bedürfnisse angepasst sind, ist für den Rückkehrinteressierten/die Rückkehrinteressierte einer der zentralen Vorzüge einer Rückkehrberatung.

## **VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ**

Der verantwortungsvolle Umgang mit dem entgegengebrachten Vertrauen ist eine Voraussetzung für eine gelingende Beratung. Dazu gehört, dass klar geregelt ist, was mit den Inhalten eines Beratungsgesprächs passiert. Das Prinzip der Vertraulichkeit gilt nicht nur für die Rückkehrberater/innen selbst, sondern auch für weitere während der Beratung anwesende Personen, wie zum Beispiel Dolmetscher/innen, Praktikant/innen oder Zivildienstler.

Das Prinzip des Datenschutzes knüpft an das Prinzip der Vertraulichkeit an. Die Weitergabe von Daten erfolgt nur nach geltendem Recht und wird den Klient/innen transparent gemacht. Die Daten der Teilnehmer/innen sind dabei zu jedem Zeitpunkt bestmöglich zu schützen. Informationen, die im Rahmen der Gespräche gewonnen werden, dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, außer der/die Klient/in gibt seine/ihre schriftliche Zustimmung zur Weitergabe der Daten.

# IV

---

## FAKULTATIVE VERSUS VERPFLICHTENDE RÜCKKEHRBERATUNG



An einer freiwilligen Rückkehr interessierte Personen können jederzeit Beratung bezüglich einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr in Form einer fakultativen Beratung in Anspruch nehmen. Die sogenannte fakultative Rückkehrberatung kann von Drittstaatsangehörigen in jedem Verfahrensstadium, so auch in einem laufenden Verfahren bzw. von einem bereits anerkannten Flüchtling, beansprucht werden.

## **RECHTLICHE GRUNDLAGE FÜR DIE VERPFLICHTENDE RÜCKKEHRBERATUNG**

Durch die im Fremdenrechtsänderungsgesetz 2015 beschlossene Änderung des BFA-Verfahrensgesetzes (§ 52a) gibt es seit dessen Kundmachung am 18. Juni 2015 neben der fakultativen (*alternativ: freiwilligen*) auch die verpflichtende Rückkehrberatung. Eine verpflichtende Beratung wird nach geltender Rechtslage dann angeordnet, wenn gegen einen/e Asylwerber/in eine - wenn auch nicht rechtskräftige - Rückkehrentscheidung erlassen oder eine Verfahrensordnung nach §29 Abs. 3 Z 4 bis 6 AsylG 2005 ausgefolgt wurde und er/sie im bisherigen Verfahren noch kein Rückkehrberatungsgespräch in Anspruch genommen hat. Dies bewirkt, dass das Rückkehrberatungsgespräch bereits kurz nach Erlassung des Bescheides durch das BFA und damit zu einem Zeitpunkt in Anspruch genommen wird, zu dem der Verfahrensausgang noch offen ist. Mit Blick auf ihren Zweck, die Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung unter behördlichem Zwang zu vermeiden, findet die Rückkehrberatung somit vielfach zu früh statt.

Aufgrund des zeitlichen Zusammenhangs und unter den Gesichtspunkten der Effizienz und Zweckmäßigkeit soll die verpflichtende Rückkehrberatung künftig insbesondere bei Asylwerber/innen erst bei tatsächlichem Eintritt der Rechtskraft oder Durchführbarkeit der Rückkehrentscheidung verpflichtend sein, zumal sich das Abwarten des Rechtsmittelverfahrens für ein zielgerichtetes und effizientes Rückkehrberatungsgespräch als notwendig erwiesen hat. Bei unrechtmäßig aufhältigen Drittstaatsangehörigen (z.B. Aufenthalt ohne Visum) bleibt die bis dato geltende Rechtslage hingegen aufrecht.

## **AKTUELLE BEURTEILUNG DER RÜCKKEHRWILLIGKEIT**

Durch die Verknüpfung der verpflichtenden Rückkehrberatung mit der Rechtskraft oder Durchführbarkeit soll sichergestellt werden, dass ausreisepflichtigen Personen möglichst zeitnah und aktuell, innerhalb eines zeitlichen Horizontes, in dem er/sie grundsätzlich mit seiner/ihrer Außerlandesbringung zu rechnen hat, die Optionen und die Unterstützungsmöglichkeiten zur freiwilligen Rückkehr und Reintegration nähergebracht werden. Dadurch soll auch verstärkt auf die Vermeidung der Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang hingewirkt und die Aktualität der Beurteilung der Rückkehrwilligkeit gewährleistet werden. Im Fall eines verpflichtenden Rückkehrberatungsgesprächs liegen

eingeschränkte Perspektiven sowie die mögliche Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang mitsamt den mit einer Abschiebung verbundenen Folgen vor. Der Mangel an Möglichkeiten kann sich grundsätzlich auf die Bereitschaft zum Gespräch und auf die Zusammenarbeit auswirken, sowie gegebenenfalls auch starke emotionale Reaktionen (z.B. Frustration, Angst, etc) hervorrufen. Nichtsdestotrotz müssen die mangelnden aufenthaltsrechtlichen Perspektiven in der Rückkehrberatung behandelt und klargestellt werden. Die Kapitel *Beratungstechniken und Beratung in schwierigen Situationen* gehen auf herausfordernden Beratungssituationen näher ein. Sollte es nötig sein, kann der/die Rückkehrberater/in weitere Beratungsgespräche festlegen, die ebenso verpflichtend wahrgenommen werden müssen. Die für den/die Asylwerber/in zuständige Landespolizeidirektion, das BFA sowie das Bundesverwaltungsgericht können von der Rückkehrberatungsstelle Auskunft verlangen, ob und mit welchem Ergebnis ein Rückkehrberatungsgespräch (Beurteilung der Rückkehrwilligkeit) stattgefunden hat.

Wenn ein/e Asylwerber/in sich im Zulassungsverfahren zu einer freiwilligen Rückkehr entschließt, ist ein/e Rechtsberater/in zum abschließenden Gespräch über die Gewährung von Rückkehrhilfe beizuziehen, wie es in §52a (4) BFA-VG vorgesehen ist.

V

---

# ROLLE UND AUFGABENBEREICHE DES RÜCKKEHRBERATERS/ DER RÜCKKEHRBERATERIN



## DIE ROLLE DES RÜCKKEHRBERATERS/DER RÜCKKEHRBERATERIN

” Die Klient/innen bringen ihre Emotionen, Bedürfnisse und Erwartungen mit in die Rückkehrberatung. Hier kommt es häufig zu einer Zusammenfassung all dessen, was in Österreich passiert ist. Hat sich jemand willkommen und aufgenommen gefühlt? Oder umgekehrt – abgelehnt und unverstanden? Ein/e Rückkehrberater/in muss daher vieles sein und können – beispielsweise Sozialarbeiter/in, Psycholog/in oder ein Organisations-talent mit Netzwerken und Verbindungen. “

Dieses Zitat einer österreichischen Rückkehrberaterin auf die Frage, was die Rolle eines Rückkehrberaters/einer Rückkehrberaterin sei, verdeutlicht, dass diese/r über diverse Kenntnisse und Kompetenzen verfügen muss, um den verschiedenen Anforderungen seitens der Klient/innen, Behörden und der eigenen Organisation gerecht zu werden. Neben fachspezifischem Wissen ist Beratungs- und fundierte soziale Kompetenz gefordert. Letztere ist besonders wichtig, wenn man sich die herausfordernde Situation und die Bedürfnisse der Zielgruppe vergegenwärtigt.

Ein großer Teil jener Migrant/innen, der über die Möglichkeit einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr in das jeweilige Herkunftsland nachdenkt, befindet sich in einem schwierigen, emotional fordernden Entscheidungsprozess, sei es beispielsweise aufgrund eines negativen Asylentscheides, weil im Aufnahmeland keine Zukunft gesehen oder er/sie im Herkunftsland gebraucht wird und zurückkehren sollte. In dieser entscheidenden Phase der Migrationserfahrung wenden sich die Betroffenen mit ihren Fragen, Sorgen, Erwartungen und Unterstützungsbedürfnissen an die Berater/innen.

Die Herausforderungen, die beim Bewältigen des Rückkehr- und Reintegrationsprozesses entstehen, können verschiedenste Emotionen und Reaktionen hervorrufen. Beispiele für diese komplexen, meist ineinandergreifenden, sozialen und wirtschaftlichen Herausforderungen sind:

- Die Erfahrungen, die im Rahmen einer Migration und durch das Leben in einer anderen Gesellschaft und Kultur gesammelt wurden, haben die Wahrnehmung des/der Rückkehrinteressierten beeinflusst. Umgekehrt hat sich auch die „Heimat“ der Migrant/innen (Familie, Dienstleistungen, Infrastrukturen usw.) während der Abwesenheit verändert. Diese innere und äußere Veränderung der Lebensrealität kann bei den Rückkehrinteressierten zu Gefühlen wie Verunsicherung, Angst oder Ablehnung führen.

- Die Erwartungen seitens der Familie und lokalen Gemeinschaft im Rückkehrland beeinflussen die Einstellung und Entscheidung bezüglich der Rückkehr. Manchmal sind diese positiv, z.B. Freude und Erleichterung über die Aussicht, einen geliebten Menschen wieder Zuhause zu haben. In anderen Fällen sind Rückkehrer/innen mit negativen Gefühlen seitens ihrer Angehörigen konfrontiert, da die Rückkehr als Scheitern angesehen wird. Dies trifft häufig in Fällen zu, in denen die Familie die Reise des Migranten/der Migrantin (finanziell) unterstützt und daher hohe Erwartungen hat. Kann der/die Klient/in diese nicht erfüllen, nimmt er/sie sich möglicherweise als eine Last wahr, als jemand, der/die etwas falsch gemacht hat.
  
- Besonders eine Rückkehr nach einer Migrationserfahrung, die nicht zum gewünschten Ziel geführt hat, kann unterschiedliche Emotionen auslösen und verschiedene Verhaltensweisen hervorrufen (vgl. IOM Psychosocial Approach 2019). Diese umfassen, sind aber nicht begrenzt auf:
  - Emotionale Instabilität: gemischte Gefühle von Scham, Schuld, Angst, Frustration, Wut, Einsamkeit, Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit;
  - Die Selbstwahrnehmung, versagt zu haben;
  - Ein Gefühl des Verlustes und der Orientierungslosigkeit;
  - Angst und ständiger emotionaler Druck;
  - Mangel an Selbstvertrauen und geringes Selbstwertgefühl;
  - Isolation von anderen und das Gefühl, nicht verstanden zu werden;
  - Fokus auf die Vergangenheit oder die Zukunft und weniger auf die Gegenwart.

Diese Reaktionen können zusätzlich beeinflusst sein durch Faktoren wie Persönlichkeit, Vulnerabilität, Alter, Bildungshintergrund, soziale Unterstützung, Erinnerungen an ähnliche Ereignisse oder den physischen und psychischen Gesundheitszustand.



## EXKURS: VULNERABILITÄT

Der Begriff **Vulnerabilität** (von lateinisch *vulnus* „Wunde“ bzw. *vulnerare* „verwunden“) bedeutet „**Verwundbarkeit**“ oder „**Verletzbarkeit**“. Vulnerabilität ist eine genetisch und/oder biographisch erworbene Verletzlichkeit und kann zusammen mit *Vulnerabilitätsfaktoren* zu *Vulnerabilitätssymptomen* wie psychosomatischen Symptomen, Depressionen, Selbstschädigungstendenzen oder Suchterkrankungen führen. Grundlegende Vulnerabilitätsfaktoren sind beispielsweise unsichere soziale Netzwerke, fehlende Entlastungsmöglichkeiten oder negative Selbstkonzepte. Erhöht wird die Vulnerabilität auch durch soziale oder entwicklungspsychologisch bedingte Brüche. Zu den Schutzfaktoren zählen u.a. ein gutes Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeitserfahrung, das Gefühl sozialer Verpflichtung oder die nötigen Kompetenzen, um sich Ressourcen zugänglich zu machen. (vgl. Spektrum, Lexikon der Psychologie: [www.spektrum.de/lexikon/psychologie/vulnerabilitaet/16544](http://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/vulnerabilitaet/16544))

Grundsätzlich kann sich jeder Mensch im Laufe seines Lebens in einer vulnerablen Situation befinden. Im Kontext von Migration gibt es einige Personengruppen, die aufgrund verschiedener Faktoren wie z.B. Alter oder Geschlecht vulnerabel sind. Dazu zählen unter anderem unbegleitete und getrennt reisende Minderjährige, Menschen mit gesundheitlichen Bedürfnissen, alleinstehende Frauen und Elternteile, ältere Menschen sowie Migrant/innen, die von Gewalt, Ausbeutung oder Missbrauch bedroht sind, inklusive Betroffener von Menschenhandel. Vulnerabilität kann auch rechtliche Auswirkungen haben; Beispiele hierfür wären die Sonderbestimmungen für unbegleitete Minderjährige oder für Menschen, die von Ausbeutung betroffen sind.

In den letzten Jahren hat die Zahl von freiwilligen Rückkehrer/innen in vulnerablen Situationen zugenommen. In diesen Fällen ist eine aufmerksame Betrachtung der meist sehr komplexen Lebensumstände erforderlich, um alle relevanten Aspekte zu berücksichtigen und eine sichere Rückkehr in Würde zu gewährleisten. Dies kann unter anderem die Erhebungen der Familiensituation, Risikoeinschätzungen, die Ermittlung des Kindeswohls, medizinische Abklärungen und relevante Informationen zum Herkunftsland umfassen.

Migrant/innen bringen somit die unterschiedlichsten Sorgen, Vulnerabilitäten und Ressourcen in die Beratung mit und Rückkehrberater/innen müssen in ihrem beruflichen Alltag mit den emotionalen und psychischen Verfassungen ihrer Klient/innen adäquat umgehen können.

Die Rolle des Rückkehrberaters/der Rückkehrberaterin ist daher sehr vielschichtig. Er/sie ist weit mehr als ein/e Verwalter/in administrativer und logistischer Abläufe, da er/sie auch die Funktion eines „Coaches“ innehaben kann, der den/die Rückkehrer/in dabei unterstützt, Rückkehr und Reintegration bestmöglich vorzubereiten und mitzugestalten.

Eine qualitative Rückkehrberatung und umfassende, aktuelle Informationen spielen im Entscheidungsprozess eine wichtige Rolle. Die Beratung ist sowohl für Personen relevant, die sich noch im laufenden Verfahren befinden, als auch für diejenigen, die bereits eine Entscheidung erhalten haben. Insbesondere für unentschlossene Personen kann die Beratung hilfreich sein, indem die individuelle Situation besprochen und Informationen bereitgestellt werden. Bei jenen Personen, die bereits eine Entscheidung zur freiwilligen Rückkehr getroffen haben, stehen im Rahmen der Beratung hingegen Unterstützungsmöglichkeiten bei der Ausreisevorbereitung und Aufklärung bzw. Information über Fördermöglichkeiten im Vordergrund.

## **AUFGABEN EINES RÜCKKEHRBERATERS/EINER RÜCKKEHRBERATERIN**

Zentral sind hier etwa Fachkompetenzen (z.B. Sprach- und Länderkenntnisse, gesetzliche Grundlagen), Methodenkompetenzen (z.B. Gesprächsführung, Case Management) sowie Sozialkompetenzen (z.B. positive Anteilnahme, Empathie). Zusätzlich müssen Rückkehrberater/innen behördengewandt und gut vernetzt sein, und über Kenntnisse der Abläufe und Prozesse innerhalb der Rückkehrberatung sowie deren Schnittstellen verfügen.

### **Die wichtigsten Aufgaben eines Rückkehrberaters/einer Rückkehrberaterin umfassen**

- **Perspektivenabklärung**

Die Vielzahl der unterschiedlichen Aspekte, welche es im Zuge des komplexen und multidimensionalen Entscheidungsfindungsprozesses zu berücksichtigen gilt, macht die professionelle Unterstützung durch die Rückkehrberater/innen oftmals unabdingbar. Die objektive Abklärung der aktuellen Situation, insbesondere des Verfahrensstandes sowie der Perspektiven in relevanten Lebensbereichen im Aufnahme- als auch im Rückkehrland, ist daher von zentraler Bedeutung, damit potentielle Rückkehrer/innen eine informierte Entscheidung bezüglich der freiwilligen Rückkehr treffen können. Eine umfassende Perspektivenberatung kann zum Erfolg der freiwilligen Rückkehr beitragen. Die (insb. verpflichtende) Rückkehrberatung soll zudem der Förderung der freiwilligen Rückkehr dienen, um damit auch verstärkt auf die Vermeidung der Durchsetzung der

Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang hinzuwirken und dem gesetzlichen Auftrag der BBU GmbH besser nachzukommen. Es ist daher von besonderer Bedeutung, dass der/die Rückkehrberater/in zum einen über die in Betracht kommenden Unterstützungsleistungen für eine freiwillige Rückkehr informiert. Zum anderen muss im Falle einer verpflichtenden Rückkehrberatung über die zeitlichen Abläufe (Ausreisepflicht, endende Grundversorgung) sowie rechtliche Konsequenzen, d.h. über die mögliche Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung mit behördlichem Zwang und die Folgen einer Abschiebung, informiert werden.

- **Erhebung der Bedürfnisse und Ressourcen**

Die Ermittlung der spezifischen Bedürfnisse, aber auch Ressourcen des/der Rückkehrinteressierten ist für die Vorbereitung und Unterstützung des Rückkehr- und Reintegrationsprozesses wichtig. Speziell Migrant/innen in vulnerablen Situationen (z.B. unbegleitete Minderjährige, allein zurückkehrende Frauen, Ältere, Personen mit gesundheitlichen Bedürfnissen) benötigen oftmals eine umfassendere Abklärung und mehr Unterstützung, um sicher zurückkehren zu können.

- **Einholen und Erteilen von Informationen**

Basierend auf den erhobenen Perspektiven, Bedürfnissen und Ressourcen werden alle nötigen Informationen für den Rückkehrinteressierten/die Rückkehrinteressierte bereitgestellt bzw. wird an geeignete Organisationen und Institutionen (z.B. Rechtsberatung, medizinische Einrichtung) weiterverwiesen. Häufige Fragen betreffen aufenthaltsrechtliche Belange, Unterstützungsmöglichkeiten vor der Rückkehr, die Möglichkeit einer Teilnahme an einem Reintegrationsprojekt oder spezifische Fragen zur Situation im Rückkehrland, etwa bezüglich der Schulmöglichkeiten für Kinder oder der medizinischen Versorgungslage vor Ort. Beim Erteilen der Informationen an potentielle Rückkehrer/innen gilt eine hohe Sorgfaltspflicht. Insbesondere sind mögliche Folgen, welche eine Freiwillige Rückkehr mit sich bringen kann (z.B. im Rahmen eines Asylverfahrens), wie auch die Vorteile einer freiwilligen Ausreise, zu thematisieren.

- **Unterstützung und Begleitung**

Freiwillige Rückkehrer/innen werden wenn nötig bei den logistischen Vorbereitungen der Reise unterstützt. Dies beinhaltet etwa die Beschaffung der Reisedokumente und Flugtickets, Begleitung am Flughafen oder die Organisation medizinischer Reiseerfordernisse. Im Falle der Rückkehr von Personen, die eine/n Erwachsenenvertreter/in haben, oder unbegleiteten Minderjährigen müssen in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden, wie dem Pflegerschaftsgericht oder der Kinder- und Jugendwohlfahrt, die rechtlichen Voraussetzungen für die Ausreise geklärt werden. Gemeinsam mit dem/der Rückkehrberater/in wird auch die Reintegration im Rückkehrland vorbereitet, etwa durch eine Kontaktaufnahme mit der Familie oder die Bereitstellung von Herkunftslandinformationen. Wenn für das jeweilige Rückkehrland ein Reintegrationsprojekt verfügbar ist, kann der/die Rückkehrer/in dafür angemeldet und ein Reintegrationsplan vorbereitet werden.

- **Nachbereitung (gegebenenfalls)**

Bereitstellung von Follow-up-Unterstützung, Kontaktaufnahme und Monitoring nach der Rückkehr.

- **Schnittstellenmanagement**

Der/Die Rückkehrberater/in ist die zentrale Schnittstelle im Prozess einer Unterstützten Freiwilligen Rückkehr. Für ein effizientes Management ist die Kenntnis der aktuellen Abläufe und Verantwortungsbereiche sowie das kontinuierliche Netzwerken und der Austausch mit allen relevanten Stakeholdern im Rückkehrbereich von großer Bedeutung.

# VI

---

## BERATUNGSTECHNIKEN





## DEFINITION BERATUNGSGESPRÄCH IN DER SOZIALEN ARBEIT

„ Die Beratenden gestalten die Interaktion aktiv und nutzen prozessbezogene, methodische und fachliche Kompetenzen, um das Anliegen der Ratsuchenden möglichst nutzbringend zu bearbeiten. Die Ratsuchenden sind dabei aktive Interaktionspartner. Beratung unterstützt Ratsuchende dabei, in höherem Maße selbstorganisiert zu handeln. Beratungsprozesse sind nicht linear und prinzipiell ergebnisoffen, aber dennoch ziel- und ergebnisorientiert. “

(Schiersmann et al., 2008:38)

## GESPRÄCHSTECHNIKEN FÜR DIE PRAXIS

Da Gespräche nicht normier- oder planbar sind und sich in einem dialogischen Geschehen entwickeln, gibt es kein Patentrezept für ein gelingendes Gespräch, weder im privaten noch im beruflichen Kontext. Es gibt jedoch Merkmale, die gute Kommunikation und ein konstruktives Gesprächsklima auszeichnen, sowie zahlreiche unterstützende Kommunikationsmodelle mit praxistauglichen Techniken. Diese können, wenn sie situativ richtig eingesetzt werden, dabei helfen, ein offenes Gesprächsklima zu fördern und Konflikte zu vermeiden. Aus der Vielzahl der Kommunikationsmodelle sind im Folgenden Gesprächstechniken der „Kooperativen Gesprächsführung“ (Redlich, 1987; 2009) sowie der „Klientenzentrierten Beratung“ (Rogers, 1959; 1983) gelistet, da sie im Kontext der Rückkehrberatung als besonders passend und hilfreich erscheinen.

- **Aktives, aufmerksames Zuhören** ermutigt das Gegenüber zum Berichten und Fortfahren. Aktives Zuhören kann gefördert werden durch:
  - Halten des Blickkontaktes (wenn kulturell angemessen);
  - Nonverbales Ermuntern zum Fortfahren (nicken, fragendes Gesicht);
  - Bequeme, offene und zugewandte Sitzhaltung;
  - Auf eine angemessene Gesprächsgeschwindigkeit achten;

- Paraphrasieren und zusammenfassen der wichtigsten Informationen in eigenen Worten, um zu prüfen, ob das Gesagte richtig verstanden wurde;
  - Nachfragen und klären bis beide Seiten sicher sind, dass alles richtig verstanden wurde.
- **Hilfreiche Fragen** unterstützen dabei, die Lebensrealität und Bedürfnisse der Klient/innen besser zu verstehen:
    - Offene Fragen bringen vielfältige Informationen und Antworten (*wann, wo, wie viel, wer, was, wohin, wozu*). Hingegen sollten Ursachenfragen (*warum*), Suggestivfragen (*„Finden Sie nicht auch?“*) und Kontroversfragen (*„Ist es nun so oder so?“*) vermieden werden, da sie eine Kommunikationsbarriere herstellen können.
    - Orientierende Fragen (*„Wo waren wir gerade stehen geblieben?“*) führen zum Thema zurück und fokussieren die Klient/innen ohne direkte Steuerung.
    - Konfrontierende Fragen (*„Eben haben Sie gesagt“, „Wie ist das dann mit?“*) zeigen Widersprüche auf und helfen diese anzusprechen.
  - **Mit Schweigen umgehen:** Fast zwei Drittel allen Schweigens sind natürliche Gesprächspausen und signalisieren *„Du-bist-dran“* oder *„Ich-denke-nach“*. In solchen Fällen kann das Gespräch fortgesetzt oder einfach gewartet werden, bis der/die Klient/in den Kontakt wieder aufnimmt.
    - Peinliches Schweigen entsteht, wenn einem Klienten/einer Klientin etwas unangenehm ist. Hier hilft es, das Gefühl zu thematisieren und verstehend zuzuhören. Vorsicht ist bei peinlichem Schweigen in Gruppenberatung angebracht, wenn das Risiko der Bloßstellung besteht.
    - Hilfloses Schweigen entsteht, wenn beispielsweise eine Schwierigkeit oder ein Gefühl nicht gut ausgedrückt werden kann. Hier hilft die Bitte, sich mitzuteilen: *„Erzählen Sie mir doch, was gerade in Ihnen vorgeht ...“*.
    - Lähmendes Schweigen, beispielsweise im Zuge der Beratung einer rückkehrinteressierten Familie, könnte ein Hinweis auf unterschiedliche Meinungen oder Wünsche innerhalb der Familie sein.
    - Bewusstes Schweigen kann in der Gesprächsführung gezielt eingesetzt werden und gibt Gelegenheit zum Nachdenken oder um Geschwindigkeit aus einem Gespräch zu nehmen.

- **Transparentes Strukturieren des Beratungsgesprächs durch den/die Berater/in:**  
Diese Gesprächstechnik bringt den Klärungsprozess voran und/oder verhindert Abweichen und Stagnation; sie sorgt aber auch für die Wiederholung oder das Auslassen eines Handlungsschritts, wenn die Situation dies erfordert. Strukturierende Aktivitäten können hilfreich sein, wenn man an das Ende bzw. den Beginn eines Handlungsschrittes kommt oder beispielsweise, wenn der rote Faden in der Beratung verloren ging. Konkret können u.a. folgende strukturierende Schritte gesetzt werden:
  - Einen knappen Rückblick am Ende einer Gesprächsphase bieten;
  - Den Wechsels von einer zur nächsten Phase ansprechen;
  - Das Ziel der jeweiligen Phase klar benennen;
  - Vielredner/innen unterbrechen oder bremsen.
  
- **Diffuse, ambivalente, negative Gefühle ansprechen:** Der Wechsel von der Sach- auf die emotionale Ebene und das Eingehen auf Emotionen sind in einer Beratungssituation dann angemessen, wenn ein/e Gesprächspartner/in (verbal oder nonverbal) wichtige Gefühle erkennen lässt, wenn Emotionen diffus oder widersprüchlich geäußert werden oder starke Gefühle im Raum sind und das Gespräch negativ beeinflussen.
  
- **Beziehungssensibel kommunizieren:** Menschen sind besonders empfindsam, wenn es um ihr Selbstbild, ihre Autonomie und Selbstwirksamkeit geht – allesamt sehr zentrale Themen in der Rückkehrberatung. Eine beziehungssensitive Kommunikation respektiert das Selbstbild und die Selbstbestimmung des Klienten/der Klientin. Unsensible Äußerungen können als herabsetzend und bedrohlich für den Selbstwert empfunden werden und Widerstand und Ärger hervorrufen.
  
- **„Verstehen“ als der wirksamste Gesprächsförderer:** Je mehr der/die Beratende über den/die Klient/in und seine/ihre Lebenswelt weiß, umso leichter fällt Verstehen. Dieses wird zusätzlich durch Fachwissen und Erfahrungswissen gefördert.

## MERKMALE GUTER KOMMUNIKATION IN ANLEHNUNG AN BENIEN, 2004

### **Klar und explizit kommunizieren**

ANSTATT verwickelt,  
einseitig und unklar

#### **Praxistipp**

Möglichkeiten, aber auch  
Grenzen der Beratung  
vermitteln und Klarheit über  
Unterstützungsmöglichkeiten  
schaffen.

### **Auf die Situation angemessen reagieren**

ANSTATT die Wahrheit oder  
Logik einer Situation  
zu verleugnen

#### **Praxistipp**

In konflikthafter Beratung  
nicht übertrieben beschwich-  
tigend agieren und künstliche  
Harmonie herbeiführen,  
sondern ernst und  
angemessen reagieren.

### **Metakommunikativ handeln (Verschiedene Kommunikationsmodelle kennen und Wissen einsetzen)**

ANSTATT stets zu versuchen, „zwischen den Zeilen zu lesen“

#### **Praxistipp**

Wenn Widerstand bezüglich eines spezifischen Themas  
bemerkt ist, dies pro-aktiv ansprechen und den/die  
Klient/in fragen, ob er/sie darüber erzählen oder  
das Thema nicht vertiefen möchte.

### Zuhören

ANSTATT ständig selbst zu reden, abzuschweifen oder sich automatisch zu rechtfertigen und zu verteidigen

#### 😊 Praxistipp

Wenn von Seiten des Klienten/der Klientin Beschwerden vorgebracht werden, aktiv zuhören und erst dann reagieren.

### Sich ausdrücken

ANSTATT zu mauern oder zu schweigen

#### 😊 Praxistipp

Eigene Gefühle in einer konflikthaften Situation gegenüber dem/der Klient/in klar und angemessen kommunizieren.

### Selbstgeklärt reagieren (Klarheit über Standpunkte und Inhalte erhalten und bewusst vermitteln)

ANSTATT mit innerem Durcheinander und Doppelbotschaften zu verwirren

#### 😊 Praxistipp

Um Orientierungspunkte für die Klient/innen zu schaffen, die Möglichkeiten und Grenzen der vorhanden Unterstützungsangebote aufzeigen, aber auch die Eigenverantwortung der Klient/innen zu betonen.





### Über eine gute Wahrnehmung nach innen und außen verfügen

ANSTATT sich von Projektionen,  
Vorurteilen und Übertragungen  
beeinflussen zu lassen

#### 😊 Praxistipp

Gefühle der Antipathie bzw.  
Sympathie gegenüber dem/der  
Klient/in, Stereotype oder blinde  
Flecken erkennen, Gründe dafür  
analysieren und hinterfragen.

### Selektiv authentisch

ANSTATT in ungeschützter,  
grenzenloser Offenheit  
zu reagieren

#### 😊 Praxistipp

Sich in einem Erstgespräch  
vorerst zurückhalten  
und aufmerksam zuhören.  
Im Anschluss können  
weitere Gespräche statt-  
finden, in denen offen über  
Themen gesprochen wird;  
der/die Rückkehrberater/in  
sollte reflektieren, welche  
Informationen zu welchem  
Zeitpunkt angemessen sind.

### „Ich“-Sprache der Verantwortung verwenden

ANSTATT auf „man“, „es“, „wir“ und „du“ auszuweichen

#### 😊 Praxistipp

Ich-Perspektive verwenden, wenn es darum geht, Wahrnehmungen  
widerzuspiegeln: „*Ich habe das Gefühl, Sie sind anderer Meinung.  
Möchten Sie mir Ihre Sicht erklären?*“ anstatt „*Sie sind unkooperativ.*“.  
So kann der Eindruck eines Vorwurfs vermieden werden.

### Konkret bleiben

ANSTATT abzulenken  
und um den heißen  
Brei herumzureden

#### 😊 Praxistipp

Bei einem Konflikt  
während der Beratung  
beim Thema bleiben  
und Herausforderungen  
mit dem nötigen  
Feingefühl ansprechen.

### Achtungsvoll sich und anderen gegenüber zu sein

ANSTATT abweisend  
zu reagieren

#### 😊 Praxistipp

Tendenzen von Aggression sich  
selbst und/oder den Klient/innen  
gegenüber reflektieren;  
sich und anderen gegenüber  
wertschätzend sein.

### Mental anwesend und fokussiert sein

ANSTATT abgelenkt sein/wirken

#### 😊 Praxistipp

Sowohl das verbale als auch das nonverbale Verhalten soll  
geistige Aufmerksamkeit signalisieren (z.B. nebenbei mit  
jemand anderem am Telefon sprechen, ständig auf die  
Uhr oder das Handy schauen vermeiden). In Beratungen,  
bei denen ein/e Dolmetscher/in dabei ist, muss sich  
der/die Berater/in auch während der/die Dolmetscher/in  
übersetzt auf das Gespräch fokussieren (z.B. nicht  
andere Arbeiten während des Übersetzens erledigen).



## WERTEHALTUNG GEGENÜBER KLIENT/INNEN IM KONTEXT DER RÜCKKEHRBERATUNG



» Beratung betrachtet Ratsuchende als Menschen in einem ganzheitlichen Sinn, in ihrer lebensweltlichen Einbettung, mit ihren Rechten und Interessen. Beratungskonzepte dürfen kein reduktionistisches Menschenbild haben. Beratung hat ermutigenden Charakter und fügt den Ratsuchenden kein Leid zu. (...) Beratung ist vertraulich, ergebnisoffen und unparteiisch. «

(Qualitätsmerkmale guter Beratung, Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, 2011)

Auf Basis der Rückmeldungen aus der Praxis der Rückkehrberater/innen und in Anlehnung an IOMs Psychosoziales Modell für Reintegrationsberatung, sollte die Beratung von (potentiellen) Rückkehrer/innen durch die nachfolgend gelisteten Wertehaltungen getragen sein. Diese Wertehaltungen haben eine positive Auswirkung auf das Gesprächsklima und sind daher auch im Sinne einer guten Kommunikation empfehlenswert.

## Empathie

Die Fähigkeit, die Perspektiven eines Rückkehrers/einer Rückkehrerin zu verstehen und sich in seine/ihre Situation hineinversetzen und mit ihnen mitfühlen zu können. Das Gespräch sollte von Empathie (im Gegensatz zu Sympathie oder Apathie) getragen sein:

Beispiel	Empathie	Sympathie	Apathie
Ein Rückkehrer spricht von Trauer und Verlust.	Ich kann verstehen, welche Gefühle Sie durchleben.	Sie Armer! Es ist wirklich schlimm, was Ihnen passiert ist!	Mhm, ich verstehe.
Eine Rückkehrerin äußert ihren Ärger über eine ungerechte Behandlung durch Behörden.	Ich kann gut nachvollziehen, dass Sie angesichts dessen, was passiert ist, verärgert sind.	Es ist schrecklich, dass man Sie so ungerecht behandelt hat!	Aha, kann jedem passieren.
Ein Rückkehrer berichtet von Angst, dass er nach der Rückkehr nicht von seiner Familie akzeptiert wird.	Ich sehe (und respektiere), dass Sie Angst haben.	Haben Sie keine Angst. Ich bin hier, um Ihnen, wann immer möglich, zu helfen.	Gut. Können wir nun fortfahren?

## Respekt

Die Autonomie und Selbstbestimmung der Klient/innen muss jederzeit respektiert werden.

## Aufrichtigkeit

Bei der Arbeit mit Menschen, die es möglicherweise schwierig finden, anderen zu vertrauen, hilft ein aufrichtiger Umgang dabei, Vertrauen aufzubauen. Aufrichtigkeit bedeutet konkret, dass man sagt, was man meint und meint, was man sagt.

## Positive Anteilnahme

Der/die Rückkehrer/in soll im Gespräch eine positive Anteilnahme an seinem/ihrer Wohlergehen spüren. Rückkehrer/innen können unter dem Gefühl leiden, nicht genug Wert und/oder gescheitert zu sein. Wenn der/die Rückkehrer/in positive Anteilnahme seitens des Rückkehrberaters/der Rückkehrberaterin im Rahmen des Rückkehrprozesses erfährt, kann dies ein Impuls für ein besseres Selbstwertgefühl sein.

### Nicht wertender Standpunkt

Viele Rückkehrer/innen kämpfen damit, dass sie von anderen für ihre Rückkehr verurteilt werden. Daher darf von Seiten der Rückkehrberatung kein wertender Standpunkt eingenommen werden.

### Befähigung

Der/die Rückkehrer/in sollte sich nach dem Gespräch befähigter und informierter fühlen und eventuell neue, positive Impulse für den Rückkehr- und Reintegrationsprozess gewonnen haben.

### Realitätsbezug

Klare Aussagen dazu, was im Rahmen der Begleitung und Unterstützung durch die Rückkehrberatung möglich (und was nicht möglich) ist, helfen dabei, die Erwartung der Rückkehrenden realistisch zu gestalten.

### Ethisches Verhalten

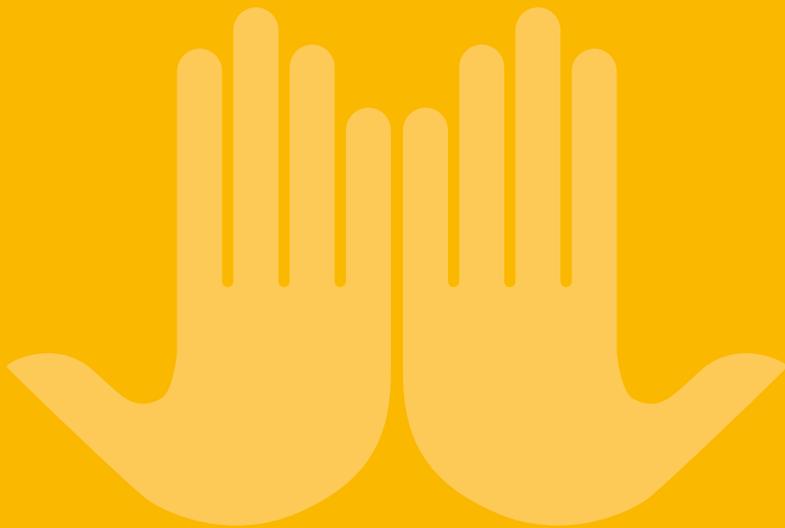
Allgemeine Prinzipien ethischen Verhaltens:

- „Do No Harm“ (DNH) Prinzip
- Sei vertrauenswürdig und lasse Worten entsprechende Taten folgen.
- Nutze eine Beziehung niemals aus.
- Respektiere das Recht jedes Menschen, eigene Entscheidungen zu treffen.
- Verkläre niemals die eigenen Fähigkeiten oder Kompetenzen.
- Sei dir deiner eigenen Vorurteile und Vorannahmen bewusst.

VII

---

BERATUNG  
IN SCHWIERIGEN  
SITUATIONEN





” Schwierige Gespräche haben häufig einen emotionellen Aspekt und eine Vorgeschichte. “

(Sitzel und Zeichhardt, 2012:106)

Eine freiwillige Rückkehr ist oft begleitet von großer Anspannung und innerer Zerrissenheit: Rückkehrer/innen müssen von ihrem Leben im Aufnahmeland loslassen und sich auf einen (eventuell ungewollten) Neustart im Herkunftsland einlassen. Zudem bringen die Rückkehrinteressierten unterschiedliche Erwartungshaltungen in die Beratung und an die unterstützenden Institutionen mit.

Aufgrund dieser komplexen Grundkonstellation kann es für den/die Rückkehrberater/in herausfordernd sein, eine konstruktive Beratungs- und Gesprächsatmosphäre zu schaffen – es können Konflikte entstehen, die zu schwierigen Beratungssituationen führen, welche menschliche, soziale und fachliche Kompetenzen erfordern.

## KOMMUNIKATION IN SCHWIERIGEN BERATUNGSSITUATIONEN

Das Wort Konflikt leitet sich von dem lateinischen Wort „confligere“ ab und bedeutet so viel wie „zusammenstoßen, kämpfen“. Ein Konflikt liegt vor, wenn zwei oder mehr Personen etwas Unterschiedliches wollen (jetzt oder in der Zukunft), sich diese beiden Absichten nicht oder nicht ohne Weiteres vereinbaren lassen und keine adäquate Form des Austausches gefunden wird, um zu einer gemeinsamen Lösung oder einem Kompromiss zu finden.

Für schwierige Gesprächssituationen gelten ähnliche Grundvoraussetzungen wie für alle Gespräche: Konfliktmanagement, also der Umgang mit und das Steuern von Konflikten, beginnt mit der Anwendung von Werkzeugen der Kommunikation (vgl. Heigl, 2014).

Um Kommunikationsbarrieren zu beseitigen und Missverständnissen vorzubeugen, kann es hilfreich sein, die sogenannten Ebenen der Kommunikation sowie ihre potentiellen Schwierigkeiten zu kennen. Das **TALK-Modell** nach Neuberger (1998) unterteilt soziale Kommunikation in folgende vier Bedeutungsebenen:

**T** Die **Tatsachendarstellung** beschreibt Kommunikation als Mittel der Informationsübertragung oder sachlichen Problemlösung. Schwierigkeiten können entstehen, wenn sich Wissensbestände zu dem kommunizierten Thema unterscheiden, verschieden interpretiert oder bewertet werden.

☺ **Praxistipp:** Schwierigkeiten auf der Sachebene können verringert werden, indem Problemlösungen gemeinsam mit dem/der Klient/in ausgearbeitet werden und eine für ihn/sie verständliche Sprache gewählt wird. Eine angstfreie und akzeptierende Atmosphäre ohne Zeitdruck und Störung sind hierfür eine wichtige Grundlage.

**A** Der **Ausdruck** beschreibt den Gemütszustand des Sprechers/der Sprecherin. Da Gefühle und Haltungen auch versteckt oder überspielt sein können, ist es manchmal schwierig, den Ausdruck einer Person richtig zu deuten. Herausforderungen können auch entstehen, wenn sich Gesprächspartner/innen in ihrem gewohnten Ausdruck unterscheiden, indem sie unterschiedliche „kulturelle Codes“ verwenden.

☺ **Praxistipp:** Um zu vermeiden, dass Gesagtes fälschlich interpretiert wird, kann es helfen, sich den eigenen Eindruck, also wie die Kommunikation des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin in auf einen selbst wirkt, bewusst zu machen. So kann geübt werden, zwischen dem tatsächlichen Ausdruck – also dem, was der/die Gesprächspartner/in mitteilen möchte – und der Eigeninterpretation zu differenzieren.

**L** Die **Lenkung** beschreibt den Versuch, den/die Gesprächspartner/in zu einem gewünschten Verhalten zu bewegen, wenn das Gesagte eine Aufforderung zum Tun enthält. Schwierigkeiten können entstehen, wenn in einer Beratung diese Handlungsaufforderungen als unangemessen, bedrohlich oder manipulativ wahrgenommen werden.

☺ **Praxistipp:** Wenn das eigene Anliegen klar kommuniziert wird, fühlt sich der/die Gesprächspartner/in nicht manipuliert. Es ist hier hilfreich, die bereits beschriebene „Ich“-Sprache der Verantwortung (siehe Merkmale guter Gespräche) zu verwenden und eigene Interpretationen klar als solche zu benennen („*ich empfehle*“ statt „*man sollte*“).

**K** Der **Kontakt** beschreibt die Beziehung oder Atmosphäre, die in einem Gespräch entsteht. Schwierigkeiten können entstehen, wenn negative Emotionen wie Antipathie oder Angst vorhanden sind oder wenn Machtgefälle und einseitige Rollenzuweisungen vorliegen.

☺ **Praxistipp:** Eine Beratung sollte prinzipiell auf Augenhöhe stattfinden. Um eine gute Beziehung und Gesprächsatmosphäre herzustellen, können Gesprächspartner/innen einander Raum geben, ihre Rolle zu entwickeln. Eigene Gefühle sollten nicht überspielt oder unterdrückt, sondern angemessen und authentisch kommuniziert werden.

(In Anlehnung an Neuberger, 1998; Sitzel und Zeichhardt, 2012)



## FALLBEISPIEL

**Frau A.** sucht in aufgewühlter, besorgter Stimmung die Rückkehrberatung auf; sie wirkt sehr gestresst auf ihren Rückkehrberater. Die Klientin fragt in lautem und aufgebrachtem Tonfall: „*Warum haben Sie sich noch nicht bei mir gemeldet wegen meines Antrages für die Rückkehr. Sie wissen doch, ich muss unbedingt nach Hause zurück!*“. Der Rückkehrberater hatte sich erst am Vormittag Zeit genommen und bezüglich des Antrages von Frau A. mit den Behörden telefoniert. Auch hat er sie in der letzten Beratung darüber informiert, dass der Antrag zuerst bewilligt werden muss und dass dies ein paar Tage dauert. Er empfindet, dass die sonst immer so freundliche Frau A. heute unhöflich und forsch ihm gegenüber ist.

Der Rückkehrberater weiß nicht, dass die Tochter von Frau A., die im Herkunftsland lebt, schwer erkrankt ist und dass die Klientin deswegen so schnell wie möglich zurückkehren möchte. Frau A. steht aufgrund ihres Wunsches, für ihre Tochter da zu sein, und der Erwartungshaltungen ihrer Familie im Rückkehrland unter großem Druck. Diese Situation hat bei ihr eine emotionale Krise ausgelöst, es fällt ihr gerade schwer, sich zu konzentrieren. Sie kann sich daher nicht mehr erinnern, was in der letzten Beratung besprochen wurde und fühlt sich von ihrem Rückkehrberater im Stich gelassen. Zudem ist der Rückkehrberater aber auch teilweise ein Ventil für ihre Angst und Frustration, da die Klientin sonst niemanden hat, mit dem sie ihre Sorgen teilen kann.

### In der Praxis

Frau A. fragt ihren Rückkehrberater „*Warum haben Sie sich noch nicht bei mir gemeldet wegen meines Antrags für die Rückkehr. Sie wissen doch, ich muss unbedingt nach Hause zurück!*“

Verschiedene Bedeutungsebenen des Gesagten können sein:

**T**atsachenbereich: „*Ich möchte gerne erfahren, ob es Neuigkeiten bezüglich der Organisation meiner Rückkehr gibt.*“

**A**usdruck: „*Ich mache mir große Sorgen, ob mit meiner Rückkehr alles klappen wird.*“

**L**enkung: „*Ich möchte, dass Sie sich besser um meine Anliegen kümmern.*“

**K**ontakt: „*Ich bin unzufrieden, ich habe das Gefühl, mein Schicksal ist Ihnen nicht wichtig.*“

(in Anlehnung an das TALK-Modell, Neuberger, 1998)

Dieses Beispiel soll veranschaulichen, dass sich hinter dem Gesagten vielfältige Botschaften auf den verschiedenen Bedeutungsebenen verstecken können. In einem Beratungsgespräch kann es helfen, sich dieser Komplexität der Kommunikation bewusst zu sein.



Die einzelnen Bedeutungsebenen immer auf Anheiß zu entschlüsseln und richtig zu deuten ist meist nicht möglich. Sollten in einer Beratungssituation Zweifel aufkommen, ob eine Botschaft richtig verstanden wurde, ist es wichtig so lange nachzufragen bis beide Seiten das Gefühl haben, dass alles richtig verstanden wurde. Am Beispiel der Beratungssituation mit Frau A. könnte diese Abklärung nach dem TALK-Modell wie folgt passieren:

Bedeutungsebene	😊 <b>Praxistipp</b>
<p><b>T</b> Reflektieren Sie gemeinsam die <b>Tatsachenebene</b>, also den vorliegenden Inhalt.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hat Frau A. alle Informationen zu den Dokumenten/alle sachlichen Informationen gut verstanden?</li></ul>	<p>Geben Sie Raum für Fragen. Soweit der zeitliche Rahmen es erlaubt, bieten Sie Frau A. an, das Prozedere nochmals durchzusprechen.</p>
<p><b>A</b> Achten Sie auf den verbalen und non-verbalen <b>Ausdruck</b> der Person.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ist die Stimmlage von Frau A. anders als sonst?</li><li>• Wirkt Frau A. wütend, nervös oder niedergeschlagen?</li></ul>	<p>Ein Verbalisieren des Wahrgenommenen kann unterstützend wirken. Fragen Sie Frau A. wie es ihr geht, beispielsweise: „<i>Sie wirken heute besorgt auf mich. Wie geht es Ihnen?</i>“</p>
<p><b>L</b> Achten Sie auf Versuche der <b>Lenkung</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fühle ich mich von Frau A. unter Druck gesetzt?</li><li>• Erwartet Frau A. Dinge von mir, die nicht vereinbart wurden?</li></ul>	<p>Machen Sie die Rolle des Rückkehrberaters/ der Rückkehrberaterin deutlich. Setzen Sie Grenzen und bieten Sie Perspektiven innerhalb des möglichen Rahmens an.</p>
<p><b>K</b> Achten Sie auf die entstehende <b>Stimmung und Veränderungen im Kontakt</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hat sich die Wahrnehmung der Rollen verschoben?</li><li>• Gibt es meiner- oder klient/innen-seits Zuschreibungen?</li><li>• Sind negative Emotionen im Spiel?</li></ul>	<p>In verschiedenen sozio-kulturellen Kontexten können unterschiedliche Rollenvorstellungen/-erwartungen an eine/n Berater/ in bestehen. Wenn Sie das Gefühl haben, es hat sich etwas im Kontakt geändert, sprechen Sie dies offen und adäquat an. Benutzen Sie die „Ich-Sprache“ der Verantwortung und verwenden Sie Formulierungen wie „<i>Ich habe das Gefühl, dass ...</i>“.</p>

## KONFLIKTE ERKENNEN UND REFLEKTIEREN

Konflikte als solche zu erkennen und entsprechend einordnen zu können, ist ein erster wichtiger Schritt zur Konfliktkompetenz. Da Konflikte manchmal verdeckt ausgetragen werden, ist es oftmals nicht selbstverständlich, dass ein Konflikt auch als solcher erkannt wird (vgl. Heigl, 2014). Beispielsweise kann es passieren, dass ein/e Klient/in die Beratung abbricht, da verdeckte Konflikte von dem/der Berater/in nicht oder nicht rechtzeitig behandelt wurden.

Wie diese Konfliktsymptome wahrgenommen werden, hängt sehr stark vom eigenen Denken und Fühlen ab. Ein tieferes Verständnis von der Entstehung und dem Verlauf von Konflikten können dabei helfen, die eigene Handlungsfähigkeit und das Selbstvertrauen in Konfliktsituationen zu stärken. Die Konfliktforscherin Jutta Kreyenberg (2005) teilt Konflikte in vier Dimensionen mit den folgenden Symptomen ein:

	Offen und aktiv	Verdeckt und passiv
Verbal	Offene, verbale Konflikte äußern sich meist in verbalen Angriffen. Der/die Gesprächspartner/in wird heruntergemacht, es können Vorwürfe, Beleidigungen und Beschimpfungen fallen, es wird starr an eigenen Standpunkten und Gewohnheiten festgehalten.	Verdeckte, verbale Konflikte äußern sich meist in Ablenkungen. Der/die Gesprächspartner/in macht sarkastische Äußerungen oder subtile Anspielungen. Manchmal wird distanzierte Höflichkeit gezeigt, vom Thema abgelenkt oder Zeitdruck vorgeschoben.
Nonverbal	Offene, nonverbale Konflikte machen sich oft durch Unruhe oder Aufregung bemerkbar. Der/die Gesprächspartner/in wird demonstrativ ignoriert. Drohgebärden und abschätzende Mimik und Gestik werden eingesetzt.	Verdeckte, nonverbale Konflikte machen sich oft durch Schweigen, Rückzug oder Lustlosigkeit bemerkbar. Der/die Gesprächspartner/in zeigt Desinteresse, Humorlosigkeit, tut nur das Notwendigste und kommuniziert so wenig wie möglich, beispielsweise nur mehr schriftlich.



## IN KONFLIKTSITUATIONEN KOMPETENT HANDELN

Neben einem Verständnis von der Entstehung und den Symptomen von Konflikten kann das Beherrschen von Strategien zur Konfliktbewältigung hilfreich sein, um lösungsorientiert reagieren zu können. Der Konfliktforscher Rainer Sachse (2014) hat Strategien entwickelt, um Konflikte zu bewältigen, die anhand der Fortführung des Fallbeispiels von Frau A. (siehe dazu TALK-Modell im Kapitel Kommunikation in schwierigen Beratungssituationen) veranschaulicht werden sollen.

### Konfliktbewältigungsstrategien

#### Die richtigen Rahmenbedingungen schaffen

- Schaffen Sie eine für die Konfliktbearbeitung geeignete Atmosphäre.
- Nehmen Sie sich genügend Zeit, um Konflikte zu bearbeiten.
- Sorgen Sie für Ruhe und Ungestörtheit.

Für das zeitlich und räumlich angemessene Setting für Beratungsgespräche ist grundsätzlich die Organisation zuständig (Räumlichkeiten, die ein positives Gesprächsklima befördern und genügend Privatsphäre ermöglichen; ausreichend Zeitressourcen für die Beratungen stehen zur Verfügung; etc.) Als Berater/in können Sie jedoch störende Nebengeräusche ausschalten bzw. verringern, ein Glas Wasser anbieten, Frau A. bitten, sich zu setzen und die nötige Zeit zum Ankommen und um zur Ruhe zu kommen geben.

#### Sich selbst Klarheit verschaffen

- Was möchte ich von meinem Gegenüber?
- Was stört mich an der Beziehung/Interaktion mit meinem Gegenüber?
- Wo sind meine Konflikte mit meinem Gegenüber?
- Welche Art der Lösung kann ich mit meinem Gegenüber finden?

Gehen Sie einen Moment in sich und reflektieren Sie, was diese druckgeladene, angespannte Situation in Ihnen auslöst. Werden Sie sich klar, ob es die allgemeine Arbeitssituation (z.B. hektischer Tag mit vielen Beratungsterminen) ist, die Unbehagen auslöst, oder ob Sie konkret etwas auf der Ausdrucks-, Lenkungs- oder Kontaktebene (siehe dazu TALK-Modell) der Kommunikation von Frau A. stört.



### Widerstand unmittelbar, klar und verständlich adressieren

- Sprechen Sie in der Interaktion mit dem Gegenüber die kritischen Punkte an sobald sie aufkommen.
- Benennen Sie die Themen, die besprochen werden müssen, klar und prägnant.
- Vermeiden Sie einen langen „Vorspann“ und langes „Drum Herumreden“.
- Formulieren Sie nicht euphemistisch und nicht „durch die Blume“.

Vermeiden Sie das Treffen von Vorannahmen aufgrund ihrer Wahrnehmung. Sprechen Sie die Unruhe der Klientin direkt an, beispielsweise: „*Ich habe das Gefühl, dass Sie heute gestresst und ungeduldig sind*“, „*Ich sehe, dass es Ihnen heute nicht gut geht, möchten Sie mir erzählen was passiert ist?*“.

### Aufmerksam zuhören

- Räumen Sie dem Gegenüber eine Zeit und einen Raum ein, in der er/sie zu Wort kommen und seine/ihre Gedanken und Gefühle äußern kann.
- Hören Sie aufmerksam zu.

Fragen Sie Frau A., welche akuten Sorgen sie hat, welche Herausforderungen sie im Zuge der Rückkehr erwartet und wie sie plant, damit umzugehen. Bitten Sie Frau A., Ihnen mehr über die familiäre Situation im Rückkehrland zu erzählen. Fragen Sie auch nach ihren Ressourcen, die sie nach der Rückkehr als Unterstützung hinzuziehen könnte.

### Versuchen, zu verstehen

- Beachten Sie, dass das, was eine Person sagt, nicht unbedingt ident mit dem ist, was sie meint. Das, was sie meint, ist oft komplex und mit vielen Aspekten, Ansichten und Wünschen verbunden.

Paraphrasieren Sie das Gehörte, zeigen Sie Emphathie und Verständnis. Stellen Sie Rückfragen bis Sie die Situation und die Bedürfnisse von Frau A. gut erfasst haben.

### Die eigene Position deutlich machen

- Machen Sie Ihre eigene Position und Handlungsmöglichkeiten deutlich.

Zeigen Sie auf, welche Schritte Sie bereits in die Wege geleitet haben und welche noch nötig sind. Teilen Sie Ihre Erfahrungswerte, wie lange es noch dauern wird bis



alle nötigen Schritte erledigt sind und die Rückkehr stattfindet. Informieren Sie Frau A. über alle zur Verfügung stehenden Unterstützungsmaßnahmen; diskutieren Sie mit ihr, wie sie die Zeit in Österreich nutzen kann, um ihre Rückkehr und Reintegration bestmöglich vorzubereiten. Zeigen Sie Frau A. auch die Grenzen Ihrer Aufgaben und Ihres Einflusses auf.

### Die richtigen Botschaften senden

- Vermeiden Sie Abwertungen.
- Vermeiden Sie Unterstellungen und Zuschreibungen.
- Wählen Sie auch hier die „Ich-Sprache“ der Verantwortung.
- Konzentrieren Sie sich auf aktuelle Konflikaspekte anstatt Vergangenes.
- Machen Sie einen Schritt nach dem anderen.
- Reduzieren Sie Komplexität und konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.

Vermitteln Sie Verständnis für die schwierige Situation der Rückkehrerin. Betonen Sie, dass es Formalitäten gibt, die erledigt werden müssen und dass es dafür Zeit braucht. Vereinbaren Sie die weitere Vorgehensweise mit Frau A.. Da sie die Vereinbarungen und Informationen der vorangegangenen Beratung aufgrund ihrer emotionalen Überlastung vergessen hatte, könnten Sie Frau A. bitten, die Vereinbarung zu wiederholen oder ihr die wichtigsten Punkte aufschreiben. Zum Abschluss vermitteln Sie Sicherheit indem Sie bestätigen: *„Ich werde mich weiterhin für eine schnelle Bearbeitung Ihres Antrages einsetzen“, „Ich werde Sie sofort anrufen, sobald ich eine Antwort von den Behörden erhalten habe“.*

(In Anlehnung an Sachse, 2017)

## EINBEZIEHEN VON DOLMETSCHER/INNEN

In unserem Fallbeispiel findet eine Beratungssituation ohne Dolmetscher/in statt. In vielen Fällen wird in einer Rückkehrberatung ein/e Dolmetscher/in hinzugezogen. Wie das Gesagte/Besprochene übersetzt wird, spielt eine große Rolle darin, wie Botschaften wahrgenommen und interpretiert werden. Wenn Kommunikations- und Konfliktbewältigungsstrategien aktiv angewendet werden, ist es deswegen wichtig, dass das Gesagte in ähnlicher Wortwahl und ähnlichem Tonfall von dem/der Dolmetscher/in wiedergegeben wird. Deswegen ist es hilfreich, vor der Beratung potentielle Schwierigkeiten in der Beratungssituation mit dem/der Dolmetscher/in zu besprechen und ihn/sie so auf das Gespräch vorzubereiten. Teilen Sie Ihre Kommunikations- und Konfliktbewältigungskompetenzen auch mit dem/der Dolmetscher/in, idealerweise im Rahmen eines internen Trainings.

## KONFLIKT-DEESKALATION

In vielen Fällen gelingt es, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und konsensual zu lösen. Kommt es allerdings zu einer sogenannten Konflikteskalation, ist das Herbeiführen einer konstruktiven Lösung – je nach Eskalationsgrad – zunehmend schwierig (vgl. Glasl, 2010). Im Beratungskontext führt die Eskalation von Konflikten meist dazu, dass die Qualität der Beratung erheblichen Schaden nimmt und Klient/in sowie Berater/in emotional belastet sind. Das Kennen und Erproben von Deeskalationsstrategien kann Berater/innen dabei helfen, Konfliktsituationen zu entschärfen.

### Empfehlungen zur Deeskalation in Gesprächen

- Reduzieren Sie den Lärmpegel und den Einfluss anderer äußerer Stressoren.
- Bieten Sie ein Glas Wasser an.
- Gehen Sie emphatisch auf den/die Klient/in ein, indem Sie versuchen, in seine/ihre Perspektive zu wechseln.
- Zeigen Sie auf, wo die Grenzen ihrer Rolle als Berater/in sind.
- Seien Sie wertschätzend, aber klar und bestimmend.
- Üben Sie keinen Druck auf den Klienten/die Klientin aus.
- Provozieren und konfrontieren Sie nicht.
- Klären Sie sachlich über die Konsequenzen der Eskalation auf.
- Selbst erfahrenen Berater/innen gelingt es manchmal nicht, Konflikte zu deeskalieren. Es kann daher ratsam sein, einen Kollegen/eine Kollegin zur Mediation hinzuzuziehen.
- Sollten Sie die Situation als bedrohlich empfinden, bitten Sie eine/n Kollegen/in um Unterstützung.
- Wenn die Unterstützungsmöglichkeiten von Seiten der Rückkehrberater/innen aufgrund des vorgegebenen Rahmens, beispielsweise bei Beratung in der Schubhaft, sehr eingeschränkt sind, ist eine umfassende, transparente Bereitstellung von Informationen oft die einzige Möglichkeit, wie Sie für eine Deeskalation sorgen können.

## DAS TEAM ALS RESSOURCE IM UMGANG MIT SCHWIERIGEN BERATUNGSSITUATIONEN

Entstehen schwierige Beratungssituationen, sind Kolleg/innen und Vorgesetzte die wichtigste unmittelbare Ressource, um diese aufzuarbeiten und in Zukunft vorzubeugen. Die Organisation und das Team kann bedeutsamen sozialen und fachlichen Rückhalt und Unterstützung bieten. Der regelmäßige und vertraute Austausch ist eine der wichtigsten Ressourcen der sozialen Unterstützung und des fachlichen Dialogs.

Kommunikations- und Konfliktmanagementstrategien zu kennen ist eine wichtige Grundlage zur Beratung in schwierigen Situationen. Ebenso wichtig ist es, diese gemeinsam zu erproben und zu reflektieren.

### Unterstützender Rahmen für den Umgang mit konflikthaften Beratungssituationen

- Pro-aktiv Strukturen für die Reflexion schwieriger Beratungssituationen schaffen.
- Eskalierende Gespräche im Team besprechen und gemeinsam Strategien zur Risikovermeidung bzw. Deeskalation überlegen.
- Einen vertraulichen Rahmen schaffen, in dem individuelle und zeitnahe Fallbesprechungen möglich sind.
- Wöchentliche Fallbesprechungen institutionalisieren.
- Kommunikationskompetenzen durch Rollenspiele und gegenseitiges Feedback stärken
- Dolmetscher/innen in Trainings zu Konfliktbewältigungs- und Deeskalationskompetenzen inkludieren.
- Regelmäßige Supervision durch entsprechende Fachkräfte.
- Professionelle Trainings zu Kommunikationsstrategien und Deeskalationsmethoden.
- Bereitstellung zentraler Fachliteratur zum Thema Kommunikation und Konfliktmanagement.

# RESSOURCEN

---



## KOMMUNIKATION

### Thema Kommunikation

QUELLE: Bayerischer Rundfunk, Alpha Lernen

LÄNGE: 5 Videos zu je 4–6 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: [www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/kommunikation-und-sprache-kommunikationstheorie100.html](http://www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/kommunikation-und-sprache-kommunikationstheorie100.html)

**Kurzbeschreibung:** In fünf kurzen Videos wird erklärt, was Kommunikation ist. Bekannte Modelle (z.B. Sender-Empfänger-Modell) und Hindernisse in der Kommunikation werden besprochen. Übungsmaterialien und Quiz sind verfügbar.

### Erfolgreiche Kommunikation

QUELLE: LinkedIn Learning

LÄNGE: 4 Themenblöcke mit mehreren Kurzvideos zu je 1–10 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: [www.linkedin.com/learning/erfolgreiche-kommunikation/willkommen-zu-erfolgreiche-kommunikation](http://www.linkedin.com/learning/erfolgreiche-kommunikation/willkommen-zu-erfolgreiche-kommunikation)

**Kurzbeschreibung:** Videotraining zur Einführung in das Thema Kommunikation anhand der Themenblöcke Wahrnehmung und Wirklichkeit, Kommunikationsmodelle, Gesprächstechniken sowie Tipps und Tricks für schwierige Gesprächssituationen.

### Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens

QUELLE: Marshall B. Rosenberg, Hörbuch (z.B. Spotify)

LÄNGE: 6 Stunden 5 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: <https://open.spotify.com/album/7JfFPZT33buj4msnevkSG7?si=ZJTlq9oJTDGK-8ckPRvVf4A&nd=1>

**Kurzbeschreibung:** Der Psychologe Marshall B. Rosenberg entwickelte das Konzept der Gewaltfreien Kommunikation. Gewaltfreie Kommunikation unterstützt die friedliche Konfliktlösung und den wertschätzenden Beziehungsaufbau.

### Short Introduction to Nonviolent Communication

QUELLE: Yoram Mosenzon (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 12:08 Minuten

SPRACHE: Englisch mit deutschen Untertiteln

LINK: [www.youtube.com/watch?v=7mdxyYk2JU](http://www.youtube.com/watch?v=7mdxyYk2JU)

**Kurzbeschreibung:** Der Kommunikationsberater und Mediator Yoram Mosenzon erklärt die Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall Rosenberg anhand von lebensnahen Beispielen.

## The Power of Empathy

QUELLE: Gobblyne (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 2:53 Minuten

SPRACHE: Englisch

LINK: [www.youtube.com/watch?v=jz1g1SpD9Zo](https://www.youtube.com/watch?v=jz1g1SpD9Zo)

**Kurzbeschreibung:** Brené Brown beschreibt in diesem animierten Video die vier Komponenten der Empathie nach Theresa Wiseman (Perspektiven wechseln, urteilsfrei agieren, Emotionen in anderen erkennen und dies zu kommunizieren) anhand lebensnaher Beispiele.

## Miteinander reden, Vol. 1: Störungen und Klärungen – Allgemeine Psychologie der Kommunikation

QUELLE: Friedemann Schulz von Thun, Hörbuch (z.B. Spotify)

LÄNGE: 4 Stunden 52 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: <https://open.spotify.com/album/145bZlo25aP5dXsNj5V9Zx?si=tiDFbldCSkm89h-eyqZCFw&nd=1>

**Kurzbeschreibung:** Der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun erklärt den Aufbau der zwischenmenschlichen Kommunikation anhand des von ihm entwickelten Vier-Seiten-Modells.

## INTERKULTURELLE KOMPETENZ

### Broschüre – Interkulturelle Kompetenzen in Asyl- und fremdenrechtlichen Verfahren

QUELLE: IOM Österreich, Projekt AsylTrain II

LÄNGE: 30 Seiten

SPRACHE: Deutsch

LINK: <https://austria.iom.int/de/asyl-train-ii>

**Kurzbeschreibung:** Die Broschüre erklärt was interkulturelle Kompetenzen sind. Dabei geht sie auf Wissen, Konzepte, Vorgehensweisen und Verhalten ein, die helfen können „interkulturell kompetenter“ zu werden und diskutiert das Verständnis von Normalität, das Konzept von Diversität sowie unterschiedliche kulturelle Dimensionen. Außerdem veranschaulicht die Broschüre (unbewusste) Einflüsse auf unser Verhalten, unterschiedliche Kommunikationsarten sowie konkrete Wege und Strategien dazu, wie mit interkulturellen Situationen umgegangen werden kann.

### Interkulturelle Kompetenz

QUELLE: intercultureTV (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 6:35 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: [www.youtube.com/watch?v=7QLZ1ImRI6I&t=134s](https://www.youtube.com/watch?v=7QLZ1ImRI6I&t=134s)

**Kurzbeschreibung:** Das Kurzvideo des Fachgebiets Interkulturelle Wirtschaftskommunikation der Universität Jena führt auf verständliche Weise in das Thema „Interkulturelle Kompetenz“ ein.

### Interkulturelle Meditation

QUELLE: intercultureTV (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 7:12 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: [www.youtube.com/watch?v=OGmVFvHzgcc](https://www.youtube.com/watch?v=OGmVFvHzgcc)

**Kurzbeschreibung:** Das Kurzvideo des Fachgebiets Interkulturelle Wirtschaftskommunikation der Universität Jena beschreibt, wie interkulturelle Mediation in Konfliktsituationen funktioniert.

## STRESSMANAGEMENT

### Why Mindfulness Is a Superpower: An Animation

QUELLE: Happify (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 2:43 Minuten

SPRACHE: Englisch mit deutschen Untertiteln

LINK: [www.youtube.com/watch?v=w6T02g5hnT4](https://www.youtube.com/watch?v=w6T02g5hnT4)

**Kurzbeschreibung:** In diesem animierten Video gibt der Autor Dan Harris einen kurzen Einblick in das Konzept der Achtsamkeit und die Vorteile eines achtsamen Lebensalltags.

### How Mindfulness Empowers Us: An Animation Narrated by Sharon Salzberg

QUELLE: Happify (Youtube-Kanal)

LÄNGE: 2:21 Minuten

SPRACHE: Englisch mit deutschen Untertiteln

LINK: [www.youtube.com/watch?v=vzKryaN44ss](https://www.youtube.com/watch?v=vzKryaN44ss)

**Kurzbeschreibung:** In diesem animierten Video wird das Konzept der Achtsamkeit erklärt. Es wird beschrieben, wie Achtsamkeit es ermöglicht sich von alten Denkmustern zu befreien und Gedanken und Gefühle so zu sehen, wie sie wirklich sind.

### Kurs: Stressmanagement

QUELLE: LinkedIn Learning

LÄNGE: 15 Minuten

SPRACHE: Deutsch

LINK: [www.linkedin.com/learning/mit-stress-umgehen/willkommen](https://www.linkedin.com/learning/mit-stress-umgehen/willkommen)

**Kurzbeschreibung:** Todd Dewett gibt in diesem kurzen Videotraining Tipps für den Umgang mit Stress; beispielsweise wie Trigger erkannt werden können, wie darauf reagiert werden kann und wie positive persönliche Entscheidungen getroffen werden können.

### Stress Management Workbook

QUELLE: IOM

LÄNGE: 13 Seiten

SPRACHE: Englisch

LINK: [www.iom.int/sites/default/files/staff-welfare/stress\\_management\\_workbook.pdf](https://www.iom.int/sites/default/files/staff-welfare/stress_management_workbook.pdf)

**Kurzbeschreibung:** Diese IOM-Broschüre bietet eine Einführung in das Thema Stress (am Arbeitsplatz). Die Ursachen und Auswirkungen von Stress werden kurz beschrieben und anschließend Übungen für das Erkennen und Stärken positiver Coping-Strategien für ein erfolgreiches Stressmanagement vorgestellt.

### Achtsamkeitsübungen

QUELLE: Fachhochschule Aachen

LÄNGE: 5 Audiodateien zu je 2–6 Minuten

SPRACHEN: Deutsch und Englisch

LINK: [www.fh-aachen.de/hochschule/psychosoziale-beratung/uebungen-fuer-zuhause](https://www.fh-aachen.de/hochschule/psychosoziale-beratung/uebungen-fuer-zuhause)

**Kurzbeschreibung:** Achtsamkeit (engl. ‚Mindfulness‘) – also der Zustand der wertungsfreien Aufmerksamkeit – ist ein wichtiger Grundbaustein für das Erkennen und Bewältigen von Stress. Auf dieser Website stellt die Fachhochschule Aachen eine Übersicht verschiedener Achtsamkeitsübungen zur Verfügung. Die Übungen sind als Audiodateien in deutscher und englischer Sprache abrufbar.

# WEITERFÜHRENDE LITERATUR

---



- Benien, K.  
2004 *Schwierige Gespräche führen*. Rowohlt Taschenbuch, Reinbek.
- Bolay, E., A. Iser und M. Weinhardt (Hg.)  
2015 *Methodisch handeln – Beiträge zu Maja Heiners Impulsen zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit*. Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.
- Busch, C., P. Cao, J. Clasen und N. Deci  
2014 *Betriebliches Gesundheitsmanagement bei kultureller Vielfalt: Ein Stressmanagement-Programm für Service, Gewerbe und Produktion*. SpringerMedizin, Berlin und Heidelberg.
- Herrmann, F.  
2006 *Konfliktarbeit: Theorie und Methodik sozialer Arbeit in Konflikten*. Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.
- Marx, A.  
2015 *Mediation und Konfliktmanagement in der Sozialen Arbeit*. Kohlhammer Verlag, Stuttgart.
- Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung  
o.J. *Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt: Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung*. nfb e.V., Berlin. Verfügbar auf [www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene\\_Veroeffentlichungen/qmm\\_guter\\_Beratung\\_2011.pdf](http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene_Veroeffentlichungen/qmm_guter_Beratung_2011.pdf) (Zugriff 22. September 2020).
- Neuberger, O.  
1996 *Miteinander arbeiten – miteinander reden! Vom Gespräch in unserer Arbeitswelt*. Bayrisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, München. Verfügbar auf [www.mentalhealthpromotion.net/resources/miteinan.pdf](http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/miteinan.pdf) (Zugriff 20. September 2020).
- Rusch, S.  
2019 *Stressmanagement: Ein Arbeitsbuch für die Aus-, Fort- und Weiterbildung*. Springer-Verlag, Berlin.

Rutz J. und H. Chahrokh

- 2015 *Verbreitung von Informationen über die freiwillige Rückkehr in Österreich: Das Erreichen von irregulären MigrantInnen, die nicht im Kontakt mit den Behörden stehen.* IOM, Wien. Verfügbar auf [www.emn.at/wp-content/uploads/2018/05/EMN-Info-2015\\_Verbreitung-von-Informationen-%C3%BCber-Freiwillige-R%C3%BCckkehr.pdf](http://www.emn.at/wp-content/uploads/2018/05/EMN-Info-2015_Verbreitung-von-Informationen-%C3%BCber-Freiwillige-R%C3%BCckkehr.pdf) (Zugriff 22. September 2020).

Schiele W. und A. Steinborn

- 2016 *Psychologisches Konfliktmanagement: Professionelles Handwerkszeug für Fach- und Führungskräfte.* Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.

Schmitt, M., M. Bitterwolf und T. Baraulina

- 2019 *Geförderte Rückkehr aus Deutschland: Motive und Reintegration. Zentrale Ergebnisse der Begleitstudie zum Bundesprogramm StarthilfePlus* (Deutsches Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und Internationale Organisation für Migration (IOM), Hg.). Verfügbar auf [www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb34-evaluation-starthilfeplus.pdf?](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb34-evaluation-starthilfeplus.pdf?) (Zugriff 12. November 2020).

Weigl, T. und J. Mikutta

- 2019 *Motivierende Gesprächsführung: Eine Einführung.* Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.

Weinberger, S. und H. Lindner

- 2011 *Personenzentrierte Beratung.* Kohlhammer Verlag, Stuttgart.

Weinberger, S.

- 2013 *Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe.* Juventa Verlag, Weinheim.

Widulle, W.

- 2011 *Gesprächsführung in der sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen.* Springer Fachmedien Wiesbaden, Wiesbaden.

### Originalquellen zu vorgestellten Kommunikationsmethoden

Gerving, H.

- 2008 *Management in der sozialen Arbeit.* Verlag Julius Klinkhardt, Bad Heilbrunn.

Heiner, M.

- 2010 *Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit.* Reinhardt, München/Basel.

Miller, W. und S. Rollnick

2015 *Motivierende Gesprächsführung*. Lambertus, Freiburg im Breisgau.

Rodgers, C.

1959 *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework*. In: *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* (S. Koch, Hg). McGraw Hill, New York, S. 184.

Rogers, C.R.

1983 *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*. Fischer-Taschenbuch, Frankfurt a.M.