



ors
a serco company

HANDBUCH
für neue Mitarbeiter*innen Betreuung

INHALT

1. Ziel und Zweck dieses Handbuchs.....	3
2. Leitfaden Betreuung.....	3
3. Code of Conduct.....	5
4. Umgang mit Medien.....	9
5. Werte bei ORS.....	10
6. Vorgehen bei Aggression und Gewalt.....	11
7. Prozesse, die durch den*die Vorgesetzte*n geklärt werden müssen.....	12
8. Aufbauphase neue Mandate.....	12

1. ZIEL DIESES HANDBUCHS

Dieses Handbuch vermittelt dir die wichtigsten Informationen für den Start als Mitarbeiter*in Betreuung bei ORS. Lies das Dokument bitte aufmerksam durch. Die Inhalte sind eine Zusammenfassung verschiedener relevanter Dokumente, die in unserem Qualitätsmanagement-System abgelegt sind.

2. LEITFADEN BETREUUNG

2.1 Die tägliche Betreuungsarbeit

1. Als ORS-Mitarbeitende sind wir jederzeit gut erkennbar. Dazu tragen wir in den Unterkünften entsprechende ORS Westen/Jacken oder ORS-Namensschilder.
2. Wir treten allen Asylbewerber*innen respektvoll und unvoreingenommen gegenüber. Alle erhalten von uns die gleiche Aufmerksamkeit.
3. Wir pflegen einen freundlichen Umgang mit den Asylbewerber*innen und wissen auch, uns abzugrenzen.
4. Wir begegnen den Asylbewerber*innen auf Augenhöhe und sehen sie als mündige Mitmenschen an, denen wir mit Respekt und Achtung gegenüberreten.
5. Wenn Asylbewerber*innen unseren Rat brauchen, sind wir für sie da, nehmen sie ernst und beraten sie realistisch und ehrlich. Bei Bedarf verweisen wir sie an spezialisierte Fachstellen.
6. Bei Verständigungsproblemen bleiben wir geduldig und freundlich. Wir drücken uns verständlich aus.
7. Wir äussern in der Betreuung keinerlei Vorurteile gegenüber bestimmten kulturellen Gruppen, Nationalitäten oder Religionen. Alle Asylbewerber*innen, woher sie auch kommen, erhalten dieselbe Aufmerksamkeit, und wir behandeln alle gleich fair.
8. Wir unterstützen Asylbewerber*innen auf ihrem Weg in die Selbständigkeit und machen sie mit den in unserem Land geltenden Regeln, Normen, Traditionen und Gebräuchen vertraut.
9. Wir sind nicht für das persönliche Schicksal der Asylbewerber*innen verantwortlich. Unser Auftrag ist es, sie auf einem Teil ihres Weges zu begleiten. Wir wollen helfen, die Zeit des Wartens und der Ungewissheit sinnvoll und strukturiert zu überbrücken bzw. ihnen nach Abschluss des Asyl-Verfahrens im Rahmen der geltenden Richtlinien einen bestmöglichen und menschenwürdigen Aufenthalt zu ermöglichen.
10. Wir wenden die Hausregeln konsequent an. Nicht vermeidbare Ausnahmen besprechen wir unter Einbezug der Auftraggeber vorab mit der*dem Vorgesetzten und dem Team. Über Ausnahmen, die für alle gelten, informieren wir transparent.
11. Wir grüssen Asylbewerber*innen freundlich, wenn wir ihnen begegnen.
12. Bevor wir ein Zimmer betreten, klopfen wir an und warten vor Eintritt auf das „Go“.
13. Wir bewegen uns im Aufenthaltsbereich und Lebensraum der Asylbewerber*innen, suchen das Gespräch, treten mit ihnen in Interaktion und fragen nach ihrem Befinden.

14. Wenn sich Asylbewerber*innen krank fühlen, nehmen wir sie ernst, versuchen ihre Situation richtig einzuschätzen und stellen die adäquate medizinische Versorgung sicher.

2.2 Nähe und Distanz in der Betreuung

1. Die Betreuung von Asylbewerber*innen ist ein Balanceakt. Ein zu enges Vertrauensverhältnis kann falsche Erwartungen und Hoffnungen wecken. Eine zu grosse Distanz macht es hingegen schwierig, eine Vertrauensbasis zu den Asylbewerber*innen zu bilden.
2. Die Hausordnung bzw. die Grundregeln der Zusammenarbeit gelten für alle Asylbewerber*innen und Kolleg*innen, und wir fordern die Einhaltung der Regeln auch ein. Wir machen keine Ausnahmen, ausser wir sprechen diese vorher mit unserer*m Vorgesetzten ab, informieren das Team und kommunizieren die Ausnahmen gegenüber allen Asylbewerber*innen transparent.
3. Wir geben unsere private Handynummer oder Wohnadresse nicht an die Asylbewerber*innen ab. Wir vernetzen uns mit Asylbewerber*innen auch nicht auf den sozialen Netzwerken (Facebook, Xing, Twitter, etc.) und trennen unser Privatleben strikt von der Betreuungsarbeit. Auch wenn die Situation der Asylbewerber*innen manchmal sehr schwierig ist und wir ihnen gerne helfen möchten, ist die private Kontaktaufnahme mit den Asylbewerber*innen nicht erlaubt.
4. Wir beraten die Asylbewerber*innen nicht zum Asylverfahren, denn dies ist nicht unsere Aufgabe. Eine professionelle Betreuung ist nur möglich, wenn wir diese Grenze einhalten und uns absolut neutral verhalten. Bei Bedarf verweisen wir die Asylbewerber*innen an spezialisierte Fachstellen.
5. Wir erledigen keine privaten Einkäufe für die Asylbewerber*innen (z. B. SIM-Karten oder Zigaretten).
6. Wir treffen uns mit Asylbewerber*innen nicht privat. Solange sie von uns betreut werden, besteht zwischen uns und den Asylbewerber*innen ein Abhängigkeitsverhältnis. Im Falle eines privaten Kontaktes entsteht ein Ungleichgewicht und wir können nicht mehr neutral betreiben.
7. Wir nehmen keine Geschenke an, die sich an uns persönlich richten, da dies eine Erwartungshaltung auslösen kann. Gegen Geschenke von Kindern (z. B. Zeichnungen) und Kleinigkeiten, die für das gesamte Team gedacht sind, ist grundsätzlich nichts einzuwenden und diese können in Absprache mit der Leitung angenommen werden.
8. Wenn wir Geschenke oder Spenden mitbringen möchten (z. B. Kleider) können diese von der*dem Vorgesetzten angenommen und gleichberechtigt und in einem offiziellen Rahmen an alle verteilt werden.
9. Wir helfen Asylbewerber*innen auch nicht im Verborgenen, also ohne Miteinbezug des Teams. Unser Team steht an erster Stelle und ist immer involviert und informiert.
10. Wir setzen uns mit den möglichen Folgen unseres Handelns auseinander und wägen diese sorgfältig ab.
11. Wir nehmen durch eine reflektierte und zugleich kontrollierte empathische Zuwendung die Persönlichkeit der Asylbewerber*innen wahr und verstehen es, uns gleichwohl abzugrenzen.

2.3 Zusammenarbeit im Team

1. Die Zusammenarbeit im Team und das Auftreten als Einheit sind die Basis für unsere Arbeit und stehen an erster Stelle.
2. Wir unterstützen uns gegenseitig, informieren rasch und sorgen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
3. Begründete Abweichungen von den Hausregeln bzw. Grundregeln der Zusammenarbeit besprechen wir mit der*dem Vorgesetzten und im Team. Wir unternehmen keine Alleingänge im Verborgenen und veranlassen nichts ohne das Wissen des Teams und der*des Vorgesetzten.
4. Gegenüber den Asylbewerber*innen treten wir als eine Einheit auf. Dafür sind regelmässige Absprachen und ein intensiver Austausch wichtig, damit alle die vorgesehenen Leistungen erhalten.
5. Wir bringen aktiv Verbesserungsvorschläge ein. Sie verbessern die Betreuung, die Zusammenarbeit und die Kommunikation und somit unmittelbar auch die Qualität unserer Arbeit.
6. Meinungsverschiedenheiten lösen wir konstruktiv und sachlich, mit dem Ziel, schnellstmöglich eine Lösung zu finden, die von allen Teammitgliedern gleichermaßen getragen wird.
7. Durch eine offene und ehrliche Kommunikation und die zeitnahe Meldung von Vorfällen und Ereignissen erleichtern wir dem Team und somit auch uns die Arbeit.
8. Persönliche Überzeugungen dürfen die Arbeit des Teams und den reibungslosen Betrieb der Unterkunft nicht behindern (Politische oder persönliche Überzeugungen sollen nur ausserhalb der Arbeitszeit geäussert werden).

3. CODE OF CONDUCT

3.1 Grundsätzliche Regeln

Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften ist für uns selbstverständlich. Jeder Verstoss kann schwerwiegende rechtliche Konsequenzen für ORS oder einzelne handelnde Personen zur Folge haben und / oder schweren wirtschaftlichen Schaden bedeuten.

Schutz von Firmenvermögen und Betrug

Wir legen Wert auf den verantwortungsbewussten Umgang mit dem Eigentum der Firma. Dabei ist das Firmenvermögen stets für die vorgesehenen Geschäftszwecke einzusetzen. Eine missbräuchliche Nutzung, insbesondere für einen unangemessenen persönlichen, illegalen oder sonstigen unbefugten Zweck, ist untersagt. Jede Form des Betrugs und damit die Schädigung von Firmenvermögen oder Vermögen Dritter wird in keiner Weise toleriert.

Politische und religiöse Neutralität

Wir sind als Organisation religiös und politisch neutral. Die persönliche politische und religiöse Haltung der Mitarbeitenden ist Privatsache und darf unter keinen Umständen einen Einfluss auf die Ausführung der jeweiligen Tätigkeiten haben.

Schutz vor Korruption und Bestechung

Wir verurteilen jede Form von Bestechung und Bestechlichkeit. Diese haben in unserer Unternehmung keinen Platz.

Darüber hinaus lehnen wir jegliches Verhalten, welches mit dem Ausnutzen einer Machtposition für einen persönlichen Vorteil unter Missachtung von Verhaltensnormen einhergeht, ab.

Umgang mit politischen Institutionen und Behörden

Im Umgang mit politischen Institutionen und Behörden handeln wir stets aufrichtig und transparent sowie in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht.

Gesundheit und Sicherheit

Die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter*innen sind für uns ein wichtiges Thema. Wir achten auf die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeitenden. Dabei respektieren wir individuelle Bedürfnisse und Unterschiede. Vorschriften zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit sind bedingungslos einzuhalten. Wir sorgen mit der Durchführung und Teilnahme an laufenden Schulungen und Informationen für ein gesundheitsförderndes und sicherheitssteigerndes Betriebsklima.

3.2 Umgang mit Informationen und Daten

Datenschutz und Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen jeglicher Art, die im Rahmen der beruflichen Tätigkeit erlangt werden, dazu gehören auch Informationen ausserhalb des eigenen Tätigkeitsbereiches, dürfen weder für die Verfolgung eigener Interessen genutzt noch für die Nutzung der Interessen Dritter zugänglich gemacht werden. Die Vorschriften zum Datenschutz sind unbedingt einzuhalten. Wir schützen daher die Firmendaten vor dem Zugriff nicht berechtigter Personen. Geheim zu haltende Informationen und vertrauliche Dokumente sind als solche zu kennzeichnen. Mit sensiblen Daten von Mitarbeiter*innen, Kund*innen, Geschäftspartner*innen oder anderen Dritten gehen wir sorgfältig sowie streng vertraulich um und halten die geltenden Gesetze und Regeln ein.

Vertraulichkeit und Stellungnahme in der Öffentlichkeit

Wir sind uns unserer Verantwortung und Aufgabe als Dienstleisterin bewusst. Als politisch und religiös neutrale Partnerin öffentlicher Auftraggeber beziehen wir keine Position zu asylpolitischen Themen. Vertrauliche Informationen sichern wir vor unerlaubter Weitergabe und Missbrauch. Anfragen von Medien oder anderen externen Kontakten leiten wir an die interne Medienstelle weiter.

3.3 Zusammenarbeit

Chancengleichheit und Vertrauen

Wir betrachten die Menschenrechte als fundamentale Werte, die von allen Mitarbeiter*innen zu respektieren und zu achten sind. Dies gilt für den Umgang mit den Menschen, die uns anvertraut sind und als Grundsatz der Zusammenarbeit für alle Mitarbeitenden im Unternehmen, sowie mit unseren externen Partner*innen. Unsere Unternehmenskultur wertschätzt und begrüsst, dass jeder Mensch einzigartig und wertvoll und für seine individuellen Fähigkeiten zu respektieren ist.

Wir stehen ein für Chancengleichheit und dulden keinerlei diskriminierendes Verhalten aus Gründen der ethnischen Herkunft, der Nationalität, des Geschlechts, der Schwangerschaft oder Elternschaft, des Familienstands, des Alters, einer Behinderung, der Religion oder Weltanschauung, der sexuellen Orientierung oder aus anderen ungerechtfertigten Gründen. Unsere Arbeit ist geprägt von Vertrauen, Toleranz, Wertschätzung und von gegenseitigem Respekt.

Kommunikation

Wir pflegen einen offenen, regelmässigen, zeitgerechten und professionellen Austausch mit unseren Mitarbeiter*innen, den Menschen, die uns anvertraut sind, Auftraggebern sowie Geschäftspartner*innen und Dritten. Wir kommunizieren stets transparent und respektvoll. Wichtige Informationen geben wir unverzüglich weiter.

Offene Aussprache

Wir legen grossen Wert auf ein offenes Klima, in welchem sich die Mitarbeiter*innen bedenkenlos und vertrauensvoll an ihre*n Vorgesetzte*n oder die Geschäftsleitung wenden können. Führungspersonen ermutigen zur offenen Aussprache und stehen vertrauensvoll sowie vorurteilsfrei zur Seite. Im Rahmen von strukturierten Mitarbeiter*innengesprächen geben sich Mitarbeitende und Führungskräfte gegenseitiges Feedback zur Arbeitsleistung, Zusammenarbeit und Standortbestimmung und entwickeln dadurch unsere Unternehmenskultur weiter.

Fairness und Respekt

Wir begegnen einander, den uns anvertrauten Personen sowie Auftraggebern, Geschäftspartner*innen und Dritten jederzeit fair und respektvoll. Als verantwortungsvolle Arbeitgeberin lehnen wir Lohn-dumping und unterschiedliche Bezahlung von Frauen und Männern ab. Grundsätze der Vergütung sind auf Gruppenebene festgelegt. Wir halten die jeweiligen nationalen Vorschriften und Regelungen zur Bezahlung ein und überwachen regelmässig die Einhaltung des Grundsatzes der gleichen Bezahlung für gleiche Arbeit.

Belästigung, sexuelle Belästigung, Mobbing und Gewalt

Jegliche Art von Belästigung, sexueller Belästigung, Mobbing, Gewalt und Einschüchterung haben in unserem Unternehmen keinen Platz und werden konsequent geahndet. Wir haben ein Meldewesen zum Schutz von Mitarbeiter*innen, Klient*innen und externen Partner*innen.

Weitere Informationen zu den ORS Führungsgrundsätzen sind in unseren allgemeinen Anstellungsbedingungen enthalten.

3.4 Professionalität

Professionalität

Im Rahmen unserer Betreuungsarbeit mit Asylbewerber*innen beraten wir diese nicht zum Asylverfahren oder ergreifen Partei, sondern verweisen sie an Fachstellen. Eine professionelle Betreuung ist nur möglich, wenn wir diese Grenze einhalten und uns absolut neutral verhalten. Wir handeln aufrichtig und professionell in unseren Geschäftsbeziehungen zu anderen. Unsere Geschäftspartner*innen (z. B. Kund*innen, Zulieferer, Behörden etc.) können erwarten, dass sich ORS als Geschäftspartnerin immer rechtskonform verhält. Dies erfordert auch, dass wir mit unseren vertraglichen Verpflichtungen gegenüber unseren Geschäftspartner*innen vertraut sind.

Geschenke und Einladungen

Die Annahme von Geschenken, Zuwendungen oder Einladungen von Kund*innen, Lieferant*innen oder Geschäftspartner*innen sind grundsätzlich nicht gestattet. Davon ausgenommen sind geringfügige Geschenke oder Einladungen zu Geschäftsessen oder Veranstaltungen mit dienstlichem Zweck. Hier ist auf den jeweiligen Rahmen und die Verhältnismässigkeit der Einladung im ortsüblichen Rahmen zu achten. Im Zweifel ist die*der Vorgesetzte im Vorfeld zu informieren und eine entsprechende Freigabe zur Teilnahme einzuholen. Im Rahmen der Betreuungsarbeit dürfen Mitarbeiter*innen von Asylbewerber*innen weder Geschenke noch Geld entgegennehmen, die privater Natur sind. Ausgenommen davon sind in Absprache mit den jeweiligen Vorgesetzten, kleine Gesten der Zuwendung wie Zeichnungen von Kindern oder ein selbstgebackener Kuchen. Ebenso unzulässig sind Geschenke von Mitarbeitenden an Asylbewerber*innen. Auch dürfen Mitarbeitende von Asylbewerber*innen keine persönlichen Einladungen annehmen. Der Umgang mit und die Bedeutung von Geschenken sowie das Aussprechen und Annehmen von Einladungen unterscheiden sich je nach Kultur. Wir wirken Missverständnissen und Enttäuschungen entgegen, indem wir schon beim Eintrittsgespräch auf kulturelle Unterschiede zum Gastland hinweisen.

Verantwortungsübernahme, Reflexion und Verbesserung

Wir übernehmen die Verantwortung für unsere Arbeit und unser Handeln. Zudem reflektieren und verbessern wir unsere Tätigkeit und unser Handeln laufend.

Umgang mit Ressourcen

Wir nutzen die uns zur Verfügung stehenden vielfältigen Ressourcen, damit wir unsere Aufgaben mit Überzeugung ausüben und unsere Verantwortung wahrnehmen können. Gleichzeitig gehen wir mit den vorhandenen Ressourcen wirtschaftlich und sorgfältig um.

Grenzverletzungen

Wir dulden keine Grenzverletzungen, keine sexuelle Ausbeutung und keinen Missbrauch. Wir verpflichten uns dazu, angemessene Massnahmen zu ergreifen, um die von uns betreuten Personen zu schützen. Wir leben eine Kultur des Hinschauens. Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beobachtungen bzw. Vorkommnisse zu melden. Sie sind verantwortlich, durch Aufmerksamkeit und Achtsamkeit Übergriffe zu erkennen, zu verhindern bzw. zu stoppen. Grenzüberschreitungen können zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses führen.

Den von Grenzverletzungen betroffenen Personen, die Rat suchen oder Beschwerde erheben, sowie andere Involvierte, werden keine Nachteile entstehen, wenn sie eine Grenzverletzung melden.

3.5 Umgang mit Verstößen

Vorgehen bei Anzeichen von Verstößen

Wir halten uns an die Null-Toleranz-Politik: ORS Mitarbeiter*innen, die einen Verstoß gegen den Code of Conduct (Verhaltenskodex) oder Hinweise darauf wahrnehmen, haben die Pflicht, dies zu melden. Wegschauen bedeutet im Zweifel Mittäterschaft. Gibt es Anzeichen, dass der Code of Conduct (Verhaltenskodex) verletzt wird, kann jede*r Mitarbeiter*in die*den Vorgesetzte*n, die Personalabteilung und die Geschäftsleitung informieren.

Vorgehen bei Grenzverletzungen und Verstößen gegen den Code of Conduct (Verhaltenskodex)

Zum Zweck der Meldung von Verstößen und Grenzverletzungen hat die ORS-Gruppe eine Meldestelle geschaffen: compliance@ors-group.eu

4. UMGANG MIT MEDIEN

Die Arbeit mit Asylbewerber*innen und Flüchtlingen steht regelmässig unter der Beobachtung von Politikern, Freiwilligen-Organisationen und Medien. Für ORS-Mitarbeitende gelten im Umgang mit Journalist*innen, Helfer*innen und Aktivist*innen folgende Verhaltensregeln:

- Wir stimmen Anfragen von Medien und/oder Helfer*innen immer erst mit dem Auftraggeber ab.
- Journalist*innen, die unangemeldet in eine Unterkunft kommen, weisen wir darauf hin, dass sie sich mit ihrem Anliegen an die Medienstelle wenden sollen:
medien@ors.ch / medien@orsdeutschland.de
Liegt keine Bewilligung vor, ist Journalist*innen der Zutritt zur Unterkunft untersagt.
- Wir geben keine Auskünfte, die nicht von der Geschäftsleitung, der Medienstelle und/oder dem Auftraggeber autorisiert sind.
- Foto- / Videoaufnahmen von Mitarbeitenden, Asylbewerber*innen und Flüchtlingen sind nur mit schriftlicher Zustimmung der Beteiligten erlaubt.
- Wir achten bei Social-Media-Aktivitäten auch als Privatpersonen darauf, dass wir eine Visitenkarte für ORS sind.

5. UNSERE WERTE

Unsere Werte bestimmen unsere Entscheide und sind im Alltag verankert. Sie werden im Leitbild, unseren Führungswerten und im Code of Conduct gelebt.

neutral

Wir sind politisch und religiös neutral. Kompetent und zuverlässig kümmern wir uns um die Betreuung und Integration von geflüchteten Menschen. Wir sind zugänglich und engagiert, ohne dabei unsere Objektivität einzubüßen. Wir sind transparent und überprüfen proaktiv und selbstkritisch die hohe Qualität unserer Leistungen.

flexibel

Wir bieten ein Sorglospaket für Behörden und Gesellschaft. Dank langjähriger und internationaler Erfahrung verfügen wir über bewährte Prozesse. Das macht unser Handeln agil und wirtschaftlich. Auf kurzfristige Veränderungen reagieren wir schnell und effizient mit wirksamen Lösungen für unsere Auftraggeber und die von uns betreuten Menschen.

achtsam

Wir stellen die Menschen ins Zentrum unserer Arbeit und begegnen ihnen auf Augenhöhe. Unser Anspruch ist es, Perspektiven zu schaffen und Mehrwert zu generieren: für die geflüchteten Menschen wie auch für die einheimische Bevölkerung. Dazu stecken wir uns stets höchste Ziele und verfolgen diese mit Anstand, Bescheidenheit und Bedacht.

6. VORGEHEN BEI AGGRESSION UND GEWALT

Gewalt und Aggressionen können durch unterschiedliche Faktoren ausgelöst werden:

<i>Strukturelle Faktoren:</i>	<i>Soziale Faktoren:</i>	<i>Individuelle Faktoren:</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Räumlichkeit / Enge ▪ Vorgegebene Tagesstrukturen/ Mahlzeiten ▪ Hausordnung ▪ Langes Warten auf Verfahren/ Fehlende Infos zu Verfahren und Aufenthalt in der Einrichtung ▪ Religionen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversität an Kulturen ▪ Verständigungs-/ Sprachprobleme ▪ Diebstahl, Drogenhandel ▪ Konflikte zw. BW, innerhalb Familien, Gruppen ▪ Machkämpfe, Rivalitäten, Mobbing ▪ Wahrgenommene Ungleichbehandlung, Respekt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitgebrachte Normen und Vorurteile ▪ Kulturschock ▪ Psychische, Situative und Persönlichkeitsfaktoren ▪ Substanzmittgebrauch/ Schmerzen

6.1 Was sind Frühwarnzeichen für mögliches aggressives oder gewalttätiges Verhalten?

- Feindselige Grundstimmung
- Drohende Körperhaltung und Gestik
- Geringe Körperdistanz
- Verbale Bedrohungen und Beschimpfungen
- Psychomotorische Erregung und Anspannung
- Gesteigerte Tonhöhe und Lautstärke
- Sachbeschädigungen

6.2 Die Kommunikation in der Ausnahmesituation

1. Kontaktaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personen mit Namen ansprechen ▪ Eigene Energie und Lautstärke anpassen ▪ Distanz halten (2-3 m), Personen nicht anfassen ▪ Gelingt die Kontaktaufnahme nicht, Deeskalationsbemühungen unterbrechen oder abbrechen.
2. Beziehungsaufbau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empathie ▪ Hilfsbereitschaft signalisieren ▪ Wahrnehmung der Beweggründe, Motive, Mitteilungen ▪ Wertfreie Widerspiegelung der wahrgenommenen und vermuteten Gefühle
3. Konkrete Fragen stellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Was genau ist geschehen? ▪ Was macht Sie gerade so wütend? ▪ Was genau hat Sie verärgert? ▪ Wovor haben Sie gerade am meisten Angst?
4. Lösungen suchen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lösungs- und Anregungsfragen stellen ▪ Was würde Ihnen jetzt am meisten helfen? ▪ Was kann ich im Moment für Sie tun? ▪ Was brauchen Sie gerade, damit Sie ruhiger werden können?

7. PROZESSE DIE DURCH DEN* DIE VORGESETZTE* N GEKLÄRT WERDEN MÜSSEN

- Meldeprozess bei einem Vorfall
- Evakuierungsschritte
- Durchsetzung der Regeln in der Einrichtung (Hausordnung, Verhaltenserwartungen)

8. AUFBAUPHASE NEUE MANDATE

Der kurzfristige Aufbau in einer besonderen Lage erschwert eine strukturierte Einarbeitungsphase entsprechend den ORS-internen Prozessen und Vorgaben.

Neuen Mitarbeiter*innen ist bewusst, dass ein sehr flexibles, unkompliziertes, tatkräftiges und teamorientiertes Agieren für eine erfolgreiche Startphase unabdingbar ist. Die «hands-on» Mentalität und Solidarität untereinander sind besonders gefragt.

Vorgesetzte und Mitarbeiter*innen sollen auch bei grossem Arbeitsaufwand stets Ruhe und Sicherheit ausstrahlen. Dies vereinfacht den neu eintreffenden Asylbewerber*innen das Ankommen in der neuen Unterkunft.