

4

Good Practices und Lessons Learned für zukünftige Einsätze

Die in Kapitel 3 beschriebenen Erfahrungen zeigen die Komplexität der damaligen Situation und wie unterschiedlich die verschiedenen Standorte und Gliederungen mit ihren Gegebenheiten vor Ort und der allgemeinen Versorgungslage umgegangen sind. Anhand der Beispiele aus der Praxis wird deutlich, dass viele Herausforderungen durch Anpassungen von Prozessen und Kooperationen bewältigt werden konnten, während in anderen Bereichen noch Entwicklungspotenzial besteht.

Die Identifizierung von Erfahrungswerten aus der Praxis, um sie für zukünftige Einsätze nutzbar zu machen, wird auch als das Ableiten von Good Practices und Lessons Learned beschrieben.

Good Practices

Im Rahmen dieser Schriftenreihe umfassen Good Practices vielfältige Vorgehensweisen, Strategien und Lösungswege. Ihnen ist gemein, dass sie in der Praxis, in einer bestimmten Situation, erfolgreich angewendet werden konnten bzw. sich bewährt haben. Diese Good Practices bieten jedoch kein Versprechen auf Erfolg und sind somit keine verbindlichen Lösungen, die in verschiedenen Situationen und für alle Personen gleichermaßen gültig sind.

Lessons Learned

Als Lessons Learned werden in dieser Schriftenreihe im Nachgang identifizierte Hinweise und Erkenntnisse aus spezifischen Situationen bezeichnet, die v. a. aus negativen Erfahrungen, also Fehlern und Lehren, resultieren. Sie können dabei verschiedene Ebenen umfassen, d. h. sowohl Probleme benennen als auch daraus resultierende Lösungshinweise aufzeigen.

Um die Erkenntnisse aus diesem Projekt zu verdichten und für zukünftige Einsätze greifbarer zu machen, werden die beschriebenen Bewältigungsstrategien und Herausforderungen nun im Sinne von Good Practices und Lessons Learned nach Themenbereichen zusammengefasst.

In Nichtkrisenzeiten ...

- Eine Vernetzung mit (potenziellen) Akteuren sollte im besten Fall proaktiv vor dem Einsatz, auch bereits in Nichtkrisenzeiten, geschehen, um im Akutfall schnell und einfach auf diese Kontakte zurückgreifen zu können.
- Eine frühzeitige Vernetzung und gemeinsame Arbeitserfahrungen bieten viele Vorteile für die Bewältigung von Einsatzlagen, da u. a. auf ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden kann und Organisationsstrukturen sowie Zuständigkeiten bekannt sind. Dadurch können auch Dienstwege bzw. „Kontaktaufnahme-Zeiten“ verkürzt werden.
- Wesentliche Strukturen und Entscheidungsgewalten, Arbeitsaufträge und der Umgang mit Informationen sowie die eigenen Vorstellungen vom Einsatz sollten (im Vorfeld) festgelegt und klar kommuniziert werden, um die gemeinsame Arbeit zu erleichtern.

Im Einsatz ...

- Während unbürokratische Arbeitswege und Absprachen auf dem „kurzen Dienstweg“ ein schnelles Agieren ermöglichen, erschweren wechselnde und intransparente Zuständigkeiten und Organisationsstrukturen sowie lange und komplizierte bürokratische Prozesse die gemeinsame Arbeit.
- Die organisationsübergreifende Aufteilung in verschiedene Arbeitsbereiche und der Aufbau von Arbeitsgruppen mit Mitgliedern verschiedener Organisationen können sinnvolle Strategien sein, um u. a. Kompetenzen zweckmäßig einzusetzen.
- Klare Führungsverantwortlichkeiten bzw. eine gemeinsame Einsatzleitung und transparente Aufgabenvermittlung sind notwendig.
- Die Arbeitsatmosphäre wird durch hierarchische Vorstellungen und Konkurrenzdenken negativ beeinflusst und kann zu ablehnenden Haltungen führen. Diese Erfahrungen zeigen, dass bei der Gestaltung und Durchführung von Einsätzen Aspekte wertschätzender Kommunikation mitgedacht werden sollten.
- Für eine positive Arbeitsatmosphäre und einen wertschätzenden Umgang sind insbesondere Eigeninitiative, persönlicher Austausch, gegenseitige Anerkennung sowie gemeinsame Ziele wichtig.
- Auch gegenseitige Besuche, um aus den Erfahrungen anderer zu lernen, erwiesen sich als besonders hilfreich.
- Regelmäßige Besprechungen und Briefings halfen, in der akuten Lage Erfahrungen, (Gesundheits-)Wissen aber auch Hinweise zu Ängsten und Nöten schnell weiterzugeben und (gemeinsam) auf die Lage zu reagieren.
- Informationen und spezifisches Wissen waren teilweise nicht ad hoc vorhanden und mussten erst durch Erfahrungen im Einsatz gesammelt werden.
- Für die Einsatzkräfte des DRK und anderer Organisationen wurde ein Bedarf an PSNV identifiziert, der nicht vollumfänglich erfüllt wurde. Er bestand insbesondere für Sprachmittlerinnen und Sprachmittler, weil sie unmittelbar mit den Berichten und Schicksalen der Geflüchteten konfrontiert wurden.

- Die mediale Aufmerksamkeit beeinflusst stark die Hilfsbereitschaft vor Ort. Dieser Einfluss sollte wahrgenommen und reflektiert werden, um mediale Strategien ggf. in die Planung und Umsetzung von Einsätzen miteinzubeziehen.

Nach dem Einsatz und allgemeine Hinweise ...

- Durch das Zusammenführen, Aufbereiten und Publizieren von Erkenntnissen können diese für andere verfügbar gemacht und bspw. für die Konzeption von Fort- und Weiterbildungen genutzt werden.
- Die Zusammenarbeit der verschiedenen DRK-Gliederungen funktionierte im Flüchtlingseinsatz sehr gut und sollte auch in zukünftigen Einsätzen beibehalten und/oder ausgebaut werden.
- Fachliche Stärken und spezifisches Wissen anderer (lokaler) Akteure können in die eigenen Strukturen eingebunden werden. Dies erhöht die Expertise in bestimmten Bereichen, insbesondere dann, wenn dieses Wissen (noch) nicht im DRK vorhanden ist.
- Das DRK hat nicht immer Einfluss auf alle Aspekte, die sich auf die eigene Arbeit auswirken. So führten bspw. neben fehlenden personellen auch fehlende finanzielle Mittel und bürokratische Hürden dazu, dass die Gesundheitsversorgung, insbesondere die psychotherapeutische (Langzeit-)Versorgung sowie die medizinische Sprachmittlung, nicht ausreichend gewährleistet wurde. Ein Bewusstsein für diesen Umstand ist wichtig, um Probleme oder Mängel so weit wie möglich aufzufangen und ihnen entgegenzuwirken.