



Katastrophenforschungsstelle



Katastrophenforschungsstelle (KFS)
Freie Universität Berlin



www.polsoz.fu-berlin.de/kfs

Werkzeugkasten

zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden
bei der Katastrophenbewältigung

Katastrophenforschungsstelle
Disaster Research Unit

Dr Katja Schulze

Werkzeugkasten

zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden
bei der Katastrophenbewältigung

Katastrophenforschungsstelle Disaster Research Unit

Dr Katja Schulze

Katastrophenforschungsstelle (KFS)

Freie Universität Berlin
FB Politik- und Sozialwissenschaften
Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10
12165 Berlin

Tel. +49 30 838 72611
Fax. +49 30 838 472611
E-Mail. kfs@polsoz.fu-berlin.de
Website. www.polsoz.fu-berlin.de/kfs

©2016 KFS All rights reserved
Printed in Berlin

Cite as: Schulze, K. (2016, i.E.): Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Photo cover: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016
Design: Vicente Sandoval

Einführung

Nicht erst nach dem Elbehochwasser 2013 und der Flüchtlingshilfe 2015 wird vermehrt über eine (stärkere) Einbindung der Bevölkerung in den Katastrophenschutz gesprochen. Gegenwärtig finden sich verschiedene Überlegungen und Projekte, die Bevölkerung stärker in die Katastrophenbewältigung einzubinden. Bislang fehlen jedoch weitgehend organisationsübergreifende Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) zur Integration von nicht an Katastrophenschutzorganisationen gebundene Mithelfenden. Diese Lücke soll mit dem vorliegenden „Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“, welche im Rahmen des Projektes *ENSURE* entwickelt wurden, geschlossen werden.

Das Projekt ENSURE im Überblick

ENSURE - Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme

Förderung

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Gesamtzuwendung

2,3 Mio. €

Projektlaufzeit

08/2013 - 12/2016

Projektpartner

- Fraunhofer-Institut für offene Kommunikationssysteme (FOKUS)
- Katastrophenforschungsstelle (KFS)
- Forschungsform Öffentliche Sicherheit (FÖS)
- Technische Universität Berlin
- DRK Generalsekretariat
- Berliner Feuerwehr
- Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V. (GDD)
- HFC Human Factors Consult GmbH

Im Werkzeugkasten finden sich Materialien und Praxisbeispiele, welche direkt für die praktische Umsetzung der im Manual und im Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung gegebenen Handlungsempfehlungen hilfreich sind. Aufgrund der heterogenen Struktur und der regionalen Besonderheiten des deutschen Katastrophenschutzes ist das Erstellen von allgemeingültigen Werkzeugen und das Nutzen von Praxisbeispielen anderer Katastrophenschutzorganisationen schwierig. Die hier präsentierten Beispiele und Materialien sind daher als unverbindliche Anregungen gedacht, die von den Vertreter*innen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben auf den verschiedenen Ebenen entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse fortwährend überarbeitet und angepasst werden können. Auch sollen die vorgestellten Instrumente zur Weiterentwicklung, Erweiterung und Erarbeitung neuer nützlicher Werkzeuge ermutigen.

Im „Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“ werden ausschließlich Beispiele und Materialien vorgestellt. Detailliertere Erläuterungen zu jedem Instrument finden sich im „Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“ und im „Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“.

Dokumente zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden

I. Manual

- theoretischer Einblick in die Thematik
- umfangreich erläuterte Handlungsempfehlungen
- online unter <http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung/publikationen/index.html>

II. Handlungsleitfaden

- kurze Zusammenfassung der im Manual gegebenen Empfehlungen
- online unter <http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung/publikationen/index.html>

III. Werkzeugkasten

- Materialien und Beispiele zur praktischen Umsetzung der Empfehlungen
- online unter <http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung/publikationen/index.html>

Alle drei Dokumente folgen der gleichen Struktur und ergänzen sich gegenseitig, können aber auch für sich allein gelesen und genutzt werden. Auch die Materialien und Praxisbeispiele des Werkzeugkastens können jede für sich allein genutzt oder bei Bedarf kombiniert werden. Im Zentrum des ersten Kapitels stehen allgemeine Empfehlungen für eine maßgeschneiderte organisationsinterne **Entwicklung von Strategien** zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Katastrophenbewältigungsprozess unter Nutzung der Workshop-Methode. Das zweite Kapitel schlägt konkrete **Strategien** zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden vor. Hier werden Anregungen für hilfreiche strukturelle Veränderungen, für die Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte, für einen organisationsinternen Wissenstransfer und für Trainings für die Mithelfenden präsentiert. Im abschließenden dritten Kapitel werden Empfehlungen ausgesprochen, welche für die **den Einsatz** relevant sind. Neben einigen allgemeinen Hinweisen bezüglich der Kooperation mit Mithelfenden, werden praxisrelevante Empfehlungen vorrangig für Einsatzkräfte zum generellen Umgang mit den Mithelfenden sowie zum Umgang mit ihnen vor, während und nach deren Einsatz gegeben.

Angewandte Methoden

Basis

- **Interviews** mit Einsatz- und Führungskräften des Deutschen Roten Kreuzes und Berliner Feuerwehr mit Katastropheneinsatzenerfahrung und Expert*innen in der Ausbildung von Einsatzkräften
- **Workshops** mit Expert*innen mit umfangreichen Erfahrungen bei der Zusammenarbeit mit Mithelfenden und / oder der Ausbildung von Einsatzkräften

Ergänzt durch

- Vollübung
- Großfeldversuch
- Teilnehmende Beobachtungen (Einsatzdienstpraktika)
- Literaturrecherche
- Repräsentative Bevölkerungsbefragung
- Teilnahme an Fachveranstaltungen
- Austausch mit anderen relevanten Praktiker*innen und Forschungsprojekten

Begriffsdefinition

Mithelfende

- gehören weder beruflich noch ehrenamtlich einer BOS an und
- engagieren sich in einer Notlage freiwillig und möchten bei der Katastrophenbewältigung mithelfen

Einsatzkräfte

- haupt-, neben- oder ehrenamtliche Kräfte der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben

1. Empfehlungen für die Entwicklung von Strategien

Wollen die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben die Hilfsangebote der Bevölkerung nutzen, empfiehlt es sich organisationsintern Strategien zu entwickeln, wie dies gewinnbringend umgesetzt werden kann. Im Folgenden werden diesbezüglich praxisrelevante Werkzeuge und Beispiele vorgestellt.

1.1 Räume für ein neues Denken öffnen

Die Mithelfenden haben in der Vergangenheit bereits mehrfach zur erfolgreichen Bewältigung von Krisen und Katastrophen beigetragen. Der klassische Katastrophenschutz, welcher historisch einem top-down Ansatz folgt, bei dem die BOS eine überlegene Expert*innenfunktion einnehmen und sich den angenommenen Defiziten der Betroffenen als „Katastrophenlaien“ annehmen, bildet diese Gegebenheiten nicht realistisch ab. Die damit in Zusammenhang stehenden häufig verbreiteten, empirisch jedoch größtenteils nicht gedeckten Einstellungen (z.B. von hilflosen und passiven Opfern und dem omnipotenten Katastrophenschutz) prägen das Handeln der Akteur*innen, sie stellen die Weichen in Richtung Erfolg oder Misserfolg. Ein Wandel dieser Einstellungen setzt eine Offenheit und das Öffnen von Denkräumen voraus. Ist diese Offenheit vorhanden, können kleine Schritte aus vielen einzelnen Prozessen heraus zu produktiven neuen Gesamtlösungen führen (ist sie es dagegen nicht, werden all diese kleinen Lösungen in die bestehenden Denkroutinen integriert und der grundlegende Wandel bleibt aus). Empirisch findet dieser Wandel bereits statt, getrieben von den jüngsten Krisen- und Katastrophenereignissen und dem sich darin zeigenden veränderten Hilfsverhalten. Die hilfsbereite Bevölkerung wird, bei allen weiterhin bestehenden Vorbehalten, verstärkt als Chance wahrgenommen. Die klassischen Katastrophenschutzorganisationen sind sich ihrer Verantwortung auch für die Mithelfenden bewusst, sie entwickeln eine „Willkommenskultur“ für Mithelfende und üben sich praktisch darin, mit ihnen zusammenzuarbeiten. Der Wandel und die Lernbereitschaft sollten weiter unterstützt und vorangetrieben werden.

1.2 Organisations- und themenspezifische Workshops durchführen

Es ist ratsam, dass jede Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgabe für sich, abhängig von den jeweiligen Gegebenheiten, ihre eigenen Grundsätze aufstellt. Zur Erarbeitung dieser Richtlinien bietet sich die Workshop-Methode an. Es finden sich folgende Werkzeuge:

- Werkzeug 1.2.A: Planung und Durchführung von Workshops – Checkliste (**Seite 10**)

1.3 Status Quo und zukünftige Ausrichtung der eigenen Organisation reflektieren

Bevor mit der Erarbeitung von Maßnahmen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung begonnen wird, ist es hilfreich, die Ausgangssituation in der jeweiligen Einrichtung und die Vorstellungen bezüglich der Zusammenarbeit mit Mithelfenden zu klären. Es finden sich folgende Werkzeuge:

- Werkzeug 1.3.1.A: Status Quo ermitteln – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 11**)
- Werkzeug 1.3.1.B: Status Quo ermitteln – Workshop-Beispiel (**Seite 11**)
- Werkzeug 1.3.2.A: Zukünftige Ausrichtung der Organisation in Bezug auf Mithelfende festlegen – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 12**)

1.4 Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden definieren

Um Mithelfende gewinnbringend bei der Katastrophenbewältigung einzusetzen, ist es sinnvoll, sich vorab zu überlegen, wo mit der Bevölkerung bei den Einsatzgebieten der jeweiligen Organisation zusammengearbeitet werden kann, welche Kompetenzen und Qualifikationen im Katastrophenfall hilfreich sind, welche Materialien genutzt werden können und unter welchen Voraussetzungen die Mithelfenden eingesetzt werden können. Es finden sich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 1.4.1.A: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 12**)
- Werkzeug 1.4.1.B: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren – Workshop-Beispiel (**Seite 13**)
- Werkzeug 1.4.1.C: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren – Praxisbeispiel (**Seite 14**)
- Werkzeug 1.4.2.A: Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 15**)
- Werkzeug 1.4.2.B: Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren – Praxisbeispiel (**Seite 15**)
- Werkzeug 1.4.3.A: Weitere Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 15**)
- Werkzeug 1.4.3.B: Weitere Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten – Praxisbeispiel (**Seite 16**)
- Werkzeug 1.4.4.A: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 16**)
- Werkzeug 1.4.4.B: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären – Workshop-Beispiel (**Seite 17**)
- Werkzeug 1.4.4.C: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären – Praxisbeispiel (**Seite 18**)
- Werkzeug 1.4.5.A: Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen zusammenführen – Praxisbeispiel (**Seite 19**)

1.5 Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden

Sind erste organisationsinterne Überlegungen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden angestellt, können konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Interaktion von

Einsatzkräften und Mithelfenden erarbeitet werden. Es finden sich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 1.5.A: Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden - Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 20**)
- Werkzeug 1.5.B: Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden - Workshop-Beispiel (**Seite 20**)

1.2 Organisations- und themenspezifische Workshops durchführen

Werkzeug 1.2.A: Planung und Durchführung von Workshops - Checkliste (ENSURE/KFS¹)

Workshops planen – Checkliste		
Titel des Workshops: _____		
Langfristige Aufgaben	Erledigt	Anmerkungen
Unterstützung durch die Organisationsführung sichergestellt	<input type="checkbox"/>	_____
Ausreichend Zeit zur Vorbereitung eingeplant	<input type="checkbox"/>	_____
Ziel oder Thema festgelegt	<input type="checkbox"/>	Thema: _____
Kontext definiert, in dem der Workshop steht	<input type="checkbox"/>	_____
o z.B. Vorarbeiten	<input type="checkbox"/>	_____
o z.B. nachfolgende Workshops	<input type="checkbox"/>	_____
Moderationsform festgelegt	<input type="checkbox"/>	Moderation: _____
o interne Moderation: kostengünstig, aber problematisch		
o externe Moderation: eher unproblematisch, spart Zeit		
Mittelfristige Aufgaben	Erledigt	Anmerkungen
Teilnehmende ausgewählt (themenspezifisch; max. 10)	<input type="checkbox"/>	_____
Teilnehmende eingeladen	<input type="checkbox"/>	Teilnehmende: _____
Termin festgelegt (Feiertage etc. beachten)	<input type="checkbox"/>	Termin: _____
Räumlichkeiten gebucht (rechtzeitig; ausreichend großer, ansprechender Raum)	<input type="checkbox"/>	Ort: _____
Verpflegung organisiert (bei Catering rechtzeitige Bestellung)	<input type="checkbox"/>	_____
Workshop inhaltlich und methodisch vorbereitet	<input type="checkbox"/>	_____
o Grobstruktur	<input type="checkbox"/>	_____
o Detailplanung	<input type="checkbox"/>	_____
o Methoden ausgewählt	<input type="checkbox"/>	_____
o genug Zeit und Pausen eingeplant	<input type="checkbox"/>	_____
o Skript erstellt	<input type="checkbox"/>	_____
Aufgaben kurz vor dem Workshop	Erledigt	Anmerkungen
Ausreichend Materialien besorgt (Raum vorbereitet)	<input type="checkbox"/>	_____
Verpflegung sichergestellt	<input type="checkbox"/>	_____
Hinweise während und nach dem Workshop	Erledigt	Anmerkungen
Durchführung durch Moderator*in		
o für offene Atmosphäre sorgen		
o flexibel auf Bedürfnisse der Teilnehmenden achten		
o Zeitplanung im Auge behalten		
Dokumentation des Workshops	<input type="checkbox"/>	_____
Protokoll versenden	<input type="checkbox"/>	_____
Feedback einholen	<input type="checkbox"/>	_____
Evaluation durchführen	<input type="checkbox"/>	_____

1.3 Status Quo und zukünftige Ausrichtung der eigenen Organisation reflektieren

Werkzeug 1.3.1.A: Status Quo ermitteln – Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Spielen oder spielten Mithelfende in der Arbeit der Organisation bei der Katastrophenbewältigung bisher eine Rolle? Wenn ja, welche?
- Welche Erfahrungen hat die Organisation bisher mit Mithelfenden gemacht? Wann waren sie positiv, wann negativ?
- Wie geht die Organisation bisher mit Mithelfenden um? Werden diese eingebunden oder agieren sie parallel und eigenverantwortlich? Warum ist das so?

Werkzeug 1.3.1.B: Status Quo ermitteln - Workshop-Bespiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Status Quo der Organisation
Ziel/Fragestellung A: Erfahrungen mit Mithelfenden zusammentragen
Methode 1: Einzelarbeit <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Bei welchen Einsätzen der Organisation in der Vergangenheit oder der Gegenwart waren oder sind Mithelfende anwesend gewesen?“ o <u>Ein</u> Ereignis/eine Situation wird in großer Schrift und lesbar auf <u>eine</u> Moderationskarte geschrieben.
Methode 2: Gruppenarbeit - Clustern <ul style="list-style-type: none"> o Im Plenum werden die einzelnen Nennungen zusammengetragen. o Nennungen gleicher Situationen werden zusammengefasst und nebeneinander mit ausreichend Platz an einer Metaplanwand fixiert. Ggf. wird eine einheitliche Bezeichnung je Situation gewählt.
Ziel/Fragestellung B: Einschätzung des Einsatzes der Mithelfenden
Methode 1: Einzelarbeit <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen nun die Frage beantworten „Was haben die Mithelfenden bei den zuvor erarbeiteten Situationen genau gemacht?“ o Dabei werden als positiv (z.B. hilfreich) bewertete Handlungsweisen der Mithelfenden auf eine grüne, negativ (z.B. hinderlich) bewertete Handlungsweisen auf eine rote Moderationskarte geschrieben. o <u>Ein</u> Ereignis/eine Situation wird in großer Schrift und lesbar auf <u>eine</u> Moderationskarte geschrieben.
Methode 2: Gruppendiskussion <ul style="list-style-type: none"> o Jede*r Teilnehmende*r trägt seine Erfahrungen vor und pinnt sie an die entsprechende Metaplanwand. o Danach besteht die Möglichkeit der gemeinsamen Diskussion. Wo erfolgten ähnliche Einschätzungen? Wo gibt es ganz andere Wahrnehmungen der gleichen Situation? Wie kommt das? o Bei der Gruppendiskussion geht es nicht darum, eine einheitliche Meinung zu erarbeiten, sondern die (ggf. unterschiedlichen) Sichtweisen kennen zu lernen und sich über verschiedene Erfahrungen auszutauschen.
Ziel/Fragestellung C: Einschätzung der Reaktion der Organisation auf die Mithelfenden
Methode 1: Gruppendiskussion <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen gemeinsam die Frage beantworten „Wie hat die Organisation bzw. haben die anwesenden Einsatzkräfte auf die Mithelfenden in den jeweiligen Situationen reagiert?“ o Die Erfahrungen werden auf der Metaplanwand festgehalten.
Methode 2: Einzelarbeit - Punkte kleben <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Aktionen der Organisation bewerten, indem sie farbige Punkte an die Metaplanwand kleben. Grüne Punkte stehen für eine gelungene Reaktion der Organisation auf die Mithelfenden; rote Punkte für nicht gelungene Aktionen. o Im Anschluss können diese Einschätzungen noch einmal kurz in der Gesamtgruppe besprochen werden.

Werkzeug 1.3.2.A: Zukünftige Ausrichtung der Organisation in Bezug auf Mithelfende festlegen – Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Wenn Mithelfende bisher noch keine Rolle bei der Arbeit der Organisation gespielt haben, ist damit zu rechnen, dass sie zukünftig eine Rolle einnehmen?
- Welcher Nutzen und welche Kosten entstehen der Organisation durch die Zusammenarbeit mit Mithelfenden?
- Welche Vor- und Nachteile hat die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bzw. die eigenständige von der Organisation losgelöste Hilfe der Bevölkerung? Welche Ziele sollen mit der Zusammenarbeit mit Mithelfenden verfolgt werden? Was darf auf keinen Fall geschehen?
- Ist es für die Organisation sinnvoll die hilfsbereite Bevölkerung in ihre Arbeit einzubinden? Will die Organisation das?
- Wenn ja, wie stark sollen die Mithelfenden eingebunden werden? Bei welchen Schadenslagen? In welchen situativen Konstellationen?
- Welche (Helfenden)Strukturen sind in der Bevölkerung bzw. im Sozialraum der Organisation bereits vorhanden? Will die Organisation sie für den Katastrophenschutz nutzbar machen? Wenn ja, wie?
- Soll die Akquise oder Ansprache der Mithelfenden über die Organisation selbst oder über andere Organisationen, z.B. Freiwilligenagenturen, oder durch die Mithelfenden, bspw. über soziale Medien erfolgen?

1.4 Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden definieren

Werkzeug 1.4.1.A: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren – Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Was sind die Aufgaben der Organisation im Katastrophenschutz? Welche Arten von Katastrophen sind zu erwarten?
- Welche Aufgaben können nur von haupt- oder ehrenamtlichen Einsatzkräften übernommen werden? Warum?
- Bei welchen Aufgaben der Organisation haben sich Mithelfende in der Vergangenheit bereits engagiert?
- Welche Aufgaben benötigen viele personelle Ressourcen? Welche Aufgaben benötigen Spezialkenntnisse, die nicht bei den Einsatzkräften vorhanden sind?
- Welche einsatzrelevanten oder organisatorischen Aufgaben der Organisation können von Mithelfenden übernommen werden, ohne beispielsweise sich selbst oder andere in Gefahr zu bringen und ohne umfangreiche Vorkenntnisse oder Qualifikationen zu haben bzw. mit einer kurzen Einweisung erledigt werden können?

Werkzeug 1.4.1.B: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren - Workshop-Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Einsatzgebiete der Mithelfenden definieren
Ziel/Fragestellung A: Einsatzgebiete der Mithelfenden zusammentragen
Methode 1: Brainstorming
<ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen gemeinsam die Frage beantworten „Bei welchen Aufgaben der Organisation können Mithelfende eingebunden werden?“ o Dazu sollen zunächst ganz frei Ideen gesammelt werden, indem die Teilnehmenden spontan ihre Ideen zu den Einsatzmöglichkeiten der Bevölkerung in der Katastrophenbewältigung nennen. Dabei spielt es zunächst keine Rolle, ob diese Einsatzgebiete realistisch sind oder nicht. o Die Ideen sollen während des Brainstormings in keinerlei Richtung bewertet oder beurteilt werden. <p>Für die Durchführung gibt es daher folgende Regeln:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alle Ideen werden für alle sichtbar protokolliert. 2. Keine Idee wird kritisiert, korrigiert bewertet oder kommentiert. 3. Aufgreifen vorheriger Ideen sowie Ergänzungen oder Erweiterung sind erwünscht. 4. Jede Idee, auch wenn sie unmöglich scheint, kann ausgesprochen werden. Der Ideenreichtum lebt sogar von kreativen und gewagten Vorschlägen.
Methode 2: Gruppenarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Alle genannten Vorschläge werden nacheinander betrachtet. o Ähnliche Vorschläge werden zu Gruppen zusammengefasst und irrelevante oder nicht zutreffende Ideen aussortiert. o Dabei soll noch nicht auf die Argumente eingegangen werden, welche dieser Einbindungsmöglichkeit entgegen sprechen. Werden Bedenken genannt, können diese bereits auf einem extra Blatt festgehalten werden, sollten aber nicht vertiefend diskutiert werden. o Für jedes Einsatzgebiet wird gemeinsam ein Oberbegriff festgelegt, der die Einsatzmöglichkeit bestmöglich umschreibt. Der Oberbegriff wird auf einer Moderationskarte festgehalten und für alle sichtbar angebracht.
Ziel/Fragestellung B: Einsatzgebiete der Mithelfenden ergänzen
Methode 1: Input
<ul style="list-style-type: none"> o Zur Ergänzung der von den Teilnehmenden erarbeiteten Einsatzgebiete können nun weitere Einsatzgebiete von der Moderation vorgestellt werden. Diese können von der Moderation vorab zusammengetragen werden, indem beispielsweise die Erkenntnisse aus dem Workshop zu den Erfahrungen mit Mithelfenden oder andere verfügbare Beispiele genutzt werden.
Methode 2: Gruppenarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Die Vorschläge werden wie oben einzeln durchgegangen und bewertet.
Ziel/Fragestellung C: Einsatzgebiete der Mithelfenden nach Relevanz bewerten
Methode 1: Gruppenarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Einsatzgebiete bezüglich ihrer Relevanz für die Organisation bewerten. o Gemeinsam werden die zuvor ermittelten Einsatzgebiete in drei Gruppen eingeteilt: 1) für die Organisation sehr relevant, 2) für die Organisation eher relevant, 3) für die Organisation eher nicht relevant, um so die wichtigsten Aufgabenschwerpunkte für Mithelfende zu identifizieren. o Auch jetzt spielt es noch keine Rolle, was der Zusammenarbeit mit der Bevölkerung widerspricht. Werden Bedenken genannt, können diese bereits auf einem extra Blatt festgehalten werden, sollten aber nicht vertiefend diskutiert werden.

Werkzeug 1.4.1.C: Einsatzgebiete für Mithelfende definieren - Praxisbeispiel (unvollständig) (ENSURE/KFS¹)

- Informationsweitergabe an BOS, z.B. Kenntnisse zur Verfügung stellen, Lageerkundung, z.B. durch Ortskundige, Fachpersonal
- Informationsweitergabe an Bevölkerung, z.B. warnen, Bürgertelefon besetzen
- Vermittler*in zwischen BOS und Bevölkerung (auch Mithelfende), z.B. Ansprechpartner*in für BOS und Bevölkerung oder Nachrichten überbringen
- Übersetzen, Dolmetschen
- Deutschkurse anbieten, Bildungspatenschaften, Mentoring zum Alltagsleben in Deutschland, z.B. für Geflüchtete
- punktuell Katastrophenhilfemaßnahmen, koordinierende Maßnahmen (z.B. andere Mithelfende koordinieren, Hilfsangebote, -gesuche bearbeiten, Mithelfende einteilen, einweisen)
- Verletzte suchen und zur Sammelstelle bringen
- Verpflegung Betroffener, anderer Mithelfender oder Einsatzkräfte, z.B. Essenszubereitung und -ausgabe
- Eingeschränkte Verwaltungstätigkeiten
- Registrierung Betroffener, Vermisster, Zurückgebliebener oder Mithelfender
- Spenden bzw. Spenden akquirieren, organisieren, sortieren und ausgeben, z.B. in Kleiderkammer
- Unterbringung Betroffener anbieten oder organisieren, z.B. in eigener Wohnung
- Retten und Transportieren von Verletzten, z.B. zur Sammelstelle bringen
- Suchen und Retten von Menschen und Tieren
- Empfangnahme von Betroffenen oder Mithelfenden an Sammelstellen
- Betreuung oder Beschäftigung von Betroffenen, z.B. in Notunterkünften, z.B. leicht Verletzte betreuen oder Betroffene unterhalten, Freizeitangebote
- Betreuung von Kindern, z.B. betroffene Kinder, Kinder von Einsatzkräften
- bei Evakuierung helfen
- Facharbeiten durchführen, z.B. von Elektriker*in, Schornsteinfeger*in, Koch/Köchin, Klempner*in, Busfahrer*in
- Spezialgeräte bedienen, z.B. Gabelstapler, Kran
- Medizinische Hilfe, Unterstützung bei medizinischer Versorgung
- Tierversorgung, -betreuung
- Psychologische Betreuung, psychosoziale Unterstützung
- Reinigungs-, Aufräum-, Wiederaufbau- oder Reparaturarbeiten
- Freiräumen von Zugängen und Wegen
- Sicherung der Gefahrenstelle, z.B. durch Absperrung
- Unterstützung bei der Räumung bzw. Evakuierung
- Sandsäcke befüllen und verbauen
- Sanierung oder Bewachen von Deichen
- Schnee räumen
- Güter in Sicherheit bringen
- Logistische Unterstützung, Lagerarbeiten
- Materialien transportieren oder verteilen
- Unterkünfte organisieren, anbieten, aufbauen
- Materialien bereitstellen, z.B. Werkzeug, Gabelstapler, Radlader, Kettensägen, Schippen, Sandsäcke, Tauchpumpe
- Kleinbrandbekämpfung
- Rechtsberatung, -betreuung

Werkzeug 1.4.2.A: Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren - Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Was sind die Aufgabenbereiche der Organisation im Katastrophenschutz?
- Welche Fähigkeiten oder Qualifikationen werden zur Erfüllung dieser Aufgaben benötigt?
- Welche beruflichen oder privaten Kompetenzen haben Mithelfende, welche zur Katastrophenbewältigung nützlich sein können?
- Welche Einsatzgebiete gibt es für die Mithelfenden? Welche Kompetenzen oder Qualifikationen müssen die Mithelfenden dafür haben?
- Welche Fähigkeiten oder Qualifikationen werden im Katastrophenfall gebraucht, die die Einsatzkräfte nicht haben?

Werkzeug 1.4.2.B: Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren - Praxisbeispiel (unvollständig) (ENSURE/KFS¹)

- Körperliche Fitness
- Soziale Kompetenz
- Medienkompetenz (z.B. soziale Medien)
- Sprachkenntnisse
- Ortskenntnisse
- Verwaltungskennntnisse
- Führerschein/Maschinenschein
- Medizinische Qualifikation
- Tiermedizinische Qualifikation
- Qualifikation im Pflegebereich
- Soziale oder psychologische Qualifikation
- Technische Qualifikation
- Handwerkliche Qualifikation

Werkzeug 1.4.3.A: Weitere Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten - Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Welche Aufgabenbereiche übernimmt die Organisation im Katastrophenfall und welche Materialien werden dazu gebraucht?
- Welche Güter, die viele Menschen vorrätig haben, werden im Katastrophenfall schnell knapp?
- Welche Spezialwerkzeuge oder -maschinen werden gebraucht, die die Organisation nur schwer oder gar nicht organisieren kann?
- Was kann darüber hinaus noch bei einem Katastrophenfall nützlich sein?

Werkzeug 1.4.3.B: Weitere Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten - Praxisbeispiel (unvollständig) (ENSURE/KFS¹)

- Geld
- Nahrungsmittel
- Kleidung
- Kinderspielzeug, Kinderwagen etc.
- Hygieneartikel
- Decken
- Werkzeuge, z.B. Kettensägen, Schippen, Tauchpumpe
- Spezialfahrzeuge, z.B. Gabelstapler, Radlader und Kran
- Sandsäcke
- Arbeitshandschuhe

Werkzeug 1.4.4.A: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären - Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Wie sind die rechtlichen Gegebenheiten? Wie und unter welchen Bedingungen sind Mithelfende abgesichert? Wie und unter welchen Bedingungen ist die Organisation abgesichert?
- Was dürfen Mithelfende tun, was nicht bzw. für welche Aufgaben müssen welche Voraussetzungen (z.B. erweitertes Führungszeugnis, Gesundheitspass, nachgewiesene Qualifikationen, spezielle oder Schutzausrüstung) erfüllt sein?
- Was muss die Organisation für die Mithelfenden unter welchen Gegebenheiten gewährleisten (z.B. Belehrungen, Verpflegung), was nicht?
- Welche weiteren grundlegenden Dinge gibt es bei der Zusammenarbeit zu beachten? Sollen Mithelfende registriert werden und wenn ja, wie? Wie soll mit den Mithelfenden umgegangen werden? Wie wird mit der Frage der Sicherheit von Materialien, die durch die Bevölkerung zur Verfügung gestellt wird, umgegangen?

Werkzeug 1.4.4.B: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären - Workshop-Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären
Ziel/Fragestellung A: Bedenken zum Einsatz von Mithelfenden ermitteln
Methode 1: Einzelarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden haben nun die Aufgabe, die Frage zu beantworten „Was spricht gegen eine Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung?“ o Es sollen zum einen grundlegende Bedenken, wie beispielsweise Versicherungsschutz, zusammengetragen werden. Zum anderen sollen auch die zuvor gesammelten Einsatzgebiete der Mithelfenden eingeschätzt werden, wobei mit denen begonnen wird, die als sehr relevant für die Organisation identifiziert wurden. Je nach Anzahl der zuvor erarbeiteten Einsatzgebiete und zur Verfügung stehenden Zeit können auch die eher relevanten Einsatzgebiete bearbeitet werden. o <u>Ein</u> Aspekt wird in großer Schrift und lesbar auf <u>eine</u> Moderationskarte geschrieben.
Methode 2: Gruppenarbeit - Clustern
<ul style="list-style-type: none"> o Im Plenum werden die einzelnen Nennungen zusammengetragen, wobei jede*r Teilnehmende nacheinander seine Moderationskarten vorstellt und zuordnet, ob es sich um grundlegende Bedenken handelt, welche für alle Einsatzgebiete zutrifft oder um Bedenken, die nur einem Einsatzgebiet zu zuordnen sind. o Anmerkung: Treffen Bedenken nicht auf alle, aber auf mehr als ein Einsatzgebiet zu, werden die Moderationskarten dupliziert und bei jedem Einsatzgebiet aufgeführt. o Anmerkung: Es wird eine Metplanwand für grundlegende Bedenken vorbereitet und eine zweite an welcher die Einsatzgebiete, die vorab als für die Organisation sehr relevant bewertet wurden, untereinander fixiert werden. o Anmerkung: Werden gleiche Bedenken von unterschiedlichen Teilnehmenden genannt, müssen diese nicht angeheftet werden. Auf der bereits vorhandenen Moderationskarte sollte die doppelte Nennung aber durch einen Strich gekennzeichnet werden, und zwar bei jedem zutreffenden Einsatzgebiet. So kann im Anschluss leicht nachvollzogen werden, welche Bedenken am häufigsten genannt wurden. o Zu diesem Zeitpunkt soll noch nicht darauf eingegangen bzw. diskutiert werden, wie diesen Widerständen begegnet werden kann.
Ziel/Fragestellung B: Bedingungen des Einsatzes der Mithelfenden festlegen
Methode 1: Kleingruppenarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden haben die Aufgabe, nach Lösungsvorschlägen zu suchen, um die geäußerten Bedenken oder Hindernisse zum Einsatz von Mithelfenden zu überwinden. o Es werden Kleingruppen (ca. 3 Personen je Gruppe) gebildet. Jede Gruppe bearbeitet ca. 2-3 Bedenken, wobei alle Bedenken (insbesondere jene, welche häufig genannt wurden) je Einsatzgebiet bearbeitet werden sollten. o Die Kleingruppen erarbeiten Vorschläge zur Überwindung der Hindernisse und leiten daraus Bedingungen bzw. Voraussetzungen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden ab. o Danach werden die Ergebnisse im Plenum vorgestellt und können durch die anderen Teilnehmenden ergänzt werden. o Die Vorschläge werden zu den entsprechenden Bedenken geheftet.
Ziel/Fragestellung C: Einsatzgebiete und -bedingungen bewerten
Methode 1: Gruppenarbeit
<ul style="list-style-type: none"> o Gemeinsam sollen die Teilnehmenden abschließend die erarbeiteten Einsatzgebiete und -bedingungen bewerten. o Dazu werden verschiedene Fragen bzgl. der Bedenken beantwortet: <ol style="list-style-type: none"> 1. Welche Bedenken können durch die vorgeschlagenen Maßnahmen ausgeräumt werden? Diese werden grün markiert.

Fortsetzung...

2. Gibt es Bedenken, zu denen im Workshop keine (zufriedenstellende) Lösung gefunden wurden, die aber von anderen Personen oder zu einem späteren Zeitpunkt beantwortet werden können (z.B. Versicherungsschutz)? Wenn ja, sollte festgelegt werden, von wem, bis wann diese Frage zu klären ist. Diese Bedenken werden gelb markiert.
 3. Gibt es Bedenken, die weder jetzt noch in absehbarer Zukunft ausgeräumt werden können? Wenn ja, werden diese Bedenken rot markiert.
- o Danach werden die Einsatzgebiete einzeln betrachtet und bewertet:
1. Einsatzgebiete bei denen alle Bedenken grün markiert sind, werden ebenso grün markiert. Diese können als Einsatzgebiete angesehen werden, welche unter den erarbeiteten Bedingungen für Mithelfende in Frage kommen.
 2. Bei Einsatzgebiete bei denen mindestens einmal Bedenken rot markiert sind, wird gemeinsam entscheiden, ob diese Bedenken gewichtig genug sind, um das jeweilige Einsatzgebiet nicht durch Mithelfende bearbeiten zu lassen? Wenn ja, wird das Einsatzgebiet rot markiert, wenn nicht dann grün. Grün markierte Einsatzgebiete kommen unter den erarbeiteten Bedingungen für Mithelfende in Frage.

Werkzeug 1.4.4.C: Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären - Praxisbeispiel (unvollständig) (ENSURE/KFS¹)

- Versicherungsschutz klären, z.B. nur bei Registrierung versichert
- Registrierung
- Einweisung geben
- Belehren (Unfallverhütung, Gefahrenquellen, Befugnisse, Arbeitsschutz, Arbeitszeiten, Belastungsgrenzen)
- Wenn nötig Ausrüstung zur Verfügung stellen
- Wenn nötig Supervision, PSNV anbieten
- Erweitertes Führungszeugnis (bei bestimmten Aufgaben)
- Gesundheitspass (bei bestimmten Aufgaben)
- Spezialkenntnisse nachweisen (z.B. Führerschein, medizinische Qualifikation; bei bestimmten Aufgaben)

Werkzeug 1.4.5.A: Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen zusammenführen - Praxisbeispiel (unvollständig) (ENSURE/KFS¹)

Szenario	Einsatzgebiet	benötigte Kompetenz	spezielle Voraussetzung für Einsatz
fast jeder Einsatz	Informationsweitergabe an BOS, z.B. Kenntnisse zur Verfügung stellen, Lageerkundung, z.B. durch Ortskundige, Fachpersonal	ggf. Ortskenntnisse	---
	Informationsweitergabe an Bevölkerung, z.B. warnen	---	---
	Vermittler zwischen BOS und Bevölkerung (auch Mithelfende), z.B. Ansprechpartner für BOS und Bevölkerung oder Nachrichten überbringen	Soziale Kompetenz	---
	punktuell Katastrophenhilfemaßnahmen oder andere Mithelfende koordinieren	Soziale Kompetenz	---
	Verpflegung Betroffener, anderer Mithelfender oder Einsatzkräfte, z.B. Essenzubereitung und -ausgabe	---	Gesundheitspass
	Eingeschränkte Verwaltungstätigkeiten	ggf. Verwaltungskenntnisse	---
	Registrierung Betroffener, Vermisster, Zurückgebliebener oder Mithelfender	ggf. Verwaltungskenntnisse	---
	Empfangnahme von Betroffenen oder Mithelfenden an Sammelstellen	Soziale Kompetenz	---
	Medizinische Hilfe	---	entsprechende Qualifikation nachweisen
	Psychologische Betreuung, psychosoziale Unterstützung	Soziale Kompetenz	entsprechende Qualifikation nachweisen
	Aufräum- oder Reparaturarbeiten	Körperliche Fitness	---
	Freiräumen von Zugängen und Wegen	Körperliche Fitness	---
	Materialien bereitstellen, z.B. Werkzeug, Gabelstapler, Radlader, Kettensägen, Schippen, Sandsäcke, Tauchpumpe	---	ggf. Nachweis der Funktionstüchtigkeit
Betreuung von Geflüchteten	Übersetzen, Dolmetschen	Sprachkenntnisse	---
	Deutschkurse anbieten	Sprachkenntnisse	ggf. entsprechende Qualifikation nachweisen
	Betreuung Betroffener, z.B. von leicht Verletzten	Soziale Kompetenz	---
	Spenden bzw. Spenden organisieren, sortieren und verteilen, z.B. in Kleiderkammer	ggf. Verwaltungskenntnisse	---
	Betreuung von Betroffenen, z.B. in Notunterkünften, z.B. Betroffene unterhalten, Freizeitangebote	Soziale Kompetenz	---
	Betreuung von Kindern, z.B. betroffene Kinder, Kinder von Einsatzkräften	Soziale Kompetenz	Erweitertes Führungszeugnis
	Notunterkünfte vorbereiten	Körperliche Fitness	---
Hochwasser in Dtl.; ohne Evakuierung	Facharbeiten durchführen, z.B. von Elektriker, Schornsteinfeger, Koch, Klempner, Busfahrer	---	entsprechende Qualifikation nachweisen
	Spezialgeräte bedienen, z.B. Gabelstapler, Kran	Körperliche Fitness	entsprechende Qualifikation nachweisen
	Sandsäcke befüllen und verbauen	Körperliche Fitness	---
	Sanierung oder Bewachen von Deichen	---	entsprechende Qualifikation nachweisen
	Güter in Sicherheit bringen	Körperliche Fitness	---
Legende	nur mit Nachweis		
	Spezialkompetenzen		
	ohne große Einschränkungen		

1.5 Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden

Werkzeug 1.5.A: Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden – Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Hat die Zusammenarbeit mit Mithelfenden in der Organisation bisher gut funktioniert? Wenn nicht, woran lag das? Woran lag das insbesondere auf Seiten der Organisation selbst?
- Welche dieser hinderlichen Aspekte können abgeändert werden?
- Welche (auch strukturellen) Veränderungen sind in der Organisation notwendig, um die Integration von Mithelfenden zu verbessern?
- Was ist der Gewinn eines jeden Vorschlages?
- Wie können diese Veränderungen ressourcensparend umgesetzt werden? Welche Herausforderungen sind zu erwarten?

Werkzeug 1.5.B: Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden – Workshop-Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Maßnahmenentwicklung zur besseren Zusammenarbeit mit Mithelfenden

Ziel/Fragestellung A: Vorschläge zur Verbesserung der Kooperation mit Mithelfenden zusammentragen

Methode 1: 3-5-6-Methode (abgewandelt)

- o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Wie kann die Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und Mithelfenden von Seiten der Organisation aus verbessert werden?“
- o Dazu sollen sie zunächst allein oder in Kleingruppen (max. 3 Personen), konkrete Vorschläge entwickeln, indem sie folgende Matrix ausfüllen:

Vorschlag	1	2	3
Was ist Ihr konkreter Vorschlag?			
Was ist der Gewinn (Vorteil) Ihres Vorschlages?			
Wie kann der Vorschlag umgesetzt werden? Was sind dabei die Herausforderungen?			
Was möchten Sie zusätzlich anmerken?			
Bitte bewerten Sie final die Anmerkungen.			

- o Anmerkungen: Auch visionäre Vorschläge, die zunächst nicht oder nur schwer umsetzbar erscheinen, können aufgelistet werden.
- o Danach werden die Tabellen zirkuliert. Jede*r Teilnehmende*r bzw. jede Gruppe schätzt dann die Vorschläge der anderen Gruppen anhand der gleichen Fragen ein. Dieser Vorgang wird solange wiederholt bis jede*r jede Matrix bearbeiten konnte.
- o Auf diese Art und Weise erhält man in relativ kurzer Zeit eine große Anzahl an reflektierten Vorschlägen.
- o Anmerkung: Sind Personen mit einem unterschiedlichen Background, z.B. von unterschiedlichen Organisationen oder Ebenen, empfiehlt es sich die Kommentare jeder Gruppe individuell zu kennzeichnen, entweder durch eine bestimmte Stiftfarbe oder durch ein Kürzel. So kann auch im Nachhinein nachvollzogen werden, welche Anmerkungen von wem gemacht wurden.

Methode 2: Gruppendiskussion (wahlweise)

- o Im Anschluss daran können alle Matrizen im Plenum noch einmal diskutiert werden.
- o Das ist nicht zwingend notwendig, da theoretisch jede*r Teilnehmende*r jeden Vorschlag bereits einmal bewertet hat.
- o Es kann trotzdem hilfreich sein, um Unklarheiten zu beseitigen. Durch diese Diskussion können sich auch neue Vorschläge ergeben.

2. Vorschläge für Strategien

Im Folgenden werden Vorschläge für konkrete Strategien für eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit Mithelfenden unterbreitet, welche von der Katastrophenforschungsstelle im Rahmen des Projektes ENSURE zusammen mit den Projektpraxispartnern Deutsches Rotes Kreuz und Berliner Feuerwehr im Wesentlichen nach den Methoden in Kapitel 1 erarbeitet wurden. Jede Organisation muss für sich entscheiden, welche der Strategien sie nutzen oder überarbeiten können und welche ggf. noch fehlen.

2.1 Strukturelle Veränderungen

Es ist wichtig Strukturen zu entwickeln, die es ermöglichen die Mithelfenden in den Katastrophenschutz und die Katastrophenbewältigung gewinnbringend zu integrieren. Dazu kann eine Anpassung der Einsatztaktik, eine Schaffung einer Mithelfenden-Koordination oder die Etablierung einer Fachberatung gehören. Es finden sich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 2.1.A: Strukturelle Veränderungen - Empfehlungen (**Seite 23**)
- Werkzeug 2.1.2.A: Mithelfenden-Koordination schaffen - Empfehlungen (**Seite 23**)

2.2 Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen

Eine aktive und angemessene Ansprache, Integration und Koordination der Mithelfenden ist nur über qualifizierte Einsatzkräfte möglich, die wissen, wie sie vorzugehen haben. Voraussetzung dafür ist eine Anpassung der Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte. Es finden sich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 2.2.A: Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen - Empfehlungen (**Seite 24**)
- Werkzeug 2.2.1.A: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen - Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 24**)
- Werkzeug 2.2.1.B: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen - Workshop-Beispiel (**Seite 25**)
- Werkzeug 2.2.1.C: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen - Praxisbeispiel Deutsche Rote Kreuz (**Seite 26**)
- Werkzeug 2.2.1.D: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen - Praxisbeispiel Berliner Feuerwehr (**Seite 27**)
- Werkzeug 2.2.2.A: Empfohlene Lehrinhalte - Praxisbeispiel (**Seite 28**)

2.3 Organisationsinterner Wissenstransfer

Es ist hilfreich, die vorab entwickelte Organisationsstrategie (siehe Kapitel 1) in der Organisation zu kommunizieren und weiterzutragen. Es finden sich diesbezüglich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 2.3.A: Organisationsinterner Wissenstransfer – Empfehlungen (**Seite 28**)
- Werkzeug 2.3.2.A: Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie zu Mithelfenden erstellen – Praxisbeispiel: Leitsätze I (**Seite 29**)
- Werkzeug 2.3.2.B: Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie zu Mithelfenden erstellen – Praxisbeispiel: Leitsätze II (**Seite 30**)
- Werkzeug 2.3.3.A: Vorgreifen häufig gestellter Fragen beziehungsweise geäußerter Bedenken – Praxisbeispiel: FAQ (Frequently Asked Question) (**Seite 31**)
- Werkzeug 2.3.4.A: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen – Praxisbeispiel: Arbeitshilfe für das Deutsche Rote Kreuz (**Seite 38**)
- Werkzeug 2.3.4.B: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen – Praxisbeispiel: Arbeitshilfe für die Berliner Feuerwehr (**Seite 39**)
- Werkzeug 2.3.4.C: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen – Praxisbeispiel: Checkliste (**Seite 40**)
- Werkzeug 2.3.5.A: Material für die Mithelfenden erstellen – Regeln (**Seite 41**)

2.4 Trainings für Mithelfende

Um Mithelfende auf einen Einsatz bei einem katastrophalen Ereignis besser vorzubereiten und eine Zusammenarbeit zu erleichtern, bieten sich freiwillige Fortbildungsangebote für Mithelfenden an. Es finden sich diesbezüglich folgende Werkzeuge und Beispiele:

- Werkzeug 2.4.A: Trainings für Mithelfende – Empfehlungen (**Seite 43**)
- Werkzeug 2.4.1.A: Training für die Mithelfenden planen – Fragen zur Selbstreflexion (**Seite 43**)
- Werkzeug 2.4.1.B: Training für die Mithelfenden planen – Workshop-Beispiel (**Seite 44**)
- Werkzeug 2.4.2.A: Empfohlene Lehrinhalte – Praxisbeispiel I (**Seite 45**)
- Werkzeug 2.4.2.B: Empfohlene Lehrinhalte – Praxisbeispiel II (**Seite 46**)

2.1 Strukturelle Veränderungen

Werkzeug 2.1.A: Strukturelle Veränderungen - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

- 1) Einsatztaktik anpassen
- 2) Mithelfenden-Koordination schaffen
 - BOS-intern oder -extern
- 3) Fachberatung etablieren

Werkzeug 2.1.2.A: Mithelfenden-Koordination schaffen - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

Mithelfenden-Koordination – Empfehlungen	
Funktion	<ul style="list-style-type: none"> o Anlaufstelle und Ansprechperson o Schnittstelle zwischen Mithelfenden und Einsatzkräften, z.B. Vermittlung, Konfliktbearbeitung
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> o Akquise, Ansprache, Begleitung und Koordination Mithelfender o übernimmt z.B. Briefing/Einweisung, Einteilung, und De-Briefing der Mithelfenden
Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> o fachliche Kompetenzen o mediale, soziale, Kommunikations-, Methoden- und Führungskompetenzen o empathisch, teamfähig und flexibel sowie den Mithelfenden gegenüber aufgeschlossen o benötigt Weiterbildung
Zugehörigkeit	<ul style="list-style-type: none"> o BOS-intern: z.B. auf Führungsebene o BOS-extern: z.B. bei bestehenden Helfendenstrukturen oder Konflikten zwischen Einsatzkräften und Mithelfenden; trotzdem Ansprechperson bei BOS notwendig

2.2 Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen

Werkzeug 2.2.A: Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen – Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

- 1) Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte bezüglich Zusammenarbeit mit Mithelfenden anpassen
- 2) Anpassung der Aus- und Weiterbildung hinsichtlich Inhalt und Umsetzung planen
- 3) Spezifische Ausbildung für verschiedene Zielgruppen, wie 1) Grundlagenausbildung für alle Einsatzkräfte, 2) vertiefte Ausbildung für Führungskräfte, 3) Zusatzausbildung für Mithelfenden-Koordination
- 4) Integration in und Nutzen von bestehenden Ausbildungscurricula
- 5) Kurze, wiederkehrende Aus- und Weiterbildungsmodulare entwickeln und umsetzen
- 6) Methodenmix anwenden
- 7) Gemeinsame Schulungen und Übungen von Einsatzkräften und Mithelfenden
- 8) Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Aus- und Weiterbildung

Werkzeug 2.2.1.A: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen – Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Die Aus- und Weiterbildung welcher Zielgruppen (z.B. Führungsebene) soll angepasst werden? Welche Zielgruppe hat im Einsatz überhaupt Kontakt mit Mithelfenden? Welche Zielgruppe hat bei der Aus- und Weiterbildung in Bezug auf die Mithelfenden Priorität?
- Welche Inhalte sollen bei der Ausbildung gelehrt werden? Was müssen die Einsatzkräfte welcher Zielgruppe über die Zusammenarbeit mit Mithelfenden wissen? Welche Inhalte sind besonders wichtig?
- Welchen Umfang sollen die jeweiligen Schulungen haben?
- Sollen die modifizierten Aus- und Weiterbildungskonzepte in bestehende Ausbildungskonzepte eingegliedert werden? Wenn ja, wo?
- Wer kann die einzelnen Module entwickeln?
- Was kann von bestehenden Ausbildungskonzepten genutzt werden?
- Wer kann die Aus- und Weiterbildungen durchführen?
- Welche Kosten entstehen dadurch? Wie können diese Kosten gedeckt werden?
- Wie können die Lehrinhalte didaktisch angemessen vermittelt werden? Welche Methoden haben sich bisher bewährt?

Werkzeug 2.2.1.B: Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen - Workshop-Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen
Ziel/Fragestellung A: Lehrinhalte zusammentragen
<p>Methode 1: Einzelarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Was sollte eine Aus- und Weiterbildung für Einsatzkräfte zum Thema Zusammenarbeit mit Mithelfenden beinhalten?“ o Ein Inhalt wird in großer Schrift und lesbar auf eine Moderationskarte geschrieben.
<p>Methode 2: Gruppenarbeit - Clustern</p> <ul style="list-style-type: none"> o Im Plenum werden die einzelnen Nennungen zusammengetragen. o Nennungen gleicher Inhalte werden zusammengefasst und nebeneinander an einer Metaplanwand fixiert. Ggf. wird eine einheitliche Bezeichnung je Inhalt gewählt.
Ziel/Fragestellung B: Lehrinhalte den Zielgruppen zuordnen
<p>Methode 1: Gruppen- oder Kleingruppenarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Wie relevant sind die einzelnen erarbeiteten Lehrinhalte für a) alle Einsatzkräfte, b) Führungskräfte und c) Mithelfenden-Koordination?“ o Je nach Relevanz werden die Inhalte mit (++) für gehört auf jeden Fall zur Ausbildung, mit (+) gehört eventuell zur Ausbildung oder (-) gehört gar nicht zur Ausbildung beschriftet. o Die Einigung dazu kann im Plenum erfolgen. Ist die Gruppe sehr groß oder heterogen bietet sich eine Beantwortung der Frage in Kleingruppen an, welche im Anschluss noch einmal im Plenum vorgestellt und diskutiert werden sollte.
Ziel/Fragestellung C: Umsetzungsbedingungen herausarbeiten
<p>Methode 1: Gruppen- oder Kleingruppenarbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Welche Bedingungen der Umsetzung gibt es zu beachten?“ o Es wird zusammengetragen, wo bei der bestehenden Ausbildung Anknüpfungspunkte bzgl. der einzelnen zuvor erarbeiteten Lehrinhalte bestehen. Die Erkenntnisse dazu können direkt bei der Übersicht der Lehrinhalte vermerkt werden. o Danach wird erarbeitet und aufgeschrieben, was getan werden muss, um eine Weiterentwicklung der Ausbildung für Einsatzkräfte umzusetzen (z.B. in Bezug auf Finanzierung, Ausbilder*in, Umfang, Methoden). o Die Einigung dazu kann im Plenum erfolgen. Ist die Gruppe sehr groß oder heterogen, bietet sich eine Beantwortung der Frage in Kleingruppen an, welche im Anschluss noch einmal im Plenum vorgestellt und diskutiert werden sollte.

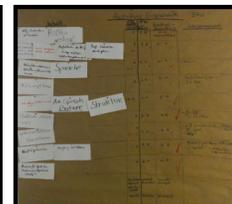
Werkzeug 2.2.1.C: Anpassung der Aus- und Weiterbildungspläne - Praxisbeispiel
Deutsches Rotes Kreuz (ENSURE/KFS¹)



Inhalt	Ausbildung für		
	Einsatzkräfte	Führungskräfte	Koordination
Akquise, Richtiges Ansprechen	- -	++ - (wenn, dann im Vorfeld)	++ ++
Definition, Erwartungen und Motive (Beweggründe) von Helfenden; Offenheit	++ +	++ ++	++ ++
Registratur	+ * (von FK angewiesen)	++ ++	++ ++
Rahmenbedingungen (z.B. Rechtliches, Versicherung, Ausstattung)	+ +	++ ++	++ ++
Grenzen berücksichtigen (z.B. Belastungsgrenzen; Helfereigensorge (z.B. emotionale Belastung von Dolmetschern), Besondere Aufsicht)	++ ++	++ ++	++ ++
Art der Einbindung, Anleitung (z.B. Wie gebe ich Struktur?)	+ +	++ ++	++ ++
Integration (Integration statt parallel (z.B. gemeinsame Pause))	++ ++	++ ++	++ ++
Kommunikation (klar und verständlich, wenig Abkürzungen/Fachbegriffe, erklärend, wertschätzend; einfache Erklärungen für DRK- Strukturen)	++ ++	++ ++	++ ++
Umgang mit Helfenden (z.B. freundliches „Nein“ sagen; Anders als EK)	++ +	++ ++	++ ++
Berufsausbildung; Nutzung Fachkompetenz	- -	++ ++	++ ++
interkult. Kompetenz; Fremdsprachen	- +	++ ++	++ ++
Feedbackmöglichkeiten; Aufnehmen von Erfahrungen	- -	++ +	++ ++
Anmerkung: ++ : Gehört auf jeden Fall in die Ausbildung + : Gehört evtl. in die Ausbildung - : Gehört nicht in die Ausbildung Rot: Einschätzung des Deutschen Roten Kreuzes für deren Ausbildung Blau: Einschätzung der Berliner Feuerwehr für deren Ausbildung			

Werkzeug 2.2.1.D: Anpassung der Aus- und Weiterbildungspläne - Praxisbeispiel Berliner Feuerwehr (ENSURE/KFS¹)

Inhalt	Ausbildung für		
	Einsatzkräfte	Führungskräfte	Koordination
Allg. Verständnis entwickeln (z.B. durch Rollenwechsel zu was können/sind MH)	+ +	++ ++	- (muss er mitbringen) ++
Welche Aufgaben können durch Helfer erledigt werden? (z.B. Erkennen von Spezialwissen und dessen Umsetzung; Beispiele aufzeigen zu Möglichkeiten der Helfer; Welche Kompetenzen sind mgl.? Bsp. Szenarien durchgehen)	+ -	++ ++	++ ++
Verhaltens-/Kommunikationshinweise (z.B. Verhaltensnormen; gemeinsame Sprache finden; eindeutige Sprache: „keep it simple“)	+ ++	++ ++	++ ++
Führungskompetenz	+ -	++ ++	++ ++
Wie können Strukturen aufgebaut werden;	++	++	++
Ansprechpartner	++	++	++
Rechtliche Aspekte – UVV	+ +	++ ++	++ ++
Interkulturelle Kompetenzen	+ (++)	++ ++	++ ++
Konfliktprävention (z.B. Umgang mit Störern)	+ +	++ ++	++ ++
Hinweise für gute Einbindungsmöglichkeiten (Strategien)	+ +	++ ++	++ ++
	Sensibilisiert; informiert; bedingt anwendet; operativ	Geschult anwendet; Taktisch	Beherrscht; strategisch;
<p>Anmerkung:</p> <p>++ : Gehört auf jeden Fall in die Ausbildung</p> <p>+ : Gehört evtl. in die Ausbildung</p> <p>- : Gehört nicht in die Ausbildung</p> <p>Rot: Einschätzung des Deutschen Roten Kreuzes für deren Ausbildung</p> <p>Blau: Einschätzung der Berliner Feuerwehr für deren Ausbildung</p>			



Werkzeug 2.2.2.A: Empfohlene Lehrinhalte – Praxisbeispiel (ENSURE/KFS¹)

Empfohlene Lehrinhalte – Beispiel	
1) Sensibilisieren der Einsatzkräfte	
	<ul style="list-style-type: none"> a. verändertes Selbstverständnis der BOS, Paradigmenwechsel b. allgemeines Verständnis für Mithelfende entwickeln c. Mithelfende als Partner*innen wahrnehmen und wertschätzen d. eigene Rolle und die der Mithelfenden verstehen
2) Umgang mit Mithelfenden	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Kommunikation und allgemeiner Umgang mit Mithelfenden b. Verhaltenshinweise c. Konfliktprävention (z.B. Umgang mit Störer*innen oder unangemessener Kleidung) d. Interkulturelle Kompetenzen
3) Zusammenarbeit mit Mithelfenden	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Akquise, Werben von Mithelfenden b. Strategien zur Zusammenarbeit mit und Integration von Mithelfenden c. Erkennen und Nutzen der Potentiale der Mithelfenden d. Registrieren von Mithelfenden f. Entwicklung oder Nutzung von Strukturen unter den Mithelfenden g. Belastungsgrenzen und Eigensorge der Mithelfenden h. Feedback der Mithelfenden einholen
4) Grundlagen zu Mithelfenden	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Verhalten und Hilfsbereitschaft der Bevölkerung b. Definition von Mithelfenden c. Erwartungen und Motive der Mithelfenden verstehen und akzeptieren
5) Rahmenbedingungen	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Rechtliche und versicherungstechnische Rahmenbedingungen b. Ausstattung

2.3 Organisationsinterner Wissenstransfer

Werkzeug 2.3.A: Organisationsinterner Wissenstransfer – Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

- 1) Kommunikationsstrategie entwickeln, welche die Weiterleitung der wesentlichen klar und transparent formulierten Informationen ermöglicht
- 2) Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie zu Mithelfenden erstellen, z.B. Leitsätze der Organisation für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden, mögliche Einsatzgebiete und Einsatzbedingungen, organisationinterne Veränderungen
- 3) Häufig gestellten Fragen beziehungsweise geäußerten Bedenken vorgehen und eine FAQ-Liste erstellen
- 4) Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen, z.B. Arbeitshilfen oder Checklisten, Registrierungsbogen, Einsatzpläne
- 5) Material für die Mithelfenden erstellen, z.B. Informationskarte oder Leitsätze / Regeln

Werkzeug 2.3.2.A: Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie zu Mithelfenden erstellen – Praxisbeispiel: Leitsätze I (INKA⁶)

Handlungsempfehlungen

- **Checkliste für Führungskräfte:**
 1. **Einsatzgrenzen für SpontanhelferInnen**
 - Einsatz unter latenter und akuter Lebensgefahr
 - Einsatz ohne erforderliche Einweisung
 - Einsatz ohne Schutzausrüstung oder spezielle Ausrüstung
 - Einsatz, der feuerwehrtechnisches Grundwissen erfordert
 - Einsatztaktisch kontraproduktive Tätigkeiten
 2. **Tätigkeitsbeispiele für SpontanhelferInnen**
 - Aufräumarbeiten im Nachgang an ein Unwetter-, Hochwasser- und Erdbebenereignis
 - Bau von Einhausungen
 - Deichschutz
 - Versorgung Betroffener, der Einsatzkräfte und anderer SpontanhelferInnen mit Nahrungsmitteln und Getränken
 - Sammeln von Hilfsgütern
 - Verteilen von Hilfsgütern
 3. **Organisationsbedarf von SpontanhelferInnen**
 - Koordination, Einweisung und Führung von HelferInnen
 - Die Einbindung von SpontanhelferInnen intern kommunizieren
 - Kommunikation mit den (vororganisierten/ vorregistrierten) SpontanhelferInnen, zum Beispiel über Soziale Medien
 - Bereitstellungsraum
 - Parkplätze, gegebenenfalls Fahrdienst
 - Ausreichende Verfügbarkeit von Sanitäreinrichtungen
 - Verpflegung, ggf. Unterbringung, ggf. angemessene Kleidung



4. **Öffentlichkeitsarbeit**
 - Soziale Medien nutzen, Zuständigkeiten & Schnittstellen zum Einsatzdienst schaffen
 - Eigenen Auftritt in den Sozialen Medien in Erwägung ziehen
 - Feuerwehren sollten Kooperation mit vernetzten HelferInnen (Initiativen/ Gruppen) eingehen
 - Abläufe/Entscheidungen müssen den engagierten HelferInnen vermittelt/ erklärt werden

(Quelle: DFV Flyer Integration von SpontanhelferInnen)

- Herstellung einer Funktion „Kontakt SpontanhelferInnen“ im Krisenstab
- Ansprechpartner in der FF festlegen und qualifizieren
- HelferInnen mit Fachexpertise vorregistrieren (bspw. über SMS, E-Mail oder den sozialen Netzwerken oder der Einführung einer „Helferkarte“, auf der elektronisch Daten wie Fähigkeiten, Impfschutz, katastrophenschutzrelevante Ausbildungen etc. gespeichert werden)

Werkzeug 2.3.2.B: Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie zu Mithelfenden erstellen - Praxisbeispiel: Leitsätze II (ENSURE/KFS¹)

Leitsätze zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden

Organisation: _____

Mithelfende können eingesetzt werden bei/für: (z.B. Sandsackverbau)

Mithelfende werden bei uns nicht eingesetzt bei/für:

Regeln für den Umgang mit Mithelfenden (z.B. Respektvoll; Gleichbehandlung ...)

Mithelfende haben Zugang zu folgenden Informationen: (z.B. Selbstschutz; Pausenzeiten etc.)

Werkzeug 2.3.3.A: Vorgreifen häufig gestellter Fragen beziehungsweise geäußelter Bedenken - Praxisbeispiel: FAQ (ENSURE/KFS¹)

Wer sind Mithelfende?

Mithelfende

- sind Menschen aus der Bevölkerung, die in einer Notsituation anderen Menschen helfen wollen
- sind nicht an eine Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben gebunden
- kommen in der Regel spontan, ungeplant und oft unvorhergesehen
- können 1) in Formen der Selbst- und Nachbarschaftshilfe, 2) als sogenannte ungebundene Helfer*innen bzw. Spontanhelfer*innen sowie als 3) vorab registrierte, ereignisbezogene Helfer*innen auftreten

Genauere Untersuchungen zur Zusammensetzung der verschiedenen Helfer*innentypen stehen noch aus. Erste Erkenntnisse deuten darauf hin, dass

- Mithelfende gewöhnlich einen persönlichen und / oder geografischen Bezug zum Katastrophenereignis haben
- sich die Mithelfenden abhängig vom Szenario unterschiedlich zusammensetzen
- sich die Mithelfenden abhängig von der Helfer*innenform unterschiedlich zusammensetzen: der bzw. die ungebundene Helfende unterscheidet sich zumindest bezüglich einiger sozio-demografischer Daten (z.B. Alter, Schulabschluss) von dem bzw. der vorab registrierten Helfenden
- bestimmte Personen abhängig von ihren Ressourcen und Möglichkeiten zu bestimmten Hilfsleistungen bereit bzw. in der Lage sind: signifikante Unterschiede gibt es u.a. im Hinblick auf das Ausstattungsniveau (Wohnraum, Einkommen, Bildung), das Alter und das Geschlecht

Was motiviert Mithelfende?

Mithelfende

- sind motiviert, durch den Wunsch ihre Arbeitskraft zur Verfügung zu stellen bzw. anderen Menschen in einer Notsituation zu helfen und „irgendetwas zu tun“: Hilfeleistung gibt Lebenssinn und stärkt das Gemeinschaftsgefühl
- haben in der Regel einen persönlichen und / oder geografischen Bezug (Wohnortnähe) zum Ereignis: z.B. engagierten sich in der Betreuung von Geflüchteten 2015 überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund mit dem Wunsch, „ihren Leuten“ zu helfen
- sind motiviert durch Wertorientierung (z.B. Altruismus, Menschlichkeit, Pflichtgefühl; sie wollen z.B. anderen betroffenen Menschen helfen oder etwas für ihre Stadt tun) und Karriereorientierung (z.B. berufsbezogene Fähigkeiten aneignen)

Wann bzw. wozu brauche ich die Mithelfenden?

Mithelfende können immer dann eingesetzt werden:

- wenn noch keine Einsatzkräfte vor Ort sind (z.B. gesteuert über eine App)
- wenn die Einsatzkräfte personell und / oder materiell an ihre Grenzen kommen, z.B. bei einem großflächigen, langanhaltenden Katastrophenfall
- wenn Spezialkenntnisse (z.B. lokales Wissen) benötigt werden, welche von den Einsatzkräften nicht abgedeckt werden

Warum sollte ich mit den Mithelfenden zusammenarbeiten?

Mithelfende

- bringen eine Vielzahl an Qualifikationen mit, welche bei der Bewältigung von Einsätzen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben genutzt werden können
- stellen ein großes zusätzliches Potential zur Krisenbewältigung dar

Die Zusammenarbeit mit Mithelfenden kann

- die Arbeit der Einsatzkräfte bereichern
- die Einsatzkräfte verlässlich unterstützen und entlasten, z.B. wenn diese an ihre personellen und / oder materiellen Grenzen stoßen
- den Einsatzkräften einfachere Arbeiten abnehmen, so dass diese sich um die Aufgaben kümmern, für die in der Ausbildung vermittelte Expertenkenntnis notwendig ist
- die Bewältigung einer Katastrophensituation erleichtern und einen Gewinn für alle Beteiligten darstellen
- deeskalierend wirken, indem eine Konkurrenz zwischen Einsatzkräften und Mithelfenden vermieden wird
- die Bevölkerung befähigen mit zukünftigen Katastrophensituationen umzugehen
- ggf. den Nachwuchs bei den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben fördern
- der Bevölkerung ein Gefühl der Kontrolle über die (Katastrophen)Situation zurückgeben, das Gemeinschaftsgefühl stärken, ein Gleichgewicht in der Gesellschaft wiederherstellen und Coping-Strategien der Bevölkerung entwickeln

Arbeiten Mithelfende und Einsatzkräfte nicht zusammen,

- suchen die Mithelfenden eigenständig nach Möglichkeiten zu helfen
- kann es zu Doppelarbeit kommen
- kann es zu Konkurrenz und gegenseitigem Widerstand bei der Ausführung der Arbeiten bei den Einsatzkräften und den Mithelfenden kommen

Was können Mithelfende?

Die Kompetenzen der Mithelfenden

- sind in der Situation in der Regel zunächst nicht bekannt (Ausnahme: vorregistrierte Mithelfende),
- sind sehr unterschiedlich und vielfältig; Mithelfende können daher in vielen Bereichen eingesetzt werden
- können von Körperkraft, über grundlegende soziale oder medizinische Fähigkeiten bis hin zu Spezialkenntnissen, wie Sprach- oder handwerkliche Kenntnisse reichen

Mithelfende

- haben in der Regel keine Ausbildung im Bereich Katastrophenschutz

Wo und wie kann ich Mithelfende einsetzen? Was mache ich mit ihnen?

Mithelfende können in vielen Bereichen eingesetzt werden, die sonst von Einsatzkräften bearbeitet werden. Sie können einbezogen werden

- abhängig vom Ereignis, von den Aufgabenbereichen der Organisation im Katastrophenschutz, von vorhandenen und benötigten Ressourcen und Kompetenzen, von den Fähigkeiten und Kompetenzen der Mithelfenden, z.B. erfasst durch Registrierung
- wenn möglich entsprechend ihrer Fähigkeiten und Interessen
- für einfache Tätigkeiten ohne vorherige Ausbildung, außerhalb des Gefahrenbereiches, z.B.
 - Informationsweitergabe an Bevölkerung, z.B. Warnen
 - Sandsack befüllen oder verbauen
 - Aufräum-, Freiräumarbeiten
 - Betreuung Betroffener
- für Tätigkeiten, für die sie aufgrund ihrer Kenntnisse oder Qualifikationen befähigt sind, z.B.
 - Dolmetschen
 - Kinderbetreuung
 - Medizinische, psychologische Hilfe
 - Handwerkliche Arbeiten

Wie bekomme ich Mithelfende?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Mithelfende zu gewinnen, die sich von Situation zu Situation unterschiedlich gut eignen bzw. auch in Kombination auftreten oder genutzt werden können:

- 1) Mithelfende befinden sich bereits vor Ort (z.B. durch Selbstrekrutierung via soziale Medien) und bieten ihre Hilfe an
 - dieses Potential bestmöglich nutzen
 - Mithelfende registrieren und dabei Kompetenzen erheben
 - zusätzliche Akquise von Mithelfenden, wenn die vorhandenen Ressourcen nicht ausreichen
 - Vorteile: bei ausreichender Anzahl müssen BOS keine zusätzlichen Ressourcen für die Gewinnung von Mithelfenden aufbringen
 - Nachteile: es ist zumindest zu Beginn häufig unklar, wie viele Mithelfende mit welchen Kompetenzen vor Ort sind und ob diese den Bedarf decken können
- 2) Mithelfende können über vorhandene Helfendenstrukturen oder -verbände angesprochen werden
 - solche Strukturen nutzen, wenn vorhanden, das spart Ressourcen aufseiten der BOS und vermeidet Doppel- oder Fehlkommunikation
 - den Helfendenstrukturen den Bedarf an Mithelfenden genau kommunizieren (wie viele Personen, werden mit welchen Kompetenzen wann und wo benötigt)
 - Vorteile: Akquise läuft gesteuert durch die BOS; BOS spart Ressourcen bei der Akquise
 - Nachteile: nicht alle hilfsbereiten Menschen werden über diese Kanäle erreicht

- 3) Mithelfende können aus einem Pool von vorregistrierten Mithelfenden rekrutiert werden, z.B. via APP (Projekt ENSURE) oder Online-Registrierung
- Gibt es bei Eintreten einer Katastrophe einen solchen Pool bereits, sollte er genutzt werden, wenn gezielt bestimmte Personengruppen zur Unterstützung der BOS benötigt werden
 - Vorregistrierte Personen sollten Angaben zu Kompetenzen und Fähigkeiten machen, um eine gezielte Anfrage im Katastrophenfall zu stellen
 - Vorteile: spezielle Kenntnisse und Fähigkeiten sind bereits erfasst; gezielte Anfrage von Mithelfenden abgestimmt auf Bedarfe der BOS; relativ gute Steuerung/Übersicht der über dieses Medium zu erwartenden Mithelfenden
 - Nachteile: Pool muss vorab angelegt und auch zwischen Katastrophen gepflegt werden; mit diesen Tools werden nicht alle hilfsbereiten Menschen erreicht
- 4) Mithelfende können durch eigenständige Akquise der BOS, z.B. durch Aufrufe in den sozialen Medien, gewonnen werden
- Bietet sich an, wenn Unterstützung durch Mithelfende benötigt wird, aber keine vor Ort sind bzw. keine vorhandenen Strukturen oder existierende Medien genutzt werden können
 - Bedarf muss klar, eindeutig, möglichst nur auf einem Kanal kommuniziert werden
 - Vorteile: Akquise liegt in der Hand der BOS; Hilfeaufforderungen werden durch BOS gesteuert und entsprechen daher dem Bedarf
 - Nachteile: Kommunikationsstrukturen aufzubauen ist in der Regel ressourcenintensiv; besonders soziale Medien sind betreuungsintensiv; nicht alle hilfsbereiten Menschen werden über diese Kanäle erreicht

Wann kann ich mit der Unterstützung durch Mithelfende rechnen?

Das Ausmaß der Hilfsbereitschaft von nicht an eine Behörde oder Organisation gebundenen hilfsbereiten Menschen ist für ein einzelnes Katastrophenereignis nicht oder nur schwer kalkulierbar. Viele Faktoren neben der Motivation spielen dabei eine Rolle, z.B. das Katastrophenereignis selbst, die Phase der Katastrophe, der Bezug der Bevölkerung zum Ereignis, die mediale Präsentation des Ereignisses oder die Jahreszeit, um nur wenige zu nennen. In der Vergangenheit konnte bei vielen Ereignissen, in denen Menschen in Not geraten waren, eine hohe auch wiederkehrende Hilfsbereitschaft verzeichnet werden, so z.B. bei den Hochwassern 2002, 2010, 2013, bei der Schneekatastrophe 1978/79; bei der Betreuung Geflüchteter 2015. Wie viele Menschen jedoch zukünftig bei welchen Notsituationen ihre Hilfe anbieten, ist vorab nicht vorhersehbar. Nichtsdestotrotz sollten die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben darauf vorbereitet sein und mit den Mithelfenden zusammenarbeiten.

Wie kriege ich die richtigen Mithelfenden, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort?

Um die richtigen Mithelfenden zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, bedarf es vieler Bedingungen. Dazu muss u.a.

- aufseiten der BOS frühzeitig ein gezielter Bedarf an Mithelfenden erkannt werden, also wie viele Mithelfende, mit welchen Kompetenzen werden wann und wo benötigt,
- der identifizierte Bedarf an Mithelfenden ausreichend kommuniziert werden sowie

- aufseiten der Bevölkerung die benötigten Kompetenzen sowie die Bereitschaft und Möglichkeit, zur geäußerten Zeit am gewünschten Ort zu helfen, vorliegen.

Selten treffen alle diese Bedingungen zu. Hilfreich zur Erreichung dieses Zieles ist

- eine Lageerkundung durch die BOS mit Blick auf die Mithelfenden, wo detailliert der Bedarf erhoben wird und
- eine der Gegebenheiten und der Bedarfe angepasste Akquise der Mithelfenden (siehe Frage: Wie bekomme ich Mithelfende?).

Nichtsdestotrotz ist eine vorherige Planung mit Mithelfenden schwierig. Man kann nie sicher davon ausgehen, dass die „richtigen“ Mithelfenden genau zum benötigten Zeitpunkt am gewünschten Einsatzort sind. Den Ansatz zu verfolgen, die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben definieren die Nachfrage an Mithelfenden, akquirieren dann gezielt und haben den Bedarf übereinstimmend gedeckt, geht an der derzeitigen Realität vorbei und führt in die Irre. Man muss sich klarwerden, dass die Präsenz Mithelfender genauso unvorhersehbar ist, wie viele andere Faktoren in einer Katastrophensituation. Das heißt nicht, dass nicht trotzdem die „richtigen“ Mithelfenden vor Ort sein können. Auch werden Hilfsangebot und -bedarf nicht immer übereinstimmen. Wichtig ist, dass die Einsatzkräfte mit der Anwesenheit der Mithelfenden umgehen lernen und mit diesen der Situation angemessenen zusammenarbeiten, indem

- zunächst erfasst wird, welche Kompetenzen und Fähigkeiten die Mithelfenden einsetzen wollen und können (am besten im Rahmen einer Registrierung vor Ort) und
- dieses Angebot dann mit den Anforderungen in der jeweiligen Katastrophensituation abzugleichen.

Wie gehe ich mit Mithelfenden um?

Mithelfende sind keine haupt-, neben- oder ehrenamtliche Mitglieder von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben. Ihnen sind daher die Einsatztaktiken nicht bekannt. Der Umgang mit ihnen gestaltet sich aus diesen Gründen anders als der Umgang mit Kräften innerhalb einer Organisation. Folgende Dinge sollten beachtet werden:

- Hilfsbereitschaft willkommen heißen und mit Mithelfenden zusammenarbeiten, nicht ignorieren
- wertschätzender, respektvoller und verständnisvoller Umgang auf Augenhöhe; nicht „von oben herab“, sondern als Partner*in in der Katastrophenbewältigung behandeln
- transparente, offene Kommunikation, in der dargestellt wird, was passiert und was die Gründe für bestimmte Handlungsweisen sind
- direkte, klare und verständliche Kommunikation, mit kurzen Sätzen und ohne Verwendung von Fachbegriffen oder Abkürzungen

Wie führe ich Mithelfende? Lassen sie sich überhaupt führen?

Mithelfende sind keine haupt-, neben- oder ehrenamtliche Mitglieder von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben. Die etablierten Hierarchien und Vorschriften sind ihnen selten bekannt und werden demnach in der Regel zunächst nicht befolgt.

Es wird daher oft vermutet, dass sich die Mithelfenden überhaupt nicht führen lassen. Wie die bisherigen Erfahrungen zeigen, ist das nicht der Fall. Vielmehr wird bei den Mithelfenden ein anderer Führungsstil benötigt, als bei den Einsatzkräften. Folgende Hinweise erleichtern die Führung von Mithelfenden:

- ein den anwesenden Mithelfenden angepasster Führungsstil, bietet sich an; z.B. ein kooperativer Führungsstil, bei welchem Zusammenarbeit und nicht einseitige Kontrolle im Vordergrund steht; inkl.
- den Mithelfenden einen gewissen Freiraum bei der Erfüllung der Aufgaben lassen,
- Unterstützung annehmen,
- Aufgaben delegieren,
- ein Gefühl von „wir ziehen alle an einem Strang“ und verfolgen das gleiche Ziel vermitteln,
- bestehende Helfendenstrukturen nutzen und
- wo nötig Grenzen setzen

Was muss ich bei der Zusammenarbeit mit Mithelfenden beachten?

Sollen Mithelfende in die Katastrophenbewältigung eingebunden werden, sollten verschiedene Aspekte beachtet werden. Dazu gehören unter anderem:

- der Umgang und die Kommunikation mit den Mithelfenden (siehe Frage: Wie gehe ich mit Mithelfenden um?)
- die Führung von Mithelfenden (siehe Frage: Wie führe ich Mithelfende? Lassen sie sich überhaupt führen?)
- die möglichen Einsatzbereiche und Grenzen von Mithelfenden (siehe z.B. Frage: Wo und wie kann ich Mithelfende einsetzen? Was mache ich mit ihnen?)
- die rechtlichen Aspekte (siehe Frage: Wie gestalten sich die rechtlichen Rahmenbedingungen?)
- die Schaffung logistischer Voraussetzungen, wie Verpflegung, Sanitäreinrichtungen, Arbeitsschutzkleidung, Parkmöglichkeiten, rettungsdienstliche und psychosoziale Absicherung
- die Einbindung bei bestimmten Tätigkeiten nur bei entsprechenden Qualifizierungen oder Nachweisen (z.B. Hygienebelehrung nach §43 Infektionsschutzgesetz (IfSG) bei Speis Zubereitung und -ausgabe, erweitertes Führungszeugnis oder ggf. Nachweis entsprechender Tätigkeiten, z.B. als Erzieher*in bei Betreuung von Kindern und Jugendlichen)

Wie gestalten sich die rechtlichen Rahmenbedingungen?

Bezüglich der Haftung für von Mithelfenden verursachten Schäden kann festgehalten werden:

- die Haftungsfrage bei von Mithelfenden verursachten Schäden hat eine geringe praktische Relevanz; selbst beim Hochwasser 2013 wurden im Nachhinein nur wenige Haftungsfälle bekannt

- die Haftung von Mithelfenden gegenüber Dritten geht im Bereich hoheitlicher Tätigkeiten auf die öffentliche Körperschaft, in deren Dienst sie stehen über, wenn diese als Verwaltungshelfer*innen eingesetzt werden. Das setzt eine konkrete Beauftragung durch die jeweilige Körperschaft voraus

Bezüglich der Versicherung der Mithelfenden während der Verrichtung ihrer Tätigkeit kommt das SGB VII zur Gesetzlichen Unfallversicherung zum Tragen. Folgendes trifft zu:

- Mithelfende sind wie ehrenamtlich Engagierte in der Regel in der gesetzlichen Unfallversicherung versichert, wenn sie Aufgaben übernehmen, die eigentlich in den Zuständigkeitsbereich der Städte und Gemeinden fallen und sie von den zuständigen Kommunen bzw. von denen durch sie beauftragten Organisationen für die Aufgaben eingeteilt und angewiesen sind; zuständig sind die jeweiligen Unfallkassen (§ 2 Absatz 1 Nr. 12 SGB VII)
- in der Regel werden die Mithelfenden zu diesem Zweck von den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben vor dem Einsatz registriert
- Versicherungsschutz besteht für die eigentliche Tätigkeit, die Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen, Vor- und Nachbearbeitungshandlungen, Besprechungen und mit der Tätigkeit verbundene Wege
- nicht versichert sind Aktivitäten, die ohne Auftrag durchgeführt werden sowie eigenwirtschaftliche Tätigkeiten (Essen, Trinken, Rauchen, Toilettengang); für Privatunfälle kommen gesetzliche und private Krankenkassen auf
- Mithelfende sind auch versichert, wenn sie bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not Hilfe leisten oder einen anderen aus erheblicher gegenwärtiger Gefahr für seine Gesundheit retten (§ 2 Absatz 1 Nr. 13 SGB VII)
- bei einem Unfall ist dieser vom Auftraggeber an die Unfallkasse mit der gesetzlich vorgeschriebenen Unfallanzeige zu melden

Werkzeug 2.3.4.A: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen - Praxisbeispiel:
Arbeitshilfe für das Deutsche Rote Kreuz (ENSURE/KFS¹)

Arbeitshilfe: Mithelfende einbinden KFS/DRK	Mit
--	-----

Einführung

Der Begriff „Mithelfende“ beschreibt Menschen, die sich an Einsätzen beteiligen möchten, auch wenn sie nicht Mitglied des DRK sind. Diese Arbeitshilfe enthält Anregungen, wie dies gelingen kann.

Grundsätze des Umgangs mit Mithelfenden

- höflich und wertschätzend
- verständliche Ausdrucksweise (keine Abkürzungen, Fachbegriffe)
- Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist (z.B. durch Nachfragen, wiederholen lassen)
- Maßnahmen erklären (Wieso sind bestimmte Schritte notwendig?)

Recht / Sicherheit

- auf Mithelfende genauso achten wie auf Ehrenamtliche
- Unfallverhütungsmaßnahmen beachten
- Arbeitsschutzmaßnahmen beachten
- auf Arbeitszeit, körperlichen Grenzen achten
- auf sonstige körperliche, seelische Belastungen achten
- ggf. PSNV zur Verfügung stellen

Einsatzgebiete von Mithelfenden

- Mögliche Einsatzgebiete sind z.B.
- Betreuung von Unverletzten
 - Lagerarbeiten
 - Eingeschränkte Verwaltungstätigkeiten
 - Dolmetschen

- Achtung:** Bestimmte Arbeiten nur mit Nachweis
- Verpflegung -> „rote Karte“
 - Kinderbetreuung -> erweitertes Führungszeugnis
 - Arzt -> Arztausweis
- ABER:** Nutzen Sie Fachkompetenzen wo möglich!

Mit	Mithelfende einbinden KFS/DRK
-----	----------------------------------

Ablauf der Einbindung von Mithelfenden

Begrü- bung	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellen (Name, Position/Aufgabe)
Registrie- rung	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzunehmende Daten: Name; Geburtsdatum/-ort; Anschrift (wenn freiwillig erteilt wird); spez. Kompetenzen; bevorzugter Einsatzbereich
Einwei- sung	<ul style="list-style-type: none"> • Ggf. Einsatzlage vorstellen • Mithelfende belehren (Unfallverhütung; Befugnisse; Arbeitsschutz; Arbeitszeit)
Einteilung	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichst nach Fähigkeiten, Interessen einteilen (ggf. Priorität von Aufgaben erklären) • Ansprechpartner vorstellen
Begleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Belastungsgrenzen überprüfen • Zwischenfeedback geben
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback von Mithelfenden • Verabschieden und Bedanken!
Nach- bereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Nach jedem Einsatz von Mithelfenden • Wie hat Einbindung der Mithelfenden funktioniert, was nicht (Probleme; Veränderungsbedarfe)

Werkzeug 2.3.4.B: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen – Praxisbeispiel: Arbeitshilfe für die Berliner Feuerwehr (ENSURE/KFS¹)

Zivile Mithelfende <small>KFS/EFw</small>	ZH
---	-----------

Information

Es ist sinnvoll Menschen, die sich an Einsätzen beteiligen möchten, einzubinden, auch wenn sie nicht an eine Katastrophenschutzorganisation gebunden sind.

Maßnahmen

Vorbereitungsmaßnahmen

- Überblick verschaffen über anstehende Arbeiten und Anzahl der Mithelfenden
- Beurteilen, bei welchen Aufgaben Hilfe der Mithelfenden notwendig und sinnvoll ist
- Ggf. Strukturen der Mithelfenden nutzen
- Bedenken der Absicherung der Mithelfenden, z.B. RTW zur Absicherung; PSNV
- Logistik und Versorgung für Mithelfende planen
- U.U. weitere Hilfe zur Koordinierung der Mithelfenden organisieren / anfordern

Generelle Kommunikationshinweise

- Höflich, wertschätzend und offen
- Klar und verständlich, d.h. kurze, eindeutige Sätze; wenig Abkürzungen/Fachbegriffe nutzen; einfache Erklärungen von Maßnahmen und Strukturen
- Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist, z.B. wiederholen lassen; Nachfragen
- Fragen zulassen und diese ruhig beantworten

Briefing der Mithelfenden

- Sammeln der Mithelfenden
- Begrüßung der Mithelfenden und Dank für Bereitschaft zu helfen
- Eigene Person vorstellen (Name, Funktion); ggf. Ansprechpartner und Vertreter bei Fw vorstellen; ggf. Ansprechpartner bei Mithelfenden identifizieren/ernennen
- Darstellung der Einsatzstellenstruktur (z.B. wo befinden sich Einsatzkräfte, Verpflegung)
- Einweisung der Mithelfenden in Lage
- Erfragen von Einsatzmöglichkeiten der Mithelfenden (z.B. anhand von Kompetenzen, Fähigkeiten, Einsatzinteressen)
- Mithelfereinteilung nach Abgleich der Einsatzmöglichkeiten mit anstehenden Aufgaben
- Einweisung der Mithelfende in deren Aufgaben, inkl. Aufgabenspezifischen Zeitvorgaben für Pausen; Klarmachen von Handlungsgrenzen (z.B. Befugnissen); Darstellung von Gefahren; Sicherheitshinweisen; Unfallverhütung, Arbeitsschutz

Umgang mit Mithelfenden während des Einsatzes

- Gelegentlich Abfrage/Kontrolle des Erschöpfunggrad
- Unfallverhütungsvorschrift-Kontrolle
- Wenn nötig PSNV anbieten

Debriefing der Mithelfenden

- Sammeln der Mithelfenden
- Dank für Einsatz
- Feedback von den Mithelfenden einholen
- Ggf. auf weiteren oder zukünftigen Unterstützungsbedarf hinweisen
- Verabschieden

Werkzeug 2.3.4.C: Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen – Praxisbeispiel: Checkliste (DFV²)

**Checkliste für Führungskräfte:
Wichtige Punkte auf einen Blick**

1. Einsatzgrenzen für Spontanhelfer/innen

- Einsatz unter latenter und akuter Lebensgefahr
- Einsatz ohne erforderliche Einweisung
- Einsatz ohne Schutzausrüstung oder spezielle Ausrüstung
- Einsatz, der feuerwehrtechnisches Grundwissen erfordert
- Einsatztaktisch kontraproduktive Tätigkeiten

2. Tätigkeitsbeispiele für Spontanhelfer/innen

- Aufräumarbeiten im Nachgang an ein Unwetter-, Hochwasser- und Erdbebenereignis
- Bau von Einhausungen
- Deichschutz
- Versorgung Betroffener, der Einsatzkräfte und anderer Spontanhelfer mit Nahrungsmitteln und Getränken
- Sammeln von Hilfsgütern
- Verteilen von Hilfsgütern

3. Organisationsbedarf von Spontanhelfer/innen

- Koordination, Einweisung und Führung von Helfer/innen
- Die Einbindung von Spontanhelfer/innen intern kommunizieren
- Kommunikation mit den (vororganisierten/vorregistrierten) Spontanhelfer/innen, zum Beispiel über Soziale Medien
- Bereitstellungsraum
- Parkplätze, gegebenenfalls Fahrdienst
- Ausreichende Verfügbarkeit von Sanitäreinrichtungen
- Verpflegung, gegebenenfalls Unterbringung gegebenenfalls angemessene Kleidung

4. Öffentlichkeitsarbeit

- Soziale Medien nutzen, Zuständigkeiten & Schnittstellen zum Einsatzdienst schaffen
- Eigenen Auftritt in den Sozialen Medien in Erwägung ziehen
- Feuerwehren sollten Kooperation mit vernetzten Helfer/innen (Initiativen/Gruppen) eingehen
- Abläufe/Entscheidungen müssen den engagierten Helfer/innen vermittelt/erklärt werden.

Werkzeug 2.3.5.A: Material für die Mithelfenden erstellen - Regeln (DRK³)

6 Anlagen

6.1 Regeln für Freiwillige in der Flüchtlingsunterkunft

Allgemeine Hausregeln

- Wer zum ersten Mal dabei ist, meldet sich bitte bei der Registrierungsstelle.
- Auf dem Gelände tragen alle ein Namensschild und ggf. eine Kennzeichnung als Helfer_in des DRK.
- Angebote wie Freizeitaktivitäten, Kurse, Workshops, Ausflüge sind vorher mit dem/der Freiwilligenkoordinator_in abzusprechen.
- Die Durchführung von medizinischen Angeboten bedarf der Zustimmung des/der zuständigen Arztes/Ärztin, die über die Freiwilligenkoordination einzuholen ist
- Achten Sie auf Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden – überlasten Sie sich nicht, machen Sie Pausen, essen und trinken Sie regelmäßig. Achten Sie auf Hygiene und regelmäßiges Händewaschen. Wenn Sie etwas belastet, sprechen Sie mit dem/der Freiwilligenkoordinator_in.
- Sollten Sie in einen Konflikt geraten, nehmen Sie immer die Hilfe der/des Freiwilligenkoordinators in Anspruch.
- Für den Kontakt zur Presse sind ausschließlich die entsprechenden Stellen des DRK zuständig.
- Bei Verstößen gegen vereinbarte Regeln kann das DRK von seinem Hausrecht Gebrauch machen.

Im Umgang mit Flüchtlingen

- Die Bewohner_innen der Unterkunft sind immer mit Respekt zu behandeln. Flüchtlinge nehmen ein Menschenrecht wahr – Menschenrechte muss man sich nicht „verdienen“, etwa durch häufige Äußerungen von Dankbarkeit oder „richtiges“ Verhalten.
- Wer in den Kontakt mit personenbezogenen Daten kommt, darf diese nicht weitergeben. Dies gilt auch gegenüber Behörden.
- Fotos, auf denen Menschen zu sehen sind, dürfen nur mit dem Einverständnis der Abgebildeten veröffentlicht werden. Dies gilt auch für Social Media.
- Einzelne Bewohner_innen sollten nicht bevorzugt werden, z.B. durch Geschenke wie Geld, SIM-Karten o.ä.
- Niemand darf aufgrund seiner Herkunft, Hautfarbe, Religion, politischen Anschauung, sexuellen Orientierung, sozialen Stellung oder seines Geschlechts diskriminiert werden.
- Die Bewohner_innen sind Geflüchtete, Flüchtlinge oder Asylbewerber_innen. Das Wort „Asylant“ hingegen weckt negative Konnotationen und sollte vermieden werden.
- Nicht jeder möchte über seine Erfahrungen auf der Flucht oder in seinem Heimatland sprechen. Niemand sollte dazu gedrängt werden.
- Männer sollten sich nicht in einer abgetrennten Frauenunterkunft aufhalten und umgekehrt.
- Kulturelle Unterschiede sind kein Grund in Panik auszubrechen. Nehmen Sie es nicht persönlich, wenn z.B. eine muslimische Frau einem männlichen Helfer, mit dem sie nicht verwandt ist, nicht die Hand geben will.

- Schützen Sie Ihre eigene Privatsphäre. Überlegen Sie sich genau, ob Sie z.B. jemandem Ihre Telefonnummer geben. Fühlen Sie sich zu nichts verpflichtet, was über die Aufgabe, die Sie freiwillig übernommen haben, hinausgeht.
- Umgang mit Konflikten: Wenn ein Konflikt ausbricht, rufen Sie jemanden um Hilfe, z.B. den Sicherheitsdienst oder jemanden vom Team Helferkoordination.

Die Grundsätze des DRK

Alle, die in einer Unterkunft des DRK tätig werden, sollten sich als Botschafter_innen des Roten Kreuzes verstehen und verpflichten sich zur Einhaltung der Grundsätze des DRK.

Menschlichkeit

Die internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, entstanden aus dem Willen, den Verwundeten der Schlachtfelder unterschiedslos Hilfe zu leisten, bemüht sich in ihrer internationalen und nationalen Tätigkeit, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Sie ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Sie fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern.

Unparteilichkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung unterscheidet nicht nach Nationalität, Rasse, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Sie ist einzig bemüht, den Menschen nach dem Maß ihrer Not zu helfen und dabei den dringendsten Fällen den Vorrang zu geben.

Neutralität

Um sich das Vertrauen aller zu bewahren, enthält sich die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung der Teilnahme an Feindseligkeiten wie auch, zu jeder Zeit, an politischen, rassischen, religiösen oder ideologischen Auseinandersetzungen.

Unabhängigkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist unabhängig. Wenn auch die Nationalen Gesellschaften den Behörden bei ihrer humanitären Tätigkeit als Hilfsgesellschaften zur Seite stehen und den jeweiligen Landesgesetzen unterworfen sind, müssen sie dennoch eine Eigenständigkeit bewahren, die ihnen gestattet, jederzeit nach den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung zu handeln.

Freiwilligkeit

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung verkörpert freiwillige und uneigennützige Hilfe ohne jedes Gewinnstreben.

Einheit

In jedem Land kann es nur eine einzige Nationale Rotkreuz- oder Rothalbmondgesellschaft geben. Sie muss allen offen stehen und ihre humanitäre Tätigkeit im ganzen Gebiet ausüben.

Universalität

Die Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung ist weltumfassend. In ihr haben alle Nationalen Gesellschaften gleiche Rechte und die Pflicht, einander zu helfen.

Ich habe die Verhaltensregeln verstanden und verpflichte mich zu ihrer Einhaltung.

Datum:

Unterschrift:

2.4 Trainings für Mithelfende

Werkzeug 2.4.A: Trainings für Mithelfende - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

- 1) Freiwillige Training für die Mithelfenden planen
- 2) Spezifische Ausbildung für verschiedene Zielgruppen, wie vorab registrierte Mithelfende, häufig wiederkehrende Mithelfende und spontane Mithelfende sowie abhängig von Einsatzgebiet
- 3) Training der Situation, wie langanhaltende und vorhersehbare Lagen oder neuartige, kurzfristige Einsätze, anpassen
- 4) Kurze Module entwickeln, die flexibel angepasst an die Zielgruppe oder die Situation unterrichtet werden können
- 5) Methodenmix anwenden
- 6) Gemeinsame Schulungen von Einsatzkräften und Mithelfenden durchführen
- 7) Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Trainings durchführen

Werkzeug 2.4.1.A: Training für die Mithelfenden planen - Fragen zur Selbstreflexion (ENSURE/KFS¹)

- Ist ein Training für Mithelfende bei der jeweiligen Organisation überhaupt sinnvoll? Reicht auch ein kurzes Briefing direkt vor dem Einsatz aus?
- Wer sollte geschult werden: generell alle Mithelfenden, solche mit speziellen Aufgaben oder solche, die häufiger eingesetzt werden?
- Welche Inhalte sollen beim Training geschult werden? Was müssen die Mithelfenden wissen? Welche Inhalte sind besonders wichtig? Hilfreiche zusätzliche Fragen: Wo sollen Mithelfende eingesetzt werden? Was müssen sie dafür wissen oder können?
- Welchen Umfang sollen die jeweiligen Trainings haben?
- Wer kann die einzelnen Module entwickeln?
- Wer kann die Trainings durchführen?
- Welche Kosten entstehen dadurch? Wie können diese Kosten gedeckt werden?
- Wie können die Lehrinhalte didaktisch angemessen vermittelt werden? Welche Methoden haben sich bisher z.B. bei den Erste Hilfe Schulungen bewährt?

Werkzeug 2.4.1.B: Training für die Mithelfenden planen – Workshop-Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Workshop – Training für Mithelfende

Ziel/Fragestellung A: Zielgruppen identifizieren

Methode 1: Gruppenarbeit

- o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Welche Gruppe von Mithelfenden soll ein Training erhalten?“
- o Basierend auf der Liste zu den Einsatzgebieten der Mithelfenden wird im Plenum zu jedem Einsatzgebiet entschieden, ob für diesen Einsatz ein Training oder ein Briefing notwendig bzw. sinnvoll ist.
- o Die Entscheidung wird angemessen visualisiert.

Ziel/Fragestellung B: Lehrinhalte zusammentragen und bewerten

Methode 1: Einzelarbeit

- o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Was sollte ein Training/Briefing für Mithelfende bzw. eine bestimmte Gruppe Mithelfender beinhalten?“
- o Anmerkung: Es ist hilfreich an diese Fragestellung zunächst ganz offen heranzugehen. Genutzt werden kann die vorab erstellte Übersicht zu den Zielgruppen der Trainings bzw. Briefings.
- o Ein Inhalt wird in großer Schrift und lesbar auf eine Moderationskarte geschrieben.

Methode 2: Gruppenarbeit - Clustern

- o Im Plenum werden die einzelnen Nennungen zusammengetragen und direkt der jeweiligen Zielgruppe zugeordnet.
- o Nennungen gleicher Inhalte werden zusammengefasst und nebeneinander an einer Metaplanwand fixiert. Ggf. wird eine einheitliche Bezeichnung je Inhalt gewählt.

Methode 3: Gruppen- oder Kleingruppenarbeit - Bewerten

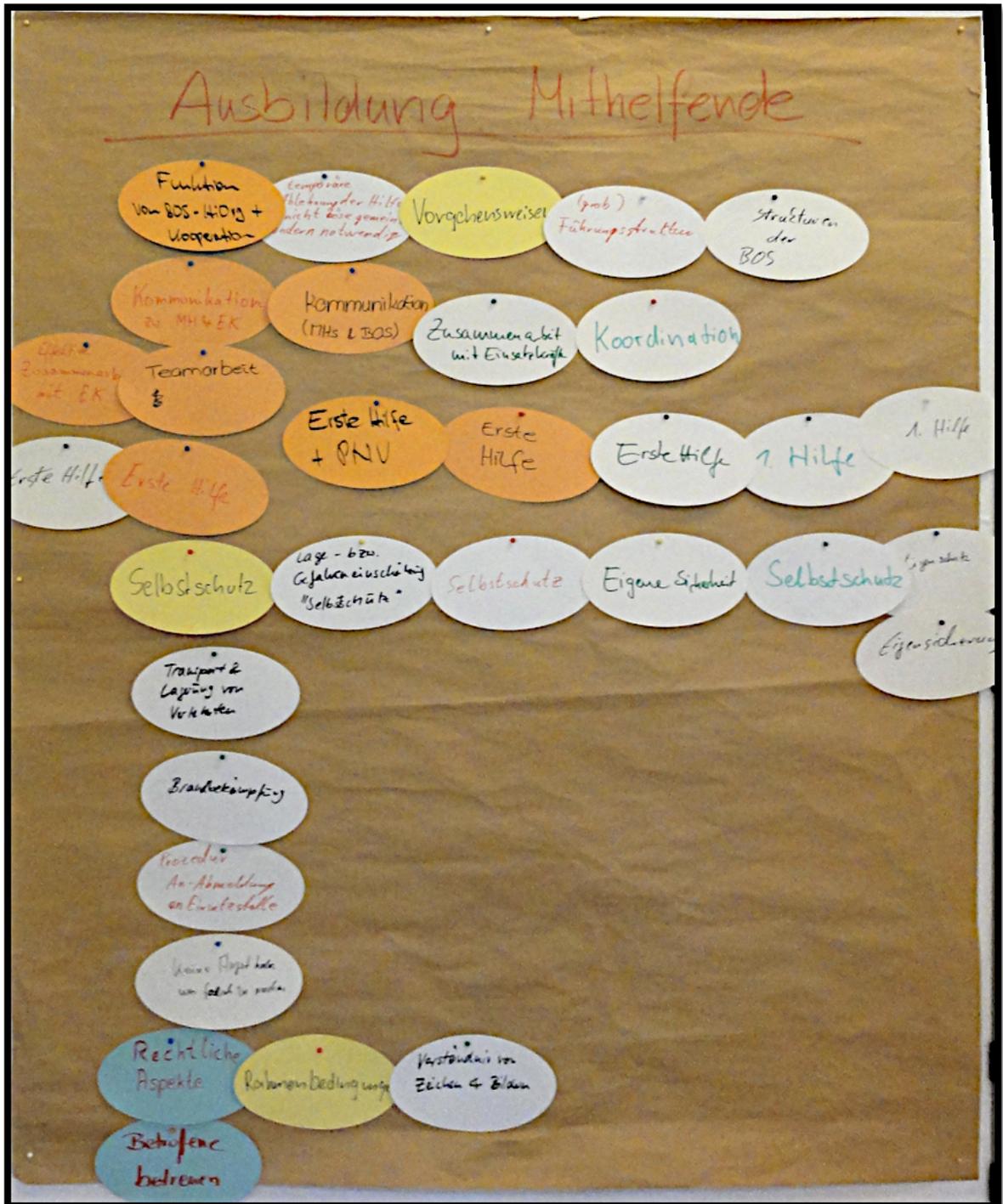
- o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Wie wichtig sind die einzelnen erarbeiteten Lehrinhalte für die jeweilige Zielgruppe?“
- o Je nach Relevanz werden die Inhalte mit (++) für sehr wichtig, mit (+) für eher wichtig oder (-) nicht wichtig beschriftet.
- o Anmerkung: Es ist hilfreich mögliche Vorkenntnisse der Mithelfenden in Betracht zu ziehen.
- o Die Einigung dazu kann im Plenum erfolgen. Ist die Gruppe sehr groß oder heterogen bietet sich eine Beantwortung der Frage in Kleingruppen an, welche im Anschluss noch einmal im Plenum vorgestellt und diskutiert werden sollte.

Ziel/Fragestellung C: Umsetzungsbedingungen herausarbeiten

Methode 1: Gruppen- oder Kleingruppenarbeit

- o Die Teilnehmenden sollen die Frage beantworten „Welche Bedingungen der Umsetzung gibt es zu beachten?“
- o Es wird erarbeitet und aufgeschrieben, was getan werden muss, um ein Training für Mithelfende umzusetzen (z.B. in Bezug auf Finanzierung, Ausbilder*in, Umfang, Methoden).
- o Die Einigung dazu kann im Plenum erfolgen. Ist die Gruppe sehr groß oder heterogen, bietet sich eine Beantwortung der Frage in Kleingruppen an, welche im Anschluss noch einmal im Plenum vorgestellt und diskutiert werden sollte.

Werkzeug 2.4.2.A: Empfohlene Lehrinhalte - Praxisbeispiel I (ENSURE/KFS¹)



Werkzeug 2.4.2.B: Empfohlene Lehrinhalte – Praxisbeispiel II (ENSURE/KFS¹)

ENSURE

Ausbildung Mithelfende

Ausbildungskonzept Bevölkerung

- Baustein 1: Das ENSURE System**
- Baustein 2: Bevölkerungsschutz in Deutschland**
- Baustein 3: Teamarbeit und Kommunikation**
- Baustein 4: Erste Hilfe & Erkennen von Belastungssituationen**
- Baustein 5: Richtiges Verhalten in Katastrophen, Retten & Transportieren**
- Baustein 6: Brandbekämpfung**

3. Empfehlungen für den Einsatz

Aufgrund der vielfältigen Erfahrungen eines fehlenden Miteinanders wünschen sich viele Einsatzkräfte Anleitungen, wie man mit Mithelfenden im Einsatz umgehen kann. Mit den in diesem Kapitel vorgestellten praxisnahen Werkzeugen und Beispielen soll diesem Wunsch entsprochen werden. Es muss noch einmal darauf hingewiesen werden, dass es keine einheitlichen und allgemeingültigen Anleitungen für alle Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) in den verschiedenen Regionen Deutschlands geben kann. Die vorgestellten Werkzeuge und Beispiele dienen lediglich der Orientierung und der Anregung.

3.1 Allgemeine Hinweise

Bevor konkrete auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bezogene Arbeitsmittel vorgestellt werden, seien einige allgemeine Hinweise erwähnt. Es finden sich folgende Werkzeuge oder Beispiele:

- Werkzeug 3.1: Allgemeine Hinweise - Empfehlungen (**Seite 49**)

3.2 Empfehlungen zum generellen Umgang mit Mithelfenden

Der Umgang mit Mithelfenden gestaltet sich anders als der Umgang mit Kräften innerhalb einer Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben. Zum generellen Umgang mit Mithelfenden finden sich folgende Werkzeuge oder Beispiele:

- Werkzeug 3.2.A: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen (**Seite 49**)
- Werkzeug 3.2.B: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen zur Kommunikation (**Seite 50**)
- Werkzeug 3.2.C: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen zur Führung (**Seite 50**)

3.3 Empfehlungen vor dem Einsatz von Mithelfenden

Bevor die Mithelfenden aktiv an der Bewältigung von Krisen- oder Katastrophensituationen beteiligt werden, empfiehlt es sich, einige Punkte zu klären oder zu organisieren. Diesbezüglich finden sich folgende Werkzeuge oder Beispiele:

- Werkzeug 3.3.A: Vor dem Einsatz von Mithelfenden - Empfehlungen (**Seite 51**)
- Werkzeug 3.3.1.A: Akquise und Vorabregistrierung - Empfehlungen (**Seite 52**)
- Werkzeug 3.3.1.B: Akquise und Vorabregistrierung - Praxisbeispiel: Nutzung sozialer Medien (**Seite 53**)
- Werkzeug 3.3.2.A: Lageerkundung und Planung mit Blick auf Mithelfende - Checkliste (**Seite 54**)
- Werkzeug 3.3.3.A: Neu eintreffende Mithelfende schnell ins Boot holen - Praxisbeispiel: Informationskarte (**Seite 55**)

- Werkzeug 3.3.6.A: Registrierung der Mithelfenden – Praxisbeispiel: Registrierungsbogen I (**Seite 56**)
- Werkzeug 3.3.6.B: Registrierung der Mithelfenden – Praxisbeispiel: Registrierungsbogen II (**Seite 57**)
- Werkzeug 3.3.7.A: Ressourcen ermitteln und Personal planen – Empfehlungen (**Seite 58**)
- Werkzeug 3.3.7.B: Ressourcen ermitteln und Personal planen – Praxisbeispiel: Übersicht (**Seite 59**)
- Werkzeug 3.3.7.C: Ressourcen ermitteln und Personal planen – Praxisbeispiel: Dienstplan (**Seite 60**)
- Werkzeug 3.3.9.A: Einweisung der Mithelfenden – Checkliste (**Seite 61**)

3.4 Empfehlungen während und nach dem Einsatz von Mithelfenden

Auch während und nach dem Einsatz von Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung sollte auf verschiedene Aspekte geachtet werden. Diesbezüglich finden sich folgende Werkzeuge oder Beispiele:

- Werkzeug 3.4.A: Während und nach dem Einsatz von Mithelfenden – Empfehlungen (**Seite 62**)
- Werkzeug 3.4.1.A: Fortlaufende Kommunikation mit den Mithelfenden – Praxisbeispiel: Nutzung sozialer Medien (**Seite 63**)
- Werkzeug 3.4.3.A: De-Briefing für die Mithelfenden – Checkliste (**Seite 63**)
- Werkzeug 3.4.4.A: Mithelfenden Reflexionsmöglichkeiten anbieten – Beispiel (**Seite 64**)

3.1 Allgemeine Hinweise

Werkzeug 3.1: Allgemeine Hinweise - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

Allgemeine Hinweise – Handlungsempfehlungen
auf das Unbekannte (Beteiligung von Mithelfenden) vorbereiten
<ul style="list-style-type: none"> o achtsam in Bezug auf Mithelfende sein o Unplanbarkeit der Anzahl der Mithelfenden akzeptieren o trotzdem hochgradig geplant und organisiert vorgehen o ein Repertoire an Handlungsoptionen zur Verfügung haben o aus Feedback und Erfahrungen lernen
Flexibel bleiben
<ul style="list-style-type: none"> o flexibel und improvisiert entsprechend der gegebenen Situation agieren
aus Erfahrungen und Fehlern lernen
<ul style="list-style-type: none"> o positive und negative Erfahrungen sammeln und daraus lernen o eigene Fehlbarkeit akzeptieren und Fehler zulassen o Fehlerkultur entwickeln
Anlaufstelle für Mithelfende
<ul style="list-style-type: none"> o Hilfsangebote der Mithelfenden ernstnehmen und wahrnehmen o als Ansprechpartner für Mithelfende anbieten
Mithelfende nicht fest in den Katastrophenschutz einplanen
<ul style="list-style-type: none"> o Mithelfende nicht als verlässlichen Bestandteil des Katastrophenschutzes einplanen o Mithelfende dann ergänzend und der Situation angemessen einsetzen, wenn sie vor Ort sind
zusätzliche Zeit und Ressourcen einplanen

3.2 Empfehlungen zum generellen Umgang mit Mithelfenden

Werkzeug 3.2.A: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

Genereller Umgang – Handlungsempfehlungen
Mithelfende nicht ignorieren, sondern einbinden
wertschätzender Umgang auf Augenhöhe
<ul style="list-style-type: none"> o z.B. respektvoller und verständnisvoller Umgang und Kommunikation o z.B. Mithelfende als Partner*innen anerkennen
transparente, direkte und klare Kommunikation
Führungsstil den anwesenden Mithelfenden anpassen
Mithelfenden gewissen Freiraum bei der Erfüllung von Aufgaben lassen
bestehende Helferstrukturen nutzen
Mithelfenden in angemessener Form Grenzen setzen

Werkzeug 3.2.B: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen zur Kommunikation (ENSURE/KFS¹)

Kommunikation – Handlungsempfehlungen
transparent kommunizieren, d.h.
<ul style="list-style-type: none"> o z.B. Mithelfenden alle wichtigen Informationen zur Verfügung stellen o z.B. Regeln, Entscheidungen, Veränderungen, etc. proaktiv kommunizieren und erklären
direkt und klar kommunizieren
<ul style="list-style-type: none"> o mündlich, bevorzugt persönlich kommunizieren o kurze und eindeutige Sätze nutzen o klare, verständliche Sprache wählen o keine Abkürzungen oder Fachbegriffe verwenden
Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist, z.B. durch
<ul style="list-style-type: none"> o Fragen der Mithelfenden zulassen und ruhig beantworten o Nachfragen, ob eigene Aussagen verständlich waren o Kommunizierte durch die Mithelfenden wiederholen lassen

Werkzeug 3.2.C: Genereller Umgang mit Mithelfenden - Empfehlungen zur Führung (ENSURE/KFS¹)

Führung – Handlungsempfehlungen
Führung den anwesenden Mithelfenden anpassen
<ul style="list-style-type: none"> o vorregistrierte Mithelfende: lassen sich i.d.R. gut einbinden und führen o noch nicht organisierte Mithelfende: sollten angemessen angesprochen und schnell eine Zusammenarbeit mit BOS angeboten werden, z.B. durch Aufgabenzu- und einweisung o organisierte, strukturierte Mithelfende: offener kooperativer Führungsstil unter Nutzung der bestehenden Helfendenstrukturen und deren Ansprechpersonen empfohlen
kooperativer Führungsstil
<ul style="list-style-type: none"> o mit Mithelfenden kooperieren, nicht sie kontrollieren o gemeinsames Ziel bewusst machen und kommunizieren o Aufgaben abgeben (z.B. bei Aufgaben ohne spezielle Kenntnisse/Supervision; wenn Mithelfende spezielles Fachwissen aufweisen) o angenehme Atmosphäre schaffen, z.B. „Laut loben, leise tadeln“
Mithelfenden gewissen Freiraum bei der Erfüllung von Aufgaben lassen
<ul style="list-style-type: none"> o Vertrauen in die Bevölkerung, deren Zuverlässigkeit und Fähigkeiten haben o Mithelfenden Verantwortung für bestimmte definierte Aufgabenbereiche übergeben
bestehende Helfendenstrukturen nutzen, dazu
<ul style="list-style-type: none"> o dortige Ansprechpartner*innen identifizieren, Kontakt aufnehmen und in Kontakt bleiben
angemessen Grenzen setzen
<ul style="list-style-type: none"> o auf Gefahren, Arbeitsschutz und Belastungsgrenzen proaktiv hinweisen o Regeln kommunizieren und proaktiv begründen o wenn nötig(!) können Verbote oder Platzverweise ausgesprochen werden

3.3 Empfehlungen vor dem Einsatz von Mithelfenden

Werkzeug 3.3.A: Vor dem Einsatz von Mithelfenden – Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

Vor dem Einsatz – Handlungsempfehlungen
Akquise
o z.B. über Soziale Medien, bestehende Helfendenstrukturen, Vorabregistrierung oder reaktiv
Lage erkunden mit Blick auf Mithelfende
o z.B. wie viele Mithelfende anwesend/erwartet; potentielle Arbeiten für Mithelfende; vorhandene Helfendenstrukturen
o Aufgabenliste erstellen
Einsatz planen mit Blick auf Mithelfende
o z.B. Versorgung, Verpflegung, Absicherung (Arbeitsschutzmaterialien; rettungsdienstliche Absicherung; PSNV)
Neu eintreffende Mithelfende schnell ins Boot holen
o z.B. mittels Informationskarte (bei vielen Mithelfenden in kurzer Zeit)
Zentrale Anlaufstelle für Mithelfende einrichten
o inkl. fester Ansprechperson, zentraler Telefonnummer und E-Mail-Adresse
o z.B. auch als Informationspunkt, Registrierungsstelle, Spendenabgabestelle nutzbar
Begrüßung der Mithelfenden
o inkl. Danksagung, eigene Person vorstellen
o z.B. zusammen mit Briefing/Einweisung
Registrierung der Mithelfenden
o z.B. für Arbeits- und Versicherungsschutz der Mithelfenden
o z.B. für Überblick über zur Verfügung stehende Ressourcen
o Mithelfenden Zweck erklären (z.B. Versicherungsschutz)
o inkl: Name, Geburtsdatum, Geburtsort, Anschrift, Telefon-/Handynummer und/oder E-Mail-Adresse
o Datenschutz beachten, ggf. Datenschutzbelehrung unterschreiben lassen
Ressourcen ermitteln
o z.B. mittels Registrierungsbogen
o Übersicht erstellen
Personal planen
o z.B. mittels Aufgabenliste und Ressourcenübersicht
o Personal entsprechend Fähigkeiten und Interessen (wenn möglich) zuordnen
o übersichtliche und nachvollziehbare Darstellung erstellen
Einteilung der Mithelfenden
o wichtigste Aufgaben zuerst
o inkl. Definition/Beschreibung der Tätigkeit
o z.B. im Rahmen der Registrierung oder Briefing/Einweisung
o ggf. auf neue Ansprechperson verweisen
Kenntlichmachen der Mithelfenden
o z.B. mit Warnwesten, T-Shirts oder Ausweisen
o ggf. unterschiedliche Kenntlichmachung entsprechend Kompetenzen / Einsatzgebieten
Einweisung / Briefing
o vor jedem Einsatz; mindestens täglich
o inkl. Danksagung; Vorstellen; Lage-, Einsatzortbeschreibung; Aufgabeneinteilung; rechtliche Aspekte, Arbeitsschutz; mögliche Gefahren; Befugnisse/Regeln; Belastungsgrenzen; Arbeits- und Pausenzeiten

Werkzeug 3.3.1.A: Akquise und Vorabregistrierung - Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

- 1) mindestens eine feste Ansprechperson zur Kontaktaufnahme aufseiten der BOS bestimmen
- 2) zur Akquise möglichst viele verschiedene Formen nutzen, da:
 - a. mit unterschiedlichen Akquiseformen erreicht man unterschiedliche Menschen
 - b. BOS bleiben flexibel in verschiedenen Katastrophensituationen
- 3) viele verschiedene Medien nutzen, z.B. um gezielt Aufrufe zu starten
 - a. vor allem soziale Medien nutzen, da derzeit das bevorzugte Kommunikationsmittel der Mithelfenden
 - b. Verantwortliche*r für (soziale) Medien beobachtet dortige Kommunikation fordert zur Mithilfe auf (z.B. Helfendenprofile, Spendenwünsche)
 - c. Kanäle fortlaufend beobachten und Anfragen schnell beantworten
 - d. auf einheitliche Kommunikation achten: gleiche Information auf allen Kanäle
- 4) Bestehende Helfendenstrukturen zur Akquise nutzen
 - a. erspart zeitliche und personelle Ressourcen aufseiten der BOS
 - b. bestehende Helfendenstrukturen identifizieren, zu ihnen Kontakt aufnehmen und mit ihnen zusammenarbeiten
 - c. möglichst bereits zwischen Katastrophen
- 5) Mithelfende können über Vorabregistrierung (z.B. App, Webseite) erfasst und bei Bedarf angesprochen werden
 - a. System bereits vor Katastrophen einrichten und bewerben
 - b. Mithelfende melden sich vor Katastrophen an und geben Qualifikationen an
 - c. BOS haben im Katastrophenfall Überblick über vorhandene Kompetenzen und Qualifikationen bei den Mithelfenden
 - d. BOS können gezielt akquirieren
- 6) auch reaktiv Hilfsangebote annehmen und Mithelfende einbinden
 - a. bietet sich an, wenn schon viele Mithelfende am Einsatzort eingetroffen sind oder, wenn viele Mithelfende erwartet werden

Werkzeug 3.3.1.B: Akquise und Vorabregistrierung – Praxisbeispiel: Nutzung sozialer Medien (INKA⁵)

Checkliste

Nutzung sozialer Medien im Katastrophenschutz

- | | |
|------------------------|---|
| STRATEGISCH | <ul style="list-style-type: none"> • Welche Ziele wollen wir mit dem Einsatz sozialer Medien verfolgen? • Welche Ideen können wir mit den verfügbaren personellen, finanziellen und technischen Mitteln umsetzen? • Welche sozialen Medien wollen wir nutzen? • Welche Zielgruppen wollen wir über welche Kanäle erreichen? |
| ORGANISATORISCH | <ul style="list-style-type: none"> • Wie wollen wir die fachlichen Verantwortlichkeiten für die Kommunikation über soziale Medien gestalten? • Wer soll die Kommunikation über soziale Medien übernehmen? |
| INHALTLICH | <ul style="list-style-type: none"> • Welche Themen und Botschaften wollen wir über soziale Medien begleiten bzw. senden? • In welchem Stil wollen wir unsere Zielgruppe ansprechen und mit ihr kommunizieren? • Welche Formate (Text, Bild, Ton, Video etc.) wollen wir für die Präsentation der Inhalte nutzen? • Wie wollen wir mit (negativen) Kommentaren und Inhalten umgehen? |
| RECHTLICH | <ul style="list-style-type: none"> • Wie wollen wir Telemediengesetz, Datenschutzregelungen, Vorgaben zur Barrierefreiheit von Internetangeboten, Namens- und Markenrecht, Presse- und Urheberrecht sowie Haftungsregelungen einhalten? |

Werkzeug 3.3.3.A: Neu eintreffende Mithelfende schnell ins Boot holen – Praxisbeispiel: Informationskarte (INKA⁵)

Für ungebundene Helferinnen und Helfer vor Ort

Vielen Dank für Deine Bereitschaft zur Unterstützung! Wir freuen uns sehr über jede Hilfe. Bitte melde Dich bei einer Einsatzkraft. Von ihr erfährst Du, wo aktuell Hilfe benötigt wird.

Ohne Arbeitsschutz geht nichts: Im Einsatz ist festes Schuhwerk ein Muss. Sonnenschutz und regelmäßige Pausen ebenso. Esst, trinkt und schläft regelmäßig. Ansonsten droht die Gefahr von Arbeitsunfällen. Passt aufeinander auf!

Und eins noch: Bitte entschuldige, falls Dir nicht unmittelbar eine Aufgabe zugewiesen werden kann oder der Ton im Einsatz mal etwas rauer ist. Wir sind eine lernende Organisation und noch dabei, die festen Einsatzstrukturen für ungebundene Helferinnen und Helfer zu öffnen.

Vielen Dank nochmals und auf eine gute Zusammenarbeit!

Dein Deutsches Rotes Kreuz

Werkzeug 3.3.6.A: Registrierung der Mithelfenden – Praxisbeispiel: Registrierungsbogen I (DRK³)

6.2 Beispiel für einen Meldebogen

Kreisverband **NAME KREISVERBAND/UNTERKUNFT**



MELDEBOGEN UNGEBUNDENE HELFER

Ich möchte mich als ungebundene/r Helfer/in in der Flüchtlingshilfe des Deutschen Roten Kreuzes engagieren.

Name: _____

Vorname: _____

Handynummer: _____

Email: _____

Adresse: _____

Geburtsdatum*: _____

Krankenkasse*: _____

Erlerner Beruf/Ausbildung/relevante Zertifikate: _____

Sprachkenntnisse (mit Einschätzung des Niveaus): _____

Fertigkeiten/Talente: _____

Tätigkeitswünsche: _____

Zeitliche Verfügbarkeit (Wochentage, Uhrzeiten, Einsatzdauer): _____

*Diese Angaben sind nötig für die Unfallversicherung.

Hinweis zum Datenschutz: Die hier übermittelten Daten dienen der Koordination der Flüchtlingshilfe und werden selbstverständlich nicht an Dritte weitergegeben.

Ja, ich bin über meine Pflicht zur Verschwiegenheit hinsichtlich personenbezogener Informationen, die ich durch meine Tätigkeit als HelferIn in der Flüchtlingshilfe erfahren habe, unterrichtet worden. Diese Pflicht zur Verschwiegenheit bleibt auch nach dem Ende meines Engagements bestehen.

Ort, Datum Unterschrift

Bitte den Meldebogen per E-Mail an: **E-Mail-Adresse Helferkoordination**

Werkzeug 3.3.6.B: Registrierung der Mithelfenden - Praxisbeispiel: Registrierungsbogen II (DRK⁴)

DRK-Kreisverband
Berlin-City e.V.



**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Aus Liebe zum Menschen.

Registrierung ungebundener Helferinnen und Helfer

Ich möchte mich persönlich als ungebundene Helferin/ungebundener Helfer in der Flüchtlingshilfe engagieren. Damit mein Einsatz besser koordiniert und meine Einsatzwünsche berücksichtigt werden können, teile ich dem DRK-Kreisverband Berlin-City e.V. nachfolgende Daten mit:

Name: _____

Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Nationalität: _____

Telefonische Erreichbarkeit : _____

E-Mailadresse: _____

Bevorzugte Kontaktaufnahme (bitte ankreuzen): eMail Telefon

Fremdsprachenkenntnisse: _____

Erlerner Beruf: _____

Sonstige relevanten Kenntnisse/Tätigkeitswünsche:

Mögliche Einsatzzeiten: (Wochentag, Uhrzeiten)

Kurzfristig verfügbar: ja nein

Datum: _____ Unterschrift: _____

Wichtiger Hinweis zum Datenschutz:
Der Schutz Ihrer Daten ist für uns selbstverständlich! Wir nutzen Ihre Daten ausschließlich zur Koordination in der Flüchtlingshilfe und geben diese nicht an Dritte weiter.

Werkzeug 3.3.7.A: Ressourcen ermitteln und Personal planen - Empfehlungen
(ENSURE/KFS¹)

Ressourcen ermitteln – Checkliste	
Einsatzort: _____	Datum: _____
Durchgeführt von: _____	
Überblick über zu erledigende Aufgaben verschaffen	<input type="checkbox"/>
Aufgaben priorisieren	<input type="checkbox"/>
Überblick über die Anforderungen der Aufgaben verschaffen	<input type="checkbox"/>
Überblick über die verfügbaren Ressourcen bei den Mithelfenden verschaffen	<input type="checkbox"/>
Dienstplan erstellen, indem zu erledigenden Aufgaben mit verfügbaren Ressourcen abgestimmt werden	<input type="checkbox"/>
Mithelfende über Aufgaben informieren	<input type="checkbox"/>

Werkzeug 3.3.7.C: Ressourcen ermitteln und Personal planen - Praxisbeispiel: Dienstplan (DRK³)

6.3 Beispiel für einen Wochenplan

Zu besetzende Schichten für Helfer_innen in einer Flüchtlingsunterkunft, beispielhaft für eine Unterkunft mit ca. 200 bis 250 Bewohnern (als Vorlage diente der Wochenplan der Notunterkunft Jahnstraße in Witten, geleitet vom DRK Kreisverband Witten).

Aufgabenbereich (Anzahl zu besetzender Positionen)	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
Verpflegung Frühstück 8.00-11.00, (6)	1. 2. 3. 4. 5. 6.						
Küche 11.00-13.00, (1)	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
Verpflegung Mittagessen 13.00-16.00, (6)	1. 2. 3. 4. 5. 6.						
Küche 16.00-18.00, (1)	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
Verpflegung Abendessen 18.00-21.00, (6)	1. 2. 3. 4. 5. 6.						
Ausgabe Bekleidung Di. & Do., 16.00- 19.00, (5)	1. 2. 3. 4. 5.						
ZBV ¹ Bekleidung							
Artikel für den täglichen Bedarf Mo., Mi. & Fr., 16.00- 18.00, (3)	1. 2. 3.						
Kinderbetreuung 10.00-12.30, (2)	1. 2.						
Kinderbetreuung 15.00-18.30, (2)	1. 2.						
ZBV Kinderbetreuung							
San-Dienst 8.00-15.00, (2)	1. 2.						
San-Dienst 15.00-22.00, (2)	1. 2.						
San-Dienst Nacht 22.00-8.00, (2)	1. 2.						
Haustechnik ²							
Fahrdienst							
Dolmetscher							
Sozialer Betreuungsdienst							

¹ ZBV (Abk.), Zur besonderen Verfügung

² Bestimmte Rollen sind nicht direkt an regelmäßige Zeiten gebunden oder sollten ggf. aufeinander abgestimmt werden, wie beispielsweise bei Arztterminen der Fahrdienst und der/die Dolmetscher_in.

Werkzeug 3.3.9.A: Einweisung der Mithelfenden - Checkliste (ENSURE/KFS¹)

Einweisung / Briefing für Mithelfende	
Einsatzort: _____	Datum: _____
Durchgeführt von: _____	
Danksagung	<input type="checkbox"/>
Vorstellen der eigenen Person und sonstiger Ansprechpersonen	<input type="checkbox"/>
Lage, Einsatzort und -struktur beschreiben (inkl. Verpflegungsmöglichkeiten, sanitäre Einrichtungen etc.)	<input type="checkbox"/>
Aufgaben einteilen (inkl. Aufgabenbeschreibung, Abgrenzung von anderen Tätigkeiten)	<input type="checkbox"/>
Rechtliche Aspekte (z.B. Unfallschutz)	<input type="checkbox"/>
Sicherheitshinweise	
Unfallverhütung	<input type="checkbox"/>
Arbeitsschutz	<input type="checkbox"/>
Mögliche Gefahren	<input type="checkbox"/>
Befugnisse / Regeln	<input type="checkbox"/>
Körperliche und seelische Belastungsgrenzen	<input type="checkbox"/>
Arbeits- und Pausenzeiten	<input type="checkbox"/>
Ggf. Arbeitsschutzmaterialien verteilen	<input type="checkbox"/>
Ggf. Information zur Organisation	<input type="checkbox"/>
Ggf. Einweisung in Katastrophenschutz	<input type="checkbox"/>
Ggf. Informationsmaterial verteilen	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	
_____	<input type="checkbox"/>

3.4 Empfehlungen während und nach dem Einsatz von Mithelfenden

Werkzeug 3.4.A: Während und nach dem Einsatz von Mithelfenden – Empfehlungen (ENSURE/KFS¹)

Während und nach dem Einsatz – Handlungsempfehlungen
Fortlaufende Kommunikation mit den Mithelfenden
<ul style="list-style-type: none"> o Mithelfende vor Ort: Zwischenfeedback einholen und geben (z.B. Arbeitsfortschritt; Probleme; Fragen; Erschöpfungsgrad) o Mithelfende nicht vor Ort: mit interessierten Mithelfenden in Kontakt bleiben; z.B. über soziale Netzwerke
auf Mithelfende genauso achten wie auf professionelle Einsatzkräfte
<ul style="list-style-type: none"> o z.B. in Bezug auf Verpflegung, Versorgung, Sicherheit, Pausen- und Arbeitszeiten, PSNV
De-Briefing für die Mithelfenden
<ul style="list-style-type: none"> o Danksagung für Unterstützung o Einsatzfortschritt darstellen o Vor-Ort-Feedback einholen o weitere/zukünftige Unterstützungsbedarfe o Reflexionsmöglichkeiten o Verabschiedung
Mithelfenden Reflexionsmöglichkeiten anbieten
<ul style="list-style-type: none"> o z.B. Treffpunkt zum Austausch; abendliche Feedbackrunden; Helfendenfest; professionelle Supervision; PSNV
mit Mithelfenden nach dem Einsatz in Kontakt bleiben
Nachbereitung des Einsatzes
<ul style="list-style-type: none"> o im Team der professionellen Einsatzkräfte o z.B. Ablauf der Einbindung; zukünftige Veränderungsbedarfe

Werkzeug 3.4.1.A: Fortlaufende Kommunikation mit den Mithelfenden - Praxisbeispiel: Nutzung sozialer Medien (INKA⁵)

Checkliste	
Nutzung sozialer Medien im Katastrophenschutz	
STRATEGISCH	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Ziele wollen wir mit dem Einsatz sozialer Medien verfolgen? • Welche Ideen können wir mit den verfügbaren personellen, finanziellen und technischen Mitteln umsetzen? • Welche sozialen Medien wollen wir nutzen? • Welche Zielgruppen wollen wir über welche Kanäle erreichen?
ORGANISATORISCH	<ul style="list-style-type: none"> • Wie wollen wir die fachlichen Verantwortlichkeiten für die Kommunikation über soziale Medien gestalten? • Wer soll die Kommunikation über soziale Medien übernehmen?
INHALTLICH	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Themen und Botschaften wollen wir über soziale Medien begleiten bzw. senden? • In welchem Stil wollen wir unsere Zielgruppe ansprechen und mit ihr kommunizieren? • Welche Formate (Text, Bild, Ton, Video etc.) wollen wir für die Präsentation der Inhalte nutzen? • Wie wollen wir mit (negativen) Kommentaren und Inhalten umgehen?
RECHTLICH	<ul style="list-style-type: none"> • Wie wollen wir Telemediengesetz, Datenschutzregelungen, Vorgaben zur Barrierefreiheit von Internetangeboten, Namens- und Markenrecht, Presse- und Urheberrecht sowie Haftungsregelungen einhalten?

Werkzeug 3.4.3.A: De-Briefing für die Mithelfenden - Checkliste (ENSURE/KFS¹)

De-Briefing für Mithelfende	
Einsatzort: _____	Datum: _____
Durchgeführt von: _____	
ggf. gemeinsam mit professionellen Einsatzkräften	
Danksagung für Unterstützung	<input type="checkbox"/>
Darstellung Einsatzfortschritt (Inkl. geleisteter Anteil aller Beteiligten anerkennen und wertschätzen)	<input type="checkbox"/>
Vor-Ort-Feedback einholen (Inkl. Was hat gut funktioniert? Wo gab es Probleme? Was hat gefehlt?)	<input type="checkbox"/>
Hinweisen auf weitere/zukünftige Unterstützungsbedarfe	<input type="checkbox"/>
Hinweisen auf alternative Formate der Zusammenarbeit (z.B. Vorabregistrierung; Ehrenamt)	<input type="checkbox"/>
Hinweisen auf Reflexionsmöglichkeiten (z.B. Treffpunkt zum Austausch; abendliche Feedbackrunden; professionelle Supervision; PSNV)	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	
_____	<input type="checkbox"/>
Verabschiedung	<input type="checkbox"/>

Werkzeug 3.4.4.A: Mithelfenden Reflexionsmöglichkeiten anbieten - Beispiel (ENSURE/KFS¹)

Hilfreiche Hinweise für Mithelfende

Liebe Mithelfende,

vielen Dank für Ihre Unterstützung! Bei Ihrem Einsatz bei uns haben Sie sicherlich vielerlei neue, interessante oder auch aufwühlende Erfahrungen gemacht.

Tauschen Sie sich darüber aus!

- Mit Ihren Verwandten und Freunden
- Mit anderen Mithelfenden, z.B. beim „Mithelfendenabend“, jeden [Tag] von [Uhrzeit] im [Ort].
- Mit uns, z.B. mit [Name], [Telefonnummer], [Adresse]

Das hilft Ihnen und uns, in netter Runde aus den gesammelten Erfahrungen zu lernen.

Wir freuen uns auf Sie!

Gleichzeitig kann eine Beteiligung an einer Katastrophenbewältigung auch emotionalen Stress auslösen. Das ist normal. Wenn Sie das Gefühl haben, dass der Einsatz Sie belastet hat, bieten wir die Möglichkeit, zu einem intensiveren Gespräch.

Anzeichen für eine emotionale Belastung können z.B. sein

- Schlafprobleme
- Vergesslichkeit, Konzentrationsschwierigkeiten oder Koordinationsprobleme
- Appetitlosigkeit
- Körperliche Angeschlagenheit oder Probleme
- Emotionales Taubheitsgefühl
- Immer weiter helfen wollen (keine Pause machen wollen)
- Extreme Schuldzuweisungen
- Gefühl der Hoffnungslosigkeit oder Inkompetenz im Umgang mit Betroffenen
- Schreckhaftigkeit

Stärkere Anzeichen:

- Substanzmissbrauch
- Alpträume
- Sozialer Rückzug
- Häufiges Weinen

Wenn Sie ein plötzliches Auftreten dieser Anzeichen während oder nach Ihrem Einsatz bei uns bemerken oder das Gefühl haben, der Einsatz hat Sie belastet, melden Sie sich.

Gern sprechen wir vertraulich mit Ihnen darüber.

Melden Sie sich bei: _____ (Name)

_____ (Kontaktdaten)

_____ (Zeiten)

Endnoten

1. Entwickelt von der Katastrophenforschungsstelle, im Rahmen des Projektes ENSURE
2. Deutscher Feuerwehrverband e.V. (DFV): Die Integration von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern in den Katastrophenschutz. Flyer. Online zugänglich unter: http://www.inka-sicherheitsforschung.de/fileadmin/Daten/pdf-Downloads/DFV-Fachempfehlung_Spontanhelfer.pdf
3. Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2015): Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer_innen in Flüchtlingsunterkünften. Berlin. Online zugänglich unter: http://www.hkf-stuehlingen.de/Broschuere_DRK.pdf
4. Heger, T.-H. (2015): Konzeptpapier. Unveröffentlichtes Dokument. Zitiert mit freundlicher Genehmigung des DRK Kreisverbandes Berlin-City e.V. / Timo-Christian Heger
5. Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2015): Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz. Berlin 2015.
6. Vöge, M.; Böttche, Ch.; Kühn, O. (2015): INKA. Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz. Leitfaden für Feuerwehren. Berliner Feuerwehr: Berlin.