



Katastrophenforschungsstelle



Handlungsleitfaden

zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden
bei der Katastrophenbewältigung

Katastrophenforschungsstelle
Disaster Research Unit

Dr Katja Schulze
Prof Dr Martin Voss

Handlungsleitfaden

zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der
Katastrophenbewältigung

Katastrophenforschungsstelle Disaster Research Unit

Dr Katja Schulze
Prof Dr Martin Voss

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, Katja; Voss, Martin (2016): Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Photo cover: ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 (©Fraunhofer FOKUS / O. Lang)
Design: Vicente Sandoval

Einführung

Nicht erst nach dem Elbehochwasser 2013 wird vermehrt über eine (stärkere) Einbindung der Bevölkerung in die Arbeit der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) gesprochen. Gegenwärtig finden sich verschiedene Überlegungen und Projekte, die Bevölkerung wirksamer in die Katastrophenbewältigung zu integrieren. Bislang fehlen dafür jedoch weitgehend organisationsübergreifende Handlungsempfehlungen. Diese Lücke soll mit dem vorliegenden „Handlungsleitfaden zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“, welcher von der Katastrophenforschungsstelle (KFS) im Rahmen des Projektes *ENSURE* entwickelt wurde, 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

Der Handlungsleitfaden gibt in einer kurzen und übersichtlichen Form praxisrelevante Handlungsempfehlungen für Katastrophenschützer*innen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Er ist gut für Interessierte geeignet, die sich einen Überblick über die erarbeiteten Empfehlungen verschaffen wollen.

Begriffsdefinition / Abkürzung

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

BOS

- Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben

Der Leitfaden wird ergänzt durch zwei weitere Handreichungen: dem „Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“ mit vertiefenden Infor-

mationen und detaillierten Erläuterungen zu den jeweiligen Empfehlungen und dem „Werkzeugkasten zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“, in welchem sich Materialien und Beispiele für die praktische Umsetzung der gegebenen Handlungsempfehlungen finden.

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. Es werden Empfehlungen für eine organisationsinterne Entwicklung von Strategien (Kapitel 1), Beispiele für konkrete Strategien (Kapitel 2) sowie Empfehlungen für den Einsatz (Kapitel 3) gegeben.

Danksagung

Wir danken allen Experten und Expertinnen, die an den Interviews und Workshops teilgenommen haben. Des Weiteren danken wir den Einsatzkräften der Berliner Feuerwehr und des Roten Kreuzes, welche an der Vollübung 2015 beteiligt waren beziehungsweise die teilnehmende Beobachtung (Einsatzdienstpraktika) unterstützt haben. Sie alle haben durch ihren Input die Inhalte des Manuals und des Handlungsleitfadens maßgeblich mitgestaltet.

1. Empfehlungen für die Entwicklung von Strategien

Da es aufgrund der föderalen Struktur des Katastrophenschutzes in Deutschland keine allgemeingültigen Lösungen für alle Katastrophenschutzorganisationen gleichermaßen geben kann, bietet sich die Entwicklung individueller Strategien an. Es ist zu empfehlen, dass jede BOS für sich entsprechend der bestehenden Gegebenheiten passende und hilfreiche Taktiken für eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen Mithelfenden und Einsatzkräften bei der Katastrophenbewältigung erarbeitet. Im folgenden Kapitel werden vorrangig methodische Empfehlungen (Workshop-Methode) gegeben, wie diese Strategien organisationsintern entwickelt werden können.

1.1 Räume für ein neues Denken öffnen

Der klassische Katastrophenschutz folgt historisch einem top-down Ansatz, bei dem die BOS eine überlegene Expert*innenfunktion einnehmen und sich den angenommenen Defiziten der Betroffenen als „Katastrophenlaien“ annehmen. Im Gegensatz dazu haben Mithelfende in der Vergangenheit bereits mehrfach zur erfolgreichen Bewältigung von Krisen und Katastrophen beigetragen. Es wird empfohlen, dass sich die BOS der hilfsbereiten Bevölkerung gegenüber gedanklich öffnen sowie ihre eigenen Vorstellungen von Katastrophenschutz überdenken und den gesellschaftlichen Gegebenheiten anpassen. Empirisch findet dieses „neue Denken“ bereits statt. Die hilfsbereite Bevölkerung wird, bei allen weiterhin bestehenden Vorbehalten, verstärkt als Chance wahrgenommen. Der Wandel und die Lernbereitschaft sollten weiter unterstützt und vorangetrieben werden.

1.2 Organisations- und themenspezifische Workshops durchführen

Deutschlandweit können keine allgemeingültigen Richtlinien für alle BOS in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden aufgestellt werden. Es ist ratsam, dass jede BOS für sich ihre eigenen Grundsätze aufstellt. Zur Erarbeitung dieser Richtlinien bietet sich die Workshop-Methode an. Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung von Workshops finden sich im **Werkzeugkasten**.

1.3 Status Quo und zukünftige Ausrichtung reflektieren

In einem der empfohlenen Workshops sollten zunächst Vorüberlegungen zum IST- und SOLL-Zustand der Organisation bzgl. der Kooperation mit Mithelfenden angestellt werden. Es wird Folgendes empfohlen:

Status Quo ermitteln (1.3.1):

Es empfiehlt sich, zu schauen wie die Organisation in der Vergangenheit auf Mithelfende reagiert hat, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen oder Workshops (*siehe Werkzeugkasten*).

Zukünftige Ausrichtung festlegen (1.3.2):

Zusätzlich ist es hilfreich zu klären, ob und wie die Organisation zukünftig die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei sich gestalten möchte, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen (*siehe Werkzeugkasten*).

1.4 Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden definieren

Zusätzlich bietet sich die Workshop-Methode an, um z.B. zwischen Einsätzen, organisationsintern zu besprechen, wo und unter welchen Bedingungen Mithelfende bei den Tätigkeitsfeldern der jeweiligen BOS eingesetzt werden bzw. anderweitig nützlich sein können. Im Einzelnen wird empfohlen:

Einsatzgebiete für Mithelfende definieren (1.4.1):

Es gibt vielfältige Möglichkeiten, Mithelfende bei der Katastrophenbewältigung einzusetzen. Die genauen Einsatzgebiete können jedoch von BOS zu BOS variieren und sollten daher von jeder Organisation auf sie individuell zugeschnitten definiert werden, Selbstreflexionsfragen oder Workshops (*siehe **Werkzeugkasten***; inkl. Beispiel).

Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren (1.4.2):

Es bietet sich an, vorab zu erarbeiten, welche Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen der Mithelfenden für die Organisation im Katastrophenfall nützlich sein können, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen (*siehe **Werkzeugkasten***, inkl. Beispiel).

Weitere Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten (1.4.3):

Neben personellen Ressourcen können bei einem Katastrophenfall außerdem materielle Ressourcen knapp werden. Auch in diesem Fall kann auf die hilfsbereite Bevölkerung zurückgegriffen werden. Es empfiehlt sich, vorab zu überlegen, welche Materialien in einem Katastrophenfall für die Organisation nützlich sein können, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen (*siehe **Werkzeugkasten***, inkl. Beispiel).

Bedingungen für die Zusammenarbeit klären (1.4.4):

Nicht in jedem Katastrophenfall kann jede*r Mithelfende*r überall eingesetzt werden. In einigen Fällen gibt es Bedingungen, die für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung erfüllt sein sollten. Es bietet sich an, diese Voraussetzungen organisationsabhängig zu bestimmen, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen oder Workshops (*siehe **Werkzeugkasten***, inkl. Beispiel).

Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen zusammenführen (1.4.5):

Die Einsatzmöglichkeiten, Fähigkeiten und Einsatzvoraussetzungen stehen miteinander in Zusammenhang. Deshalb empfiehlt es sich, diese Informationen in eine gemeinsame Übersicht zu bringen und an die Einsatzkräfte zu streuen (Beispiel *siehe **Werkzeugkasten***).

1.5 Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden

Dass eine Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung notwendig ist, wird wohl kaum mehr angezweifelt. Die Frage ist jedoch, wie dies - in der Summe der Effekte produktiv - gelingen kann. In einem weiteren Workshop können daher organisationsintern konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Kooperation zwischen den BOS zugehörigen und nicht zugehörigen Kräften er- und überarbeitet werden (*siehe **Werkzeugkasten***, inkl. Beispielen).

2. Vorschläge für Strategien

Folgend werden Vorschläge für konkrete Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden unterbreitet, welche sich zum überwiegenden Teil aus den von der Katastrophenforschungsstelle durchgeführten Interviews, Workshops und Gesprächen mit Expert*innen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr, im Rahmen des Projektes ENSURE ergaben. Jede Organisation sollte für sich entscheiden, welche der Empfehlungen für sie aufgrund der Gegebenheiten nützlich sind und welche ggf. noch fehlen.

2.1 Strukturelle Veränderungen

Es ist hilfreich, organisationsspezifische Strategien auszuarbeiten und bei den BOS Strukturen zu entwickeln, die es ermöglichen die Mithelfenden in die Katastrophenbewältigung zu integrieren. Dabei können nachfolgende Veränderungen in Betracht gezogen werden:

Einsatztaktik anpassen (2.1.1):

Bei einigen BOS erschwert die existierende Einsatztaktik eine Kooperation mit Mithelfenden. Es ist daher ratsam, die organisationsinternen Taktikkonzepte hinsichtlich der Möglichkeiten der Kooperation mit und der Einbindung von Mithelfenden zu hinterfragen und ggf. zu überarbeiten.

Mithelfenden-Koordination schaffen (2.1.2):

Zur Überwindung der Kommunikationsbarrieren zwischen Kräften der BOS und Mithelfenden kann die Einrichtung oder Nutzung einer Mithelfenden-Koordination hilfreich sein. Die Mithelfenden-Koordination ist als Schnittstelle und direkte Ansprechperson für die Mithelfenden und die Einsatzkräfte gedacht. Sie kann aus den Reihen der eigenen Organisation stammen oder außerhalb der Organisation angesiedelt sein. Wichtig ist es, geeignete Personen zu finden, welche den unterschiedlichen Mithelfenden und Gegebenheiten entsprechend agieren können. Sie sollten u.a. empathisch, teamfähig, flexibel und den Mithelfenden gegenüber aufgeschlossen sein (*siehe **Werkzeugkasten***).

Fachberatung etablieren (2.1.3):

Zusätzlich bietet sich die Etablierung einer Fachberatung an, welche organisationsübergreifend im Stab eingesetzt ist und dort bezüglich der Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Einsatz berät.

2.2 Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen

Viele Einsatzkräfte beklagen einen Mangel an angemessenen Werkzeugen, um bei der Katastrophenbewältigung auf die hilfsbereiten Mithelfenden zu reagieren und mit ihnen zusammenzuarbeiten. Um die Einsatzkräfte ausreichend zu diesem Thema zu schulen, empfiehlt es sich, deren Ausbildung entsprechend anzupassen. Folgende Punkte können dabei hilfreich sein:

Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen (2.2.1):

Die Anpassung der Aus- und Weiterbildung von Einsatzkräften sollte organisationsintern geplant werden. Bevor ein detailliertes Ausbildungscurriculum entwickelt werden kann, bietet es sich an, einige Entscheidungen bzgl. Lehrinhalten und Umsetzungsbedingungen zu treffen, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen oder Workshops (siehe **Werkzeugkasten**, inkl. Beispiel).

Empfohlene Lehrinhalte (2.2.2):

Auch, wenn die genaue Ausgestaltung der Lehrinhalte für die Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte von Organisation zu Organisation unterschiedlich sein wird, können einige Inhalte identifiziert werden, die für die meisten BOS wichtig sein können. Dazu gehören z.B. eine Sensibilisierung der Einsatzkräfte in Bezug auf die Mithelfenden, der Umgang (z.B. Kommunikation, Verhaltensweisen, Konfliktprävention) und die Zusammenarbeit mit Mithelfenden (z.B. Führung, Potentialerkennung, Entwicklung von Helfendenstrukturen), Grundlagen zu Mithelfenden (z.B. deren Erwartungen und Motive) sowie die Rahmenbedingungen (z.B. rechtlich) (siehe **Werkzeugkasten**, inkl. Beispiel).

Zielgruppenspezifische Aus- und Weiterbildung (2.2.3):

Empfohlen wird eine zielgruppenspezifische Aus- und Weiterbildung, z.B. 1) eine Grundlagenausbildung für alle Einsatzkräfte, 2) eine vertiefte Ausbildung für Führungskräfte und 3) eine Zusatzausbildung für die Mithelfenden-Koordination (Punkt 2.1.2).

Nutzen von und Integration in bestehende Ausbildungscurricula (2.2.4):

Bei der Entwicklung von Aus- und Ausbildungscurricula können viele Ausbildungsmaterialien für die Einsatzkräfte als Grundlage genutzt werden. Gleichzeitig kann geschaut werden, wo das Thema Mithelfende in bestehende Ausbildungskonzepte integriert werden kann.

Kurze, wiederkehrende Aus- und Weiterbildungsmodulare (2.2.5):

Die Zeit der Einsatzkräfte ist knapp und ihre Aus- und Weiterbildung bereits umfassend. Es bieten sich daher kurze Module (z.B. 45 - 90 Minuten) an, welche alle wichtigen Themen für die entsprechenden Lernenden beinhalten und als Querschnittsthema durch alle Aus- und Weiterbildungen immer wieder angesprochen werden.

Methodenmix anwenden (2.2.6):

Um die Kluft zwischen Theorie und Praxis möglichst gering zu halten, empfiehlt sich ein Mix aus theoretischem Input und praktischen Übungen (z.B. Perspektivwechsel, Simulationen, Rollen- und Planspiele).

Gemeinsame Schulungen von Einsatzkräften und Mithelfenden (2.2.7):

Um gegenseitige Erwartungen und Zuständigkeiten zu beleuchten, bieten sich gemeinsame Schulungen von Einsatzkräften und Mithelfenden an.

Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Aus- und Weiterbildung (2.2.8):

In den meisten BOS wird es nötig sein, zu diesem Thema neue Ausbildungskonzepte zu entwickeln. Um diese fortlaufend zu verbessern, ist eine Evaluation wichtig. Auf Basis der Evaluation und den immer wieder neuen Erfahrungen im Einsatz gilt es, die einmal erarbeiteten Aus- und Weiterbildungsmodulare kontinuierlich zu überarbeiten und den neuen Erkenntnissen oder Gegebenheiten anzupassen.

2.3 Organisationsinterner Wissenstransfer

Ein wichtiger Schritt zur Vorbereitung der haupt-, neben- oder ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der BOS auf eine Kooperation mit Mithelfenden ist der organisationsinterne Wissenstransfer. Es werden diesbezüglich folgende Empfehlungen unterbreitet:

Kommunikationsstrategie entwickeln (2.3.1):

Um die Relevanz und die erarbeiteten organisationsspezifischen Strategien bzgl. der Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei den Katastrophenschutzaufgaben in der Organisation zu verbreiten, kann eine interne Kommunikationsstrategie überlegt werden, welche die Gestaltung des Dialoges zwischen allen Beteiligten definiert. In den meisten BOS wird bereits eine Kommunikationspolitik vorherrschen, die genutzt werden kann.

Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie erstellen (2.3.2):

Für den organisationsinternen Wissenstransfer kann die Anfertigung und Verbreitung von Informationsmaterial, welche die wichtigsten Hinweise zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung geben, wertvoll sein. Dieses Material kann bereits zwischen Einsätzen in der Organisation gestreut, diskutiert und überarbeitet werden. Materialien können z.B. zum angestrebten Umgang der Organisation mit Mithelfenden (Punkt 1.3.2), zu Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden (Punkt 1.4) oder zum Veränderungsbedarf (Punkt 1.5) entwickelt werden. Als Formate bieten sich z.B. Informationsbroschüren und Flyer an (Beispiele *siehe Werkzeugkasten*).

Antworten auf häufig gestellte Fragen vorbereiten (FAQ; 2.3.3):

In den Gesprächen mit den Einsatzkräften wurde deutlich, dass es im Umgang mit den Mithelfenden noch viele Unklarheiten und unbeantwortete Fragen gibt. Es empfiehlt sich, die häufigsten Fragen in der Organisation zu sammeln, sie zu beantworten und zusammen mit den Antworten in Form einer FAQ-Liste zu streuen (Beispiel *siehe Werkzeugkasten*).

Material für die Praxis erstellen (2.3.4):

Im Katastrophenfall haben die Einsatzkräfte vor Ort nicht die Zeit, sich zum ersten Mal mit dem Thema Kooperation mit Mithelfenden zu befassen. Hier können ergänzend zur Ausbildung eigens dafür entwickelte Arbeitsmaterialien, wie z.B. Arbeitshilfen, ein Registrierungsbogen oder ein Kompetenzraster helfen (*siehe Werkzeugkasten*).

Material für die Mithelfenden erstellen (2.3.5):

Bei langanhaltenden oder häufig wiederkehrenden ähnlichen Situationen mit vielen Mithelfenden, bei denen immer wieder gleiche Informationen gegeben werden, kann es hilfreich sein, den interessierten Mithelfenden Informationsmaterialien (z.B. Informationskarte mit Ansprechpersonen) anzubieten, welche vorab erstellt wurden und bei Bedarf schnell in Umlauf gebracht werden können (Beispiele *siehe Werkzeugkasten*).

2.4 Trainings für Mithelfende

Für die Mithelfenden können Fortbildungsangebote auf freiwilliger Basis in Betracht gezogen werden. Ein solches Training wird von den Mithelfenden oft gewünscht. Die Notwendigkeit dessen konnte empirisch bisher jedoch nicht bestätigt werden. Bezüglich der Trainings für Mithelfende wird Folgendes empfohlen:

Training für die Mithelfenden planen (2.4.1):

Die Ausgestaltung der freiwilligen Trainings für Mithelfende ist organisationsabhängig. Es empfiehlt sich, vorab einige Entscheidungen bzgl. Lehrinhalte und Umsetzungsbedingungen zu treffen, z.B. mittels Selbstreflexionsfragen oder Workshops (*siehe Werkzeugkasten*, inkl. Beispiel).

Empfohlene Lehrinhalte (2.4.2):

Wichtige Inhalte, die bei einem Training für Mithelfende vermittelt werden können, sind u.a. Erste Hilfe, Selbstschutz und Eigenschutz, angemessenes Verhalten in verschiedenen Gefahrensituationen, Kommunikation und Zusammenarbeit sowie rechtliche Rahmenbedingungen und Registrierung (*siehe Werkzeugkasten*, inkl. Beispiel).

Zielgruppenspezifische Trainings (2.4.3):

Nicht jedes Training ist gleichermaßen für jede*n Mithelfende*n geeignet oder sinnvoll. So hängen Inhalt, Art und Umfang der Trainings unter anderem von den Motivationslagen, den Graden der Eingebundenheit, dem Helfendentyp und den Einsatzgebieten der Mithelfenden ab. Es empfiehlt sich, daher für bestimmte Gruppen von Mithelfenden angepasste Trainings oder Briefings (Punkt 3.3.9) zu konzipieren und anzubieten.

An die Situation angepasste Trainings (2.4.4):

Hilfreich ist es, einige Trainingsinhalte und deren Umfang an die Katastrophenlage und deren Gegebenheiten anzupassen und entsprechend zu entwickeln. So macht es z.B. einen Unterschied, ob die Mithelfenden bei einem Hochwasser oder bei der Betreuung Geflüchteter eingesetzt werden.

Kurze, flexible Module entwickeln (2.4.5):

Es empfiehlt sich, einzelne kurze themenspezifische Module zu erarbeiten, die je nach Bedarf flexibel angepasst an die Zielgruppe oder die Situation unterrichtet werden können.

Methodenmix anwenden (2.4.6):

Es bieten sich Kompetenz und Teilnehmer*innen orientierte Bildungsarbeit und / oder ein Mix aus verschiedenen Methoden, beispielsweise aus theoretischem Input und praktischen Übungen, an. Auch können orts- und zeitunabhängige Methoden (z.B. E-Learning-Formate, „Blended Learning“) geeignet sein.

Gemeinsame Schulungen und Übungen von Einsatzkräften und Mithelfenden (2.4.7):

Um gegenseitige Erwartungen und Zuständigkeiten zu reflektieren und das gemeinsame Agieren zu trainieren, bieten sich gemeinsame Schulungen und Übungen von Mithelfenden und Einsatzkräften an.

Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Trainings (2.4.8):

Um die neu entwickelten Konzepte fortlaufend zu verbessern, ist eine Evaluation wichtig. Auf Basis der Evaluation und den immer wieder neuen Erfahrungen bietet es sich an, die einmal erarbeiteten Trainings kontinuierlich zu überarbeiten und den neuen Erkenntnissen oder Gegebenheiten anzupassen.

3. Empfehlungen für den Einsatz

Aufgrund der vielfältigen Erfahrungen eines fehlenden Miteinanders wünschen sich viele Einsatzkräfte Anregungen, wie sie auf die Mithelfenden im Einsatz reagieren können. Mit den in diesem Kapitel vorgestellten praxisnahen Handlungsempfehlungen soll diesem Wunsch entsprochen werden. Es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass es keine einheitlichen und allgemeingültigen Empfehlungen für alle BOS in Deutschland geben kann. Die Art und Weise der Zusammenarbeit hängt von vielen Faktoren ab, die Berücksichtigung finden sollten, insbesondere auch von der jeweiligen Situation und den anwesenden Mithelfenden. Nicht jede hier vorgestellte Empfehlung ist für jede Situation geeignet.

3.1 Allgemeine Hinweise

Bevor konkrete, auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bezogene, Empfehlungen formuliert werden, seien einige allgemeine Hinweise gegeben:

Auf das Unbekannte vorbereiten und flexibel bleiben (3.1.1):

Die Beteiligung der Bevölkerung bei Katastropheneinsätzen ist schwer vorherzusehen. Umso wichtiger ist es, zu akzeptieren, dass nicht alles berechenbar ist und im Umgang mit den Mithelfenden flexibel zu agieren. Dabei hilft es, das Unerwartete (in diesem Fall die Beteiligung von Mithelfenden) frühzeitig zu antizipieren, um noch genügend Handlungsspielraum zu haben und ggf. bereits vor Eintreffen am Einsatzort Vorkehrungen zu treffen. Dabei hilft es, gut auf die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden vorbereitet und gleichzeitig fähig zur Improvisation zu sein. Auch empfiehlt es sich, vor Ort und bei der Einsatzplanung achtsam in Bezug auf die Mithelfenden zu sein, ein Repertoire an verschiedenen Handlungsoptionen zur Verfügung zu haben (Kapitel 3) und das Lernen aus eigenen oder den Erfahrungen anderer Organisationen.

Aus Erfahrungen und Fehlern lernen (3.1.2):

Derzeit beklagen viele BOS das Fehlen umfangreicher Kenntnisse wie mit Mithelfenden kooperiert werden kann. Umso wichtiger ist es für Katastrophenschutzorganisationen, in diesem Bereich Erfahrungen zu sammeln und daraus zu lernen. Auch das Machen von Fehlern ist ein guter Weg, sich weiterzuentwickeln.

BOS als Anlaufstelle für Mithelfende anbieten (3.1.3):

Um ein untereinander nicht abgestimmtes Agieren verschiedener Akteure zu vermeiden, hat es sich bewährt, wenn sich die BOS als Anlaufstelle für die hilfsbereite Bevölkerung präsentieren und den Mithelfenden auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Möglichkeiten der Zusammenarbeit anbieten.

Mithelfende nicht fest in den Katastrophenschutz einplanen (3.1.4):

Die Mithelfenden zeichnen sich dadurch aus, dass sie spontan und entsprechend ihrer persönlichen Agenda und Interessenlagen zu den Einsätzen kommen. Es ist ratsam, dass sich die Einsatzkräfte dementsprechend auf die Mithelfenden einstellen und lernen, sie dann einzusetzen, wenn sie tatsächlich vor Ort sind. Die BOS sollten stets darauf ausgerichtet sein, Katastrophenlagen autonom bewältigen zu können.

Zusätzliche Zeit einplanen (3.1.6):

Es ist ratsam, für die Koordination der Mithelfenden zeitliche und personelle Ressourcen einzuplanen. Gleichzeitig spart die Zusammenarbeit zeitliche und personelle Ressourcen an anderen Stellen.

3.2 Empfehlungen zum generellen Umgang mit Mithelfenden

Mithelfende sind keine haupt-, neben- oder ehrenamtliche Mitglieder*innen von BOS. Ihnen sind selten die Einsatztaktiken oder die etablierten Hierarchien bekannt. Der Umgang mit ihnen kann sich aus diesen Gründen anders gestalten, als der Umgang mit Einsatzkräften. Es wird in diesem Zusammenhang Folgendes empfohlen:

Mithelfende nicht ignorieren, sondern ansprechen (3.2.1):

Werden Mithelfende bei der Katastrophenbewältigung durch die BOS ignoriert und sich selbst überlassen, kann das dazu führen, dass die Mithelfenden sich ihre Aufgaben und Rollen selbst suchen, was von Einsatzkräften in der Vergangenheit häufig als problematisch empfunden wurde. Auch viele Mithelfende wünschen sich eine Zusammenarbeit mit den BOS. Es empfiehlt sich daher, anwesende Mithelfende anzusprechen und ihnen eine Zusammenarbeit anzubieten.

Wertschätzender Umgang auf Augenhöhe (3.2.2):

Mithelfende investieren wie ehrenamtlich Engagierte ihre freie Zeit und weitere Ressourcen, um anderen Menschen in einer Notsituation zu helfen. Dafür verdienen sie Wertschätzung, auch ihrer Arbeit, und einen respektvollen und angemessenen Umgangston. Es ist wichtig, den Mithelfenden nicht „von oben herab“ zu begegnen, sondern mit ihnen auf Augenhöhe zu kommunizieren. Die Mithelfenden unterstützen bei der Katastrophenbewältigung und sollten als Partner*innen angesehen und behandelt werden.

Transparenz (3.2.3):

Ein wertschätzender Umgang auf Augenhöhe (Punkt 3.2.2) bedeutet unter anderem dem Gegenüber alle wichtigen Informationen, z.B. darüber was passiert, welche Hilfe gerade wo gebraucht wird, wieso bestimmte Schritte notwendig sind und warum Maßnahmen ergriffen werden, zur Verfügung zu stellen. Das ermöglicht den Mithelfenden, die Lage, die Handlungen und die Anweisungen der BOS besser zu verstehen und erleichtert es ihnen, sie zu akzeptieren.

Direkte und klare Kommunikation (3.2.4):

Es ist ratsam, mit den Mithelfenden möglichst direkt, also mündlich, und bevorzugt persönlich zu kommunizieren. Eine klare, verständliche und eindeutige Kommunikation ohne Abkürzungen und Fachbegriffe ist zu empfehlen.

Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist (3.2.5):

Um sicherzustellen, dass das klar und eindeutig Kommunizierte (Punkt 3.2.4) auch wirklich von den Mithelfenden richtig verstanden wird, ist es nützlich, Fragen der Mithelfenden zuzulassen, verständnisvoll zu begegnen und ruhig zu beantworten. Es ist seitens der Einsatzkräfte auch hilfreich ab und zu nachzufragen, ob die eigenen Aussagen verständlich waren. Bei besonders komplexen oder wichtigen Sachverhalten können die Mithelfenden auch gebeten werden, zu wiederholen, was sie gerade gehört haben.

Führung den anwesenden Mithelfenden anpassen (3.2.6):

Je nach Katastrophenlage können unterschiedliche Helfendentypen anwesend sein. Es empfiehlt sich, die anwesenden Mithelfenden differenziert zu betrachten und die Führung an die Bedürfnisse der unterschiedlichen Mithelfenden anzupassen. Dazu sind u.a. viel Erfahrung und Empathie notwendig.

Kooperativer Führungsstil (3.2.7):

Im Umgang mit den meisten Mithelfenden hat sich ein kooperativer Führungsstil bewährt, bei dem die Einsatzkräfte mit den Mithelfenden kooperieren und nicht versuchen, sie zu kontrollieren. Auf zu viel Kontrolle reagieren die meisten Menschen mit Ablehnung. Das kann bei den Mithelfenden z.B. dazu führen, dass sie dann „ihr eigenes Ding“ machen. Erfolgversprechender ist es, ein Gefühl von „wir sitzen in einem Boot“ und verfolgen das gleiche Ziel zu vermitteln. Zu einem kooperativen Führungsstil gehört es auch, Aufgaben zu delegieren und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen.

Mithelfenden Freiraum bei der Aufgabenerfüllung lassen (3.2.8):

Mithelfende sind zwar keine geschulten Katastrophenschützer*innen, besitzen aber Kompetenzen und Qualifikationen aus ihrem Alltag oder Beruf, die sie befähigen, bestimmte Aufgaben eigenverantwortlich zu erledigen. Dieser Freiraum kann ihnen gelassen werden. Das kann die Motivation und die Zufriedenheit auf beiden Seiten fördern.

Bestehende Helfendenstrukturen nutzen (3.2.9):

Bestehen bereits feste Helfendenstrukturen und Ansprechpartner*innen bei den Mithelfenden, kann dies bei einer guten Kooperation mit ihnen die Arbeit der BOS erleichtern. Deshalb empfiehlt es sich, bestehende Helfendenstrukturen zu nutzen und nicht zu versuchen, neue zu schaffen. Hilfreich ist es, auch zwischen Katastropheneinsätzen mit existierenden Helfendenstrukturen des Sozialraumes Kontakt aufzunehmen.

Grenzen setzen (3.2.10):

Mithelfenden fehlt häufig die Erfahrung in der Katastrophenbewältigung, daher ist ihnen nicht immer bewusst, wie sie sich in bestimmten Situationen am besten verhalten. Einsatzkräfte können hier bei Bedarf Grenzen setzen, vorzugsweise proaktiv (z.B. bei Briefings, Punkt 3.3.9). Wichtig ist es, die Grenzen zu erklären (Punkt 3.2.3).

3.3 Empfehlungen vor dem Einsatz von Mithelfenden

Folgend werden Empfehlungen formuliert, welche Punkte vor der aktiven Zusammenarbeit mit den Mithelfenden Berücksichtigung finden können. Die Anwendung der Empfehlungen ist situationsabhängig (Punkt 3.1.1). Die Reihenfolge der Hinweise ist nicht mit einem zeitlichen Ablauf im Einsatz gleichzusetzen.

Akquise und Vorabregistrierung (3.3.1):

Mithelfende können proaktiv z.B. über (soziale) Medien, über bestehende Helfendenstrukturen oder via Vorabregistrierung, aber auch reaktiv angesprochen werden. Welche Form der Ansprache die passende ist, hängt von den situativen Gegebenheiten ab. Zu beachten ist, dass mit der Nutzung bestimmter Medien oder Kanäle, immer nur eine ganz spezielle Zielgruppe angesprochen wird. Ggf. ist es sinnvoll, vielfältige Akquiseformen zu nutzen, um dieser Heterogenität gerecht zu werden. Zu empfehlen ist auch, eine oder mehrere feste Ansprechpersonen (z.B. Mithelfenden-Koordination; Punkt 2.1.2) zu etablieren (siehe **Werkzeugkasten**).

Lageerkundung und Planung mit Blick auf Mithelfende (3.3.2):

Es ist hilfreich, bereits bei der Lageerkundung die potentiellen Mithelfenden im Blick zu haben und zu erfassen, ob und wie viele Mithelfende anwesend sind, bei welchen anstehenden Arbeiten eine Zusammenarbeit erfolgen kann, ob es bereits bestehende Helfendenstrukturen gibt (Punkt 3.2.9) und wer sich dort als Ansprechpartner*in eignet. Bei der Planung des Einsatzes empfiehlt es sich, z.B. die Logistik, die Verpflegung, den Arbeitsschutz, die rettungsdienstliche Absicherung und die psychosoziale Notfallversorgung der Mithelfenden zu betrachten (siehe **Werkzeugkasten**).

Neu eintreffende Mithelfende schnell ins Boot holen (3.3.3):

Es ist hilfreich, neu eintreffende Mithelfende so schnell wie möglich anzusprechen und ihnen eine Beteiligung anzubieten.

Zentrale Anlaufstelle für Mithelfende einrichten (3.3.4):

Gerade bei vielen und stetig eintreffenden Mithelfenden, kann es hilfreich sein, sie vor dem Einsatz an einem Ort zu sammeln, z.B. an einer zentralen Anlaufstelle. Zu deren Einrichtung gehören feste Ansprechpersonen sowie eine zentrale Telefonnummer und E-Mailadresse.

Begrüßen der Mithelfenden (3.3.5):

Die Begrüßung kann mit dem Briefing kombiniert werden und kann folgende Elemente beinhalten: Danksagung, Vorstellung der eigenen Person und ggf. anderer Ansprechpersonen sowie Kommunikation des gemeinsamen Zieles.

Registrierung (3.3.6):

Die Entscheidung, ob die Mithelfenden vor ihrem Einsatz durch die BOS registriert werden, liegt bei jeder Organisation (Punkt 1.3.2). Die meisten Organisationen haben sich bisher für eine Registrierung entschieden. Sollen Mithelfende registriert werden, ist es wichtig, auf den Datenschutz zu achten und nur so viele Informationen aufzunehmen, wie wirklich notwendig sind. Auch hat es sich bewährt, den Mithelfenden zu erklären, warum eine Registrierung nötig ist. Hilfreiche Informationen, welche bei einer Registrierung aufgenommen werden können, sind z.B. der Name, das Geburtsdatum, der Geburtsort, die Anschrift, spezielle Kompetenzen sowie bevorzugter bzw. unerwünschter Einsatzbereich (Beispiel *siehe Werkzeugkasten*).

Ressourcen ermitteln und Personal planen (3.3.7):

Um die benötigten und die verfügbaren Ressourcen aufeinander abzustimmen, kann ein Überblick über die bei den Mithelfenden zur Verfügung stehenden Ressourcen hilfreich sein (z.B. durch Registrierung; Punkt 3.3.6). Daraus kann eine entsprechende Übersicht erarbeitet werden, die gemeinsam mit der Aufgabenliste (Punkt 3.3.2) die Grundlage für die Personalplanung darstellt (Beispiel *siehe Werkzeugkasten*).

Einteilung und Kenntlichmachen der Mithelfenden (3.3.8):

Auf Basis der Personalplanung kann die Einteilung der Mithelfenden erfolgen. Dabei sollten die Priorität der Aufgaben sowie Fähigkeiten und Interessen der Mithelfenden berücksichtigt werden. Die Mithelfenden werden über die Zuordnung und die damit verbundenen Aufgaben informiert (z.B. während der Registrierung oder des Briefings). Es bietet sich an, die Mithelfenden kenntlich zu machen (z.B. durch Westen oder T-Shirts). Bei einer großen Anzahl von Mithelfenden mit vielen unterschiedlichen Kompetenzen oder Einsatzgebieten können die verschiedenen Helferarten unterschiedlich kenntlich gemacht werden (z.B. durch verschieden farbige Westen).

Einweisung der Mithelfenden (3.3.9):

Es empfiehlt sich, die Mithelfenden möglichst vor jedem Einsatz in Form eines kurzen Briefings einzuweisen. Inhalte des Briefings können sein: eine kurze Beschreibung der Lage und der Einsatzstelle (Ansprechpersonen, Verpflegung, sanitäre Einrichtungen etc.), eine Belehrung zu Unfallverhütung, möglichen Gefahren, Befugnissen, Grenzen, Arbeitsschutz, Pausen, Belastungsgrenzen sowie ggf. das Verteilen von Arbeitsschutzmaterialien (Checkliste *siehe Werkzeugkasten*).

3.4 Empfehlungen während und nach dem Einsatz von Mithelfenden

Auch während und nach dem Einsatz von Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung ist es ratsam, auf verschiedene Aspekte zu achten. Abhängig von der Situation und den anwesenden Mithelfenden können das folgende Punkte sein:

Fortlaufende Kommunikation mit den Mithelfenden (3.4.1):

Während des Einsatzes von Mithelfenden hat sich eine fortlaufende angemessene Kommunikation (Punkte 3.2.3-3.2.5) mit ihnen bewährt. Das betrifft die Kommunikation mit den Mithelfenden vor Ort (z.B. Zwischenfeedback einholen) genauso wie mit den Mithelfenden, die gerade nicht vor Ort sind (z.B., weil sie auf einen Einsatz warten; *siehe Werkzeugkasten*).

Auf Mithelfende genauso achten wie auf Einsatzkräfte (3.4.2):

Die Sicherheit der Mithelfenden sollte ebenso wie die der Einsatzkräfte während des Einsatzes gewährleistet sein. Das betrifft z.B. die Unfallverhütung, den Arbeitsschutz, die Pausenzeiten sowie körperliche und psychische Grenzen. Hier kann das „Buddy-System“ hilfreich sein.

De-Briefing für die Mithelfenden (3.4.3):

Auch zum Ende des Einsatzes ist es ratsam, die Mithelfenden zu versammeln und zu verabschieden, bevorzugt in Form eines De-Briefings. Zum De-Briefing können gehören: Danksagung, Darstellung des Einsatzfortschrittes, Anerkennung der Leistung aller, Einholen eines Vor-Ort-Feedbacks und ggf. Hinweise auf weitere oder zukünftige Unterstützungsbedarfe und Reflexionsmöglichkeiten (Punkt 3.4.4) (Checkliste *siehe Werkzeugkasten*).

Mithelfenden Reflexionsmöglichkeiten anbieten (3.4.4):

Eine Beteiligung an der Bewältigung von Katastrophensituationen kann gerade für ungeschulte und unerfahrene Mithelfende aufwühlend oder gar belastend sein. Daher sollten Möglichkeiten der Reflexion, wie ein Treffen zum Austausch, Supervision oder psychosoziale Notfallversorgung proaktiv angeboten werden (Beispiel *siehe Werkzeugkasten*).

Mit Mithelfenden in Kontakt bleiben (3.4.5):

Es kann hilfreich sein, mit den Mithelfenden nach einem Einsatz in Kontakt zu bleiben, um z.B. Informationen zu Reflexionsmöglichkeiten (Punkt 3.4.4) oder zukünftigen Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu geben. Das erhöht die Chance, dass sich die nun erfahrenen Mithelfenden auch zukünftig wieder engagieren und mit der Organisation zusammenarbeiten.

Nachbereitung des Einsatzes (3.4.6):

Nach jedem Einsatz von Mithelfenden ist es nützlich, im Team der Einsatzkräfte eine Nachbesprechung durchzuführen und zu besprechen, wie die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden funktioniert hat bzw. was man zukünftig ändern oder verbessern kann.



Katastrophenforschungsstelle (KFS)
Freie Universität Berlin



www.polsoz.fu-berlin.de/kfs