



Katastrophenforschungsstelle



# Manual

zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden  
bei der Katastrophenbewältigung

**Katastrophenforschungsstelle**

Disaster Research Unit

Dr Katja Schulze  
Prof Dr Martin Voss

# Manual

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](mailto:kfs@polsoz.fu-berlin.de)  
Website. [www.polsoz.fu-berlin.de/kfs](http://www.polsoz.fu-berlin.de/kfs)

©2016 KFS All rights reserved  
Printed in Berlin

**Cite as:** Schulze, Katja; Voss, Martin; (2016): Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Photo cover: ©2016 Daniel Lorenz  
Design: Vicente Sandoval











## Vorwort

In den einschlägigen auf den Katastrophenschutz bezogenen Gesetzgebungen der 16 Bundesländer ist definiert, dass Katastrophen eine einheitliche Leitung der zuständigen Behörden und Dienststellen, Organisationen und eingesetzten Kräfte erfordern.<sup>1</sup> Was aber, wenn neben jenen geübten Katastrophenprofis Menschen aus allen gesellschaftlichen Milieus selbst Hand anlegen wollen, um sich oder um andere zu schützen? Wie lässt sich eine Lage *gemeinsam* optimal bewältigen? Müssen diese Helferinnen und Helfer in die einheitlichen Führungsstrukturen eingebunden werden und wenn ja, wie ist das möglich? Oder sind ganz andere Formen des kooperativen Umgangs erforderlich und müssen sich dafür vielleicht eher die Denk- und Arbeitsweisen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) ändern?

Menschen helfen einander im Angesicht der Katastrophe seit jeher. Der Mensch ist, so wussten bereits Platon und Aristoteles, ein soziales Wesen – das gegenseitige Helfen ist dem von der Geburt an auf Fürsorge angewiesenen Menschen sprichwörtlich „in die Wiege gelegt“. Immer schon haben Kräfte, die für diese Aufgabe besonders geschult oder ausgebildet sind und jene, die spontan mithelfen wollen, in der konkreten Situation Mittel und Wege gefunden, gemeinsam unter extremen Rahmenbedingungen das bestmögliche Ergebnis zu erreichen. Immer schon wird es dabei Konflikte gegeben haben, nicht immer werden alle mit dem Ergebnis gleichermaßen zufrieden gewesen sein. Insbesondere die beiden großen Hochwasser im Jahr 2002 und 2013 an der Elbe und die damit veränderte Einschätzung von Gefahren, mehr aber vielleicht noch der zunehmende Druck auf die Hilfsorganisationen, die bereits die Auswirkungen eines deutlichen strukturellen und demographischen Gesellschaftswandels spüren, haben zu einer veränderten Wahrnehmung von Menschen geführt, die zu abertausenden in Katastrophenregionen strömen, vornehmlich mit der Intention, selbst einen Beitrag zur Reduktion der Katastrophenfolgen zu leisten. Auf der einen Seite rückte das Potential dieser vielen Helferinnen und Helfer stärker in den Aufmerksamkeitsfokus. Auf der anderen Seite ist die Sorge der Profis traditionell groß, dass eine Lage durch zu viel nichtprofessionelles Engagement die geübten und trainierten Abläufe und damit letztlich die Sicherheit von Menschen gefährden könnte.

Das hier vorgelegte *Manual* zur Einbindung von Mithelfenden in den Prozess der Katastrophenbewältigung ist hervorgegangen aus einer sehr engen Forschungskoope- ration der Katastrophenforschungsstelle (KFS) an der Freien Universität Berlin mit dem Deutschen Roten Kreuz und der Berliner Feuerwehr im Rahmen des dreijährigen vom BMBF geförderten Forschungsprojektes „ENSURE“<sup>2</sup>. Es bietet den verschiedenen BOS erstmalig strukturiert und an zahlreichen Beispielen veranschaulicht detaillierte Hinweise, wie die Zusammenarbeit mit Mithelferinnen und Mithelfern vorbereitet, im Einsatz gestaltet und im Nachgang evaluiert werden kann. Dieses Manual geht auf die veränderten Handlungs- bedingungen ein, es skizziert die Perspektiven der Akteure und schlägt daran anschließend konkrete Lösungswege und -maßnahmen vor. Ergänzt wird dieses Manual durch einen *Handlungsleitfaden* und einen *Werkzeugkasten*.<sup>3</sup> Mit diesen Dokumenten ist ein erster Schritt in Richtung einer strukturierteren Zusammenarbeit zwischen Mithelfenden und Einsatz- kräften getan. Klar ist aber auch, dass diese Zusammenarbeit als ein kontinuierlicher Lernprozess verstanden werden sollte.

Berlin im Oktober 2016,  
Prof. Dr. Martin Voss

Leiter der Katastrophenforschungsstelle (KFS)

<sup>1</sup> Siehe z.B. das Sächsische Gesetz über den Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz (SächsBRKG), Stand 1. Januar 2011

<sup>2</sup> Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situations-bezogene Helferkonzepte und Warnsysteme – ENablement of Urban Citizen Support for Crisis Response (ENSURE)

<sup>3</sup> Ein ebenfalls aus dem Projekt hervorgegangenes Pilotausbildungskonzept für Führungs- und Leitungskräfte im DRK kann über das Ausbildungszentrum des Berliner Roten Kreuzes gGmbH bezogen werden.



## Einführung

Seit wenigstens 60 Jahren untersucht die Katastrophenforschung die Hilfsbereitschaft der Bevölkerung in Katastrophen mit einem eindeutigen Ergebnis: Menschen helfen einander und verhalten sich gerade in der Katastrophe sozial bis altruistisch (Bryan 1977; Canter et al. 1978; Keating 1982; Levin 1984; Quarantelli 1960a; Wood 1972). Vielfach wird darauf hingewiesen, dass in den meisten Katastrophen die Mehrzahl der Hilfs- und Rettungsaktionen von den Betroffenen selbst und nicht von professionellen Akteur\*innen ausgeführt werden (auf der Heide 2004; Lechat 1976). Dabei wird nicht nur Familienangehörigen oder Freund\*innen geholfen, sondern auch Fremden (Drury, Cocking 2007; Johnson 1988; Quarantelli 1960a), unabhängig von kulturellen oder sozialen Unterschieden (Hoffman 1999). Die Bevölkerung, so etwa Drury und Cocking (2007, p. 32), sei daher als wichtiger Akteur und zentrale Ressource bei der Katastrophenbewältigung zu sehen. In der Praxis des Katastrophenmanagements fanden diese Forschungsbefunde erstaunlicherweise jedoch kaum Resonanz. Im Gegenteil: Bis heute prägen das Bild von passiven und hilflosen Opfern sowie die Angst vor panischem und egoistisch-antisozialen Verhalten<sup>4</sup> die Wahrnehmung von Entscheidungsträgern und professionellen Einsatzkräften. Die Bevölkerung erscheint in diesem Bild in erster Linie als ein zu managendes Problem in der Katastrophe und nicht als Teil der Problemlösung.

## Weiterführende Informationen

### Flaschenhalseffekt

Durch den Flaschenhalseffekt steigt der Druck in einer sich verdichtenden Menschenmenge so weit, dass Menschen durch unkontrollierbare Bewegungen in der Masse stürzen und sich verletzen oder ohnmächtig werden und sich schließlich die nicht steuerbare Masse über sie hinwegschiebt.

### Beispiel für den Alltagsbegriff von Panik: Olympiaeinkaufszentrum

Als im Olympiaeinkaufszentrum in München im Juli 2016 Schüsse fielen, rannten Menschen sprichwörtlich um ihr Leben. Die Nachricht über die Schüsse verbreitete sich über soziale Medien, wo sich, wie einst bei der „stillen Post“, nach und nach die Nachricht verselbständigte. So wurde von verschiedenen weiteren Orten in München weitere Vorfälle berichtet. Bei der Polizei gingen etwa 4300 Anrufe ein, etwa das Vierfache des durchschnittlichen täglichen Anrufaufkommens.

Nicht, dass Menschen niemals „in Panik geraten“, nicht, dass manche Menschen nicht ihr eigenes Wohl über das anderer stellen. Jedes Jahr sterben durchschnittlich etwa 1000 Menschen bei Paniken<sup>5</sup>, vornehmlich allerdings nicht aufgrund asozialen Verhaltens, sondern in Folge von sogenannten Flaschenhalseffekten. Nimmt man stattdessen den Alltagsbegriff von Panik, ist ebenfalls richtig, dass Menschen bisweilen „panisch“

<sup>4</sup> In der nordamerikanischen Literatur wurde hierzu der Begriff „Katastrophenmythos“ (disaster myth) geprägt (Quarantelli 1960b; Drury, Cocking 2007). Diese Bezeichnung mag irreführen, da sie impliziert, dass diese Verhaltensweisen (z.B. Panik, Plünderung, Schock) gar nicht auftreten; vielmehr soll der Begriff „Mythos“ verdeutlichen, dass diese Verhaltensweisen bei Katastrophen durchaus auftreten, aber bei weitem viel seltener als von verschiedenen Akteur\*innen erwartet und nur unter bestimmten Kontextbedingungen.

<sup>5</sup> Die meisten Opfer (etwa 90%) sind bei religiösen Massenveranstaltungen wie bspw. der islamischen Pilgerfahrt nach Mekka zu beklagen.

reagieren, wie kürzlich beispielsweise im Olympiaeinkaufszentrum berichtet. Begreift man Panik als vernünftiges Denken mit der Folge irrationalen, intuitiven physischen Alarmhandelns, das gegenüber dem rationalen, abwägenden Verhalten in der Summe zu negativeren Ergebnissen führt, so wird klar, dass versucht werden muss, die Bedingungen zu beeinflussen, die die Wahrscheinlichkeit derartiger „Überreaktionen“ bestärken. Empirisch führen diese „panischen“ Verhaltensweisen jedoch sehr selten zu negativen Folgen für Leib, Leben und Eigentum, wohingegen die Angst vor Paniken wohl das Verhalten der Mehrheit der Akteur\*innen im Katastrophenschutz beeinträchtigt (Schulze et al. 2015) mit anzunehmend erheblichen negativen, wenngleich kaum messbaren Konsequenzen. Was also die Forschungsbefunde sagen ist nicht, dass Paniken und asoziales Verhalten in Katastrophen oder Ausnahmelagen kein Problem sind. Vielmehr fordern sie zu einem rationalen Umgang mit den tatsächlichen Verhältnissen auf, anstatt das Handeln beim Schutz und zur Rettung von Menschenleben auf unrealistischen Annahmen aufzubauen. Seit Bestehen des professionellen Katastrophenschutzes wurde die Bevölkerung von den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben überwiegend als passives oder aktiv störendes Objekt, nicht jedoch als zentrale Ressource wahrgenommen. Wurden Hilfeleistungen der Bevölkerung wahrgenommen, begegneten die Einsatzkräfte ihnen häufig mit Misstrauen. Spontane Hilfsaktionen, welche nicht Teil der Katastrophenschutzpläne sind, erschienen nicht kontrollierbar, nicht hilfreich und irrelevant oder gar störend.

In den letzten Jahrzehnten wurde immer wieder über eine große Hilfs- und Einsatzbereitschaft der Bevölkerung bei unterschiedlichen Katastrophen berichtet<sup>6</sup>. In Deutschland zeigte sich das überwältigende Engagement der Bevölkerung in den letzten Jahren<sup>7</sup> etwa bei den Hochwassern 2002 und 2013, beim Pfingststurm Ela 2014 oder beim Starkniederschlagsereignis in Münster 2014. Auch als im Jahr 2015 – dem „Jahr der Hilfsbereitschaft“<sup>8</sup> – viele Geflüchtete nach Deutschland kamen, die untergebracht und versorgt werden mussten, wurde Deutschland von einer „Welle der Hilfsbereitschaft“<sup>9</sup> erfasst. Ohne die Unterstützung der ungebundenen oder spontan Helfenden wäre die Bewältigung der Lage allein durch die Einsatzkräfte nicht möglich gewesen<sup>10</sup>.

Aus den vermehrten Berichten über das große Engagement der Bevölkerung in den letzten Jahren ist jedoch nicht zu schließen, dass es sich bei dieser Hilfsbereitschaft um ein gänzlich neues Phänomen handelt.

---

<sup>6</sup> So wird das Phänomen von „emergent citizen groups“ in der US-amerikanischen Katastrophenforschung beispielsweise seit Mitte der 1980er diskutiert (Stallings, Quarantelli 1985).

<sup>7</sup> Dass die Hilfsbereitschaft der Bevölkerung bei Katastrophen in Deutschland groß ist, zeigte sich von der Katastrophenforschung dokumentiert bereits während der schleswig-holsteinischen Schneekatastrophe 1978/79 (Dombrowsky 1981).

<sup>8</sup> Landesbischof im Juli 2015: [https://www.ekd.de/aktuell\\_presse/news\\_2015\\_12\\_29\\_3\\_jahr\\_der\\_hilfsbereitschaft.html](https://www.ekd.de/aktuell_presse/news_2015_12_29_3_jahr_der_hilfsbereitschaft.html)

<sup>9</sup> Gauck lobt die deutsche Hilfsbereitschaft: <http://www.rbb-online.de/politik/beitrag/2015/09/bundespraesident-gauck-buergerfest-schlossrundgang.html>

<sup>10</sup> Einschätzungen von Mitarbeiter\*innen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr im Rahmen des Projektes ENSURE.

## Weiterführende Informationen:

### ENSURE – Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme

Ziel des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Forschungsprojektes *ENSURE* ist die differenzierte Warnung der Bevölkerung und Helfendenmobilisierung durch eine *ENSURE*-App. Dabei untersucht das Projekt Möglichkeiten, das Potential der Mithelfenden bei der Bewältigung eines Katastrophenfalls zur Unterstützung der Einsatzkräfte zielgerichtet nutzen zu können. *ENSURE* zielt demnach auf die Entwicklung von Helfendenkonzepten ab, welche sowohl die Helfenden als auch die Einsatzkräfte in den Fokus nehmen.

Unter der Leitung des Fraunhofer FOKUS sind des Weiteren die Katastrophenforschungsstelle (KFS) sowie das Forschungsforum Öffentliche Sicherheit der Freien Universität Berlin, die Berliner Feuerwehr, das Deutsche Rote Kreuz, die HFC Human-Factors-Consult, die Technische Universität Berlin FG Innovations-ökonomie sowie die Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V. beteiligt. Die Arbeiten im Projektverbund setzen sich aus verschiedenen Bausteinen zusammen (siehe Abbildung 1). Ausgangspunkt war angewandte Grundlagenforschung zum Bevölkerungsverhalten in Katastrophensituationen.



Abbildung 1: Bausteine des Projektes ENSURE

Von der Katastrophenforschungsstelle wurden die Sichtweise der Wissenschaft (mittels Dokumentenanalyse), die Sichtweise der Praktiker\*innen (mittels Expert\*inneninterviews) und die Sichtweise der Bevölkerung (über eine repräsentative Bevölkerungsbefragung) untersucht und miteinander in Beziehung gesetzt. Basierend darauf wurden erste Konzepte zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden erarbeitet. Neben der Entwicklung einer technischen Lösung zur Einbindung der Mithelfenden, einer ökonomischen Bewertungsanalyse und eines Datenschutzkonzeptes, fand eine Vollübung statt, bei der sowohl Einsatzkräfte der Berliner Feuerwehr und des Deutschen Roten Kreuzes als auch Mithelfende eingebunden waren. Ziel war es unter anderem, die Zusammenarbeit der Einsatzkräfte und der Mithelfenden zu untersuchen. Basierend auf den Erkenntnissen gewonnen aus der Vollübung, von Workshops sowie aus weiteren Expert\*inneninterviews wurden von der Katastrophenforschungsstelle gemeinsam mit den Praxispartnern im Rahmen des Bausteins „Ausbildungskonzept“ Empfehlungen zur Zusammenarbeit mit den Mithelfenden formuliert und Ausbildungskonzepte sowohl für die Mithelfenden als auch für die Einsatzkräfte erarbeitet.

Vielmehr ist die Veränderung der Wahrnehmung nicht zuletzt auf eine in der Tat neue hohe mediale Aufmerksamkeit für die Hilfeleistungen der Bevölkerung zurückzuführen, nachdem lange Zeit der Fokus der Berichterstattung auf dem Einsatz professioneller Kräfte lag (Lorenz et al. 2015). Neu ist auch, dass die Nutzung moderner Technologien und Kommunikationskanäle (insbesondere der sozialen Medien) die Echtzeitübermittlung anderer Perspektiven, einschließlich Bildern und Filmen, ermöglicht und damit noch

andere als die ohnehin schon traditionellen „Helfertypen“ angesprochen werden. In bisher unbekanntem Ausmaß erlauben die neuen Technologien und Medien zudem die Selbstorganisation und Koordination von hilfsbereiten Bürger\*innen (Lorenz et al. 2015). Weiterhin kommt eine gestiegene Mobilität der Bevölkerung hinzu, was die Hürden für ein Engagement auch bei ferner gelegenen Ereignissen senkt. So haben sich die Formen des Helfens und der Organisation des Helfens sowie die Zusammensetzung der Helfenden in den vergangenen Jahren durchaus grundlegend verändert.

Diese Veränderungen haben auch den organisierten Katastrophenschutz resp. die den professionellen Katastrophenschutz tragenden Organisationen und Behörden erreicht. Derzeit sind die Katastrophenschutzorganisationen auf die große Anzahl von Mithelfenden und deren Unterstützungsangebote noch überwiegend unvorbereitet. Verschiedene Forschungsprojekte untersuchen gegenwärtig Formen der Kooperation mit der Bevölkerung, operative Einsatzkonzepte standen dabei jedoch bisher kaum im Fokus. Für Einsatzkräfte existieren bislang keine geeigneten Konzepte, wie sie mit den Hilfsangeboten und den Helfenden umgehen und die Zusammenarbeit mit der Bevölkerung zielgerichtet umsetzen können. Einsatzkräfte werden zum gegenwärtigen Zeitpunkt weder in ihrer Ausbildung noch durch Fortbildungen zur Zusammenarbeit mit hilfsbereiten Mitmenschen befähigt. Diese Lücke soll mit dem vorliegenden Manual, welches im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projektes *ENSURE* entwickelt wurde, geschlossen werden.

## Weiterführende Informationen

### Die von der Katastrophenforschungsstelle (KFS) gewonnenen Erkenntnisse sind unter anderem zusammengefasst und veröffentlicht in:

- Lorenz, D. F.; Schulze, K.; Voss, M. (2014): Katastrophenbewältigung aus Bevölkerungssicht. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung. In *Notfallvorsorge* (4), pp. 29–35.
- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen. Potenziell hilfsbereit. In *Notfallvorsorge* (1), pp. 21–28.
- Lorenz, D. F.; Schulze, K.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12–19.
- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): *Disaster Myths and their Relevance for Warning Systems*. The 12th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management. Kristiansand, 24.-27.05.2015. Available online at <http://iscram2015.uia.no/wp-content/uploads/2015/05/4-4.pdf>, checked on 2/8/2016.
- Lorenz, D.F.; Schulze, K.; Voss, M. (2016): *Exploring Disaster Myths by Contrasting Expectations of Different Stakeholders*, DCSCRN Newsletter #57, [http://www.dcscrn.org/wp-content/uploads/Lorenz-Schulze-Voss\\_final\\_9.02.pdf](http://www.dcscrn.org/wp-content/uploads/Lorenz-Schulze-Voss_final_9.02.pdf)
- Schulze, K.; Lorenz, D.F.; Voss, M. (2016): *Effects of Disaster Types and Lifestyle on Expected Information Seeking Behavior in Disasters*, DCSCRN Newsletter #57, [http://www.dcscrn.org/wp-content/uploads/Schulze\\_Information\\_seeking\\_types\\_9.02.pdf](http://www.dcscrn.org/wp-content/uploads/Schulze_Information_seeking_types_9.02.pdf)

### Aufbau des Manuals und Ergänzungen

Das Manual für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) fasst in Form von praxisorientierten Handlungsempfehlungen die in dem Forschungsprojekt

*ENSURE* gewonnenen Erkenntnisse anschaulich und übersichtlich zusammen. Die Erkenntnisse sind für die Anwendung durch Katastrophenschützer\*innen bei der Katastrophenbewältigung aufbereitet, etwa durch eine klare Struktur und die Verwendung möglichst verständlicher Formulierungen bei Verzicht auf akademische Finessen. Der zentrale Lesefluss wird auf das Wesentliche reduziert – weiterführende Informationen befinden sich in Informationskästen.

Zu den Dokumenten: Das **Manual**, welches einen eher theoretischen und umfangreichen Einblick in die Thematik gibt, wird durch zwei weitere Dokumente ergänzt: den Handlungsleitfaden und den Werkzeugkasten. Der **Handlungsleitfaden** fasst in einer kurzen und übersichtlichen Form die im Manual gegebenen Handlungsempfehlungen zusammen und ist somit für Interessierte geeignet, die sich einen schnellen Überblick über die Empfehlungen verschaffen wollen. Im **Werkzeugkasten** finden sich Materialien und Praxisbeispiele, welche für die direkte, praktische Umsetzung der gegebenen Handlungsempfehlungen hilfreich sind. Alle drei Dokumente folgen der gleichen Struktur und ergänzen sich gegenseitig, können aber auch für sich allein gelesen und genutzt werden.

## Zusammenarbeit mit Mithelfenden in der Katastrophenbewältigung

### Bestandteile

#### I. Manual

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

#### II. Handlungsleitfaden

- fasst die im Manual gegebenen Empfehlungen kurz zusammen
- online unter  
<http://www.polsoz.fu-berlin.de/ethnologie/forschung/arbeitsstellen/katastrophenforschung/publikationen/index.html>

#### III. Werkzeugkasten

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

Zur Struktur: Das Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden gliedert sich ebenso wie der Handlungsleitfaden und der Werkzeugkasten in drei Kapitel, wobei dem Prinzip „vom Abstrakten zum Konkreten“ gefolgt wird. Zunächst werden Methoden zur Strategienentwicklung vorgestellt (Kapitel 1). Diese werden gefolgt von konkreten Vorschlägen für Strategien (Kapitel 2) und resultieren in der inhaltlichen Ausgestaltung einiger Strategien mit Empfehlungen für den Einsatz (Kapitel 3). Mit den Kapiteln werden zusätzlich

unterschiedliche Ebenen beziehungsweise Akteur\*innen in den Katastrophenschutzorganisationen adressiert. Während sich Kapitel 1 und 2 eher an die Organisationsleitung richtet, ist Kapitel 3 vorrangig für Katastrophenschützer\*innen im Einsatz relevant.

Im Zentrum des ersten Kapitels stehen also allgemeine Empfehlungen für eine organisationsinterne **Entwicklung von Strategien** zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Katastrophenbewältigungsprozess. Es werden einfach anzuwendende Hinweise gegeben, wie jede BOS entsprechend der vorherrschenden Gegebenheiten für sich passende und hilfreiche Taktiken für eine verbesserte Kooperation von Einsatzkräften und Mithelfenden bei der Bewältigung von Katastrophen erarbeiten kann. Die Entwicklung individueller Strategien ist notwendig, da es aufgrund der föderalen Struktur des Katastrophenschutzes in Deutschland und unterschiedlicher Einsatzprofile, Risiken und Gefahren in den Ländern keine allgemeingültigen Lösungen für alle Katastrophenschutzorganisationen gleichermaßen geben kann.

Das zweite Kapitel stellt konkrete **Strategien** zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden vor, welche im Rahmen des Projektes ENSURE erarbeitet wurden. Hier werden Vorschläge für strukturelle Veränderungen, für die Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte, für einen organisationsinternen Wissenstransfer und für Trainings für die Mithelfenden gemacht. Im Unterschied zum ersten Kapitel werden in diesem Kapitel organisationsunabhängige, konkrete Vorschläge für mögliche Strategien unterbreitet. Die Relevanz der Empfehlungen muss dabei jede Katastrophenschutzorganisation für sich bewerten.

Im abschließenden dritten Kapitel werden Empfehlungen ausgesprochen, welche für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden **im Einsatz** relevant sind. Dieses Kapitel richtet sich zuvörderst an Einsatzkräfte. Damit wird dem Wunsch vieler Einsatzkräfte im Katastrophenschutz entsprochen, Anregungen zu erhalten, wie man mit Mithelfenden umgehen kann. Neben einigen allgemeinen Hinweisen bezüglich der Kooperation mit Mithelfenden, werden praxisrelevante Empfehlungen zum generellen Umgang mit Mithelfenden sowie zum Umgang mit ihnen nach Phasen differenziert vor, während und nach deren Einsätzen gegeben.

Die vorgestellten Handlungsempfehlungen sind nicht als fertige, allgemeingültige Lösungen zu verstehen. Solche für alle BOS gültigen Lösungen kann es aufgrund der einzigartigen Beschaffenheit des föderal organisierten Bevölkerungsschutzes in Deutschland nicht geben. Sechzehn verschiedene Landesgesetzgebungen und verwaltungsrechtliche Umsetzungen sowie historisch gewachsene, vielfältige Organisationskulturen bei den Trägerorganisationen machen dies unmöglich. Bei den Empfehlungen handelt es sich vielmehr um Vorschläge, die je nach Situation und Angemessenheit angenommen, angepasst oder abgelehnt werden können. Mit der Veröffentlichung und Verbreitung der drei Dokumente zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden in der Katastrophenbewältigung geht ganz explizit der Wunsch einher, dass

die hier gemachten Empfehlungen von allen relevanten Akteur\*innen fortwährend aktualisiert, überarbeitet und ergänzt werden.<sup>11</sup>

### *Begriffsdefinition: Mithelfende und Einsatzkräfte*

In diesem Manual werden Handlungsempfehlungen für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) gegeben, wie sie mit hilfsbereiten Menschen, die nicht Teil der Katastrophenschutzorganisationen sind, bei der Bewältigung von Katastrophen zusammenarbeiten können. Dazu muss zunächst definiert werden, welche Personengruppen genau betrachtet werden. In verschiedenen Organisationen und Kontexten haben sich in den letzten Jahren unterschiedliche Bezeichnungen für die nicht mit einer BOS assoziierten Mithelfenden etabliert (siehe Abbildung 2). Die geläufigsten Begriffe sind dabei Spontanhelfer\*in, ungebundene\*r Helfer\*in, Ad-hoc Helfer\*in oder nicht-organisierte\*r Helfer\*in. In den meisten Fällen handelt es sich hierbei um Übersetzungen englischer Bezeichnungen in die deutsche Sprache. So gibt es beispielsweise im Englischen den Begriff des „spontaneous volunteer“, worunter in der Regel Menschen verstanden werden, welche keiner Katastrophenschutzorganisation angehören und bei einer Katastrophenbewältigung ohne große Vorplanung unbezahlte Hilfe anbieten.



Abbildung 2: Etablierte Bezeichnungen für Mithelfende verschiedener Art (Die Darstellung visualisiert nicht die Nutzungshäufigkeit der Begriffe.)

Werden die Begriffe im deutschen Kontext genutzt, werden sie selten genau definiert beziehungsweise klar von anderen Helfendenformen abgegrenzt. Eine Ausnahme bilden hier zwei Kategorisierungs- und Definitionsversuche. Zum einen unterscheidet das Deutsche Rote Kreuz vier Formen des bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz, abhängig vom Strukturierungsgrad (Abbildung 3; siehe auch Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2015). Die Engagementformen sind 1) Selbst- und Nachbarschaftshilfe, 2) ungebundene Helfer und Helferinnen, 3) registrierte, ereignisbezogene Helfer und Helferinnen und 4) das „klassische“ Ehrenamt. Eine ähnlich gelagerte Einteilung findet sich bei Kircher (2014; Abbildung 4). Auch hier werden vier Helfendengruppen definiert:

<sup>11</sup> Auch die Katastrophenforschungsstelle dankt für Rückfragen sowie jede Form des Feedbacks zur Weiterentwicklung des diesbezüglichen Beratungsangebotes, ob postalisch (Katastrophenforschungsstelle (KFS), Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10, 12165 Berlin, per Email (kontakt@kfs.polsoz.fu-berlin.de) oder per Telefon unter 030 83872611. Weitere Kontaktmöglichkeiten sind der Homepage zu entnehmen (www.polsoz.fu-berlin.de/kfs).

1) die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Helfer\*innen im Katastrophenschutz, 2) die ungebundenen Helfer\*innen, Ad-hoc-Helfer\*innen, Spontanhelfer\*innen, 3) die vorregistrierten Helfer\*innen, Laienhelfer\*innen (Team ...) und 4) die Selbsthelfer\*innen, Nachbarschaftshelfer\*innen.

Die oben genannten etablierten Begriffe ungebundene oder Spontanhelfer\*innen beziehen sich diesen Definitionen zufolge, anders als im englischsprachigen Kontext, nur auf Personen, die nicht direkt von der Katastrophe betroffen sind. Formen der Selbst- und Nachbarschaftshilfe werden hiervon ausgenommen. Auch werden Menschen, die sich im Vorfeld einer Katastrophe bereits zur Hilfe bereit erklärt haben und vorregistriert sind, nicht zu den ungebundenen oder Spontanhelfer\*innen gezählt. Diese Formen des bürgerschaftlichen Engagements (Selbst- und Nachbarschaftshilfe, vorregistrierte Helfer\*innen) sind jedoch wichtig und sollen im Manual ebenfalls betrachtet werden. Deshalb werden die Bezeichnungen „ungebundene“ oder „Spontanhelfer\*in“ vermieden und stattdessen von Mithelfenden gesprochen.

### Formen des bürgerschaftlichen Engagements im Bevölkerungsschutz

Selbst- und Nachbarschaftshilfe	ungebundene Helferinnen und Helfer	Registrierte, ereignisbezogene HelferInnen	„klassische“ Ehrenamtliche
Spontane (Selbst-)Hilfe von Betroffenen im unmittelbaren persönlichen Umfeld bevor die Rettungskräfte eintreffen bzw. parallel zu deren Arbeit.	Helferinnen und Helfer, die anlassbezogen aktiv werden, sich selbst (mit Hilfe von Social Media) organisieren und i.d.R. keine Ausbildung im KatS vorweisen können. Nicht Mitglied in einer KatSOrg.	Bsp.: Team Österreich (Projekt des ÖRK mit dem Radio-Sender Ö3, ehrenamtliche Helferinnen und Helfer werden mit ihren Fähigkeiten und Kenntnissen vorab online registriert und sind in der Krise abrufbar, keine Mitgliedschaft in einer KatSOrg)	Eingebunden in Verbandsstruktur, gut ausgebildet für den Katastrophenschutz, planmäßiger, vorbereiteter Einsatz.

**Grad der Strukturierung** →

Sicherheitsforschung im Deutschen Roten Kreuz



Abbildung 3: Formen des bürgerschaftlichen Engagements; DRK, Projekt INKA (Quelle: [http://www.inka-sicherheitsforschung.de/fileadmin/Daten/pdf-Downloads/DRK\\_ungebundene\\_HelferInnen\\_Extremwetterkongress.pdf](http://www.inka-sicherheitsforschung.de/fileadmin/Daten/pdf-Downloads/DRK_ungebundene_HelferInnen_Extremwetterkongress.pdf))

Im vorliegenden Manual werden somit nur zwei Gruppen von Helfenden bei Katastropheneignissen unterschieden:

- 1) Einsatzkräfte und
- 2) Mithelfende.

## Helfergruppen

### Ehrenamtliche und hauptamtliche Helfer im Katastrophenschutz

Menschen, die für die Bewältigung verschiedener Aufgaben im Rahmen des Katastrophenschutzes ausgebildet sind und für eine in Einheiten organisierte Hilfeleistung bereit stehen. Diese Helfer können von Einheiten am Ort der Katastrophe kommen, sie können aber auch einen Anmarsch von mehreren 100 Kilometern haben.

### Ungebundene Helfer, Ad-hoc-Helfer, Spontanhelfer

Menschen, die sich unter dem Eindruck einer Katastrophe während oder nach dem Ereignis für die Hilfeleistung zur Beseitigung der Folgen des Katastrophenereignisses mit ihren Fähigkeiten zur Verfügung stellen. Sie kommen aus Gebieten und Bereichen, die nicht von dem Katastrophenereignis betroffen sind. Sie reisen unter Umständen auch aus größerer Entfernung an. Sie werden meist über soziale Medien oder professionelle Berichterstattung zur Hilfe angeregt. Sie können sich entweder selbst organisieren oder stellen ihre Hilfskraft den organisierten Einrichtungen des Katastrophenschutzes zur Verfügung. (zum Beispiel

Fluthilfezentrum Dresden, Hochwasser-News Magdeburg).

### Vorregistrierte Helfer, Laienhelfer (Team ...)

Menschen, die sich bereits im Vorfeld bereit erklärt haben, bei Bedarf als ungebundene Helfer entsprechend ihrer persönlichen Fähigkeiten, ohne spezielle katastrophenbezogene Ausbildung, bei der Bewältigung von Katastrophen zu helfen. Sie können eine kurze Einweisung über die Besonderheiten bei der Hilfeleistung haben und werden meist von einer zentralen Stelle aus betreut, die auch als Ansprechpartner für Hilfsbedarfe zur Verfügung steht (zum Beispiel »Team Mecklenburg-Vorpommern«, »Team Bayern«, »Team Mitteldeutschland«).

### Selbsthelfer, Nachbarschaftshelfer

Menschen, die von einem Katastrophenereignis unmittelbar oder in ihrer Nachbarschaft betroffen sind und selbst (mit und ohne Unterstützung durch organisierte Kräfte) an der Bewältigung der Katastrophensituation arbeiten (in einigen Regionen Deutschlands sind dies zum Beispiel die Landfrauen, Kirchengemeinden, Sportvereine).

Abbildung 4: Kategorisierung der Helfergruppen (Kircher 2014)

Unter Einsatzkräften werden alle haupt-, neben- und ehrenamtliche Vertreter\*innen der BOS verstanden. Alle anderen Personen, die sich im Katastrophenfall an der Bewältigung der Lage freiwillig und unentgeltlich beteiligen, werden folgend als Mithelfende bezeichnet. Die Bezeichnung „Mithelfende“ wurde gewählt, da es sich bei diesen Personen um Menschen handelt, die bei der Katastrophenbewältigung *mithelfen*, die aber *keine haupt-, neben- oder ehrenamtliche Kräfte* einer Katastrophenschutzbehörde oder -organisation sind. Es spielt dabei keine Rolle, ob diese Mithelfenden mit oder ohne direkten Aufruf durch eine BOS erscheinen, bereits bei einer solchen Organisation als Mithelfende registriert sind, sich einmalig, mehrfach, sporadisch oder langfristig engagieren, eine Schulung absolviert haben, Selbst- oder Nachbarschaftshilfe leisten oder nicht.

## 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

### *Methoden zur Erarbeitung der Handlungsempfehlungen*

Die hier vorgestellten Handlungsempfehlungen wurden über eine Reihe verschiedener, sich ergänzender Methoden erarbeitet. Interviews und Workshops mit Expert\*innen<sup>12</sup> von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, die von der Katastrophenforschungsstelle zwischen 2013 und 2016 in Berlin durchgeführt wurden, bildeten dabei den Schwerpunkt. Abhängig vom Themenschwerpunkt der Interviews beziehungsweise der Workshops wurden Menschen mit verschiedenen Erfahrungshintergründen ausgewählt. So nahmen an den ersten Interviews zur Gewinnung eines thematischen Überblicks Einsatz- und Führungskräfte teil. An den Workshops zur Entwicklung der Ausbildungskonzepte waren vorwiegend Expert\*innen beteiligt, die entweder umfangreiche praktische Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei Katastrophenlagen hatten und / oder sich beruflich mit der Ausbildung von Einsatzkräften bei den BOS befassen.

Ergänzt wurden diese Erkenntnisse durch jene Erfahrungen, die bei der ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 gemacht werden konnten. Dabei wurden die Alarmierung der Mithelfenden und die Zusammenarbeit mit ihnen im Einsatzgeschehen von Katastrophenschutzorganisationen erprobt. Die durchgeführten sozialwissenschaftlichen Evaluationen ermöglichten vertiefende Einblicke in die Möglichkeiten und Grenzen der Kooperation mit Mithelfenden.

### **Angewandte Methoden**

#### **Basis:**

- Interviews mit Einsatz- und Führungskräften des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr mit Katastropheneinsatzerfahrung und mit Expert\*innen in der Ausbildung von Einsatzkräften
- Workshops mit Expert\*innen, die über umfangreiche Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Mithelfenden und / oder in der Ausbildung von Einsatzkräften verfügen

#### **Ergänzt durch:**

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

Untermauert werden die gemachten Erfahrungen des Weiteren durch von der Katastrophenforschungsstelle durchgeführte teilnehmende Beobachtungen bei den Einsätzen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr (zum Beispiel in Form von Einsatzdienstpraktika), durch eine repräsentative Bevölkerungsbefragung in Berlin, durch

---

<sup>12</sup> Die meisten Expert\*innen waren beim Deutschen Roten Kreuz e.V. und der Berliner Feuerwehr, aber vereinzelt auch bei der Deutschen Lebens-Rettungs-Gesellschaft angesiedelt.

eine umfangreiche nationale und internationale Literaturrecherche, durch Auswertungen von Fachveranstaltungen sowie durch einen intensiven Austausch mit anderen relevanten Praktiker\*innen und Forschungsprojekten.

Die verwendeten Methoden ermöglichten einen vertieften, differenzierten und umfangreichen Einblick in die Thematik der Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Durch die intensive Zusammenarbeit mit den Projektpraxispartnern Berliner Feuerwehr und Deutsches Rotes Kreuz wurden die jeweiligen Ergebnisse in einem fortwährenden Prozess gemeinsam interpretiert, fachmännisch bewertet und rückgekoppelt.

### **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

*„Erfolge sind keineswegs garantiert und hängen davon ab, wie gut die Organisation [...] den Wandel gestaltet.“*  
(Mistele 2005)

In der Vergangenheit waren Mithelfende bei vielen Notsituationen aktiv und haben die Katastrophenbewältigung mit ihren variierenden Qualifikationen vielfältig unterstützt. Für die meisten Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) besteht trotz der bisherigen Erfahrungen mit der hilfsbereiten Bevölkerung die Herausforderung, Bedingungen zu schaffen, die Mithelfenden in die Gefahrenabwehr angemessen einzubinden und eine nachhaltige Zusammenarbeit zu gewährleisten. Wollen die BOS die Unterstützungspotentiale der Bevölkerung nutzen, bietet es sich an, organisationsintern durch die jeweils zuständigen Bereiche, Abteilungen oder Arbeitsgruppen Taktiken zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden zu erarbeiten. Im folgenden Kapitel werden dazu vorrangig methodische Empfehlungen gegeben. Leitgedanke ist, dass es nicht die eine richtige Lösung für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden in der Katastrophenbewältigung geben kann. Vielmehr ist es ratsam, dass jede BOS für sich maßgeschneiderte Lösungen findet und entwickelt. Die aufgeführten Empfehlungen können dabei helfen.

Zur Strategienentwicklung bietet sich die Durchführung verschiedener themenspezifischer Workshops an. Wie Workshops zielführend vorbereitet, geplant, durchgeführt und nachbereitet werden können, ist Inhalt des Abschnitt 1.2. In den darauffolgenden Abschnitten werden verschiedene Workshop-Themen vorgestellt, die zur Erarbeitung von Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden relevant sind. So empfiehlt es sich, für jede Organisation zunächst Vorüberlegungen anzustellen, beispielsweise dazu, inwieweit mit Mithelfenden bei der entsprechenden BOS bereits zusammengearbeitet wird und was die Einrichtung in Bezug auf die Kooperation zukünftig erreichen will (Abschnitt 1.3). Neben der Definition möglicher Einsatzgebiete der Mithelfenden sollten auch organisationsinterne oder rechtliche Rahmenbedingungen zur Zusammenarbeit identifiziert werden (Abschnitt 1.4). Abschließend können konkrete Maßnahmen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden entwickelt werden (Abschnitt 1.5). Wie bereits erwähnt, können diese Punkte aufgrund der komplexen Struktur des Katastrophenschutzes in Deutschland und der vielfältigen BOS und ihrer individuellen Gegebenheiten nicht allumfassend ausformuliert werden. Vielmehr gilt es für jede BOS, eigene Überlegungen anzustellen und für sich individuelle Strategien zu entwickeln. Vorab sei jedoch auf eine Voraussetzung zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden hingewiesen: das Öffnen von Räumen für ein neues Denken (Abschnitt 1.1).

## 1.1 Räume für ein neues Denken öffnen

Dass die Bevölkerung als sich selbst und anderen helfende Kraft, als tragende Säule des Katastrophenschutzes, lange geradezu ausgeblendet wurde, hat Gründe in der Entwicklung des Bevölkerungsschutzes aus der militärischen Tradition des Zivilschutzes vor gut einem halben Jahrhundert. Wie Dynes bereits 1994 beschrieben hat, steht die Vorstellung des „Angriffes eines Feindes“ im Zentrum der Ausrichtung des Zivil- und

zunächst in dessen Verlängerung in Friedenszeiten hinein auch des Katastrophenschutzes. Antizipiert wird hier der Verlust der staatlichen Ordnungsfunktion und in dessen Folge soziales Chaos, dem durch „command and control“ begegnet werden muss. Dem liegen verschiedene unrealistische Annahmen zugrunde wie insbesondere, dass die Bevölkerung sich nur aufgrund hoheitlich durchgesetzter Regeln geordnet und sozial verhalte und eben, dass sie im Wesentlichen hilflos und völlig abhängig sei von professionellen Kräften, auf die sie lethargisch untätig wartet. Diesem Ordnungsverlust sei daher durch starke Autoritäten zu begegnen, die die soziale Ordnung wiederherstellen und den Opfern helfen. Der klassische Katastrophenschutz folgt damit historisch einem top-down Ansatz, bei dem die BOS eine überlegene Expert\*innenfunktion einnehmen und sich den angenommenen Defiziten der Betroffenen als „Katastrophenlaien“ annehmen.

### Weiterführende Informationen

#### Dynes, R.R.

- **Verweis:** Dynes, R.R. (1994): Community Emergency Planning: False Assumptions and Inappropriate Analogies. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. 12 (2). S. 141-158.

#### Oderhochwasser 1997

- **Verweis:** Böcker, M. (unveröffentlicht): *Aus Katastrophen lernen? Wahrnehmungen und Deutungen rapider Umweltveränderungen am Beispiel des Oderhochwassers 1997*.

Dies alles ist von hoher Relevanz für die Frage, wie mit Mithelfenden umzugehen ist. Die grundlegenden Sicht- und Betrachtungsweisen, die verinnerlicht, der Reflexion kaum zugänglichen Bilder und Vorstellungen davon, wer sich in der Katastrophe wie verhält, wer welche Aufgaben übernehmen kann und übernehmen muss, was Unordnung und Ordnung ist und wie die Ordnung hergestellt werden kann, bis hin zur zentralen Frage, was eigentlich für die verschiedenen Akteur\*innen Katastrophe bedeutet, prägen das Handeln der Akteur\*innen; sie stellen die Weichen in Richtung Erfolg oder Misserfolg. Tatsächlich zeigt sich empirisch auch hier, dass die Realität der Betroffenen mit der Vorstellung professioneller Entscheider\*innen und Einsatzkräfte wenig gemein hat.

„Mir fiel auf, wie viele Menschen wir bräuchten , um mit einer Katastrophe umgehen zu können, [...]. Daher glaube ich, dass wir beginnen müssen, anders über die Menschen zu denken. In meiner ganzen Zeit beim Katastrophenschutz haben wir die Bevölkerung als Verantwortung angesehen. Unsere Perspektive war, dass wir uns um alle kümmern müssen. Wir können diesen Ansatz nicht weiter verfolgen [...] Die Bevölkerung ist keine Verantwortung, sondern eine Ressource.“

Fugate, W.C.; Administrator, FEMA; zitiert nach Orloff (2011)

Wie eine Untersuchung von Böcker zur Wahrnehmung des Oderhochwassers 1997 zeigte, ist Katastrophe für die Betroffenen längst nicht auf Verluste an Leib, Leben und Sachwerten reduzierbar. Vielmehr erschüttert die Katastrophe die Seele. In der Katastrophe ist die menschliche Seele verletzbarer und sensibler denn je, es ist daher

gerade in der Katastrophe von so besonderer Relevanz, wie Menschen mit anderen Menschen umgehen, sie wertschätzen, sie in ihren Sorgen und Nöten ansprechen und diese anerkennen – dazu ist der „top-down-Ansatz“ historisch nicht gemacht. Hier prallen dann die zwei geschichtlich auseinanderentwickelten Sichtweisen der „Expert\*innen“ und der „Laien“ frontal aufeinander, weil die „Expert\*innen“ gerade anderes für essentiell erachten als die „Laien“, um deren Schutz es doch geht. Es wird ersichtlich, dass diese Differenzierung zwischen Expert\*innen und Laien zwar Rollen- und Zuständigkeiten regelt, sie aber kaum adäquate Grundlage sein kann für ein vertrauensvolles und maximal effizientes Miteinander in der Katastrophe – und danach.

## Weiterführende Informationen

### Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen

- Häufige Verhaltensweisen: Informationssuche, andere warnen, gegenseitige Hilfeleistung, Notruf absetzen, Flucht
- Seltene Verhaltensweisen: Panik, Schock, Plünderung, Rücksichtslosigkeit
- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen. Potenziell hilfsbereit. In *Notfallvorsorge* (1), pp. 21–28.
- Lorenz, D. F.; Schulze, K.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12–19.
- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): *Disaster Myths and their Relevance for Warning Systems*. The 12th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management. Kristiansand, 24.-27.05.2015. Online <http://iscram2015.uia.no/wp-content/uploads/2015/05/4-4.pdf>, checked on 2/8/2016.

Auch findet sich das verbreitete Bild der hilflosen oder rücksichtslosen Bürger\*innen in der Realität nicht bestätigt. Bereits seit circa 50 Jahren wird in der sozialwissenschaftlichen Katastrophenforschung darauf hingewiesen, dass die Mehrzahl der ersten Hilfs- und Rettungsaktionen nicht von Rettungskräften, sondern von der anwesenden Bevölkerung ausgeführt wird (vgl. z.B. auf der Heide 2004; Lechat 1976). Die Hilfsorganisationen stehen einer großen Anzahl hilfsbereiter und helfender Menschen gegenüber, welche jedoch überwiegend ignoriert oder als störend wahrgenommen werden. Auch hierin zeigt sich nach Dynes (1994) eine Konsequenz der Tradition des klassischen Katastrophenschutzes, welche spontanes ungeplantes (Hilfe)Verhalten von seiner Grundeinstellung her als dysfunktional und schädlich ansieht. Natürlich lassen sich auch Fallbeispiele finden, welche durchaus negative Auswirkungen der Hilfeleistungen der Bevölkerung beschreiben.

Ein von vielen Expert\*innen erwähntes Beispiel ist das der Sandsäcke, welche von Mithelfenden an der falschen Stelle aufgestapelt und danach von den Einsatzkräften wieder abgebaut und an anderer Stelle errichtet wurden. Es scheint, dass dieses oft erwähnte Ereignis eines der wenigen konkret überlieferten ist und sich als Bestätigung der Erwartungen der Einsatzkräfte in die Organisationsidentitäten einschreibt (ähnliche Beispiele siehe Kasten). In den von der Katastrophenforschungsstelle im Projekt ENSURE geführten Interviews mit Expert\*innen wurden weitere hinderliche Verhaltensweisen von Mithelfenden genannt. So wurde von Mithelfenden beim Hochwasser 2013 berichtet,

welche unvorbereitet zu ihrem Einsatz kamen, d.h. sie waren nicht angemessen gekleidet (z.B. in Flipflops), achteten nicht auf Sonnen- und Insektenschutz bzw. auf ihre Belastungsgrenzen und verhielten sich falsch bzw. nahmen die Gefahren nicht wahr. Zusätzlich wurden Bedenken geäußert, dass Mithelfende durch ihre Präsenz für Einsatzkräfte und ihre Einsatzroutine störend sein könnten, indem sie beispielsweise Zufahrtswege zuparken, gaffen<sup>13</sup> oder nicht organisiert beziehungsweise nicht koordiniert erscheinen. Bei allen diesen Beispielen hätte jedoch ein Umdenken in der Grundhaltung und vorausschauendes Agieren der BOS das Potential mittel- und langfristig auch die destruktiven Formen noch einzufangen bzw. kooperativ Wege zu finden, diese zu minimieren. So zum Beispiel über eine Anleitung oder eine Einweisung der Mithelfenden (Abschnitt 3.3.9) inklusive vorab gegebener Arbeitsschutzhinweise bzw. das Bereithalten von Arbeitsschutzmaterialien (Abschnitt 3.4.2), durch das Einrichten von Parkplätzen (Abschnitt 3.3.2) bzw. von „Schaupunkten“ und über eine Koordination der Mithelfenden durch die BOS (Abschnitt 3.2.1) bzw. eine Zusammenarbeit mit vorhandenen Helfendenstrukturen (Abschnitt 3.2.9).

Die BOS waren nicht und werden nicht die einzigen Akteur\*innen bei der Katastrophenbewältigung sein. Eine, wenn nicht die, entscheidende Variable ist die helfende Bevölkerung. Obwohl die Mithelfenden in der Vergangenheit bereits mehrfach zur erfolgreichen Bewältigung von Krisen und Katastrophen beigetragen haben und auch die Resilienz der Einsatzkräfte stärken können, wie im Projekt REBEBKA untersucht wurde (siehe Infobox unten), wird bisher das Potential der Mithelfenden nur teilweise erkannt. Das bisherige Selbstverständnis der klassischen deutschen Katastrophenschutzorganisationen bildet die Gegebenheiten nicht realistisch ab. Es führt zu einer eher zunehmenden Kluft zwischen den Ansprüchen und Bedarfen der Betroffenen, den Potentialen und dem Hilfewillen vieler anderer sowie den Vorstellungen eines optimalen Ablaufs aufseiten der BOS.

Die grundlegende Fragestellung, vor der der Katastrophenschutz heute steht ist daher nicht zuvörderst: Wie binde ich die hilfsbereite Bevölkerung in den professionell arbeitenden Bevölkerungsschutz ein? Wie stelle ich sicher, dass die „Profis“ ihre Arbeit nach Plan machen können, sie dabei aber durch die „Laien“ unterstützt werden, wo die eigenen Kräfte nicht reichen? Wie mache ich aus Hilfsbereitschaft „echte Hilfe“? Vielmehr lautet die oberste Frage: Auf welcher Grundlage lässt sich die Zusammenarbeit von organisatorisch nicht gebundenen Mithelfenden und den Kräften der Organisationen des Bevölkerungsschutzes konstruktiv neu gestalten? Sind – auf beiden Seiten – die Bereitschaften vorhanden, sich von den eigenen stereotypisierten, der Realität kaum gerecht werdenden Bildern zu lösen? Aufseiten der Bevölkerung vom Bild des omnipotenten Katastrophenschutzes, der nach dem Stromausfall das Licht anknipst, aufseiten der BOS vom störenden Laien? Wie sich das Bild vom omnipotenten Katastrophenschutz verändern lässt, ist nicht Gegenstand dieses Manuals und muss an anderer Stelle behandelt werden; dieses Manual richtet sich ausschließlich an die Seite der BOS.

---

<sup>13</sup> Das Gaffen wurde von den interviewten Expert\*innen jedoch ausschließlich in Zusammenhang mit der anwesenden Bevölkerung allgemein und nicht mit Mithelfenden thematisiert. Das deutet daraufhin, dass nicht die Mithelfenden durch Gaffen stören, sondern diejenigen, die nicht helfen.

## Weiterführende Informationen

### Beispiele für störendes Verhalten der Mithelfenden

#### Sandsackverbau, Beispiel I

- Ein mit Sandsäcken beladener LKW ist an einem gewissen Ort angekommen und viele ungebundene Helfer haben sofort damit begonnen diesen abzuladen [...]. Plötzlich kam die Order [...] der LKW müsse erst ein paar Kilometer weiter abwärts abgeladen werden. [...] Diese Koordinierung ist wichtig und auch, eine gewisse Führung, damit die Hilfe auch dort ankommt, wo sie gebraucht wird.“
- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Ed.) (2015): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte.* Berlin. S.32

#### Sandackverbau, Beispiel II

- Beim Hochwasser 2013 in Dresden wussten die Mithelfenden des Studierendenclub Bärenzwinger nicht, wie ein Damm zu bauen ist, der den Wassermassen standhalten könnte, so fiel der erste Damm in sich zusammen.
- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Ed.) (2014): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1.* Berlin.

#### Unwetter 2016

- Beim Unwetter 2016 in Süddeutschland wurden die Mithelfenden nicht von den anwesenden Einsatzkräften angesprochen beziehungsweise eingebunden, sondern von den Anwohnenden um Hilfe gebeten. Gemeinsam haben sie erst tieferliegende Keller ausgeschippt, danach die oberliegenden. Der Schlamm der oberliegenden Keller lief dann wieder in die tieferliegenden bereits geleerten Keller.
- **Verweis:** Bericht einer Einsatzkraft des Deutschen Roten Kreuzes.

### Unterbringung von geflüchteten Menschen

- Bei der Unterbringung von Geflüchteten in Dortmund 2015 wurde anfangs nicht mit den Mithelfenden kommuniziert bzw. zusammengearbeitet. Das hat unter anderem dazu geführt, dass die Mithelfenden zusätzlich zu den öffentlichen Verpflegungseinrichtungen eigene organisiert hatten, was Probleme nach sich zog. Nachdem eine Kommunikation mit den Mithelfenden erfolgte, gestaltete sich die Zusammenarbeit besser und mit nur zehn Einsatzkräften konnte durch die Unterstützung der Mithelfenden die Ankunft der Geflüchteten organisiert werden.
- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund.* Vortrag beim Workshop „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

#### Anmerkung

Trotz umfangreicher Recherchen und Interviews konnte nur eine Handvoll von Beispielen für dysfunktionales Hilfeverhalten der Bevölkerung gefunden werden. Durch diese wenigen Meldungen, gerade wenn sie immer wiederholt werden, kann jedoch die produktive Seite ausgeblendet und die destruktive, negative Seite völlig überbetont werden, wie auch Forschungen zeigen. Es wäre wertvoll, all diese Erfahrungen zusammenzutragen und sie in Relation zu den positiven Auswirkungen der Mithelfendeneinsätze zu setzen, um ein vollständiges, realistisches Bild negativer Effekte zu bekommen. Eine solche systematische Analyse ist der Autorin und dem Autor jedoch nicht bekannt.

Dafür ist es wichtig zu sehen, dass die Suche nach der Antwort auf die Frage nach der konstruktiven Zusammenarbeit mit Mithelfenden in den Köpfen von Entscheidungsträger\*innen und Praktiker\*innen sowie bei den Selbstverständnissen der Organisation beginnen muss. Ist hier die Bereitschaft vorhanden, die eigenen Bilder kritisch zu reflektieren und sich von pauschalisierenden Urteilen zu lösen?

*Rolle des DRK sollte es sein „Helfer an der Seite der Menschen [zu sein] und nicht die Belehrer oder die Verbieter“*

(L. Rohwer, DRK, zitiert nach DRK 2015b, S. 42)

Die Bereitschaft, sich mit diesen grundlegenden Fragen auseinanderzusetzen nimmt zu, doch können überhöhte Erwartungen auch dazu beitragen, konstruktive Prozesse im Keim zu ersticken. Ein Wandel grundlegender Einstellungen ist nicht von heute auf morgen zu erreichen, vielmehr braucht es dafür sicher Jahre, wenn nicht Jahrzehnte. Er vollzieht sich dann nicht gradlinig, nicht in dem Sinne, dass nach und nach eine als „richtig“ erkannte Vision Realität wird. Katastrophenschutz ist (nicht nur in Deutschland) so hoch komplex, dass es keine eindeutigen Wahrheiten geben kann und sich also erst im Prozess so etwas wie eine richtige Richtung herauskristallisiert. Dass dies erfolgen kann, setzt aber 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).

Wo also kann dieser Wandel ansetzen? Empirisch findet dieser Wandel bereits statt, getrieben von den jüngsten Krisen- und Katastrophenereignissen und dem sich darin zeigenden veränderten Hilfeverhalten. 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. Gleichzeitig stellt das Umdenken die BOS vor neue Herausforderungen. Gegebenenfalls ergibt sich für sie eine veränderte Rolle im Katastrophenschutzsystem, die sich löst von der Funktion des (einzig) Helfenden hin zu einer vermittelnden Funktion für verschiedene Helfende.

## Weiterführende Informationen

### Projekt KatLeuchttürme

- Titel: "Katastrophenschutz-Leuchttürme als Anlaufstelle für die Bevölkerung in Krisensituationen"
- Webseite: <http://www.kat-leuchtturm.de/projekt.html>

### Projekt REBEKA

- Titel: „Resilienz von Einsatzkräften bei eigener Betroffenheit in Krisenlagen“
- Webseite: <http://www.rebeka-projekt.de/>

Das vom BMBF geförderte Forschungsprojekt KatLeuchttürme empfiehlt, den Blick auf die Stärken und Ressourcen der Betroffenen zu richten und ihnen Verantwortung zu übergeben (bottom-up Ansatz), auch wenn das heißt, dass die gewohnten hierarchischen Führungsstrukturen hier nicht greifen und man sich als Katastrophenschutzbehörde auf die chaotisch erscheinende Selbstorganisation der Mithelfenden einstellen muss (siehe Abbildung 5). Das Ziel ist dabei nicht das klassische Katastrophenmanagement zu ersetzen, sondern es durch den bottom-up Ansatz zu ergänzen. Es wird deshalb empfohlen, den Wandel und die Lernbereitschaft weiter zu unterstützen, zum Beispiel durch eine entsprechende Organisations- und Personalentwicklung auf Seiten der BOS (Abschnitte 1.2 bis 1.5 und Abschnitt 2.2).

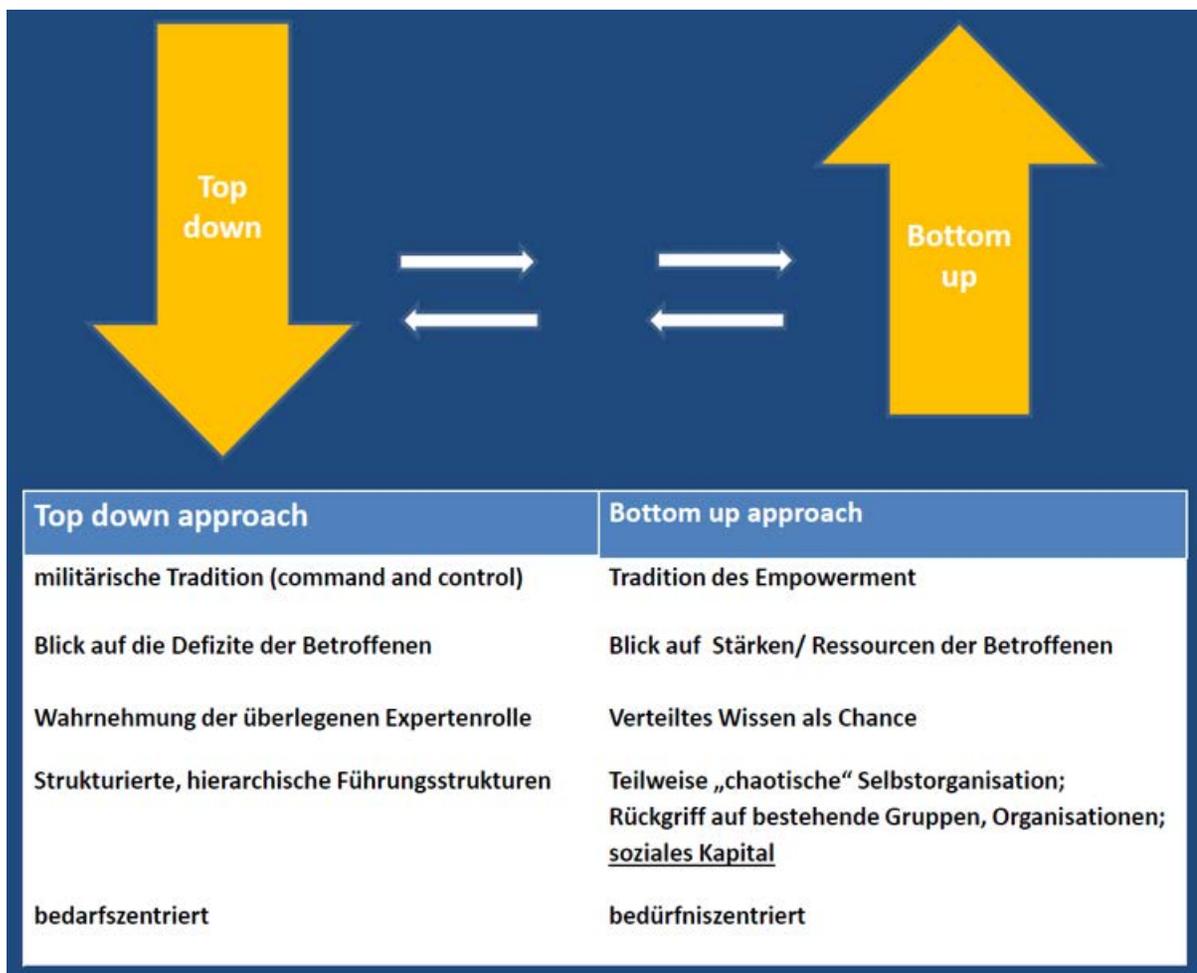


Abbildung 5: Das bürgerhafte Katastrophenmanagement (Sticher 4/12/2016; Präsentation Innovationsforum 2016)



### Umdenken bei den BOS voranbringen

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

## 1.2 Organisations- und themenspezifische Workshops durchführen

Deutschlandweit können keine allgemeingültigen Richtlinien für alle Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden aufgestellt werden. Jede Behörde oder Organisation muss für sich, abhängig von den jeweiligen Gegebenheiten, ihre eigenen Grundsätze formulieren. Hilfreich ist es, im Vorfeld von Katastrophen organisationsintern ein Konzept zu erarbeiten, welches eine einheitliche Linie für die Kooperation mit Mithelfenden in der jeweiligen Organisation beschreibt. Zur Erarbeitung eines solchen Konzeptes bietet sich vor allem die Methode moderierter Workshops an. Workshops unterscheiden sich von anderen Methoden, wie beispielsweise Versammlungen oder Besprechungen dahingehend, dass

durch sie ein konkretes Ziel in relativ kurzem Zeitrahmen verfolgt, interaktiv vorgegangen und umsetzbare Lösungen unter Beteiligung aller Teilnehmenden entwickelt werden können. Die Nutzung der Sichtweisen verschiedener Teilnehmenden bauen aufeinander auf und produzieren häufig neue Gedanken. Workshops eignen sich darüber hinaus besonders gut, um in relativ kurzer Zeit neue Ideen oder Konzepte zu erarbeiten und zu evaluieren, um das Wissen von Expert\*innen einzubeziehen und komplexe Fragestellungen gemeinsam mit den Beteiligten zu lösen. Durch die zielorientierte, interaktive und für Gespräche offene Gestaltung von Workshops werden häufig nicht nur neue und nachhaltige Ideen entwickelt, sondern auch eine Identifikation der Beteiligten mit den selbst erarbeiteten Konzepten beziehungsweise deren Akzeptanz bewirkt, was eine Umsetzung dieser Konzepte im Nachgang des Workshops erleichtert.

*Ein extern moderierter Workshop erspart viel Zeit und Kraft.*

Der Durchführung von Workshops wird häufig entgegengestellt, dass sie aufwendig, teuer und in ihrem Ergebnis ungewiss sind. Mit kompetent geplanten und durchgeführten Workshops lassen sich diese Nachteile von Workshops minimieren oder eliminieren. Zur Planung eines Workshops beziehungsweise einer Workshop-Reihe bietet es sich an, folgende wichtige Punkte vorab zu klären.

## Langfristige Planung

### 1.2.1 Unterstützung durch die Organisationsführung

Mit Hilfe der hier vorgeschlagenen Workshops wird die Entwicklung umsetzbarer Maßnahmen zur Zusammenarbeit von zu einer Katastrophenschutzorganisation zugehörigen und nicht zugehörigen Kräften (Mithelfende) bei der Katastrophenbewältigung angestrebt. Dazu sollten die Workshops entsprechend vorbereitet und in andere Organisationsprozesse eingebunden werden. Es ist hilfreich, wenn die Zusammenarbeit mit Mithelfenden (und damit die Workshops) von der Organisationsführung gewollt ist und von ihr unterstützt wird. Das erleichtert die Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen im Anschluss an die Workshops. Wenn die Prozesse und die Workshops zur Kooperation mit Mithelfenden nicht von der Organisationsführung initiiert wurden, empfiehlt es sich, diese vorab vorzuschlagen und eine Genehmigung einzuholen.

### 1.2.2 Zeit zur Vorbereitung einplanen

Die erfolgreiche Durchführung eines Workshops ist wesentlich von dessen Planung und Organisation abhängig. Von der Idee bis zur Durchführung des Workshops empfiehlt es sich daher, ausreichend Zeit zur Konzeption und Organisation einzuplanen. Wie viel Zeit wirklich gebraucht wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab, zum Beispiel von der Organisationsstruktur, von den Inhalten sowie dem Umfang des Workshops, von der Moderation (intern oder extern) und von den Teilnehmenden des Workshops oder gegebenenfalls von benötigten Vorarbeiten. Es bietet sich an, vorab mindestens zwei

Wochen einzuplanen. In den meisten Fällen wird mehr Zeit nötig sein, um alle wichtigen Vorbereitungen, wie sie folgend im Überblick dargestellt sind, zu leisten.

### 1.2.3 Ziel oder Thema festlegen

Workshops sind zielorientiert, das heißt während des Workshops wird ein konkretes Ziel verfolgt beziehungsweise ein Thema bearbeitet. Für einen erfolgreichen Workshop ist es hilfreich, sich auf ein Ziel oder ein Thema zu beschränken. Werden mehrere Fragestellungen auf einem Workshop bearbeitet, reicht die Zeit meist nicht aus, um die Themen in der Tiefe zu besprechen. Die Konzentration auf eine Fragestellung ermöglicht es, sich dieser Thematik ohne Zeitdruck ausführlich und in Ruhe zu widmen. Auch kann man so das Thema vertieft bearbeiten und differenzierte Sichtweisen herausarbeiten. Ist das Thema festgelegt, können darauf aufbauend die erwünschten Ergebnisse determiniert werden.

Zur Erarbeitung organisationsinterner Empfehlungen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei Katastrophenlagen bieten sich beispielsweise drei aufeinander aufbauende Workshops an:

- 1) Workshop: Status Quo und Wünsche der eigenen Organisation reflektieren (Abschnitt 1.3)
- 2) Workshop: Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden definieren (Abschnitt 1.4)
- 3) Workshop: Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden (Abschnitt 1.5)

### 1.2.4 Kontext definieren

Wichtig ist es im Auge zu behalten, dass die Workshops Mittel zum Zweck sind, um geeignete Maßnahmen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei den Einsätzen der jeweiligen Organisation zu erarbeiten. Es ist nicht zu empfehlen, sie isoliert und losgelöst von anderen Maßnahmen oder anderen Workshops durchzuführen, sondern sie in den Prozess hin zu einer erfolgreichen Kooperation mit Mithelfenden einzufügen. Es ist deshalb hilfreich, den Kontext des Workshops in die Betrachtung einzubeziehen. Gibt es themenrelevante Vorarbeiten, zum Beispiel in Form anderer Workshops, Treffen, Besprechungen oder Literatur, so können diese in die Planung einfließen. Auch sollte nicht aus den Augen verloren werden, was dem Workshop nachgeordnet passieren soll, zum Beispiel die Durchführung weiterer Workshops oder die Erarbeitung von Ausbildungsmaterialien oder Arbeitshilfen.

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 Script 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"/>	_____

### Checkliste - Workshops planen

Quelle: Werkzeugkasten (© KSF / ENSURE)

#### 1.2.5 Moderationsform festlegen

Bei Workshops wird in der Regel die Moderationsmethode angewandt. Die mit der Moderation beauftragte Person hat die Aufgabe den Workshop zu leiten. Das schließt die Planung und die Organisation im Vorfeld ebenso ein, wie eine angemessene zeitliche und methodische Umsetzung. Die moderierende Person hat die Aufgabe, die Bearbeitung der Fragestellung unter Beteiligung aller Teilnehmenden sicherzustellen, die Ergebnisse zu visualisieren und dabei inhaltlich neutral zu bleiben, sprich sie sollte selbst nicht mitarbeiten. Die moderierende Person sollte viele Kompetenzen in sich vereinen. Es ist

deshalb ratsam, sich die Auswahl der Moderatorin beziehungsweise des Moderators wohlüberlegt zu treffen.

Zunächst wäre zu klären, ob es sich um eine organisationinterne oder -externe Moderation handeln soll. Häufig finden sich bereits in der Organisation selbst für die Moderation von Workshops befähigte Mitarbeitende. Diese einzusetzen ist der Regel kostengünstiger, da gegebenenfalls nur die Arbeitszeit zur Verfügung gestellt werden muss. Auch werden interne Moderator\*innen häufig von den Beteiligten eher akzeptiert. Bei Moderator\*innen aus den eigenen Reihen besteht jedoch die Gefahr, dass sich die Teilnehmenden und die moderierende Person kennen und dies den Ablauf und damit das Ergebnis des Workshops beeinflusst.

### Weiterführende Informationen

#### Externe Moderation wird z.B. angeboten von:

- Akademie der Katastrophenforschungsstelle (A-KFS);
- Webseite: [www.a-kfs.de](http://www.a-kfs.de)

Es bietet sich daher nicht an, ein\*e Moderator\*in aus dem direkten Arbeitsumfeld der Workshop-Beteiligten auszuwählen. Insbesondere empfiehlt es sich, Vorgesetzten-Angestellten-Konstellationen zu vermeiden. Organisationinternen Moderator\*innen, gerade wenn sie thematisch involviert sind, fällt es außerdem häufig schwer, die benötigte Neutralität bei der Moderation zu bewahren. Es kann passieren, dass sie in einen Konflikt zwischen ihren eigenen inhaltlichen Vorstellungen und denen der Teilnehmenden geraten und das Ergebnis (meist ungewollt und unbewusst) entsprechend ihrer Ansichten leiten. Es lässt sich schwer identifizieren, inwieweit der/die Moderator\*in eigene „belastete“ Vorannahmen in den Prozess hineinbringt und damit den Denkraum einengt. Mit einer externen Moderation umgeht man diese Probleme. Eine externe Person bringt häufig einen neuen Impuls in die Workshops. Außerdem übernimmt der externe Moderator oder die externe Moderatorin auch die meisten Schritte zur Vorbereitung eines Workshops beziehungsweise einer Workshop-Reihe, wie sie hier vorgeschlagen sind, was die beauftragende Organisation zeitlich entlastet. Schließlich bringen sie eine maximale Offenheit für alternative Problemsichtweisen und -lösungen ein. Externe Moderator\*innen können jedoch von den Workshop-Teilnehmenden als „Eindringling“ angesehen werden und zu Ablehnung führen.

*„Moderation ist ein Handwerk und eine Kunst zur Verbesserung der menschlichen Kommunikation.“*

(Klebert et al. 2002, S.21)

Egal wofür man sich entscheidet – interne oder externe Moderation – die wichtigste Bedingung ist, dass die ausgewählte Person die entsprechenden Moderationskompetenzen und -erfahrungen mitbringt und abhängig von der Fragestellung die passenden Methoden auswählt und anwendet. Außerdem bietet es sich an, ist aber nicht zwingend notwendig, wenn die Moderation Erfahrungen mit der am Workshop teilnehmenden Zielgruppe und gegebenenfalls auch der Fragestellung hat (um die

Wahrscheinlichkeit zu verringern, an den realen Erfordernissen und praktischen Möglichkeiten „vorbeizufantasieren“). Bei vielen Teilnehmenden (z.B. mehr als 12) und bei ganztägigen Workshops ist es ratsam, zwei (oder mehr) Moderator\*innen einzuplanen.

### *Mittelfristig*

#### 1.2.6 Teilnehmende auswählen und einladen

Wer als Teilnehmende\*r zu einem Workshop eingeladen wird, hängt von dem zu bearbeitenden Thema ab. Es sollte vorab überlegt werden, wer zu der interessierenden Fragestellung einen qualifizierten Input geben kann, um die geplanten Ziele oder Ergebnisse zu erreichen beziehungsweise wer für die Umsetzung der geplanten Maßnahmen relevant ist. Es bietet sich an, Auswahlkriterien zu bestimmen, zum Beispiel nur oder keine Führungskräfte, Personen mit Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Mithelfenden, nur organisationsintern oder auch -extern. Es kann hilfreich sein, möglichst Vertreter\*innen vieler verschiedener Ebenen und aus verschiedenen Bereichen in den Workshop einzubeziehen. Das ermöglicht es, vielfältige Perspektiven und Ideen sowie die Interessen der oder idealiter aller relevanten Stakeholder\*innen zu berücksichtigen. Zusätzlich erleichtert die Einbindung von Personen mit verschiedenen Aufgaben und Hintergründen in einer Organisation, dass die erarbeiteten Ergebnisse von allen akzeptiert werden und sie zur Umsetzung motiviert sind.

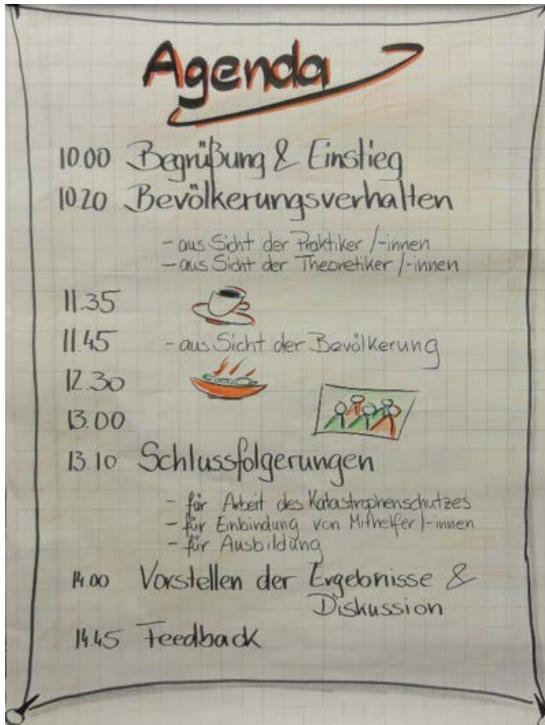
Bei der Auswahl der Teilnehmenden ist es hilfreich, vorab eine minimale und maximale Beteiligtenanzahl festzulegen. Generell gilt: So viele wie nötig, so wenige wie möglich. Ein angeregter interaktiver Austausch ist bei zu vielen Teilnehmenden nur schwer möglich. Bei Workshops im Rahmen des Projektes ENSURE mit der Berliner Feuerwehr und dem Deutschen Roten Kreuz zu verschiedenen Themen, welche die Zusammenarbeit mit Mithelfenden betreffen, haben sich Teilnehmendenzahlen von 3 bis 10 Personen bewährt, wobei bei mehr als 4 Personen häufig Kleingruppen zur Bearbeitung einzelner Fragestellungen gebildet wurden.

Wurde eine Entscheidung zu den gewünschten Teilnehmer\*innen getroffen, sollten diese sobald der Termin für den Workshop feststeht, möglichst zeitnah, eingeladen werden. Es bietet sich an, eine Teilnahmebestätigung oder -absage zu erbitten, um den Workshop entsprechend vorbereiten zu können.

#### 1.2.7 Termin und Räumlichkeiten festlegen

Des Weiteren sollte die Dauer des Workshops bestimmt werden. Diese hängt unter anderem davon ab, wie umfangreich das zu bearbeitende Thema ist, das heißt wie viel Zeit benötigt wird, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Außerdem beeinflussen die Zusammensetzung und Anzahl der Teilnehmer\*innen die Dauer. Auch hier gilt es einerseits genug Zeit einzuplanen, andererseits auch sparsam mit der Arbeits- oder Freizeit der Teilnehmenden umzugehen. Zusätzlich werden das Datum und die Zeiten des

Workshops festgelegt. Es ist ratsam, bei der Planung auch (länderspezifische) Feiertage und wichtige organisationsinterne Termine zu berücksichtigen.



#### Visualisierung einer Workshop-Agenda

Quelle: ENSURE-Workshop (©Katja Schulze)

Stehen die Daten des Workshops, gilt es einen Veranstaltungsort zu finden. Um Kosten und gegebenenfalls auch Anreisezeit zu sparen, bietet sich eine Durchführung im eigenen Haus an. In der Regel lassen sich organisationsinterne Räume auch leichter organisieren. In einigen Fällen kann es aber ratsam sein, einen „neutralen“ Ort außerhalb der eigenen Organisation zu nutzen. Bei der Auswahl der Räumlichkeiten sollte auf einen angemessenen Raum geachtet werden. Die Größe und Ausstattung sollte möglichst der Teilnehmendenzahl und der geplanten Methoden entsprechen. Auch eine gut erreichbare Lage und Versorgungsmöglichkeiten spielen eine Rolle. Eine angenehme Umgebung wirkt sich natürlich auch auf die Stimmung der Teilnehmenden aus.

#### 1.2.8 Verpflegung organisieren

Dann ist an die Verpflegung während des Workshops beziehungsweise in den Pausen zu denken. Es bietet sich an, Konferenzgetränke (Wasser, Säfte, Kaffee, Tee etc.) und Konferenzgebäck (z.B. Kekse) über den ganzen Workshop-Zeitraum anzubieten. Bei ganztägigen oder mehrstündigen Workshops ist es sinnvoll, Verpflegungspausen einzuplanen und entsprechende Verpflegungsmöglichkeiten (entweder über ein Catering oder nahe Versorgungsmöglichkeiten) zu organisieren. Wer für die Verpflegung zuständig ist, sollte individuell entschieden werden, aber vorab klar definiert sein.

### 1.2.9 Detaillierte inhaltliche und methodische Vorbereitung der Workshops

Das Kernstück der Planung eines Workshops ist dessen detaillierte inhaltliche und methodische Vorbereitung. Die Vorbereitung wird von der Moderatorin beziehungsweise dem Moderator übernommen.

- **Grobstruktur:** Es ist vorteilhaft zunächst die Grobstruktur des Workshops zu planen und zu visualisieren. Basierend auf dem definierten Thema und der gewünschten Ergebnisse wird grob festgelegt, was in welcher Reihenfolge stattfinden soll. Dabei ist es nützlich, auch der Begrüßung der Teilnehmenden, der Vorstellung der Durchführenden und der Agenda zu Beginn, zwischendrin Pausen sowie am Ende einem Abschluss beziehungsweise einer Feedbackrunde Raum zu geben.
- **Detaillierte Inhalte:** Danach wird der Inhalt des Workshops im Detail geplant und ein entsprechendes Skript erstellt. Das ist der wichtigste, aber auch schwierigste Schritt bei der Designplanung. Das Hauptthema oder Hauptziel wird in einzelne Unterthemen oder Unterziele heruntergebrochen, welche bevorzugt aufeinander aufbauen. Man kann hier den Grundsätzen „von allgemeinen zu speziellen Themen“, „von allgemeinem Wissen zu spezifischen Erfahrungen“ und „von Erfahrungen zu Schlussfolgerungen“ folgen.
- **Methoden:** Die Unterthemen oder Fragestellungen werden aufgelistet und ihnen werden entsprechende Methoden zugeordnet. Variierende Methoden machen den Workshop interessanter und motivieren die Teilnehmenden während des Workshops. Allgemein bietet sich ein abwechslungsreicher Mix von Methoden unterschiedlichen Aktions- und Interaktionsrahmens an (z.B. frontale Präsentation, Rollenspiel, Einzelarbeit, Gruppenarbeit). Es existiert eine Vielzahl von Methoden, welche bei einem Workshop eingesetzt werden können. Wichtig ist es, die Methode zu wählen, mit der die zu bearbeitende Fragestellung am besten beantwortet werden kann. Manchmal hat auch die Zusammensetzung der Teilnehmendengruppe einen Einfluss auf die Auswahl der Methode.
- **Zeitlicher Ablauf:** Zusammen mit der inhaltlichen und methodischen Konzeption kann der zeitliche Ablauf geplant werden. Wie lange werden welche Arbeitsschritte voraussichtlich dauern? Am besten plant man hier ausreichend Zeit für die einzelnen Themen und auch genügend Pausen mit ein. Der vorab festgelegte zeitliche Rahmen des Workshops sollte dabei natürlich berücksichtigt werden. Reicht die Zeit nicht aus, können Fragestellungen gestrichen oder Methoden angepasst beziehungsweise gekürzt werden. Zur Sicherheit ist es empfehlenswert, vorab auch Alternativen mitzudenken, für den Fall, dass die Dynamik des Workshops beziehungsweise der Gruppe eine andere Herangehensweise erfordert, als zunächst geplant.

Das erstellte Skript bildet die Grundlage der nächsten Schritte zur Vorbereitung und Durchführung des Workshops. Es lässt sich ableiten, welche konkreten Vorbereitungen zur Durchführung getroffen werden sollten und welche Materialien benötigt werden. Auch kann das Skript direkt bei der Workshop-Durchführung als Fahrplan genutzt werden und es hilft bei der Kommunikation der Ziele sowie der Agenda des Workshops in Bezug auf die Teilnehmenden.



**Workshop-Methode: Kartenabfrage**

Quelle: ©Ben Marnitz, KFS

### *Kurz vor dem Workshop*

#### 1.2.10 Materialien besorgen

Ist der Workshop gut und detailliert geplant, steht fest, welche Materialien (z.B. Flipchart, Metaplanwand, Whiteboard, Moderationskarten verschiedener Farben und Formen, Stifte verschiedener Farben, Stecknadeln, Magnete, Klebepunkte etc.) für eine erfolgreiche Durchführung benötigt werden. Die Materialien sollten von der moderierenden Person vorab besorgt werden. Dabei ist es hilfreich auch die Form der geplanten Workshop-Dokumentation zu bedenken, um dementsprechend Dokumentationsmaterialien (z.B. Foto- oder Videokamera) zu organisieren. Es ist wichtig, abgestimmt auf die Methoden ausreichend Materialien zur Verfügung zu haben und die Räumlichkeiten mit zeitlichem Vorlauf vorzubereiten.

### *Der Workshop*

#### 1.2.11 Durchführung und Dokumentation des Workshops

Für die Durchführung des Workshops ist die Moderation zuständig. Ist der Workshop gut vorbereitet, stellt die Durchführung selbst anhand des Skripts in der Regel keine Probleme dar. Hilfreich bei der Erarbeitung der Fragestellungen ist eine offene Atmosphäre, die Raum für Austausch und Entwicklung von Ideen lässt. Vorteilhaft ist es, trotz oder gerade aufgrund einer guten Vorbereitung nicht zu starr am Plan festzuhalten, sondern sensibel zu bleiben für die Wünsche und Bedürfnisse der Teilnehmenden und

die Zeitplanung im Auge zu behalten. Notwendige oder gut begründete Abweichungen von der Agenda können auch zum Erfolg des Workshops beitragen. Auf der anderen Seite ist es stets wichtig, den Teilnehmenden das Gefühl zu geben, dass der Workshop gut geplant und strukturiert ist. Zu viel Flexibilität kann diesen Eindruck zerstören. Hier ist also eine gute Mitte zu finden.

Die Durchführung und insbesondere die einzelnen Arbeitsschritte und Ergebnisse des Workshops sollten dokumentiert und im Anschluss zum Beispiel in Form eines Protokolls unter den Teilnehmenden gestreut werden. Die Workshop-Dokumentation hilft sowohl den Durchführenden als auch den Teilnehmenden, sich an das Erarbeitete zu erinnern. Fotos vom Workshop-Prozess (aus den verschiedenen Arbeitssequenzen) sowie den erarbeiteten Materialien (Flipcharts, Whiteboards etc.) helfen sehr, sich an die einzelnen Schritte zu erinnern. Durch eine Dokumentation können Arbeitsschritte, die sich an den Workshop anschließen, verbindlich umgesetzt werden. Auch erleichtern Workshop-Protokolle die Kommunikation der Ergebnisse an Personen, die nicht am Workshop teilgenommen haben. Das Dokumentieren des Workshops wird in der Regel von dem Moderator beziehungsweise der Moderatorin organisiert.

#### 1.2.12 Feedback und Evaluation des Workshops

Eine erste Evaluation des Workshops kann bereits gemeinsam mit den Teilnehmenden zum Abschluss durchgeführt werden. Hier ist es gut, Raum zu geben für ein erstes Feedback der Teilnehmenden zum Workshop: Was hat ihnen gut gefallen, was nicht? Das Feedback kann zum Beispiel in Form einer Blitzlichtrunde durchgeführt werden.

#### **Exkurs: Blitzlichtmethode**

Das Blitzlicht als eine Feedbackmethode zielt darauf ab, schnell die Stimmung und / oder die Meinung bezüglich des Workshops unter den Teilnehmenden zu erfassen. Die Teilnehmenden äußern sich kurz (!) zu einem klar eingegrenzten Thema; vorzugsweise als Frage formuliert.

Das Feedback hilft den Teilnehmenden noch einmal für sich selbst zu reflektieren, was beim Workshop besprochen wurde und was für sie am wichtigsten war. Den Durchführenden hilft das Feedback den Workshop in einem ersten Schritt zu evaluieren. Was hat der Workshop den Teilnehmenden wirklich gebracht, welche Methoden wurden gut aufgenommen, welche gegebenenfalls abgelehnt etc. Diese Einschätzung des Workshops durch die Durchführenden kann im Anschluss noch um die eigenen Eindrücke und Erkenntnisse ergänzt werden. Auch hier stellen sich ganz allgemein die Fragen: War der Workshop erfolgreich? Wurden die Ziele erreicht beziehungsweise die Fragestellungen erfolgreich bearbeitet? Was ist gut gelaufen, was schlecht? Was kann man beim nächsten Mal verbessern? Ergeben sich aus dem Workshop Aufgaben, die als nächstes angegangen werden müssen?

### 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 zu klären. Es geht darum zu eruieren, wo die Organisation derzeit

steht und welche Erfahrungen sie in der Vergangenheit mit Mithelfenden gemacht hat und wohin sie sich entwickeln möchte. Dabei helfen folgende Hinweise.

### 1.3.1 Status Quo ermitteln

Es ist davon auszugehen, dass viele BOS-Angehörige gerade in den letzten Jahren bei der Bewältigung von Katastrophen in ihrer praktischen Arbeit mit Mithelfenden zusammengetroffen sind.



Werkzeugkasten



#### Nutzen der Zusammenarbeit mit Mithelfenden.

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

Bekannte Ereignisse mit einer hohen Beteiligung der Bevölkerung waren beispielsweise die Hochwasser 2002, 2010, 2013, der Orkansturm 2014, die deutschlandweite Hilfe für geflüchtete Menschen 2015 und die Unwetter 2016. Bei diesen Ereignissen zeigte sich eine große Bandbreite im Umgang mit den Mithelfenden: vom vollständigen Ignorieren, über eine Kommunikation oder Kooperation mit Mithelfenden bis hin zu deren Koordination. Es ist nun zunächst hilfreich zu schauen, wie die jeweiligen Organisationsangehörigen in solchen Situationen agiert haben und wie die Organisation aus bisherigen positiven oder negativen Erfahrungen, gegebenenfalls auch aus Fehlern lernen kann. Bestehende Einsatztaktiken oder -pläne sowie das bisherige Kommunikations- und Führungsverhalten in Bezug auf die hilfsbereite Bevölkerung können reflektiert und kritisch hinterfragt werden.

» Fragen zur Selbstreflektion finden sich im Werkzeugkasten.

### 1.3.2 Zukünftige Ausrichtung der Organisation in Bezug auf Mithelfende festlegen

Zusätzlich empfiehlt es sich zu bestimmen, ob und wie die Organisation zukünftig die Zusammenarbeit mit Mithelfenden gestalten möchte. Wie die bereits mehrfach erwähnten Krisenereignisse mit einer hohen Beteiligung von



Werkzeugkasten

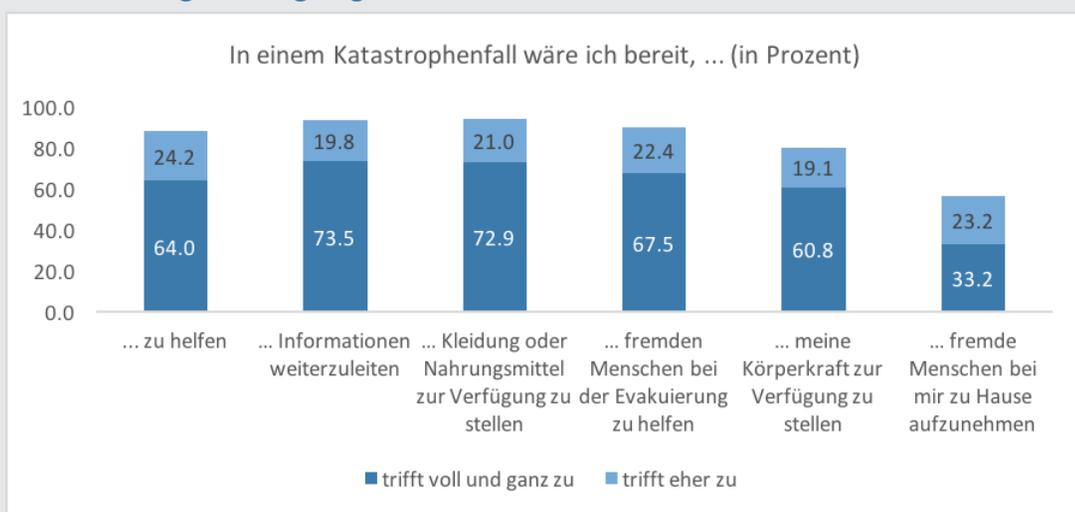
Mithelfenden bei deren Bewältigung verdeutlicht haben, wollen große Teile der Bevölkerung im Katastrophenfall helfen und aktiv werden.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/wordpress/>

### Bevölkerungsbefragung zur Hilfsbereitschaft



- **Verweis:** Lorenz, D. F.; Schulze, K.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12–19.
- Weitere Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung:
  - Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen. Potenziell hilfsbereit. In *Notfallvorsorge* (1), pp. 21–28.
  - Lorenz, D. F.; Schulze, K.; Voss, M. (2014): Katastrophenbewältigung aus Bevölkerungssicht. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung. In *Notfallvorsorge* (4), pp. 29–35.

So gaben bei einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung im Rahmen des Projektes ENSURE in Berlin 88% der Befragten an, in einem Katastrophenfall entsprechend ihrer Möglichkeiten Hilfe leisten zu wollen.

*„Ohne die ungebundenen Helferinnen und Helfer hätten wir niemals diese Massen an Sandsäcken schaffen können [...] Auch für die Zukunft brauchen wir solche Leute.“*

(T. Neubert, DRK, zitiert nach DRK 2015b, S. 36)

Die Hilfsbereitschaft reicht dabei von körperlichen Einsätzen, über Spenden, bis hin zur Aufnahme anderer Personen im eigenen Haushalt. Nur ca. 17,4% der Befragten würden hingegen bei einem Großbrandszenario auf Rettungskräfte warten, bevor sie selbst aktiv werden. Auch wenn viele Faktoren eine Rolle spielen, ob die Bereitschaft zur Hilfeleistung

wirklich handlungsleitend wird, ist in Zukunft mit einer hohen Beteiligung der Bevölkerung bei der Katastrophenbewältigung zu rechnen. Es ist daher für jede BOS ratsam, für sich zu klären, wie sie zukünftig mit Mithelfenden umgehen möchte.

» *Fragen zur Selbstreflektion sowie diesbezügliche Workshop-Beispiele finden sich im Werkzeugkasten.*

## 1.4 Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden definieren

Unbedingt sollte organisationsspezifisch eruiert werden, wo Mithelfende bei den Tätigkeitsfeldern der jeweiligen Behörde oder Organisation mit Sicherheitsaufgaben (BOS) eingesetzt werden können.

*„Es ist extrem wertvoll diese Helfer zu haben“*

Vertreter Berufsfeuerwehr; Workshop „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“, 11.04.2016

Die Ergebnisse sollten schriftlich übersichtlich zusammengefasst (Abschnitt 1.4.5), bei Weiterbildungen vermittelt (Abschnitt 2.2) und den Einsatzkräften im Einsatz an die Hand gegeben werden (z.B. in Form von Informationsmaterial; Abschnitt 2.3.2). Das gibt den Einsatzkräften vor Ort Handlungssicherheit und hilft ihnen auch, auf das unvorhergesehene Eintreffen von Mithelfenden besser vorbereitet zu sein (Abschnitt 3.1.1). Die Übersicht kann unter anderem enthalten 1) welche Einsatzgebiete für Mithelfende in Frage kommen (Abschnitt 1.4.1), 2) welche Kompetenzen und Qualifikationen im Katastrophenfall hilfreich sind (Abschnitt 1.4.2), 3) welche Materialien genutzt werden können (Abschnitt 1.4.3) und 4) unter welchen Voraussetzungen die Mithelfenden eingesetzt werden können (Abschnitt 1.4.4).

### 1.4.1 Mögliche Einsatzgebiete für Mithelfende definieren

Auch wenn die Frage, welche Mithelfende für welche Tätigkeiten im konkreten Katastrophenfall in Betracht kommen, situationsabhängig entschieden werden sollte, ist es sinnvoll, sich vorab zu überlegen, wo die Bevölkerung bei den Einsatzgebieten der jeweiligen Organisation eingebunden werden können. Dazu kann eine entsprechende Liste erstellt werden, welche in der Organisation zirkuliert und fortlaufend ergänzt wird. Entscheidend für die möglichen Einsatzgebiete Mithelfender bei einer bestimmten BOS sind zunächst die Aufgaben der Organisation selbst, die diese im Katastrophenfall übernimmt.



Werkzeugkasten

Bei diesen Aufgaben der jeweiligen Katastrophenschutzorganisation wird es einige geben, die nur durch die Einsatzkräfte bearbeitet werden können. Diese gilt es zu identifizieren. Daneben gibt es Tätigkeitsfelder, die wichtig sind und einen Beitrag zur Katastrophenbewältigung liefern sowie sehr gut von Mithelfenden übernommen werden können. Dabei handelt es sich in der Regel um Aufgaben, die wenig Vorkenntnisse benötigen und ungefährlich sind, aber viele personelle Ressourcen in Anspruch nehmen (z.B. Aufräumarbeiten). Unterstützen Mithelfende die Einsatzkräfte in diesen Bereichen, können sich die Einsatzkräfte auf Aufgaben konzentrieren für die ihre Expert\*innenkenntnisse von Nöten sind. Zum anderen können auch Aufgaben, welche Spezialkenntnisse verlangen, die bei den BOS nicht vorhanden sind (z.B. Sprachkenntnisse), von qualifizierten Mithelfenden übernommen werden.

» *Fragen zur Selbstreflektion sowie Workshop- und Praxisbeispiele zur Identifikation von möglichen Einsatzgebieten für Mithelfende finden sich im Werkzeugkasten.*



**Mithelfende beim Sandsackbefüllen.**

Quelle: 1. ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 (©Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

### 1.4.2 Hilfreiche Fähigkeiten und Qualifikationen definieren

Neben dem Blick auf spezifische Einsatzgebiete für Mithelfende im Katastrophenfall kann vorab auch erarbeitet werden, welche Fähigkeiten, Kompetenzen und Qualifikationen für die Organisation im Katastrophenschutz wichtig sind. Das können grundlegende Fähigkeiten und Kompetenzen wie körperliche Fitness oder soziale Kompetenzen sein, aber auch speziellere wie Sprachkenntnisse. Zusätzlich hilft ein Blick auf Spezialqualifikationen, wie handwerkliche, medizinische oder psychologische Qualifikationen.

» Diesbezügliche Fragen zur Selbstreflektion und Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten



**Hausmeister\*innen haben spezielle Kenntnisse, die für die Einsatzkräfte nützlich sein können.**

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

### 1.4.3 Weitere mögliche Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten

Neben personellen Ressourcen können bei einem Katastrophenfall außerdem materielle Ressourcen knapp werden. Es empfiehlt sich, auch in diesem Fall auf die hilfsbereite Bevölkerung zurückzugreifen. Vergangene Ereignisse haben eine große Spendenbereitschaft unter der Bevölkerung gezeigt. Gespendete Güter reichten von Nahrungsmittel, über Kleidung, Kinderspielzeug und



Werkzeugkasten

Hygieneartikel, bis hin zu Geld. Aber auch darüber hinaus können andere Materialien zur Verfügung gestellt werden. So äußerten im Rahmen des Projektes ENSURE befragte Expert\*innen, dass es Situationen gibt, wo beispielsweise Werkzeuge, wie Kettensägen und Schippen, oder Spezialfahrzeuge, wie Gabelstapler, Radlader und Kräne, gebraucht werden. Auch können andere darüberhinausgehende Unterstützungsmöglichkeiten in Betracht gezogen werden. Optimal ist es, wenn jede BOS für verschiedene Szenarien über Listen zu wahrscheinlichen Bedarfen verfügt, die über Spenden bedient werden können.

» *Diesbezügliche Fragen zur Selbstreflektion und Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.*

#### 1.4.4 Bedingungen für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden klären

Wie die jüngsten Geschehnisse insbesondere beim Hochwasser 2013 und in der Unterbringung von Geflüchteten 2015 gezeigt haben, beteiligen sich weite Teile der Bevölkerung bei der Bewältigung von schwierigen Situationen. Von den Einsatzkräften wird diese Hilfsbereitschaft nicht nur als Unterstützung wahrgenommen, sondern teilweise auch als störend.



Werkzeugkasten

*"Das ist natürlich schön, wenn Menschen anderen helfen. Das finde ich toll! Dann aber auch vernünftig, nicht einfach kopflos dem Menschen helfen oder vermeintlich dem Menschen helfen wollen, aber eigentlich gar nicht dabei helfen, sondern eher Schaden anrichten."*

(Experte einer BOS, interviewt im Rahmen des Forschungsprojektes ENSURE)

Es gibt viele Vorbehalte bei den Einsatzkräften bezüglich der Integration der Bevölkerung in die Arbeit der BOS (vgl. auch Abschnitt 2.2). Wie eine Befragung von Expert\*innen im Rahmen des Projektes ENSURE ergeben hat, wird unter anderem befürchtet, dass sich die Mithelfenden falsch verhalten, Gefahren nicht wahrnehmen oder keine benötigten Vorkenntnisse sowie Ausrüstung haben und dadurch eher Schaden anrichten oder sich und andere in Gefahr bringen. Bei der Bevölkerung wird ein unzureichendes oder falsches Verständnis der Einsatzabläufe erwartet, was die Arbeit der Einsatzkräfte behindert. Auch wird die mangelnde Erfahrung im Umgang mit der Bevölkerung als Helfende und ein mit der Mithelfendenintegration verbundener Arbeitsmehraufwand auf Seiten der BOS wahrgenommen, welcher zum Beispiel durch die Koordination der Mithelfenden entsteht.

#### Weiterführende Informationen

##### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/wordpress/>
- **Verweis:** Wenzel, B.; Lorenz, D.; Schulze, K. (2015): *Kurzbericht zur Auswertung der Experteninterviews zum Bevölkerungsverhalten* (unveröffentlicht).

Neben der Behinderung des Einsatzes der Katastrophenschutzorganisationen durch Mithelfende sprechen häufig auch andere Bedenken der Einsatzkräfte gegen eine Zusammenarbeit mit ihnen. Am häufigsten werden hier rechtliche oder versicherungstechnische Fragen angesprochen, zum Beispiel danach, wie die Mithelfenden selbst versichert sind und inwieweit Einsatzkräfte für das Verhalten oder Gefährdungen der Mithelfenden haftbar gemacht werden können.

## Weiterführende Informationen

### Rechtliche Rahmenbedingungen

- Der/die Mithelfende ist über § 2 Absatz 1 Nr. 12 SGB VII in der gesetzlichen Unfallversicherung versichert, wenn er/sie von Angehörigen einer BOS zur Unterstützung herangezogen wird. Andernfalls kann er/sie über § 2 Absatz 1 Nr. 13 SGB VII versichert sein, wenn er/sie bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not Hilfe leistet oder einen anderen aus erheblicher gegenwärtiger Gefahr für seine Gesundheit rettet (sogenannte Nothelfer).
- Die Haftung für ein Fehlverhalten eines/einer Mithelfende/n gegenüber Dritten geht im Bereich hoheitlicher Tätigkeit auf die öffentliche Körperschaft, in deren Dienst er/sie steht, über, wenn der/die Mithelfende als Verwaltungshelfer/in eingesetzt wird. Das setzt eine konkrete Beauftragung durch die jeweilige Körperschaft voraus.
- **Verweis:** 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](http://www.inka-sicherheitsforschung.de/fileadmin/Daten/pdf-Downloads/DFV-Fachempfehlung_Spontanhelfer.pdf)

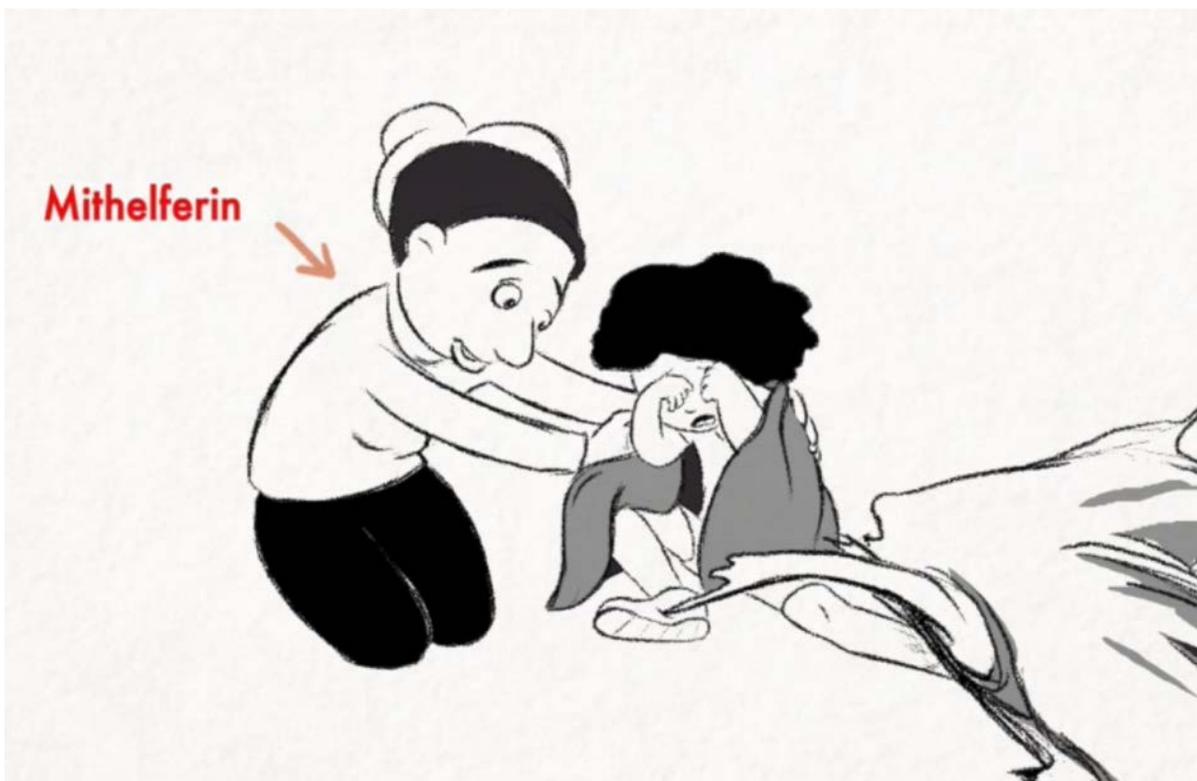
### Gemeldete Schäden

- Bis 2015 waren keine Unfälle von Spontanhelfer\*innen, keine Ansprüche an Unfallkassen und keine Inanspruchnahme von Mithelfenden wegen ihres Handelns bekannt.
- **Verweis:** Zisgen, J.; Steenhoek, S.; Voßschmidt, S. (2015): Miteinander reden. Bericht zu den Pilotseminaren: Social Media, „Spontanhelfer / Ungebundene Helfer und Bevölkerungsschutz in der Lage – Diskussionsworkshop“. In *BBK Bevölkerungsschutz* (3), pp. 20–23.

Diese Fragen sowie viele andere sind berechtigt und führen, solange sie nicht beantwortet werden, zu Unsicherheit bei den Einsatzkräften und eher dazu, die Bevölkerung während der Einsätze zu ignorieren, anstatt mit ihnen zusammenzuarbeiten oder sie zu integrieren. Die Befürchtungen dürfen nicht ausgeblendet, sondern müssen sehr ernst genommen und thematisiert werden. Es ist aber hilfreich, möglichst unvoreingenommen zu ermitteln, welche Vorbehalte Bestand haben und welche nicht und inwieweit sie tatsächlich einer Zusammenarbeit mit der Bevölkerung entgegenstehen. Häufig ergibt sich bei konkreter Betrachtung eigener Erfahrungen ein differenzierteres Bild, das im Rahmen eines Workshops diskutiert werden kann. Des Weiteren ist es nützlich, nach Möglichkeiten zu suchen, den denkbaren Hindernissen entgegenzuwirken, um so festzulegen, unter welchen Bedingungen oder Voraussetzungen Mithelfende in welchen Situationen eingesetzt werden können. Es wird nicht möglich sein, alle Fragen vorab zu beantworten und alle möglichen Situationen zu antizipieren beziehungsweise für jede Gegebenheit die passende Lösung ausgearbeitet zu haben. Aber es ist hilfreich, diese Punkte organisationsintern im Vorfeld zu besprechen.

Viel kann bereits aus den Erfahrungen der jeweiligen Organisation gelernt werden (Abschnitt 1.3). Auch Ideen von anderen Katastrophenschutzorganisationen können übernommen beziehungsweise angepasst werden. Die Entwicklung von Strategien zum Umgang mit Mithelfenden ist zudem ein fortwährender Prozess, bei dem es angeraten ist, Bestehendes ständig durch neue Erkenntnisse zu ergänzen und zu überarbeiten (Abschnitt 3.1.2).

» Fragen zur Selbstreflektion sowie Workshop- und Praxisbeispiele zur Erarbeitung der Einsatzbedingungen finden sich im Werkzeugkasten.



**Zur Betreuung von Kindern kann ein erweitertes Führungszeugnis Bedingung sein.**  
Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

#### 1.4.5 Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen zusammenführen

Wurden die wichtigsten Fragen zu den Einsatzmöglichkeiten (Abschnitt 1.4.1), den Fähigkeiten und Qualifikationen (Abschnitt 1.4.2), den materiellen Ressourcen (Abschnitt 1.4.3) und den Einsatzbedingungen (Abschnitt 1.4.4)

bezüglich der Mithelfenden geklärt, bietet es sich an, diese Informationen in eine gemeinsame Übersicht zu bringen und an die Einsatzkräfte zu streuen.



Werkzeugkasten

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. Essenszubereitung und -ausgabe	---	Gesundheitspass
	Eingeschränkte Verwaltungstätigkeiten	ggf. Verwaltungskennnisse	---
	Registrierung Betroffener, Vermisster, Zurückgebliebener oder Mithelfender	ggf. Verwaltungskennnisse	---
	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
Flüchtlingshilfe	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. Verwaltungskennnisse	---
	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	---
<b>Legende</b>	nur mit Nachweis		
	Spezialkompetenzen		
	ohne große Einschränkungen		

### Praxisbeispiel für Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen.

Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

Diese Übersicht, zum Beispiel in tabellarischer Form, ermöglicht es den Einsatzkräften vor Ort schnell einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten und deren Bedingungen zu erhalten und die Mithelfenden gezielt einzusetzen. Sortiert nach Einsatzgebiet oder bei Bedarf nach Krisen- oder Katastrophenlage wird aufgelistet, ob und welche speziellen Fähigkeiten oder Qualifikationen dafür benötigt werden sowie welche Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit erfüllt sein sollten. Diese Übersicht sollte nicht als fertiges Endprodukt verstanden werden, sondern erfahrungsbasiert fortwährend angepasst werden. Auch sollte bedacht werden, dass es sich bei der Liste nur um Vorschläge der jeweiligen BOS handelt. Abhängig von der jeweiligen Katastrophensituation können andere Bedarfe angezeigt sein, als dies vorab vorstellbar war. Ebenso kann es vorkommen, dass vorab definierte Einsatzgebiete im konkreten Fall, zum Beispiel aufgrund des Gefährdungsgrades, nicht möglich sind.

» *Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.*

## 1.5 Maßnahmenentwicklung zur Kooperation mit Mithelfenden

Sind erste organisationsinterne Überlegungen zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden angestellt, geht es nun darum, konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Interaktion von Einsatzkräften und Mithelfenden anzustellen. Wie die



Werkzeugkasten

Erfahrungen besonders beim Elbehochwasser 2013, beim Starkniederschlagsereignis in Münster 2014 und zu Beginn des rapiden Anstiegs der Geflüchtetenanzahlen 2015 gezeigt haben, sind viele Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) unzureichend auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung vorbereitet und schöpfen das vorhandene Hilfspotential nicht aus.

### Weiterführende Informationen

#### Sturmflut 1962 in Hamburg

- gewaltigste Hilfsaktion seit Kriegsende 1945
- **Verweis:** Sticher, M. (Hrsg.) (2014): *Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg.* KatLeuchttürme.

#### Schneekatastrophe 1978/79

- Katastrophenbewältigung wäre trotz professioneller Kräfte ohne Unterstützung der Bevölkerung nicht möglich gewesen
- **Verweis:** Sticher, M. (Hrsg.) (2014): *Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg.* KatLeuchttürme.
- **Verweis:** Dombrowsky, W. R. (1981): Solidaritätsformen während der Schneekatastrophen in Norddeutschland. In: *SIFKU-Informationen.* 4 (1), 27-38.

In der Tradition des deutschen Zivil- und Katastrophenschutzes liegt die Katastrophenbewältigung in staatlicher Hand. Dabei wurde lange übersehen, dass die Bevölkerung schon immer selbst aktiv bei der Katastrophenbewältigung mitgeholfen hat, z.B. bei der

Sturmflut 1962 in Hamburg oder der Schneekatastrophe 1978/79. Die Betroffenen selbst begannen unmittelbar mit Hilfs- und Rettungsmaßnahmen bevor Einsatzkräfte eintrafen.

1. Vorschlag	2. Vorschlag "Bfw"	3. Vorschlag
<p>Was ist Ihr konkreter Vorschlag (Stichpunkte)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisierung über Einbindung des Themas in bestehende Ausbildung</li> <li>- Definition des Themas als Teil der Führungsaufgabe</li> <li>- Mentalitätswandel durch Information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einbindung eines Fachberaters für Mithilfe</li> <li>- vor Ort / im Stab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anpassung der Einsatztaktik für Bewältigung ↳ Einbindungskonzepte</li> </ul>
<p>Was ist der Gewinn (Vorteil) Ihres Vorschlages?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisierung aller EK</li> <li>- Verbesserung der Interaktionsmöglichkeiten der EK</li> </ul> <p><b>Zustimmung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- direkter Ansprechpartner für MH + EK</li> <li>- Vereinfachung der Abläufe</li> <li>- Schaffung eines neuen Konzeptes?</li> </ul> <p><b>Zustimmung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachberater vor Ort übernimmt Debriefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vereinfachte Handlungsabläufe</li> <li>- Entlastung eigener Ressourcen</li> </ul> <p><b>Zustimmung</b></p>
<p>Wie kann der Vorschlag umgesetzt werden? Was sind dabei die Herausforderungen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellung neuer Auf-Konzepte</li> <li>- Ausbildung der Ausbilder</li> <li>- interaktiver Austausch (Austausch, Erfahrungen)</li> </ul> <p><b>- Uwe Helber zum Dialog einladen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausbildung + Einbindung von Fachexperten</li> <li>- Herausforderung: Akzeptanz             <ul style="list-style-type: none"> <li>innerhalb der Organisation</li> <li>bei den Mitbeteiligten</li> </ul> </li> <li>- psychologische Ausbildung notwendig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellung + Ausbildung neuer Taktikkonzepte</li> <li>- Übung dieser Konzepte ist Herausforderung</li> <li>- <b>Prozess muss gemeinsam in allen BOS umgesetzt werden.</b></li> <li>- Möglichkeit über Anwesenheit von Mitbeteiligten</li> </ul>
<p>Was möchten Sie zusätzlich anmerken?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausbildung für Führungskräfte und die Mannschaft</li> <li>- Evaluation / Qualitätskontrolle!</li> </ul> <p><b>- Lernzettel / Arbeitsblätter erstellen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Berufseinstieg / Freiwilliger Partner?</li> <li>- Wo ist Organisation?</li> <li>- wie hoch ist Bereitschaft die Idee zu übernehmen</li> <li>- Inwiefern?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achtung: Mitbeteiligte sollte kein feste Größe bei Budgetplanung sein!</li> </ul>
<p>Bitte bewerten Sie final die Anmerkungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- int. Austausch auf Grund unterschiedl. Konzepte schwierig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellensuche ist schwierig!</li> <li>- Freiwillige/Ehrenamtliche können hier evtl. helfen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgaben für MH sollen Geförderung für MH (auch PTBS) ausschließen</li> <li>- MH nur als <u>ad-on</u>!</li> </ul>

Insbesondere mit der verstärkten Nutzung von sozialen Medien wurde die Selbsthilfe der Bevölkerung besonders sichtbar und nahm neue Dimensionen an. 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 vielen Organisationen sind neben ganz einsatzpraktischen Anpassungen wahrscheinlich auch strukturelle Veränderungen in der Organisation selbst notwendig. So hat sich gezeigt, dass die (aus guten Gründen und in vielerlei Hinsicht hoch professionell und produktiv) fest eingespielten Strukturen der Katastrophenschutzorganisationen häufig eine spontane und flexible Zusammenarbeit mit den Mithelfenden erschweren.

*„Es war gigantisch, phänomenal, wenn man diese Hilfe und diesen Zusammenhalt gesehen hat. Das war wirklich sehr rührend.“*

(M. Neumann, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 38)

Diesen Aspekt sollte jede Organisation vorab für sich selbst betrachten. Hilfreich ist dabei die Durchführung eines organisationsinternen Workshops (Abschnitt 1.2). Wurden Maßnahmen entwickelt, schließt sich die Umsetzung und möglichst auch eine Evaluation der Maßnahmen an.

» *Fragen zur Selbstreflektion bezüglich der Maßnahmenentwicklung sowie Workshop- und Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.*

## Zusammenfassung Kapitel 1: Empfehlungen für die Entwicklung von Strategien

- Um die Unterstützungspotentiale der hilfreichen Bevölkerung zu nutzen, bietet es sich für die BOS an, Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden zu erarbeiten.
- Die Erarbeitung der Strategien sollte organisationsspezifisch durch die jeweilig zuständigen Bereiche, Abteilungen oder Arbeitsgruppen erfolgen.
- Es bietet sich die Workshop-Methode an.
- Hilfreich zur Strategienentwicklung sind Workshops zu folgenden Themen:
  - ▶ Status-Quo und zukünftige Ausrichtung der BOS
  - ▶ Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen der Mithelfenden
  - ▶ Maßnahmenentwicklung
- Bei der Erarbeitung und späteren Umsetzungen von Strategien ist es hilfreich, die Stärken und Ressourcen der Mithelfenden in den Blick zu nehmen und einen bürgernahen Katastrophenschutz anzustreben.

## 2. Vorschläge für Strategien

*„Da sind andere Führungskompetenzen stärker gefragt als die, die in der klassischen Führungslehre thematisiert werden. Nicht das formelle „Denken in Dienstvorschriften“ ist gefragt, sondern Menschenführung durch Persönlichkeit, Kompetenz und Transparenz.“*  
(Strate, Schill 2013)

In Kapitel 1 wurden Möglichkeiten vorgestellt, wie organisationsintern passende Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden entwickelt werden können. Im Projekt ENSURE wurden von der Katastrophenforschungsstelle (KFS) einige bzw. Teile dieser Workshops mit den Projektpraxispartnern Deutsches Rotes Kreuzes und Berliner Feuerwehr durchgeführt. So konnten für die Praxispartner relevanten Strategien herausgearbeitet werden. Ergänzt wurden die Erkenntnisse durch Interviews und Gespräche mit Expert\*innen. Die ermittelten Strategien werden im folgenden Kapitel vorgestellt. Sie sind als Vorschläge und Anregungen für eigene Strategien zu verstehen. Jede Organisation muss wieder für sich entscheiden, welche der Empfehlungen für sie angemessen sind und welche gegebenenfalls noch fehlen.

Es werden zunächst Vorschläge für strukturelle Veränderungen vorgestellt (Abschnitt 2.1). Daran schließen sich Empfehlungen zur Anpassung der Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte (Abschnitt 2.2) sowie Ideen zu einem organisationsinternen Wissenstransfer (Abschnitt 2.3) an. Den Abschluss bildet der Blick auf die Mithelfenden, wobei Vorschläge zur Entwicklung eines freiwilligen Trainings für diese Zielgruppe gegeben werden (Abschnitt 2.4).

### 2.1 Strukturelle Veränderungen

Es ist wichtig, Strategien auszuarbeiten und Strukturen zu entwickeln, die eine gewinnbringende Zusammenarbeit mit den Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung gewährleisten können. Jede Organisation sollte, zum Beispiel basierend auf den angestellten Vorüberlegungen (Kapitel 1) entscheiden, welche strukturellen Anpassungen sie genau vornehmen möchte. Nachfolgende Veränderungen können in Betracht gezogen werden.

» Siehe auch *Werkzeugkasten*.



Werkzeugkasten

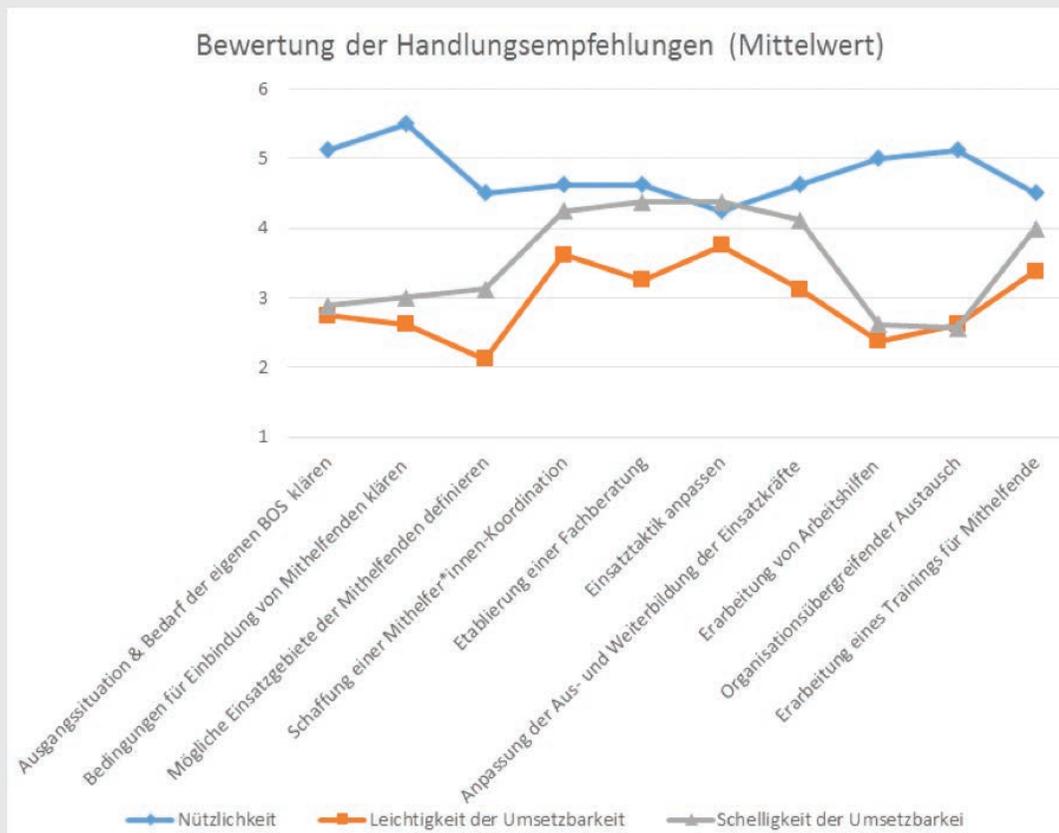
#### 2.1.1 Einsatztaktik anpassen

Bei einigen BOS erschwert die existierende Einsatztaktik die Zusammenarbeit mit und die Integration von Mithelfenden. Die Katastrophenschutzpläne und die Einsatztaktiken, welche auf dem klassischen Verständnis des Katastrophenschutzes (Abschnitt 1.1) beruhen, basieren häufig auf der verallgemeinerten Annahme, dass die Bevölkerung in Katastrophen sich überwiegend antisozial verhalte und hilflos sei.

## Weiterführende Informationen

### Bewertung der Handlungsempfehlungen

Die im Projekt erarbeiteten Vorschläge wurden abschließend noch einmal verschiedenen Expert\*innen der Berliner Feuerwehr und des Deutschen Roten Kreuzes zur Bewertung vorgelegt. Die Nützlichkeit (1=gar nicht nützlich; 6=sehr nützlich), die Leichtigkeit der Umsetzbarkeit (1=bereits umgesetzt; 2=leicht umsetzbar; 5=schwer umsetzbar; 6=nicht umsetzbar) und die Schnelligkeit der Umsetzbarkeit (1=bereits umgesetzt; 2=sofort umsetzbar; 3=kurzfristig umsetzbar; 4=mittelfristig umsetzbar; 5=langfristig umsetzbar; 6=nicht umsetzbar) wurden folgendermaßen eingeschätzt:



### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/wordpress/>
- **Verweis:** Ergebnisse bisher unveröffentlicht

### Katastrophenforschungsstelle

- Webseite: <http://www.polsoz.fu-berlin.de/kfs>

Die Antizipation von und der Fokus auf antisoziales Verhalten (wie Panik oder Plünderung) führte dazu, dass sich die Taktik der Einsatzkräfte auf die Kontrolle oder Verhinderung dieser (empirisch sehr viel seltener beobachteten als von den Kräften erwarteten und damit in ihren Auswirkungen falsch eingeschätzten) Verhaltensweisen konzentriert. Dafür verwendete Ressourcen könnten beispielsweise anderweitig genutzt werden. Die Vorstellung von einer insgesamt hilflosen und passiven Bevölkerung wiederum führte zu

Katastrophenschutzplänen, welche davon ausgehen, dass ausschließlich die Vertreter\*innen der BOS die Lage bewältigen.

## Weiterführende Informationen

### Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen

- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Verhalten der Bevölkerung in Katastrophen. Potenziell hilfsbereit. In *Notfallvorsorge* (1), pp. 21–28.
- Schulze, K.; Lorenz, D. F.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): *Disaster Myths and their Relevance for Warning Systems*. The 12th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management. Kristiansand, 24.-27.05.2015. Available online at <http://iscram2015.uia.no/wp-content/uploads/2015/05/4-4.pdf>, checked on 2/8/2016.

Der Beitrag an der Katastrophenbewältigung, der schon immer von der Bevölkerung geleistet wurde, wurde überwiegend ignoriert und ihre vielfältigen Hilfeleistungen fanden keinen Niederschlag in den Katastrophenschutzplänen beziehungsweise Einsatztaktiken. Daher lohnt es sich, die bestehenden Einsatztaktiken einem Realitätscheck zu unterziehen und sie, wenn nötig, anzupassen.

*„Einsätze der letzten Jahre haben gezeigt, dass neben der auch in der Vergangenheit vorgesehenen Unterstützung durch unverletzt Betroffene im Einsatzfall zusätzlich spontane Hilfe aus der Bevölkerung angeboten wird. Dies geschieht sowohl im Vorfeld des Einsatzes als auch während des Einsatzes selbst. Diese Personen bringen sehr unterschiedliche Qualifikationen mit und handeln aus verschiedenen Motivationen.“*

(DRK e.V. 2011, S. 12 – zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 17)

Ein erster Schritt zur Anpassung der Einsatztaktiken wäre es beispielsweise, einen Blick auf die organisationsinternen Taktikkonzepte hinsichtlich der Berücksichtigung des tatsächlichen (ganz überwiegend nicht antisozialen, sondern vielmehr klar prosozialen) Verhaltens und der Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung in Katastrophen zu werfen. In einem zweiten Schritt ist es ratsam, auf die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit den Mithelfenden zu schauen. Danach bietet es sich an, die Einsatztaktiken bei identifiziertem Bedarf an die Realität anzupassen und sie in Richtung schrittweiser Kooperation mit der Bevölkerung zu überarbeiten.

Dabei kann das in Abbildung 6 dargestellte Einsatzschema Orientierung bieten. Bei bzw. kurz nach dem Ereigniseintritt beginnt die Bevölkerung in der Regel zu helfen und die Schäden zu mindern. Dann erst erreichen die Einsatzkräfte den Einsatzort.

## Weiterführende Informationen

### Einsatzschema

- **Verweis:** Karsten, A. (2014): Führen durch die Chaos-Phase. *BBK Bevölkerungsschutz* 4. S. 32-35.

### Anpassung der DV 100

- **Verweis:** Freudenberg, D. (2016): Sicherheitspolitische Herausforderungen: „Führen“ gemäß der DV 100. *Im Einsatz*. 23. S. 25-28.

Es empfiehlt sich, die bereits gegebene und angebotene Hilfe wahrzunehmen und zu respektieren sowie mit den Mithelfenden in Kontakt zu treten. Bei der Einsatzplanung sollten die Mithelfenden idealerweise mitbedacht werden. Es kann geschaut werden, welche Aufgaben die Mithelfenden bereits übernommen haben, welche weiteren Arbeiten beziehungsweise welche Formen der Zusammenarbeit Sinn machen oder welche Strukturen es bereits gibt. Auch hierbei gibt es wieder keinen einen richtigen oder besten Weg, sondern verschiedene graduelle Abstufungen, angefangen von der gegenseitigen Wahrnehmung und Akzeptanz der geleisteten Hilfen, über die Kommunikation und Kooperation miteinander, bis hin zu einer möglichen Koordination durch die Einsatzkräfte. Die genaue Ausgestaltung der Anpassung der Einsatztaktiken ist wiederum organisationsabhängig.

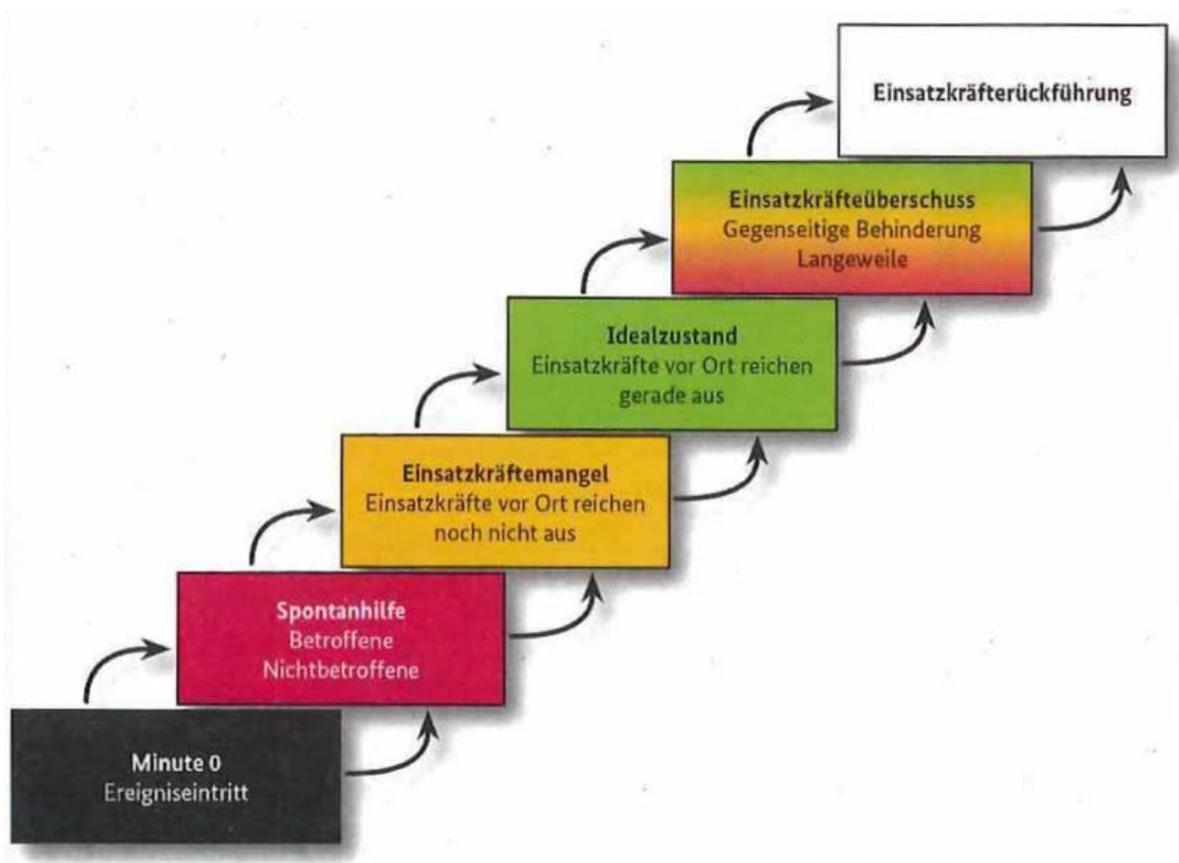


Abbildung 6: Einsatzschema nach Karsten (2014)

In diesem Zusammenhang steht auch die Feststellung von Dirk Freudenberg (2016), dass die aktuelle Dienstvorschrift DV 100 unzulänglich ist. Er regt deren Anpassung an: Seiner Ansicht nach erlaubt „die enge Fassung der Beurteilung der Lage keine freie Abstraktion auf unvorhergesehene Fälle und lässt damit lageangepasstes sowie flexibles Handeln ... nicht ... zu“ (S. 27). Somit sei der Führungsvorgang eher reaktiv und nicht initiativ. Freudenberg fordert, dass die Akteur\*innen befähigt werden sollten, komplexe Lagen „zu erfassen, einzuordnen und hinsichtlich Auswirkungen und Folgen umfassend zu bewerten...“ (S.28) - werden Führungskräfte dazu befähigt und lernen nicht einem starren

Schema zu folgen, sind sie vorbereitet, flexibel auf Unvorhergesehenes (Abschnitt 3.1.1) zu reagieren. Das schließt die Reaktion auf das Vorhandensein von Mithelfenden ein.

### 2.1.2 Mithelfenden-Koordination schaffen

Als besonders problematisch bei der Kooperation mit Mithelfenden in der Katastrophenbewältigung hat sich die Kommunikation zwischen den verschiedenen Akteur\*innen herausgestellt. Es hat sich zum Beispiel bei einer Vollübung im Rahmen des Projektes ENSURE gezeigt, dass die Einsatzkräfte die Mithelfenden selten ansprechen und ihnen kaum Anweisungen geben. Gleichzeitig geben die Mithelfenden an, dass sie nicht wissen, an wen sie sich bei den Katastrophenschutzorganisationen wenden sollen. Das erschwert eine Zusammenarbeit.



Werkzeugkasten

Zur Überwindung der Kommunikationsbarrieren kann die Einrichtung oder Nutzung einer Mithelfenden-Koordination hilfreich sein.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.

### Beispiel Freiwilligenmanagement des Deutschen Roten Kreuzes (DRK)

- **Verweis:** DRK e.V. (Hrsg.): *Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz*. Berlin 2015.

### Beispiel Fachführungskraft des Deutschen Roten Kreuzes (DRK)

- **Verweis:** DRK e.V. (in Druck): *Forschungsprojekt ENSURE – Teil 1. Ausbildungskonzepte für Einsatz- und Führungskräfte im Umgang mit und zum Führen von freiwilligen, ungebundenen HelferInnen*. Schriftenreihe der Sicherheitsforschung

### Beispiel Bad Fallingbostel

- **Verweis:** Thorey, K. (2016): *Herausforderungen bei der Unterbringung, Versorgung und Erfassung von Flüchtlingen unter besonderer Berücksichtigung der Einbeziehung freiwilliger Helferinnen und Helfern*. Vortrag bei „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

Gerade bei der Organisation der Hilfe für Geflüchtete wurden mit einer solchen Koordinationsstelle positive Erfahrungen gemacht. Die Mithelfenden-Koordination ist als erste Anlaufstelle und direkte Ansprechperson für die Mithelfenden sowie die Einsatzkräfte gedacht. Sie fungiert als Schnittstelle zwischen beiden Akteursgruppen und soll so eine funktionierende Interaktion sicherstellen. Zu den Aufgaben der Mithelfenden-Koordination kann gegebenenfalls bereits die Akquise von Mithelfenden vor dem Einsatz gehören. Hinzu kommen deren Ansprache, Begleitung und Koordination beim Einsatz selbst. Das beinhaltet unter anderem deren Briefing (Abschnitt 3.3.9), Einteilung (Abschnitt 3.3.8) und De-Briefing (Abschnitt 3.4.3). Auch die Vermittlung und

wenn nötig die Konfliktbewältigung zwischen den Einsatzkräften und Mithelfenden können zum Aufgabenspektrum gehören. Die Mithelfenden-Koordination koordiniert also die Kooperation mit Mithelfenden bei einem Katastrophenschutz Einsatz und wirbt gleichzeitig um Verständnis für die Mithelfenden bei den BOS - und umgekehrt. Die Mithelfenden-Koordination kann innerhalb oder außerhalb der BOS angesiedelt sein:

- **BOS-interne Mithelfenden-Koordination:** Die Mithelfenden-Koordination kann aus den Reihen der eigenen Organisation stammen und zum Beispiel auf Führungsebene eingesetzt werden. Orientieren kann man sich dabei an der Position des Freiwilligenmanagements des Deutschen Roten Kreuzes, auch wenn sich das Freiwilligenmanagement vorwiegend um Ehrenamtliche kümmert und es auch Abgrenzungen bei den Aufgabengebieten gibt. Derzeit plant das Deutsche Rote Kreuz in diesem Zusammenhang die Einführung von Fachführungskräften, welche die Aufgaben der hier beschriebenen Mithelfenden-Koordination übernehmen.
- **BOS-externe Mithelfenden-Koordination:** Die Mithelfenden-Koordination kann auch außerhalb der Organisation angesiedelt sein. Das bietet sich an, wenn es bereits erste Konflikte zwischen den Einsatzkräften und Mithelfenden gibt. Als Beispiel sei hier das Projekt „Brückenbau“ in Bad Fallingbostal genannt. Auch wenn diese Position vorrangig als Verbindung zwischen der Bevölkerung, der Stadt und der Notunterkunft Camp Fallingbostal/Oerbke eingerichtet wurde, fungiert sie erfolgreich als Schnittstelle zwischen den Mithelfenden und den Betreiber\*innen des Camps. Eine Mithelfenden-Koordination außerhalb der eigenen Organisation, zum Beispiel bei der städtischen Freiwilligenagentur, zu etablieren, kann auch hilfreich sein, wenn bereits feste Helfendenstrukturen bestehen. Nichtsdestotrotz bedarf es zusätzlicher fester Ansprechpersonen aufseiten der Katastrophenschutzorganisationen, an die sich in diesem Fall die externe Mithelfenden-Koordination wenden kann.

Wichtig bei der Schaffung einer Mithelfenden-Koordination ist es, geeignete Personen zu finden. Sie sollten neben fachlichen Kenntnissen insbesondere auch soziale und darüber hinaus mediale sowie Kommunikations-, Methoden- und Führungskompetenzen besitzen.

*„Da sind andere Führungskompetenzen stärker gefragt als die, die in der klassischen Führungslehre thematisiert werden. Nicht das formelle „Denken in Dienstagsvorschriften“ ist gefragt, sondern Menschenführung durch Persönlichkeit, Kompetenz und Transparenz.“*

(Strate, Schill 2013)

Dazu gehört zum Beispiel, dass sie empathisch, teamfähig und flexibel sowie den Mithelfenden gegenüber aufgeschlossen sind. Sie sollten in der Lage sein, mit Menschen umzugehen, denen die Strukturen und Hierarchien der BOS unbekannt sind und bei denen man nicht zwangsläufig davon ausgehen kann, dass sie den ihnen gegebenen Befehlen Folge leisten. Es ist ratsam, die Mithelfenden-Koordination diesbezüglich weiterzubilden (Abschnitt 2.2).

Wenn keine ausgebildete und qualifizierte Mithelfenden-Koordination eingeführt werden kann, empfiehlt es sich, zumindest feste Ansprechpartner\*innen beziehungsweise ein festes Team von Ansprechpersonen aufseiten der BOS zu etablieren, welche von den Mithelfenden (auch zwischen Katastrophen) über eine zentrale Telefonnummer und E-Mailadresse zu erreichen sind.

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

#### **Handlungsempfehlungen zur Mithelfenden-Koordination.**

Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

### **2.1.3 Fachberatung etablieren**

Neben der Einführung einer Mithelfenden-Koordination, die direkt am Einsatzort vermittelt (Abschnitt 2.1.2), bietet sich auch die Etablierung einer Fachberatung an. Die Fachberatung kann organisationsübergreifend im Stab eingesetzt werden und berät dort zu Fragen der Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Einsatz. Diese Aufgabe kann beispielsweise von einer externen Expertin oder einem externen Experten übernommen werden, um ihr beziehungsweise sein Fachwissen einzubringen. Das Deutsche Rote Kreuz plant in diesem Zusammenhang derzeit die Einführung und Schulung von Fachführungskräften, welche zum einen die Aufgaben der Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2) und zum anderen die Aufgaben der Fachberatung im Stab übernehmen sollen.

## **2.2 Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte anpassen**

Treffen im Katastrophenbewältigungsprozess Einsatzkräfte und Mithelfende zusammen, scheinen zwei Welten aufeinanderzuprallen. Auf der einen Seite gibt es feste Strukturen, klare Hierarchien und Aufgaben sowie Menschen mit einer



Werkzeugkasten

fundierten Ausbildung, die nicht zuletzt für die Einsatzkräfte auch identitätsstiftend ist. Auf der anderen Seite stehen spontan organisierte Hilfsangebote, mit keinen oder flachen Hierarchien und chaotisch und ungeordnet erscheinender Struktur. Das stellt die Einsatzkräfte vor große Herausforderungen.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/wordpress/>
- **Verweis Interviews:** Wenzel, B.; Lorenz, D.; Schulze, K. (2015): *Kurzbericht zur Auswertung der Experteninterviews zum Bevölkerungsverhalten* (unveröffentlicht).

### Ausbildungskonzept des Deutschen Roten Kreuzes (DRK)

- Basierend auf den hier vorgestellten Empfehlungen entwickelt das DRK derzeit ein Ausbildungskonzept für Einsatzkräfte zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden, welches näher dargestellt wird in:
- DRK e.V. (in Druck): *Forschungsprojekt ENSURE – Teil 1. Ausbildungskonzepte für Einsatz- und Führungskräfte im Umgang mit und zum Führen von freiwilligen, ungebundenen HelferInnen*. Schriftenreihe der Sicherheitsforschung
- Peperhove, R. (Ed.) (in Druck). *Schriftenreihe Sicherheit Nr. 20/21. Die Integration von Spontanhelfenden in den Katastrophenschutz. Ergebnisse aus dem Forschungsverbund ENSURE*. Berlin: Freie Universität Berlin, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit.

Die vielfältigen Erfahrungen haben gezeigt, dass die Mehrzahl der Einsatzkräfte derzeit noch wenig darauf vorbereitet ist, diesen Herausforderungen gerecht zu werden und mit den Mithelfenden bei der gemeinsamen Katastrophenbewältigung zusammenzuarbeiten oder sie gar in ihre Arbeit einzubinden. In diesem Zusammenhang hört man die Einsatzkräfte häufig fragen: „Was kann ich mit denen anfangen?“, „Wie führe ich denn diese Menschen? Sind die überhaupt führbar?“, „Verstehen die meine Sprache?“, „Was können die?“, „Was dürfen die?“ etc. Diese berechtigten Fragen, aufgeworfen zum Beispiel von Expert\*innen der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS), die durch das Projekt ENSURE befragt wurden, machen deutlich, dass diese bisher nicht über angemessene Werkzeuge verfügen, um mit den Mithelfenden umzugehen.

*„Die große Herausforderung besteht jetzt aber aus unserer Sicht darin, dass unsere Führungskräfte genau lernen müssen, mit solchen engagierten Menschen umzugehen.“ „Ich glaube, das brauchen wir auf allen Ebenen. Also schon bei der Ausbildung unserer Helfer ohne Führungsfunktion.“*

(R. Unger, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 41)

Eine aktive und angemessene Ansprache, Zusammenarbeit, Integration und Koordination der Mithelfenden wird über qualifizierte Einsatzkräfte erleichtert, die wissen, wie sie vorzugehen haben. Empfehlenswert ist dafür, die Aus- und Weiterbildung der

Einsatzkräfte anzupassen. Neben den Empfehlungen im Werkzeugkasten wird daher Folgendes vorgeschlagen:



**Die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden stellt die Einsatzkräfte vor neue Herausforderung.**

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

### 2.2.1 Anpassung der Aus- und Weiterbildung planen

Die Anpassung der Aus- und Weiterbildung von Einsatzkräften sollte organisationsintern geplant werden. Bevor ein detailliertes Ausbildungscurriculum entwickelt wird, empfiehlt es sich, eine Bedarfsanalyse durchzuführen und einige Entscheidungen zu treffen, zum Beispiel über die Personengruppen, die eine Aus- oder Weiterbildung erhalten sollen. Auch bietet es sich an, die Lehrinhalte herauszuarbeiten und festzuschreiben. Die Lehrinhalte können sich unter anderem aus den Einsatzgebieten der jeweiligen Organisation, den Rahmenbedingungen und den Einsatzgebieten der Mithelfenden (Abschnitt 1.4) sowie der anvisierten Ausrichtung der Organisation bezüglich der Zusammenarbeit mit den Mithelfenden (Abschnitt 1.3) und den geplanten Veränderungen (Abschnitt 1.5) ergeben. Zusätzlich ist es vorteilhaft bereits zu Beginn die Umsetzungsbedingungen für die geplanten Anpassungen der Aus- und Weiterbildung zu besprechen. Von besonderer Bedeutung sind hierbei Fragen zu deren Umfang, der Nutzungs- und Einbindungsmöglichkeiten bestehender Konzepte, der didaktischen Umsetzung und der entstehenden Kosten. Zur Klärung dieser Punkte bietet sich ebenfalls die Workshop-Methode an (Abschnitt 1.2).

» Fragen zur Selbstreflektion sowie Workshop- und Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

Inhalt		Ausbildung Einsatzkräfte			BFW
		EK	FK	Koordinat. - ausbildung (wiederholungs)	Anknüpfungspunkte
Alles Verständnis entwickeln	<b>Rollenwechsel</b>	+	++	+	
Prävention wissen was Einsatzzeit	welche Aufgaben helfen erfüllt werden	+	++	+	
	Möglichkeit der Helf. Bsp. Szenarien durchgehen	-	+	+	
	↳ Bsp. aufzeigen welche Kompetenzen sind	+	++	+	- Vak
Verhaltensnormen Verhalten/Kommunikationsweise	<b>Sprache</b>	++	+	+	
Führungskompetenz		+	++	+	- Vak (nachfrage) - 33/B4
Wie können Strukturen aussehen	<b>Anspruch Partner</b>	++	++	+	
Rechtliche Aspekte	<b>Struktur</b>	+	++	+	
Interkulturelle Kompetenzen		+	++	+	- 34/B3 - G... ..
Konfliktprävention	Umgang mit Stress	(++)	++	+	- in D Grundausbildung (PSNV) H... .. - ST-Spezial - Vak
Hinweise für gute Einbindungsmöglichkeiten (Strategie)		+	++	+	- PSNV (Gabi Heise / ST 4 / ST 5) - ST-Spezial - ED - ... ..
		+	++	+	
		Sensibilisierung	geschult	behindert	
		bedingungslos	ausreichend	strategisch	
		speziell	kulturell	strategisch	

Teilergebnis des ENSURE-Workshops zur Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte. Quelle: Expert\*innen-Workshop durchgeführt durch die Katastrophenforschungsstelle

2.2.2 Empfohlene Lehrinhalte

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 sind. Dazu gehört zunächst eine Sensibilisierung der Einsatzkräfte in Bezug auf die Mithelfenden.



Es empfiehlt sich beispielsweise, die Vorstellungen von der Bevölkerung und deren Verhalten bei Katastrophen zu thematisieren und mit dem tatsächlich empirisch beobachteten Verhalten abzugleichen. Auch ist es hilfreich, durch die Aus- und Weiterbildung ein grundlegendes Verständnis für das Thema Mithelfende zu schaffen und gemeinsam zu erkennen, wo es gerechtfertigt ist, das Vertrauen in die Mithelfenden und deren Fähigkeiten zu stärken.

*„Wenn ich [die Motivation] auf einer Skala von 1 bis 10 einordnen müsste, würde ich die sogar bei 11 sehen“*

(S. Wagner in Bezug auf die Mithelfenden, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 34)

Hier sollte besprochen werden, wie häufig Menschen helfen und mit welcher Motivation sie antreten sowie welche Arbeit sie mit welchem Nutzen für die Katastrophenbewältigung in der Vergangenheit leisteten, wobei negative Erfahrungen nicht ausgeklammert, sondern explizit den positiven gegenübergestellt werden sollten. Die Aus- und Weiterbildung sollte darüber die Bereitschaft zu einer konstruktiven Weiterentwicklung bzw. Öffnung der etablierten Vorstellungen erhöhen (Abschnitt 1.1), so dass die Mithelfenden nicht mehr zuvörderst als störend oder gar als Konkurrenz, sondern zuerst als Unterstützung und Partner\*innen wahrgenommen und wertgeschätzt werden, um vor diesem (realistischeren) Hintergrund dann zu diskutieren, wie mit den tatsächlich (natürlich auch vorhandenen) negativen Aspekten umgegangen werden kann, wo sie wirklich kritisch sind und entsprechende Maßnahmen erfordern, wie sie sich vermeiden oder konstruktiv kompensieren lassen usw.

Ein weiterer wichtiger Punkt bei der Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte ist der Umgang mit den Mithelfenden. Dazu gehören Aspekte der Kommunikation, welche wertschätzend, direkt, verständlich, erklärend und konsequent sein sollte, ebenso wie angemessene Verhaltensweisen, Hinweise zur Konfliktprävention und -bewältigung, zur positiven Beeinflussung der Gruppendynamik und interkulturelle Aspekte. Darüber hinaus können Hinweise zur zielführenden Zusammenarbeit mit Mithelfenden in die Aus- und Weiterbildung gehören. Das beinhaltet zum einen, Strategien zur Zusammenarbeit mit und gegebenenfalls zur Anleitung von Mithelfenden sowie zum Erkennen von Potentialen, zum anderen auch die Klärung von Verantwortlich- und Zuständigkeiten, dem Erkennen und Berücksichtigen der Grenzen von Mithelfenden sowie der Entwicklung oder Nutzung von Helfendenstrukturen. Es empfiehlt sich, die Einsatzkräfte mit Hilfe der Aus- und Weiterbildung auf unbekannte Situationen vorzubereiten und ihnen eine gewisse Fähigkeit zum flexiblen, an die gegebene Situation angepassten Handeln (Abschnitt 3.1.1) zu vermitteln. Daneben können Grundlagen zu Mithelfenden, wie deren Erwartungen und Motive sowie die rechtlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zur Zusammenarbeit gelehrt werden. Hinweise zur genauen inhaltlichen Ausgestaltung der Lehraspekte können aus den Empfehlungen in Kapitel 3 gewonnen werden.

» Eine Übersicht zu möglichen Inhalten findet sich im Werkzeugkasten.

### Empfohlene Lehrinhalte – Beispiel

#### 1) Sensibilisieren der Einsatzkräfte

- 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

- 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

- 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

- a. Verhalten und Hilfsbereitschaft der Bevölkerung
- b. Definition von Mithelfenden
- c. Erwartungen und Motive der Mithelfenden verstehen und akzeptieren

#### 5) Rahmenbedingungen

- a. Rechtliche und versicherungstechnische Rahmenbedingungen
- b. Ausstattung

#### Beispiel zu empfohlenen Lehrinhalten.

Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

### 2.2.3 Zielgruppenspezifische Aus- und Weiterbildung

Wie dargestellt empfiehlt es sich, die Aus- und Weiterbildung für die Einsatzkräfte bezüglich verschiedener Aspekte der Zusammenarbeit mit Mithelfenden zu überarbeiten, um sie in die Lage zu versetzen, mit spontan auftretenden Hilfsangeboten zielführend und gewinnbringend umzugehen. Dabei ist es ratsam, unterschiedliche Trainings für Einsatzkräfte auf verschiedenen Ebenen anzubieten, z.B.:

- 1) Grundlagenausbildung für alle Einsatzkräfte
- 2) vertiefte Ausbildung für Führungskräfte
- 3) Zusatzausbildung für die Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2)

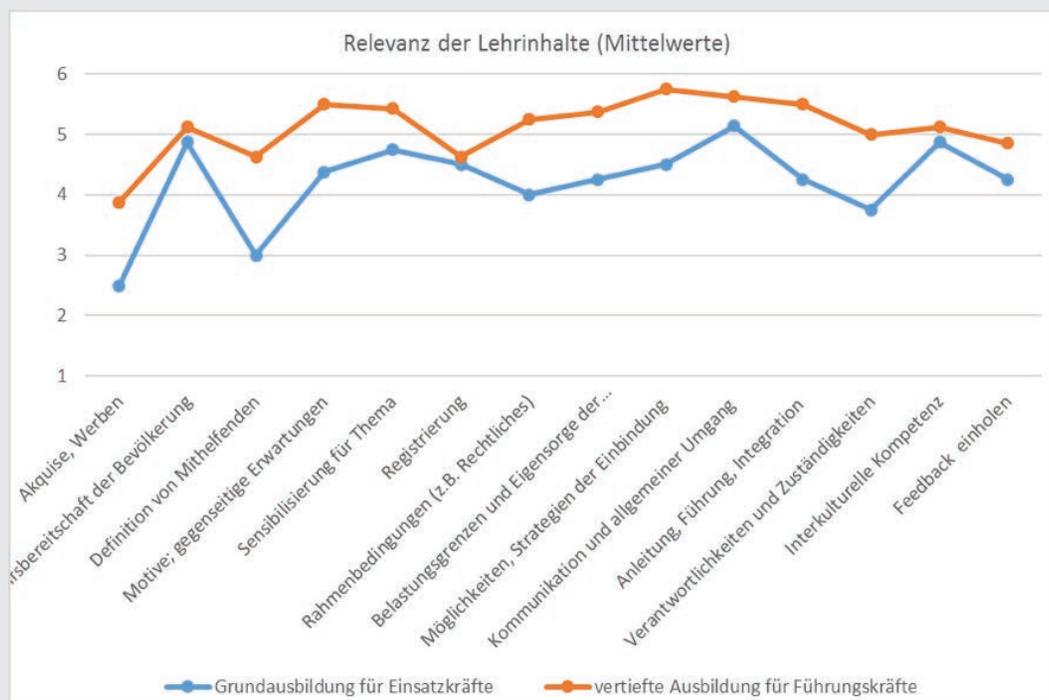
Im Rahmen des Projektes ENSURE wurde beispielweise die Relevanz von verschiedenen Lehrinhalten je Zielgruppe von befragten Expert\*innen unterschiedlich bewertet. Dies wiederum kann seinen Niederschlag in variierenden Trainings für die verschiedenen Zielgruppen beispielsweise bezüglich der Themen, des zeitlichen Umfangs oder der Tiefe der behandelten Inhalte finden. In der Diskussion mit den Expert\*innen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr im Rahmen von ENSURE hat sich

insbesondere die Aus- und Weiterbildung der Führungskräfte und der Mithelfenden-Koordination als prioritär erwiesen. Wird mit der Entwicklung dieser Ausbildung begonnen, kann sie in der Regel in reduzierter Form als Basis für die Grundlagen-ausbildung für alle Einsatzkräfte dienen.

## Weiterführende Informationen

### Empfohlene Lehrinhalte je Zielgruppe

Bei einer Befragung der Katastrophenforschungsstelle unter Berliner Expert\*innen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr im Rahmen des Projektes *ENSURE* wurde die Relevanz (1=nicht wichtig; 6=sehr wichtig) verschiedener Ausbildungsinhalte für die Führungsebene und die Grundausbildung folgendermaßen eingeschätzt:



### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/wordpress/>

- **Verweis:** Ergebnisse bisher unveröffentlicht

### Katastrophenforschungsstelle

- Webseite: <http://www.polsoz.fu-berlin.de/kfs>

## 2.2.4 Nutzen von und Integration in bestehende Ausbildungscurricula

Bei der Entwicklung von Aus- und Weiterbildungscurricula muss das Rad nicht neu erfunden werden. Zu den Themen Kommunikation, Führung, Sicherheit oder Umgang mit Belastungssituationen lassen sich bei den meisten BOS viele Ausbildungsmaterialien für die Einsatzkräfte finden, welche als Grundlage genutzt und auf die Gruppe der Mithelfenden zugeschnitten werden können.

Gleichzeitig kann geschaut werden, wo sich das Thema Mithelfende in bestehende Ausbildungskonzepte problemlos integrieren lässt. Es ist vorteilhaft, den Umgang mit Mithelfenden nicht nur in einem separaten speziell dafür konzipierten Modul zu besprechen, sondern das Thema in jeden Führungslehrgang einzubinden. Auch eine Integration in die PSNV-Ausbildung ist denkbar. Generell empfiehlt es sich, die neuen Inhalte während der gesamten Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte an geeigneter Stelle als Querschnittsthema immer wieder anzusprechen.

### 2.2.5 Kurze, wiederkehrende Aus- und Weiterbildungsmodulare

Die Zeit der Einsatzkräfte ist knapp und ihre Aus- und Weiterbildung bereits umfassend. Eine Teilnahme an einer zusätzlichen umfangreichen Weiterbildung von einem oder gar mehreren Tagen Länge wird für die meisten Einsatzkräfte schwierig sein und gegebenenfalls zur Ablehnung führen. Es sollte auch bedacht werden, dass die Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Arbeitsalltag der Einsatzkräfte und somit auch in der Ausbildung kein Themenschwerpunkt ist. Vielmehr ist es eine Aufgabe unter vielen. Es ist ratsam, diesen Aspekten bei der Planung des zeitlichen Rahmens der Aus- und Weiterbildung Rechnung zu tragen. So wird je Zielgruppe ein kurzes Modul, von zum Beispiel 45 bis 90 Minuten Länge empfohlen, welches die wichtigsten Themen für die entsprechenden Lernenden beinhaltet. Werden die Module in der Karrierelaufbahn der Einsatzkräfte immer wieder angepasst angeboten, verfestigen sich die Inhalte schnell.

### 2.2.6 Methodenmix anwenden

Um die Kluft zwischen Theorie und Praxis möglichst gering zu halten, bietet sich ein Mix aus verschiedenen Methoden an, beispielsweise aus theoretischem Input und praktischen Übungen. Beim Input ist es hilfreich, auf praxisrelevante Hinweise zu achten, zum Beispiel zur rechtlichen Situation oder dazu, wie ein Registrierungsbogen (Abschnitt 3.3.6) oder ein Kompetenzraster für Einsatzgebiete (Abschnitt 1.4) für Mithelfende aussehen kann. Praktische Übungen bereiten gut auf Einsätze vor, indem sie Erfahrungswerte und Sicherheit im Umgang mit neuen Lagen schaffen. Zur Sensibilisierung der Einsatzkräfte empfiehlt sich beispielsweise die Methode des Perspektivwechsels, in der Art: „Stell dir vor: Da hinten ist Hochwasser. Da ist dein Haus. Was würdest du in so einem Fall tun? Was erwartest du in dieser Situation von Einsatzkräften?“ Dieser Perspektivwechsel kann dabei helfen, die eigene Rolle neu zu bewerten und ein Verständnis für die Motive und Handlungsweisen der Mithelfenden zu schaffen. Auch Simulationen oder Rollen- und Planspiele helfen, die Anwendung theoretischer Inhalte zu üben und zu verinnerlichen und sie trainieren gleichzeitig flexibles Handeln. Zusätzlich lernen die Einsatzkräfte so, wieso der „richtige“ Umgang mit den Mithelfenden für sie im Berufsalltag wichtig werden kann. Außerdem werden mit diesen Methoden, insbesondere mit dem Rollenspiel, sogenannte „Soft Skills“, wie sicheres Auftreten und Kommunikationsfähigkeit geschult.

### 2.2.7 Gemeinsame Schulungen und Übungen von Einsatzkräften und Mithelfenden

Um gegenseitige Erwartungen und Zuständigkeiten zu beleuchten, empfehlen sich gemeinsame Schulungen und Übungen von Einsatzkräften und Mithelfenden. Durch die

beiderseitige Sensibilisierung für die jeweils unterschiedlichen Ansichten und Wünsche im Einsatz kann falschen Erwartungen, Kompetenzgerangel und Konkurrenzdenken entgegengewirkt werden. Die praktische Erfahrung in Übungen ist durch keine theoretische Lehrveranstaltung zu ersetzen. In der Übung zeigen sich erst die tatsächlichen Hürden und Probleme, auf der anderen Seite (Unvoreingenommenheit vorausgesetzt) auch die Potentiale des Zusammenarbeitens.

### 2.2.8 Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Aus- und Weiterbildung

In vielen BOS existieren derzeit keine passenden Ausbildungskonzepte für Einsatzkräfte zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden. Diese müssten zunächst entwickelt werden. In der Regel werden von diesen Konzepten noch nicht alle relevanten Aspekte für die Kooperation mit Mithelfenden berücksichtigt und integriert worden sein. Deshalb ist eine Evaluation der Ausbildung anzuraten. Dazu kann zunächst ein Feedback der Ausgebildeten zum Verständnis und zum eingeschätzten Nutzen oder der Praxisrelevanz der gelernten Inhalte sowie der Angemessenheit der Methoden – möglichst schriftlich – eingeholt werden. Doch auch über den Abschluss der Ausbildung hinaus kann ein Feedback wertvoll sein, insbesondere dann, wenn es um die Anwendbarkeit des Gelernten im tatsächlichen Katastrophenfall geht. Hilfreich ist es hier, einen organisationsinternen Kommunikationsprozess (Abschnitt 2.3.1) anzuregen. Auf Basis der Evaluation, des Feedbacks und den immer wieder neuen Erfahrungen mit der hilfsbereiten Bevölkerung im Einsatz empfiehlt es sich, die einmal erarbeiteten Aus- und Weiterbildungskonzepte kontinuierlich zu überarbeiten und den neuen Erkenntnissen oder Gegebenheiten anzupassen.

## 2.3 Organisationsinterner Wissenstransfer

Das Thema Mithelfende und die Zusammenarbeit mit ihnen ist trotz der großen Aktualität und dem derzeitigen intensiven Austausch darüber bei den meisten Einsatzkräften nur ein Randthema. Es ist nur ein Aspekt von vielen, der von den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) im Katastrophenfall bedacht werden sollte und hat dann in der Regel keine Priorität.



Werkzeugkasten

*„Ich will jetzt nicht sagen, die haben Arbeit weggenommen. Aber die haben halt an vielen Stellen das gemacht, was andere auch machen wollten.“*

(Ritter-Kittelmann, DRK; zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 32)

Auch wird die Unterstützung der Mithelfenden im Krisenfall von einigen Akteur\*innen kritisch betrachtet und gegebenenfalls sogar als Bedrohung empfunden. Einsatzkräfte haben viel in ihre Ausbildung investiert. Mithelfende hingegen übernehmen ohne spezielle vorherige Schulungen oder Trainings Aufgaben bei der Katastrophenbewältigung; in einigen Fällen in der Vergangenheit sogar bevorzugt und von den Massenmedien weit stärker thematisiert als über das Handeln „der Profis“ berichtet wurde. Das unterstützt das Konkurrenzdenken. Auch andere Vorbehalte, zum Beispiel in

Bezug auf deren Führung oder den Versicherungsschutz, sprechen für viele Einsatzkräfte derzeit noch gegen eine Zusammenarbeit mit den Mithelfenden. Aus diesen Gründen fehlt es vermutlich bei einem Teil der haupt-, neben- oder ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen der BOS derzeit noch an Überzeugung von der Wichtigkeit der Auseinandersetzung mit den Mithelfenden und die Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit ihnen im Einsatz. Dieses Bewusstsein muss sich entwickeln und es kann nicht - oder jedenfalls nur mit Kosten - „verordnet“ werden, vielmehr muss die Überzeugung bei den Einsatzkräften selbst wachsen, um nachhaltig zu wirken und nicht Widerstandshandlungen zu evozieren. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung kann die Entwicklung einer entsprechenden Organisationsstrategie (Kapitel 1) sein. Diese allein reicht jedoch nicht aus. Sie sollte in der Organisation auch entsprechend kommuniziert und weitergetragen werden. Dies kann zum einen über die Anpassung der Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte (Abschnitt 2.2) erreicht werden. Darüber hinaus bietet sich diesbezüglich die Entwicklung und Umsetzung einer organisationsinternen Kommunikationsstrategie an, welche die Weiterleitung der wichtigsten klar und transparent formulierten Informationen ermöglicht.

» Empfehlungen dazu finden sich im Werkzeugkasten.

### 2.3.1 Kommunikationsstrategie entwickeln

Um die Relevanz und die erarbeiteten organisationsspezifischen Strategien bezüglich der Zusammenarbeit mit Mithelfenden in die Katastrophenschutzaufgaben der Organisation zu verbreiten, kann eine interne Kommunikationsstrategie überlegt werden. Über eine Kommunikationsstrategie wird ganz allgemein die Gestaltung des Dialoges zwischen den Beteiligten definiert. So soll sichergestellt werden, dass die Ziele und Einigungen der Organisation bezüglich der Zusammenarbeit mit Mithelfenden verständlich und wirkungsvoll an alle vermittelt werden. Es ist auch hilfreich zu bedenken, auf welche Art und Weise Feedbackschleifen in die Kommunikation aufgenommen werden können, um einen vertieften Dialog über verschiedene Ebenen und Bereiche zu ermöglichen. So wird der Prozess für alle Beteiligten als Bewusstseinsbildungsprozess unter Berücksichtigung aller „Pros und Cons“ und nicht als Verordnung erfahrbar. So kann zusätzlich sichergestellt werden, dass organisationsintern fortwährend Einsatzerfahrungen geteilt und aus Erfolgen und Misserfolgen (Abschnitt 3.1.2) gelernt werden kann.

Zur Entwicklung einer Kommunikationsstrategie gehört unter anderem die Auswahl der Kommunikationsinhalte, der Kommunikationswege, der Kommunikationsinstrumente, der Zielgruppen, die Bestimmung der Verantwortlichen für die Entwicklung der Kommunikationsprozesse im Einzelnen und für deren Umsetzung. Die Entscheidungen zu den meisten Punkten hängen von der Organisation selbst und ihren Strukturen ab. Dies betrifft zum Beispiel die Kommunikationswege und die Verantwortlichen. Die Kommunikationsinhalte hingegen können sich aus den strategischen Überlegungen der Organisation bezüglich der Zusammenarbeit mit den Mithelfenden (Abschnitte 1.3, 1.4, 1.5) ergeben. In den meisten Katastrophenschutzorganisationen wird vermutlich bereits eine bestimmte Kommunikationspolitik etabliert sein. Diese kann für die Verbreitung der Strategien zur Kooperation mit Mithelfenden genutzt werden.

### 2.3.2 Informationsmaterial für die Kommunikation der Organisationsstrategie erstellen

Für den organisationsinternen Wissenstransfer kann die Anfertigung und Verbreitung von Informationsmaterial, welches die wichtigsten Hinweise zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung gibt, wertvoll sein. Dieses Material kann bereits zwischen Katastropheneinsätzen in der Organisation gestreut, diskutiert und überarbeitet werden und unterstützt so die Kommunikation zu diesem Thema. Wichtige Aspekte, welche in diesen Materialien thematisiert werden können, sind zum Beispiel:

- **Leitsätze der Organisation für die Zusammenarbeit mit Mithelfenden:**

Um in einer BOS einen abgestimmten und einheitlichen Umgang mit Mithelfenden zu gewährleisten, bietet es sich an, die organisationsinternen Leitsätze zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden schriftlich festzuhalten und in der Organisation zu zirkulieren. Grundlage für dieses Informationsblatt können die Vorüberlegungen der Organisation zur Ausrichtung in Bezug auf Mithelfende (Abschnitt 1.3) sein. Dabei ist es nützlich, unter anderem festzuhalten, ob mit Mithelfenden aus der Bevölkerung generell zusammengearbeitet werden soll oder nicht, welche Vor- oder Nachteile eine Kooperation mit ihnen haben kann und wie die Zusammenarbeit bevorzugt erfolgen soll sowie ob eine Registrierung notwendig ist oder nicht.

» Ein Praxisbeispiel findet sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

- **Mögliche Einsatzgebiete und Einsatzbedingungen der Mithelfenden:** Um den Kräften, welche am Einsatzort unvorhergesehen vor hilfsbereiten Menschen aus der Bevölkerung stehen, Sicherheit bei der Entscheidung zu deren Einsatz zu geben, empfiehlt es sich, mögliche Einsatzgebiete für Mithelfende vorab organisationspezifisch vorzuschlagen und eine diesbezügliche Übersicht zu erstellen. Nähere Informationen dazu und ein Praxisbeispiel finden sich in Abschnitt 1.4.5.
- **Organisationsinterne Veränderungen:** Auch die geplanten oder bereits umgesetzten organisationsinternen Veränderungen bezüglich der Zusammenarbeit mit den Mithelfenden (Abschnitt 1.5) können in der Organisation kommuniziert werden. Eine übersichtliche Liste mit den wichtigsten Informationen, zu den Veränderungen und den sich daraus ergebenden Konsequenzen, wird in der Regel dazu ausreichen. So könnte auf der Liste beispielweise auf die Einrichtung einer Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2) und den wichtigsten Informationen (seit wann, Aufgabenbereiche, Kontaktdaten etc.) dazu hingewiesen werden.

Zusätzlich zu diesen Informationsmaterialien können für die Werbung zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden im Haus auch eine Broschüre oder Flyer mit wichtigen Informationen angefertigt werden. Für die Erstellung von Informationsmaterial muss man zwar anfangs viel investieren, auf lange Sicht sind sie aber von großem Nutzen. Sie können die Basis für die Kommunikation und Weiterentwicklung der Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bilden und ebenso für die Ausbildung (Abschnitt 2.2) oder im Einsatz (Kapitel 3) genutzt werden.

### 2.3.3 Vorgreifen häufig gestellter Fragen (FAQ-Liste)

In den Gesprächen mit den Einsatzkräften wurde deutlich, dass es im Umgang mit den Mithelfenden noch viele Unklarheiten und unbeantwortete Fragen gibt. Das führt zu Unsicherheit bei den Einsatzkräften und in der Tendenz dazu, dass sie vorsichtshalber nicht mit den Mithelfenden zusammenarbeiten.



Werkzeugkasten

## 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

### Werden Mithelfende nicht durch die BOS eingebunden,

- suchen sie 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 Regel nicht bekannt,
- 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

- sind keine Einsatzkräfte
- haben in der Regel keine Ausbildung im Bereich Katastrophenschutz

Um dem entgegenzuwirken, bietet es sich an, wenn jede Organisation aufbauend auf den Empfehlungen zur strategischen Planung (Kapitel 1) die wichtigsten beziehungsweise die am häufigsten gestellten Fragen für sich intern beantwortet und sie zusammen mit den Antworten in Form einer FAQ-Liste in der Organisation streut. Häufig gestellte Fragen, die vorab beantwortet werden können, sind zum Beispiel:

- Wer sind Mithelfende und was motiviert sie?
- Wann beziehungsweise wozu brauche ich Mithelfende?
- Was können Mithelfende?
- Warum sollte ich mit Mithelfenden zusammenarbeiten?
- Wie bekomme ich Mithelfende? Wie kriege ich die richtigen Mithelfenden, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort?
- Wo und wie kann ich Mithelfende einsetzen? Was mache ich mit den Mithelfenden?
- Wie gehe ich mit Mithelfenden um?
- Wie führe ich Mithelfende? Lassen sie sich überhaupt führen?
- Wie gestalten sich die rechtlichen Rahmenbedingungen? Stehe ich für die Mithelfenden in der Verantwortung?

» Ein Beispiel für eine FAQ-Liste und Antworten dazu findet sich im Werkzeugkasten.

#### 2.3.4 Material für die Praxis der Einsatzkräfte erstellen

Im Katastrophenfall haben die Einsatzkräfte vor Ort häufig nicht die Zeit, sich zum ersten Mal mit dem Thema der Zusammenarbeit mit Mithelfenden zu befassen. In dieser Situation empfiehlt es sich, dass sie das notwendige Wissen beispielsweise durch eine entsprechende Aus- und Weiterbildung (Abschnitt 2.2) parat haben. Da Katastropheneinsätze (zum Glück) selten sind, fehlt jedoch die Übung, das einmal gelernte regelmäßig anzuwenden. Hier können eigens dafür entwickelte Arbeitsmaterialien nützlich sein, zum Beispiel:

- **Arbeitshilfen oder Checklisten:** Die Entwicklung von praxisrelevanten Arbeitshilfen oder Handreichungen als Entscheidungshilfen für die Einsatzkräfte im Einsatz zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bietet sich an.

Hierbei kann es sich um kurze, übersichtliche Leitfäden oder Taschenkarten handeln, die die wichtigsten Hinweise zum Umgang mit Mithelfenden im Einsatz enthalten.



Werkzeugkasten

*So wenig Informationen wie möglich, soviel wie nötig...*

Die Inhalte der Arbeitshilfen können sich aus den erarbeiteten Ausbildungsinhalten (Abschnitt 2.2) oder aus den organisationsintern definierten Leitsätzen zum Umgang mit den Mithelfenden (Abschnitt 1.3) ergeben. Die Arbeitshilfen thematisieren

vorzugsweise in kurzer und knapper Form zum Beispiel die Ansprache, die Kommunikation, den Umgang mit und die Führung von Mithelfenden sowie rechtliche Aspekte.

» Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.

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

#### Beispiel einer Arbeitshilfe (Auszug).

Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

- **Registrierungsbogen:** Entscheidet sich die jeweilige BOS für eine Registrierung (Abschnitt 1.3; Abschnitt 3.3.6) der Mithelfenden, kann es für die Rettungskräfte im Einsatz hilfreich sein, einen für die Einrichtung beispielhaften (teil-)standardisierten Registrierungsbogen vorliegen zu haben, welchen sie einsetzen können. Nähere Informationen und Praxisbeispiele dazu finden sich im Abschnitt 3.3.6.
- **Einsatzpläne:** Bei langanhaltenden oder regelmäßig wiederkehrenden Situationen beziehungsweise Einsatzgebieten können für die Planung der Einsätze auch entsprechende Formulare vorbereitet werden. Nähere Informationen dazu und Praxisbeispiele finden sich in Abschnitt 3.3.7.

#### 2.3.5 Material für die Mithelfenden erstellen

Es kann sein, dass Mithelfende bei einem Katastropheneinsatz mit Fragen, zum Beispiel zu Unterstützungsmöglichkeiten, zum Versicherungsschutz oder bestehenden Risiken auf die Einsatzkräfte zukommen. Hier ist es hilfreich, wenn die Einsatzkräfte auf diese Fragen vorbereitet sind und sie beantworten können. Ergänzend zu den Antworten können auch

entsprechende Informationsmaterialien an die Mithelfenden verteilt werden. Dieses Material sollte möglichst vorab erstellt werden, so dass es bei Bedarf schnell in Umlauf gebracht und online abgerufen werden kann. Dieses Vorgehen bietet sich besonders bei langanhaltenden oder häufig wiederkehrenden ähnlichen Situationen mit vielen Mithelfenden an, bei denen immer wieder gleiche Informationen gegeben werden.

- **Informationskarte für Mithelfende zu Einsatzbeginn:** Wenn sehr viele hilfsbereite Menschen in sehr kurzer Zeit am Einsatzgeschehen ankommen, kann es hilfreich sein, ihnen zunächst eine Informationskarte mit einer kurzen Erklärung zur Situation zu überreichen. Nähere Informationen dazu und ein Praxisbeispiel finden sich in Abschnitt 3.3.3.
- **Leitsätze für die Mithelfenden:** Neben der Informationskarte können auch andere für die Mithelfenden wichtige Informationen schriftlich verbreitet werden. Dabei kann es sich zum Beispiel um die humanitären Grundsätze einer Hilfsorganisation handeln, in dessen Bereich die Mithelfenden aktiv werden wollen oder um eine Vereinbarung bestimmter Verhaltensregeln. Auch Hinweise auf Gefahren oder Abläufe können geboten sein. Je nachdem wo Mithelfende eingesetzt werden, sind gegebenenfalls auch Verschwiegenheitserklärungen anzufertigen. Im Rahmen der Betreuung geflüchteter Menschen wies das Deutsche Rote Kreuz zum Beispiel mit Merkblättern auf mögliche Infektionskrankheiten und empfohlene Impfungen sowie Hygienebestimmungen beim Zubereiten von Speisen hin.  
  
» *Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.*
- **Informationskarte für Mithelfende zum Einsatzende:** Auch am Ende eines Einsatzes kann den Mithelfenden als Ergänzung zu einem De-Briefing (Abschnitt 3.4.3) eine Informationskarte mit wichtigen Informationen angeboten werden. Nähere Informationen dazu sowie ein Praxisbeispiel finden sich in Abschnitt 3.4.3.

## 2.4 Trainings für Mithelfende

Es kann hilfreich sein, nicht nur die Einsatzkräfte auf die Zusammenarbeit vorzubereiten, sondern auch die Mithelfenden und ihnen ein freiwilliges Training anzubieten. Vorteil eines solchen Trainings ist zunächst, dass die Mithelfenden auf einen Einsatz bei einem katastrophalen Ereignis besser vorbereitet sind. Ein Training gibt ihnen Handlungssicherheit.



Werkzeugkasten

So ergab die sozialwissenschaftliche Evaluation der ersten Völlübung im Projekt ENSURE, dass 60% der untrainierten Mithelfenden sich vor dem Einsatz ein Training gewünscht hätten. Auch wünschen sich die Mithelfenden häufig einige Hinweise zum richtigen Verhalten in bestimmten Gefahrensituationen. Gleichzeitig erleichtert ein solches Training auch deren Einbindung durch die Einsatzkräfte. Zusätzlich hat sich zum Beispiel im Projekt AHA gezeigt, dass solche Trainings als Fort- und Weiterbildung ein motivationaler Anreiz für Mithelfende sein können.

## Weiterführende Informationen

### Projekt INKA

- Titel: „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“
- Webseite: <http://www.inka-sicherheitsforschung.de/start/>

### Projekt AHA

- Titel: „Automatisiertes Helferangebot bei Großschadensereignissen“
- Webseite: <https://projekt-aha.hs-ruhrwest.de/>
- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Verbundprojekt: Automatisiertes Helferangebot bei Großschadensereignissen (AHA)*. Vortrag bei „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

### Projekt ENSURE

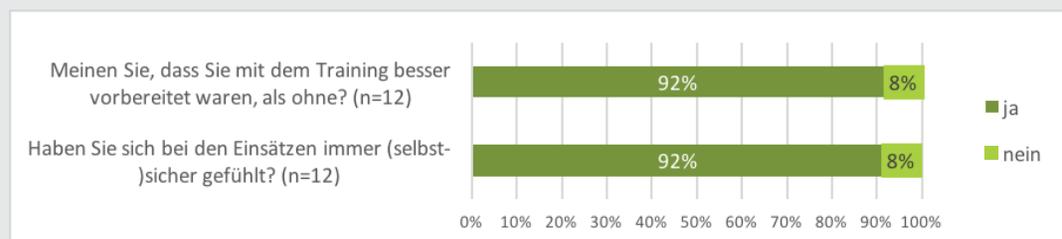
- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis Evaluation:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.
- **Verweis Training:** DRK e.V (Hrsg.) (in Druck): *Forschungsprojekt ENSURE – Teil 2. Ausbildungskonzepte zur Vorbereitung von freiwilligen, ungebundenen HelferInnen für den Einsatz*. Berlin.

Im Rahmen des Projektes ENSURE wurde vom Projektverbund ein eintägiges Training für die Mithelfenden entwickelt und im Vorfeld der Vollübung durchgeführt. Die Bewertung der Mithelfenden zu diesem Training fiel sehr positiv aus.

## Weiterführende Informationen

### Evaluation des Trainings für Mithelfende bei der ersten ENSURE-Vollübung

Als Teil des Projektes ENSURE fand im Oktober 2015 eine erste Vollübung statt, bei welcher Mithelfende aus der Bevölkerung an der Lagebewältigung beteiligt waren. Die Hälfte der Mithelfenden nahm vorab an einem eintägigen Training teil. Im Rahmen der Evaluation der Vollübung wurde unter anderem das Training für die Mithelfenden evaluiert, wobei die trainierten Mithelfenden auch gebeten wurden anzugeben, ob sie meinen mit Training besser auf die Vollübung vorbereitet gewesen zu sein als ohne und ob sie sich bei den Einsätzen selbstsicher gefühlt haben.



### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.

So gaben 92% der befragten trainierten Mithelfenden an, dass sie sich bei den Einsätzen immer (selbst-)sicher gefühlt hätten. Ebenso meinten 92% der Befragten, dass sie mit dem Training besser auf den Einsatz vorbereitet waren, als sie es ohne Training gewesen wären. Die Evaluation des Trainings konnte jedoch keinen nennenswerten Unterschied zwischen der Leistung der trainierten und der untrainierten Mithelfenden aufzeigen, was unter anderem an der generell hohen Anzahl der korrekt ausgeführten Aufgaben gelegen haben könnte. Da die Bearbeitung der Aufgaben größtenteils in gemischten Teams erfolgte, ist auch zu vermuten, dass die trainierten Mithelfenden während der Tätigkeiten ihr Wissen an die untrainierten weitergaben. Gegebenenfalls wäre es demnach ausreichend, nur einen Teil der Mithelfenden zu trainieren.

Zur Erarbeitung eines Ausbildungskonzeptes für die Mithelfenden kann ähnlich vorgegangen werden wie bei der Anpassung der Aus- und Weiterbildung für die Einsatzkräfte (Abschnitt 2.2). Neben den Empfehlungen im Werkzeugkasten wird Folgendes vorgeschlagen:

#### 2.4.1 Training für die Mithelfenden planen

Die freiwilligen Trainings für Mithelfende sollten abhängig von den Einsatzgebieten und den Möglichkeiten der Organisation geplant werden. Bevor mit der Konzeption von Trainings für Mithelfende begonnen wird, empfiehlt es sich, grundlegende Punkte zu klären. So ist es hilfreich, zunächst

zu entscheiden, ob überhaupt und wann ein Trainingsangebot für welche Mithelfenden sinnvoll ist. Ist die oder sind die Zielgruppen der Trainings festgelegt, können die entsprechenden Lehrinhalte identifiziert werden. Die Lehrinhalte ergeben sich unter anderem aus den Einsatzgebieten der jeweiligen Organisation, den Rahmenbedingungen und den Einsatzgebieten der Mithelfenden (Abschnitt 1.4) sowie der anvisierten Ausrichtung der Organisation bezüglich der Kooperation mit Mithelfenden (Abschnitt 1.3). Zusätzlich sollten die Umsetzungsbedingungen, sprich zum Beispiel der Umfang der Trainings, die Durchführung, die Methoden oder die entstehenden Kosten bedacht werden.

» Fragen zur Selbstreflektion sowie Workshop-Beispiele finden sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

#### 2.4.2 Empfohlene Lehrinhalte

Die Inhalte der angebotenen Trainings für Mithelfende können sich von Organisation zu Organisation, von Einsatzgebiet zu Einsatzgebiet oder abhängig von den Interessen und Vorkenntnissen der Mithelfenden unterscheiden. Nichtsdestotrotz können bestimmte Lehrinhalte empfohlen werden. Dazu

gehört unter anderem, dass die Mithelfenden erfahren, was sie in bestimmten Situationen tun können, wie sie sich selbst und andere nicht in Gefahr bringen oder wie sie sich in die Arbeitsabläufe der Katastrophenschutzbehörden eingliedern können. Daraus ergeben sich einige Inhalte, zum Beispiel grundlegende Kenntnisse zur Struktur, Funktion und Arbeitsweise der BOS, Erste Hilfe, Selbstschutz und Eigenschutz (inklusive der Lagebeziehungsweise Gefahreneinschätzung), angemessenes Verhalten in verschiedenen



Werkzeugkasten

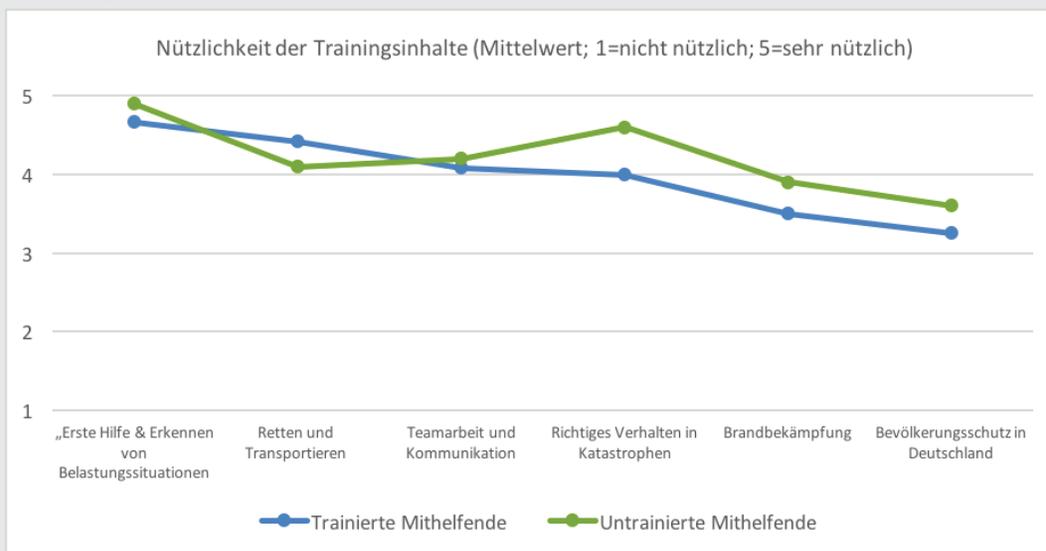
Gefahrensituationen, Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Mithelfenden und den Einsatzkräften, Stressmanagement sowie rechtliche Rahmenbedingungen und Registrierung. Im Nachgang an eine Vollübung im Projekt ENSURE wurden von den befragten untrainierten Mithelfenden die Themen Kommunikation, Erste Hilfe, Selbstschutz und richtiges Verhalten in Krisensituationen als besonders relevante Inhalte für ein Mithelfenden-Training genannt. Ähnlich fiel die Einschätzung der trainierten Mithelfenden aus. Neben den oben genannten Themen wurde auch das Modul Retten und Transportieren als nützlich beziehungsweise sehr nützlich eingeschätzt. In der Geflüchtetenhilfe in Bad Fallingbostel hat sich außerdem gezeigt, dass die Mithelfenden teilweise für kulturelle Unterschiede und Besonderheiten sensibilisiert werden oder lernen sollten, sich abzugrenzen und „nein“ zu sagen.

» Praxisbeispiele zu möglichen Lehrinhalten finden sich im Werkzeugkasten.

## Weiterführende Informationen

### Evaluation der Trainingsinhalte für Mithelfende bei der ersten ENSURE-Vollübung

Zur Vorbereitung auf die ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 nahm die Hälfte der Mithelfenden vorab an einem eintägigen Training teil. Im Rahmen der Evaluation des Trainings für die Mithelfenden wurden sowohl die trainierten als auch die untrainierten Mithelfenden gebeten, die Nützlichkeit verschiedener Trainingsmodule für die Bewältigung der Aufgaben der Vollübung einzuschätzen.



### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.

### Beispiel Bad Fallingbostel

- **Verweis:** Thorey, K. (2016): *Herausforderungen bei der Unterbringung, Versorgung und Erfassung von Flüchtlingen unter besonderer Berücksichtigung der Einbeziehung freiwilliger Helferinnen und Helfer*. Vortrag bei „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

### 2.4.3 Zielgruppenspezifische Trainings

Nicht jedes Training ist gleichermaßen für jede\*n Mithelfende\*n geeignet oder sinnvoll. Abgesehen davon, dass die Trainings auf freiwilliger Basis angeboten werden sollten, also nur von den Mithelfenden in Anspruch genommen werden, die das möchten, 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 (Abschnitt 3.3.9) zu konzipieren und anzubieten, zum Beispiel:

- **Inhalte und Umfang der Trainings abhängig von Einsatzgebieten, Interessen und Bereitschaft:** Welche Inhalte in den jeweiligen freiwilligen Trainings geschult werden, bestimmt sich zunächst aus den geplanten Einsatzgebieten der Mithelfenden. Je nachdem, ob der oder die Mithelfende beispielsweise in der Betreuung von Verletzten, beim Sandsack befüllen oder bei der Ersten Hilfe eingeplant ist, werden sich andere Trainingsinhalte ableiten. Auch die Interessen und Vorkenntnisse der Mithelfenden beeinflussen die Inhalte der für sie anzubietenden Trainings. Personen, welche beispielsweise regelmäßig einen Erste-Hilfe-Kurs besuchen, brauchen in der Regel keine weitere Schulung in dem Bereich. Der Umfang der einzelnen Trainings wiederum ergibt sich zunächst aus den Inhalten der Trainings. Darüber hinaus beeinflusst auch die Bereitschaft der Mithelfenden den Trainingsumfang und sollte bedacht werden.
- **Vorab registrierte, motivierte Mithelfende:** Haben sich Mithelfende bereits im Vorfeld von Katastrophen auf einer Webseite oder via App bei einer BOS registriert und ihre Bereitschaft zur Unterstützung im Katastrophenfall signalisiert, können umfangreichere oder wiederholte Trainings angeboten werden. Diese Gruppe von Mithelfenden hat anscheinend ein langfristiges Interesse an der Integration in der Katastrophenbewältigung.

### Weiterführende Informationen

#### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Lorenz, D.F.; Schulze, K.; Wenzel, B.; Voss, M. (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12–19.

#### Wunsch nach Einweisung bei Hochwasser 2013

- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) (2015): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte*. Berlin.

Eine von der Katastrophenforschungsstelle im Rahmen des Projektes ENSURE durchgeführte Befragung hat beispielsweise gezeigt, dass fast alle Personen, welche bereit sind, im Katastrophenfall zu helfen und mit den Bedingungen der App-

Nutzung zur Vorabregistrierung einverstanden sind, auch an Fortbildungen zum Katastrophenschutz teilnehmen würden. Neben einer Wissensvermittlung können die angebotenen Trainings bei dieser Zielgruppe auch dazu dienen, die teilweise langen Zeiten zwischen einzelnen Katastrophenereignissen für die Mithelfenden interessant zu gestalten. Die zu trainierenden Inhalte werden sich unter anderem aus den Interessen der Mithelfenden und den von ihnen angegebenen Kompetenzen und geäußerten Wunscheinsatzgebieten ergeben. Aber auch hier sollte auf die Freiwilligkeit der Trainingsteilnahme verwiesen werden.

- **Häufig wiederkehrende Mithelfende:** Bei einigen Einsätzen gibt es Mithelfende, welche regelmäßig und wiederkehrend an der Bewältigung der Lage beteiligt sind. Häufig übernehmen sie gleiche oder ähnliche Aufgaben. Auch hier kann den Mithelfenden ein einmaliges, umfangreicheres freiwilliges Training angeboten werden.
- **Spontan am Einsatzort eintreffende (nicht im Vorfeld registrierte) Mithelfende:** Bei Mithelfenden, welche spontan bei einem Einsatzgeschehen eintreffen und in der Regel sofort eingesetzt werden möchten, kann ein Briefing (Abschnitt 3.3.9), in welchem die wichtigsten Informationen, wie zum Beispiel Verhaltens- und Sicherheitshinweise, Ansprechpersonen und Aufgabenbeschreibung, gegeben werden, ausreichend sein. Nach Erfahrung des Deutschen Roten Kreuzes beim Hochwasser 2013 wünschen sich viele Mithelfende eine Einweisung, insbesondere dann, wenn das Briefing mit dem Einsatz und den damit verbundenen Tätigkeiten zu tun hat. Je nach Situation kann ein Einsatz der Mithelfenden auch ohne ein vorheriges Training und / oder Briefing erfolgen.

#### 2.4.4 An die Situation angepasste Trainings

Neben einigen Trainingsinhalten, die übergreifend geschult werden können (z.B. Kommunikation und Zusammenarbeit), gibt es Inhalte, welche sich neben der Zielgruppe, auch aus den von der Katastrophensituation bestimmten Gegebenheiten ergeben. So macht es einen Unterschied, um welche Art von Lage es sich handelt und welche Situationskonstellationen damit in Zusammenhang stehen. Gleiches gilt für den Umfang der Trainings.

- **Inhalte ergeben sich aus der Lage:** Das Katastrophengeschehen bestimmt in erster Linie, in welchen Gebieten die Mithelfenden eingesetzt werden können. Bei einem Hochwasser werden die Mithelfenden teilweise andere Aufgaben übernehmen als nach einem Erdbeben. Die Trainingsinhalte können also zunächst danach ausgewählt werden, welche Katastrophenereignisse wahrscheinlich sind und mit welchen Aufgaben die Mithelfenden betraut sein werden.
- **Langanhaltende und vorhersehbare Lagen:** Auch bei langanhaltenden, absehbaren und eher gleichbleibenden Lagen (z.B. Geflüchteten-situation, Hochwasser), bei denen für die Mithelfenden viele Dinge zu beachten sind, können sich einmalige umfangreichere freiwillige Trainings anbieten. Die vermittelten Inhalte

werden sich auch hier vorrangig aus den Gegebenheiten der Lage und den Einsatzgebieten der Mithelfenden ableiten. So haben beispielsweise das Deutsche Rote Kreuz Bayern und das Deutsche Rote Kreuz Baden Schulungen für die Mithelfenden, welche sich in der Geflüchtetenhilfe 2015 engagieren wollten, eingeführt. Ihnen werden dort zum Beispiel grundlegende Hinweise zum Verhalten in der Geflüchtetenunterkunft und im Umgang mit den Geflüchtete sowie zur Sicherheit und Gesundheit gegeben.

- **Neuartige, kurzfristige Einsätze:** Bei Katastrophenereignissen, die unerwartet auftreten und in relativ kurzer Zeit bewältigt werden beziehungsweise, bei denen sich die Gegebenheiten ständig ändern, bietet sich die Durchführung eines längeren und einmaligen Trainings für die Mithelfenden in der Regel nicht an. Auch in diesem Fall kann die Methode des Briefings (Abschnitt 3.3.9) ausreichend sein, welches angepasst an die jeweilige Situation gegebenenfalls mehrfach durchgeführt wird und bei dem die Mithelfenden auf die wichtigsten Punkte hingewiesen werden. Je nach Situation kann ein Einsatz der Mithelfenden auch ohne ein vorheriges Training und / oder Briefing erfolgen.

#### 2.4.5 Kurze, flexible Module entwickeln

Wie vorab beschrieben, bietet es sich an, Trainings für Mithelfende auf die Zielgruppe (Abschnitt 2.4.3) und die jeweilige Situation (Abschnitt 2.4.4) zuzuschneiden. Um das realistisch umsetzen zu können, empfiehlt sich die Erarbeitung einzelner themenspezifischer Module, die dann flexibel angepasst an die Zielgruppe oder die Situation unterrichtet werden können. Auch sollte berücksichtigt werden, dass die Zeit der Mithelfenden knapp und die Bereitschaft zu ganz- oder gar mehrtägigen Schulungen gering sein dürfte. Es ist anzuraten, diesem Aspekt bei der Planung des zeitlichen Rahmens der Trainings Rechnung zu tragen. Mit kurzen, auf die Themen abgestimmten (z.B. 45- bis 90-minütigen) Trainingsbausteinen kann zum Beispiel individuell auf die Wünsche, Interessen und zeitlichen Möglichkeiten der Mithelfenden eingegangen werden. Das erhöht auch die Bereitschaft der Mithelfenden an einem oder mehreren Trainings teilzunehmen.

#### 2.4.6 Methodenmix anwenden

Um die Kluft zwischen Theorie und Praxis möglichst gering zu halten, bieten sich Kompetenz und Teilnehmer\*innen orientierte Bildungsarbeit und ein Mix aus verschiedenen Methoden, beispielsweise aus theoretischem Input und praktischen Übungen an. Beim theoretischen Input empfehlen sich praxisrelevante Hinweise, zum Beispiel zum Verhalten bei Katastrophen. Praktische Übungen bereiten gut auf die, den Mithelfenden zumeist unbekannt, Einsätze vor, indem sie Erfahrungswerte und Sicherheit im Umgang mit neuen Situationen schaffen. Simulationen oder Rollen- und Planspiele helfen, die Anwendung theoretischer Inhalte zu üben und zu verinnerlichen. Zusätzlich werden mit diesen Methoden, insbesondere mit dem Rollenspiel, auch sogenannte „Soft Skills“, wie Kooperations- und Kommunikationsfähigkeit geschult. Auch können ort- und zeitunabhängige Methoden, wie E-Learning-Formate oder „Blended

Learning“ (eine Kombination aus Präsenzveranstaltungen und E-Learning) für die Trainings geeignet sein. Es bietet sich an, die Bedürfnisse der Mithelfenden bei der Methodenauswahl ernst zu nehmen und entsprechend attraktive Angebote zu entwickeln.

#### 2.4.7 Gemeinsame Schulungen und Übungen von Einsatzkräften und Mithelfenden

Um gegenseitige Erwartungen und Zuständigkeiten zu besprechen, empfehlen sich gemeinsame Schulungen und Übungen von Mithelfenden und Einsatzkräften. Durch die beiderseitige Sensibilisierung für die jeweils unterschiedlichen Ansichten und Wünsche im Einsatz kann Kompetenzgerangel und Konkurrenzdenken entgegengewirkt werden.

#### 2.4.8 Evaluation und kontinuierliche Anpassung der Trainings

Zu Beginn des Jahres 2015 gab es neben der Erste-Hilfe-Ausbildung noch keine Trainingskonzepte oder -angebote für die Bevölkerung, welche sie auf Katastrophen und deren Bewältigung vorbereiten. Die Trainings müssten von vielen Organisationen eigens dazu entwickelt werden. Diese werden in der Regel noch nicht alle relevanten Aspekte für die Mithelfenden berücksichtigen und integrieren können. Deshalb ist die Evaluation der Trainings wichtig. Dazu kann zunächst ein Feedback der Geschulten zum Verständnis und zum eingeschätzten Nutzen oder der Praxisrelevanz der gelernten Inhalte sowie der Angemessenheit der Methoden ausreichen. Doch auch über den Abschluss der Trainings hinaus kann ein Feedback wertvoll sein, insbesondere dann, wenn es um die Anwendbarkeit des Gelernten im tatsächlichen Katastrophenfall geht. Auf Basis der Evaluation, des Feedbacks und den immer wieder neuen Erfahrungen mit den Mithelfenden und den Einsatzkräften können die einmal erarbeiteten Trainingskonzepte kontinuierlich überarbeitet und den neuen Erkenntnissen oder Gegebenheit angepasst werden.

## Zusammenfassung Kapitel 2: Vorschläge für Strategien

- Die Katastrophenforschungsstelle hat im Projekt ENSURE gemeinsam mit den Projektpraxispartnern Deutsches Rotes Kreuz und Berliner Feuerwehr mittels der Methoden in Kapitel 1 Strategien zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden erarbeitet und schlägt Folgendes vor:
- Zum einen können strukturelle Veränderungen angedacht werden. Dazu zählen unter anderem:
  - ▶ das Anpassen der Einsatztaktik
  - ▶ das Einrichten einer Mithelfenden-Koordination
  - ▶ die Etablierung einer Fachberatung
- Zum anderen sollte die Aus- und Weiterbildung der Einsatzkräfte überarbeitet werden.
  - ▶ Zu unterrichtende Lehrinhalte können z.B. sein: Sensibilisierung der Einsatzkräfte, der Umgang mit Mithelfenden (z.B. Kommunikation, Konfliktprävention), Zusammenarbeit mit Mithelfenden (z.B. Registrierung, Führung) und Grundlagen der Mithelfenden (z.B. Motivation).
  - ▶ Des Weiteren werden zielgruppenspezifische Ausbildungen, kurze wiederkehrende Module, ein Methodenmix, gemeinsame Schulungen und Übungen mit Mithelfenden sowie eine Evaluation der Ausbildungen empfohlen.
- Außerdem bietet sich ein organisationsinterner Wissenstransfer an.
  - ▶ Es sollten Informationsmaterialien für die Kommunikation der Strategie der Organisation sowie Materialien für die Einsatzkräfte erstellt und verbreitet werden.
  - ▶ Hilfreich ist es zusätzlich häufig gestellten Fragen bzw. Bedenken der Einsatzkräfte vorzugreifen und eine FAQ-Liste zu erstellen.
  - ▶ Auch kann Material für die Mithelfenden mit den wichtigsten Informationen angefertigt werden.
- Daneben kann ein freiwilliges Training für die Mithelfenden angedacht werden.
  - ▶ Bei diesem Training können Mithelfende beispielweise zu den Themen Bevölkerungsschutz, Erste Hilfe, Teamarbeit und Kommunikation, Betreuung oder Verhalten in Katastrophen geschult werden.
  - ▶ Zusätzlich werden zielgruppenspezifische und an die Situation angepasste Trainings, kurze, flexible Module, ein Methodenmix, gemeinsame Schulungen und Übungen mit Einsatzkräften sowie eine Evaluation der Trainings empfohlen.
- Bei diesen Strategien handelt es sich um Vorschläge. Sie können als Anregungen für die Entwicklung eigener Strategien (Kapitel 1) genutzt werden. Die Relevanz der Strategien für die einzelne Einrichtung muss individuell eingeschätzt werden.



### 3. Empfehlungen für den Einsatz

„Man muss mit denen umgehen, das ist einfach realistisch so.“  
(R. Unger, DRK; zitiert nach DRK e.V. 2015b, S.40)

Die Erfahrungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass die Bewältigung von Katastrophen oft weniger durch ein gemeinsames Miteinander von Einsatzkräften und Mithelfenden geprägt war, sondern eher von einem Nebeneinander oder sogar Gegeneinander. So wurde während der Betreuung von Geflüchteten in Dortmund im September 2015 beispielsweise berichtet, dass Mithelfende zusätzlich zu bereits geregelten Verpflegungseinrichtungen eigene organisiert hatten. Solche Situationen führen zu Unzufriedenheit und Frustration, aber auch zu Misstrauen auf beiden Seiten. Man hörte von der Bevölkerung zum Beispiel Kommentare wie „Ihr wollt uns gar nicht wirklich helfen lassen“ oder „der Krisenstab NRW stellt sich gerade gegen freiwillige Helfer\*innen“. Auch die Einsatzkräfte hatten Bedenken und kommunizierten diese: „Wer führt denn das alles hier eigentlich?“, „seid ihr dafür überhaupt ausgebildet?“, „auf welcher Grundlage denn eigentlich“. Neben den Negativbeispielen mehren sich aber auch Berichte von einer gelungenen Kooperation mit den Mithelfenden. So wurde beispielsweise aus den oben beschriebenen frustrierenden Erfahrungen während der Hilfe für Geflüchtete in Dortmund im September 2015 gelernt und anschließend auf eine gezielte Zusammenarbeit mit der Bevölkerung gesetzt - mit Erfolg.

#### Weiterführende Informationen

##### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund*. Vortrag bei Workshop „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“, 11.04.2016

Aufgrund der vielfältigen Erfahrungen eines fehlenden Miteinanders wünschen sich viele Einsatzkräfte praxisnahe Anregungen, wie man mit Mithelfenden im Einsatz umgehen kann. Mit den in diesem Kapitel vorgestellten Handlungsempfehlungen soll diesem Wunsch entsprochen werden. Im Unterschied zu Kapitel 1 und 2 richtet sich dieses Kapitel somit vorrangig an Einsatzkräfte, welche im Einsatzgeschehen mit Mithelfenden zu tun haben. Gleichzeitig können die hier vorgebrachten Empfehlungen als Konkretisierungen im Sinne einer inhaltlichen Ausgestaltung einiger Strategien des Kapitel 2 angesehen werden. So können die folgenden Empfehlungen beispielsweise konkrete Inhalte der Aus- und Weiterbildung für Einsatzkräfte (Abschnitt 2.2) oder der Materialien (Abschnitt 2.3) darstellen. An einigen Stellen werden sich die Angaben daher doppeln.

Auch diese Empfehlungen sind im Wesentlichen das Resultat der Arbeit der Katastrophenforschungsstelle im Projekt ENSURE. Es ist hier noch einmal darauf hinzuweisen, dass es keine einheitlichen und allgemeingültigen Lösungen für alle BOS in Deutschland bezüglich der Zusammenarbeit von Einsatzkräften und Mithelfenden geben kann. Die Art und Weise der Kooperation hängt von vielen Faktoren ab, die dabei berücksichtigt werden sollten. So hat zum einen die Funktion und Rolle der jeweiligen Katastrophenschutzorganisation einen Einfluss. Zum anderen beeinflussen aber auch Merkmale der

regionalen und sozio-regionalen Struktur, die Katastrophenart und die sich daraus ergebenden Bedingungen sowie natürlich die anwesenden Mithelfenden die Zusammenarbeit. Es macht beispielsweise einen entscheidenden Unterschied, ob Mithelfende kurzfristig und über einen kurzen Zeitraum unterstützen wollen oder ob es sich um einigermaßen vorhersehbare oder längere Einsätze handelt.

Nachdem vorab einige allgemeine Hinweise bezüglich der potentiellen Beteiligung von Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung gegeben werden (Abschnitt 3.1), schließen sich Empfehlungen zum generellen Umgang mit den Mithelfenden an (Abschnitt 3.2). Danach folgen praxisrelevante Empfehlungen vor (Abschnitt 3.3) sowie während und nach (Abschnitt 3.4) dem Einsatz von Mithelfenden.

### 3.1 Allgemeine Hinweise

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

» Praxisrelevante Empfehlungen finden sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

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

**Allgemeine Hinweise zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden.**  
Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

### 3.1.1 Auf das Unbekannte vorbereiten und flexibel bleiben

Das Eintreten und der Verlauf von Katastrophenfällen sind schwer oder überhaupt nicht vorherzusehen. Dies trifft auch auf die Beteiligung der Bevölkerung bei diesen Einsätzen zu.

*„Die unverletzt Betroffenen und die Hilfskräfte, die sich nach Einsatzbeginn spontan anbieten, sind im Vorfeld schwer planbar, ihre Verfügbarkeit ist ungewiss. Trotzdem handelt es sich hierbei um eine willkommene Verstärkung der vorhandenen Einsatzkräfte und die Erweiterung der Leistungsfähigkeit [...]“*

(DRK e.V. 2011, S. 12; zitiert nach DRK e.V. 2015b; S. 17)

Es ist beispielsweise nicht berechenbar, bei welchen Einsätzen wann wie viele Mithelfende mit welchen Kompetenzen anwesend sein werden. Auch durch eine Vorabregistrierung und gezielte Alarmierung von Mithelfenden (Abschnitt 3.3.1) kann dieser Unsicherheit nur teilweise begegnet werden. Es kann beispielsweise immer passieren, dass sich engagierte Mithelfende ohne vorherigen Kontakt zu Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) am Einsatzort engagieren wollen. Der Versuch, die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden vorab verbindlich zu planen, wird voraussichtlich mit den unbekanntem Variablen der (Katastrophen)Situation kollidieren. Wichtig ist es daher zu akzeptieren, dass nicht alles vorhersehbar ist und sich auf ein Agieren in mehr oder weniger großem Chaos und unter Ungewissheit vorzubereiten. Es empfiehlt sich problemorientiert vorzugehen mit Fokus auf Lösung des Problems, das heißt unter anderem im Umgang mit den Mithelfenden flexibel und improvisiert zu handeln und sich entsprechend der gegebenen (und gegebenenfalls verändernden) Situation ad hoc anzupassen. In einem Katastrophenfall, bei dem ein strukturiertes und geübtes Vorgehen erforderlich ist, ist dies nicht leicht. Wichtig ist es, auf unvorhergesehene Situationen so vorbereitet zu sein, dass sie die Handlungsfähigkeit nicht lähmen. Das heißt also trotz aller Unvorhersehbarkeit und Spontanität der Mithelfenden hochgradig geplant und organisiert vorzugehen. Dabei helfen stabile kognitive Prozesse, im Sinne von Fähigkeiten, welche die Zusammenarbeit mit Mithelfenden als ein Merkmal der Krisen- und Katastrophensituation von Anfang bis Ende

*„The lesson here is that the response to the September 11th tragedy was so effective because it was not centrally directed and controlled. Indeed, it was flexible, adaptive and focused on handling problems as they emerged“*

(Tierney 2002; zitiert nach Scanlon et al. 2014)

mitdenkt.

Das bedeutet, das Unerwartete (in diesem Fall die Beteiligung von Mithelfenden) frühzeitig zu antizipieren, um noch genügend Handlungsspielraum zu haben und bei Bedarf bereits vor Eintreffen am Einsatzort Vorkehrungen zu treffen, indem zum Beispiel Informationsmaterialien für die Mithelfenden (Abschnitt 2.3.5) oder einsatzrelevante Materialien für die Einsatzkräfte (Abschnitt 2.3.4) mitgenommen werden.

*„Flexibilität ist eine Mischung aus der Fähigkeit, Fehler frühzeitig zu entdecken, und der Fähigkeit, das System durch improvisierte Methoden am Laufen zu halten.“*

(Weick, Sutcliffe 2003, S.27)

Vor Ort ist es wichtig, achtsam in Bezug auf die Mithelfenden zu sein und sie beispielweise bei der Lageerkundung und Einsatzplanung (Abschnitt 3.3.2) im Blick zu haben. In unbekanntem Situationen, dazu unter Stress und Zeitdruck, eine adäquate Handlungsentscheidung zu treffen, ist schwierig. Empfehlenswert ist es, ein Repertoire an verschiedenen Handlungsoptionen zur Verfügung zu haben (Abschnitt 3.2; Abschnitt 3.3; Abschnitt 3.4) und die vorhandenen Handlungsmuster angepasst an die jeweilige Situation zu kombinieren. Hilfreich ist zusätzlich das Lernen aus Feedback und eigenen Erfahrungen (Abschnitt 3.1.2) oder denen anderer Organisationen und die Fähigkeit, flexibel reagieren zu können. Bei der Zusammenarbeit mit Mithelfenden, wie bei Katastropheneinsätzen generell, empfiehlt sich also ein Zusammenspiel von Vorbereitetsein und Improvisationsfähigkeit. In diesem Zusammenhang bietet es sich auch an, die bestehenden Strukturen der jeweiligen Behörde oder Organisation mit zu betrachten und gegebenenfalls zu überdenken (Abschnitt 2.1). Häufig erschweren die fest eingespielten strukturellen Gegebenheiten der Katastrophenschutzorganisationen eine spontane und flexible Zusammenarbeit mit den Mithelfenden.

### 3.1.2 Aus Erfahrungen und Fehlern lernen

Derzeit wird von Seiten der BOS bei der Bewältigung von Katastrophen noch wenig mit den Mithelfenden zusammengearbeitet. Es fehlen umfangreiche Kenntnisse wie das erfolgreich umgesetzt werden kann. Umso wichtiger ist es, aus Erfahrungen, positiven wie auch negativen, zu lernen.

*„Erfahrung ist die Summe aus Fehlern – in der Regel“*

(H. Speth; Berufsfeuerwehr Dortmund; 3. BMBF-Innovationsforum 2016; 11.04.2016)

Um dies zu gewährleisten, ist zunächst das Sammeln von Erfahrungen notwendig. Das heißt: Eine aktive Zusammenarbeit mit Mithelfenden ermöglicht es den Katastrophenschutzorganisationen für sich zu ermitteln, welche Strategien und Ansätze zielführend und erfolgversprechend sind. In der Konsequenz bedeutet das, dass die BOS in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden auch zukünftig Fehler machen werden. Wichtig ist es, die eigene Fehlbarkeit zu akzeptieren und sie nicht als etwas Negatives oder Bedrohliches wahrzunehmen. Die Angst davor, Fehler zu machen, kann eine lähmende Wirkung haben und im schlimmsten Fall dazu führen, dass gar nicht gehandelt wird. Demgegenüber empfiehlt es sich, Fehler vielmehr als einen Weg anzusehen, sich weiterzuentwickeln. Es ist ratsam, eine Fehlerkultur zu forcieren, in welcher Fehler offen angesprochen werden können und versucht wird, aus diesen Fehlern zu lernen. Die so gewonnenen Erkenntnisse werden vorzugsweise innerhalb der Organisation kommuniziert (Abschnitt 2.3), um ein erneutes Auftreten der Ereignisse zu vermeiden.

### 3.1.3 BOS als Anlaufstelle für Mithelfende anbieten

Wie die Erfahrungen der Vergangenheit gezeigt haben, führt es selten zum Erfolg, die Mithelfenden bei Katastropheneinsätzen zu ignorieren und sich selbst zu überlassen. So geschehen zum Beispiel beim Unwetter 2016 in Süddeutschland. Nach Berichten einer Einsatzkraft des Deutschen Roten Kreuzes wurden die Mithelfenden dort nicht von den anwesenden Einsatzkräften angesprochen beziehungsweise eingebunden.

#### Weiterführende Informationen

##### **Beispiel Unwetter 2016**

- **Verweis:** Inoffizieller Bericht eines Mitarbeiters des Deutschen Roten Kreuzes

##### **Beispiel Hochwasser 2013**

- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hg.) (2014): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1.* Berlin

Die Mithelfenden wurden dann von den Anwohnenden um Hilfe gebeten. Gemeinsam haben sie erst untenliegende Keller ausgeschippt, danach die obenliegenden. Der Schlamm der obenliegenden Keller lief in die tieferliegenden bereits geleerten. Das war frustrierend für alle Beteiligten. Ähnliches wurde beim Hochwasser 2013 in Dresden berichtet. Organisiert vom Studierendenclub Bärenzwinger wurde ein Damm gebaut. Leider war den Mithelfenden nicht bekannt, wie ein Damm zu bauen ist, der den Wassermassen standhalten könnte. So fiel der erste Damm in sich zusammen. In diesen Situationen wäre es wahrscheinlich besser gewesen, die Einsatzkräfte hätten die hilfsbereite Bevölkerung angesprochen sowie ihnen bestimmte Tätigkeiten und eine diesbezügliche Einweisung angeboten.

„Wir hätten unsere Kräfte schonen können, wenn wir frühzeitig die Zivilisten mehr hätten arbeiten lassen und wir nicht angefangen hätten, die Säcke zu schleppen.“

(Einsatzführer Feuerwehr bei Hochwasser 2013 in Magdeburg; zitiert nach Kircher 2014)

Die BOS sind für den Katastrophenschutz in Deutschland zuständig. In dieser Position empfiehlt es sich, die Hilfsangebote der Mithelfenden wahr- und auch anzunehmen. Erfolgversprechend ist es dabei, wenn sich die Katastrophenschutzorganisationen als Anlaufstelle für die hilfsbereite Bevölkerung präsentieren und den Mithelfenden auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Möglichkeiten der Beteiligung anbieten. Schließlich verfolgen alle das gleiche Ziel, nämlich die Lage so schnell wie möglich zu bewältigen. Dabei ist es zunächst unerheblich, ob alle Mithelfenden direkt über die BOS angesprochen und koordiniert werden oder ob dies über eine zwischengeschaltete vermittelnde Stelle oder über bestehende Helfendenstrukturen erfolgt. Wichtig ist, dass die Bevölkerung die Katastrophenschutzorganisationen als Ansprechpartner und Anlaufstelle wahrnehmen.

### 3.1.4 Mithelfende nicht fest in den Katastrophenschutz einplanen

Auch wenn sich in den letzten Jahren die Berichte von der Mitwirkung von Mithelfenden bei Katastrophen und Krisen mehren, ist es nicht ratsam, dass sich die BOS auf deren Unterstützung verlassen.

#### Weiterführende Informationen

##### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>

Die nicht an Organisationen gebundenen Freiwilligen zeichnen sich gerade dadurch aus, dass sie spontan und entsprechend ihrer persönlichen Agenda und Interessenlagen zu den Einsätzen kommen. Ihre Beteiligung bei der Krisenbewältigung kann örtlichen oder zeitlichen Begrenzungen unterworfen sein, beispielsweise durch verkehrstechnische Gegebenheiten, eine selektive mediale Berichterstattung, Arbeits- beziehungsweise Ferienzeiten oder auch das Wetter. Wichtiger noch aber ist die Lage selbst: Bei einer Pandemie wird die Beteiligung gänzlich anders ausfallen als bei einem Hochwasser; bei einer langanhaltenden Lage wie bei der Betreuung Geflüchteter ist mit Abflauen der Hilfsbereitschaft nach einer ersten Phase zu rechnen. Auch derzeitige Versuche, zum Beispiel über die ENSURE-APP, Mithelfende aktiv durch Katastrophenschutzorganisationen zu akquirieren und gezielt durch Aufrufe in den Katastrophenschutzprozess einzubinden, können deren Anwesenheit beim Einsatz nicht garantieren.

*„Mal waren sie [die Mithelfenden] da, mal waren sie nicht da. Das war eher so ein hin und her.“*

(S. Wagner, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 37)

Die BOS sollten stets darauf ausgerichtet sein, Katastrophenlagen autonom bewältigen zu können. Spontanhilfe darf nicht zur tragenden Säule verplant werden. Es ist also zu empfehlen, dass sich die Einsatzkräfte nicht auf die Hilfe der Bevölkerung verlassen und sie als verlässlichen Bestandteil des Katastrophenschutzes einplanen. Vielmehr ist zu raten, sich bloß auf eine potentielle Unterstützung der Mithelfenden einzustellen und zu lernen, sie dann ergänzend und der Situation angemessen einzusetzen, wenn die Mithelfenden tatsächlich vor Ort sind.

### 3.1.5 Zusätzliche Zeit einplanen

Die Zusammenarbeit mit der hilfsbereiten Bevölkerung beansprucht Zeit und personelle Ressourcen auf Seiten der Einsatzkräfte. Es ist hilfreich, wenn sich die BOS auf den Einsatz der Mithelfenden vorbereiten, diesen planen, begleiten und nachbereiten.

## Weiterführende Informationen

### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund*. Vortrag „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

### Beispiel Hochwasser 2013

- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hg.) (2015b): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte*. Berlin. S. 33

### Beispiel Florida, USA

- **Verweis:** Orloff, L. (2011). *Managing Spontaneous Community Volunteers in Disasters*. CRC Press. Boca Raton, FL

Das alles benötigt Zeit, die vorab eingeplant werden sollte. Gleichzeitig spart die Zusammenarbeit mit Mithelfenden eigene personelle Ressourcen und ermöglicht eine schnellere Bewältigung der Lage.

*„Ohne diese gute und effektive personelle Verstärkung hätten die notwendigen durchzuführenden Maßnahmen der Einsatzkräfte des Katastrophenschutzes einen höheren zeitlichen Umfang eingenommen“*

(DRK e.V. 2014, S. 41)

In Dortmund wurde beispielsweise im Herbst 2015 mit nur zehn Einsatzkräften das Ankommen geflüchteter Menschen organisiert. Die restlichen Kräfte kamen aus der Bevölkerung. Das durchschnittliche Verhältnis von Einsatzkräften zu Mithelfenden lag bei 1:8.



**Der Einsatz von Mithelfenden kann personelle Ressourcen bei den Katastrophenschutzorganisationen einsparen.**

Quelle: 1. ENSURE-Vollübung im Oktober 2016 (©Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

Auch beim Hochwasser 2013 beschrieb ein Mitarbeiter des Deutschen Roten Kreuzes, dass man anfangs den Eindruck gewonnen habe, die Mithelfenden verursachten zunächst einmal zusätzliche Arbeit. Erst nach einer gewissen Zeit haben die Hilfeleistungen durchaus zur Entlastung der professionellen Strukturen beitragen können. Ähnlich verdeutlicht ein Beispiel aus Florida, USA, dass der Nutzen des Einsatzes von Mithelfenden gegenüber dessen Kosten deutlich überwiegen kann. Ein Tornado im Jahr 1998 zerstörte zahlreiche Häuser und Geschäfte. Der Wiederaufbau, wäre er durch professionelle Kräfte erfolgt, hätte ca. 8 Millionen US-Dollar gekostet. Der Einsatz der Mithelfenden kostete ca. 1,4 Millionen US-Dollar. Somit konnten 6,6 Millionen US-Dollar (83 % der Kosten) gespart werden. Auch wurde eine zeitliche Ersparnis von 39 % errechnet.

### 3.2 Empfehlungen zum generellen Umgang mit Mithelfenden

Mithelfende sind keine haupt-, neben- oder ehrenamtliche Mitglieder von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Ihnen sind daher deren Einsatztaktiken oder auch die Fachsprache nicht bekannt. Zusätzlich folgen sie nicht den etablierten klaren Hierarchien. Der Umgang mit den Mithelfenden kann sich aus diesen Gründen anders gestalten als der Umgang mit Kräften innerhalb einer Katastrophenschutzorganisation. Im Folgenden werden Hinweise zum generellen Umgang mit den Mithelfenden gegeben.



Werkzeugkasten

» *Allgemeine Empfehlungen sowie Empfehlungen zur Kommunikation und Führung finden sich im Werkzeugkasten.*

#### 3.2.1 Mithelfende nicht ignorieren, sondern ansprechen

In vielen Situationen in der Vergangenheit, bei denen Mithelfende den Katastrophenschutz unterstützen wollten, war bei den BOS eine Tendenz zu erkennen, die hilfsbereite Bevölkerung von der Mithilfe abbringen zu wollen oder sie zu ignorieren und sich selbst zu überlassen, so zum Beispiel beim Elbehochwasser 2013 oder bei der Betreuung geflüchteter Menschen 2015.

*„Ein mit Sandsäcken beladener LKW ist an einem gewissen Ort angekommen und viele ungebundene Helfer haben sofort damit begonnen diesen abzuladen [...]. Plötzlich kam die Order [...] der LKW müsse erst ein paar Kilometer weiter abwärts abgeladen werden. [...] Diese Koordinierung ist wichtig und auch, eine gewisse Führung, damit die Hilfe auch dort ankommt, wo sie gebraucht wird.“*

(A. Löcher, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 32)

Auch bei der ENSURE-Vollübung in Berlin 2015 wurde dies deutlich. Bei der sozialwissenschaftlichen Evaluation zeigte sich, dass die Einsatzkräfte nur in den wenigsten Fällen einen konkreten Arbeitsauftrag an die Mithelfenden gaben. Die Beobachtenden merkten beispielsweise an: die Einsatzkräfte machen „erstmal ihr Ding, ohne zu erklären, was passiert“ ist. Das führte dazu, dass die Mithelfenden sich ihre Aufgaben und Rollen selbst suchten. Auch Erfahrungen im Projekt INKA und bei der Hilfe

für Geflüchtete in Dortmund deuten darauf hin, dass sich die Mithelfenden selbst für sie sinnvoll erscheinende Aufgaben suchen, wenn sie keine Arbeitsangebote durch die Katastrophenschutzorganisationen erhalten. Die selbstgesuchten Tätigkeiten können jedoch den tatsächlichen Bedarfen in der jeweiligen Situation oder den Abläufen der professionellen Kräfte entgegenlaufen und so kontraproduktiv sein. Auch das große Unterstützungspotential, welches die Mithelfenden für die BOS im Einsatzfall darstellen, kann durch ein Ignorieren der Hilfsangebote nicht wahrgenommen und ausgeschöpft werden. Die hilfsbereite Bevölkerung von der Mithilfe abbringen zu wollen, ist auch aus einem weiteren Grund ineffektiv beziehungsweise nicht ratsam. So haben Studien gezeigt, dass die negativen Effekte, welche Katastrophen auf die menschliche Psyche der Betroffenen haben, durch eine Beteiligung der Bevölkerung bei der Katastrophenbewältigung minimiert werden können. Die aktive Einbindung der Bevölkerung kann ihnen ein Gefühl der Kontrolle über die (Katastrophen)Situation zurückgeben, das Gemeinschaftsgefühl stärken, ein Gleichgewicht in der Gesellschaft wiederherstellen und Coping-Strategien in der Bevölkerung entwickeln.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.

### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund*. Vortrag „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

### Projekt INKA

- Titel: „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“
- Webseite: <http://www.inka-sicherheitsforschung.de/start/>

### Marmara, Türkei

- **Verweis:** Karanca, N. K.; Acarturk, C. (2005): Post-Traumatic Growth among Marmara Earthquake Survivors Involved in Disaster Preparedness as Volunteers. *Traumatology*, 11. S.307-323.

So konnte z.B. nach einem Erdbeben in Marmara, Türkei, im Jahr 1999 herausgefunden werden, dass Betroffene, welche aktiv mithalfen, die Auswirkungen des Erdbebens zu bewältigen, bessere Problemlösestrategien entwickelt hatten als Personen, die nicht halfen, was sich auch positiv auf die posttraumatische Bewältigung auswirkte. Bei Katastrophen spielt das seelische Leid eine vorrangige, aber kaum gesehene und berücksichtigte Rolle, die Aufmerksamkeit liegt meist auf den sichtbaren Schäden und Verletzungen.

*„Anfangs waren sie hinderlich. Nach direkter Ansprache, Bitten um Unterstützung, waren sie dann bereit planbar mitanzupacken.“*

(S. Wagner, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 33)

Sind also Mithelfende bei Krisen- oder Katastrophenlagen anwesend, empfiehlt es sich, sie nicht zu ignorieren, sondern sie anzusprechen und zunächst zu schauen, wie sie bereits helfen beziehungsweise helfen wollen und inwieweit sie sich bei den BOS einbringen wollen, um ihnen darauf abgestimmt eine angemessene Art und Weise der Beteiligung bei der Katastrophenbewältigung anzubieten.

Neben den anwesenden Mithelfenden beeinflussen ebenso die Situation und die Bedarfe die Form(en) der Kooperation. So wird es beispielweise Mithelfenden-Situationskonstellationen geben, die eine Einbindung in die Strukturen der Katastrophenschutzorganisationen und eine Führung durch die Einsatzkräfte begünstigen. Es kann aber auch Konstellationen geben, wo es angebrachter ist, miteinander in der Form zu kooperieren, dass die Mithelfenden und die Einsatzkräfte aufeinander abgestimmte, komplementäre Aufgaben selbständig erledigen, indem beispielsweise Helfendensstrukturen genutzt werden. In einigen Situationen wird es auch ausreichen, kurz miteinander zu kommunizieren, zum Beispiel dann, wenn Mithelfende schon vor den Einsatzkräften am Einsatzort anwesend sind und bereits selbständig Hilfemaßnahmen übernommen haben. Es kann unter Umständen von Seiten der Einsatzkräfte auch sinnvoll sein, den Mithelfenden nur Leistungen oder Unterstützung, wie zum Beispiel Verpflegung oder Arbeitsschutzmaterialien, anzubieten. Insgesamt ist es wichtig, flexibel zu bleiben (Abschnitt 3.1.1) und die Form der Zusammenarbeit zu wählen, mit der die Lage gemeinsam effektiv bewältigt werden kann. Dabei kommt auch dem wertschätzenden Umgang mit den Mithelfenden (Abschnitt 3.2.2) eine wichtige Rolle zu.



**Es ist hilfreich Mithelfende nicht auszuschließen, sondern ihnen eine Zusammenarbeit anzubieten.**  
Quelle: 1. ENSURE-Vollübung (© Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

### 3.2.2 Wertschätzender Umgang auf Augenhöhe

Mithelfende investieren wie ehrenamtlich Engagierte ihre freie Zeit und weitere Ressourcen, um anderen Menschen in einer Notsituation zu helfen. Dafür erwarten sie Wertschätzung, auch ihrer Arbeit.

*„Sie waren lernfähig, [...] wenn man mit ihnen vernünftig umgegangen ist.“*

(T. Neubert; DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 27)

Sie wollen darin bestätigt werden, dass sie eine sinnvolle Tätigkeit ausüben und dafür anerkannt werden. Bleibt die Anerkennung aus, kann das als Zurücksetzung empfunden werden. Die Einsatzkräfte sollten also trotz der Anspannung in einem Katastrophenfall genauso respektvoll und verständnisvoll mit den Mithelfenden umgehen und kommunizieren, wie sie es auch mit haupt-, neben- oder ehrenamtlichen Einsatzkräften tun.

*„Auf Augenhöhe begegnen und die Stärken und Erfahrungen des Einzelnen nutzen.“*

(Führungskraft der Berufsfeuerwehr Berlin, zitiert nach Vöge et al. 2015)

Es ist wichtig, den Mithelfenden nicht „von oben herab“ zu begegnen. Das kann zu Misstrauen, Widerstand und Reaktionen wie „uns sagt hier keiner was“ oder „das läuft hier alles von der Basis aus“ führen (Beispiel Dortmund). Wichtig ist eine Zusammenarbeit und Kommunikation „auf Augenhöhe“. Denn auch wenn die meisten Mithelfenden sich bereitwillig durch die Einsatzkräfte anleiten lassen, möchten sie doch als Partner\*innen im Katastrophenbewältigungsprozess anerkannt werden.

### Weiterführende Informationen

#### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund*. Vortrag bei Workshop „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“, 11.04.2016

#### Beispiel Willkommenskultur des Deutschen Roten Kreuzes

- **Verweis:** 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](http://www.hkf-stuehlingen.de/Broschuere_DRK.pdf)

Ein wertschätzender Umgang auf Augenhöhe widerspricht sich dabei nicht mit dem Setzen von Grenzen (Abschnitt 3.2.10) und dem Kommunizieren von Regeln, es stellt auch nicht die Professionalität der Einsatzkräfte in Frage. Vielmehr geht es um das Anerkennen des jeweils anderen in seinen (besonderen) Möglichkeiten. Dies befördert gegenseitiges Verständnis und Akzeptanz. Auch wenn ein wertschätzender Umgang die erfolgreiche Zusammenarbeit nicht garantiert, macht er es doch wahrscheinlicher. Das Deutsche Rote Kreuz spricht in diesem Zusammenhang auch von einer Willkommenskultur den Mithelfenden gegenüber.

## Kommunikation

### 3.2.3 Transparenz

Ein wertschätzender Umgang auf Augenhöhe (Abschnitt 3.2.2) bedeutet auch dem Gegenüber alle wichtigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Wird den Mithelfenden nicht erklärt, was passiert, welche Hilfe gerade wo gebraucht wird, wieso bestimmte Schritte notwendig sind und warum Maßnahmen ergriffen werden, können sie die Lage und die Handlungen der Katastrophenschutzorganisationen nicht verstehen.

### Weiterführende Informationen

#### Beispiel Bad Fallingbostel

- **Verweis:** Thorey, K. (2016): Herausforderungen bei der Unterbringung, Versorgung und Erfassung von Flüchtlingen unter besonderer Berücksichtigung der Einbeziehung freiwilliger Helferinnen und Helfer. Vortrag bei „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“, 11.04.2016

Eine transparente Kommunikation bildet auch die Grundlage der Akzeptanz von Anweisungen der BOS. So wurde, um nur ein Beispiel von vielen zu nennen, bei der Unterbringung von Geflüchteten 2015 in Bad Fallingbostel den zahlreichen Mithelfenden die Umstrukturierung der Unterkunft nicht mitgeteilt. Die Freiwilligen kamen plötzlich in eine leere Unterkunft und hatten keine Chance mehr Kontakt zu den geflüchteten Menschen aufzunehmen, die sie bisher betreut hatten. Das hat zu großer Unzufriedenheit bei den Mithelfenden geführt. In den sozialen Medien waren Sätze zu lesen wie „man will uns nicht“ oder „man hat uns ausgebremst“. Um solche Situationen zu vermeiden, empfiehlt es sich, wichtige Informationen, gerade in Bezug auf Begründungen von Entscheidungen, regelmäßig und rechtzeitig, das heißt beispielsweise bevor die Konflikte auftreten, zu kommunizieren, wobei die Qualität der Information vor der Quantität stehen sollte. Eine Form der Kommunikation könnten tägliche Briefings (Abschnitt 3.3.9) und De-Briefings (Abschnitt 3.4.3) sein. Aber auch während des Einsatzes bietet es sich an, immer wieder Rücksprache mit den Mithelfenden zu halten (Abschnitt 3.4.1). Eine umfassende Transparenz kann auch Gerüchten und Fehlinformationen, die sich im Zeitalter der sozialen Medien schnell verbreiten, entgegenwirken.

### 3.2.4 Direkte und klare Kommunikation

Neben der offenen und regelmäßigen Kommunikation (Abschnitt 3.2.3) empfiehlt es sich auch, mit den Mithelfenden möglichst direkt, also mündlich, bevorzugt persönlich zu kommunizieren.

Zusätzlich hat sich eine klare und verständliche Kommunikation bewährt. Das heißt für die Kommunikation mit den Mithelfenden, welche in dieser Situation Laien sind, bieten sich kurze und eindeutige Sätze an. Die Einsatzkräfte sollten sich verständlich ausdrücken und Abkürzungen und Fachbegriffe vermeiden. Das wirkt Missverständnissen und einem Gefühl der „Unterlegenheit“ auf Seiten der Mithelfenden entgegen. Auch Maßnahmen und Strukturen werden vorzugsweise einfach und nachvollziehbar erklärt. Mithelfende sind keine geschulten Einsatzkräfte, aber auch nicht dumm (natürlich gibt es Ausnahmen).

*„KISS-Prinzip: Keep it Short and Simple! Fassen Sie sich kurz, ohne knapp zu werden.“*

(Vöge et al. 2015)

Wird ihnen genau erklärt, was passiert und was ihre Aufgabe ist, verstehen sie dies in der Regel. Wird mit den Mithelfenden zusätzlich in einem wertschätzenden und angemessenen Ton (Abschnitt 3.2.2) geredet, ist es für sie leichter zu akzeptieren, wenn man ihnen Grenzen setzt (Abschnitt 3.2.10) oder ihnen sagt „du kannst hier gerade nichts tun“, ohne sich unterdrückt zu fühlen und Widerstand zu leisten. Das ist die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

### 3.2.5 Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist

Um sicherzustellen, dass das klar und eindeutig Kommunizierte (Abschnitt 3.2.4) auch wirklich von den Mithelfenden richtig verstanden wird, empfiehlt es sich, Fragen der Mithelfenden zuzulassen, ihnen verständnisvoll zu begegnen und die Fragen ruhig zu beantworten. Um das Stellen von Fragen zu ermutigen und eine offene Atmosphäre zu schaffen, helfen Sätze wie „Das ist eine gute Frage, vielen Dank!“ Es ist seitens der Einsatzkräfte auch nützlich nachzufragen, ob die eigenen Aussagen verständlich waren. Bei besonders komplexen oder wichtigen Sachverhalten können die Mithelfenden gebeten werden, zu wiederholen, was sie gerade gehört haben. So zeigt sich häufig, ob die gegebene Information richtig verstanden wurde.

## Führung

### 3.2.6 Führung den anwesenden Mithelfenden anpassen

Führung ist eine komplexe Aufgabe. Das trifft in besonderem Maße auf komplexe Situationen mit sich gegebenenfalls ändernden Bedingungen zu. Empfehlungen für die Führung von unter Umständen sehr unterschiedlichen Mithelfenden in variierenden und komplexen Katastrophensituationen auszusprechen, ist schwierig. Insgesamt ist es ratsam, den Führungsstil den in der Situation aktuell anwesenden Mithelfenden anzupassen. Die Art der Führung kann unter anderem davon abhängen, ob die Mithelfenden vorregistriert sind, über andere Kanäle, wie soziale Medien oder Freiwilligenverbände, zum Einsatzort kommen oder ob sich bereits Helfendenstrukturen gebildet haben:

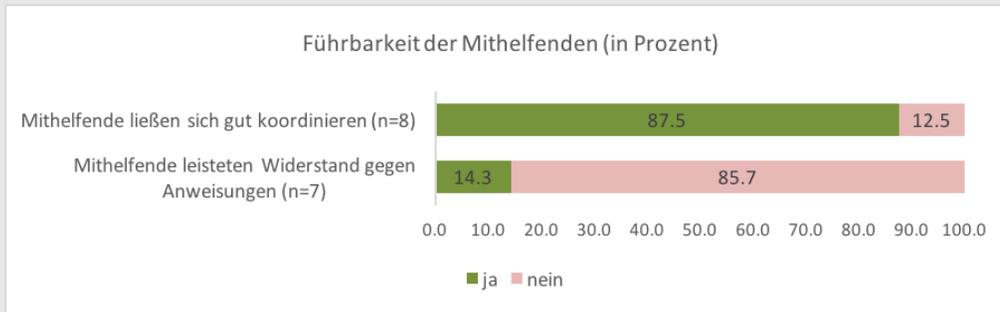
- **Vorregistrierte Mithelfende:** Erfahrungen aus dem Projekt ENSURE haben gezeigt, dass sich bei den BOS vorregistrierte Mithelfende in der Regel gut in die Strukturen und die Teams der Katastrophenschutzorganisationen einbinden lassen. Bei einer Vollübung in Berlin im Herbst 2015 beispielsweise schätzten die Einsatzkräfte die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden, die untereinander nicht strukturiert waren, als sehr gut ein. Von den anwesenden Einsatzkräften wurde keinerlei Widerstand gegen ihre Anweisungen von Seiten der Mithelfenden berichtet. Im Gegenteil: sie hatten den Eindruck, dass sie die Mithelfenden gut koordinieren konnten. Die Mithelfenden

scheinen sich sogar eine aktive Zusammenarbeit mit den Einsatzkräften zu wünschen. Auch ein „etwas flapsiger“ Tonfall der Einsatzkräfte wurde mit „so ist es halt bei der Feuerwehr“ akzeptiert (eine entsprechende Begrüßung vonseiten der Einsatzkräfte kann dies vorwegnehmen: „Bei uns geht es sehr direkt und auch mal flapsig zu“). Die gute Eingliederung der Mithelfenden in die Arbeit der Einsatzkräfte mag daran liegen, dass es sich bei vorregistrierten Mithelfenden um einen Typ von Hilfsbereiten handelt, der von vornherein bereit ist, sich bei den Katastrophenschutzorganisationen zu integrieren und nicht bereits in anderen Helfendenstrukturen gebunden ist.

### Weiterführende Informationen

#### Führbarkeit der Mithelfenden bei der ENSURE-Vollübung

Als Teil des Projektes ENSURE fand im Oktober 2015 eine erste Vollübung statt, bei welcher Mithelfende aus der Bevölkerung an der Lagebewältigung beteiligt waren. Im Rahmen der Evaluation der Vollübung wurden anwesende Einsatzkräfte gebeten anzugeben, ob sie die Mithelfenden ihrer Ansicht nach führen konnten.



- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“.

#### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>

- **Noch nicht organisierte Mithelfende:** Bei vielen noch nicht organisierten oder strukturierten Mithelfenden kann vermutet werden, dass ein ähnliches Vorgehen wie bei den vorregistrierten Mithelfenden zielführend ist. Auch diese werden sich vermutlich zu einem großen Teil durch eine angemessene Ansprache und Führung einbinden lassen. Wichtig ist es hier eine angemessene Struktur oder Anleitung anzubieten, da sich die meisten bisher nicht organisierten Mithelfenden eine Aufgabenzu- oder einweisung durch die Einsatzkräfte wünschen. Bleibt dies aus, werden sich erfahrungsgemäß nach circa zwei Wochen eigene Ordnungen bilden.
- **Organisierte und strukturierte Mithelfende:** Besonders bei den Mithelfenden, welche bereits fest in bestehenden Helfendenstrukturen organisiert sind, bietet sich ein offener kooperativer Führungsstil an. Es ist nicht ratsam zu versuchen, neue oder doppelte Strukturen zu schaffen. Vielmehr empfiehlt es sich, die bestehenden Strukturen zu nutzen (Abschnitt 3.2.9) und entsprechend zusammenzuarbeiten. Es ist vorteilhaft Führungs- und Ansprechpersonen, die sich in den Gruppen bereits

etabliert haben, zu identifizieren und vorwiegend über diese mit den anderen Mithelfenden zu kommunizieren. Bei bestehenden Helfendenstrukturen können häufig ganze Aufgaben an diese delegiert werden, die dann eigenverantwortlich erledigt werden.

Aber auch andere Faktoren haben einen Einfluss auf die Zusammensetzung der Mithelfenden und den sich daraus ergebenden Führungsbedarfen. So kann es je nach Einsatzlage oder Region Unterschiede geben. Beim Hochwasser 2013 engagierten sich im Fluthilfezentrum Dresden Menschen jeder Gesellschaftsschicht und jeder Altersgruppe. Auch verschiedene Berufsgruppen waren vertreten. In der Unterstützung Geflüchteter 2015 in Dortmund hingegen gehen Schätzungen davon aus, dass ca. 20-30% der Mithelfenden aus dem links-alternativen Milieu stammten (und die Mehrzahl einen Migrationshintergrund hatte).

## Weiterführende Informationen

### Beispiel Hochwasser 2013

- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hg.) (2014): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1.* Berlin. S. 29.

### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund.* Vortrag „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“ am 11.04.2016

### Beispiel Berlin

- Informelle Informationen von Mitarbeiter\*innen des Deutschen Roten Kreuzes und der Berliner Feuerwehr

Ebenso können die Mithelfendenaufgabe und die BOS die Zusammensetzung der Mithelfenden beeinflussen. So engagierten sich bei der Unterbringung geflüchteter Menschen 2015 in Berlin, als das Deutsche Rote Kreuz nach Personen suchte, welche eher soziale Aufgaben (z.B. Betreuung) übernehmen sollten, vorwiegend Frauen zwischen Ende 20 und Anfang 40; bei der Berliner Feuerwehr meldeten sich in der gleichen Situation zum Aufbauen und Einrichten von Unterkünften eher Männer. Auch auf solche Merkmale der Mithelfenden gilt es bei der Führung und der Art der Zusammenarbeit zu achten.

Generell haben die Erfahrungen der letzten Jahre gezeigt, dass sich die meisten Mithelfenden problemlos in die Strukturen der BOS einbinden und entsprechend anleiten lassen. Nichtsdestotrotz berichten Einsatzkräfte immer wieder von einigen Mithelfenden, die „Probleme bereiten“. Diese wollen beispielsweise nicht mit den Einsatzkräften kommunizieren, sondern „machen Stimmung“ und wiegeln andere Mithelfende gegen die Einsatzkräfte auf. Hier muss zunächst darauf hingewiesen werden, dass es sich bei diesen Mithelfenden um eine sehr kleine Gruppe handelt. Erfahrungsgemäß machen diese „Aufwiegler“ weniger als 5% der Mithelfenden aus. Sie verzerren häufig aber das eigentlich positive Gesamtbild der hilfsbereiten Bevölkerung; ebenso wie das Bild der

Einsatzkräfte (z.B. in den Medien). Es ist daher wichtig, dass Einsatzkräfte (insbesondere die Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) richtig mit dieser Personengruppe umzugehen lernen.

*„Es hat niemand sein eigenes Ding oder Stunk gemacht und es wollte sich auch keiner aufspielen [...]. Die waren einfach nur da, um zu helfen. Und das haben sie super gemacht [...].“*  
(Neubert, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 36)

Die hier grob zusammengefassten und kurz skizzierten Helfendentypen können nur einen ersten Eindruck von der Vielfalt der Mithelfenden geben. Wie bereits erwähnt, ist es wichtig, dass die Einsatzkräfte lernen, sich auf die Gegebenheiten der Situation einzustellen und flexibel zu reagieren (Abschnitt 3.1.1). Der Erfolg der Führung hängt zu einem großen Teil auch von der Art und Weise des Umgangs und der Kommunikation mit den Mithelfenden ab (Abschnitte 3.2.2 – 3.2.4).

### 3.2.7 Kooperativer Führungsstil

Ein Führungsstil, welcher sich im Vergleich zum autoritären oder Laissez-fairen Führungsstil (Abbildung 4) bei den meisten Mithelfenden bewährt hat, ist der kooperative Führungsstil. Das bedeutet unter anderem:

- **Kooperation vor Kontrolle:** Ein kooperativer Führungsstil zeigt sich in erster Linie darin, dass die Einsatzkräfte, wo möglich, mit den Mithelfenden kooperieren und nicht versuchen, sie über alle Maßen zu kontrollieren (vgl. Abschnitt 1.1).

### Weiterführende Informationen

#### Beispiel Dortmund

- **Verweis:** Speth, H. (2016): *Einsatz freiwilliger Helferinnen und Helfer im Rahmen der aktuellen Flüchtlingshilfe in Dortmund*. Vortrag bei „Innovative Ansätze zur Unterstützung des Helfermanagements und der Kooperation von freiwilligen, ungebundenen Helferinnen und Helfern und den Einsatzorganisationen“, 11.04.2016

Das heißt nicht, dass die mit einer BOS zusammenarbeitenden Mithelfenden ohne Austausch frei agieren sollen, sondern dass sie und ihre Arbeit nicht bis ins Kleinste überwacht werden müssen. Auf zu viel Kontrolle reagieren die meisten Menschen mit Ablehnung. Das gilt auch für Mithelfende, so geschehen zum Beispiel in Dortmund 2015 in der ersten Phase der Unterstützung der Geflüchteten verdeutlicht durch Äußerungen wie „wir lassen uns nicht in irgendeine Hierarchien pressen“ oder „uns sagt hier keiner was“. Das kann dazu führen, dass sich die Mithelfenden von den Katastrophenschutzorganisationen abwenden und dann „ihr eigenes Ding“ machen. Die angestrebte Vermeidung von (verhältnismäßig vielleicht gegenüber den Vorteilen vernachlässigbaren) Fehlern erhöht somit gegebenenfalls vielmehr die Wahrscheinlichkeit destruktiver Effekte. In diesem Zusammenhang kann es

beispielsweise hilfreich sein, wenn Mithelfende zusammen mit Einsatzkräften in gemischten Teams arbeiten. Beide Gruppen erhalten die gleiche Aufgabe und führen sie gemeinsam aus. Ziel ist hier nicht die Kontrolle der Mithelfenden durch die Einsatzkräfte, sondern das Lernen voneinander und die Zusammenarbeit. Gemischte Teams erleichtern auch das Erkennen eines gemeinsamen Zieles.

- **Gemeinsames Ziel:** Erfolgversprechend ist es, ein Gefühl von „wir ziehen alle an einem Strang“ oder „wir sitzen in einem Boot“ zu vermitteln. Letztlich haben die Helfenden, egal, ob sie einer BOS angehören oder nicht, ein gemeinsames Ziel, nämlich die Krisen- oder Katastrophensituation zu bewältigen. Es bietet sich daher an, das gemeinsame Ziel und auch den Handlungskontext zu kommunizieren. Werden Ziele gesetzt, ist es wichtig darauf zu achten, dass sie – soweit in der Situation möglich – realistisch sind und erreicht werden können. Einsatzkräfte und Mithelfende haben auch andere gemeinsame Interessen, die sie verfolgen. So wollen beide Gruppen beispielsweise in der Regel eine sichere und effektive Gestaltung ihres Einsatzes sowie Respekt und Anerkennung. Die Bewusstmachung und Vermittlung dessen kann es beiden Seiten erleichtern, miteinander zu kooperieren.
- **Abgeben von Aufgaben:** Aufgaben können auch komplett delegiert werden, welche die Mithelfenden dann selbstständig bearbeiten. Das bietet sich zum Beispiel für Aufgaben an, die keiner speziellen Kenntnisse oder Supervision bedürfen oder für Tätigkeiten für die ein spezielles Fachwissen notwendig ist, welches die Mithelfenden aufweisen. In manchen Situationen können bestimmte Erfahrungen oder fachliches Wissen für Entscheidungen wichtiger sein als hierarchische Strukturen. Beim Delegieren von Aufgaben ist es nützlich klar zu formulieren, was zur Erfüllung der Aufgabe getan werden muss und wer für welche Handlungen zuständig ist.
- **Angenehme Atmosphäre schaffen:** Eine positive, angenehme Stimmung (dass es sich um eine Katastrophensituation handelt, schließt das nicht aus) beim Einsatz kann die Zusammenarbeit aller Beteiligten und damit das Ergebnis verbessern. Es bietet sich für Führungskräfte an, darauf zu achten. Hilfreich ist es unter anderem, während des Einsatzes ruhig zu bleiben und bestimmt, aber nicht schroff mit den Mithelfenden zu kommunizieren. Auch empfiehlt es sich, wenn möglich, mit Lob und nicht mit Kritik zu führen, das heißt positive Aspekte, also gut funktionierende Dinge, bewusst wahrzunehmen und entsprechend Lob und Dank zu äußern.

*„Laut loben, leise tadeln“*

(Vöge et al. 2015)

Es wird sich wahrscheinlich nicht vermeiden lassen, die Mithelfenden (genauso wie die Einsatzkräfte) hin und wieder zu kritisieren und im Stress der Situation trifft nicht jede/r immer den für ihr oder sein Gegenüber passenden Ton. Der gesamte Umgang kann aber auf ein solches Fundament gestellt werden, dass auch dies von allen mitgetragen wird. Grundsätzlich wird empfohlen, Kritik nur zu äußern, wenn sie wirklich angebracht ist und dann zeitnah, unter „vier Augen“ und auf eine kon-

strukturelle Art und Weise, das heißt mit Blick auf Verbesserungsmöglichkeiten. Auch die Zusammensetzung des Teams und deren Zusammenarbeit ist wichtig für eine angenehme Atmosphäre. Es ist hilfreich, wenn die führende Einsatzkraft (z.B. Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) auf Missverständnisse und Konflikte im Team achtet und entsprechend reagiert. Hierfür sind Führungskompetenzen notwendig, die unter anderem durch eine gute Auswahl und Ausbildung (Abschnitt 2.2) der Führungskräfte erreicht werden können.

<b>Autoritärer Führungsstil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klare Trennung: Vorgesetzte entscheidet und kontrolliert; Mitarbeiter führen aus.</li> <li>• Folge ist ein distanzierendes Verhältnis</li> </ul>
<b>Kooperativer Führungsstil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter werden in den Entscheidungsprozess mit einbezogen</li> <li>• Delegation ist möglich</li> <li>• Fremdkontrolle wird (teilweise) durch Eigenkontrolle ersetzt</li> <li>• Vorteile: besseres Verständnis über die Zusammenhänge, höhere Motivation</li> </ul>
<b>Laissez-faire Führungsstil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter haben volle Freiheit</li> <li>• Entscheidung und Kontrolle liegt bei der Gruppe</li> </ul>

Abbildung 7: Klassische Führungsstile nach Kurt Lewin (Quelle: <http://www.ibim.de/management/3-2.htm>)

### 3.2.8 Mithelfenden gewissen Freiraum bei der Erfüllung von Aufgaben lassen

Es ist hilfreich, Vertrauen in die Mithelfenden und deren Zuverlässigkeit zu haben. Aufgaben die gut oder aufgrund spezieller Qualifikationen besser von Mithelfenden erledigt werden können, können delegiert werden. Den Mithelfenden muss nicht bis ins kleinste Detail vorgegeben werden, wie etwas zu tun ist.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): *Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“*.

Ihnen kann durchaus eine Aufgabe übertragen werden, die sie dann eigenverantwortlich bewältigen können. Die Aufgaben sollten natürlich von Mithelfenden ohne Selbst- oder Fremdgefährdung ausführbar sein. Gibt man den nicht im Katastrophenschutz geschulten Freiwilligen die Verantwortung für bestimmte definierte Aufgabenbereiche, kann dies zu einer kreativen und gegebenenfalls ungewöhnlichen, aber zielführenden Bewältigung der Aufgaben führen. Das kann auch die Identifikation der Mithelfenden mit ihrer Aufgabe unterstützen. Beispielhaft sei hier nur auf eine Begebenheit bei der ENSURE-Vollübung in Berlin 2015 hingewiesen. Die Mithelfenden hatten die Aufgabe, zum Teil schwer verletzte Menschen aus einem einsturzgefährdeten Gebäude zu retten. Beobachtet und beurteilt wurde die Aufgabenerledigung durch Mitarbeitende des Deutschen Roten Kreuzes:

„Insbesondere fiel auf, dass die Mithelfer sehr unkompliziert und unvoreingenommen an die Aufgaben herangingen und dadurch oft überraschend einfache Lösungen fanden und die Aufgaben dadurch sehr schnell abarbeiteten.“ Es zeigte sich auch, dass die Mithelfenden „sehr unkompliziert Verbände angelegt [haben], die zwar nicht schönheitspreisverdächtig waren, aber funktionell, schnell und damit gut“. Auch bei der Evakuierung haben die Mithelfenden die Verletzten auf „unproblematische“ Art und Weise schnell und zielführend abtransportiert. Nach Einschätzung der beobachtenden Mitarbeitenden des Deutschen Roten Kreuzes hätten Einsatzkräfte deutlich länger gebraucht, da sie „optimal“ (Schaufeltrage, Vakuummatratze, Spineboard) hätten transportieren wollen, „was aber in der Situation kontraproduktiv gewesen wäre“. Eine gewisse Offenheit den Mithelfenden gegenüber und Vertrauen in ihre Fähigkeiten sind hier hilfreich. Entscheidend ist, ein Gefühl für die Situation zu entwickeln, in der kleinere Fehler ohne kritische Folgen zugunsten der Summe der positiven Effekte hingenommen werden können, wohingegen der Versuch ihrer Vermeidung gegebenenfalls nur Ressourcen verbraucht, die den Gesamterfolg negativer beeinträchtigen.

### 3.2.9 Bestehende Helfendenstrukturen nutzen

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass sich bei zunächst unorganisierten Mithelfenden, sofern ihnen keine Struktur angeboten wird, nach einer Weile eigene Strukturen herausbilden. Bestehen diese festen Strukturen und Ansprechpersonen bei den Mithelfenden, kann das, bei einer guten Kooperation mit diesen die Arbeit der BOS erleichtern.

*„[Die Mithelfenden haben] sich unvorbereitet selbst organisiert und aus dem Stand heraus ganz großartige Hilfe [geleistet].“*

(S. Birkholz, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 38)

Deshalb empfiehlt es sich, bestehende Helfendenstrukturen zu nutzen und nicht zu versuchen, neue zu schaffen. Es bietet sich an, die Ansprechpartner\*innen bei den Freiwilligen zu finden und mit ihnen in Kontakt zu stehen. Mit ihnen kann die Form der Zusammenarbeit besprochen werden. Es kann auch angeraten sein, diese Ansprechpersonen in die Einsatzbesprechungen einzubinden. Gerade die Übernahme der Akquise (Abschnitt 3.3.1) von bestehenden Strukturen empfiehlt sich, da sie häufig sehr gut vernetzt sind und über ausgeprägte Medien-Kompetenzen verfügen. Wird hier klar kommuniziert, welche Art von Mithelfenden mit welchen Kompetenzen wann gebraucht wird, kann die Verbreitung der Informationen und die Suche nach entsprechender Unterstützung selbständig von den Helfendenstrukturen übernommen werden. Langfristig kann es sinnvoll sein, bereits vor Katastropheneinsätzen mit existierenden Helfendenstrukturen des Sozialraumes Kontakt aufzunehmen und gemeinsam zu besprechen, wie man im Katastrophen- oder Krisenfall kooperieren kann.



**In vielen Regionen bestehen bereits Helfendenstrukturen, auf die bei Katastropheneinsätzen zurückgegriffen werden kann.**

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

### 3.2.10 Grenzen setzen

Mithelfenden fehlt häufig die Erfahrung in der Katastrophenbewältigung, daher besteht die Gefahr, dass sie potentiell gefährliche Situationen unter- oder ihre eigene körperliche und / oder psychische Belastbarkeit überschätzen. Auch ist ihnen nicht immer bewusst, wie sie sich in bestimmten Situationen am besten verhalten. Hier kann es Aufgabe der Einsatzkräfte sein, den Mithelfenden bei Bedarf Grenzen zu setzen. Gut ist es bereits vorab, zum Beispiel im Rahmen einer Einweisung (Abschnitt 3.3.9), auf mögliche Gefahren, auf Arbeitsschutz, auf Belastungsgrenzen oder gegebenenfalls auf bestehende Regeln hinzuweisen. Im Sinne der Transparenz (Abschnitt 3.2.3) bietet es sich an, bestimmte Aspekte, wie beispielsweise Regeln, proaktiv zu erklären oder zu begründen. Werden Regeln angemessen kommuniziert und begründet, werden sie erfahrungsgemäß eher akzeptiert und befolgt. Verhalten sich die Mithelfenden trotzdem nicht entsprechend, kann es legitim sein, ihnen Grenzen zu setzen. Dabei empfiehlt sich eine dem Verhalten angemessene Form der Grenzsetzung. Liegt beispielsweise der Verdacht nahe, jemand überschreitet seine oder ihre Belastungsgrenzen, kann man zunächst nachfragen und eine Pause vorschlagen.



**Mithelfenden können proaktiv auf (Handlungs)Grenzen hingewiesen werden.**  
Quelle: 1. ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 (©Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

### 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. Die Reihenfolge der hier präsentierten Empfehlungen ist nicht zwangsläufig mit einem zeitlichen Ablauf im Einsatz gleichzusetzen. Ob beispielsweise eine Registrierung vor, mit oder nach der Begrüßung beziehungsweise vor, mit oder nach der Einweisung stattfindet, sollte von Situation zu Situation entschieden werden.

» Empfehlungen finden sich auch im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

#### 3.3.1 Akquise und Vorabregistrierung

Ob beziehungsweise wann Mithelfende bei einer Katastrophenbewältigung unterstützen, ist unklar. Es kann sein, dass sich Mithelfende spontan oder nach Aufruf beim Einsatzgeschehen einfinden. Es kann ebenso sein, dass Hilfe aus der Bevölkerung benötigt wird, sie aber nicht vorhanden ist. Es ist nützlich, wenn Einsatzkräfte hier flexibel auf die Gegebenheiten und Bedürfnisse (die der Mithelfenden und ihrer eigenen) reagieren und verschiedene Formen der Ansprache kennen und sie passgenau anwenden. Folgende Formen der Gewinnung Mithelfender sind unter anderen möglich und können natürlich auch parallel genutzt werden:



Werkzeugkasten

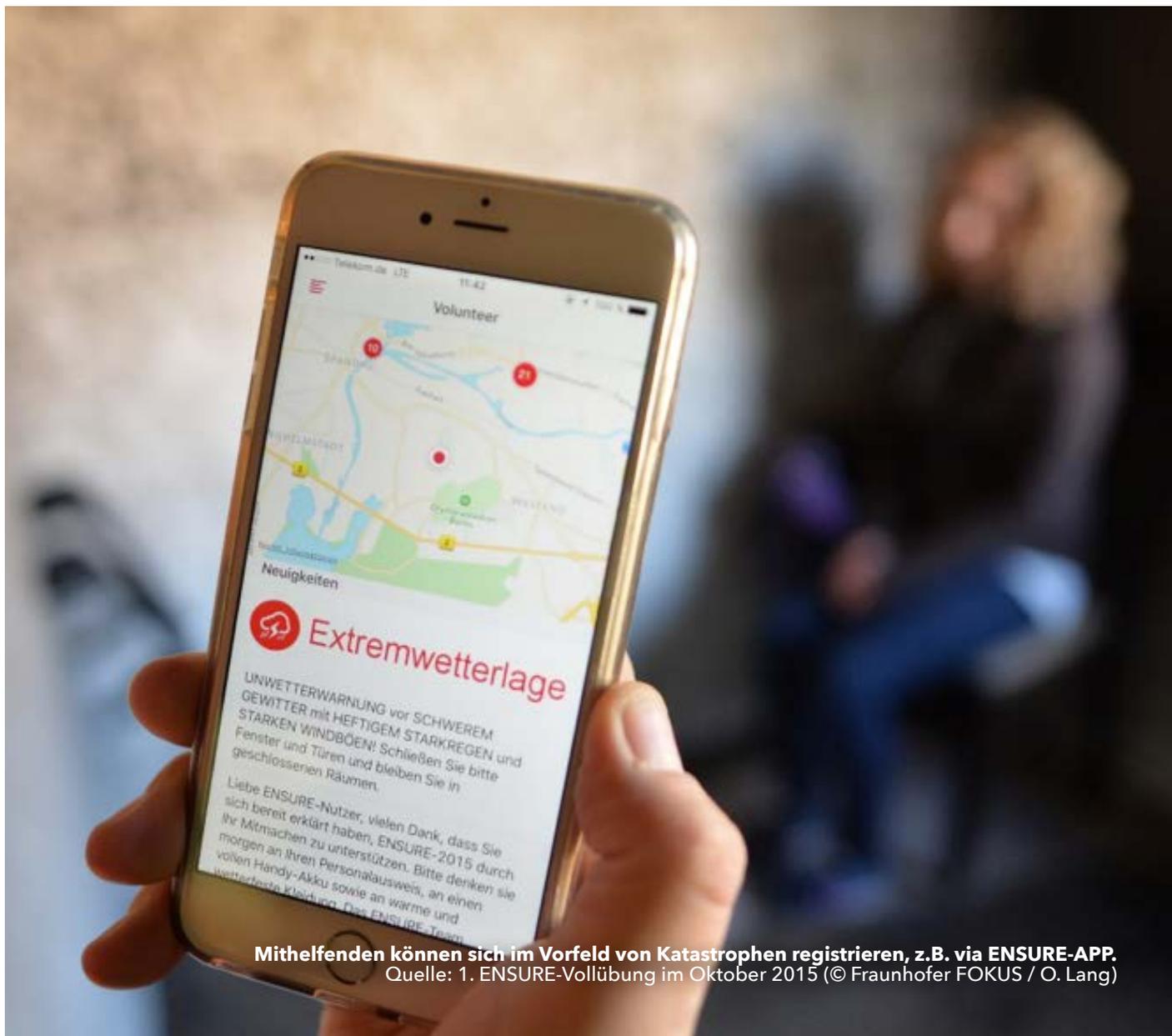
- **Reaktive Ansprache:** In der Vergangenheit haben sich die Mithelfenden zumeist selbst mobilisiert und organisiert, zum Beispiel über zunächst ungesteuerte Aufrufe via Facebook oder Twitter. Dieses Vorgehen hat sich beispielsweise während der Hochwasser in Süd- und Ostdeutschland 2013, dem Pfingststurm Ela 2014 und der Geflüchtetenhilfe 2015 bewährt. Für die BOS ergibt sich hier eine reaktive Möglichkeit der Kontaktaufnahme, das heißt die Katastrophenschutzorganisationen reagieren auf an sie herangetragene Hilfsangebote aus der Bevölkerung, indem sie zum Beispiel einen Informationspunkt für interessierte Mithelfende einrichten und den Mithelfenden Möglichkeiten der Beteiligung anbieten. Dieses Vorgehen ist immer dann günstig, wenn schon viele Mithelfende am Einsatzort eingetroffen sind oder, wenn viele Mithelfende erwartet werden.
- **Proaktive Ansprache via (soziale) Medien:** Werden Mithelfende für bestimmte Tätigkeiten gesucht, kann es sinnvoll sein, proaktiv Mithelfende anzusprechen und zum Beispiel verschiedene Medien zu nutzen, um dort gezielt Aufrufe zu starten, wobei sich soziale Medien als die am häufigsten von den Mithelfenden genutzten Informationssysteme gezeigt haben. Für die Organisationen wäre es hier eine Möglichkeit, eine\*n Verantwortliche\*n für (soziale) Medien zu benennen, welche\*r die dortige Kommunikation beobachtet und zur Mithilfe auffordert. Bei den Aufrufen kann es sich um Helfendenprofile, zum Beispiel in Form



Werkzeugkasten

von „Stellenangeboten“, oder um Spendenwünsche handeln. Werden gezielte Anfragen via soziale Medien gestreut, empfiehlt es sich, die entsprechenden Kanäle auch fortlaufend zu beobachten und auf Anfragen zu antworten. Das setzt hohe zeitliche Kapazitäten sowie Kompetenzen im Bereich soziale Medien voraus, die nicht jede BOS aufbringen beziehungsweise aufweisen kann (*Ein Praxisbeispiel zur Nutzung sozialer Medien findet sich im Werkzeugkasten*). Aufgrund der sozialen Selektivität der sozialen Medien, wird jedoch empfohlen, die klassischen Kommunikationsmittel nicht zu vernachlässigen. So waren beim Hochwasser 2013 auch Radioaufrufe bezüglich Materialspenden erfolgreich. Unabhängig davon, welche Medien oder Kanäle genutzt werden, ist es ratsam, auf eine einheitliche Kommunikation zu achten, das heißt: Gleiche Informationen auf allen Kanälen.

- **Proaktive Ansprache via bestehende Helfendenstrukturen:** In den letzten Jahren haben sich mehr und mehr auch feste Strukturen der Mithelfenden herausgebildet, zum Beispiel Freiwilligenagenturen. Diese können die Akquise von Mithelfenden über ihre etablierten Kanäle übernehmen. Hier ist eine Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit ratsam (Abschnitt 3.2.9).



Mithelfenden können sich im Vorfeld von Katastrophen registrieren, z.B. via ENSURE-APP.  
Quelle: 1. ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 (© Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

- **Proaktive Ansprache via Vorabregistrierung:** Eine weitere Alternative bildet die Vorabregistrierung bei den BOS zum Beispiel nach der Team-Idee des Österreichischen Roten Kreuzes, wie es sich auch beim Deutschen Roten Kreuz in Mecklenburg-Vorpommern und Bayern bewährt hat. Über eine Online-Datenbank können sich Menschen, welche sich im Katastrophenfall engagieren möchten, bereits vor Katastrophen registrieren. Da die Mithelfenden auch Angaben zu ihren Fähigkeiten und Qualifikationen machen können, ist es dem Roten Kreuz möglich, diese bei Bedarf zu alarmieren und entsprechend ihrer Qualifikationen einzusetzen. Die Mithelfenden können sich so aktiv und qualifiziert an der Bewältigung von Katastrophen beteiligen, ohne eine Verpflichtung der Mitgliedschaft bei einer BOS einzugehen. Für die Katastrophenschutzorganisation liefert diese Idee einen Ansatz, der „unbekannten Größe“ Mithelfender entgegenzuwirken. In der Regel können die Einsatzkräfte vorab nicht einschätzen, ob und wie viele Mithelfende zu einem Einsatz kommen.

## Weiterführende Informationen

### Team MV

- Webseite: <https://team-mv.info/>

### Team Bayern

- Webseite: <http://www.teambayern.info/>

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>

### Projekt K3

- Titel: „Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“
- Webseite: <https://k3-projekt.de/>

### Projekt AHA

- Titel: „Automatisiertes Helferangebot bei Großschadensereignissen“
- Webseite: <https://projekt-aha.hs-ruhrwest.de/>

Durch die Vorabregistrierung kann dies von Seiten der BOS zumindest teilweise eingeschätzt und gesteuert werden. Außerdem besteht ein Überblick darüber, welche personellen Ressourcen und Qualifikationen zur Verfügung stehen. Das erleichtert die Kooperation mit den Mithelfenden und die gesamte Einsatzkoordination im Katastrophenfall. Ähnliche Optionen zur Vorabregistrierung, Alarmierung und Aktivierung via App wurden beziehungsweise werden in verschiedenen BMBF-geförderten Projekten wie ENSURE, K3 oder AHA untersucht. Erste Erkenntnisse aus diesen Forschungsprojekten deuten darauf hin, dass die gezielte Anfrage von Mithelfenden durch Einsatzkräfte über eine App gut mit den Einsatzabläufen der Katastrophenschutzorganisationen vereinbar ist. Eine Vorabregistrierung egal welcher Art ist ein Beispiel für eine wertschätzende Zusammenarbeit auf Augenhöhe (Abschnitt 3.2.2). Durch Angaben der Kontaktdaten der Mithelfenden kann ein Versicherungsschutz sichergestellt werden. Auch können

die Mithelfenden so in die Einsatznachbereitung (Abschnitt 3.4.6) einbezogen oder ihnen eine psychosoziale Betreuung (Abschnitt 3.4.4) angeboten werden.

Die Entscheidung, ob die Anwerbung von Mithelfenden durch eine Katastrophenschutzorganisation übernommen wird oder den Mithelfenden selbst beziehungsweise anderen, zum Beispiel Freiwilligenverbänden, überlassen wird, liegt bei jeder Organisation selbst (Abschnitt 1.3). Zu beachten ist, dass man mit der Nutzung bestimmter Medien oder Kanäle, immer nur eine ganz spezifische Zielgruppe anspricht. So wird man mit einem Aufruf im Radio andere Menschen erreichen als mittels einer App oder Twitter oder Zeitung oder Fernsehen. So zeigte sich bei der von der Katastrophenforschungsstelle (KFS) im Rahmen des Projektes ENSURE durchgeführten Bevölkerungsbefragung, dass von den 887 (N=1.006) generell hilfsbereiten Berliner\*innen nur 151 Personen alle Vorbedingungen für die ENSURE-App erfüllen würden. Das heißt im Umkehrschluss, dass 83% der im Katastrophenfall Hilfsbereiten nicht über eine App, wie das ENSURE-System, erreicht werden würden.

Gegebenenfalls findet sich genau die Kompetenz oder die Art von Mithelfenden, die zu diesem Zeitpunkt gebraucht wird, nicht unter den mit dem gewählten Medium angesprochenen Menschen. Jede Organisation sollte überlegen, ob es sinnvoll ist, vielfältige Hilfsformate und -systeme parallel nebeneinander zu nutzen, um dieser Heterogenität und auch dem Wandel der Bevölkerung gerechter zu werden.

Wie auch immer sich die Akquise oder die Kontaktaufnahme zu den Mithelfenden gestaltet, in jedem Fall sind eine oder mehrere feste Ansprechperson(en), vorzugsweise in Form einer Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2), aufseiten der Katastrophenschutzorganisationen zu empfehlen.

### Weiterführende Informationen:

#### Bereitschaft zur Nutzung der ENSURE-App

Bei der repräsentativen Bevölkerungsbefragung in Berlin im Rahmen des Projektes ENSURE ergab sich, dass von den 1.006 befragten Berliner\*innen:

- |   |  |
|---|--|
| • 119 Personen nicht bereit wären, zu helfen                  |  |
| • 392 Personen zusätzlich keine mobile App nutzen             |  |
| • 267 Personen sich zusätzlich nicht registrieren würden      |  |
| • <b>151 potentielle App-Nutzer*innen registrieren würden</b> | • 77 Personen nicht mit Standortübermittlung/<br>Fortbildung einverstanden |

• **Verweis:** Lorenz, Daniel F.; Schulze, Katja; Wenzel, Bettina; Voss, Martin (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12–19.

### 3.3.2 Lageerkundung und Planung mit Blick auf Mithelfende

Es empfiehlt sich, bei der Lageerkundung auch die potentiellen Mithelfenden im Blick zu haben. Das beinhaltet unter anderem, sich einen Überblick darüber zu verschaffen, ob und wie viele Mithelfende anwesend sind und bei welchen anstehenden Arbeiten die Zusammenarbeit mit Mithelfenden notwendig und / oder sinnvoll ist. In diesem Zusammenhang kann zum Beispiel eine Liste mit zu erledigenden und für Mithelfende geeigneten Aufgaben entsprechend der Lage angefertigt werden, wobei bereits eine Priorisierung der dringendsten Aufgaben hilfreich ist.



Werkzeugkasten



**Einsatzplanung mit Blick auf die Mithelfenden durchführen.**

Quelle: 1. ENSURE-Vollübung im Oktober 2015 (© Fraunhofer FOKUS / O. Lang)

Des Weiteren kann geschaut werden, ob es bereits bestehende Helfendenstrukturen gibt, die genutzt werden können (Abschnitt 3.2.9) und wer sich dort als Ansprechpartner\*in eignet. Auch auf Seiten der BOS ist es ratsam, mindestens eine Ansprechperson zu bestimmen. Ist die Anzahl der Mithelfenden zu groß, kann weitere Hilfe für deren Koordination organisiert werden. Es ist zu empfehlen, bei der Planung des Einsatzes die Logistik und Versorgung für die anwesenden oder zu erwartenden Mithelfenden zu bedenken. So kann es beispielsweise angeraten sein, Parkplätze für die Mithelfenden auszuweisen. Gleiches gilt für deren Absicherung, was gegebenenfalls zu einer Anforderung zusätzlicher Arbeitsschutzmaterialien, Rettungswagen zur rettungsdienstlichen Absicherung oder Kräfte für die psychosoziale Notfallversorgung führen

kann. Hilfreich kann hier eine vorab erstellte Checkliste für die Kräfte im Einsatz sein (Abschnitt 2.3.4), welche die wichtigsten Punkte zusammenfasst. Die Lagebeurteilung soll zur Einschätzung der Lage dienen und in der Konsequenz zu lagegerechten Aktionen führen. Es ist also zu empfehlen, die Checkliste nicht zu starr zu formulieren, um eine flexible Reaktion (Abschnitt 3.1.1) auf die Gegebenheiten zu ermöglichen. Auch ist es ratsam, sie nur zur Orientierung für die Einsatzkräfte anzubieten.

» Ein Beispiel für eine Checkliste findet sich im Werkzeugkasten.

### 3.3.3 Neu eintreffende Mithelfende schnell ins Boot holen

Es ist ratsam, am Einsatzort eingetroffene Mithelfende so schnell wie möglich anzusprechen und ihnen eine Zusammenarbeit anzubieten. Erfolgt dies nicht, suchen sich die Mithelfenden ihre Aufgaben und Wege in der Regel selbst, was von den Einsatzkräften häufig als hinderlich wahrgenommen wird.

*„Die Leute wollen einfach helfen. Sie wollen dann nicht warten, bis man sie ruft, sondern die sind dann schon unterwegs.“*

(E. Kretschmar, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 34)

Auch kann es für die Mithelfenden demotivierend sein, lange Zeit unbeschäftigt zu sein. Es gibt unter anderem folgende Optionen:

- **Ansprechperson:** Im optimalen Fall werden die ankommenden Mithelfenden von einer zuständigen Person (z.B. der Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) persönlich angesprochen und willkommen geheißen. Wenn möglich, erfolgen bereits jetzt eine Begrüßung und eine schnelle Einbindung. Ist das zu diesem Zeitpunkt nicht umsetzbar, empfiehlt es sich, den Mithelfenden zumindest zu sagen, wann und wie es weitergeht und wo sie warten können. Es ist ratsam, die Mithelfenden nicht zu lange zu trösten.
- **Informationskarte:** Bei Krisen- und Katastrophenfällen, die mit einer großen Hilfsbereitschaft einhergehen, kann eine erste persönliche Ansprache mit Vermittlung der wichtigsten Informationen nicht immer gewährleistet werden. Gerade wenn sehr viele hilfsbereite Menschen in sehr kurzer Zeit am Einsatzgeschehen eintreffen, kann es hilfreich sein, ihnen zunächst eine Informationskarte mit einer kurzen mündlichen Erklärung dazu zu überreichen. Diese Karte enthält im günstigsten Fall nur wenig Text, aber die für die Mithelfenden wichtigsten Informationen, beispielsweise zu Sammelstellen und Ansprechpersonen, zum Arbeitsschutz, zu Registrierungspunkten oder dazu, wie es weitergeht.



Werkzeugkasten

## Weiterführende Informationen

### Projekt INKA

- Titel: „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“
- Webseite: <http://www.inka-sicherheitsforschung.de/start/>
- **Verweis:** DRK e.V. (Hrsg.): *Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz.* Berlin 2015.

Es ist vorteilhaft, mit einem kleinen Dank zu beginnen und zu enden und auch auf mögliche Probleme hinzuweisen und sich dafür gegebenenfalls bereits im Vorfeld zu entschuldigen. Es hat sich, zum Beispiel beim Deutschen Roten Kreuz im Rahmen des Projektes INKA, bewährt, die Informationskarte bereits vor Katastrophen anzufertigen und so zu lagern, dass sie im Katastrophenfall zum Einsatz mitgenommen werden kann. Wenn zusätzlich vorab eine Person bestimmt wird, die sich für die Mitnahme und die Verteilung der Informationskarte verantwortlich zeichnet, erleichtert dies die Koordination vieler Mithelfender.

» Ein Praxisbeispiel für eine Informationskarte findet sich im Werkzeugkasten.

### 3.3.4 Zentrale Anlaufstelle für Mithelfende einrichten

Erfahrungsgemäß treffen viele Mithelfende direkt am Ort des Geschehens ein und offerieren spontan ihre Hilfe. Bevor sie bei der Lagebewältigung eingesetzt werden, bietet es sich an, sie an einem Ort zu sammeln und zu begrüßen (Abschnitt 3.3.5). Dafür eignen sich bei plötzlich eintretenden oder kurzfristigen Lagen provisorisch geschaffene zentrale Sammelstellen oder Treffpunkte. Bei länger anhaltenden Lagen empfehlen sich speziell dafür eingerichtete, feste und gut gekennzeichnete Orte. Je nach Situation können auch virtuelle Sammelstellen für Mithelfende eingerichtet werden.

Zur Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle gehören in der Regel feste Ansprechpersonen (z.B. Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) sowie, insbesondere bei langanhaltenden Lagen, eine zentrale Telefonnummer und E-Mailadresse, an welche sich die interessierten Mithelfenden wenden können. Die zentrale Anlaufstelle lässt sich gut mit einem Informationspunkt für die Mithelfenden kombinieren, an welchem die wichtigsten Informationen veröffentlicht oder wichtige Informationsmaterialien (Abschnitt 2.3.5) verteilt werden. Auch kann die Anlaufstelle bereits für die Registrierung der Mithelfenden (Abschnitt 3.3.6) oder als Abgabestelle von Spenden genutzt werden.

### 3.3.5 Begrüßen der Mithelfenden

Nachdem sich die Mithelfenden an einem Punkt versammelt haben, kann eine Begrüßung erfolgen; unter Umständen kombiniert mit einer Einweisung beziehungsweise einem Briefing (Abschnitt 3.3.9). Bei diesem Gespräch können sich die Mithelfenden und die Ansprechperson (vorzugsweise ist das die Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) gegenseitig kennenlernen und die wichtigsten Informationen austauschen. Den Mithelfenden kann dabei zunächst für ihre Bereitschaft zu helfen, gedankt werden.

## Weiterführende Informationen

### Projekt ENSURE

- Titel: „Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum – Situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme“
- Webseite: <http://ensure-projekt.de/>
- **Verweis:** *Berliner Feuerwehr (Hrsg.) (in Druck): Evaluationsbericht zur Vollübung „ENSURE 2015“.*

Dann ist es wichtig die eigene Person mit Namen und Funktion beziehungsweise Aufgabe vorzustellen und mögliche weitere Ansprechpersonen oder deren Vertreter\*innen vorzustellen. Für die Mithelfenden ist es wichtig zu wissen, an wen sie sich bei Fragen oder Problemen wenden können. Auf „den Einsatzleiter“ zu verweisen, reicht in diesem Fall nicht aus, da in einem Einsatz, wie sich bei einer Vollübung im Rahmen des Projektes ENSURE gezeigt hat, die Einsatzkräfte für die Mithelfenden „alle gleich aussehen“. Falls notwendig, kann auch eine Ansprechperson bei den Mithelfenden identifiziert oder ernannt werden. Zu diesem Zeitpunkt kann es bereits hilfreich sein, sich das gemeinsame Ziel, zum Beispiel Menschen in Not zu helfen, zu vergegenwärtigen, um ein Gefühl von „wir ziehen an einem Strang“ zu vermitteln. Vielleicht kann auch ein lächelnd vorgetragener Hinweis darauf helfen, dass es im Einsatz unter Kolleg\*innen in der Kommunikation untereinander schon einmal etwas rauer zugeht.

### 3.3.6 Registrierung der Mithelfenden

Ob die Mithelfenden vor ihrer Zusammenarbeit mit den BOS registriert werden, sollte jede Organisation für sich selbst festlegen (Abschnitt 1.3). Die meisten Organisationen haben sich bisher für eine Registrierung entschieden. Das hat



Werkzeugkasten

verschiedene Gründe. Zum einen ist in den überwiegenden Fällen nur so ein Arbeits- und Versicherungsschutz für die Mithelfenden gewährleistet. Auch hilft es den Einsatzkräften, einen Überblick zu bekommen beziehungsweise zu behalten, zum Beispiel dahingehend, wer mit welchen Kompetenzen gerade zur Verfügung steht.

Entscheidet sich eine Organisation für die Registrierung von Mithelfenden, ist es wichtig ihnen zu erklären, warum dies notwendig ist (Abschnitt 3.2.3). In den meisten Fällen reicht es hier, auf den Versicherungsschutz hinzuweisen. Vorab sollte festgelegt werden, welche Daten wirklich notwendig sind. Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollten keine überflüssigen Informationen der Personen erhoben werden. Hilfreiche Informationen, welche bei einer Registrierung aufgenommen werden können, sind zum Beispiel: der Name, das Geburtsdatum, der Geburtsort, die Anschrift, Telefon-/Handynummer und/oder E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme, spezielle Kompetenzen oder Fähigkeiten, relevante Qualifikationen, Verfügbarkeiten sowie bevorzugte beziehungsweise unerwünschte Einsatzbereiche. Sollen die persönlichen Daten der Mithelfenden gespeichert werden, empfiehlt es sich zusätzlich, eine kurze Datenschutzbelehrung aufzunehmen, welcher von dem oder der Mithelfenden per Unterschrift zugestimmt wird.

Vorzugsweise werden die Daten über ein bereits im Vorfeld von Katastrophen von der Organisation entworfenes Registrierungsformular (Abschnitt 2.3.4) erhoben. Wird die Registrierung von anderen Mithelfenden übernommen, kann das gerade bei einer großen Anzahl von hilfsbereiten Menschen die Arbeit der Einsatzkräfte erleichtern. Dabei ist dringend auf die Einhaltung des Datenschutzes zu achten. Mithelfende, die die Registrierung übernehmen, sollten vorab eine Verpflichtungserklärung unterschreiben.

» Praxisbeispiele für ein Registrierungsformular finden sich im Werkzeugkasten.

### 3.3.7 Ressourcen ermitteln und Personal planen

Zu den Herausforderungen der Einsatzkräfte, insbesondere der Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2) in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung gehört es, die Nachfrage bezüglich abzuarbeitender Einsatzaufgaben mit den zur Verfügung stehenden Hilfeangeboten in Einklang zu bringen. Es ist nicht leicht, die benötigten und die verfügbaren Ressourcen aufeinander abzustimmen; in einigen Situationen wird dies auch nicht möglich sein. Es ist hilfreich, wenn sich die Einsatzkräfte einen Überblick über die bei den Mithelfenden zur Verfügung stehenden Ressourcen verschaffen. Das kann zum Beispiel auf Basis der Angaben zur Verfügbarkeit, zu Qualifikationen, zu Fähigkeiten und zu Interessen der Mithelfenden, welche bei der Registrierung angegeben wurden (Abschnitt 3.3.6), erfolgen. Daraus kann eine entsprechende Übersicht erarbeitet werden.

» Ein Praxisbeispiel für eine Übersicht findet sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

Anhand dieser Übersicht und der Liste der zu erledigenden Aufgaben (Abschnitt 3.3.2) kann in einem zweiten Schritt die Personalplanung erfolgen, wobei idealerweise der Hilfebedarf mit den zur Verfügung stehenden Hilfeangeboten abgeglichen wird. Bei der Planung des Personals bietet es sich an, nicht nur zu berücksichtigen, welche Aufgaben die Mithelfenden vorzugsweise übernehmen wollen.

Es ist auch wichtig im Auge zu behalten, welche Aufgaben prioritär abgearbeitet werden sollten. Die Personalplanung kann dann auf vielfältige Weise erfolgen: zum Beispiel analog oder digital; online oder offline; via Doodle, Foodle, Etherpads oder Excel-Tabellen. Je nach Situation können Tages-, Wochen- oder Monatspläne erstellt werden. Unabhängig davon, welche Form gewählt wird, sollte auf eine übersichtliche und nachvollziehbare Darstellung geachtet und die Mithelfenden rechtzeitig über ihre Einsätze informiert werden (Abschnitt 3.3.8).

» Praxisbeispiele finden sich im Werkzeugkasten.



Werkzeugkasten

### 3.3.8 Einteilung und Kenntlichmachen der Mithelfenden

Untersuchungen des Deutschen Roten Kreuzes haben ergeben, dass sich der Großteil der Mithelfenden eine Einteilung beziehungsweise eine Zuweisung von Tätigkeiten durch die Einsatzkräfte wünscht. Auf Basis der Personalplanung (Abschnitt 3.3.7) kann die Einteilung der Mithelfenden situationsabhängig erfolgen. Die Mithelfenden sollten möglichst nach

*„Die waren wirklich eine große Hilfe. Sie haben das gemacht, was man ihnen gesagt hat und waren eigentlich auch froh, dass jemand da war, der sie angeleitet hat.“*

(T. Neubert, DRK, zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 36)

Fähigkeiten und Interessen eingeteilt werden. Das wird nicht immer möglich sein. In einer solchen Situation ist es hilfreich, transparent (Abschnitt 3.2.3) zu sein und zu kommunizieren, warum bestimmte Aufgaben jetzt Priorität haben und um Unterstützung zu bitten. Erkennen die Mithelfenden die Bedeutung bestimmter Aufgaben, sind sie in der Regel bereit, diese auch zu übernehmen.

## Weiterführende Informationen

### Wunsch der Mithelfenden nach Einteilung durch BOS

- **Verweis:** Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Ed.) (2015b): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte.* Berlin. S. 29

Bei der Zuordnung der Mithelfenden zu bestimmten Tätigkeiten kann auch auf deren Kompetenzen geachtet werden. Es ist nicht ratsam, Mithelfende zu Aufgaben einzuteilen, die sie nicht bewältigen können beziehungsweise, die über ihre Fähigkeiten gehen. Die Kommunikation der Zuordnung an die Mithelfenden kann bereits bei der Registrierung (Abschnitt 3.3.6) oder im Rahmen des Briefings (Abschnitt 3.3.9) erfolgen. Dabei ist es nützlich klar zu definieren, welche einzelnen Tätigkeiten zur Erledigung der Aufgabe gehören und wie sich die Aufgabe von anderen abgrenzt beziehungsweise in welche Gesamtaufgabe sie sich einbettet.

*„Jeder kann etwas, jeder hat andere Mittel. Und wie wir gesehen haben, waren die meisten bereit, alles freigiebig herauszugeben und die Kräfte zu bündeln.“*

(S. Birkholz, DRK; zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 38)

Ein Hinweis auf die Wichtigkeit der Aufgabe, auch im Hinblick auf die Erreichung des Gesamtzieles ist an dieser Stelle anzuraten. Ändert sich durch die Aufgabenzuteilung die Ansprechperson aufseiten der Einsatzkräfte oder der Mithelfenden, sollte die neue Ansprechperson vorgestellt werden. Es bietet sich auch an, auf Personen, mit denen gearbeitet beziehungsweise denen zugearbeitet wird, hinzuweisen. Bei der Einteilung der Mithelfenden kann es zusätzlich hilfreich sein, gleich zu Beginn auf eine „gute“, zum Beispiel ausgewogene Zusammensetzung der Teams zu achten. Je besser die Zusammenarbeit in den Teams, desto besser ist in der Regel auch das Ergebnis und die Zufriedenheit. Hier kann es beispielsweise hilfreich sein, Mithelfende, die das erste Mal unterstützen, zusammen mit Einsatzkräften oder erfahrenen Mithelfenden einzuteilen. Das erleichtert die Zusammenarbeit und ermöglicht es, voneinander zu lernen. Auch hat sich das sogenannte „Buddy-System“ bewährt, wonach immer zwei Personen auf einander Acht geben.

Bei einigen Einsätzen hat es sich als nützlich erwiesen, die Mithelfenden in irgendeiner Form, zum Beispiel über Warnwesten oder T-Shirts mit der Aufschrift „Helfer\*in“ oder über Ausweise, als Helfende kenntlich zu machen. Das ist zum einen für die Mithelfenden wichtig, da es ihnen einen „offiziellen“ Status verleiht und sie dadurch ihre Leistung anerkannt sehen. Zum anderen hilft es auch den Einsatzkräften zu erkennen, wer als Mithelfende\*r bereits registriert und eingeteilt ist und wer nicht. Bei einer großen Anzahl von Mithelfenden mit vielen unterschiedlichen Kompetenzen oder Einsatzgebieten kann es auch hilfreich sein, die verschiedenen Helfendenarten kenntlich zu machen. Bei der Betreuung von geflüchteten Menschen hat es sich beispielsweise bewährt, den Mithelfenden entsprechend ihrer Aufgabe oder ihrer Kompetenz verschieden farbige Westen zu geben. So konnte von den Einsatzkräften schnell erkannt werden, welche\*r Mithelfende die von der Einsatzkraft benötigte Kompetenz (z.B. Sprachkompetenz) hat.

### 3.3.9 Einweisung der Mithelfenden

Den Mithelfenden sind in der Regel die Arbeitsweise von BOS beziehungsweise das Vorgehen bei der Katastrophenbewältigung nicht bekannt. Daher empfiehlt es sich, sie vor den Einsätzen in Form eines kurzen Briefings einzuweisen.

Auch scheinen sich viele Mithelfende eine Einweisung in ihre Katastrophenbewältigungstätigkeiten zu wünschen (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2015, S. 30).



Werkzeugkasten

*„Die Helferinnen und Helfer waren froh über unsere Anleitung und wir waren für jede Hilfe dankbar.“*

(T. Neubert, DRK zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 27)

Die Einweisung kann am besten von der Mithelfenden-Koordination (Abschnitt 2.1.2) übernommen werden. Das Briefing ist eine wichtige Komponente im Rahmen einer transparenten Kommunikation (Abschnitt 3.2.3). Sie bietet den Einsatzkräften die Gelegenheit, die Mithelfenden kennenzulernen und umgekehrt. Außerdem haben die Mithelfenden die Chance, direkt Fragen zu stellen oder Ideen zu äußern.

Inhaltlich können bei der Einweisung kurz die Lage und der Einsatzort beschrieben und kommuniziert werden, was beim Einsatz ansteht sowie (falls noch nicht geschehen) Aufgaben und Rollen verteilt werden. Auch eine kurze Information zur Organisation und ihre Arbeitsweise im Rahmen des Katastrophenschutzes können, wenn nötig und bei ausreichender Zeit, gegeben werden. Es hat sich zusätzlich bewährt, die Mithelfenden über rechtliche Aspekte (z.B. Unfallversicherung), Unfallverhütung, mögliche Gefahren, Befugnisse und bestehende Regeln aufzuklären beziehungsweise sie zu belehren. Es können wichtige Informationsmaterialien (Abschnitt 2.3.5) verteilt werden. Zusätzlich ist es hilfreich, den Arbeitsschutz zu thematisieren. Falls nötig werden Arbeitsschutzmaterialien, wie zum Beispiel Arbeitshandschuhe, verteilt. Die Mithelfenden können darauf hingewiesen werden, nur Aufgaben zu übernehmen, die sie sich zutrauen, regelmäßig Pausen zu machen und aufzuhören, wenn sie an ihre körperlichen oder seelischen Grenzen kommen. Diesbezüglich kann es hilfreich sein, Vorgaben für Arbeits- und

Pausenzeiten zu machen beziehungsweise Schichtwechsel einzuführen. Kommen die Mithelfenden zum ersten Mal oder hat sich etwas verändert, empfiehlt es sich, kurz die Einsatzstellenstruktur darzustellen. Es kann darauf hingewiesen werden, wo sich Einsatzkräfte beziehungsweise die Ansprechperson oder die Mithelfenden-Koordination befinden, wann und wo sich die Mithelfenden verpflegen können und wo es sanitäre Einrichtungen gibt.

<b>Einweisung / Briefing für Mithelfende</b>	
<b>Einsatzort:</b> _____	<b>Datum:</b> _____
<b>Durchgeführt von:</b> _____	
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"/>
<b>Sicherheitshinweise</b>	
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"/>
<b>Sonstiges</b>	
_____	<input type="checkbox"/>

**Beispiel für eine Checkliste zur Einweisung von Mithelfenden.**

Quelle: Werkzeugkasten (© KFS / ENSURE)

Es ist hilfreich, wenn bereits vor dem Katastrophenfall organisationsintern ein Konzept zur Einweisung besteht, welches beschreibt durch wen und wie die Einweisung vorzugsweise erfolgen soll und welche Inhalte schwerpunktmäßig thematisiert werden sollten. Besteht keine Möglichkeit zu einer Einweisung der Mithelfenden kann das zu einem gewissen Grad kompensiert werden, indem gemischte Teams aus Einsatzkräften und Mithelfenden, welche dann voneinander lernen können, eingesetzt werden.

» Ein Beispiel für eine Checkliste zur Einweisung findet sich im Werkzeugkasten.

### 3.4 Empfehlungen während und nach dem Einsatz von Mithelfenden

Auch während und nach dem Einsatz von Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung ist es zu empfehlen, auf verschiedene Aspekte zu achten.

» *Entsprechende Empfehlungen finden sich auch im Werkzeugkasten.*



Werkzeugkasten

#### 3.4.1 Fortlaufende Kommunikation mit den Mithelfenden

Während des Einsatzes von Mithelfenden ist eine fortwährende angemessene Kommunikation mit ihnen wichtig. Das betrifft zunächst die Kommunikation mit den Mithelfenden vor Ort. Es bietet sich für die Einsatzkräfte (z.B. die Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) an, sich während des Einsatzes ein kurzes Zwischenfeedback von den Mithelfenden selber oder deren Ansprechperson(en) zu holen. Hierbei können Fragen oder Probleme, die während des Einsatzes aufgetreten sind, besprochen oder der Erschöpfungsgrad der Mithelfenden erfragt werden. Von Seiten der Einsatzkräfte kann eine kurze Rückmeldung an die Mithelfenden in Bezug auf den Stand oder den Fortschritt der Arbeiten gesamt gegeben werden. Auch empfiehlt es sich, das Ende eines Einsatzes zu kommunizieren.

Gerade bei langanhaltenden Lagen bietet es sich an, auch mit den Mithelfenden, die gerade nicht vor Ort sind, sondern zum Beispiel auf einen Einsatz warten, in Kontakt zu bleiben. Als Kommunikationsmittel empfiehlt es sich, diejenigen zu wählen, welche von den Mithelfenden selbst bevorzugt werden (zum Beispiel Telefon, Doodle, Facebook), wobei sich die sozialen Medien derzeit als das beliebteste Kommunikationsmittel unter den meisten Mithelfenden etabliert haben. Es ist hilfreich, wenn immer klar ist, über welchen Kanal kommuniziert wird.



Werkzeugkasten

#### Weiterführende Informationen

##### Projekt K3

- Titel: „Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“
- Webseite: <https://k3-projekt.de/>

Die Kommunikation sollte hierbei vorzugsweise zweiseitig erfolgen, das heißt ein wirklicher Austausch stattfinden, bei dem die BOS nicht nur einseitig Informationen senden, sondern direkt auf Fragen aus der Bevölkerung reagieren. Bewährt haben sich hier sogenannte Social Media Observer (z.B. Projekt K3). Das sind Personen, die speziell für die Beobachtung der und die Beantwortung von Anfragen durch die sozialen Medien zuständig sind. Diese Aufgabe ist sehr zeitintensiv, kann aber auch von Mithelfenden übernommen werden.

» *Ein Praxisbeispiel für die Nutzung sozialer Medien findet sich im Werkzeugkasten.*

### 3.4.2 Auf Mithelfende genauso achten wie auf Einsatzkräfte

Die Mithelfenden unterstützen bei der Katastrophenbewältigung ebenso wie andere Einsatzkräfte. Auf sie sollte daher genauso geachtet werden wie auf die Einsatzkräfte. Das betrifft zum einen die Verpflegung und Versorgung der Mithelfenden, zum anderen aber auch deren Sicherheit.

*„Die haben Sandsäcke geschleppt und sind nicht losgegangen, um sich was zu essen, was zu trinken zu holen. Man musste denen das wirklich bringen, weil die so drin waren.“*

(DRK e.V. 2014, S.24)

Die für die Mithelfenden zuständige Ansprechperson (vorzugsweise die Mithelfenden-Koordination, Abschnitt 2.1.2) sollte beispielsweise darauf Acht geben, dass diese die Unfallverhütungsvorschriften, die Arbeitsschutzmaßnahmen sowie die Pausen- und Verpflegungszeiten einhalten und dass die Mithelfenden nicht über ihre körperlichen und seelischen Grenzen gehen. Das sollte nicht in einer ständigen, übermäßigen Kontrolle münden. In der Regel reicht es, ein Auge auf diese Aspekte zu haben (z. B. nach Anzeichen von Erschöpfung oder psychischer Belastung zu schauen) und die Helfenden falls nötig freundlich darauf hinzuweisen oder einen Aufgabenwechsel vorzuschlagen.

*„[...] wenn man schon freiwillige Hilfe bekommt, dann muss man auch darauf achten, dass da keiner umkippt und sich keiner überlastet.“*

(DRK e.V. 2014, S.24)

Auch kann das sogenannte Buddy-System eingeführt werden, bei dem immer zwei Mithelfende (oder ein\*e Mithelfende\*r und eine Einsatzkraft) gegenseitig aufeinander achten. Zusätzlich hat es sich bewährt, bereits bei der Einweisung (Abschnitt 3.3.9) auf den Arbeitsschutz und die Belastungsgrenzen sowie Pausenzeiten hinzuweisen. Werden seelische Belastungen vermutet, kann eine Supervision oder eine psychosoziale Notfallversorgung angeboten werden (Abschnitt 3.4.4).

### 3.4.3 De-Briefing für die Mithelfenden

Genau wie zu Beginn des Einsatzes von Mithelfenden empfiehlt es sich, auch zum Ende die Mithelfenden zu versammeln und sich im Rahmen eines De-Briefings bei ihnen für ihre Unterstützung zu bedanken und sich zu verabschieden. Wenn möglich ist ein gemeinsames De-Briefing für die Kräfte der Katastrophenschutzorganisationen und für andere Helfende zu empfehlen. Für die Mithelfenden ist das ein wichtiges Zeichen für die Anerkennung und Wertschätzung ihrer Arbeit. Beim De-Briefing kann den Mithelfenden bereits die erste Gelegenheit zum Austausch ihrer gemachten Erfahrungen gegeben und auf Reflexionsmöglichkeiten (Abschnitt 3.4.4) hingewiesen werden. Zum De-Briefing kann es auch gehören, die Einsatzfortschritte kurz darzustellen und den geleisteten Anteil aller Beteiligten am Erfolg anzuerkennen und wertzuschätzen. Das Einholen eines Vor-Ort-Feedbacks darüber, was



Werkzeugkasten

gut funktioniert hat, wo es Probleme gab oder was gefehlt hat, hilft zukünftige Einsätze besser vorzubereiten und durchzuführen. Es gibt den Mithelfenden außerdem das Gefühl, dass ihre Meinung wichtig ist. Zusätzlich kann beim De-Briefing auf weitere oder zukünftige Unterstützungsbedarfe oder alternative Formate der Zusammenarbeit hingewiesen werden.

» Ein Beispiel für eine entsprechende Checkliste findet sich im Werkzeugkasten.



**Den Mithelfenden sollte für ihre Unterstützung gedankt werden.**

Quelle: ENSURE-Projektfilm der Berliner Feuerwehr / © Berliner Feuerwehr 2016

#### 3.4.4 Mithelfenden Reflexionsmöglichkeiten anbieten

Ein Engagement in der Bewältigung von Krisen- oder Katastrophensituationen kann für alle Beteiligten aufwühlend sein und emotionalen Stress auslösen. Das trifft in besonderem Maße auf die in Bezug auf Katastrophen ungeschulten und unerfahrenen Mithelfenden zu. Um sie mit ihren Erfahrungen nicht „allein zu lassen“, empfiehlt es sich, Möglichkeiten der Reflexion anzubieten. In den meisten Fällen reicht ein Treffpunkt, zum Beispiel ein ruhiger Raum mit einer Couch, an dem die Mithelfenden „Kaffee trinken“ und sich austauschen können. Bei verschiedenen Einsätzen des Deutschen Roten Kreuzes haben sich hier abendliche Feedbackrunden oder als Dankeschön ein gemeinsames Helfendenfest, an dem alle Helfende teilnehmen konnten, egal, ob sie einer Katastrophenschutzorganisation angehören oder nicht, bewährt. Bei psychisch belastenden Einsätzen kann auch eine professionelle Supervision oder Psychosoziale Notfallversorgung angeboten werden. Wichtig ist es, den Mithelfenden die Reflexionsmöglichkeiten proaktiv anzubieten. Das kann im Gespräch,



Werkzeugkasten

zum Beispiel beim De-Briefing (Abschnitt 3.4.3), oder auch über eine Informationskarte mit Ansprechpersonen und Belastungssymptomen geschehen.

» Ein Beispiel für eine Informationskarte für Mithelfende findet sich im Werkzeugkasten.

### Weiterführende Informationen

#### Zeichen von Belastung sind u.a.:

- erlöschendes Mitgefühl
- extreme Schuldzuweisungen
- sich zurückziehen
- zwanghaftes Verhalten
- Konzentrationsschwierigkeiten
- emotionales Taubheitsgefühl
- immer weiterarbeiten wollen (keine Pause machen wollen)
- Gefühl der Hoffnungslosigkeit oder Inkompetenz im Umgang mit Betroffenen
- Alpträume oder Flashbacks (immer wiedererleben der traumatischen Situation)
- Schreckhaftigkeit

### 3.4.5 Mit Mithelfenden in Kontakt bleiben

Es kann auch hilfreich sein, mit den Mithelfenden nach einem Einsatz in Kontakt zu bleiben. Es können beispielsweise weitere Danksagungen oder Informationen zu Reflexionsmöglichkeiten (Abschnitt 3.4.4), aber auch zu zukünftigen Möglichkeiten der Zusammenarbeit oder Mitarbeit in einer Organisation gegeben werden. Bleibt eine BOS in Kontakt mit einmal eingesetzten Mithelfenden, erhöht das die Chance, dass sich diese auch bei zukünftigen Schadenslagen wieder engagieren und mit der Organisation zusammenarbeiten oder sie gar dauerhaft ehrenamtlich unterstützen. Das ist schon auch deshalb vorteilhaft, da es sich bei den Mithelfenden nach einem Einsatz um Menschen handelt, die bereits Erfahrung in der Bewältigung von Katastrophen gesammelt haben und auch mit der Arbeitsweise der Katastrophenschutzorganisation vertraut sind. Das kann eine zukünftige Zusammenarbeit erleichtern.

*„Diejenigen, die nach dem Hochwasser eingetreten sind, sind auch alle noch bei uns.“*

(H. Maiwald in Bezug auf die ungebundenen Helfenden beim Hochwasser 2013, DRK, Zitiert nach DRK e.V. 2015b, S. 35)

Ob die Mithelfenden auch bei anderen Katastrophenlagen unterstützen und mit der gleichen BOS zusammenarbeiten möchten, wird sehr davon mitbestimmt, wie die Kooperation in der Vergangenheit verlief und welchen Eindruck die Organisation bei den Mithelfenden hinterlassen hat. Letztlich kann die Zusammenarbeit mit Mithelfenden auch

das Image einer Katastrophenschutzorganisation positiv (aber auch negativ) beeinflussen und sollte daher als wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit angesehen werden.

#### 3.4.6 Nachbereitung des Einsatzes

Nach jedem Einsatz von Mithelfenden empfiehlt es sich, im Team der Einsatzkräfte eine Nachbesprechung durchzuführen. Die Einsatzkräfte besprechen, wie die Zusammenarbeit mit den Mithelfenden funktioniert hat und wo es Probleme gab. Es wird beraten, was man zukünftig ändern sollte oder verbessern kann. Dazu kann der Input der Mithelfenden aus dem De-Briefing (Abschnitt 3.4.3) hilfreich sein.

## Zusammenfassung Kapitel 3: Empfehlungen für den Einsatz

- Mit den Empfehlungen des Kapitel 3 wird dem Wunsch vieler Einsatzkräfte nach praxisnahen Anregungen zum Umgang mit Mithelfenden im Einsatz entsprochen.
- Den Einsatzkräften wird allgemein empfohlen:
  - ▶ auf das Unbekannte vorbereitet zu sein und flexibel zu bleiben
  - ▶ aus Erfahrungen und Fehlern zu lernen
  - ▶ die BOS als Anlaufstelle für Mithelfende anzubieten
  - ▶ die Mithelfenden nicht fest in den Katastrophenschutz einzuplanen und
  - ▶ zusätzliche Zeit einzuplanen
- Im Umgang mit den Mithelfenden wird angeraten:
  - ▶ die Mithelfenden nicht zu ignorieren
  - ▶ mit den Mithelfenden wertschätzend und auf Augenhöhe zu interagieren
  - ▶ transparent, direkt und klar zu kommunizieren
  - ▶ sicherzustellen, dass das Kommunizierte von den Mithelfenden verstanden wurde
  - ▶ die Führung den anwesenden Mithelfenden anzupassen und vorzugsweise einen kooperativen Führungsstil zu wählen
  - ▶ den Mithelfenden einen gewissen Freiraum zu lassen und bestehende Helfendenstrukturen zu nutzen sowie
  - ▶ Grenzen zu setzen
- Vor dem Einsatz empfiehlt es sich:
  - ▶ Fragen zur Akquise und ggf. Vorabregistrierung zu klären
  - ▶ bei der Lageerkundung und der Einsatzplanung an die Mithelfenden zu denken
  - ▶ neu eintreffende Mithelfende schnell einzubinden
  - ▶ eine zentrale Anlaufstelle für Mithelfende einzurichten
  - ▶ die Mithelfenden zu begrüßen, zu registrieren, deren Ressourcen zu ermitteln und das Personal zu planen
  - ▶ die Mithelfenden einzuteilen und kenntlich zu machen
  - ▶ die Mithelfenden einzuweisen
- Während und nach dem Einsatz bietet es sich an:
  - ▶ mit den Mithelfenden fortlaufend in Kontakt zu bleiben
  - ▶ auf die Mithelfenden genauso zu achten wie auf die eigenen Einsatzkräfte
  - ▶ ein De-Briefing und Reflexionsmöglichkeiten für die Mithelfenden anzubieten
  - ▶ mit den Mithelfenden in Kontakt zu bleiben und
  - ▶ den Einsatz nachzubereiten
- Diese Empfehlungen sind abhängig von der Katastrophenlage, der jeweiligen BOS und ihrer Aufgaben sowie der anwesenden Mithelfenden unterschiedlich gut für eine Verbesserung der Zusammenarbeit der Einsatzkräfte und Mithelfende geeignet. Die Empfehlungen sollten situationsabhängig angewandt, angepasst oder verworfen werden.

## Publication bibliography

- auf der Heide, Erik (2004): Common Misconceptions about Disasters: Panic, the "Disaster Syndrome," and Looting. In Margaret O'Leary (Ed.): *The First 72 Hours. A Community Approach to Disaster Preparedness*. Lincoln: iUniverse Publishing, pp. 337-378.
- Bryan, John L. (1977): Smoke as a Determinant of Human Behavior in Fire Situations. NBS GCR 77-94. National Bureau of Standards, Gaithersburg, MD. Washington D.C. Available online at <http://fire.nist.gov/bfrlpubs/fire77/PDF/f77008.pdf>, checked on 1/6/2015.
- Canter, David V.; Breaux, J.; Sime, J. (1978): *Human Behaviour in Fires*. Edited by Fire Research Station. Fire Research Station. Herts (Current Paper, FD 124/78).
- Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Ed.) (2015): *Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte*. Berlin.
- Dombrowsky, Wolf R. (1981): Solidaritätsformen während der Schneekatastrophen in Norddeutschland. In *SIFKU-Informationen* 4 (1), pp. 27-38.
- Drury, John; Cocking, Chris (2007): *The Mass Psychology of Disasters and Emergency Evacuations: A Research Report and Implications for Practice*. University of Sussex. Brighton. Available online at [http://www.researchgate.net/publication/253362722\\_The\\_mass\\_psychology\\_of\\_disasters\\_and\\_emergency\\_evacuations\\_A\\_research\\_report\\_and\\_implications\\_for\\_practice](http://www.researchgate.net/publication/253362722_The_mass_psychology_of_disasters_and_emergency_evacuations_A_research_report_and_implications_for_practice), checked on 4/30/2015.
- Dynes, R. R. (1994): Community Emergency Planning: False Assumptions and Inappropriate Analogies. In *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* 12 (2), pp. 141-158.
- Hoffman, Susanna M. (1999): The Worst of Times, the Best of Times. Toward a Model of Cultural Response to Disaster. In Susanna M. Hoffman, Anthony Oliver-Smith (Eds.): *The Angry Earth. Disaster in Anthropological Perspective*. New York: Routledge, pp. 134-155.
- Johnson, Norris R. (1988): Fire in a Crowded Theater. A Descriptive Investigation of the Emergence of Panic. In *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* (6), pp. 7-26.
- Keating, John P. (1982): The Myth of Panic. In *Fire Journal* 76 (3), pp. 57-61.
- Kircher, F. (2014): Ungebundene Helfer im Katastrophenschutz. Die Sicht der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben. In *Brandschutz* (8), pp. 593-597, checked on 6/30/2016.
- Lechat, M. F. (1976): Disaster Epidemiology. In *Annales de la Société Belge de Médecine Tropicale* 56 (4-5), pp. 193-197. Available online at <http://lib.itg.be/open/asbmt/1976/1976asbm0193.pdf>, checked on 10/15/2014.
- Levin, B. M. (1984): *Human Behavior in Fire: What We Know Now*. Society of Fire Protection Engineers (Technology Report, 84-3).
- Lorenz, Daniel F.; Schulze, Katja; Wenzel, Bettina; Voss, Martin (2015): Hilfsbereitschaft der Bevölkerung im Katastrophenfall. In *Notfallvorsorge* 46 (3), pp. 12-19.
- Quarantelli, Enrico L. (1960a): Images of Withdrawal Behavior in Disasters: Some Basic Misconceptions. In *Social Problems* 8 (1), pp. 68-79.
- Quarantelli, Enrico L. (1960b): Images of Withdrawal Behavior in Disasters: Some Basic Misconceptions. In *Social Problems* 8 (1), pp. 68-79. DOI: 10.2307/798631.
- Schulze, Katja; Lorenz, Daniel F.; Wenzel, Bettina; Voss, Martin (Eds.) (2015): *Disaster Myths and their Relevance for Warning Systems. The 12th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management*. Kristiansand, 24.-27.05.2015. Available online at <http://iscram2015.uia.no/wp-content/uploads/2015/05/4-4.pdf>, checked on 2/8/2016.

Stallings, Robert; Quarantelli, Enrico L. (1985): Emergent Citizen Groups and Emergency Management. In *Public Administration Review* 45, pp. 93-100.

Sticher, Birgitta (2016): Beyond Command and Control. Warum die Einbindung „der Bevölkerung“ zur Bewältigung von Krisen und Katastrophen so wichtig ist. 3. BMBF-Innovationsforum. Berlin, 4/12/2016. Available online at [http://www.sifo.de/files/2C\\_Sticher\\_Sicherheit\\_Kooperation\\_mit\\_Bevoelkerung\\_IF16.pdf](http://www.sifo.de/files/2C_Sticher_Sicherheit_Kooperation_mit_Bevoelkerung_IF16.pdf), checked on 5/30/2016.

Wood, P.G (1972): The Behavior of People in Fires. In *Fire Research Notes* (953).





**Katastrophenforschungsstelle (KFS)**  
**Freie Universität Berlin**



[www.polsoz.fu-berlin.de/kfs](http://www.polsoz.fu-berlin.de/kfs)