



## Impulse aus der Forschung

# Handreichung zur Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren

## **Impressum**

Impulse aus der Forschung – Handreichung zur Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren

### **Herausgeben von:**

Deutsches Rotes Kreuz e. V.

Generalsekretariat

Team 28 – Forschung im gesundheitlichen Bevölkerungsschutz

Carstennstr. 58, 12205 Berlin

[www.drk-forschung.de](http://www.drk-forschung.de)

### **Autorinnen:**

Sarah Bhatti, Elisabeth Olfemann, Mahssa Sotoudeh

### **Titelfotos:**

Armin Weigel/ DRK (oben links), Brigitte Hiss/ DRK (oben rechts),

Phillip Köhler/ DRK (unten)

Berlin, Oktober 2021

# Inhalt

1	Wozu diese Handreichung?.....	3
2	Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft in der Flüchtlingshilfe .....	6
2.1	Wer sind zivilgesellschaftliche Akteure? .....	6
2.2	Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren .....	8
2.3	Betreuung von Helfenden aus der Zivilgesellschaft .....	10
2.4	Kommunikation und Transparenz .....	14
3	Zum Abschluss – Die Rolle nachhaltiger Vernetzung .....	17
4	Materialsammlung .....	19
5	Literatur .....	23

# 1 Wozu diese Handreichung?

Der deutsche Bevölkerungsschutz wird maßgeblich durch gut ausgebildete und erfahrende Ehrenamtliche getragen – so auch das Deutsche Rote Kreuz e.V. (DRK). Das klassische Ehrenamt, welches sich durch eine offizielle Mitgliedschaft und langfristige Einbindung charakterisiert, befindet sich jedoch im Wandel und wird zunehmend durch neue Formen des Engagements ergänzt. Vor allem Akteure aus der Zivilgesellschaft, also z.B. ungebundene Helfende, Nachbarschaften, Initiativen und Vereine, spielen dabei eine wichtige Rolle. Daher beschäftigen sich bereits vergangene Forschungsprojekte des DRK mit der Einbindung von zivilgesellschaftlichen Akteuren<sup>1</sup>, auf welche die Erkenntnisse aus dem hier vorliegende Projekt WAKE “Migrationsbezogenes Wissensmanagement für den Bevölkerungsschutz der Zukunft” aufbauen.

## Das Forschungsprojekt WAKE

Diese Handreichung beruht maßgeblich auf Erkenntnissen aus dem Forschungsprojekt “Migrationsbezogenes Wissensmanagement für den Bevölkerungsschutz der Zukunft” (WAKE), das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert wurde. Im Rahmen von WAKE (Laufzeit: 10/2018 – 09/2021) untersuchte das DRK den Flüchtlingseinsatz 2015/16 in Deutschland und fokussierte sich dabei auf die Entwicklung praxisorientierter Empfehlungen für die Zusammenarbeit mit anderen (Hilfs-)Organisationen und zivilgesellschaftlichen Akteuren. Dabei spielte auch der Umgang mit Wissen, u.a. mit Bezug auf zivilgesellschaftliche Akteure, eine wichtige Rolle.



Hierzu wurden verschiedene Methoden herangezogen: Neben der Analyse von verschiedensten Dokumenten wurden Interviews sowie mehrere Workshops unter Beteiligung von Rotkreuzlerinnen und Rotkreuzlern durchgeführt. Darüber hinaus wurde eine bundesweite DRK-interne Befragung konzipiert und die vorläufigen Ergebnisse

---

<sup>1</sup> An den entsprechenden Stellen finden Sie Hinweise zu weiterführenden Informationen in DRK-Publikationen sowie zum Abschluss dieser Handreichung eine Sammlung aus Materialien und Publikationen aus verschiedenen Quellen zum Thema Einbindung und Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren.

wiederum mit DRKlerinnen und DRKlern aus verschiedenen Gliederungen und Bereichen rückgekoppelt.

Nähere Informationen zum Projekt finden Sie unter: <https://www.drk.de/forschung/forschungsprojekte/laufende-projekte/wake/> sowie [www.wake-project.eu](http://www.wake-project.eu).

WAKE nimmt dabei exemplarisch die Flüchtlingshilfe 2015/16 in den Fokus, in dessen Rahmen das DRK mit einer Vielzahl von Freiwilligen aus der Bevölkerung zusammengearbeitet hat. Dabei wird nicht nur die Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfenden betrachtet, wie es der Fokus bisheriger Projekte und Publikationen war, sondern auch mit weiteren Gruppen, die den diversen zivilgesellschaftlichen Akteuren zugerechnet werden.

In der hier vorliegenden Handreichung sollen die Erkenntnisse und Ergebnisse des Projektes vorgestellt werden und insbesondere dafür sensibilisiert werden, dass die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren nicht nur punktuell und situationsbedingt ist, sondern auch in Zukunft für den Bevölkerungsschutz relevant sein wird. Die Erfahrungen aus zurückliegenden und aktuellen Lagen zeigen, dass die Zivilgesellschaft ein großes Potential innehat, um bei der Bewältigung von Krisen und Katastrophen zu unterstützen. Gleichzeitig stellt die Einbindung von zivilgesellschaftlichen Akteuren den Bevölkerungsschutz vor neue Herausforderungen. Im Rahmen dieser Handreichung sollen die Bedeutung und Rolle der Zivilgesellschaft deutlich gemacht werden.

Diese Handreichung richtet sich an DRKlerinnen und DRKler aller Fachrichtungen sowie an Angehörige von anderen Hilfsorganisationen, welche im Rahmen ihrer Einsätze mit zivilgesellschaftlichen Akteuren in Kontakt treten. Dabei sind sowohl Einsatzkräfte eingeschlossen, die bereits in der Vergangenheit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren zusammengearbeitet haben und sich weiterbilden möchten sowie Personen, welche mit der Zivilgesellschaft noch keine Erfahrungen haben, sich aber entsprechend vorbereiten möchten. Es werden daher keine besonderen Vorkenntnisse vorausgesetzt.

Zunächst wird eine inhaltliche Einführung in das Thema gegeben, in dem der Begriff „zivilgesellschaftliche Akteure“ im Kontext der DRK-Flüchtlingshilfe definiert wird. Anschließend werden Erkenntnisse aus dem Projekt beschrieben, welche sich insbesondere auf die Vernetzung, Betreuung sowie Kommunikation mit der Zivilbevölkerung

beziehen. Zum Abschluss wird nochmals der Blick auf das Thema Vernetzung im Allgemeinen, also auch in Bezug auf die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren gerichtet. Für alle, die darüber hinaus noch weiteres Interesse haben sich mit dem Thema Zusammenarbeit und Einbindung der Zivilgesellschaft zu beschäftigen, ist dieser Handreichung eine Materialsammlung mit DRK-Publikationen sowie externen Quellen beigelegt.

Der erklärende Fließtext wird dabei durch verschiedene Verweise ergänzt:



Das „Informations-Symbol“ zeigt eine eingehende Erklärung oder Beschreibung zu einem bestimmten Thema oder Begriff an.



Das „Fragen/Antwort-Symbol“ zeigt eine kleine Übung bzw. Fragen zur Reflexion an, die allein oder im Team durchgegangen werden können.



Das „Personen-Symbol“ zeigt an, dass es sich hierbei um Aussagen einer einzelnen Person aus dem DRK handelt. Diese können wertvolle Erfahrungen und Ideen beinhalten, sind jedoch nicht allgemeingültig für alle befragten Personen zu verstehen.



Das „Buch-Symbol“ zeigt einen Verweis zu bereits bestehenden Publikationen an.

## 2 Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft in der Flüchtlingshilfe

Während der Flüchtlingssituation 2015/16 war das DRK bundesweit in verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Flüchtlingshilfe aktiv: Sei es die Errichtung von Notunterkünften, die Bereitstellung von medizinischer Versorgung und Sachgütern oder das Schaffen von Freizeitangeboten – das DRK übernahm oft spontan und mit geringer Vorbereitungszeit unterschiedlichste Aufgaben, um die Aufnahme, Betreuung und Versorgung der Geflüchteten sicherzustellen (DRK, 2021a). Dabei war das DRK neben seiner engen Zusammenarbeit mit anderen Hilfsorganisationen auf die Unterstützung und Mitwirkung von Helferinnen und Helfern aus der Bevölkerung angewiesen. Diese boten ihre Unterstützungsleistung proaktiv an, oder wurden vom DRK miteinbezogen. Diese Kooperationen fanden deutschlandweit und meist langfristig statt.

### 2.1 Wer sind zivilgesellschaftliche Akteure?

Bei der Bewältigung der Flüchtlingssituation 2015/16 spielten also nicht nur klassische Organisationen des Bevölkerungsschutzes, sondern auch zivilgesellschaftliche Akteure eine entscheidende Rolle (DRK, 2021b).



#### Zivilgesellschaft

Beschreibt einen Bereich zwischen dem staatlichen, wirtschaftlichen und privaten Sektor:

„Die Zivilgesellschaft umfasst die Gesamtheit des Engagements der Bürger eines Landes – z.B. in Vereinen, Verbänden und vielfältigen Formen von Initiativen und sozialen Bewegungen. Dazu gehören alle Aktivitäten, die nicht profitorientiert und nicht abhängig von parteipolitischen Interessen sind“ (Bundesministerium für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit, o. D.).

In der folgenden Abbildung Zivilgesellschaftliche Akteure in der Flüchtlingssituation 2015/16 werden die zivilgesellschaftlichen Akteure während der Flüchtlingshilfe dargestellt, welche exemplarisch die Diversität der Zivilgesellschaft widerspiegeln.

Neben etablierten Vereinen, religiösen Gemeinschaften sowie den vorhandenen Strukturen in der Nachbarschaft spielten insbesondere neu gegründete Initiativen und ungebundene Helfende eine hervorgehobene Rolle. Neue Initiativen wurden oftmals über Soziale Medien ins Leben gerufen und ermöglichten eine Vernetzung von Personen, welche ortsspezifisch aktiv werden wollten. Als ungebundene Helfende werden wiederum alle Einzelpersonen kategorisiert, die sich organisationsungebundenen während der Flüchtlingssituation engagierten. Diese brachten dabei teilweise Qualifikationen aus ihrem Berufsalltag mit, wodurch sie Tätigkeiten mit speziellen Vorkenntnissen übernehmen konnten.



Abbildung: Zivilgesellschaftliche Akteure in der Flüchtlingssituation 2015/16

Ein Beispiel hierfür stellen Fachärztinnen und -ärzte dar, welche sich ehrenamtlich der medizinischen Untersuchung und Versorgung von Geflüchteten annahmen. Gleichzeitig übernahmen ungebundene Helfende Tätigkeiten, welche keine Vorkenntnisse voraussetzten, wie beispielsweise die Unterstützung bei der Essens- oder Kleiderausgabe. Digital Volunteers engagieren sich online und ortsungebunden, z.B. indem sie als Einzelpersonen oder Gruppen zu Spenden aufrufen oder Unterstützung organisieren (Deutsches Rotzes Kreuz, 2021a). Die Übergänge zwischen den dargestellten Akteuren können fließend sein, z.B. wenn sich neue Initiativen innerhalb einer Nachbarschaft gründen

oder etablierte Vereine gemeinsam mit Digital Volunteers über soziale Netzwerke agieren.

## 2.2 Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren

Im Rahmen des Projektes WAKE wurde deutlich, dass die Schaffung von Schnittstellen zwischen lokalen Akteuren und Hilfsorganisationen wichtig ist, da diese meist regionale Expertise, Kapazitäten und (spezifisches) Know-How besitzen und ihnen daher bei der Ereignisbewältigung eine zentrale Rolle zukommt.

Lokale Akteure können aus unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen stammen. Im Rahmen des Flüchtlingseinsatzes wurden vor allem Personen und Gruppen aus der Zivilgesellschaft tätig, die unter 2.1 aufgelisteten Akteure arbeiteten mit dem DRK und anderen Hilfsorganisationen zusammen und konnten bei vielfältigen Tätigkeiten unterstützen.

Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe sind zum Teil bereits in Fort- und Weiterbildungsinhalten zum Thema Vernetzung eingeflossen. Eine befragte Person ergänzte, dass in diesem Rahmen auch Themenblöcke oder Workshops angeboten werden könnten, die sich spezifisch auf die Vernetzung mit zivilgesellschaftlichen Akteuren beziehen.



Es wurde berichtet, dass nachhaltige Vernetzung meistens durch persönliche Kontakte erfolgt und im besten Fall schon zu Nichtkrisenzeiten angestoßen werden sollte. Gerade das ist aber mit zivilgesellschaftlichen Akteuren nicht immer einfach, da vor allem ungebundene Helfende nicht in jeder Lage dieselben Personen sind, sondern in der Regel nur punktuell aktiv werden. Daher sollte die Vernetzung vor allem mit etablierten Vereinen, Initiativen, Kirchengemeinden oder anderen festen Gruppen aus der Region erfolgen, da diese meistens über einen längeren Zeitraum aktiv sind und somit mehr Anknüpfungspunkte für Austausch und Vernetzung bestehen.

Um aber überhaupt den Kontakt zu zivilgesellschaftlichen Akteuren aufbauen zu können, ist es wichtig zu wissen, welche Personen und

Gruppen in der unmittelbaren Umgebung für zukünftige Einsätze relevant sein könnten. Es kann daher hilfreich sein diese Frage innerhalb des Teams zu thematisieren und zu erfassen, welche Akteure in einer Lage potenziell wichtige Unterstützung leisten oder Expertise einbringen können, welche außerhalb der fachlichen Kenntnisse des DRK liegt.

Bearbeiten Sie die folgenden Aspekte für sich oder gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen



- Erstellen Sie eine Übersicht mit verschiedenen zivilgesellschaftlichen Akteuren Ihrer Nachbarschaft oder Ihres Stadtteils.
- Überlegen Sie zudem welche Expertise der jeweilige Akteur hat und mit welchen Informationen oder Tätigkeiten Sie dadurch Unterstützung erhalten könnten. Falls möglich, notieren Sie zudem potenzielle Kontaktinformationen und -wege.
- Für welche Einsatzszenarien könnten diese Akteure wichtig werden?
- Zur Orientierung wie eine solche Übersicht aussehen könnte, schauen Sie sich den folgenden Kasten am Beispiel der Flüchtlingshilfe an

**Beispiel Flüchtlingshilfe:**

Zivilgesellschaftlicher Akteur	Wissensgebiet	Tätigkeiten/ Unterstützung	Kontakt
Flüchtlingsinitiative	Asylverfahren	Beratung zu asylrechtlichen Themen in verschiedenen Sprachen	Website/ E-Mail
Muslimische Gemeinden	Islamische Theologie und Traditionen	PSNV-Team, Trauerbegleitung, Dolmetschertätigkeiten	Telefonnummer
...	...	...	...
...	...	...	...



## Weiterführende Informationen und Übungsmaterial zum Thema Stakeholderanalyse und Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren:

DRK (2020): Resiliente Nachbarschaften. Teil 2: Pilot-Konzept zur Stärkung von Vernetzung und Katastrophenvorsorge im Sozialraum. Berlin.

### 2.3 Betreuung von Helfenden aus der Zivilgesellschaft

Es wurde bereits deutlich gemacht, warum Vernetzung für eine gelingende Zusammenarbeit mit externen Akteuren bedeutsam ist. Eine frühzeitige Vernetzung ist aber mit zivilgesellschaftlichen Akteuren häufig nicht möglich. Gerade deshalb kommt der Koordinierung innerhalb einer Lage, etwa in Form einer zentralen Ehrenamtskoordinierungsstelle, eine besondere Rolle zu.

Um die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren effektiv und wertschätzend zu gestalten, ist die Registrierung und Betreuung ihres Einsatzes wichtig. Diese kann beispielsweise durch eine Ehrenamtskoordination geleistet werden. Dort, wo diese bereits bestehen, werden gute Erfahrung mit der Koordination und der Betreuung von zivilgesellschaftlichen Akteuren gemacht. Die Ergebnisse des Projektes WAKE zeigen, dass derartige Stellen während der Flüchtlingshilfe 2015/16 aber noch nicht flächendeckend verfügbar waren oder erst neu geschaffen wurden. Ein entsprechender Ausbau ist daher nach wie vor empfehlenswert. Denn derartige Koordinationsstellen sind nicht nur im Rahmen der Flüchtlingshilfe relevant, sondern können Anlauf- und Orientierungspunkt in verschiedenen Lagen bieten, in denen Helfende ad-hoc aktiv werden möchten und zur Bewältigung der Situation wichtig sind.

Neben der Koordination von Ehrenamtlichen leisten diese Stellen auch wertvolle Arbeit bei der Erfassung von individuellen Fähigkeiten und Qualifikationen. Zivilgesellschaftliche Akteure können nicht für alle Tätigkeiten beliebig eingesetzt werden, ihre Unterstützungsmöglichkeiten in einer Einsatzlage sind stark von ihren individuellen Fähigkeiten und Qualifikationen abhängig. Bestimmte

Bereiche setzen Qualifikationen oder Weiterbildungen voraus. Gleichzeitig ist es aber auch wichtig, Aufgaben schnell zuordnen und verteilen zu können. Durch eine systematische Erfassung der individuellen Fähigkeiten und Qualifikationen von zivilgesellschaftlichen Akteuren könnten diese gewinnbringend in den Einsatz integriert werden und Kompetenzen und Expertise einbringen, welche auf Seiten des DRK und anderen Hilfsorganisationen nicht vorhanden oder zu dem Zeitpunkt nicht zugänglich sind. Einheitliche Konzepte oder technische Tools für eine schnelle Erfassung und Überprüfung von Qualifikationen sind jedoch noch nicht vorhanden.

An dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass sich die gezielte Erfassung und Anwendung von Qualifikationen nicht nur auf zivilgesellschaftliche Akteure beziehen, sondern ebenso auf DRK-Ehrenamtliche. Auch DRK-Ehrenamtliche besitzen, beispielsweise durch ihre hauptberufliche Tätigkeit, spezifische Qualifikationen, die es noch besser zu berücksichtigen und einzubinden gilt.



Von verschiedenen befragten Personen wurde der Wunsch nach einem Ausbau der regionalen TEAM-Strukturen laut, welche bereits in manchen Bundesländern bestehen. Durch diese Plattform lassen sich die Fähigkeiten von Freiwilligen systematisch erfassen und im Krisenfall vermitteln.

Das TEAM-Konzept wurde erstmals im Jahre 2007 durch das Österreichische Rote Kreuz in Kooperation mit dem Radiosender Ö3 entwickelt. Dabei handelt es sich um eine Plattform, auf der sich Interessierte jederzeit unter Angabe ihrer Qualifikationen, Fähigkeiten und zeitlichen Kapazitäten registrieren können. Im Krisen- oder Katastrophenfall werden diese Personen per SMS kontaktiert und in die Bewältigungsmaßnahmen eingebunden. Das TEAM-Konzept zielt somit auf eine bedarfsorientierte und langfristige Bindung von zuvor ungebundenen Helfenden an die DRK-Strukturen ab. Herausforderungen stellen die Akquise neuer Helfender sowie die stetige Aktualisierung der Anmeldedaten dar (DRK, 2016). Erstmals in Deutschland wurden die TEAM-Strukturen im Zuge des Jahrhunderthochwassers 2013 etabliert, zuerst durch den Landesverband Bayern (DRK-Landesverband Bayern, o.D.) und



anschließend auch in Mecklenburg-Vorpommern (DRK-Landesverband Mecklenburg-Vorpommern, o.D.). Als Reaktion auf die Flüchtlingshilfe 2015/16 folgte die Gründung des TEAM-Westfalen (DRK-Landesverband Westfalen-Lippe, o.D.).

Während eines Einsatzes erfordert es in jedem Fall einer festen Ansprechperson, welche auf die Bedarfe der helfenden zivilgesellschaftlichen Akteure eingeht und zwischen den unterschiedlichen Personengruppen vermittelt. Diese Ansprechperson sollte klar kommuniziert werden und für alle Akteure sichtbar und erreichbar sein. Dies gilt insbesondere für Standorte und Einsätze, in denen keine zentrale oder übergeordnete Ehrenamtskoordinationsstelle besteht.



### **Weiterführende Materialien zur Einbindung von ungebundenen Helfenden:**

- DRK (2015b). Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer\_innen in Flüchtlingsunterkünften. Berlin.
- DRK (2017): Band II Teil 2. Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Berlin: DRK-Service GmbH.

Ungebundene Helfende sowie andere zivilgesellschaftliche Akteure melden sich meistens spontan für einen Einsatz. Während einer Einsatzlage ist der Zeitrahmen oftmals sehr eng und lässt wenig Spielraum für das Kennenlernen von neuen Akteuren. Dennoch ist es sinnvoll zu Beginn eines Einsatzes Möglichkeiten für einen Informationsaustausch zu schaffen. In dessen Rahmen kann ein Kennenlernen zwischen den Beteiligten stattfinden, eine konstruktive Arbeitsatmosphäre geschaffen sowie wichtige Informationen zu Regeln und Grundsätzen des DRK vermittelt werden. Um eine Einführung auch unter hohem Zeitdruck angemessen ausführen zu können, bedarf es entsprechend vorbereiteter und qualifizierter Personen sowie ausgearbeiteter Materialien, um Einführungsveranstaltungen durchführen zu können.

Eine befragte Person äußerte die Idee zur Entwicklung von kurzen Einführungsmodulen, die über die Geschichte und das Leitbild des DRK aufklären sowie digital und selbstständig durch die zivilgesellschaftlichen Akteure erarbeitet werden können. Dies können in besonders akuten und zeitintensiven Lagen die Einsatzkräfte entlasten.



Auch im Nachgang eines Einsatzes sollen zivilgesellschaftliche Akteure die Möglichkeit erhalten, die Zusammenarbeit mit dem DRK zu evaluieren. Hier bieten sich verschiedene Formate an, z.B. wurde im Rahmen des Projekts ein halbtägiger Workshop mit den involvierten Akteuren genannt. Hier sollten insbesondere diejenigen Akteure berücksichtigt werden, die nicht zum klassischen Bevölkerungsschutz gehören. Eine gemeinsame Einsatznachbereitung kann dazu beitragen, ad-hoc entstandene Kooperationen nachhaltig zu festigen und Kontakte für künftige Einsätze nutzbar zu machen. Eine Nachbereitung ist somit auch eine Strategie zur nachhaltigen Vernetzung. Darüber hinaus können auf diesem Weg gewonnene Erkenntnisse aus dem Einsatz dokumentiert, weiterentwickelt und für zukünftige Lagen nutzbar gemacht werden



### **Weiterführende Informationen zum Thema Umgang mit Wissen und Erfahrungen:**

DRK (2021): Impulse aus der Forschung.  
Handreichung zum Umgang mit Erfahrungen und Wissen  
([https://www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/Forschung/aktuelle\\_Projekte/WAKE/Handreichung\\_Wissensmanagement.pdf](https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/aktuelle_Projekte/WAKE/Handreichung_Wissensmanagement.pdf))

Die Erfahrungen aus der Flüchtlingshilfe 2015/16 zeigen, dass die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren überwiegend sehr positiv eingeschätzt wurde, sodass auch in Zukunft entsprechende Kooperationen angestrebt werden. Neben diesen zahlreichen Chancen birgt die Einbindung der Zivilgesellschaft aber auch Herausforderungen für Hilfsorganisationen. Folgend sollen Herausforderungen in der Kommunikation und im Umgang mit Transparenz exemplarisch berichtet werden.

## 2.4 Kommunikation und Transparenz

Der Zuzug einer hohen Anzahl von geflüchteten Personen stellte Behörden, Organisationen und Gemeinden vor zahlreiche Herausforderungen. Diese wurden zum großen Teil auch vom Engagement der Zivilbevölkerung getragen, welche eine wichtige Rolle bei der Bewältigung der Situation leistete. Eine große Anzahl an Personen erklärte sich spontan bereit durch Unterstützungstätigkeiten oder durch Spenden zu helfen. Obwohl diese Unterstützung in den meisten Fällen sinnvoll genutzt und koordiniert werden konnte, kam es mancherorts aufgrund von unklarer Kommunikation dazu, dass Unterstützung und Spenden aus der Bevölkerung nicht benötigt und entsprechend verwendet werden konnten. Das Ablehnen von Unterstützung oder Spenden führte zum Teil zu Frustration und Unverständnis bei motivierten Helferinnen und Helfern. Hier ist eine transparente und klare Kommunikation über Spendenbedarfe und Unterstützungsmöglichkeiten wichtig, welche regelmäßig und deutlich nach außen gestreut werden sollten.

Seit 2015/2016 war und ist das Thema Flüchtlingshilfe innerhalb Deutschlands stark politisiert. Aufgrund der gesellschaftlichen Herausforderungen kam es innerhalb der Bevölkerung auch zu Verunsicherungen und Befürchtungen hinsichtlich der Errichtung von Unterkünften unmittelbar in ihren Nachbarschaften und Stadtvierteln. Es ist daher wichtig eine unmittelbare und transparente Kommunikation mit der (direkten) Bevölkerung zu suchen, um über die DRK-Arbeit zu informieren und so potenziell angespannte Stimmungen in der Umgebung zu lösen.



Eine interviewte Person schlug Veranstaltungsformate wie „Tag der offenen Tür“ vor, um die Bevölkerung aufzuklären, wie beispielsweise die Situation in einer Unterkunft aussieht und welche Pläne konkret für die Nachbarschaft oder das Stadtviertel vorliegen. Hiermit sind in der Vergangenheit gute Erfahrungen gemacht worden.

## **Exkurs zum Projekt „Sicherheitskooperationen und Migration“ (SiKoMi):**

### **Kommunikation mit der Bevölkerung sowie Vernetzung mit Akteuren aus der Umgebung**

Im Rahmen des Projektes SiKoMi wurde berichtet, dass an einem Standort ein Gerücht in der Bevölkerung aufkam, dass geflüchtete Personen, die in einer Notunterkunft in der Umgebung wohnten, in einem ortsansässigen Supermarkt „Plündern“ würden. In der entsprechenden Gemeinde wurden regelmäßige „Bürgertreffen“ durchgeführt, an denen neben Akteuren aus der Flüchtlingshilfe auch der Ortsbürgermeister, andere politische Vertreterinnen und Vertreter sowie Kirchengemeinden teilnahmen. Um über die Situation zu informieren und das Gerücht aufzuklären, wurden Mitarbeitende des besagten Supermarkts zu einem dieser Treffen eingeladen. Diese konnten den falschen Behauptungen über die „Plünderung“ des Supermarkts aus „erster Hand“ Abhilfe schaffen. Dieses Beispiel zeigt zum einen, wie wichtig die Vernetzung mit örtlichen Akteuren ist, um diese bei Bedarf kontaktieren zu können und um Unterstützung zu bitten. Zum anderen wird deutlich, dass eine klare und transparente Kommunikation und Einbeziehung der örtlichen Bevölkerung wichtig sind, um angespannte Stimmungen aufzulösen oder diesen vorzubeugen.

Doch das Thema Kommunikation ist nicht nur nach außen mit der Bevölkerung relevant, sondern auch innerhalb von Organisationsstrukturen, wie das folgende Beispiel zeigt. Während DRK-Ehrenamtliche langjährige Fort- und Weiterbildungen für ihren Einsatz absolviert hatten, übernahmen zivilgesellschaftliche Akteure mancherorts dieselben Tätigkeiten, ohne eine entsprechende Qualifikation vorweisen zu müssen. Gleichzeitig brachten ungebundene Helfende und andere zivilgesellschaftliche Akteure aus ihrem privaten und beruflichen Kontext Wissen und Kenntnisse mit, die sie für einen Einsatz qualifizierten. Die fehlende Kommunikation und uneinheitliche Anerkennung dieser Vorerfahrungen führte zu Akzeptanzproblemen seitens der DRK-Ehrenamtlichen, die eine fehlende Wertschätzung ihrer Fort- und Weiterbildungen und langjährigen Bindung an das DRK bemängelten. Auf Seite der ungebundenen Helfenden mangelte es teilweise an Wissen darüber, dass auch die DRK-Ehrenamtlichen freiwillig und unentgeltlich aktiv

sind, woraus sich eine verschärfte Umgangsform ergab. So zeigen die Erfahrungen aus der damaligen Lage, dass es einer höheren Sensibilisierung für Konfliktpotenziale zwischen DRK-Ehrenamtlern und externen Freiwilligen bedarf.

### 3 Zum Abschluss – Die Rolle nachhaltiger Vernetzung

WAKE fokussiert zwar die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, jedoch waren diese nicht die einzigen Akteure, mit denen das DRK im Rahmen der Flüchtlingshilfe 2015/16 zusammengearbeitet hat. Vielmehr zeigen die Ergebnisse dieses Projektes, dass an der Bewältigung von Einsätzen im Bevölkerungsschutz eine Vielzahl von unterschiedlichen Organisationen, Behörden und Akteuren beteiligt ist. Eine wichtige Grundlage für die dabei entstehenden Formen der Zusammenarbeit ist Vernetzung. Die Bedeutung von Vernetzung ist bereits vielen Gliederungen bewusst und zahlreiche DRKlerinnen und DRKler treiben während und zwischen ihren Einsätzen die Vernetzung mit verschiedenen Akteuren voran. Dennoch wurde anhand der Ergebnisse und Rückmeldungen innerhalb des Projektes WAKE deutlich, dass weiterhin Bedarf zur Sensibilisierung für die Relevanz von Vernetzung besteht. Dies bezieht sich nicht nur auf die interne Vernetzung innerhalb der Organisation, sondern insbesondere auf die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren.

Um im Krisenfall die knappe Zeit nicht darauf verwenden zu müssen, Kontakte erst ausfindig zu machen und herzustellen, sollte Vernetzung bereits in Nichtkrisenzeiten geschehen. Vernetzungen erfolgen also nicht zufällig, sondern strategisch. Daher müssen entsprechende Informationen und Kontakte dokumentiert und regelmäßig aktualisiert werden. So kann im Ernstfall schneller auf vorhandene Strukturen, Kommunikationswege und Ansprechpersonen zurückgegriffen werden.

- Bleiben Sie mit Ihren bereits vorhandenen Kontakten regelmäßig im Austausch, damit diese nicht „verloren gehen“?
- Haben Sie die jeweiligen Kontaktinformationen dokumentiert und sind diese für Sie und ihre Kolleginnen und Kollegen zugänglich?
- Überlegen Sie welche verschiedenen Kontaktmöglichkeiten und -wege bestehen. Auf welchen Wegen geht das DRK auf andere Akteure zu? Auf welchen Wegen treten andere Akteure an das DRK heran?



Die Berichte aus der Flüchtlingshilfe zeigen, dass es an Standorten mit bereits bestehenden Vernetzungsstrukturen einfacher war, mit den entsprechenden Akteuren in Kontakt zu treten und Unterstützungsbedarfe zu äußern. Ähnliche Erfahrungen wurden aus der Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren im Rahmen der COVID-19-Pandemie berichtet, wo zum Teil auf bereits bestehende Kontakte und bekannte Partner aufgebaut werden konnte. Neben der frühzeitigen Vernetzung in Nichtkrisenzeiten ist daher auch die Nachbereitung von Kooperationen wichtig, um Kontakte über einen Einsatz hinaus aufrechtzuerhalten. Für das DRK sowie weitere Organisationen im Bevölkerungsschutz ist es somit notwendig, ein Bewusstsein für das soziale und räumliche Umfeld (Sozialraum) zu entwickeln, in dem sie tätig sind. Durch diese Perspektive können aktiv Unterstützung und Ressourcen aus dem lokalen Umfeld mobilisiert und verzahnt werden, um bereits im Vorfeld einer Krise die Resilienz<sup>2</sup> der Bevölkerung für die Bewältigung zu stärken (DRK, 2020). Eine stärkere Zusammenarbeit und Vernetzung, sowohl mit zivilgesellschaftlichen als auch mit anderen im Bevölkerungsschutz tätigen Akteuren, können dabei helfen die Widerstandskraft von lokalen Gemeinwesen zu stärken.



### **Weiterführende Informationen zum Thema sozialräumliche Orientierung im Bevölkerungsschutz:**

DRK (2020). Resiliente Nachbarschaften. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu sozialem Zusammenhalt und Nachbarschaftshilfe in Krisen und Katastrophen. Berlin.

---

<sup>2</sup> Resilienz beschreibt die Fähigkeit von Individuen, Gemeinschaften und Organisationen, Notlagen zu verhindern, deren Auswirkungen zu verringern und zu bewältigen und sich zeitnah nach einer Krise, einem Konflikt oder einer Katastrophe wieder zu erholen (DRK, 2021a, S. 11).

## 4 Materialsammlung

### DRK-Publikationen



#### Einbindung von ungebundenen Helfenden

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.):  
Die Rolle von ungebundenen  
HelferInnen bei der Bewältigung von  
Schadensereignissen

Teil 1 (2014): Die Perspektive der  
ungebundenen HelferInnen und  
Helfer

Teil 2 (2015): Die Perspektive der  
DRK-Einsatz- und Führungskräfte

Teil 3 (2016): Handlungs- und  
Umsetzungsempfehlungen für den  
Einsatz ungebundener HelferInnen

**Online verfügbar unter:**

<https://www.drk.de/forschung/schriftenreihe/schriften-der-forschung-band-i/>

Band I der Schriftenreihe zur Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen dokumentiert Erkenntnisse des Forschungsprojektes INKA und enthält u.a. eine Begriffsbestimmung für ungebundene Helfende, auf welcher die Analysen von WAKE aufbauen. Teil 1 beschäftigt sich mit der Perspektive der ungebundenen HelferInnen, Teil 2 mit der Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte und Teil 3 gibt Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen.

Deutsches Rotes Kreuz (Hrsg.):  
Pilotkonzept für den Einsatz von  
ungebundenen HelferInnen

Teil 1 (2016): Wissenschaftliche  
Erkenntnisse für eine Fortbildung von  
Einsatz-, Führungs- und Fach-  
Führungskräften

Teil 2 (2017): Wissenschaftliche  
Erkenntnisse für eine Einweisung  
ungebundener HelferInnen

**Online verfügbar unter:**

<https://www.drk.de/forschung/schriftenreihe/schriften-der-forschung-band-ii/>

Im zweiteiligen Band II der Schriftenreihe Forschung des DRK wird ein Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen vorgestellt. Dieses wurde im Rahmen des Projektes ENSURE erarbeitet, welches die Einbindung der Zivilbevölkerung in den Katastrophenschutz versierte. Das Pilotkonzept bereitet wissenschaftliche Erkenntnisse für die Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fachkräften sowie für die bedarfsgerechte Einweisung ungebundener HelferInnen auf.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.)  
2015: Handreichung zum Einsatz  
ungebundener Helfer\_innen in  
Flüchtlingsunterkünften. Berlin  
([https://www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/Forschung/weitere\\_Publikationen/20151110-EinsatzungebundeneHelfer.pdf](https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Forschung/weitere_Publikationen/20151110-EinsatzungebundeneHelfer.pdf))

Die Handreichung wurde während  
der Flüchtlingssituation 2015/16  
verfasst und umfasst Empfehlungen  
des DRK-Generalsekretariats für  
eine gelingende Einbindung von  
ungebundenen Helfenden in Flücht-  
lingsunterkünften.

## Sozialräumliche Orientierung und Nachbarschaft

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.):  
Resiliente Nachbarschaften

Teil 1 (2020): Wissenschaftliche  
Erkenntnisse zu sozialem  
Zusammenhalt und  
Nachbarschaftshilfe in Krisen und  
Katastrophen

Teil 2 (2020): Pilot-Konzept zur  
Stärkung von Vernetzung und  
Katastrophenvorsorge im Sozialraum

**Online verfügbar unter:**  
<https://www.drk.de/forschung/schriften-der-forschung-band-viii/>

Der zweiteilige Band 8 der  
Schriftenreihe Forschung arbeitet  
die Erkenntnisse des Projektes  
ResOrt auf, welches sich mit der  
Frage auseinandersetzt, wie die  
Resilienz von Nachbarschaften  
gegenüber Krisen und  
Katastrophen gestärkt werden  
kann. Teil 1 diskutiert grundlegende  
Konzepte und die Rolle der lokalen  
Ebene im Katastrophenschutz. Teil  
2 stellt das Pilot-Konzept "Resiliente  
Nachbarschaft" vor, mit dessen  
Hilfe sich verschiedene Akteurinnen  
und Akteure auf Nachbar-  
schaftsebene vernetzen können,  
um die Katastrophenvorsorge vor  
Ort zu stärken. In Hinblick auf die  
Einbindung zivilgesellschaftlicher  
Akteure zeigt diese praxisorientierte  
Anleitung, wie auf lokaler Ebene ef-  
fektive Strukturen für eine Zu-  
sammenarbeit geschaffen werden  
können.

## Zur Rolle von Digital Volunteers

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.):  
Web 2.0 und Soziale Medien im  
Bevölkerungsschutz

Teil 2 (2019): Die Rolle von Digital  
Volunteers bei der Bewältigung von  
Krisen- und Katastrophenlagen

**Online verfügbar unter:**

<https://www.drk.de/forschung/schriftenreihe/schriften-der-forschung-band-v/>

Während der Flüchtlingssituation hat das DRK nur in einem sehr geringen Umfang mit Digital Volunteers zusammengearbeitet. Diese Kooperationen sind dabei in der Lage entstanden, sodass nicht auf Vorerfahrungen zurückgegriffen werden konnte. Es handelt sich somit um eine neue Form von Engagierten, deren Potenziale nicht vollständig ausgeschöpft werden konnten. Welche Rolle Digital Volunteers bei der Ereignisbewältigung spielen können, wird im Rahmen dieser Schriftenreihe erörtert.

## Weitere Publikationen

### Mittlerorganisationen in Schadenslagen

Zettl, Veronika 2018: KOKOS.  
Handlungsleitfaden für BOS zur  
Zusammenarbeit mit  
Mittlerorganisationen in  
Schadenslagen. Stuttgart.  
[http://kokos.wineme.fb5.uni-siegen.de/wp-uploads/2018/02/Handlungsleitfaden-f%C3%BCr-BOS\\_web.pdf](http://kokos.wineme.fb5.uni-siegen.de/wp-uploads/2018/02/Handlungsleitfaden-f%C3%BCr-BOS_web.pdf)

Die Broschüre wurde im Rahmen des Forschungsprojektes KOKOS verfasst, welches ein Konzept für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Katastrophenschutzorganisationen und ungebundenen Freiwilligen entwickeln sollte. Als erstes werden die möglichen Szenarien für die Entstehung einer solchen Zusammenarbeit erläutert. Danach werden potenzielle Tätigkeiten im Einsatz und die rechtlichen Rahmenbedingungen ausgeführt. Zum Abschluss werden Anregungen und Tipps gegeben, die einen erfolgreichen Einsatz von zivilgesellschaftlichen Akteuren in Schadenslagen befördern könnten.

## Einsatz von Spontanhelfenden

REBEKA: Schulungshandbuch und – unterlagen für Einsatzkräfte und Führungskräfte zu den Themen: Eigene Betroffenheit und Spontanhelfende

[http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user\\_upload/REBEKA\\_Schulungshandbuch.pdf](http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user_upload/REBEKA_Schulungshandbuch.pdf)

REBEKA: Einsatzhandbuch für die Zusammenarbeit in Krisenlagen von Einsatzkräften und der Bevölkerung.

[http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user\\_upload/REBEKA\\_Einsatzhandbuch\\_v2.pdf](http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user_upload/REBEKA_Einsatzhandbuch_v2.pdf)

REBEKA: Tätigkeitenkatalog für Spontanhelfende.

[http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user\\_upload/55484\\_REBEKA\\_Taetigkeitskatalog\\_br\\_Web.pdf](http://www.rebeka-projekt.de/fileadmin/user_upload/55484_REBEKA_Taetigkeitskatalog_br_Web.pdf)

Die folgenden Publikationen wurden im Rahmen des Forschungsprojektes REBEKA erarbeitet, welches die Integration von Ad-Hoc-Helfenden versierte. Auf Grundlage der Erfahrungen vergangener Großschadensereignisse sowie der Analyse von organisatorischen, sozialen sowie psychologischen Aspekte wurden Strukturen und Prozesse abgeleitet, mit denen insbesondere Ad-Hoc-HelferInnen zielgerichtet in die Krisenbewältigung integriert werden können.

## Einsatz von Freiwilligen in der Verwaltung

Mende, Lisa; Scharte, Benjamin; Wiese, Lorenz; Lenz, Alexa; Roth, Florian; Seibel, Wolfgang & Eckhard, Steffen 2021: Freiwillige in der Krise erfolgreich(er) einbinden:

Handlungsempfehlungen für die lokale Verwaltung. HybOrg Praxispapier.

[https://www.hyborg-projekt.de/typo3temp/secure\\_downloads/99026/0/1de6e5025e7373d12f2b182d722e4ee6861977eb/HybOrg\\_Praxispapier\\_Partizipation.pdf](https://www.hyborg-projekt.de/typo3temp/secure_downloads/99026/0/1de6e5025e7373d12f2b182d722e4ee6861977eb/HybOrg_Praxispapier_Partizipation.pdf)

Dieses Praxispapier wurde im Rahmen des Forschungsprojektes HybOrg erarbeitet und enthält Handlungsempfehlungen für eine zielgerichtete Einbindung von Freiwilligen, welche sich an lokale Verwaltungen richten. HybOrg analysierte anhand des Verwaltungswesens in der Asylpolitik seit 2014, wie dieses in Ausnahmesituationen agierte. Dabei wurden die Auswirkungen des lokalen Krisenmanagements auf den gesellschaftlichen Zusammenhalt erörtert.

## 5 Literatur

- Deutsches Rotes Kreuz e. V. (2020): Resiliente Nachbarschaften. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu sozialem Zusammenhalt und Nachbarschaftshilfe in Krisen und Katastrophen. Berlin.
- Deutsches Rotes Kreuz e. V. (2016). Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen: Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Schriften der Forschung: Bd. 1.
- Deutsches Rotes Kreuz e. V. (2021a). Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16: Teil 1: Erfahrungen aus dem Einsatz. Schriften der Forschung: Bd. 9.
- Deutsches Rotes Kreuz e.V. (2021b). Zivilgesellschaftliche Akteure in der DRK-Flüchtlingshilfe 2015/16: Teil 2: Ergebnisse einer verbandsinternen Befragung. Schriften der Forschung: Bd. 9.
- DRK-Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V. (o. D.). Team MV. [www.team-mv.info](http://www.team-mv.info)
- DRK-Landesverband Bayern e.V. (o. D.). Team Bayern. [www.teambayern.info](http://www.teambayern.info)
- DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e. V. (o. D.). Team Westfalen: Hand in Hand für Menschen in Not. <https://www.drk-westfalen.de/aktuell/projekte/team-westfalen-spontanhilfe-in-notlagen.html>

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

**Deutsches Rotes Kreuz e.V.**

Carstennstraße 58  
12205 Berlin  
[www.drk.de](http://www.drk.de)

© 2021 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

