

# Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen - Teil 1

Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung  
von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften





## **Schriften der Forschung - Band 2**

In den Schriften der Forschung werden fortlaufend die Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen im Deutschen Roten Kreuz veröffentlicht.

Das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz im DRK-Generalsekretariat führte im Jahr 2012 unter Einbeziehung aller Landesverbände eine gesamtverbandliche Abfrage zu Forschungsbedarfen durch. Hierbei wurden drei wesentliche Themenkomplexe als erwünschte Forschungsschwerpunkte identifiziert: Resilienz, gesellschaftliche Entwicklungen und Ressourcenmanagement. Die Schriften der Forschung greifen diese Themen auf und bieten Impulse zur strategischen Weiterentwicklung des Verbandes.

## **Schriftenreihe Band 2 – Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen**

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

Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen

Band 2 der Schriftenreihe hat ein Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen zum Inhalt. Der vorliegende erste Teil beinhaltet wissenschaftliche Erkenntnisse und daraus abgeleitete exemplarische Fortbildungsmodule für Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräfte zum Einsatz von ungebundenen HelferInnen.

Die Ausgestaltung und Überführung der wissenschaftlichen Erkenntnisse in exemplarische Fortbildungsmodule nahm das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz in Kooperation mit dem DRK-Ausbildungszentrum Berlin gGmbH vor. Die Arbeiten fanden im Rahmen des Forschungsprojektes ENablement of Urban Citizen SUpport for Crisis Response (ENSURE) statt und wurden gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Forschung für die zivile Sicherheit“ (2012-2017).

## **Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen - Teil 1**

Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften

## **Impressum**

### **Schriftenreihe der Forschung**

Band 2 – Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen

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

### **Herausgeber**

Deutsches Rotes Kreuz e.V., Carstennstraße 58, 12205 Berlin

### **Verlag**

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

### **AutorInnen**

Alena Biegert, Sascha Joschko, Anne Moll, Annette Händlmeyer, Matthias Schulze, Matthias Max

sicherheitsforschung@drk.de

### **Titelfoto**

Dana Kazda/Berliner Feuerwehr

### **Druck**

Adame Advertising and Media GmbH, Zehrendorfer Straße 11, 12277 Berlin

### **Satz/Layout**

Claudia Ebel

### **Herstellung/Vertrieb**

DRK-Service GmbH, [www.rotkreuzshop.de](http://www.rotkreuzshop.de)

### **Art.-Nr. 02288**

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung und Verbreitung in jeglicher Form sind nicht erlaubt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Verlags.

### **Zitierweise**

Deutsches Rotes Kreuz (2016): Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen. Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften. Berlin.

© 2016 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

© 2016 DRK-Service GmbH, Berlin



# Inhalt

<b>Geleitwort Martin Bullermann .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>9</b>
<b>2 Inhaltliche Einführung .....</b>	<b>12</b>
2.1    Erkenntnisse aus der ersten Vollübung.....	12
2.2    Entstehung und Aufbau des Pilotkonzeptes .....	13
2.3    Erkenntnisse aus der zweiten Vollübung .....	16
<b>3 Pilotkonzept .....</b>	<b>17</b>
3.1    Fortbildung <i>Einsatzkräfte</i> zur Integration von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen .....	17
3.1.1    Was und wer sind ungebundene HelferInnen? (60 Minuten) .....	17
3.1.2    Umgang und Kommunikation mit sowie Integration von ungebundenen HelferInnen (60 Minuten) .....	20
3.2    Fortbildung <i>Führungskräfte</i> zur Integration und Führung von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen .....	25
3.2.1    Soziale Kompetenz in Bezug auf ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten) .....	26
3.2.2    Einsatztaktik und ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten).....	27
3.3    Fortbildung <i>Fach-Führungskräfte</i> zur Integration und Führung von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen .....	29
3.3.1    Eingangsdiskussion (2 x 45 Minuten) .....	30
3.3.2    Aufgabenspektrum der Fach-Führungskraft für ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten).....	31
3.3.3    Verantwortung und rechtliche Rahmenbedingungen (2 x 45 Minuten) .....	32
3.3.4    Besondere Einsatztaktik in Bezug auf ungebundene HelferInnen (4 x 45 Minuten).....	33
3.3.5    Soziale Kompetenz (4 x 45 Minuten) .....	36
3.3.6    Zusammenfassung, offene Fragen und Abschlussgespräch (2 x 45 Minuten).....	38

<b>4</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>43</b>
7.1	Taschenkarte – Ungebundene HelferInnen für Einsatz- und Führungskräfte .....	43
7.2	Informationsblatt – Rechtliche Stellung und Versicherungsschutz von ungebundenen HelferInnen .....	45
<b>8</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>46</b>



## Geleitwort Martin Bullermann

In Katastrophen und Großschadenslagen übernehmen die Einsatz- und Führungskräfte des Deutschen Roten Kreuzes große Verantwortung – für die Bevölkerung ebenso wie für andere HelferInnen. Zu dieser Gruppe sind in den letzten Jahren verstärkt ungebundene HelferInnen aus der Bevölkerung hinzugestoßen, die sich an der Bewältigung von Krisen und Katastrophen beteiligen. Die Befähigung der Ehrenamtlichen, mit diesem zusätzlichen Hilfspotenzial angemessen umzugehen, ist für das DRK von großer Bedeutung.

Der Bundesausschuss der Bereitschaften befürwortet die Einbeziehung ungebundener HelferInnen im Bevölkerungsschutz. In der Personalstrategie der Bereitschaften heißt es: „Wir wünschen uns mehr Wertschätzung und Nutzung von temporärem Einsatzwillen.“ In einem ersten Austausch von Erfahrungen mit ungebundenen HelferInnen bei der Flüchtlingshilfe 2015 wurde im Bundesausschuss der Bereitschaften im Oktober 2015 festgestellt, dass ungebundene HelferInnen vor Ort Ansprechpartner haben müssen und Lösungen zum Einsatz erforderlich sind. Führungskräfte sollten auf den Einsatz ungebundener HelferInnen vorbereitet und in Frage kommende Aufgaben vorab identifiziert sein, um die Zusammenarbeit zu erleichtern.

Die vorliegenden wissenschaftlichen Erkenntnisse und das daraus abgeleitete Pilotkonzept aus dem Forschungsprojekt ENSURE bilden für das Deutsche Rote Kreuz eine Basis für die zukünftige Einbeziehung von ungebundenen HelferInnen. Sie sollen dazu dienen, im Ausschuss Ehrenamtlicher Dienst (AED) eine konkrete und gesamtverbandliche Umsetzungsstrategie für die bedarfsgerechte Einbindung neuer Engagementformen zu entwickeln – gemäß des § 16.3 Beschlusses des Präsidiums und Präsidialrats Mindeststandard 21 „Neue Formen des Engagements werden durch die Rotkreuzverbände unterstützt“.

Martin Bullermann  
Bundesbereitschaftsleiter



Menschen leisten seit je her im Angesicht einer Katastrophe spontan Hilfe. Seit 2013 ist allerdings eine neue Form von HelferInnen erkennbar, die sich häufig über Social Media informieren und vernetzen – sei es als Errichter von Sandsackdämmen während des Hochwassers 2013, dem Räumen von Straßen nach dem Pfingststurm Ela 2014 oder als Lieferanten von Lebensmitteln auf dem Höhepunkt der Flüchtlingshilfe 2015.

Während dieses Engagement viel mediale Aufmerksamkeit auf sich gezogen hat, eröffneten sich jedoch auch viele Fragen als die ungebundenen HelferInnen auf das Feld des komplex organisierten professionellen Katastrophenschutzes trafen. Die Frage, wie die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) mit den spontanen Hilfsangeboten aus der Bevölkerung konkret umgehen können, hat seither Aufnahme in wissenschaftliche Untersuchungen gefunden.

Vorrangiges Untersuchungsziel des Projektes ENSURE<sup>1</sup> (Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme<sup>2</sup>) ist die bedarfsgerechte Ansprache und Einbeziehung der Bevölkerung in den Katastrophenschutz. Menschen, die nicht Mitglied einer Organisation des Katastrophenschutzes sind, sollen zukünftig besser in bestehende Einsatzstrukturen eingebunden werden können.

Als ungebundene HelferInnen<sup>3</sup> werden hier all diejenigen Menschen bezeichnet, die weder beruflich noch ehrenamtlich einer BOS angehören und sich in einer Notlage freiwillig engagieren.

---

<sup>1</sup> Am Projekt als Partner beteiligt sind das Fraunhofer-Institut für offene Kommunikationssysteme (FOKUS; Projektkoordinator), die Katastrophenforschungsstelle (KFS) der Freien Universität Berlin, das Forschungsforum Öffentliche Sicherheit (FÖS) der Freien Universität Berlin, die Technische Universität Berlin, das DRK-Generalsekretariat, die Berliner Feuerwehr, die Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e.V. (GDD) und HFC Human Factors Consult GmbH. Eckpfeiler der technischen Umsetzung des Forschungsziels ist die Entwicklung einer Applikation zur Warnung der Bevölkerung und Mobilisierung von HelferInnen.

<sup>2</sup> Siehe Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) 2013.

<sup>3</sup> Diese Publikation folgt der vom DRK entwickelten Begrifflichkeit „ungebundene HelferInnen“. Im ENSURE Projekt wurden daneben die Begriffe „Mithelfer“ und „Spontanhelfer“ verwendet.

### **Definition des DRK:**

Ungebundene HelferInnen im Bevölkerungsschutz sind nicht-betroffene Bürgerinnen und Bürger in einer Katastrophe. Sie werden eigenständig aktiv aus dem Bedürfnis heraus, anderen in einer Notlage zu helfen. Sie sind nicht als Mitglieder einer Katastrophenschutzorganisation im Einsatz. Insofern kann bei diesen Hilfeleistenden nicht von einer dem Einsatz entsprechenden Ausbildung ausgegangen werden. Gleichwohl bringen sie eine Vielzahl von Fähigkeiten und Kompetenzen aus ihrem persönlichen und ggf. beruflichen Hintergrund mit. Ihre Hilfeleistung findet gemeinwohlorientiert und unentgeltlich statt. Sie wird in der Regel außerhalb ihres unmittelbaren räumlichen wie sozialen Umfelds erbracht. Die Helferinnen und Helfer mobilisieren sich bzw. koordinieren ihre Hilfstätigkeiten selbstständig und ereignisbezogen. Dies geschieht vor allem über Social Media wie Facebook.

Quelle: Deutsches Rotes Kreuz 2015b: 15

Damit wird an die Einsichten aus dem Forschungsprojekt „Professionelle Integration von freiwilligen Helfern in Krisenmanagement und Katastrophenschutz“ (INKA)<sup>4</sup> und weiteren vorangegangenen Forschungsvorhaben angeschlossen, in denen neben klassischen auch neue Engagementformen im Katastrophenschutz erstmalig untersucht wurden. Die vorliegenden Ergebnisse aus ENSURE konkretisieren die bisherigen wissenschaftlichen Erkenntnisse. Im Rahmen des Projektes wurde unter anderem ein Manual mit Empfehlungen für eine organisationsinterne Entwicklung von Strategien zur Einbindung ungebundener HelferInnen erarbeitet (Schulze/Voss 2016; Schulze 2016). Diese Empfehlungen aufgreifend hat das Deutsche Rote Kreuz (DRK) die wissenschaftlichen Ergebnisse, die gemeinsam mit den Projektpartnern erarbeitet wurden, gebündelt und in ein beispielhaftes Pilotkonzept übertragen.

Die Erfahrungen im Projekt haben gezeigt, dass neben der Vermittlung von grundlegenden Kenntnissen im Katastrophenschutz an ungebundene HelferInnen ebenso die Befähigung der Einsatz- und Führungskräfte der BOS, ungebundene HelferInnen in ihre Arbeit zu integrieren, notwendig ist: „*In der Revision der Ausbildung ehrenamtlicher Führungs- und Leitungskräfte*

---

<sup>4</sup> Für Ergebnisse des Projektes INKA siehe:

- INKA-Forschungsverbund 2015: Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalbach.
- Deutsches Rotes Kreuz 2015a: Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz. Berlin.

*des DRK ist die Interaktion von ungebundenen und organisierten professionellen Helfern und Helferinnen in Zukunft von großer Bedeutung. Leitungs- und Führungskräfte benötigen ausgeprägtere Kommunikationskompetenzen zum Freiwilligenmanagement, der Helfer/innen-Beratung, dem Mentoring und der PSNV. Das Matching von organisierten und spontanen Mitarbeitern im Bevölkerungsschutz erfordert pädagogische Kenntnisse der unterschiedlichen Motivationslagen, Kapazitäten und Einsatz-Indikationen. Diese Aspekte müssen in der Novellierung der Personalentwicklung für ehrenamtliche Führungs- und Führungskräfte des DRK in den nächsten Jahren berücksichtigt werden“ (Christoph Müller, Sachgebietsleiter Personalentwicklung für Führungskräfte im Ehrenamt).*

Aus diesem Grund hat das DRK-Generalsekretariat in Kooperation mit dem Ausbildungszentrum des Landesverbandes Berliner Rotes Kreuz dieses Papier entwickelt, das als Anregung zur Ausgestaltung zukünftiger Ausbildungscurricula dienen soll. ■

Mit Unterstützung der Projektpartner hat die Berliner Feuerwehr im Rahmen des ENSURE-Projektes zwei Vollübungen durchgeführt. So hat neben der Berliner Feuerwehr auch das DRK Einsatzeinheiten zur Verfügung gestellt, um die Einbindung von ungebundenen HelferInnen zu testen. Durch die weiteren Projektpartner und eingeladenen externen Beobachter wurde eine Allgemeingültigkeit der Ergebnisse – soweit möglich – sichergestellt. Die Erkenntnisse aus den beiden Vollübungen sowie die Entstehung des Pilotkonzeptes werden im Folgenden vorgestellt.

### 2.1 Erkenntnisse aus der ersten Vollübung

Am 10.10.2015 fand im Rahmen des Forschungsprojektes die erste Vollübung mit DarstellerInnen, StatistInnen und ungebundenen HelferInnen statt. Eines der Erkenntnisinteressen der Übung war die Identifikation von notwendigen Rahmenbedingungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen: Welchen Effekt hat eine vorhergehende Einweisung der ungebundenen HelferInnen in die Grundlagen des Katastrophenschutzes? Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen Einsatzkräften und ungebundenen HelferInnen in der Schadensbewältigung?

In der Auswertung der Übung ergab sich, dass die ungebundenen HelferInnen einen positiven Beitrag leisten und die Bemühungen der Einsatzkräfte unterstützen konnten. Sie wurden von den Einsatzkräften durchweg als hilfreich und nicht als störend empfunden. Sie leisteten oftmals gute Arbeit, erkannten anstehende Aufgaben und erledigten diese. Dies ließ sich sowohl bei denjenigen ungebundenen HelferInnen beobachten, die im Vorhinein eine Einweisung absolviert hatten, wie auch bei denjenigen, die diesen Wissensvorsprung nicht hatten.

Gleichzeitig zeigte sich, dass die Zusammenarbeit von Einsatzkräften und ungebundenen HelferInnen noch ausbaufähig ist. Zwischen beiden Gruppen bestand ein erhöhter Abstimmungsbedarf, sowohl was direkte Kommunikation und Koordination anging als auch die direkte Weitergabe von Anweisungen. Im Verlaufe der Übung bildeten sich Parallelstrukturen heraus, sodass die ungebundenen HelferInnen nicht vollständig in die Arbeit der Einsatzkräfte integriert waren.

Darüber hinaus wurde deutlich, dass für die Orientierungsfähigkeit der ungebundenen HelferInnen eine klar erkennbare Ansprechperson und die Nachvollziehbarkeit der Einsatzstruktur von großer Bedeutung sind.

**Zusammenfassend gesagt brachte die Übung zwei Erkenntnisse:**

- Eine Einweisung ungebundener HelferInnen ist sinnvoll.
- Eine Qualifikation der Einsatzkräfte zur Einbindung ungebundener HelferInnen erscheint vorteilhaft.

## **2.2 Entstehung und Aufbau des Pilotkonzeptes**

Auf Basis der Erkenntnisse aus der ersten Projekt-Vollübung vom 10.10.2015 fand am 13.01.2016 ein Workshop statt, in dem ExpertInnen aus Praxis (DRK, Feuerwehr) und Forschung (Katastrophenforschungsstelle, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit) der Frage nachgingen, welche Inhalte ein Pilotkonzept für die Fortbildung der Einsatzkräfte im Umgang mit ungebundenen HelferInnen haben sollte. Neben Erkenntnissen, die durch die Vollübung erzielt wurden, waren die wissenschaftlichen Ergebnisse aus dem ENSURE-Projekt von zentraler Bedeutung für dieses Pilotkonzept. So beinhaltet das von der Katastrophenforschungsstelle herausgegebene „Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung“ bereits umfangreiche Handlungsempfehlungen für die im Katastrophenschutz tätigen Organisationen (Schulze/Voss 2016).

Sehr schnell wurde im Workshop klar, dass es im Grunde drei Zielgruppen für eine solche Fortbildung gibt: Neben den Einsatzkräften müssen auch deren Führungskräfte dazu befähigt werden, ungebundene HelferInnen zu integrieren und Einsatzkräfte entsprechend anzuleiten. Darüber hinaus wird den BOS die Ausbildung von gesonderten Fach-Führungskräften empfohlen, die als Ansprechpersonen für ungebundene HelferInnen im Einsatz zur Verfügung stehen sollen.

Im Workshop hatten die ExpertInnen Gelegenheit untereinander abzugleichen, welche Ausbildungsinhalte sie für welche Gruppe (Einsatzkraft, Führungskraft, Fach-Führungskraft) als wichtig erachten.

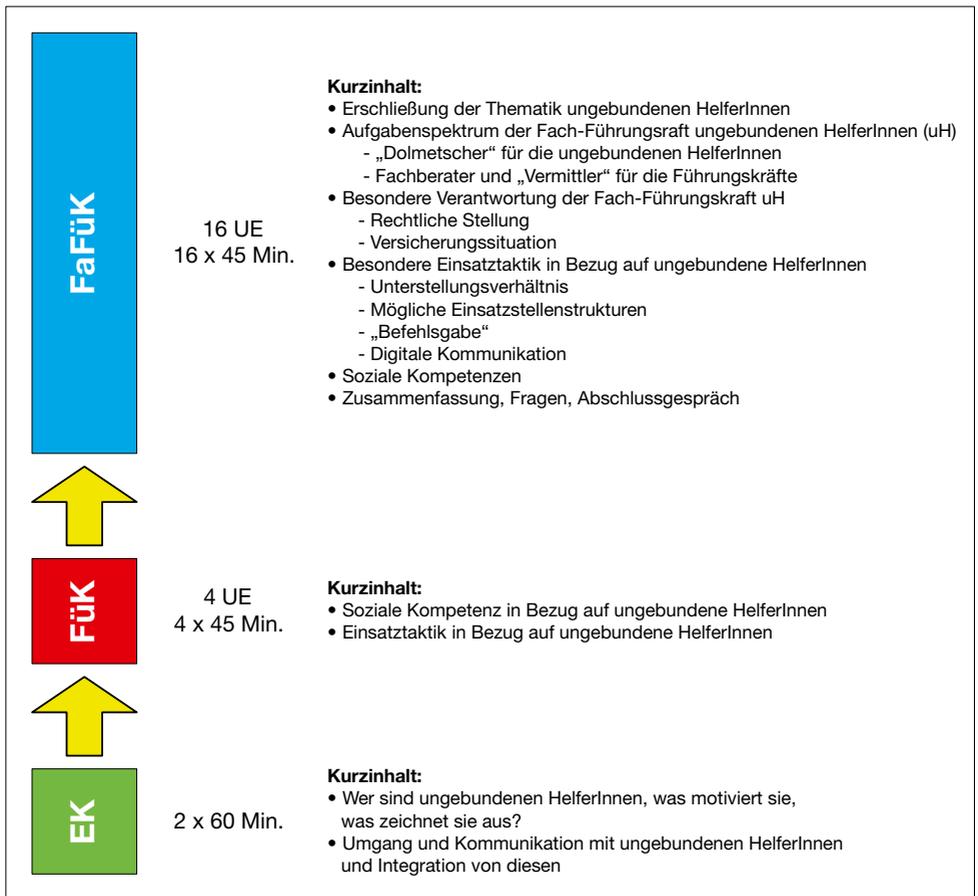
Deutsches Rotes Kreuz			
Zielgruppe	Einsatzkräfte (EK)	Führungskräfte (FüK)	Fach-Führungskräfte (FaFüK)
<b>Umfang/Form</b>	Ausbildung während Bereitschaftsabend (2 x 60 Min.)	Während Führungskräfteausbildung oder -fortbildung (4 UE)	Zweitägige Führungfortbildung (16 UE)
<b>AusbilderIn</b>	Von Leitung beauftragte Person (eingewiesene/r MultiplikatorIn)	Vom Landesverband (Lehrkraft der Führungskräfteausbildung)	Vom Landesverband (Lehrkraft der Führungskräfteausbildung)
<b>Material</b>	Per Leitfaden; dieser ist zu erstellen vom Landesverband oder Generalsekretariat	Per Curriculum; dieses ist zu erstellen vom Landesverband oder Generalsekretariat	Per Curriculum; dieses ist zu erstellen vom Landesverband oder Generalsekretariat
<b>Finanzen/ Kosten</b>	Ehrenamtlich durchgeführt	Durch Katastrophenschutz	Fördergelder, Drittmittel
<b>Anmerkung</b>	Die Ausbildungen bauen aufeinander auf. Es muss also zunächst EK, dann FüK und abschließend FaFüK absolviert werden.		

**Abbildung 1:** Auswertung (modifiziert) des Ausbildungsworkshops vom 13.01.2016

### **Wesentliche Ausbildungskomponenten, die dabei identifiziert wurden, sind:**

- Informationen über die ungebundenen HelferInnen (Wer sind sie? Welche Motivationen bringen sie mit?)
- Sensibilisierung der Einsatz- und Führungskräfte für den potenziellen Mehrwert eines Einsatzes von ungebundenen HelferInnen im Katastrophenschutz (Wann macht ein solcher Einsatz Sinn?)
- Umgang mit ungebundenen HelferInnen (Kommunikation, Konfliktbewältigung, etc.)
- Einbindung von ungebundenen HelferInnen (Ansprache, Aufgabenspektrum, Strukturen, etc.)
- Rahmenbedingungen (Rechtliches, Versicherungsfragen, etc.)

In diesen fünf Bereichen sollen die drei Gruppen in steigender Intensität geschult werden: Den Einsatzkräften wird Grundlagenwissen vermittelt, den Führungskräften und Fach-Führungskräften fortgeschrittenes Fachwissen. Daraus ergibt sich, dass die Ausbildungen aufeinander aufbauen und nacheinander wahrgenommen werden sollten.



**Abbildung 2:** Übersicht über das Ausbildungskonzept für Einsatz- und Führungskräfte

Im Workshop wurde außerdem deutlich, dass viele Komponenten bereits Bestandteil in anderen Ausbildungen sind und daher nicht neu entwickelt werden müssen. Daher kann an vielen Stellen auf bereits vorhandenes Wissen aufgebaut und dieses ergänzt und vertieft werden.

## 2.3 Erkenntnisse aus der zweiten Vollübung

Am 08.10.2016 fand eine zweite Vollübung statt, in der die Erkenntnisse aus der vorausgegangenen ersten Übung bereits Anwendung fanden. Im Vorfeld waren beispielsweise die beteiligten Einsatzkräfte durch die Führungskräfte für die Anforderungen der Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen sensibilisiert worden.

Es zeigte sich, dass dadurch eine bessere Kommunikation zwischen Einsatzkräften und ungebundenen HelferInnen sowie generell eine deutlich bessere Einbindung und Zusammenarbeit stattfand.

Dies war beim DRK auch dadurch möglich, da die ungebundenen HelferInnen in einem eigenen Einsatzabschnitt zusammengefasst wurden. Der hierfür eingesetzte Einsatzabschnittsführer diente vorrangig als „Dolmetscher“ und „Vermittler“ zwischen Einsatzführung und ungebundenen HelferInnen. Der Einsatzabschnitt ungebundene HelferInnen nahm entweder eigenständig Aufgaben wahr oder fungierte als „Personalvermittler“ für andere Einsatzabschnitte. Dieses System bewährte sich bei der zweiten Vollübung auf Anhieb.

Darüber hinaus zeigte sich auch in dieser zweiten Übung der Mehrwert von ungebundenen HelferInnen für einen Einsatzerfolg, insbesondere wenn sie zuvor eine Einweisung erhalten. Da für die zweite Vollübung die vorab ausgebildeten Probanden aus der ersten Vollübung wiedergewonnen werden konnten, war es möglich zu beobachten, inwieweit das Wissen aus der ersten Übung noch vorhanden war. Die Fachbeobachter des DRK bewerteten dies positiv, was auf eine Langzeitwirkung der Ausbildung schließen lässt.

Insgesamt bestätigte die zweite Vollübung, dass die im Forschungsprojekt entwickelten Vorgehensweisen umsetzbar und praktikabel sind. ■

## 3.1 Fortbildung *Einsatzkräfte* zur Integration von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen

**Zeitaufwand:** 2 x 60 Minuten. Die Fortbildung kann beispielsweise während eines Bereitschaftsabends durchgeführt werden.

**Lehrkraft:** Ein/e eingewiesene/r MultiplikatorIn (z. B. eine Fach-Führungskraft, siehe 3.3).

**Lernziel:** Die Einsatzkräfte sollen an die Thematik ungebundene HelferInnen herangeführt werden und ein Verständnis dafür aufbauen. Darüber hinaus soll ihnen Grundlagenwissen im Umgang mit dieser Helferform vermittelt werden.

### 3.1.1 Was und wer sind ungebundene HelferInnen? (60 Minuten)

**Lernziel:** In dieser Unterrichtseinheit soll den Einsatzkräften ein Einblick gegeben werden, wer die ungebundenen HelferInnen sind, was sie motiviert und was sie auszeichnet.

#### Wie seht ihr ungebundene HelferInnen?

In einer kurzen Eingangsdiskussion kann der Kenntnisstand der Gruppe zum Thema ausgelotet werden: Wer hat bereits in früheren Einsätzen Erfahrungen mit ungebundenen HelferInnen gemacht? Wurden sie als störend oder hilfreich wahrgenommen?

#### Warum gibt es ungebundene HelferInnen?

Ungebundene HelferInnen werden aufgrund hoher medialer Aufmerksamkeit als relativ neues Phänomen wahrgenommen. Den Einsatzkräften soll vermittelt werden, dass gesellschaftliche Veränderungen der letzten Jahre dieser Form des Helfens größere Relevanz verliehen haben, dass sie aber tatsächlich eine lange Tradition hat. Spontane Hilfe durch nicht-betroffene BürgerInnen gab es schon immer und wird auch erwartet (Nachbarschaftshilfe). *Tipp:* Hinweis auf Beispiele früherer Katastrophen wie das Oderhochwasser 1997 oder andere, regional relevante, Ereignisse. Spontane Hilfsangebote und Nachbarschaftshilfe gab es bereits in den 70er Jahren, z. B. bei den Waldbränden in der Lüneburger Heide 1975.

*Weiterführende Literatur:*

Sticher, Birgitta (Hrsg.) 2014: Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg. Exemplarisch verdeutlicht an fünf Katastrophenereignissen (Forschungsprojekt Kat-Leuchttürme).

Gesellschaftliche Entwicklungen der letzten Jahr(zehnt)er haben nicht nur die Arbeitswelt und Freizeit verändert, sondern auch, welche Formen freiwilligen Engagements Menschen eingehen. Dass weniger Menschen sich für das klassische Ehrenamt im Katastrophenschutz entscheiden, bedeutet nicht, dass sie nicht bereit wären, sich einzubringen. Dieses Engagement sieht heute aber anders aus.

*Weiterführende Literatur:*

Simonson, Julia/Vogel, Claudia/Tesch-Römer, Clemens 2016: Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Berlin. Deutsches Zentrum für Altersfragen (DZA).

Durch das Internet und Social Media sind ungebundene HelferInnen sehr schnell mobilisierbar. Sie können sich selbst organisieren, ohne auf einen offiziellen Aufruf/Auftrag durch die BOS warten zu müssen, und können jederzeit auf Informationen zur Lage zugreifen.

**Welche Beweggründe haben ungebundene HelferInnen?**

Ähnlich wie klassische Ehrenamtliche haben auch ungebundene HelferInnen in erster Linie altruistische Motive zu helfen. Was sie genau antreibt, ist bisher noch nicht abschließend erforscht worden, jedoch lässt sich eine enge Kopplung zwischen der Wahrnehmung einer Notsituation und einem dadurch ausgelösten situationsbedingten Engagement beobachten. Ihr Interesse gilt weniger der langfristigen Bindung an eine Organisation, als vielmehr der Bewältigung einer direkt erfahrbaren, unmittelbaren Situation. Dennoch spielen auch Faktoren wie Spaß und Gemeinschaft eine wichtige Rolle.

*Weiterführende Literatur:*

Karakayali, Serhat/Kleist, Olaf 2015: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland.

Geißler, Sarah 2014: Motivationen „spontaner“ Hilfeleistungen im Krisen- und Katastrophenfall am Beispiel der Flutereignisse in Marburg 2013.

## Welches Selbstverständnis haben ungebundene HelferInnen von sich und ihrer Hilfeleistung?

Da ungebundene HelferInnen auf eine akute Notsituation reagieren, ist ihr Engagement in der Regel zeitlich begrenzt. Selbst wenn es längere Zeit aufrechterhalten wird, wie beispielsweise in der Flüchtlingshilfe, kann es jederzeit beendet werden. Nichtsdestotrotz nehmen auch ungebundene HelferInnen ihre Arbeit ernst und erachten ihren Beitrag als wichtig und wertvoll.

## Wie unterscheiden sich ungebundene HelferInnen von bekannten Helferformen?

Im Rahmen des Forschungsprojektes INKA hat die DRK-Forschung die verschiedenen Helferformen folgendermaßen eingeordnet:

Selbst- und Nachbarschaftshilfe	Ungebundene HelferInnen	Vorab registrierte, ereignisbezogene HelferInnen	„Klassisches“ Ehrenamt
Spontane (Selbst-) Hilfe von Betroffenen im unmittelbaren persönlichen Umfeld bevor die Rettungskräfte eintreffen bzw. parallel zu deren Arbeit	HelferInnen, die anlassbezogen aktiv werden, sich selbst (mit Hilfe von Social Media) organisieren und i.d.R. über keine Ausbildung im Bevölkerungsschutz verfügen. Nicht Mitglied in einer KatS-Org.	Bsp. Team Österreich (Projekt des ÖRK mit dem Radiosender Ö3): Ehrenamtliche HelferInnen und deren Fähigkeiten und Kenntnisse werden vorab online registriert und sind in der Krise abrufbar. Keine Mitgliedschaft in einer KatSOrg.	Eingebunden in Verbandsstruktur; planmäßiger und vorbereiteter Einsatz
Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden	Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden	Von einer spezifischen Ausbildung im Bevölkerungsschutz kann nicht ausgegangen werden; zumeist AbsolventInnen einer Kurzeinweisung in Arbeitsschutz und die entsprechende Tätigkeit	Gut ausgebildet für den Katastrophenschutz; nehmen regelmäßig an Übungen teil
Sind häufig als ErsthelferIn zur Stelle und befinden sich damit auch im Gefährdungsbereich	I.d.R. kein Einsatz im Gefährdungsbereich per se, nach Einweisung professioneller Einsatzkräfte dennoch möglich	I.d.R. kein Einsatz im Gefährdungsbereich per se, nach Einweisung professioneller Einsatzkräfte dennoch möglich	Einsatz im Gefährdungsbereich i.d.R. möglich



Abbildung 3: Übersicht über Helferformen

## **Warum brauchen wir ungebundene HelferInnen?**

Wenn Zweifel bei den Einsatzkräften bestehen hinsichtlich des Potenzials von ungebundenen HelferInnen, sollten diese Zweifel diskutiert und, wenn möglich, ausgeräumt werden. Eine mögliche Hürde für die Akzeptanz von ungebundenen HelferInnen bei Einsatzkräften ist die Angst vor der Entwertung der eigenen Arbeit. Gut ausgebildete Einsatzkräfte möchten Wertschätzung für ihren Einsatz erfahren und fürchten womöglich den Verlust dieser Wertschätzung. Direkt erlebbare Vorteile des Einsatzes von ungebundenen HelferInnen sind zusätzliche Ressourcen für einfache, arbeitsintensive Aufgaben sowie Entlastung der Einsatzkräfte, die sich dadurch Aufgaben widmen können, die ihre Ausbildung tatsächlich erfordern.

### *Weiterführende Literatur:*

Deutsches Rotes Kreuz 2016: Die Rolle von ungebundenen Helferinnen und Helfern bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen.

INKA-Forschungsverbund (Hrsg.) 2015: Engagiert im Katastrophenschutz. Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement.

Akademie für Ehrenamtlichkeit 2008: Volunteer Pocket Guide Freiwilligenkoordination.

## **3.1.2 Umgang und Kommunikation mit sowie Integration von ungebundenen HelferInnen (60 Minuten)**

**Lernziel:** In dieser Unterrichtseinheit wird praktisches Wissen vermittelt, das bei der effektiven Einbindung von ungebundenen HelferInnen in den Einsatz von Nutzen ist.

### **Wie möchtet ihr selbst behandelt werden, wenn ihr mithelft?**

In der Eingangsdiskussion (ggf. Metaplan-unterstützt) sollen die Einsatzkräfte reflektieren, was für einen Umgang untereinander sie sich im Einsatz wünschen.

### **Wie wird mit ungebundenen HelferInnen kommuniziert und umgegangen?**

Zu vermitteln ist den Einsatzkräften vor allem, dass ungebundene HelferInnen zu behandeln sind wie andere Einsatzkräfte: Sie sollen aktiv in den Einsatz integriert werden. Dies bedeutet, dass ihnen Abläufe und Arbeitsaufträge erklärt werden müssen, die für Einsatzkräfte vielleicht selbstverständlich sind.

Besonders den – bisweilen rauen – Umgangston im Einsatz sind Außenstehende nicht gewöhnt.

Auch Fachbegriffe und Abkürzungen sollten entweder vermieden oder erklärt werden.

Womöglich haben ungebundene HelferInnen kein Bewusstsein für die eigenen – psychischen und physischen – Grenzen. Ähnlich wie unter Ehrenamtlichen sollte besonders darauf geachtet werden, dass sie sich nicht überanstrengen und im Zweifelsfall auch externe Hilfe in Anspruch nehmen.

### **Wie werden ungebundene HelferInnen in den Einsatz integriert?**

Ungebundene HelferInnen können entweder einzelnen Einsatzkräften beigestellt werden oder als eigenständige Gruppe agieren, die dann aber einer Führungskraft unterstellt ist.

### **Welche Besonderheiten sind im Umgang mit ungebundenen HelferInnen zu beachten?**

Auch wenn immer damit gerechnet werden muss, dass ungebundene HelferInnen spontan auftauchen, sind sie nicht als feste Größe einzuplanen – weder lässt sich ihre Anzahl vorhersagen noch, wie lange sie bleiben. Anders als reguläre Einsatzkräfte können sie jederzeit kommen und gehen. In längerfristigen Einsätzen lässt sich diese Unsicherheit über persönliche Kontakte und Pläne verringern; dennoch sollte sie grundsätzlich auch von den Einsatzkräften akzeptiert und integriert werden.

### **Wir, gemeinsam mit den ungebundenen HelferInnen! – Schlussplädoyer**

Die Einsatzkräfte sollen für den Wert sensibilisiert werden, den die Zusammenarbeit mit zusätzlichen HelferInnen aus der Bevölkerung nicht nur für die HelferInnen selbst hat, sondern auch für die Hilfsorganisationen und von einer Katastrophe Betroffenen:

- **Spezialwissen:** Aus der Bevölkerung können Wissen und spezifische Fertigkeiten abgeschöpft werden, z. B. Fremdsprachenkenntnisse in der Flüchtlingshilfe.
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Für das DRK bietet sich die Gelegenheit in Kontakt mit Menschen zu treten und der Bevölkerung seine Werte zu vermitteln. Für die Beziehung zwischen DRK und Bevölkerung ist es wichtig, dass Hilfswillige sich von der Organisation wertgeschätzt fühlen und gute Erfahrungen machen.
- **Ermöglichung von Zusatzangeboten:** Gerade in Notunterkünften können HelferInnen von außen kulturelle und soziale Aktivitäten anbieten, die sonst nicht möglich wären (Beispiele: Konzerte in Notunterkünften während Hochwasser 2013, Fahrradwerkstätten in Flüchtlingsunterkünften).

## **Exkurs:** Risikowahrnehmung und Risikokommunikation im Katastrophenschutz<sup>5</sup>

**Ausgangslage:** Das Deutsche Rote Kreuz sieht sich vor die Herausforderung gestellt, zukünftig eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen im Katastrophenschutz zu fördern. Eine Problematik wird in den fehlenden Kenntnissen der ungebundenen HelferInnen über Risiken und den Katastrophenschutz als solchen erkannt. Sie könnten durch eine falsche Risikoeinschätzung aufgrund mangelnder Fachkenntnis zur Gefahr für sich und andere werden. Ein grundlegendes Verständnis für diese bisher weitestgehend unerforschte Akteursgruppe spielt demnach eine wichtige Rolle.

**Frage und Methodik:** Um eine Antwort auf die Frage zu geben, wie ungebundene HelferInnen im Vergleich zu DRK-Führungskräften Risiken im Katastrophenschutz wahrnehmen und beurteilen, wurde im Rahmen einer Abschlussarbeit<sup>6</sup> die Risikowahrnehmung der beiden Akteursgruppen im Katastrophenschutz Einsatz während des Hochwassers 2013 in Form von qualitativen Interviews<sup>7</sup> erfasst. Die Ergebnisse wurden vor dem Hintergrund ausgewählter theoretischer Konzepte analysiert und interpretiert.

**Ergebnis zur Risikowahrnehmung:** Mit der Studie wurde herausgestellt, welche Risiken für DRK-Führungskräfte und ungebundene HelferInnen, als solche im Einsatz 2013, bewertet wurden und relevant sind. Es handelt sich dabei um jegliche Risikoaspekte, die auf eine Problematik im Einsatz hinweisen oder z. B. durch fehlerhafte Entscheidungen oder schlechte Handhabung negative Folgen haben könnten. Es ergibt sich ein vielseitiges und vielschichtiges Bild unterschiedlicher Risikoaspekte. Es werden dabei für beide Akteursgruppen charakteristische Tendenzen festgestellt. Führungskräfte zeigen sowohl eine größere Homogenität in der Benennung von Risikoaspekten, als auch ein größeres Spektrum an genannten Risiken. Ihr Schwerpunkt liegt dabei auf Kommunikations- und Informationsrisiken, sowohl zwischen Akteuren auf unterschiedlichen Ebenen, als auch in fehlenden Rückfallebenen für Kommunikationstools und -netze. Die Risikoaspekte der ungebundenen HelferInnen weisen weniger Deckung auf und

---

<sup>5</sup> Die Autorin Louisa Schneider, wissenschaftliche Mitarbeiterin im Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz, befasst sich in ihrer Masterarbeit mit dieser Thematik: Schneider, L. (2016): Risikowahrnehmung und Risikokommunikation im Katastrophenschutz. Ein Vergleich von Führungskräften des Deutschen Roten Kreuzes und ungebundenen HelferInnen am Beispiel des Elbhochwassers 2013, Hochschulschrift Universität Heidelberg.

<sup>6</sup> Abschlussarbeit zur Erlangung des akademischen Grades Master of Science. Geographisches Institut, Abteilung Wirtschafts- und Sozialgeographie, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.

<sup>7</sup> Es wurden zehn Akteure insgesamt und damit fünf Personen pro Akteursgruppe befragt. Durch die geringe Fallzahl kann deshalb nicht von einer theoretischen Sättigung ausgegangen werden. Die Ergebnisse der Studie geben somit Hinweise auf die Grundgesamtheit, sind jedoch nicht repräsentativ.

sind im Spektrum der identifizierten Risiken heterogener verteilt. Der Schwerpunkt liegt auf physischen Risikoquellen am Einsatzort. Eigenschutz spielt bei den Ungebundenen eine untergeordnete Rolle.

Risikoaspekte der Führungskräfte	Risikoaspekte der Ungebundenen HelferInnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Größere Homogenität in Sichtweise auf Risiken</li> <li>• Größere Bandbreite: umfassende und vielschichtige Sichtweise auf Risiken</li> <li>• Viele Risikoaspekte im Bereich Krisenkommunikation und Information verortet</li> <li>• Unterschiedliche Risikoaspekte bezüglich ungebundener HelferInnen: positiver Mehrwert nur in Verbindung mit gelungener Einbindung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heterogenität in Sichtweise auf Risiken</li> <li>• Risikoaspekte an unmittelbare Risikoquellen des Einsatzortes geknüpft</li> <li>• Wenig ausgeprägtes Bewusstsein für Eigenschutz</li> <li>• Hierarchische Organisationsstruktur wird als Instrument anerkannt, um Chaos und folglich Risiken zu vermeiden</li> </ul>

**Abbildung 4:** Die identifizierten Risikoaspekte des Hochwassereinsatzes 2013 im Vergleich – Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen DRK-Führungskräften und ungebundenen HelferInnen (Louisa Schneider 2016)

Mit der inhaltlichen Interpretation der Ergebnisse wird der Risikowahrnehmungsprozess der beiden Akteursgruppen analysiert und interpretiert. Es wird damit die zu Beginn gestellte Forschungsfrage beantwortet, welche Bewertungsmuster die Risikowahrnehmung der Akteursgruppen beeinflussen. Es werden dabei sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede festgestellt. Zur Bewertung von physischen Risiken und Gefahrenquellen ist insbesondere das Merkmal Betroffenheit, als direkte Schadenseinwirkung und Unmittelbarkeit, in räumlicher und zeitlicher Nähe bestimmend.

Unterschiede zeigen sich in der Beurteilung von Handlungs- und Entscheidungsfolgen. Beide Gruppen stützen sich dabei auf bereits bekanntes und als glaubwürdig erklärtes Wissen (*Verankerung*). Entscheidender Unterschied ist jedoch die Wissensgrundlage. Diese bildet bei DRK-Führungskräften ihre einheitliche Ausbildung und Erfahrungen im Katastrophenschutz. Es existiert ein weitgehend homogenes und spezialisiertes Expertenwissen. Das Vorwissen der ungebundenen HelferInnen variiert hingegen je nach persönlichem Hintergrund. Es kann folglich ein fundiertes Wissen über relevante Sachverhalte vorhanden sein, ebenso jedoch auch nicht. Trifft Letzteres zu, greifen die ungebundenen HelferInnen häufig auf verallgemeinerungsfähige Schlüsse zurück, die mit ihrer eigenen Logik korrelieren (*Repräsentativität*).

Bei den Führungskräften spielt eine schnelle Einordnung von Informationen und die Orientierung an bewährten Strukturen eine wichtige Rolle, um möglichst handlungsfähig zu bleiben (*Selbstwirksamkeit*). Routinemäßige, standardisierte Vorgehensweisen im Katastrophenschutz sind hier dienlich. Als übergeordnetes Urteilkriterium tritt bei den Führungskräften besonders deutlich das Merkmal der Kontrollierbarkeit hervor, wohingegen bei den befragten ungebundenen HelferInnen mehr der Aspekt der Freiwilligkeit eine Rolle spielt. Die Tatsache, dass sie sich mit der Hilfstätigkeit spontan für ein Risiko entschieden haben, führt dazu, dass damit einhergehende Risiken weniger stark hinterfragt werden oder als geringer wahrgenommen werden (*Freiwilligkeit*).

Art des Risikos	DRK-Führungskräfte	Ungebundene HelferInnen
<b>Physische Risiken und Gefahrenquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Betroffenheit</i>: direkte Schadenswirkung auf den Menschen</li> <li>• <i>Unmittelbarkeit</i>: räumliche und zeitliche Nähe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Betroffenheit</i>: direkte Schadenswirkung auf den Menschen</li> <li>• <i>Unmittelbarkeit</i>: räumliche und zeitliche Nähe</li> </ul>
<b>Handlungs- und Entscheidungsfolgen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verankerung</i>: Erfahrungswissen aus Einsätzen und Inhalte der Helferausbildung im DRK</li> <li>• <i>Selbstwirksamkeit</i>: Beurteilung, um Handlungen effektiv auszuführen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verankerung</i>: unbekanntes Vorwissen</li> <li>• <i>Repräsentativität</i>: verallgemeinerungsfähige Schlüsse, die als logisch erachtet werden</li> </ul>
<b>Übergeordnetes Urteilkriterium (Merkmal der Risikoursache)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kontrollierbarkeit</i>: Vorhersehbarkeit eines Vorgangs, Einpassung in Strukturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Freiwilligkeit</i>: Entscheidung für ein Risiko führt dazu, sich selbst für weniger gefährdet zu halten</li> </ul>

**Abbildung 5:** Wesentliche Faustregeln und Urteilkriterien des Risikowahrnehmungsprozesses zur Risikobeurteilung von DRK-Führungskräften und ungebundenen HelferInnen (Louisa Schneider 2016)

Die starke Beurteilung eines Risikoaspekts der DRK-Führungskräfte anhand seiner Kontrollierbarkeit zeigt sich unter anderem in der Sicht auf die ungebundenen HelferInnen als Risiko für sich und andere.

Ein positiver Mehrwert in den ungebundenen HelferInnen wird meist nur dann anerkannt, wenn diese sich in existierende Strukturen einfügen, unabhängig davon, ob bereits positive oder negative Erfahrungen mit Ungebundenen gesammelt wurden. Von den Ungebundenen wird eine hierarchische Organisationsstruktur im Katastrophenschutz dagegen als vorteilhaft und erforderlich beschrieben und die Bereitschaft, ja sogar der Wunsch geäußert, sich in solche einzufügen. Hieraus lässt sich eine Diskrepanz zwischen wahrgenommenem und tatsächlichem Grad

der Kontrolle aufseiten der DRK-Führungskräfte vermuten und damit einhergehend zwischen subjektivem und real existierendem Risiko.

**Implikationen für die Risikokommunikation:** Um derartige Missverständnisse zwischen den Akteursgruppen abzubauen und generell ein besseres Verständnis sowohl auf kommunikativer als auch auf inhaltlicher Ebene aufzubauen, muss ein Dialog über Risiken zwischen den Akteursgruppen geführt werden. Die Kommunikation muss nach allen Seiten offen bleiben, um Mitwirkungsrechte der Bürger einzuschließen sowie Risiken transparent und nachvollziehbar zu vermitteln. Risiken müssen auf unterschiedlichen Ebenen kommuniziert und diskutiert werden und damit Eingang in die Wahrnehmung von Individuen finden. Auf diese Weise kann die Bevölkerung für den Eigenschutz und für Verhaltensregeln im Katastrophenschutz sensibilisiert werden, ohne dabei Ängste und Panik zu schüren. Es gilt ein angemessenes Risikobewusstsein basierend auf der realen Einschätzung von Gefahren zu entwickeln, so dass sich der „risikomündige“ Bürger selbst als eigenverantwortlicher Akteur begreift.

### **3.2 Fortbildung *Führungskräfte* zur Integration und Führung von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen**

**Zeitaufwand:** Vier Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Minuten in zwei Blöcken<sup>8</sup>. Die Fortbildung wird eigenständig (halbtägig) durchgeführt oder in eine Führungsfortbildung integriert (z. B. Umgang mit Social Media).

**Lehrkraft:** Eingewiesene Lehrkraft in der Führungskräfteausbildung

**Lernziel:** Die Führungskräfte sollen mit der Thematik der ungebundenen HelferInnen weiter vertraut gemacht werden und es soll bei ihnen ein sozial kompetenter Umgang mit diesen HelferInnen gefördert werden. Darüber hinaus sollen den Führungskräften einsatztaktische Spezifika zu ungebundenen HelferInnen vermittelt werden.

---

<sup>8</sup> Die Zeitangaben (Unterrichtseinheiten = UE) in dem Pilotkonzept sind erste Fixierungen und sollen nur Anhaltspunkte darstellen, welche individuell angepasst werden können.

### **3.2.1 Soziale Kompetenz in Bezug auf ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten)**

**Lernziel:** In diesen zwei Unterrichtseinheiten werden Charakteristika und Besonderheiten der ungebundenen HelferInnen behandelt und der richtige (soziale) Umgang mit ihnen diskutiert.

#### **(Warum) Brauchen wir ungebundene HelferInnen?**

Zweck dieser Eingangsdiskussion ist es, die Stimmungslage unter den Teilnehmenden auszuloten: Wie stehen sie ungebundenen HelferInnen gegenüber? Haben sie eigene Erfahrungen gemacht? Je nach Ergebnis einer solchen Diskussion kann die Lehrkraft den Rest der Unterrichtseinheit darauf anpassen.

#### **Wie hat sich Engagement verändert?**

Freiwilliges Engagement hat sich in den letzten Jahrzehnten stark verändert. Dafür sind verschiedene Faktoren verantwortlich:

- **Verändertes Freizeitverhalten:** Ein größeres Angebot an Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung trifft auf eine schwächere langfristige Bindung an Vereine o. Ä.
- **Mobilität/Flexibilität:** In Ausbildung, Studium und Beruf sind die Ansprüche an die Menschen gestiegen, zu häufigen Ortswechseln bereit und auch zu unregelmäßigen Zeiten verfügbar zu sein. Dies erschwert ein langfristiges stabiles soziales Engagement.
- **Informationszeitalter:** Heute bestehen dank Internet, Social Media und mobilen Endgeräten grenzenlose Möglichkeiten der Informationsgewinnung, selbstständigen Organisation und Mobilisierung. Ungebundene HelferInnen gewinnen dadurch eine gewisse Unabhängigkeit von Organisationen.

#### **Wer kann welche Aufgaben übernehmen?**

**Ungebundene HelferInnen allgemein:** Welche Arbeiten von ungebundenen HelferInnen grundsätzlich übernommen werden können, sollte im eigenen Umfeld eines Einsatzes festgelegt werden. Kriterien dafür können sein: Eigen- und Fremdgefährdung, Erfordernis besonderer Kenntnisse/Fertigkeiten, Kontakt mit sensiblen Daten.

**SpezialistInnen:** Es bestehen darüber hinaus Möglichkeiten der Nutzung von Spezialkenntnissen (z. B. Ortskundige, DolmetscherInnen, ÄrztInnen, Pflegekräfte).

#### **Welche Besonderheiten sind ungebundenen HelferInnen gegenüber zu beachten?**

**Erklärung:** Anders als den offiziellen Einsatzkräften, ist den ungebundenen HelferInnen Sinn und Zweck der von ihnen zu übernehmenden Arbeit nicht automatisch ersichtlich. Da sie nicht

mit dem System Katastrophenschutz vertraut sind, muss ihnen erklärt werden, warum verschiedene Aufgaben wichtig sind.

**Wertschätzung:** Der Einsatz von ungebundenen HelferInnen ist nicht selbstverständlich und entspringt auch keiner von vornherein bestehenden Verpflichtung.

**Keine Planbarkeit:** Ungebundene HelferInnen in Katastrophen und anderen Krisensituationen sind zwar mittlerweile ein Anblick, an den die Öffentlichkeit sich gewöhnt hat, es handelt sich bei ihnen aber dennoch um *keine planbare Größe!* Da nie genau abzuschätzen ist, ob und wie viele ungebundene HelferInnen am Einsatzort auftauchen und ihre Hilfe anbieten, sollten sich Führungskräfte der BOS nicht auf dieses Hilfsangebot verlassen.

### **Wie ist mit ungebundenen HelferInnen umzugehen?**

**Anerkennung:** Wie auch den eigenen Einsatzkräften sollte ungebundenen HelferInnen Anerkennung für ihr geleistetes Engagement gezollt werden. Freundlichkeit, Geduld und Aufmerksamkeit verstehen sich von selbst, ebenso wie ein Dankeschön am Ende des Einsatz(tag)es.

**Akzeptanz von Besonderheiten:** Ungebundene HelferInnen unterscheiden sich von klassischen Ehrenamtlichen. Führungskräfte sollten dafür sensibilisiert sein, ohne deswegen die Arbeit von ungebundenen HelferInnen abzuwerten.

### **Was geschieht nach dem Einsatz?**

**Debriefing:** Nach dem Einsatz sollte es die Möglichkeit des Feedbacks und der Verarbeitung des Erlebten geben. Dies kann z. B. in einer Versammlung aller Beteiligten am Ende eines Einsatz(tag)es geschehen.

**Alles gut?** Ebenso wichtig ist die Klärung der physischen und psychischen Integrität der ungebundenen HelferInnen. Ggf. sollte auf Angebote der Einsatznachsorge aufmerksam gemacht werden.

## **3.2.2 Einsatztaktik und ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten)**

**Lernziel:** Die Führungskräfte lernen in diesen zwei Unterrichtseinheiten, wie sie den Einsatz von ungebundenen HelferInnen organisieren können.

## **Welche rechtlichen Rahmenbedingungen regeln den Einsatz von ungebundenen HelferInnen?**

Siehe Informationsblatt „Rechtliche Stellung und Versicherungssituation von ungebundenen HelferInnen“ (Anhang 7.2).

### *Weiterführende Literatur:*

Erkens, Harald 2016: Rechtliche Rahmenbedingungen. In: Deutsches Rotes Kreuz 2016: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 3, S. 30-36.

## **Müssen ungebundene HelferInnen registriert werden?**

Für Versicherungsschutz und Nachsorge sollte eine Registrierung immer vorgenommen werden, soweit möglich. Für aufzunehmende Daten siehe Taschenkarte (Anhang 7.1).

## **Wo sind die Grenzen des Einsatzes von ungebundenen HelferInnen?**

**Sicherheit:** Die physische Sicherheit von ungebundenen HelferInnen darf nicht gefährdet werden.

**Selbstschutz:** Anders als Einsatzkräfte sind viele ungebundene HelferInnen nicht dafür sensibilisiert, ihre eigenen Grenzen zu erkennen, sowohl körperlicher als auch seelischer Natur. Führungskräfte sollten daher darauf achten, dass ungebundene HelferInnen sich nicht überfordern und ausreichend Pausen einlegen.

## **Wie werden ungebundene HelferInnen in die taktische Führungsstruktur integriert?**

**Verantwortung:** Sind ungebundene HelferInnen an einer Einsatzstelle aktiv, ist die Einsatzführung für sie verantwortlich.

**Einteilung:** Ein „Einsatzabschnitt ungebundene HelferInnen“ kann eigenständige Aufgaben wahrnehmen oder auch einen Pool an HelferInnen für andere Abschnitte bilden.

**Kommunikation:** In der Kommunikation ist besonders auf Verständlichkeit zu achten: BOS-typische Terminologie entweder vermeiden oder erklären. Nicht zu vernachlässigen ist auch die Kommunikation über Social Media und die Nutzung von digitalen Alarmierungssystemen (z. B. ENSURE-App).

Für Beispiel siehe Abbildung 6 ( S. 35).

## **Abschlussdiskussion**

In der Abschlussdiskussion sollen die Teilnehmenden angeregt werden, zu reflektieren, welchen Nutzen die Fortbildung für sie gebracht hat, z. B.:

- Was habe ich Neues gelernt?
- Welche Einstellung hatte ich vorher gegenüber ungebundenen HelferInnen? Hat sie sich geändert?
- Wie würde ich heute auf Hilfsangebote aus der Bevölkerung reagieren?

## **3.3 Fortbildung *Fach-Führungskräfte* zur Integration und Führung von und im Umgang mit ungebundenen HelferInnen**

**Exkurs:** Die neu zu schaffende Position der Fach-Führungskraft fungiert als vermittelnde Stelle zwischen ungebundenen HelferInnen und Führungskräften. Sie kann als Führungskraft einen gesonderten „Einsatzabschnitt ungebundene HelferInnen“ führen und in Personalunion als FachberaterIn für die Thematik ungebundene HelferInnen in Einsatzführungen, -leitungen und Stäben eingesetzt werden. Für diese Position sollen eigens dafür ausgesuchte Führungskräfte ausgebildet werden, die eine besondere Eignung dafür zeigen. Sie sollen sowohl kompetente und empathische Ansprechpersonen bzw. AnleiterInnen für ungebundene HelferInnen sein als auch eine vermittelnde „Dolmetscherfunktion“ zwischen ungebundenen HelferInnen und den anderen Führungskräften wahrnehmen. Die Fach-Führungskräfte können so in die herkömmliche Führungsstruktur integriert werden. Eine hohe Qualität der Fach-Führungskräfte ist unabdingbar. Es sollten nur solche Führungskräfte diese Position einnehmen, die dafür eine Affinität und eine besondere Eignung zeigen. Vergleichbar ist das Aufgabenspektrum der Fach-Führungskraft mit der des Freiwilligenmanagers: Bei diesem handelt es sich um eine ausgewählte Ansprechperson im Verband, die für die zielgruppengerechte Ansprache und Integration von ungebundenen HelferInnen in den Einsatz des Katastrophenschutzes des DRK zuständig sind (siehe Deutsches Rotes Kreuz 2016).

### **Zeitaufwand:**

- 16 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Minuten über zwei Tage (Wochenende)
- Eigenständige Fortbildung
- Gemeinsamer Abend zum gegenseitigen Austausch und dem Aufbau eines Netzwerks

**Lehrkraft:** Eingewiesene Lehrkraft in der Führungskräfteausbildung. Ggf. zwei Lehrkräfte (ein Lehrkraftwechsel während der Fortbildung sollte unbedingt vermieden werden).

### **Voraussetzungen:**

- Mindestens abgeschlossene Gruppenführerausbildung
- Abgeschlossene Fortbildungen gemäß 3.1 und 3.2.
- Vorbereitendes, verbindliches Lesen des Handlungsleitfadens der Katastrophenforschungsstelle sowie der Schriften der Sicherheitsforschung – Band 1, Teil 1 bis 3 (siehe Literaturverzeichnis).

### **Mögliche Eignungsverfahren:**

- **Eigeninitiative:** Eine Führungskraft meldet sich für die Fortbildung. Ein fachkompetentes Gremium stellt durch eine Befragung die Eignung fest.
- **Im Einsatz:** Eine Führungskraft fällt im Einsatz mit ungebundenen HelferInnen (z. B. Flüchtlingshilfe) als potenzielle Fach-Führungskraft auf und wird gezielt angesprochen.
- **Gezielte Suche:** Unter den vorhandenen Führungskräften werden potenzielle Fach-Führungskräfte identifiziert und durch eine entsprechende Befragung deren Affinität und Eignung festgestellt.

**Lernziel:** Die Fach-Führungskräfte sollen auf ihre zukünftigen Aufgaben als Vermittler zwischen ungebundenen HelferInnen und Führungskräften des DRK vorbereitet werden. Dies umfasst sowohl soziale Kompetenzen als auch einsatztaktisches Wissen.

### **3.3.1 Eingangsdiskussion (2 x 45 Minuten)**

#### **(Warum) Brauchen wir ungebundene HelferInnen?**

Ziel der Eingangsdiskussion zur Erschließung der Thematik ungebundene HelferInnen ist es, einen gemeinsamen Wissensstand der Teilnehmenden zu erreichen. Die Lehrkraft soll einen Eindruck über die „Gefühlslage“ und das Meinungsbild der Teilnehmenden bekommen. Idealerweise sollte dabei herauskommen, dass die Teilnehmenden von der Wichtigkeit des Themas und dem Einsatz von ungebundenen HelferInnen überzeugt sind. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die manifestierte Überzeugung der Lehrkraft („Überzeugungstäter“).

*Methodenvorschlag:* Gruppendiskussion mit Hilfe eines Metaplans

### **3.3.2 Aufgabenspektrum der Fach-Führungskraft für ungebundene HelferInnen (2 x 45 Minuten)**

**Lernziel:** In diesen zwei Unterrichtseinheiten erfahren die Fach-Führungskräfte, welche Aufgaben sie gegenüber ungebundenen HelferInnen auf der einen Seite und der Einsatzführung auf der anderen Seite wahrnehmen.

#### **Welche Aufgaben hat die Fach-Führungskraft gegenüber ungebundenen HelferInnen?**

- Rolle „Dolmetscher“ und „Erklärer“
- Registrierung
- Einweisung in Einsatz, Sicherheit, Grundlagen, Besonderheiten
- Zuweisung von Aufgaben, ggf. Übergabe an anderen Einsatzabschnitt
- Betreuung der ungebundenen HelferInnen während des Einsatzes (Fürsorge)
- Überwachung, dass der/die ungebundene HelferIn vollständig integriert ist
- Grenzen der ungebundenen HelferInnen überwachen und sie ggf. aus dem Einsatz nehmen (Verantwortung)
- Einsatznachbesprechung mit den ungebundenen HelferInnen
- Vorbeurteilung von Belastungsstörungen bei ungebundenen HelferInnen (Fürsorge)
- Verabschiedung und Danksagung an die ungebundenen HelferInnen (Dankeskultur und nachträgliche Fürsorge)
- (Betreuung/Ansprechperson der ungebundenen HelferInnen auch nach dem Einsatz)

#### **Welche Aufgaben hat die Fach-Führungskraft gegenüber Einsatzkräften/ Führungskräften/Einsatzführung?**

Rollen:

- Unterstellte bzw. beigestellte Führungskraft
- EinsatzabschnittsführerIn ungebundene HelferInnen
- FachberaterIn
- „VermittlerIn“ zwischen ungebundenen HelferInnen und Einsatzführung
- Fachberatung der Einsatzführung bzgl. Leistungsfähigkeit, Nutzbarkeit und Besonderheiten der ungebundenen HelferInnen

Die Einsatzführung kann auf ihr bekannte und gewohnte Strukturen (DV 100) zurückgreifen und diese für sich „normal“ nutzen. Die möglichst weitgehende Integration der ungebundenen HelferInnen in bekannte Strukturen erleichtert der Einsatzführung ihre Einordnung. Dies kann helfen, Ressentiments und Verunsicherung vorzubeugen.

### 3.3.3 Verantwortung und rechtliche Rahmenbedingungen (2 x 45 Minuten)

**Lernziel:** Die Fach-Führungskräfte lernen, welche besondere Verantwortung sie für die ungebundenen HelferInnen tragen, vor welchem rechtlichen Hintergrund sie diese Verantwortung wahrnehmen und wo die Grenzen des Einsatzes von ungebundenen HelferInnen liegen.

#### **Welche besondere Verantwortung hat die Fach-Führungskraft für die ungebundenen HelferInnen?**

Einsatzvorbereitung/im Einsatz/Einsatznachbereitung:

- Briefing: Informationskarte für ungebundene HelferInnen
- Führung: Führung im Grundsatz wie Einsatzkräfte, aber mit einem nochmals verstärkten Schwerpunkt bzgl. Empathie, Einfühlungsvermögen, Erklärungsbedarf und Geduld
- De-Briefing: Einsatznachbesprechung mit den Schwerpunkten Erlebnisbewältigung, Belastungsstörungen und Dankeskultur

*Weiterführende Literatur:*

Für detaillierte Informationen zu Ansprache und Betreuung ungebundener HelferInnen siehe auch: Deutsches Rotes Kreuz 2016: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 3.

#### **Welche rechtliche Stellung haben ungebundene HelferInnen? Wie sind ungebundene HelferInnen versichert?**

Siehe Informationsblatt „Rechtliche Stellung und Versicherungssituation von ungebundenen HelferInnen“ (Anhang 7.2)

#### **Welche PSA und Arbeitsgeräte werden gestellt?**

Mögliche Beispiele:

- Arbeitsschutzhandschuhe
- Filtermaske
- Warn-/Kennzeichnungsweste
- Arbeitsgerät

#### **Wo liegen die Grenzen des Einsatzes von ungebundenen HelferInnen?**

- Unzureichende PSA der ungebundenen HelferInnen für die Aufgabe
- Physische Grenzen der ungebundenen HelferInnen
- Psychische Grenzen der ungebundenen HelferInnen (PSNV)

- Eigengefährdung der ungebundenen HelferInnen
- Fremdgefährdung durch ungebundene HelferInnen
- Gefährdung der ungebundenen HelferInnen durch Einsatzsituation

### **3.3.4 Besondere Einsatztaktik in Bezug auf ungebundene HelferInnen (4 x 45 Minuten)**

**Lernziel:** Die Teilnehmenden befassen sich mit ihrer eigenen und der Stellung der ungebundenen HelferInnen in der Einsatzstruktur sowie ihrem Verhältnis zueinander.

#### **Wem sind die ungebundenen HelferInnen unterstellt?**

Wenn ungebundene HelferInnen an einer Einsatzstelle tätig werden, ist die Einsatzführung der Einsatzstelle verantwortlich für sie. Daraus ergibt sich, dass die Verantwortlichen auch gegenüber den ungebundenen HelferInnen weisungsbefugt sind. Das Unterstellungsverhältnis ist das gleiche wie gegenüber einer Einsatzkraft. Aber: Der/die ungebundene HelferIn kann den Einsatz jederzeit beenden. Der Einsatz von ungebundenen HelferInnen ist keine feste, sichere Planungsgröße! Bei Fehlverhalten können ungebundene HelferInnen der Einsatzstelle verwiesen werden.

#### **Welche Möglichkeiten bestehen, ungebundene HelferInnen in die Einsatzstellenstruktur zu integrieren?**

Führung:

- EinsatzabschnittsführerIn
- EinsatzabschnittsführerIn mit FührungsassistentIn
- Führungstrupp
- Führungsgruppe
- Beigestellt: PSNV-Kraft

Struktur:

- Einsatzabschnitt ungebundene HelferInnen, welcher eine eigenständige Aufgabe erfüllt
- Einsatzabschnitt ungebundene HelferInnen als „Personalleasing“ für andere Einsatzabschnitte

## **Wie kann die Fach-Führungskraft zwischen ungebundenen HelferInnen und Einsatzführung vermitteln?**

Formen:

- Als EinsatzabschnittsführerIn
- Als FachberaterIn des/der EinsatzführerIn
- Als FachberaterIn des Stabs oder Position S12/S13/S14

Aufgaben:

- Leistungsfähigkeit der ungebundenen HelferInnen für die Einsatzführung einschätzen und definieren
- Besonderheiten der ungebundenen HelferInnen gegenüber der Einsatzführung vertreten

**Führungsstil:** Situationsangepasst kooperativ bis Laisser-faire, im Gefahrenfall autoritär (*in der Einweisung zu erklären*).

**Umgang:** Möglichst verständnisvoll und geduldig.

## **Was ändert sich bei längerfristigen Einsätzen?**

**Arbeitsplanung:** Wenn ungebundene HelferInnen, z. B. in Notunterkünften, über einen längeren Zeitraum mithelfen, können „Dienstpläne“ erstellt werden.

**Kommunikation:** Kanäle, um mit HelferInnen dauerhaft in Kontakt zu bleiben, sind E-Mail-Listen, SMS, Facebook, Nachrichtendienste wie WhatsApp, Telegram, Threema oder Etherpads.

**Einweisungen:** Vermittlung von Grundlagenwissen auch zu Arbeit und Struktur des DRK.

**Hinweis:** Im Rahmen der Flüchtlingshilfe haben viele DRK-Verbände bereits Erfahrungen mit der längerfristigen Einbeziehung ungebundener HelferInnen gesammelt.

*Weiterführende Literatur:*

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) 2014: Social Media. In: Bevölkerungsschutz 2014:3.

Deutsches Rotes Kreuz 2015c: Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer\_innen in Flüchtlingsunterkünften.

Deutsches Rotes Kreuz 2014b: Ein Leitfaden zum Umgang mit Social Media im DRK. Online abrufbar unter: [www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Das\\_DRK/Strategie/Leitfaden\\_Soziale\\_Medien.pdf](http://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Das_DRK/Strategie/Leitfaden_Soziale_Medien.pdf)

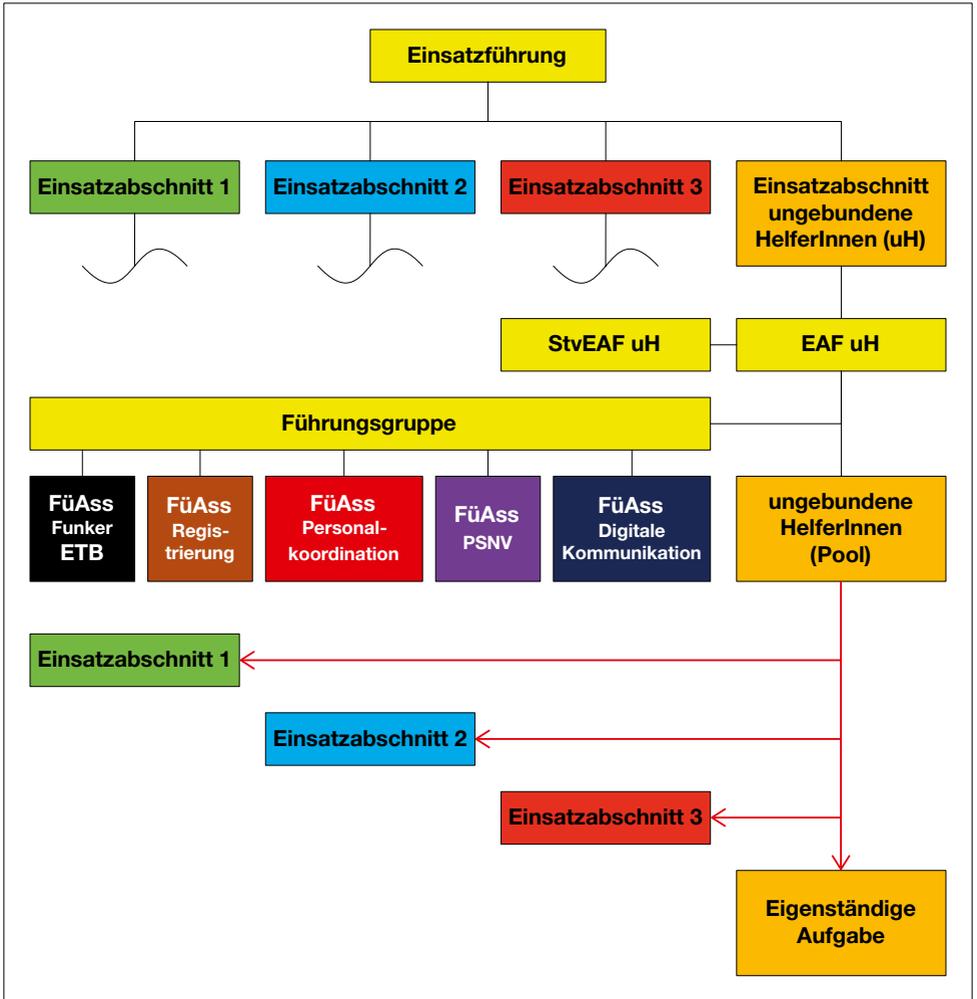


Abbildung 6: Beispiel einer möglichen Einsatzstellenstruktur

### 3.3.5 Soziale Kompetenz (4 x 45 Minuten)

**Lernziel:** Diese vier Unterrichtseinheiten befassen sich mit den sozialen Aspekten der Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen: Teambildung, Kommunikation und Konfliktbewältigung. Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, ein positives Klima der Zusammenarbeit mit ungebundenen HelferInnen schaffen zu können.

#### **Was zeichnet ein Team aus und wie kann ich die Vorteile von Teamarbeit nutzen?**

Mögliche Definitionen eines Teams:

- Ein Zusammenschluss von mehreren Personen zur Lösung einer bestimmten Aufgabe bzw. zur Erreichung eines bestimmten Ziels.
- Eine zeitweilige Leistungs- und Wertegemeinschaft, die bestimmte Anforderungen und Rahmenbedingungen in einer Organisation voraussetzt.

Voraussetzungen effektiver Teamarbeit:

- Verständnisbereitschaft und Einfühlungsvermögen
- Kooperationsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktlösungsbereitschaft und Kritikfähigkeit

Vorteile effektiver Teamarbeit:

- Unterschiedliche Qualifikationen werden eingebracht
- Wissensaustausch und -erweiterung
- Gegenseitige Motivation durch Zusammengehörigkeit
- Risiko von Fehlentscheidungen wird vermindert
- Toleranz, Fairness und soziales Verhalten werden gefördert

Barrieren effektiver Teamarbeit:

- Gruppendenken
- Erhöhte Risikobereitschaft – „Risky Shift“
- Untermotivierung

#### **Wie kann ich effektiv und positiv mit ungebundenen HelferInnen kommunizieren?**

Leitlinien effektiver Kommunikation:

- Direkte Ansprache
- Kurze Sätze formulieren
- Verständlich formulieren (keine „Fachbegriffe“)

- Reizwörter vermeiden
- Beobachtungen schildern
- Eigene Meinung darstellen (Ich-Botschaften senden)
- Wünsche/(An-)Forderungen direkt formulieren
- Verbindliche Verabredungen treffen
- Ggf. Beziehung klären
- Störungen ansprechen

**Schwierigkeiten bei der Vermittlung von Informationen:** Kommunikation ist ein komplexer Vorgang, bei dem vieles „(falsch) ankommen“ kann. Darstellen lässt sich dies z.B. am Modell der vier Seiten einer Nachricht. Demzufolge hat jede vom Sender vermittelte Nachricht vier Teilaspekte, die vom Empfänger unterschiedlich aufgenommen werden können:

- Der Sachinhalt: Worüber ich dich informiere.
- Die Selbstoffenbarung: Was ich von mir selbst kundgebe.
- Der Apell-Aspekt: Wozu ich dich veranlassen möchte.
- Die Beziehungsseite: Wie wir zueinander stehen/wie ich dich beurteile.

*Weiterführende Literatur:*

Schulz von Thun, Friedemann 1981: Miteinander Reden. 1: Störungen und Klärungen, Reinbek bei Hamburg.

### **Wodurch entstehen Konflikte? Worauf sollte ich achten?**

**Konfliktpotenzial durch ungebundene HelferInnen:**

- Fehl- und Überinterpretation von Sachverhalten
- Uneinsichtigkeit bei Struktur und Sicherheit
- Eigenwille und Ungehorsam (Führungsentzug)
- Aufwiegeln und Instrumentalisieren

**Konfliktpotenzial durch Einsatz- und Führungskräfte:**

- Ablehnung der ungebundenen HelferInnen („Nehmen uns die Arbeit weg“).
- Diffamierung der ungebundenen HelferInnen („Können nichts, stören nur, sind nur Mehraufwand und Ballast“).
- Verweigerung des Einsatzes von ungebundenen HelferInnen („Sind unnützlich“).

### **3.3.6 Zusammenfassung, offene Fragen und Abschlussgespräch (2 x 45 Minuten)**

**Lernziel:** Die Teilnehmenden sind in der Lage, zusammenzufassen, was die Position der Fach-Führungskraft für ungebundene HelferInnen auszeichnet. Sie können ihre offenen Fragen an die Lehrkraft richten und zum Abschluss ein Fazit zu der Fortbildung ziehen.

#### **Was sind die zentralen Eckpunkte einer Fach-Führungskraft für ungebundene HelferInnen?**

- Zusammenfassung durch die Teilnehmenden
- Aufgaben, notwendige Fertigkeiten, besondere Herausforderungen

#### **Welche offenen Fragen sind während der Fortbildung nicht beantwortet worden?**

Offene Fragen der Teilnehmenden aufnehmen und möglichst gleich beantworten. Ist dies nicht möglich, die Fragen später mit den betreffenden Gremien klären und die Antwort allen Teilnehmenden zukommen lassen.

#### **Abschlussdiskussion**

Im finalen Gespräch sollen die Teilnehmenden ihren Eindruck von der Fortbildung schildern und ggf. diskutieren. Jede/r soll ein abschließendes Statement treffen und die Frage beantworten, wie er/sie diese Ausbildung nun ein- und umsetzen sowie andere von dieser Thematik überzeugen will. ■

Der Katastrophenschutz in Deutschland stützt sich auf das Engagement hervorragend ausgebildeter und erfahrener Ehrenamtlicher. Die Fähigkeiten von Ehrenamtlichen im Katastrophenschutz können nicht ersetzt werden, sie bilden die Basis für die Bewältigung von Krisensituationen.

In der Zukunft gilt es jedoch für die professionellen Einsatzstrukturen des Katastrophenschutzes die unter Umständen bereits selbstkoordinierten Hilfeleistungsstrukturen<sup>9</sup> oder spontanen Hilfsangebote aus den Reihen der Bevölkerung anzunehmen, diese Hilfe zu moderieren sowie übergeordnet zu organisieren und in die eigenen Einsatzstrukturen bedarfsgerecht zu integrieren. Dies bedeutet eine neue Verantwortung für die Ehrenamtlichen.

Zwar werden durch die ungebundenen HelferInnen Einsatzkräfte von niedrigschwelligen und arbeitsintensiven Aufgaben entlastet und haben so mehr Zeit, sich auf Pflichten zu konzentrieren, die ihre fachliche Qualifikation und Ausbildung voraussetzen. Jedoch bedeutet die Vorbereitung auf die Zusammenarbeit mit diesen ungebundenen HelferInnen, ihre Einweisung und Betreuung einen zusätzlichen Arbeitsaufwand für Einsatz- und Führungskräfte.

Das in dieser Publikation vorgestellte Pilotkonzept für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften des DRK skizziert einen ersten Schritt zur Einbeziehung ungebundener HelferInnen am Beispiel des Ausbildungszentrums des Landesverbandes Berliner Rotes Kreuz. Weder ist das Konzept als allgemeingültige Handlungsanweisung zu verstehen, noch wurde es in der Praxis für das gesamte DRK getestet. Das Pilotkonzept soll helfen, den Prozess einer bedarfsgerechten Einbindung ungebundener HelferInnen in den Katastrophenschutz zu befördern. ■

---

<sup>9</sup> Bereits bestehende oder ad hoc organisierte Communities, Vereine und weitere Initiativen.

Abb.	Abbildung
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
bzw.	beziehungsweise
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
DZA	Deutsches Zentrum für Altersfragen
EA	Einsatzabschnitt
(Stv.) EAF	Stellvertretende/r EinsatzabschnittsführerIn
EF	Einsatzführung
EFA	Ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit
EFü	EinsatzführerIn
EK	Einsatzkraft
ETB	Einsatztagebuch
Fa-Fük	Fach-Führungskraft
FüAss	FührungsassistentIn
Fük	Führungskraft
ggf.	gegebenenfalls
Hrsg.	HerausgeberIn
i.d.R.	in der Regel
KatS(Org.)	Katastrophenschutz(organisation)
o. Ä.	oder Ähnliches
PSA	persönliche Schutzausrüstung
PSNV	Psychosoziale Notfallversorgung
UE	Unterrichtseinheit
uH	ungebundene/r HelferIn
z. B.	z. B.

Akademie für Ehrenamtlichkeit 2008: Volunteer Pocket Guide Freiwilligenkoordination.

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) 2014: Social Media. In: Bevölkerungsschutz 2014:3.

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) 2013: Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme (ENSURE). Online abrufbar unter: [www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsInformationsangebote/Downloads-Forschungsberichte/DownloadsUrbaneSicherheit/ENSURE.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsInformationsangebote/Downloads-Forschungsberichte/DownloadsUrbaneSicherheit/ENSURE.pdf?__blob=publicationFile)

Deutsches Rotes Kreuz 2014: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1 – Untersuchung am Beispiel Hochwasser 2013 in Sachsen (Schriften der Sicherheitsforschung Band 1). Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz 2014b: Ein Leitfadens zum Umgang mit Social Media im DRK. Online abrufbar unter: [www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Das\\_DRK/Strategie/Leitfaden\\_Soziale\\_Medien.pdf](http://www.drk.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Das_DRK/Strategie/Leitfaden_Soziale_Medien.pdf)

Deutsches Rotes Kreuz 2015a: Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz. Handlungsempfehlungen für Führungs- und Leitungskräfte auf Ortsvereins- und Kreisverbandsebene im Deutschen Roten Kreuz. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz 2015b: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 2 – die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte (Schriften der Sicherheitsforschung Band 1). Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz 2015c: Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer\_innen in Flüchtlingsunterkünften. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz 2016: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3 – Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen (Schriften der Sicherheitsforschung – Band 1). Berlin.

Erkens, Harald 2016: Rechtliche Rahmenbedingungen. In: Deutsches Rotes Kreuz 2016: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3 – Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen (Schriften der Sicherheitsforschung – Band 1). Berlin. S. 30-36.

Geißler, Sarah 2014: Motivationen „spontaner“ Hilfeleistungen im Krisen- und Katastrophenfall am Beispiel der Flutereignisse in Marburg 2013. Hochschulschrift HWR. Berlin.

INKA-Forschungsverbund 2015: Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalbach.

Karakayali, Serhat/Kleist, Olaf 2015: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland.

Reifenhäuser, Carola/Reifenhäuser, Oliver/Minkner, Karolin 2008: Volunteer Pocket Guide Freiwilligenkoordination. Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland. Berlin.

Schneider, Louisa 2016: Risikowahrnehmung und Risikokommunikation im Katastrophenschutz: Ein Vergleich von Führungskräften des Deutschen Roten Kreuzes und ungebundenen HelferInnen am Beispiel des Elbhochwassers 2013. Hochschulschrift Universität Heidelberg.

Schulz von Thun, Friedemann 1981: Miteinander Reden. 1: Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg.

Schulze, Katja 2016: Handlungsleitfaden zur Einbindung von Mithelfenden in die professionelle Katastrophenbewältigung, Working Paper Series Vol. 40. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Schulze, Katja/Voss, Martin 2016: Manual zur Zusammenarbeit mit Mithelfenden bei der Katastrophenbewältigung. Berlin: Katastrophenforschungsstelle.

Simonson, Julia/Vogel, Claudia/Tesch-Römer, Clemens 2016: Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Berlin: Deutsches Zentrum für Altersfragen (DZA).

Sticher, Birgitta (Hrsg.) 2014: Die Einbindung der Bevölkerung in das Krisen- und Katastrophenmanagement in Deutschland (der BRD) nach dem Zweiten Weltkrieg. Exemplarisch verdeutlicht an fünf Katastrophenereignissen (Forschungsprojekt Kat-Leuchttürme). Berlin.

## 7.1 Taschenkarte – Ungebundene HelferInnen für Einsatz- und Führungskräfte

Vorderseite

**Arbeitshilfe: Ungebundene HelferInnen einbinden**  
KFS/DRK

**Einführung**

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

Grundsätze des Umgangs mit Ungebundenen HelferInnen	Recht/Sicherheit
<ul style="list-style-type: none"> <li>- höflich und wertschätzend</li> <li>- verständliche Ausdrucksweise (keine Abkürzungen, Fachbegriffe)</li> <li>- Sicherstellen, dass das Kommunizierte verstanden worden ist (z.B. durch Nachfragen, wiederholen lassen)</li> <li>- Maßnahmen erklären (Wieso sind bestimmte Schritte notwendig?)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- auf HelferInnen genauso achten wie auf Ehrenamtliche</li> <li>- Unfallverhütungsmaßnahmen beachten</li> <li>- Arbeitsschutzmaßnahmen beachten</li> <li>- auf Arbeitszeit, körperlichen Grenzen achten</li> <li>- auf sonstige körperliche, seelische Belastungen achten</li> <li>- ggf. PSNV zur Verfügung stellen</li> </ul>

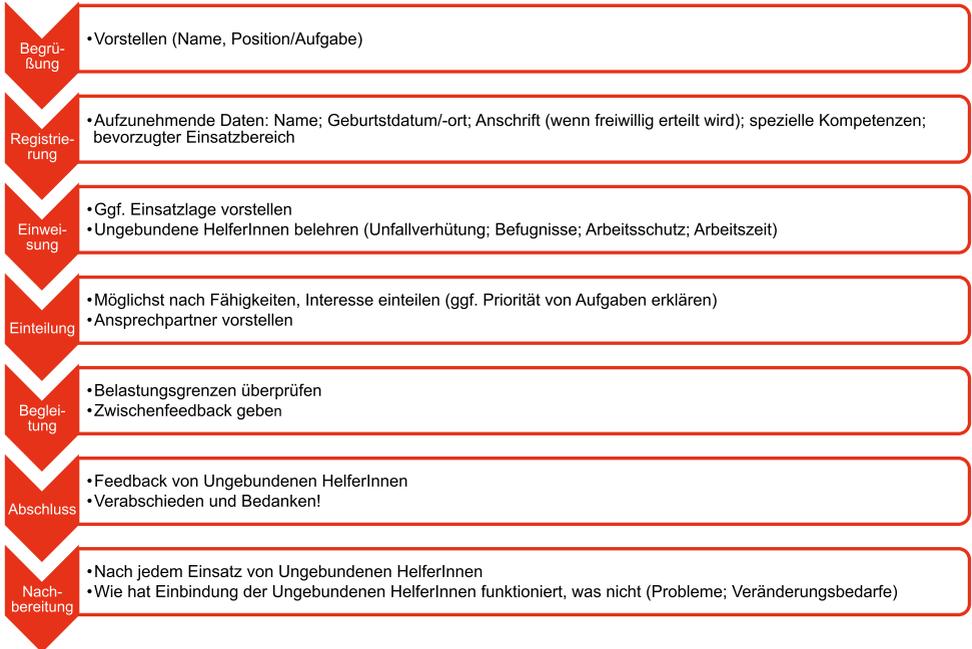
**Einsatzgebiete von Ungebundenen HelferInnen**

<p>Mögliche Einsatzgebiete sind z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreuung von Unverletzten</li> <li>- Lagerarbeiten</li> <li>- eingeschränkte Verwaltungstätigkeiten</li> <li>- Dolmetschen</li> </ul>	<p><b>Achtung:</b> Bestimmte Arbeiten nur mit Nachweis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verpflegung → „rote Karte“</li> <li>- Kinderbetreuung → erweitertes Führungszeugnis</li> <li>- Arzt → Arztausweis</li> </ul> <p><b>ABER:</b> Nutzen Sie Fachkompetenzen wo möglich!</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Ablauf der Einbindung von Ungebundenen HelferInnen**

## Arbeitshilfe: Ungebundene HelferInnen einbinden

KFS/DRK



## 7.2 Informationsblatt – Rechtliche Stellung und Versicherungsschutz von ungebundenen HelferInnen

Informationsblatt  
002-2016

### Rechtliche Stellung und Versicherungssituation von ungebundenen HelferInnen



DRK Ausbildungszentrum Berlin gGmbH | Bachestr. 11 | 12161 Berlin

#### Begriffsdefinition

Im DRK hat sich der Begriff „ungebundene/r HelferIn“ durchgesetzt, auch in der Hinsicht, dass beim DRK der „vorab registrierte, ereignisbezogene Helfer“ und der „Selbst- und Nachbarschaftshelfende“ unterschieden wird sowie selbstverständlich der «klassische» „ehrenamtliche Rotkreuzhelfer“. In Publikationen wird auch der Begriff „Spontanhelfer“ verwendet.

#### Rechtliche Stellung

Grundsätzlich gibt es hier momentan nur rechtliche Bewertungen, somit mehrere Ansätze, wie die rechtliche Stellung der ungebundenen HelferInnen gesehen wird. An dieser Stelle wird die vom BBK dargelegte Bewertung zugrunde gelegt und zum besseren Verständnis vereinfacht dargestellt, was die eigentliche Aussage nicht beeinträchtigt.

Des Weiteren werden Bewertungen des DRK aus verschiedenen Publikationen zugrunde gelegt.

In der freiwilligen Eingliederung der ungebundenen HelferInnen in eine öffentlich-rechtliche oder private Organisation, die mit hoheitlichen Aufgaben und Befugnissen im Zivil- und Katastrophenschutz beliehen ist, ist eine Ad-hoc-Beauftragung gegeben, welche eine Stellung als Verwaltungshelfer begründet, die weder einer formellgesetzlichen Grundlage noch einer Form bedarf.

Die «Verwendung» der ungebundenen HelferInnen beginnt mit der Registrierung und Betrauung mit einer Aufgabe. Sie endet spätestens mit dem Ende des Einsatzes. Bei mehrtägigen Einsätzen wiederholt sich dies täglich. Sie kann aber jederzeit ohne Konsequenzen durch den/die ungebundene/n HelferIn beendet werden, wenn er/sie die Tätigkeit einstellt (Freiwilligkeit im wahren Sinne des Wortes). Der/die ungebundene HelferIn kann allerdings andererseits auch jederzeit formlos aus der «Verwendung» entlassen werden und wird dann zum Störfaktor, wenn er/sie die Einsatzstelle nicht verlässt.

Haftungsrechtliche und strafrechtliche Folgen sind an dieser Stelle zu speziell und spezifisch sowie selten vorkommend und werden deshalb nicht weiter ausgeführt.

#### Versicherungssituation

Das SGB VII zur Gesetzlichen Unfallversicherung regelt in §2 Abs. 1, Satz 12 die Unfallversicherung ehrenamtlicher Kräfte im Bevölkerungsschutz. Aber auch Privatpersonen, die spontan Hilfe leisten und keiner Einsatzorganisation angehören, sind nach vorherrschender Rechtsauffassung unfallversichert. Geregelt ist dies in SGB VII §2, Satz 13. Durch eine Registrierung sind ungebundene HelferInnen als DRK-Mitglieder kostenfrei unfallversichert bei der UVB Unfallversicherung Bund und Bahn.

Ungebundene HelferInnen, welche beim DRK bzw. bei einer vom DRK geführten Einsatzstelle ihre Unterstützung anbieten und «Verwendung» finden, müssen mindestens mit folgenden Daten registriert werden:

Name  
Anschrift  
Geburtsdatum  
Krankenversicherung

Personen, welche eine Registrierung verweigern, dürfen nicht als ungebundene HelferInnen eingesetzt werden!

#### Quellen-/Literaturverzeichnis

Erkens, Harald (2016): *Rechtliche Rahmenbedingungen*. In: *Schriften der Sicherheitsforschung Band 1 – Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 3*. Berlin. S. 30-36.  
DRK (2014/15): *Schriften der Sicherheitsforschung Band 1 – Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 1 und 2*. Berlin.  
DRK (2015): *Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer\_innen in Flüchtlingsunterkünften*. Berlin.  
Maßbeck, Peter (2015): *Unfallversicherung von ungebundenen Helferinnen und Helfern*. In: *Artikel auf der Onlineplattform des Strategieprozess der Bereitschaften*. DRK GS. Berlin.



Erstellt: 16.08.2016 / Sascha Joschko

Es wird keine Haftung oder Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen übernommen!

Abbildung 1: Auswertung (modifiziert) des Ausbildungsworkshops vom 13.01.2016 (Sascha Joschko).....	14
Abbildung 2: Übersicht über das Ausbildungskonzept für Einsatz- und Führungskräfte (Sascha Joschko 2016) .....	15
Abbildung 3: Übersicht über Helferformen (Band 1, Teil 2, S. 14 2015) .....	19
Abbildung 4: Die identifizierten Risikoaspekte des Hochwassereinsatzes 2013 im Vergleich – Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen DRK-Führungs- kräften und ungebundenen HelferInnen (Louisa Schneider 2016) .....	23
Abbildung 5: Wesentliche Faustregeln und Urteilkriterien des Risikowahrnehmungs- prozesses zur Risikobeurteilung von DRK-Führungskräften und unge- bundenen HelferInnen (Louisa Schneider 2016) .....	24
Abbildung 6: Beispiel einer möglichen Einsatzstellenstruktur (Sascha Joschko 2016) .....	35







[www.DRK.de](http://www.DRK.de)

**Deutsches Rotes Kreuz e.V.**

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

© 2016 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Art.-Nr. 02288