

Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer_innen in Flüchtlingsunterkünften



Impressum

Herausgeber: Deutsches Rotes Kreuz e. V.
Generalsekretariat
Team 23 – Bevölkerungsschutz und Ehrenamt
Sachgebiet Sicherheitsforschung
Carstennstr. 58, 12205 Berlin

Autor_innen: Alena Biegert, Timo-Christian Heger
Mitwirkende: Louisa Schneider, Anne Moll
Verantwortlich/Konzept: Matthias Max, Matthias Schulze, Hardy Häusler
Gestaltung: Alena Biegert

Kontakt: engagement@drk.de

Foto Titelblatt: DRK Kreisverband Witten

Berlin, November 2015

Wir danken den Kolleginnen und Kollegen des KV Witten für ihre Hilfe bei der Erstellung dieser Handreichung.

Diese Handreichung soll zur Orientierung bei der besseren Einbindung von ungebundenen HelferInnen in Flüchtlingsunterkünften dienen. Wir weisen darauf hin, dass es sich lediglich um Empfehlungen des DRK Generalsekretariats handelt.

Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer_innen in Flüchtlingsunterkünften

Gliederung

- 1. Einleitung**
- 2. Welcome Center**
 - 2.1. Ansprache/Aufruf**
 - 2.2. Registrierung/Anmeldung**
 - 2.3. Willkommensgespräch**
- 3. Die Einbindung ungebundener Helfer_innen**
 - 3.1. Hilfe wahrnehmen und Hilfe annehmen**
 - 3.2. Willkommenskultur schaffen**
 - 3.3. Potenziale nutzen**
 - 3.4. Ressourcen einschätzen**
 - 3.5. Verantwortung wahrnehmen**
 - 3.6. Rechtliches**
 - 3.7. Einbeziehung von Flüchtlingen**
- 4. Kommunikation**
 - 4.1. Kommunikationsmittel**
 - 4.2. Social Media nutzen**
 - 4.3. Den richtigen Ton finden**
 - 4.4. Wertschätzung ausdrücken**
- 5. Strukturen**
 - 5.1. Social Media**
 - 5.2. Personalplanung**
 - 5.3. Freiwilligenkoordination**
- 6. Anlagen**
 - 6.1. Regeln für Freiwillige in der Flüchtlingsunterkunft**
 - 6.2. Beispiel für einen Meldebogen**
 - 6.3. Beispiel für einen Wochenplan**
 - 6.4. Hinweis zum Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt**

1 Einleitung

Freiwillige Helfer_innen aus der Bevölkerung, die spontan und kompetent anderen zu Hilfe kommen, finden in der Flüchtlingskrise viel Beachtung. Seit klar wurde, dass die Zahl der Schutzsuchenden in Deutschland 2015 alles in den letzten Jahren Vorangehende in den Schatten stellen würde, und Länder und Kommunen in dieser Situation vor großen Herausforderungen stehen, sind Bürgerinitiativen und engagierte Einzelpersonen vielerorts in die Bresche gesprungen und unterstützen die organisierte Flüchtlingshilfe nach Kräften. Die ungebundenen Helfer_innen werden von dem Wunsch angespornt, Menschen in Not zu helfen. Diese Motivation steht im Einklang mit den Grundsätzen des DRK, insbesondere mit dem Gebot der Menschlichkeit.

Für die Hilfsorganisationen im Katastrophenschutz sind die ungebundenen Helfer_innen bereits seit einigen Jahren Thema. Während der Hochwasserereignisse 2013 machten sie erstmals durch ihre große Zahl und ihren hohen, über Social Media erreichten Organisationsgrad von sich reden. Seitdem sucht das DRK nach Wegen, ungebundene Helfer_innen sinnvoll in seine Arbeit einzubinden. Die Herausforderung besteht dabei darin, das spontane und punktuelle Engagement der ungebundenen Helfer_innen, die sich tendenziell in fluiden und flachen Hierarchien organisieren, mit den Strukturen des DRK zu verknüpfen, die auf langfristiges Engagement und klare Befehlsketten ausgelegt sind.

Die aktuelle Lage der Flüchtlinge in Deutschland macht jedoch deutlich, dass die Notwendigkeit einer gesamtgesellschaftlichen Anstrengung besteht, um die Versorgung, Betreuung und Integration dieser Menschen zu sichern. Anders als in Schadenslagen wie dem Hochwasser 2013 handelt es sich dabei um eine längerfristige Aufgabe und die Unterkünfte des DRK in ganz Deutschland werden auf Monate hinaus bestehen müssen. Die Unterstützung durch ungebundene Helfer_innen ist daher essenziell, um die Ressourcen der haupt- und ehrenamtlichen Kräfte zu entlasten.

Ungebundene Helfer_innen sind bereits in vielen vom DRK betriebenen Unterkünften aktiv und bereichern die Arbeit des DRK. Die Herausforderung für die Unterkunftsleitungen besteht darin, Bedingungen zu schaffen, die den Einstieg für ungebundene Helfer_innen erleichtern sowie nachhaltige Zusammenarbeit zu schaffen. Idealerweise sollten die ungebundenen Helfer_innen – auch in wechselnder Besetzung – eine verlässliche mittelfristige Unterstützung für das DRK darstellen. Der Sommer hat gezeigt, dass viele Menschen helfen wollen und nach Möglichkeiten dazu suchen. Die Helfer_innen haben allerdings bewiesen, dass sie im Zweifelsfall die Dinge auch selbst in die Hand nehmen können. Will das DRK ihre Hilfe in Anspruch nehmen, muss es daher aktiv auf sie zugehen und Gelegenheiten zur Mithilfe in seinen eigenen Einrichtungen schaffen. Viele ungebundene Helfer_innen werden Qualifikationen mitbringen, die in der Flüchtlingshilfe dringend benötigt werden, um den Geflüchteten die erste Zeit in Deutschland zu erleichtern.

Eine gelingende Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfer_innen stellt einen Gewinn für alle Beteiligten dar: Die Geflüchteten werden bestmöglich betreut durch die professionelle Kompetenz der Rot-Kreuz-Einsatzkräfte. Die wird ergänzt durch die Hilfe aus der Bevölkerung, mit der sie in Kontakt treten können. Ungebundenen Helfer_innen können ihrem Wunsch nachkommen, sich sinnvoll an der Flüchtlingshilfe zu beteiligen. Das DRK letztlich erhält die Möglichkeit, seine Ressourcen zu schonen und sinnvoll einzusetzen, der Öffentlichkeit ein positives Bild seiner Arbeit zu vermitteln und sein Verhältnis zu engagierten Menschen aus der Bevölkerung zu stärken.

2 Welcome Center

Das Welcome Center ist der erste Berührungspunkt zwischen Rotkreuz-Strukturen und ungebundenen Helfer_innen. Es beinhaltet sowohl einen *physischen Ort* – eine Registrierungsstelle in der Flüchtlingsunterkunft, in der Anfragen und Hilfsangebote verarbeitet und ungebundene Helfer_innen willkommen geheißen werden – als auch einen *Prozess* des Aufrufs zur Mithilfe an die lokale Bevölkerung, der Ansprache ungebundener Helfer_innen sowie ihrer Koordinierung und Zuteilung in angemessene Aufgaben, abhängig von ihren Interessen, Fertigkeiten und ihrer zeitlichen Verfügbarkeit.

2.1 Ansprache/Aufruf

Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass **festе Ansprechpartner** mit zentraler Telefonnummer und E-Mail-Adresse bei der Koordination ungebundener Helfer_innen sehr wichtig sind. Erfahrungsgemäß finden sich viele potentielle Helfer_innen direkt vor Ort ein, um ihre Hilfe anzubieten. Daher empfiehlt sich die Anwesenheit einer festen Ansprechperson direkt in der Unterkunft.

Da im Zusammenhang mit ungebundenen Helfer_innen die Rekrutierungsmöglichkeiten über **Social Media** nicht unterschätzt werden dürfen, sollten diese für den Betrieb der Flüchtlingsunterkunft genutzt werden. Am weitesten verbreitet ist der Einsatz von Facebook und Twitter. Beim Gebrauch von rein visuellen Social Media wie Instagram, Flickr und YouTube ist auf das Recht am eigenen Bild hinzuweisen. Abgebildete Personen müssen der Veröffentlichung des Bildes zustimmen. Gleichzeitig können regelmäßige Einblicke in das Leben in der Flüchtlingsunterkunft einen positiven Beitrag zur öffentlichen Wahrnehmung von Notunterkünften leisten.

Um einen Helferkreis aufzubauen sind Kontakte zu **bestehenden lokalen Initiativen** essenziell. In vielen Städten bestehen Gruppen, die sich in der Flüchtlingshilfe engagieren – manche schon seit Jahren. Sie verfügen eventuell bereits über wertvolle Erfahrung.

Eine weitere Möglichkeit sind **Informationsbriefe oder Informationsveranstaltungen** im Umfeld der Unterkunft wie zum Beispiel Infobriefe in den umliegenden Wohnhäusern und Bürgerdialoge mit den Anwohnern.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick: Welche Bürgerinitiativen zur Flüchtlingshilfe bestehen bereits vor Ort? Vielerorts existieren z.B. Facebookgruppen, in denen Bürger_innen sich gegenseitig über Möglichkeiten informieren, sich zu engagieren.
2. Richten Sie eine E-Mail-Adresse für den/die Helferkoordinator_in ein.
3. Nehmen Sie Kontakt auf zu: Initiativen zur Flüchtlingshilfe, Initiatoren von Facebookgruppen, Moscheen, Kirchen, muslimischen Verbänden, syrischen/afghanischen... Vereinen. Da viele Geflüchtete aus dem Nahen Osten stammen, lohnt es sich, ungebundene Helfer_innen einzubinden, die selbst einen Migrationshintergrund aus ähnlichen Ländern haben und sowohl eine kulturelle als auch sprachliche Brücke schlagen können.
4. Erstellen Sie Informationsbriefe für die umliegenden Wohnhäuser und besprechen Sie die Möglichkeit einer Informationsveranstaltung mit den Verantwortlichen
5. Laden Sie interessierte Gruppierungen zu einem Koordinierungstreffen ein: Diese können
 - selbst Aufgaben übernehmen in Kooperation mit dem Roten Kreuz oder

- den Aufruf, sich als ungebundene Helfer_innen zu melden, weiterverbreiten
6. Erstellen Sie eigene Social Media Accounts: Facebook, Twitter (Instagram, Flickr, YouTube) und vernetzen Sie sich mit relevanten Akteuren (DRK Orts- und Kreisverbände, Bürgerinitiativen in der Flüchtlingshilfe, lokale Medien...)
 7. Verfassen Sie einen Aufruf, sich als ungebundene_r Helfer_in in der Flüchtlingsunterkunft zu melden und verbreiten Sie ihn über: lokale Medien, eigene Social Media Kanäle, über Vernetzung mit lokalen Initiativen („Bürgerinitiative XY“ teilt Aufruf)
 - Rufen Sie auch spezifische „Stellenangebote“ aus, für die bestimmte Qualifikationen nötig sind (z.B. Dolmetscher_in)
 - Achten Sie darauf, dass die Informationen auf unterschiedlichen Medien keine Widersprüche enthalten

2.2 Registrierung/Anmeldung

Das Registrierungsformular für ungebundene Helfer_innen sollte sowohl vor Ort als auch online (z.B. auf den Webseiten der Kreisverbände) verfügbar sein, sodass Interessierte das ausgefüllte Formular per Email an den/die Helferkoordinator_in schicken können. Alternativ kann es gemeinsam im Willkommensgespräch ausgefüllt werden.

Folgende Informationen sollten in keinem **Kontaktformular** fehlen (für ein Beispiel siehe Anlage 6.2):

- Name
- Adresse
- Telefon/Handy
- E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum
- Krankenkasse
- zeitliche Verfügbarkeit
- Fertigkeiten (z.B. interkulturelle Kompetenz, handwerkliche Fertigkeiten, kochen...)
- Sprachkenntnisse (mit Einschätzung des Niveaus)
- erlernter Beruf, Ausbildung/Zertifikate in relevanten Bereichen (z.B. Hygiene)
- Interesse an welchen Aufgaben
- Mit einer Unterschrift erklärt sich der/die Helfer_in bereit, in die Gesamtliste aufgenommen zu werden und als Helfer/in angefragt zu werden

2.3 Willkommensgespräch

Besucht ein ungebundener Helfer zum ersten Mal die Unterkunft ist es für ihn wichtig, eine Ansprechperson anzutreffen, die ihn abholt und in das Geschehen einführt. Hierfür eignet sich ein Willkommensgespräch zwischen ihm und der Helferkoordinatorin. Es dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Zuweisung in einen Tätigkeitsbereich und sollte dem ungebundenen Helfer außerdem ein Bild von der Flüchtlingsunterkunft vermitteln.

- Information vonseiten des/der **ungebundenen Helfers_in**: Interessen, Erfahrungen, Fähigkeiten und Einsatzwünsche.
- Informationen vonseiten des **DRK**:

- Allgemeine Informationen zur Unterkunft: z.B. Überblick über das Gelände (Führung/Rundgang oder Karte), zeitliche Abläufe (z.B. Essenszeiten, Ankunftszeiten von Bewohner_innen)
 - Spielregeln auf dem Gelände der Flüchtlingsunterkunft (für ein Beispiel eines „Code of Conduct“ für ungebundene Helfer_innen siehe Anlage 6.1)
- Wenn der ungebundene Helfer im Rahmen seiner Tätigkeit mit personenbezogenen Daten in Berührung kommt, sollte er eine Verpflichtungserklärung unterschreiben.

Im besten Fall wird der/die Helfer_in bei der Registrierung schon zu ersten Schicht(en) im Wochenplan eingetragen. Es folgt eine Zuweisung zu Ansprechpartnern_innen in verschiedenen Tätigkeitsbereichen, die dann die weitere Einweisung in die jeweiligen Aufgaben übernehmen.

In Kürze:

- ➔ Dreh- und Angelpunkt sowie erste Anlaufstelle in der Unterkunft für Helferinnen und Helfer ist das Welcome Center, als Registrierungs- und Informationsstelle. Es sollte immer mindestens eine Ansprechperson zu Verfügung stehen.
- ➔ Social Media sollten aktiv und angemessen genutzt sowie bereits vorhandene Strukturen (Bürgerinitiativen, Vereine, etc.) angesprochen und einbezogen werden.
- ➔ Mit/nach der Registrierung sollte zur Einführung ein persönliches Willkommensgespräch stattfinden, um den Kontakt zwischen Helfer_in und Helferkoordinator_in herzustellen und Raum für Rückfragen, Anmerkungen, Ideen, etc. zu geben.

3 Die Einbindung ungebundener Helfer_innen

3.1 Hilfe wahrnehmen und Hilfe annehmen

Hilfsangebote aus der Bevölkerung sollten wahrgenommen und ihr Potenzial erkannt werden. Gerade die voraussichtliche Langfristigkeit des Einsatzes in der Flüchtlingshilfe ist ein triftiger Grund, die Arbeit des Roten Kreuzes durch ungebundene Helfer_innen zu ergänzen und die eigenen Einsatzkräfte zu entlasten. Bisherige Erfahrungen zeigen, dass ungebundene Helfer_innen nicht darauf warten, von Hilfsorganisationen in den Einsatz gebracht zu werden, und im Zweifelsfall eigene Wege finden, zu helfen.

3.2 Willkommenskultur schaffen

Aus den Erfahrungen, die das Rote Kreuz bereits in Flüchtlingsunterkünften gemacht hat, geht hervor, dass der/dem Helferkoordinator_in eine wichtige Rolle zukommt. Er/sie stellt den ersten Anlaufpunkt für ungebundene Helfer_innen dar und gewährleistet eine funktionierende (soziale) Interaktion zwischen den Beteiligten. Die Notwendigkeit einer Willkommenskultur, die im Zusammenhang mit der Flüchtlingshilfe zu Recht oft betont wird, gilt auch für den Umgang mit ungebundenen Helfer_innen. Hilfreich ist ein Gespräch vor dem Einsatz, das offene Fragen klärt, notwendige Informationen vermittelt und ein gegenseitiges Kennenlernen ermöglicht, sodass die Organisation vor Ort „ein Gesicht bekommt“. Zu einer Willkommenskultur gehört auch, dass ungebundene Helfer_innen von den „klassischen“ Ehrenamtlichen des DRK wertschätzend aufgenommen werden.

3.3 Potenziale nutzen

Ungebundene Helfer_innen bringen eine Vielzahl von Qualifikationen mit, die für die Arbeit in der Flüchtlingsnothilfe nutzbar gemacht werden können. Erste Erfahrungen mit ungebundenen Helfer_innen aus DRK-Notunterkünften zeigen, dass es kaum Kenntnisse und Fähigkeiten gibt, die nicht angeboten werden. Ungebundene Helfer_innen bieten ihre Hilfe auf zwei Wegen an:

1. Sie möchten sich in einer bestimmten Tätigkeit einbringen.
2. Sie möchten „einfach“ helfen. In diesem Fall können im persönlichen Gespräch die Bereitschaft zu bestimmten Aufgaben, die zu diesem Zeitpunkt zu verteilen sind, abgefragt werden.

Werden Freiwillige für bestimmte Tätigkeiten gesucht, sollte die Möglichkeit genutzt werden, insbesondere über Social Media, gezielt nach ungebundenen Helfer_innen zu suchen, die entsprechende Qualifikationen mitbringen. Beispiel: „Gesucht wird Person, die Infokarten für Flüchtlinge aus dem Deutschen ins Arabische übersetzen kann“.

Mögliche Einsatzbereiche für ungebundene Helfer_innen (unvollständig):

- Sortieren/Ausgabe von Kleiderspenden
- Essensausgabe/Hilfe in der Küche (entsprechend der Hygienebestimmungen des jeweiligen Bundeslandes)
- Dolmetscher- und Übersetzungstätigkeiten
- Kinderbetreuung
- Beschäftigungsangebote (Freizeit, Kultur)
- Hausmeistertätigkeiten
- Erstellen von Bedarfslisten
- Erstellen von Listen/Übersichten wichtiger Adressen (Ärzte, Behörden, Sprachschulen...)
- Rechtsbetreuung (bei entsprechender Qualifikation)
- Unterstützung bei medizinischer Versorgung (bei entsprechender Qualifikation)

Es ist vorstellbar, dass ungebundene Helfer_innen in vielen Bereichen eingesetzt werden, in denen sonst professionelle Ehrenamtliche zum Einsatz kommen. Den professionellen Ehrenamtlichen kommt dabei die Rolle des Anleiters zu.

Die Herausforderung ist es, durch ungebundene Helfer_innen die eigene Durchhaltefähigkeit zu erhöhen und den Betroffenen eine Vielzahl von Angeboten machen zu können, die ohne ungebundene Helfer_innen nicht möglich wären.

3.4 Ressourcen einschätzen

Die **Registrierung** ungebundener Helfer_innen macht eine Einschätzung der vorhandenen Ressourcen und Bedarfe überhaupt erst möglich. Sie erleichtert zudem die Arbeit des Helferkoordinationsteams, dem durch die Registrierung Informationen zu Verfügbarkeit, Interessen, Fertigkeiten und Qualifikationen der ungebundenen Helfer_innen zur Verfügung stehen.

3.5 Verantwortung wahrnehmen

Das DRK hat sowohl gegenüber Flüchtlingen als auch ungebundenen Helfer_innen eine **Schutzpflicht**. Daraus ergibt sich, dass einzelne ungebundene Helfer_innen beispielsweise nicht alleine mit Bewohner_innen sein sollten, sondern immer in Zweiertteams, um soziale Kontrolle sicher zu stellen. Es hat sich bewährt, dass die ungebundenen Helfer_innen selbst Westen o.ä. auf dem Gelände tragen, um sie als Helfer_innen des DRK zu kennzeichnen. Was die Versorgung mit Speisen und Getränken angeht, sind sie mit den eigenen Ehrenamtlichen gleichzustellen.

Wo viele Menschen auf engem Raum zusammen leben, steigt das Risiko für Infektionskrankheiten. Die ungebundenen Helfer_innen sollten über **empfohlene Impfungen** aufgeklärt werden (Infoblatt) ebenso wie über **Hygienebestimmungen** beim Zubereiten von Speisen. Die rechtlichen Bestimmungen sind zu beachten.

Im aktuellen politischen Klima kann leider nicht ausgeschlossen werden, dass Flüchtlinge selbst und diejenigen, die sich für sie einsetzen, von politischen Extremist_innen bedroht werden. Für Betroffene sollte es immer selbstverständlich sein, auf die Unterstützung durch Ansprechpersonen vertrauen zu können.

3.6 Rechtliches

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 Helfer_innen als DRK-Mitglieder unfallversichert.

Eine haftungsrechtliche Einschätzung wird nachgereicht.

3.7 Einbeziehung von Flüchtlingen

Gerade in Unterkünften, in denen Flüchtlinge über einen längeren Zeitraum wohnen, kann es ihnen ermöglicht werden, das Leben in der Unterkunft mitzugestalten. Auch Bewohner_innen selbst können so gesehen zu ungebundenen Helfer_innen werden und Aufgaben des täglichen Lebens in der Unterkunft wahrnehmen. In Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung sollte Menschen ein Höchstmaß an Autonomie über ihr Leben ermöglicht werden.

In Kürze:

- ➔ Wir brauchen die ungebundenen Helfer_innen. Ihre große Hilfsbereitschaft sollte genutzt werden!
- ➔ Manche Helfer_innen bringen Qualifikationen mit. Andere wollen „einfach nur helfen“. Jede_r sollte seinen/ihren Möglichkeiten, Wünschen und Ideen entsprechend eingesetzt werden. Eine Übersicht über konkrete zu erledigende Aufgaben ist sinnvoll.
- ➔ Eine Registrierung erleichtert den Überblick und bringt rechtliche Klarheit!
- ➔ Halten Sie Merkblätter mit relevanten Informationen vor, z.B. zu empfohlenen Impfungen, Hygienebestimmungen, Informationen zur Unterkunft, Spielregeln.

- ➔ Für einen Verhaltenskodex siehe Anlage 6.1. Für den Umgang mit sexualisierter Gewalt siehe z.B. DRK-Standards
- ➔ Ungebundene Helfer_innen sind unfallversichert (SGB VII §2 Abs. 1, Satz 12).
- ➔ Für Hygienerichtlinien für Helfer_innen siehe: DRK - Handreichung „Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit 09/2015“ und das „Rundschreiben des Bundesarztes zur Mitwirkung des DRK in der Unterbringung von Flüchtlingen.
- ➔ Auch die Bewohner_innen sollten nach Möglichkeit das alltägliche Leben in der Unterkunft mitgestalten können.

4 Kommunikation

Kommunikation – und alles was dazu gehört – ist das A und O jeder gelungenen Kooperation. Das gilt auch für die Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfer_innen und gegebenenfalls den Bürgerinitiativen, die sich aus ihnen zusammensetzen. Neben möglichen neuen Kommunikationskanälen gilt es, die Qualität der ausgetauschten Informationen zu überdenken ebenso wie die Kommunikationsebene, auf der mit ungebundenen Helfer_innen interagiert wird.

4.1 Kommunikationsmittel

Um den Kontakt zu ungebundenen Helfer_innen aufrecht zu erhalten, können verschiedene Kommunikationsmittel eingesetzt werden, je nach Präferenzen von ungebundenen Helfer_innen selbst, den Koordinierungskräften und den technischen Möglichkeiten. In Frage kommt Kommunikation über individuelle **E-Mails, Mailinglisten** (z.B. für allgemeine Informationen), **Handy/Telefon, SMS, Facebookgruppen, Doodle, Etherpads**. Wichtig ist, dass ungebundene Helfer_innen von Anfang an wissen, über welche Kanäle die Kommunikation stattfindet, und dass die Kommunikation einheitlich ist – auf keinen Fall dürfen auf verschiedenen Kanälen unterschiedliche Informationen verbreitet werden! Bei webbasierten Anwendungen ist auf den Datenschutz zu achten. Der KV Kassel-Wolfhagen z.B. nutzt in Doodleumfragen Helfernummern statt Klarnamen, um die Anonymität der Helfer_innen nach außen zu wahren.

4.2 Social Media nutzen

Social Media sind bei weitem der beliebteste Weg, über den ungebundene Helfer_innen sich untereinander vernetzen, und sollten auch für die Kommunikation zwischen Rotkreuz-Strukturen und ungebundenen Helfer_innen genutzt werden.

Die Öffentlichkeitsarbeit des DRK ist bisher vor allem auf ein one-to-many-Modell ausgelegt, d.h. das DRK (Sender) kommuniziert Informationen über seine Kanäle an die interessierte Öffentlichkeit (Empfänger). In der Kommunikation mit ungebundenen Helfer_innen über Social Media wird der Informationsfluss allerdings in beide Richtungen fließen. Das DRK sollte deshalb, wenn die Ressourcen es erlauben, darauf vorbereitet sein, Informationen aufzunehmen und Anfragen, die über Social Media hineinkommen, zu beantworten.

Ein aktiver Social Media-Auftritt kann auch helfen, auf das Bild Einfluss zu nehmen, das die Öffentlichkeit von einer Flüchtlingsunterkunft hat. Regelmäßige Eindrücke und Berichte beispielsweise auf Facebook beugen Gerüchten vor. Bei der Veröffentlichung von Bildern gilt jedoch, dass das Einverständnis der Abgebildeten vorher einzuholen ist!

Best Practice Beispiel: Der Facebook-Auftritt des DRK Sachsen wurde stark an die Kommunikation rund um die vom DRK Sachsen betreuten Unterkünfte angepasst, inkl. Aufrufen zu bestimmten Sachspenden, Hilfsaufrufen, Vermittlung nützlicher Informationen für Helfer_innen und Einblicken über Bilder und kurze Texte in den Alltag in den Unterkünften. <https://www.facebook.com/drksachsen>

4.3 Den richtigen Ton finden

Angehörige des DRK selbst wiesen im Interview darauf hin, dass sie im Austausch mit ungebundenen Helfer_innen nicht völlig selbstverständlich auf im DRK übliche Sprache und Umgangsformen zurückfallen könnten. Ungebundene Helfer_innen werden weder mit den klaren Hierarchien noch mit dem für den Bevölkerungsschutz spezifischen Fachvokabular vertraut sein.

Ein rauer Ton schreckt freiwillige Helferinnen und Helfer ab. Er sollte auch trotz Hektik und möglicher Anspannung am Einsatzort vermieden werden. Nur dann wird es möglich sein, das Hilfpotenzial der ungebundenen Helferinnen und Helfer größtmöglich zur Entfaltung zu bringen. Nichtsdestotrotz sollte die Kommunikation immer klar und verständlich sein. Transparenz erleichtert grundsätzlich Akzeptanz. Wer nicht nur Anweisungen gibt, sondern seine Entscheidung auch erklärt, erhöht die Wahrscheinlichkeit, bei anderen Gehör zu finden.

4.4 Wertschätzung ausdrücken

Der Einsatz in der Flüchtlingshilfe wird nicht innerhalb weniger Wochen vorbei sein. Für das DRK ist es nur von Vorteil, wenn ungebundene Helfer_innen bereit sind, langfristig zu helfen und die Einsatzkräfte damit zu entlasten. Genau wie Ehrenamtliche verbringen sie freiwillig ihre Freizeit damit, anderen Menschen zu helfen, und sollten dementsprechend positiv darin bestärkt werden. Gleichzeitig sollte den eigenen und langfristigen Ehrenamtlichen selbstverständlich die gleiche Wertschätzung entgegengebracht werden.

Konkret umsetzen lässt sich dieser Anspruch beispielsweise in einer abendlichen Feedbackrunde, in der die Ereignisse des Tages besprochen werden können. Als Dankeschön an die Helfer_innen (Ehrenamtliche wie ungebundene) hat sich außerdem bei früheren Einsätzen das gemeinsame Helferfest nach beendetem Einsatz bewährt.

In Kürze:

- ➔ Social Media (z.B. Facebook/Twitter) zur Kommunikation nutzen
- ➔ spezifisches Fachvokabular und Abkürzungen vermeiden oder erklären
- ➔ einen freundlichen Umgangston pflegen
- ➔ großzügig informieren – die Öffentlichkeit ist interessiert!
- ➔ Feedback suchen und annehmen

5 Strukturen

Leitgedanke für die Strukturierung der Arbeit mit ungebundenen Helfer_innen sollte es sein, eine möglichst lange Betriebsdauer zu gewährleisten. Hilfsangebot und -bedarf werden nicht immer übereinstimmen und es gehört zu den Herausforderungen der Helferkoordination,

benötigte und verfügbare Ressourcen in Einklang zu bringen. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, **drei Aufgabenblöcke** zu berücksichtigen, die von Mitarbeiter_innen, die mit der Helferkoordination betraut sind, abzudecken sind. Sollten diese Aufgabenblöcke von unterschiedlichen Personen oder gemeinsam von einem Team betreut werden, sollten sie selbstverständlich eng zusammen arbeiten, beispielsweise durch tägliche Treffen zur bestmöglichen Koordinierung und zum Teilen von Informationen.

5.1 Social Media

Der erste Aufgabenblock betrifft die Kommunikation von Bedarfen nach außen. „Stellenangebote“ für Helfer_innen, benötigte Sachspenden, Einsatzpläne und andere nützliche Informationen sollten kontinuierlich und verlässlich über Social Media an die Öffentlichkeit weitergegeben werden. In diesen Aufgabenbereich gehören auch das Monitoring von Social Media und die Beantwortung von Anfragen über diese Kanäle.

Aufgaben:

- ➔ Bedarfe, Informationen, Einblicke an die Öffentlichkeit vermitteln über Social Media
- ➔ Anfragen, die über diese Kanäle an das DRK herangetragen werden, beantworten
- ➔ Gezielte Verwendung, Streuung und Monitoring von Hashtags und relevanten Themen
- ➔ Darauf achten, dass gepostete Inhalte keine Persönlichkeitsrechte verletzen (für Bilder siehe: KUG § 22)

5.2 Personalplanung

In diesem Aufgabenbereich findet sich die Schnittstelle zwischen Bedarf und Angebot. Das Hilfsangebot aus den Reihen der Bevölkerung mit den tatsächlichen Bedarfen einer Unterkunft abzugleichen, kann je nach Anzahl der Freiwilligen und Größe der Unterkunft eine besondere Herausforderung sein. Wer sich freiwillig gemeldet hat, möchte meist unbedingt helfen und wird enttäuscht sein, wenn er oder sie nicht die Gelegenheit dazu bekommt. Der Kontakt mit den Freiwilligen sollte daher nach Möglichkeit in Form von E-Mails, SMS o.ä. aufrecht erhalten werden, damit sie wissen, dass ihr Angebot registriert wurde und man in Zukunft darauf zurück kommen wird. Ein übersichtlicher und zugänglicher Dienstplan kann außerdem dazu beitragen, die spontane Hilfe auf nachhaltige Füße zu stellen und zu garantieren, dass auch in einigen Monaten noch ungebundene Helfer_innen zur Verfügung stehen. Grundsätzlich stehen für die Personalplanung verschiedene Tools zur Verfügung, **analog** oder **digital, online** oder **offline: Wochenplan/Excelltabelle, Doodle, Etherpads.**

Aufgaben:

- ➔ Überblick über Aufgaben und ihr Anforderungsprofil (notwendige Fertigkeiten des Helfers, Sprachkenntnisse, Ressourcen wie z.B. Auto)
- ➔ Überblick über verfügbare Helfer_innen: Wer entspricht dem Anforderungsprofil? Wer hat wann Zeit?
- ➔ Priorisierung der Aufgaben: Welche Posten müssen besetzt werden, was wäre einfach „nice to have“?
- ➔ Dienstplan erstellen
- ➔ Helfer_innen kontaktieren

5.3 Helferkoordination

Von ebenso großer Bedeutung ist die Helferkoordination. Es braucht eine zentrale Ansprechperson (oder ein Koordinationsteam), die im persönlichen Kontakt als Schnittstelle zwischen Rotkreuz-Strukturen und ungebundenen Helfer_innen fungiert.

Aufgaben:

- ➔ Willkommensgespräch mit neuen ungebundenen Helfer_innen führen
- ➔ De-Briefing/Feedbackgespräch am Ende eines Einsatzes
- ➔ gegebenenfalls Einweisungen vornehmen
- ➔ auf Wohlbefinden der ungebundenen Helfer_innen achten
- ➔ Konfliktmanagement

6 Anlagen

6.1 Regeln für Freiwillige in der Flüchtlingsunterkunft

Allgemeine Hausregeln

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

Im Umgang mit Flüchtlingen

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

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

Die Grundsätze des DRK

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

Menschlichkeit

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

Unparteilichkeit

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

Neutralität

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

Unabhängigkeit

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

Freiwilligkeit

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

Einheit

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

Universalität

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

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

Datum:

Unterschrift:

6.2 Beispiel für einen Meldebogen

Kreisverband **NAME KREISVERBAND/UNTERKUNFT**



MELDEBOGEN UNGEBUNDENE HELFER

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

Name: _____

Vorname: _____

Handynummer: _____

Email: _____

Adresse: _____

Geburtsdatum*: _____

Krankenkasse*: _____

Erlerner Beruf/Ausbildung/relevante Zertifikate: _____

Sprachkenntnisse (mit Einschätzung des Niveaus): _____

Fertigkeiten/Talente: _____

Tätigkeitswünsche: _____

Zeitliche Verfügbarkeit (Wochentage, Uhrzeiten, Einsatzdauer): _____

*Diese Angaben sind nötig für die Unfallversicherung.

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

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

Ort, Datum Unterschrift

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

6.3 Beispiel für einen Wochenplan

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

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

¹ ZBV (Abk.), Zur besonderen Verfügung

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

6.4 Hinweis zum Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt

Hanna Geier, DRK Generalsekretariat Team 41 Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

Empfehlungen für die Praxis in Flüchtlingsunterkünften und effektiver Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt

- Frauen haben ein Recht darauf ohne Gewalt zu leben. Flüchtlingsfrauen leben relativ isoliert in den Unterkünften, und sie wissen kaum um ihre Rechte bei Gewalt. Im Grundgesetz und Gewaltschutzgesetz ist das Recht verankert, Frauen vor jeglicher Form von körperlicher, seelischer und sexualisierter Gewalt zu schützen. Darum müssen Frauen in den Einrichtungen schnellst möglich über unseren Rechtsstaat und die geltenden Rechte bei geschlechtsspezifischer Gewalt informiert und aufgeklärt werden.
- Die Einrichtungsleitungen und das Betreuungspersonal (inklusive Wachdienst) müssen spezielle Schulungen über geschlechtsspezifische Gewalt erhalten.
- Es müssen Beauftragte für besonders schutzbedürftige Personen als Ansprechpartnerinnen den Flüchtlingsfrauen zur Verfügung gestellt werden. Mädchen und Frauen müssen darüber aufgeklärt werden, dass sie körperliche und sexualisierte Gewalt nicht hinnehmen müssen, sondern dass dies Straftaten sind.
- Die Beauftragten in den Flüchtlingseinrichtungen müssen bei derartigen Straftaten sofort die Polizei einschalten, die dann die Ermittlungen aufnehmen. Im Vorfeld sollten die Beauftragten Kontakt zu den örtlichen Polizeidienststellen herstellen, um Information und Aufklärung über die Vorgehensweise der Polizei bei (geschlechtsspezifischer) Gewalt zu erhalten. Durch diese Vernetzung erhalten die Verantwortlichen die erforderliche Handlungssicherheit bei strafrechtlich relevanten Vorfällen.
- Es müssen adäquate weibliche Sprachmittlerinnen zur Verfügung stehen, damit die Frauen nicht vor Scham schweigen.
- Grundsätzlich sind getrennte Unterkünfte für alleinreisende Mädchen und Frauen bereit zu stellen und es müssen nach Geschlechtern getrennte abschließbare Sanitäreinrichtungen zur Verfügung gestellt werden.



- Inanspruchnahme des Hilfetelefons  bei Gewalt gegen Frauen - die Beraterinnen der Hotline dolmetschen in jedem Fall bei Einschaltung der Polizei.
- Grundsätzlich ist in **jeder** Flüchtlingsunterkunft eine Hausordnung zu erstellen und zu veröffentlichen, aus der hervorgeht, dass jegliche Form von Gewalt verboten ist und strafrechtlich verfolgt wird bzw. eine Abschiebung zur Folge haben kann.