

Aus:

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

## **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 Katastrophenforschungsstellen 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.

**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

## **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. 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

#### **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 mit-helfen, 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, 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.

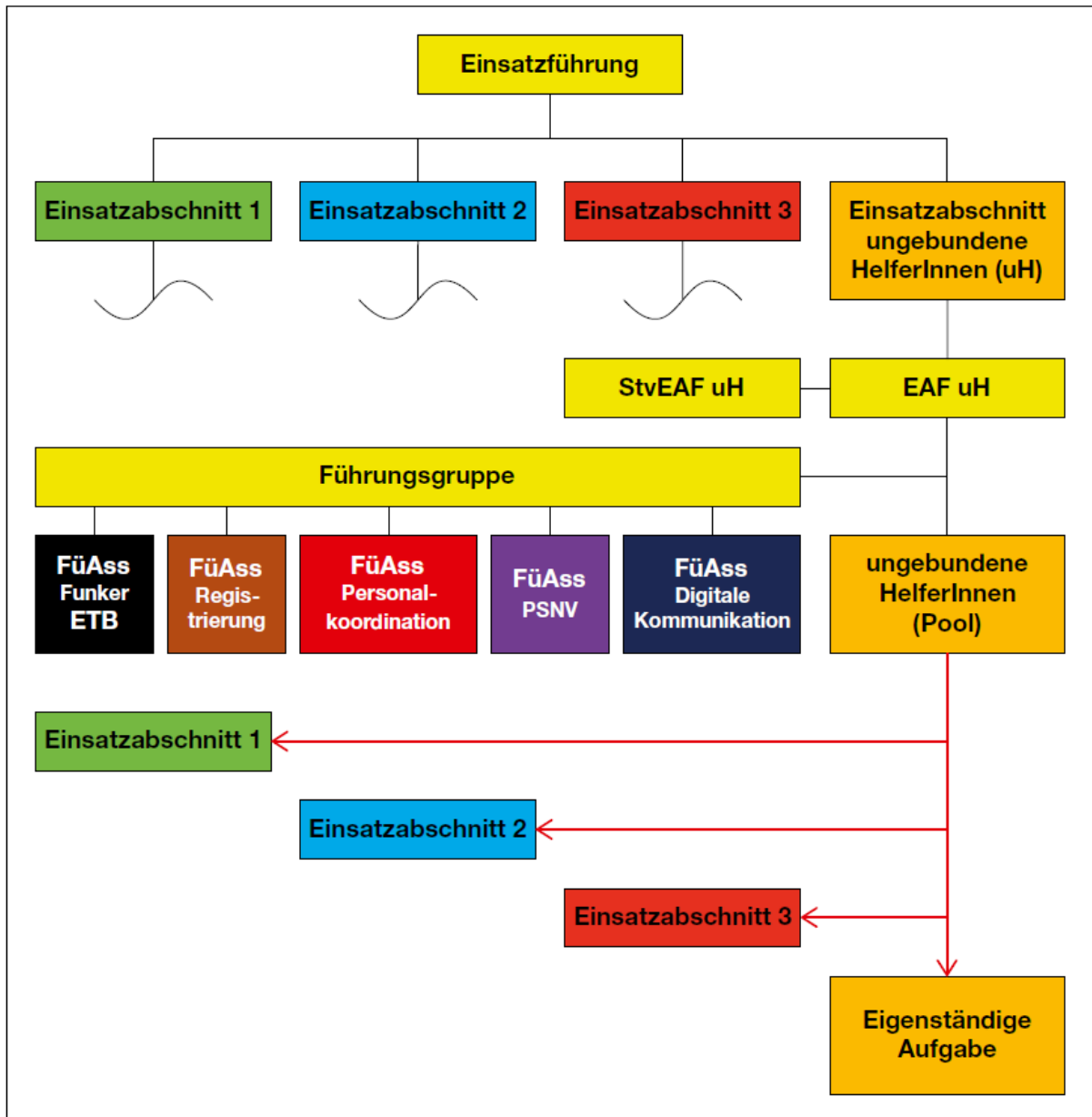


Abbildung 6: Beispiel einer möglichen Einsatzstellenstruktur

## 5. Soziale Kompetenz (4 x 45 Minuten)

**Lernziel:** Diese vier Unterrichteinheiten 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“
- Unterminierung

### 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“).

## **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.