

# KatHelfer-PRO

## Koordination von Spontanhelfenden im Krisen- und Katastrophenfall

Spontanhilfe als Herausforderung für Einsatzorganisationen

Research Release Event

Montag, 24.03.2025

VERBUNDPARTNER



T-Systems



Malteser



Deutsches  
Rotes  
Kreuz

DRK-Kreisverband Berlin  
Schöneberg-Wilmersdorf e. V.



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT  
HALLE-WITTENBERG



UNIVERSITÄT  
PADERBORN



Universität Stuttgart  
Institut für Arbeitswissenschaft u.  
Technologiemanagement IAT



Fraunhofer  
FOKUS

## Inhalt

- Leitkonzepte (Change, Kommunikation, Inklusion,...)
- PSNV Orientierungshilfe
- Schulungen & Handreichungen für
  - Einsatzkräfte
  - Führungskräfte
  - Facheinweisung Spontanhilfe
  - Stab & Einsatzleitung
- Research Release: wissenschaftliche Artikel
- Rückfragen und Verabschiedung

### VERBUNDPARTNER

# KatHelfer-PRO Projekt

## Ziel:

Bundesweite Lösung mit hohem Reifegrad zur Koordination von Spontanhelfenden durch BOS

## Projektlaufzeit:

01.01.2023 – 31.03.2025



## Lösungsansatz:

- **Soziotechnische Gesamtlösung** aus technischem Koordinationssystem und Handlungsempfehlungen/ Schulungsmaterial
- **Verknüpfung bestehenden Know-hows** aus Forschungsprojekten der letzten 9 Jahre
- Agile Entwicklung in **Zusammenarbeit mit Endanwendern**
- **Offene Schnittstellen** für breite Verwendung und Integrationsmöglichkeiten
- **Validierung über die Durchführung von Übungen mit Einsatzkräften und Spontanhelfern**

## Umsetzung:

Projekt im Rahmen des BMBF-Förderprogramms „[Innovationen im Einsatz – Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit](#)“

# Projektkonsortium

## 7 Verbundpartner



Kooperation mit Mobile Helfer zur Koordination und Schulung ungebundener Helfer

## 35+ assoziierte Partner



Senatsverwaltung für Inneres und Sport



# Herausforderungen hinsichtlich Spontanhilfe



Merkes, Sara T.; Zimmermann, Theresa; Windsheimer, Peter; Voss, Martin (2023):

„Gesellschaftliche Entwicklungen und Partizipation in Krisen. Deskriptive Ergebnisse einer quantitativen Umfrage unter Einsatz- und Verwaltungskräften zu Engagement in Bevölkerungsschutzkontexten“  
KFS Working Paper Nr. 28. Berlin: Katastrophenforschungsstelle. DOI: <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-41113>.

# Soziotechnisches Lösungskonzept



Die Einsatzleitung legt Aufträge für Spontanhelfende an



An einer Koordinierungsstelle werden die Spontanhelfenden empfangen und eingewiesen



Aufträge können über Messenger-Dienste und angebundene Apps angenommen werden



Unter Anleitung von Einsatzkräften werden die Aufträge ausgeführt

# Übersicht der erarbeiteten Unterlagen

**Leitkonzepte**  
Change-,  
Kommunikations-,  
Inklusions-, Lernkonzept



**Handreichungen**  
PSNV, SER,  
KoordSt,  
Tätigkeitenkatalog



**Schulungen**  
Einsatzkräfte,  
Führungskräfte,  
Facheinweisung,  
Stab/EL



# Change-Management-Konzept

- Im Change-Management sind folgende Punkte wichtig:
  - Anpassung der Ablauforganisation
  - Tätigkeiten
  - Verbesserung der Kommunikation
  - Einrichtung zentraler Plattform
  - Rechtliche und versicherungstechnische Absicherung
  - Integration in Übungen und Planungen
  - Zusammenfassung unserer Konzepte
- Zusätzlich: Handlungsempfehlungen für Umsetzung
  - Koordinierungsstelle
  - Tätigkeitenkatalog
  - Kommunikationskompass
  - KatHelfer-PRO System
  - Teil der Schulungen
  - 3 Anwendungsübungen

# Change-Management Konzept

## Handlungsempfehlungen

- gliedern sich in Phasen:
  1. Strategische Ausrichtung und Priorisierung
  2. Entwicklung und Anpassung von Prozessen und Strukturen
  3. Implementierung und Schulung
  4. Verstetigung und laufende Anpassung

# Tätigkeitenkatalog



90



Nr. 62                      Organisation und Verwaltung  
Dolmetschende                      Einfache Tätigkeiten

<b>Tätigkeit:</b>	<b>Interkulturelle Beratung</b>
<b>Beschreibung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratung der Einsatzkräfte in Fragen der Kultur anderer Nationen</li></ul>
<b>Profil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kenntnisse in der anderen Kultur</li><li>• Kommunikatives Geschick</li></ul>
<b>Rahmenbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keine Anforderungen an die Konstitution</li><li>• Normale psych. Belastbarkeit</li></ul>
<b>Psych. Aspekte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erschöpfungssymptome beachten</li></ul>
<b>Kennzahlen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuungsverhältnis: 1:1</li><li>• Substitutionsäquivalent: 1</li></ul>
<b>Anmerkungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kommunikationskompass (KatHelfer-PRO)</li><li>• Konzept zum Umgang mit multikulturellem Hintergrund (KatHelfer-PRO)</li></ul>
<b>Helfendentypen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ungebundene Helfende</li><li>• Laienhelfende</li><li>• Nachbarschaftshelfende</li></ul>
<b>Einsatzfall</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allgemein</li></ul>

GEFÖRDERT VOM

	Kategorie	Beschreibung
	<b>Einfach, durch kurze Unterweisung durchführbar</b>	Tätigkeiten, die nach kurzer Trainingszeit durch Spontanhelfende erledigt werden können.
	<b>Fachausbildung notwendig</b>	Tätigkeiten, die durch Fachpersonal nach Prüfung der Eignung erledigt werden können.
	<b>Komplexe Tätigkeit bzw. im unmittelbaren Gefahrenbereich</b>	Nur durch geschulte und trainierte Einsatzkräfte durchführbar.



Aufgabenbereich	Beschreibung
-----------------	--------------

<b>Dolmetschende</b>	Für diese Einsätze werden mehrsprachige Personen gesucht. Hierbei wird nur das sprachliche, sondern auch das kulturelle Dolmetschen verstanden.
----------------------	---

**Erforderlich:** Du beherrschst Deutsch und/oder kannst sehr gut Englisch. Zusätzlich sprichst du mindestens eine weitere Fremdsprache gut. Z.B. Französisch, Türkisch, Arabisch, Russisch, Spanisch, Ukrainisch.

**Optional:** Erfahrung mit Fremdsprachenübersetzungsprogramm.



<b>Organisation und Verwaltung</b>	Für diese Einsätze wird Personal aus dem Büro- oder Verwaltungsbereich benötigt.
------------------------------------	--

**Erforderlich:** Erfahrungen im Organisieren/Verwalten von Ressourcen, z.B. aus Sekretariatsarbeit, Veranstaltungsmanagement, Vermittlungen o.ä., Kommunikationsfähigkeit und freundlicher Umgang mit Menschen.

**Optional:** Erfahrung mit Office-Programmen (Textverarbeitung/Tabellenkalkulationen).



Aufgabenbereich	Beschreibung
-----------------	--------------

<b>Starke Arme</b>	Für diese Einsätze werden Personen gesucht, die z.B. Lasten tragen können oder Zugänge freilegen würden.
--------------------	--

**Erforderlich:** Du bist in einer körperlich guten Verfassung. Du kannst kräftig Anpacken.

**Optional:** Du besitzt für dich passende Schutzausrüstung, z.B. feste Arbeitsschuhe, -handschuhe oder -kleidung.



<b>Bau- und Handwerk</b>	Für diese Einsätze wird erfahrenes Personal aus dem Bau- und Handwerksbereich benötigt.
--------------------------	---

**Erforderlich:** Einschlägige Erfahrung oder Ausbildung aus mindestens einem der Bereiche: Bauhandwerk, Mauerhandwerk, Zimmererei, Elektro-, Gas- oder Wasserinstallation, Erfahrungen im Umgang mit Bau- oder Installationswerkzeug.

**Optional:** Erfahrungen im Umgang mit Baustellenfahrzeugen.



<b>Großes Herz</b>	Für diese Einsätze werden Einfühlungsvermögen und eine ermutigende Art benötigt. Es geht darum, z.B. Evakuierungen oder in der Betreuung von Betroffenen zu helfen.
--------------------	---

**Erforderlich:** Du bist kommunikativ. Du kannst gut mit Menschen umgehen.

**Optional:** Du hast eine soziale oder pflegerische Ausbildung. Du hast einen Mund-Nase-Schutz und Hygienehandschuhe.

## Physische Voraussetzungen

Voraussetzung	Beschreibung
<b>Keine</b>	Auch für körperlich eingeschränkte Personen geeignet.
<b>gehfähig</b>	Spontanhelfende müssen selbstständig nicht barrierefreie Bereiche erreichen können.
<b>Normale Konstitution</b>	Spontanhelfende müssen leichte bis schwere Tätigkeiten über einen längeren Zeitraum ausführen können.
<b>Sehr gute Konstitution</b>	Spontanhelfende müssen sehr schwere Tätigkeiten über einen längeren Zeitraum ausführen können.

## Psychische Voraussetzungen

Voraussetzung	Beschreibung
<b>Normal</b>	Es ist mit normalen Stresssituationen, vgl. mit dem Alltag zu rechnen (Aufgabenhäufung, Befehlstön).
<b>groß</b>	Es ist mit starken Stresssituationen über das normale Alltagsniveau hinaus zu rechnen (unübersichtliche Lagen, erweitertes Risiko).
<b>Sehr groß</b>	Es ist mit extremen Stresssituationen zu rechnen (Gefahr für Leib und Leben, hohes Risiko).

## Betreuungsverhältnis

Verhältnis	Beschreibung
1:1	Personen müssen direkt betreut werden, Anleitung der Arbeiten ist notwendig.
1:3	Personen müssen eng betreut werden und können Arbeiten nach einer Einweisung weitestgehend eigenständig durchführen.
1:5	Personen müssen nur wenig betreut werden und können Arbeiten nach einer Einweisung bis auf Ausnahmefälle eigenständig durchführen.
1:10	Personen müssen nicht betreut werden und können Arbeiten nach einer Einweisung eigenständig durchführen, lediglich die Fürsorgepflicht ist sicherzustellen.
1:20	Personen müssen nicht betreut werden und können Arbeiten ohne Einweisung eigenständig durchführen, es besteht keine direkte Fürsorgepflicht, aber es bedarf einer Koordination.

## Substitutionsäquivalent

Verhältnis	Beschreibung
1	Eine Einsatzkraft benötigt die gleiche Zeit.
2	Eine Einsatzkraft benötigt die halbe Zeit.
3	Eine Einsatzkraft benötigt ein Drittel der Zeit.
5	Eine Einsatzkraft benötigt ein Fünftel der Zeit.
10	Eine Einsatzkraft benötigt ein Zehntel der Zeit.

- Verständnis und Anwendung
- Basis für erfolgreiche Kommunikation
- Kommunikation in der Spontanhilfe

## Vor Eintreten des Ereignisses: Prävention

Mache dir über die Möglichkeiten und Ziele der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden Gedanken!

Verschaffe dir einen Überblick über die Gesellschaft und potenzielle Spontanhelfende vor Ort!

Nutze bereits vorhandene Netzwerke zur Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden!

Zeige bei der Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden aufrichtiges Interesse und Respekt!

Sei dir über verschiedene Formen der Spontanhilfe und über die mögliche Integration von Spontanhelfenden in die Einsatzplanung klar!

Nutze etablierte Social Media-Kanäle zur Ansprache von Spontanhelfenden und baue Präsenz auf!

Stimme alle Social Media-Kanäle mit den anderen Kommunikationskanälen ab!

Verwende auf Social Media klare und gut verständliche Sprache sowie Bilder und Hashtags, um die Aufmerksamkeit der Nutzenden zu erhöhen!

Stelle sicher, dass zuständige Einsatzkräfte regelmäßig an einer Ausbildung zum Umgang mit Social Media teilnehmen!

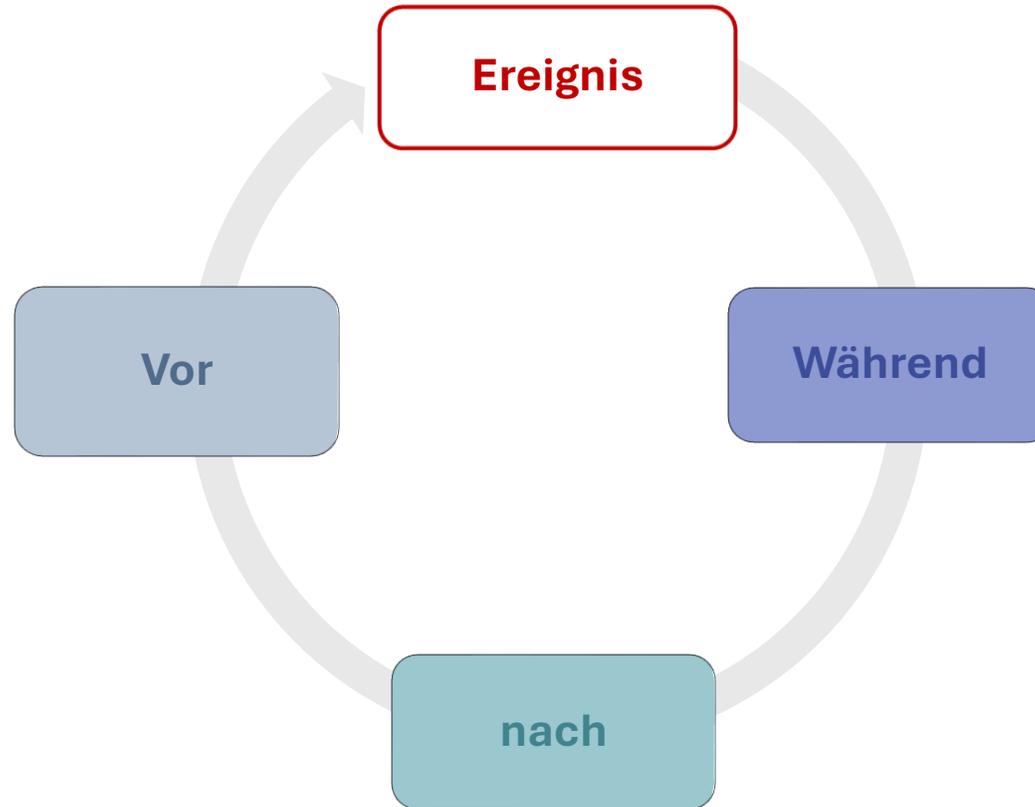
Nutze neben Social Media auch andere, vor allem robuste und zielgruppengerechte, Informationskanäle!

Informiere die potentiellen Spontanhelfenden über die möglichen Gefahren und Grenzen der Spontanhilfe und die Kompetenzbereiche der BOS!

Lege eine „Exit-Strategie“ für den Fall zu Recht, dass keine Spontanhelfenden mehr benötigt werden!

## Legende

-  Persönliche Kommunikation
-  Medien/technikgestützte Kommunikation
-  Kommunikationsempfehlungen für Einsatzkräfte
-  Kommunikationsempfehlungen für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)



## Nach Bewältigung des Ereignisses: Nachbereitung

Zeige den Spontanhelfenden Anerkennung und Wertschätzung für die Mithilfe!

Weise Spontanhelfende aktiv auf die Ansprechperson für Fragen zur psychosozialen Notfallversorgung hin!

Reflektiere die eigene Kommunikation mit den Spontanhelfenden und identifiziere Verbesserungspotentiale!

Zeige den Spontanhelfenden Dank für die Mithilfe durch kleine Aufmerksamkeiten (z. B. E-Mail, Postkarte, Feste)!

Zeige Offenheit für Spontanhelfende, die an langfristigem Engagement interessiert sind und weise proaktiv auf Möglichkeiten der Einbringung hin!

Halte die Präsenz auf Social Media aufrecht!

Hole Feedback zur Nutzung der Kommunikationskanäle ein!

## Nach Eintreten des Ereignisses: Bewältigung

Kommuniziere mit Spontanhelfenden auf Augenhöhe!

Sei offen für Ideen der Spontanhelfenden und bitte Unterstützung an, sofern es die Lage erlaubt!

Drücke den Spontanhelfenden Lob und Anerkennung aus!

Teile kontinuierlich Informationen mit den Spontanhelfenden und achte darauf, diese einfach und verständlich zu erläutern!

Wähle einen angepassten Umgangston und vermeide es, Ansagen zu machen!

Höre aufmerksam zu und stelle Fragen, um Missverständnisse zu vermeiden!

Biete für Spontanhelfende kontinuierlich Raum, um Fragen zu stellen!

Drücke dich den Spontanhelfenden so einfach wie möglich aus und vermeide es, schnell und im Dialekt zu sprechen und Abkürzungen oder Fachbegriffe zu nutzen!

Sei flexibel für verschiedene Formen der Kommunikation (z. B. nonverbal oder anderssprachig)!

Achte auf die nonverbale Kommunikation und versuche, keine missverständlichen Signale an Spontanhelfende zu senden!

Zeige Empathie gegenüber der Spontanhelfenden!

Sei lösungsorientiert und biete Spontanhelfenden die Möglichkeit zu konfliktlösenden Gesprächen an!

Nutze Social Media, um Informationen klar und verständlich bereitzustellen!

Nutze Social Media, um Unterstützungsbedarfe in der Krise zu kommunizieren!

Kommuniziere Ereignisse über Medien schnell und weise darauf hin, dass weitere Details folgen werden!

Nutze Social Media, um auf Selbstachtsamkeit hinzuweisen!

Veröffentliche in den Medien eher kurze Berichte, um die Aufmerksamkeit zu erhöhen!

Bemühe dich, Fake News durch harte Fakten entgegenzutreten!

# Inklusion



Universität Stuttgart

© Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement  
IAT der Universität Stuttgart, 2024



## Die Gesellschaft ist bunt - Jeder kann helfen!

Spontanhelfende sind **freiwillig Helfende**, die nicht zu einer Einsatzorganisation gehören, aber trotzdem bei der Bewältigung einer Krise oder Katastrophe unterstützen wollen. Sie haben zwar meist keine bevölkerungsschutzspezifische Ausbildung, da es im Falle einer Krise oder Katastrophe aber sehr viele helfende Hände braucht, sind Spontanhelfende dennoch eine **wertvolle Ressource**. **Es ist entscheidend zu erkennen, dass Spontanhelfende aus allen Teilen der Gesellschaft kommen können. Denn jeder Mensch, unabhängig von seinen persönlichen Umständen, kann eine wertvolle Hilfe sein.**

Manche persönlichen Umstände erfordern jedoch Unterstützung bzw. die Berücksichtigung spezieller Anliegen. Während Schwangere etwa darauf achten müssen, sich körperlich nicht zu überlasten, brauchen Menschen mit begrenzten Deutschkenntnissen hingegen Unterstützung, um Informationen besser zu verstehen. Das zeigt, dass die verschiedenen gesellschaftliche Gruppen individuelle Anliegen haben, die beachtet werden sollten. Im Einsatz ist es daher entscheidend, offen zu kommunizieren und **nach der nötigen Unterstützung zu fragen**:



Menschen, die Unterstützung brauchen bringen oft aber auch **Fähigkeiten** mit, die bei der Bewältigung einer Krise oder Katastrophe **förderlich sein können**. Beispiele hierfür sind etwa:

- Mehrsprachigkeit**: Dolmetschen (in Person und über Social Media) und Erstellen von mehrsprachigem Informationsmaterial
- Spezialwissen**: Unterstützung von Betroffenen (z. B. durch Zuhören) und Patenschaft für andere Spontanhelfende mit ähnlichem Hintergrund

Auch Personen mit Unterstützungsbedarf (z. B. aufgrund von Mobilitätseinschränkungen, Schwangerschaft oder Sprachbarrieren) bzw. besonderen Anliegen können in Krisen oder Katastrophen als Spontanhelfende Tätigkeiten übernehmen. Diese hängen von den persönlichen Grenzen der einzelnen Personen ab und sind so zu wählen, dass die Anliegen berücksichtigt werden können. **Mögliche Tätigkeiten** sind etwa:

Bei Verständigungsproblemen (z. B. Sprachbarrieren oder -Störungen, Hörbeeinträchtigungen) eigenen sich praktische Aufgaben, die keine komplexe verbale Kommunikation erfordern:	Bei kognitiven und psychischen Beeinträchtigungen (z. B. Lernschwächen, altersbedingte Einschränkungen, Traumata) eignen sich einfache Aufgaben in einem sicheren Umfeld, die keine komplexen Entscheidungen erfordern:	Bei physischen Beeinträchtigungen (z. B. Mobilitätseinschränkungen oder vorübergehende Zustände wie z. B. Schwangerschaft) eignen sich Aufgaben, die vorwiegend im Sitzen bzw. ohne große körperliche Belastung und auch abseits des direkten Einsatzortes durchgeführt werden können:
Aufbauen von Feldbetten	Annahme von Kleidung	Beratung zu Ortskenntnissen
Reinigungs- und Aufräumarbeiten	Ausgabe von Kleidung oder Care-Paketen	Organisationsaufgaben (z. B. Besuchendenausweise erstellen, Unterlagen sortieren, Schichtplanung)
Erfassen von Personenzahlen	Leichte Reinigungsarbeiten	Unterstützung auf Social Media (z.B. Fotos sichten, Fake News aufdecken)
Sammeln und Packen von Spenden	Weitergabe von Informationen (z. B. Verteilen von Flyern)	Stimmungsaufhellung, Beschäftigung und Beaufsichtigung

Es ist wichtig zu betonen, dass die an dieser Stelle aufgeführte Liste nur beispielhaft und nicht erschöpfend ist. Es gibt eine Vielzahl an Unterstützungsbedarfen, die sich außerdem überschneiden können oder gemeinsam auftreten. **Eine offene Kommunikation und individuelle Betrachtung der Spontanhelfenden sind daher entscheidend, um angemessene Unterstützung zu gewährleisten.**



Das Poster wurde im Rahmen von KAThelfer-PRO erstellt. KAThelfer-PRO wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Bekanntmachung Innovation im Einsatz – Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit FKZ.13N16546 bis 13N16552 gefördert.

Sie wollen mehr zum Thema Spontanhilfe wissen? Dann sprechen Sie uns gerne an!



GEFÖRDERT VOM



# Lernkonzept

1. Allgemeiner Teil
2. Vorarbeiten
3. Erarbeitung der Schulungen
4. Ergebnisse

# Aufgegriffene Problemstellung

Abbildung 29: Verwendete Ansätze zum Umgang mit Spontanhilfe  
 Meine Organisation/Behörde nutzt folgende Ansätze zum Umgang mit Spontanhelfenden:

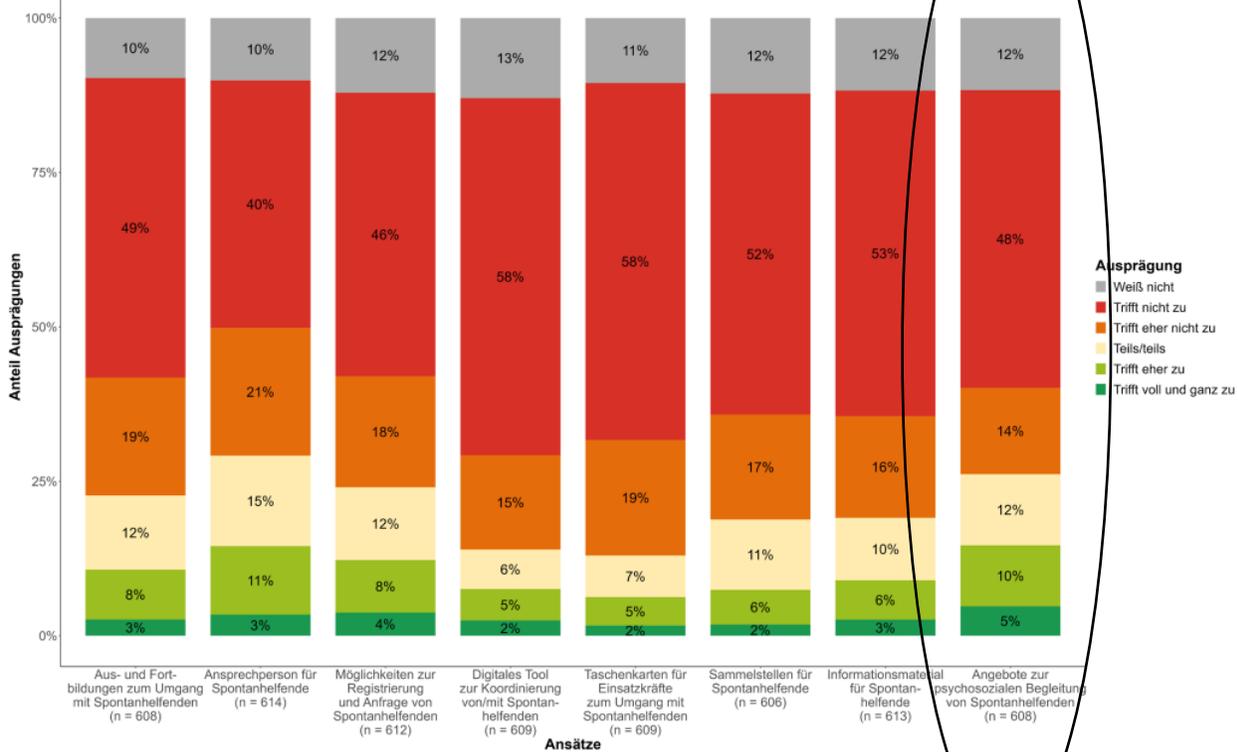
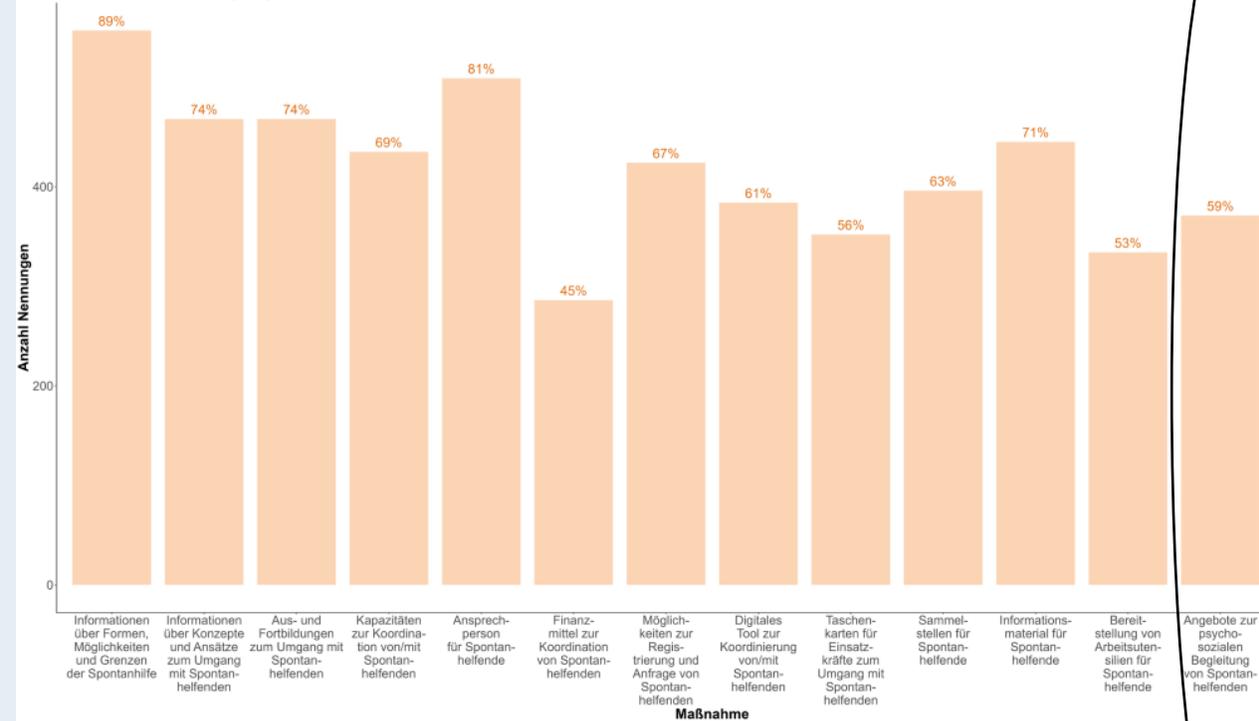


Abbildung 30: Bedarfe zum Umgang mit Spontanhilfe

Meiner Meinung nach braucht es Folgendes für den Umgang mit Spontanhelfenden:  
 n = 629, Mehrfachnennung möglich



## PSNV für Spontanhelfende

PSNV-E

Spontanhelfende

PSNV-B

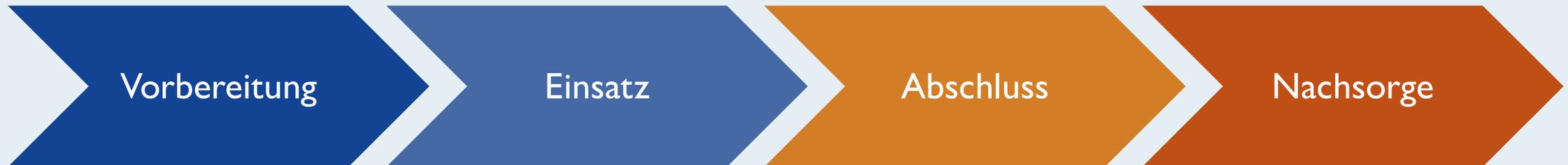
## Ziele der Orientierungshilfe

praxisnah

niederschwellig

alltagstauglich

## Ablauf in der Praxis



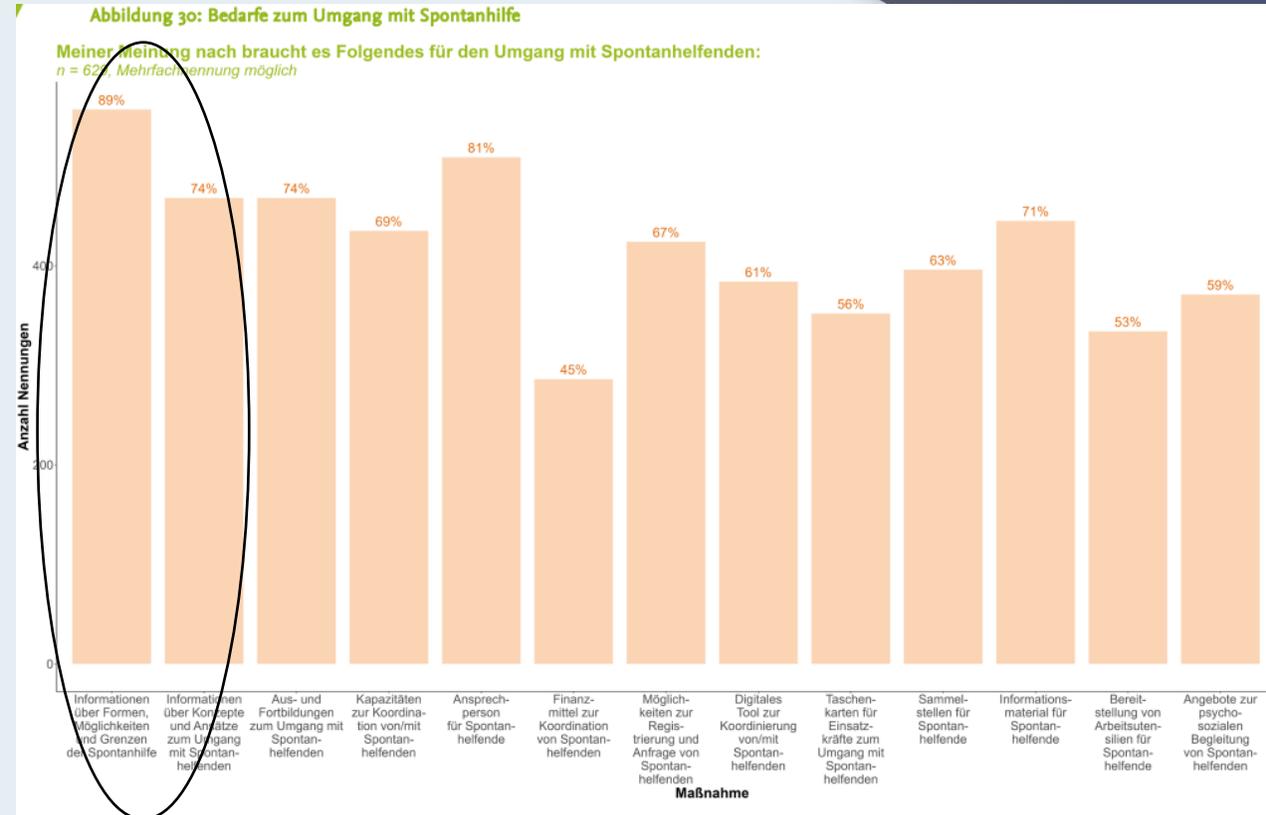
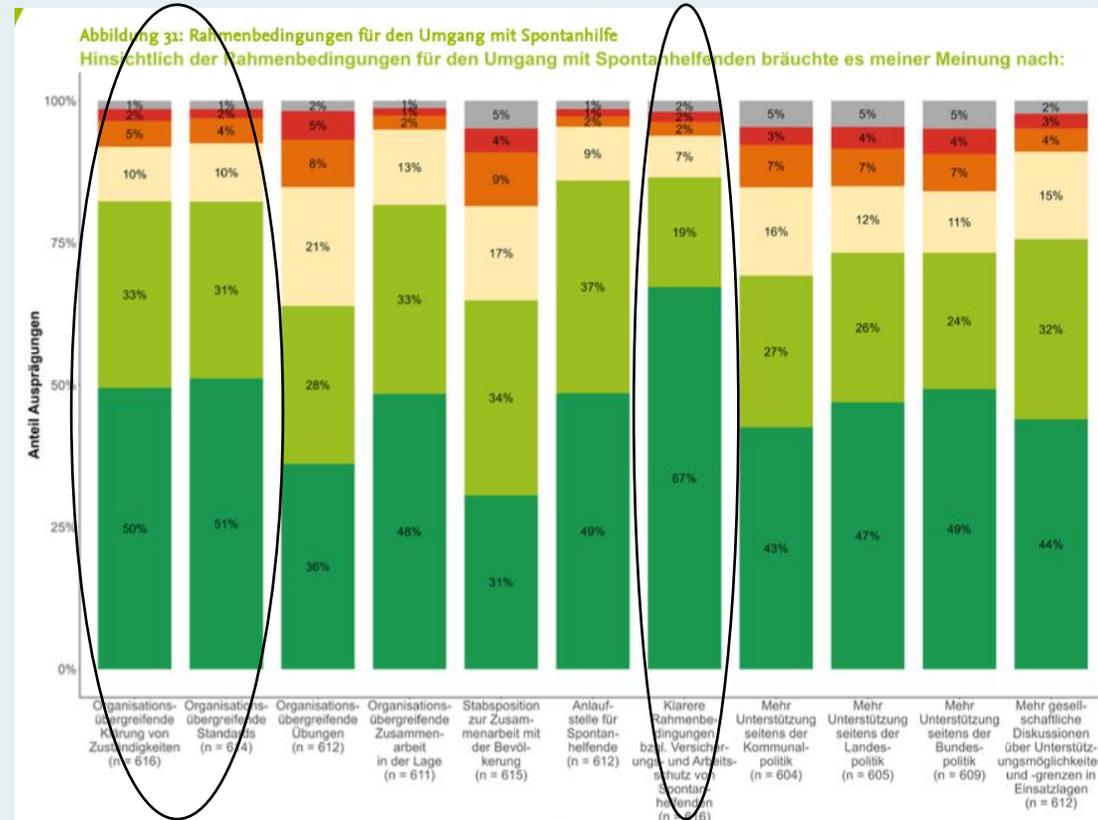
## Konkrete Maßnahmen



## Unsere Empfehlungen

- Spontanhelfende brauchen PSNV – aber anders.
- Die Mischung macht's.
- PSNV muss von Anfang mitgedacht werden.
- Digitale Tools und soziale Medien als Ressourcen.

# Aufgegriffene Problemstellung



# Muster-SER Spontanhilfe für Einsatzkräfte

Griffbereiter Überblick – Was ist Ernstfall zu tun?

- Rechtliche Grundlagen (Versicherung und Haftung)
  - Führung und Leitung (Konflikt-/Kommunikation)
  - Formen der Zusammenarbeit (Phänomen Spontanhilfe und dessen Heterogenität)
  - Koordinierungsstelle Spontanhilfe (Aufbau, Aufgaben, Unterstützungsgruppe)
- Muster zur individuellen Integration
  - Überblick der Prozesse und Gegebenheiten
  - Prägnant und einfach erfassbar
  - Soll Sicherheit in der Zusammenarbeit mit Spontanhilfe bieten



# Aufgegriffene Problemstellung

Abbildung 29: Verwendete Ansätze zum Umgang mit Spontanhilfe  
 Meine Organisation/Behörde nutzt folgende Ansätze zum Umgang mit Spontanhelfenden:

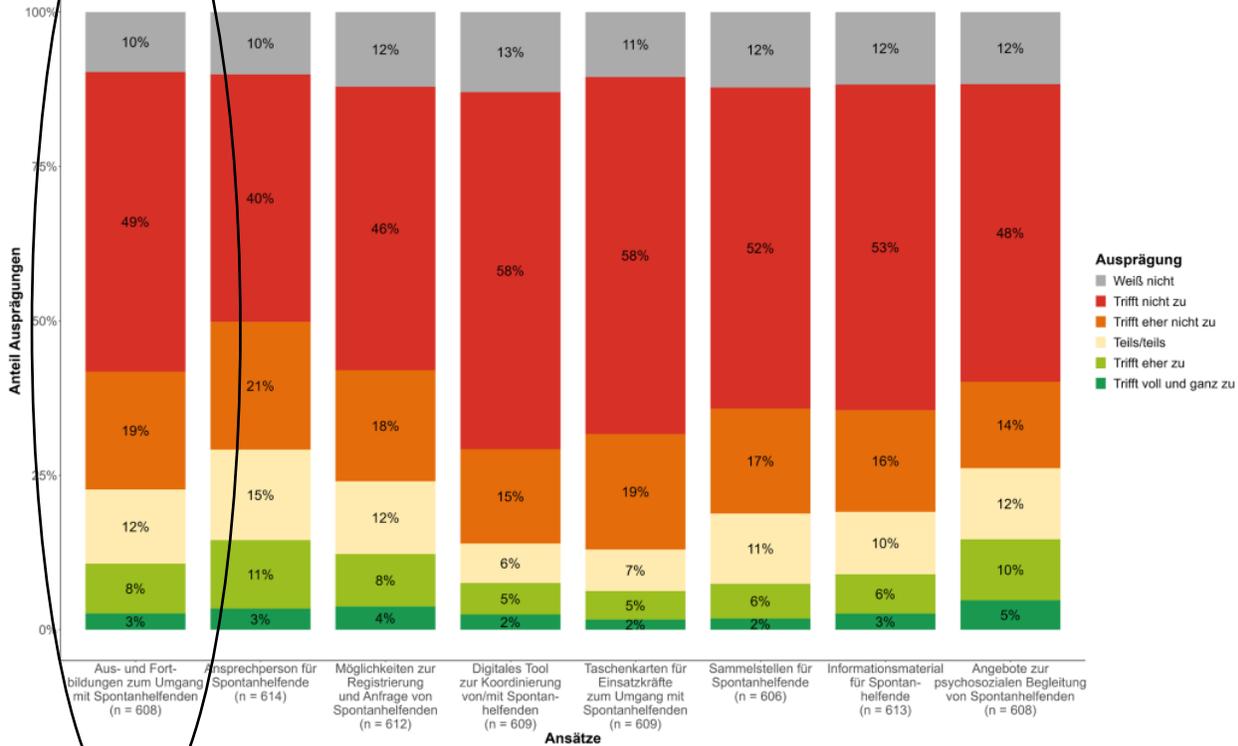
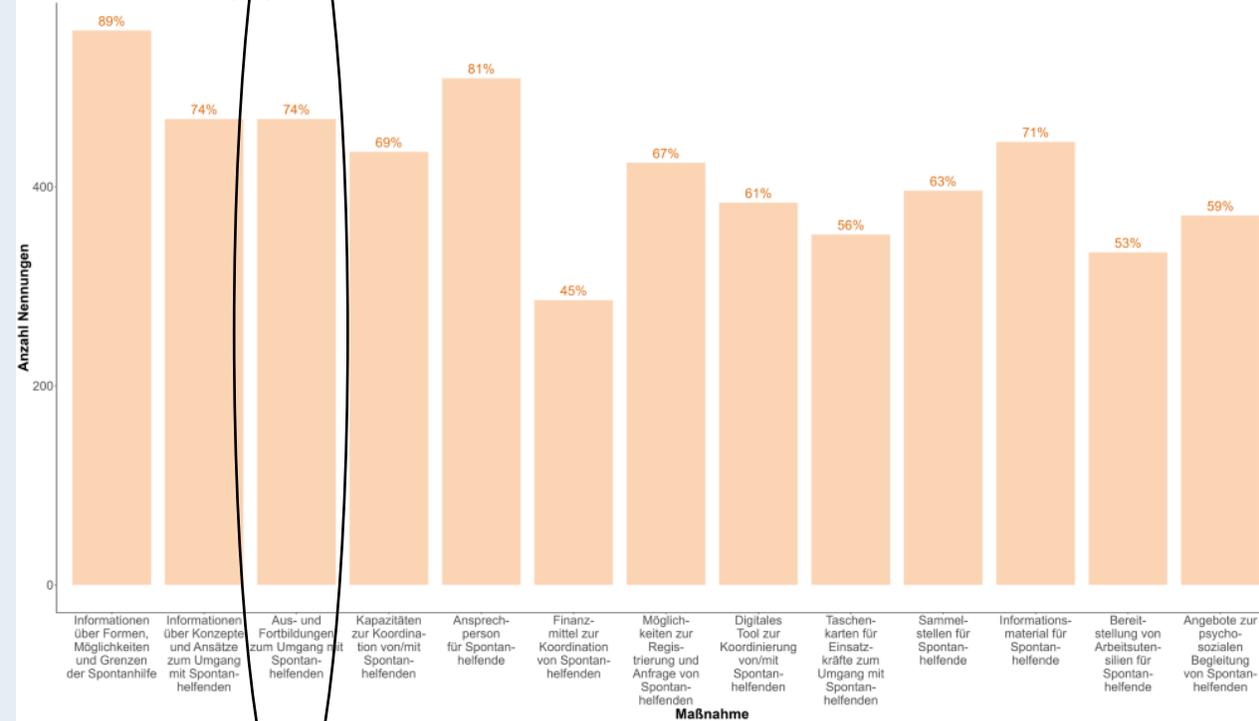


Abbildung 30: Bedarfe zum Umgang mit Spontanhilfe

Meiner Meinung nach braucht es Folgendes für den Umgang mit Spontanhelfenden:  
 n = 629, Mehrfachnennung möglich



# Schulungsunterlagen

## Vorgehen zur Erstellung

Kompetenzkatalog  
und Konzepte

Curricula & Material

Pilotschulungen

Einsatzkräfte sind sich der Heterogenität der Spontanhelfenden bewusst	Motivation, Helferform, Grenzen/Herausforderungen des Mitwirkens, z.B. die DRK-Strukturen nicht kennen, Erwartungshaltung und verschiedene Perspektiven	Einsatzkräfte	BBK Spontanhilfe im Einsatz, ATLAS-ENGAGE, ENSURE, KOPProS
Einsatzkräfte kennen die rechtlichen Grundlagen zur Mitarbeit von Spontanhelfenden	Arbeitssicherheit, Hygienevorschrift, Rechtliche Rahmenbedingungen, Schweigepflicht, Jugendschutz, auch Unterschiede darin, ob die Spontanhelfenden für eine HiOrg in den Einsatz gehen oder beispielsweise nur durch die HiOrg an BOS vermittelt werden oder ob man mit ihnen	Einsatzkräfte, Führungskräfte	BBK Spontanhilfe im Einsatz; Jura FaQ (GS); WuKAS; ENSURE
Führungskräfte kennen die unterschiedlichen rechtlichen Einbindungsmöglichkeiten von Spontanhilfe			



Foliensatz

Fallbeispiele



# Schulungsunterlagen

## Kompetenzkatalog

#	Lernziel	Inhalte	Zielgruppe	Ressourcen
#	Stabs-/EL-Kräfte können mit Spontanhelfenden online angemessen kommunizieren	Kommunikation: Ansprache, Wertschätzung online, Online-Monitoring (VOST); Ausdruck in socialMedia-Kanälen; technische Voraussetzungen	Stab/EL	Karsten 2023 "Einbindung von Spontanhelfenden in die Gefahrenabwehr" 8.6); Kommunikationskompass; VOST Flyer; #sosmap
#	Fachkräfte, Stabs- und EL-Kräfte sind in der Lage, auch eine große Anzahl an Spontanhelfenden sicher und selbstständig im Einsatz zu organisieren/koordinieren.	Koordinierungsstelle koordinieren, Umgang mit personenbezogenen Daten, Einsätze anlegen, Kommunikation mit Einsatzabschnitten; Bedarfe und Angebote erfassen und zuordnen; Einsatzkräfte einsetzen; Einsatzabschnitt Spontanhilfe bilden und koordinieren, organisatorische SER	Stab/EL	Karsten 2023 "Einbindung von Spontanhelfenden in die Gefahrenabwehr", 5.5. "Stabsfunktion und Spontanhelfende", SER ad-str
#	Stabs-/EL-Kräfte können unabhängige Spontanhilfegruppen organisatorisch und kommunikativ begleiten	Kommunikation online; Bedarfskoordination; organisationsübergreifende Kommunikation;	Stab/EL	Karsten 2023; SER ad-str; Kommunikationskompass
#	...	...	Stab/EL	...

# Schulungsunterlagen

## Zielgruppen der Schulungsunterlagen

Schulung für Einsatzleitung/Stab

Schulung für Führungskräfte

Schulung für Einsatzkräfte

Schulung für Fachkräfte

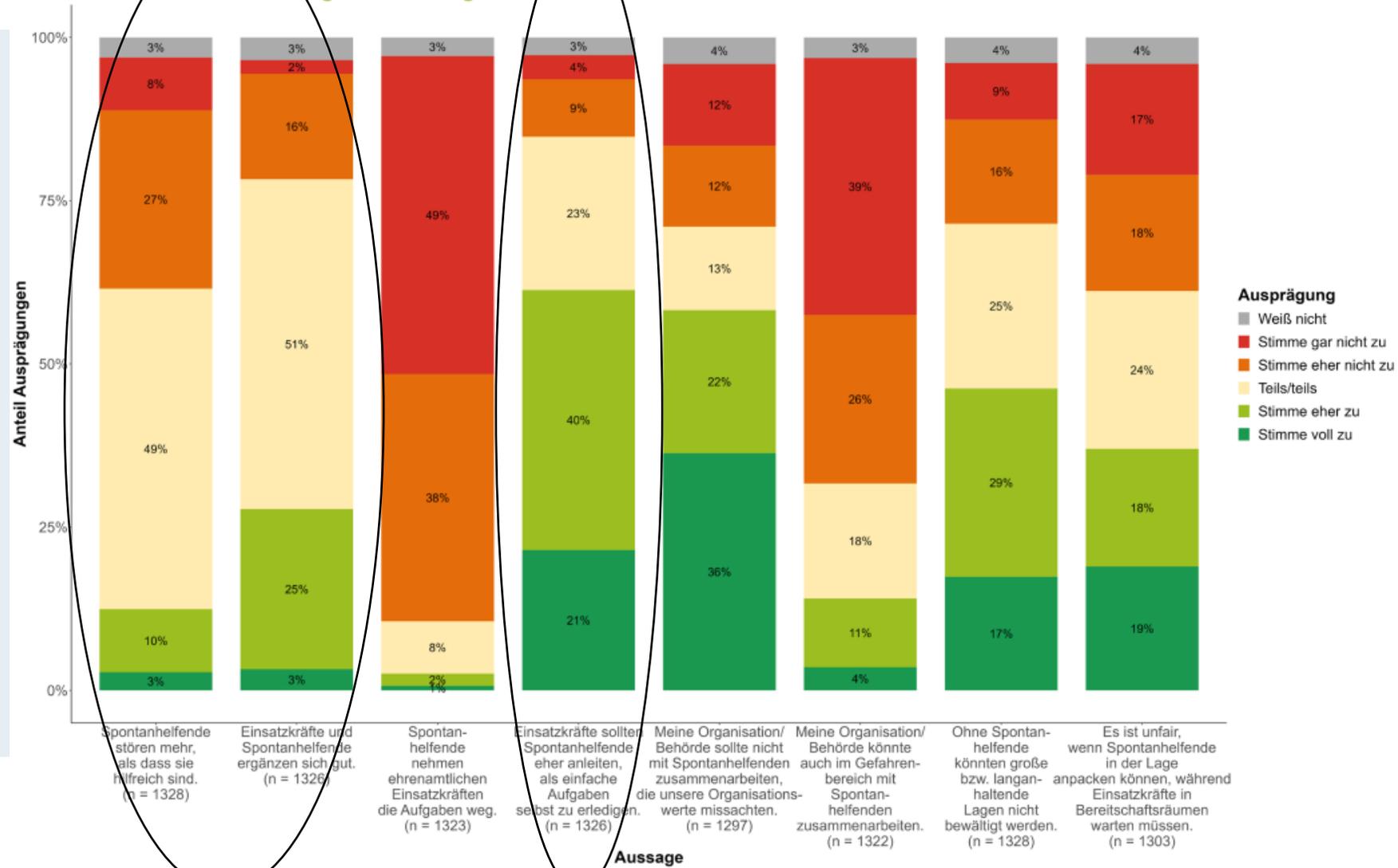
# Schulungsunterlagen

## Zielgruppen der Schulungsunterlagen



# Aufgegriffene Problemstellung

Abbildung 23: Perspektiven auf Spontanhilfe  
Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?



# Schulungsunterlagen

## Schulungen für Einsatzkräfte

## Agenda

- Spontanhilfe im Überblick
- Spontanhilfe im Einsatz
- Rechtliches und Versicherung
- Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen
- Kommunikation mit Spontanhelfenden
- Grenzen des Einsatzes



### Umgang mit Spontanhelfenden

Einsatzkräfteschulung



# Schulungsunterlagen

## Schulungen für Einsatzkräfte

## Agenda

- Spontanhilfe im Überblick
- Spontanhilfe im Einsatz
- Rechtliches und Versicherungen
- Einsatzmöglichkeiten und -bedingungen
- Kommunikation mit Spontanhelfenden
- Grenzen des Einsatzes

## Spontanhilfe im Überblick

### Hintergründe

- Warum engagieren sich Spontanhelfende?
- Welche Erwartungen und Befürchtungen haben Spontanhelfende?
- Was ist eure Motivation, Euch im Katastrophenschutz zu engagieren?
- Möglichkeiten der eigenen Organisation den Befürchtungen der Spontanhelfenden entgegenzuwirken?

## Umgang mit Spontanhelfenden

Einsatzkräfteschulung

## Kommunikation mit Spontanhelfenden

### Allgemeine Kommunikationshürden

Kommunikation ist fehleranfällig:

Miss-  
verständnis

falsche  
Wahrnehmung

Fehl-  
interpretation



# Schulungsunterlagen

## Schulungen für Führungskräfte



### Curriculum: Einbindung von Spontanhelfenden

Weiterbildungsangebot für Führungskräfte (ab Unterführungsebene)



#### Inhaltsverzeichnis

Thema	Inhalte	Dauer	Methode
1	Einführung	10	<i>Vorstellungsrunde</i>
2	Koordinierungsstelle Spontanhilfe	20	<i>Zuordnung von Aufgaben zu den Bereichen</i>
3	Rechtliches und Versicherung	15	<i>Kurzvortrag und Bewertung von Fallbeispielen</i>
4	Führung und Kommunikation im Einsatz	20	<i>Kurzvortrag Reaktionen auf Fallbeispiele</i>
5	Arbeitsschutz/Fürsorge/ Briefing/Debriefing	20	<i>Vorbereitendes Selbststudium, Kurzvortrag, Beispielunterweisung vorbereiten</i>
6	Grenzen der Zusammenarbeit	10	<i>Reaktionen auf Fallbeispiele</i>
7	Einrichten der Koordinierungsstelle	20	<i>Lageplan zeichnen und ausarbeiten</i>
8	Feedback, Verabschiedung	5	
	Gesamtdauer	120 Min	

# Schulungsunterlagen

## Schulungen für Führungskräfte



### Curriculum: Einbindung von Spontanhelfenden

Weiterbildungsangebot für Führungskräfte (ab Unterführungsebene)

## Führung und Kommunikation im Einsatz

### Führungsstile im Einsatz

#### Kooperativ

#### Autoritär

... Eine Führungskraft soll sich ihres persönlichen Führungsstils bewusst sein und die jeweilige Lage so zutreffend beurteilen können, dass sie erkennt, in welchem Maße ihr Verhalten

- vorwiegend der **motivierenden auftragsbezogenen Zusammenarbeit** mit den unterstellten Kräften unter Einbeziehung ihres Sachverstands und ihrer Initiative dient (Merkmale des kooperativen Führungsstils)

oder

- vorwiegend der **Durchsetzung von Befehlen und Maßnahmen** zum Zwecke der unverzüglichen Lösung eines Sachproblems dient (Merkmale des autoritativen Führungsstils).

FwDV-100, Führung und Leitung im Einsatz, 1999 (2005), S. 6f.

### Inhaltsverzeichnis

Thema	Inhalte	Dauer	Methode
1 Einführung	Vorstellen und Kennenlernen	10	Vorstellungsrunde
2 Koordinierungsstelle Spontanhilfe	Arbeitsbereiche der Koordinierungsstelle Spontanhilfe, Aufgaben von Führungskräften, Einsatzstellenstruktur	20	Zuordnung von Aufgaben zu den Bereichen
3 Rechtliches und Versicherung	Versicherung, Haftung, Datenschutz, Verwaltungshelfende, Mittlerorganisation	15	Kurzvortrag und Bewertung von Fallbeispielen
4 Führung und Kommunikation im Einsatz	Führungsstile, Wiederholung Praxistipps Kommunikation	20	Kurzvortrag Reaktionen auf Fallbeispiele
5 Arbeitsschutz/Fürsorge/ Briefing/Debriefing	Gefährdungsbeurteilung, Unterweisung, PSNV, Feedback	20	Vorbereitendes Selbststudium, Kurzvortrag, Beispielunterweisung vorbereiten
6 Grenzen der Zusammenarbeit	Gefahren, Schutz, Einflussnahme; Sensibilisierung der Führungskräfte	10	Reaktionen auf Fallbeispiele
7 Einrichten der Koordinierungsstelle	Lageplan, Laufwege, Personal- und Materiallisten	20	Lageplan zeichnen und ausarbeiten
8 Feedback, Verabschiedung			
Gesamtdauer			

## Grenzen der Zusammenarbeit

### Wiederholung Einsatzkräfteschulung – Gründe gegen den Einsatz von Spontanhelfenden



Gefahren



Schutz von Hilfebedürftigen und anderen Helfenden



Politische Einflussnahme

# Aufgegriffene Problemstellung

Abbildung 29: Verwendete Ansätze zum Umgang mit Spontanhilfe  
Meine Organisation/Behörde nutzt folgende Ansätze zum Umgang mit Spontanhelfenden:

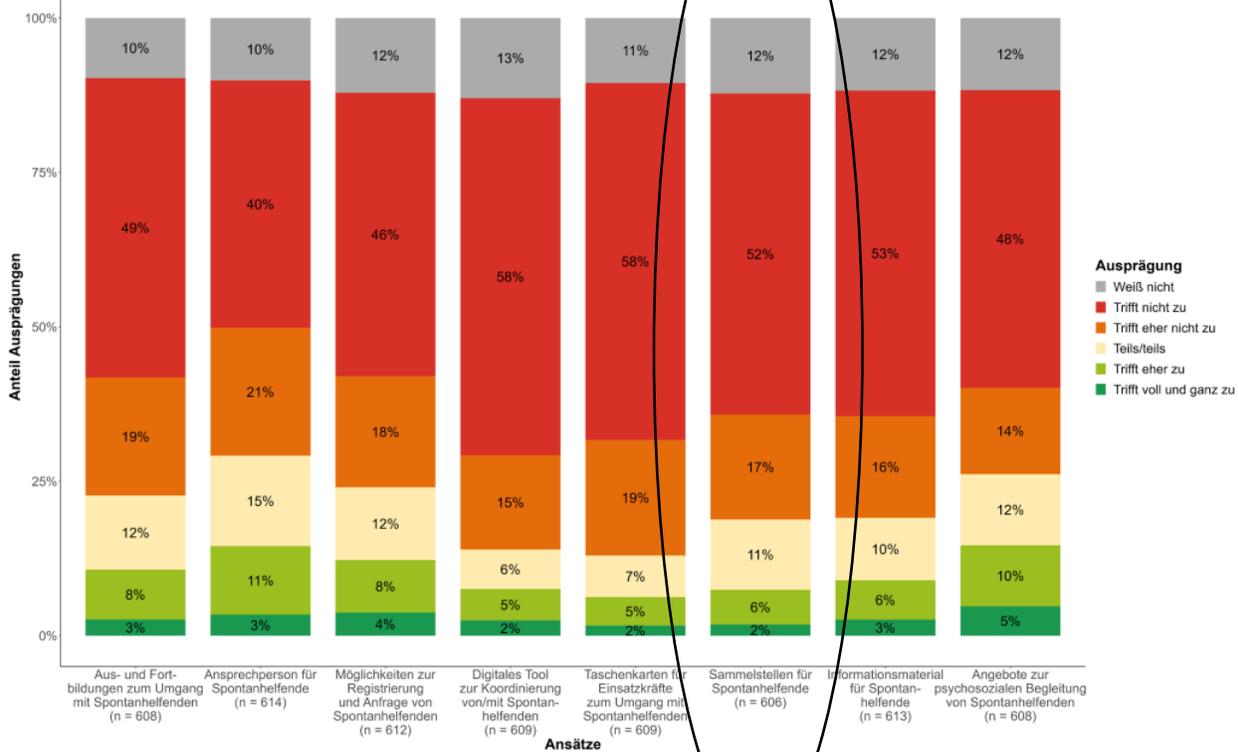
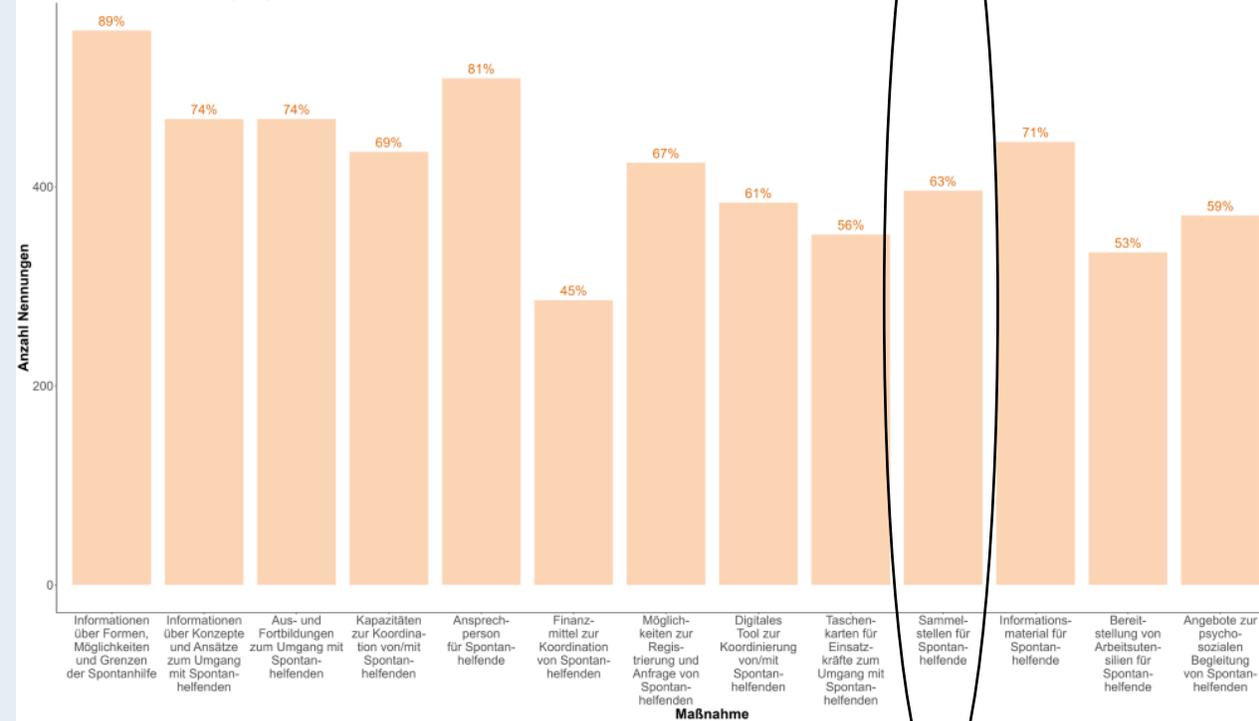


Abbildung 30: Bedarfe zum Umgang mit Spontanhilfe

Meiner Meinung nach braucht es Folgendes für den Umgang mit Spontanhelfenden:  
n = 629, Mehrfachnennung möglich



# Schulungsunterlagen

## Schulungen für Fachkräftekräfte



### Koordination von Spontanhelfenden Fachkräfteeinweisung



### Übung: Willkommen in der Katastrophe

Bereitet Briefing, Tätigkeitseinweisung und Debriefing für Eure Beispiellage vor

- Achtet auf die Hinweise zur Kommunikation
- Ihr könnt die Checkliste ‚Unterweisung‘ (WuKAS) als Hilfestellung nutzen
- Führt Euer Briefing und Debriefing in einem Rollenspiel vor



Seite 62

### Agenda

#### Tag 1 -Theorie

1. Begrüßung
2. Spontanhilfe im Überblick
3. Versicherungstechnische und rechtliche Aspekte der Spontanhilfe
4. Umgang mit Spontanhelfenden
5. Spontanhilfe im Einsatz

#### Tag 2 -Praxis

1. Koordinierungsstelle
2. Praktische Anwendung



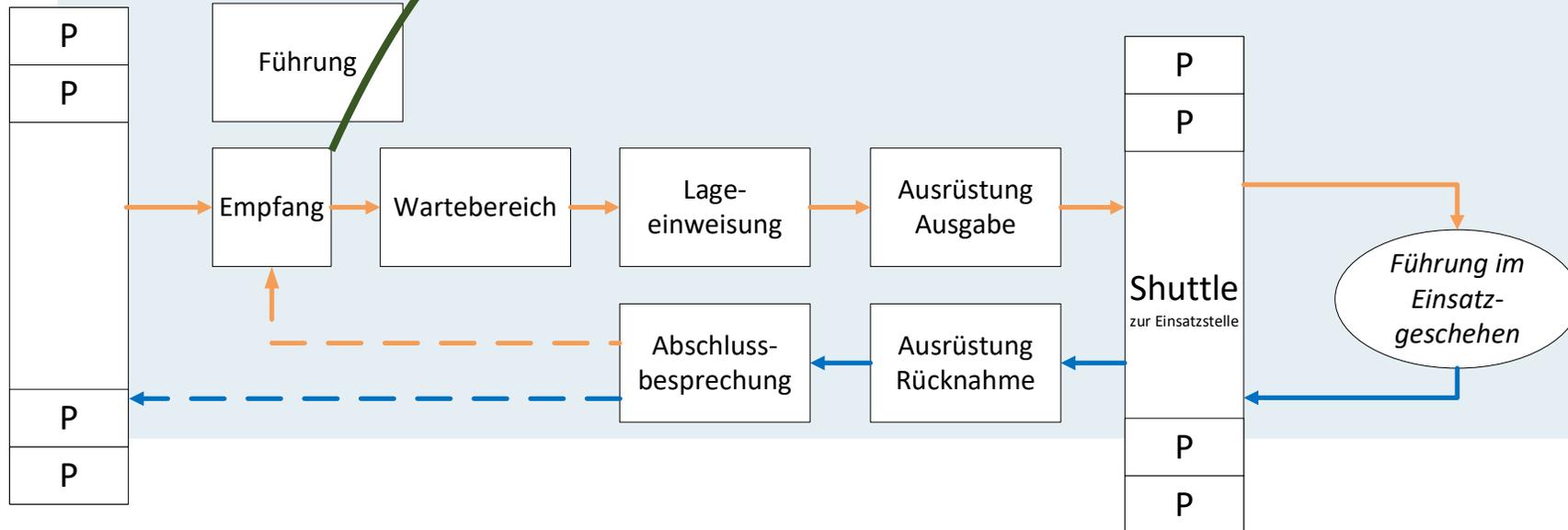
# Konzept Koordinierungsstelle

## Empfang



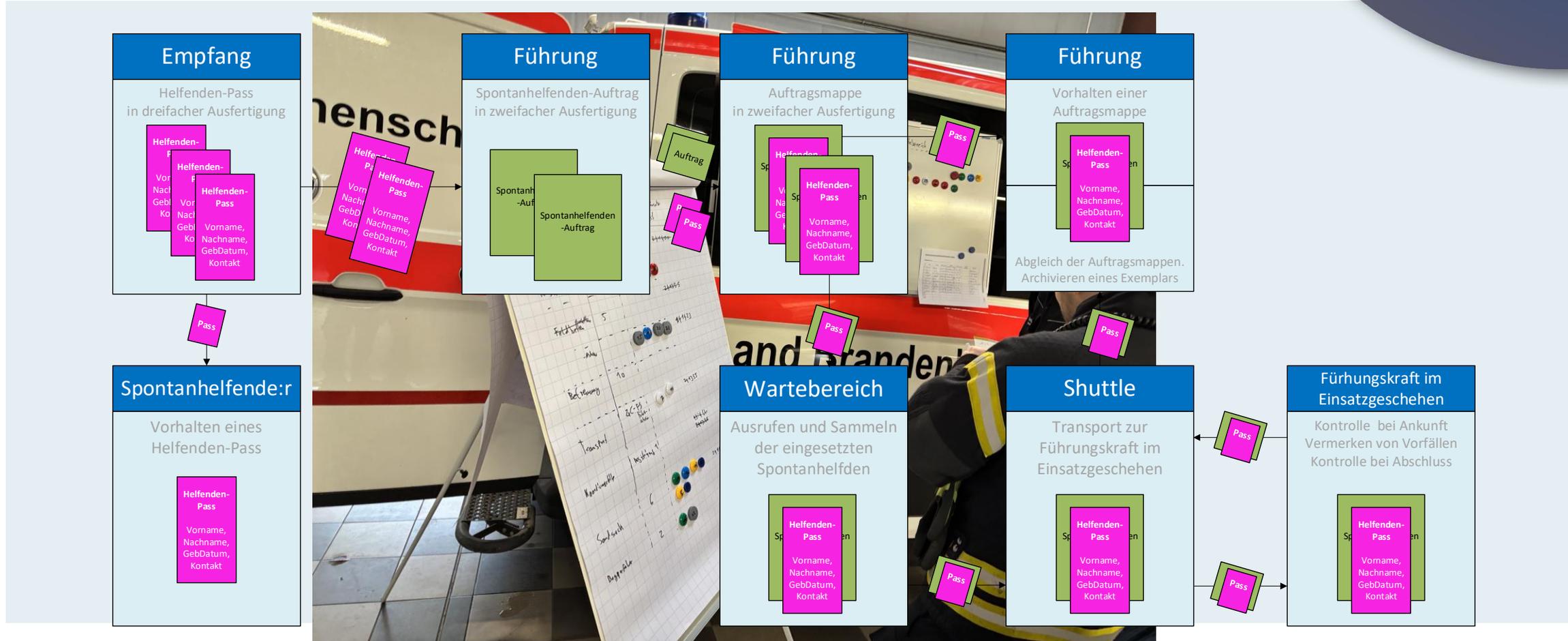
### Empfang

Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßung SpoHe</li> <li>- Anmeldung SpoHe</li> <li>- Ausgabe von Kennzeichnung und Namensschild</li> </ul>	(0/1/1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pavillon</li> <li>- Tische, Bänke</li> <li>- Kennzeichnungswesten</li> <li>- Selbstklebende Namensschilder</li> <li>- Büroausstattung</li> <li>- EDV Technik</li> <li>- Banner/Wimpel/Fahnen zur Kennzeichnung</li> <li>- WuKAS-Registrierung (Leitfaden, S. 4)</li> <li>- WuKAS-Registrierbogen Spontanhelfende Pflichtangaben – Muster (Leitfaden, S. 17)</li> <li>- Megaphon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absperrband und Pfosten</li> <li>- 100 Saftycard für SpoHe zum mitnehmen</li> <li>- mehrere Anmelde terminals,...</li> </ul>

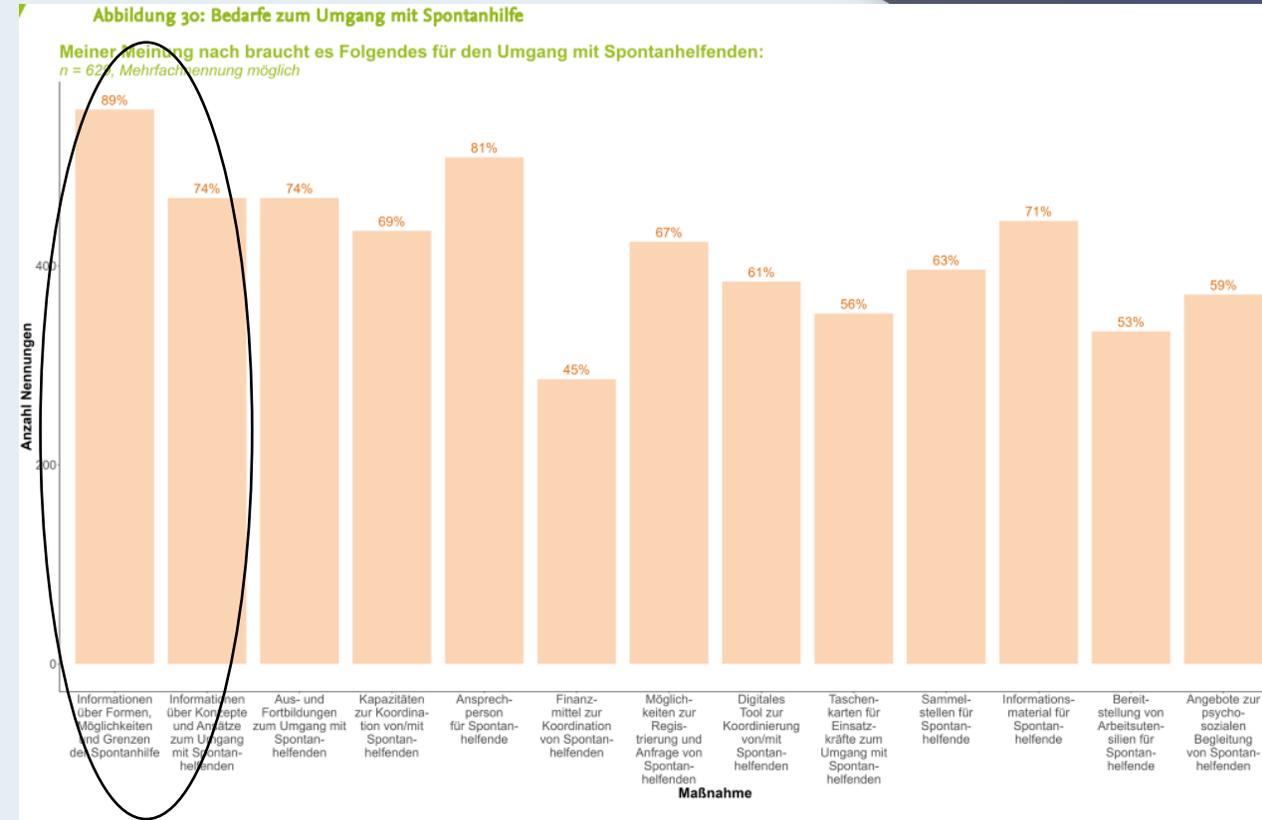
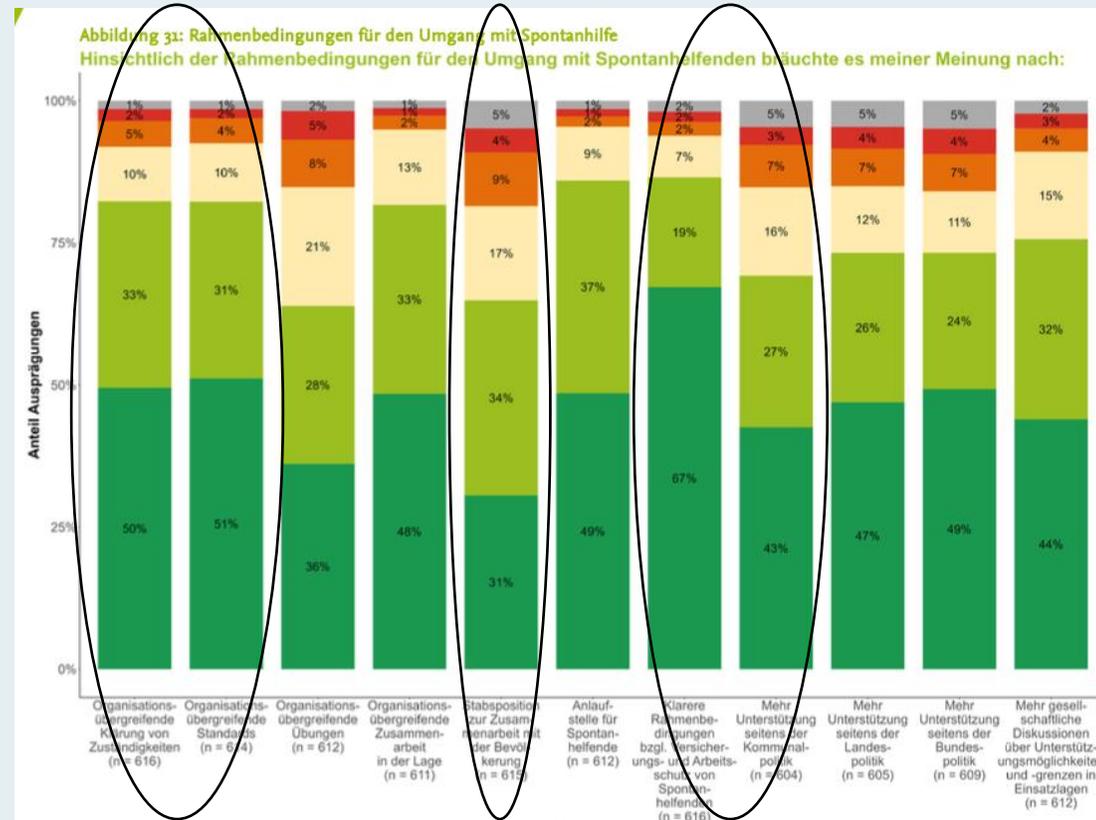


# Konzept Koordinierungsstelle

## Analoge Disposition

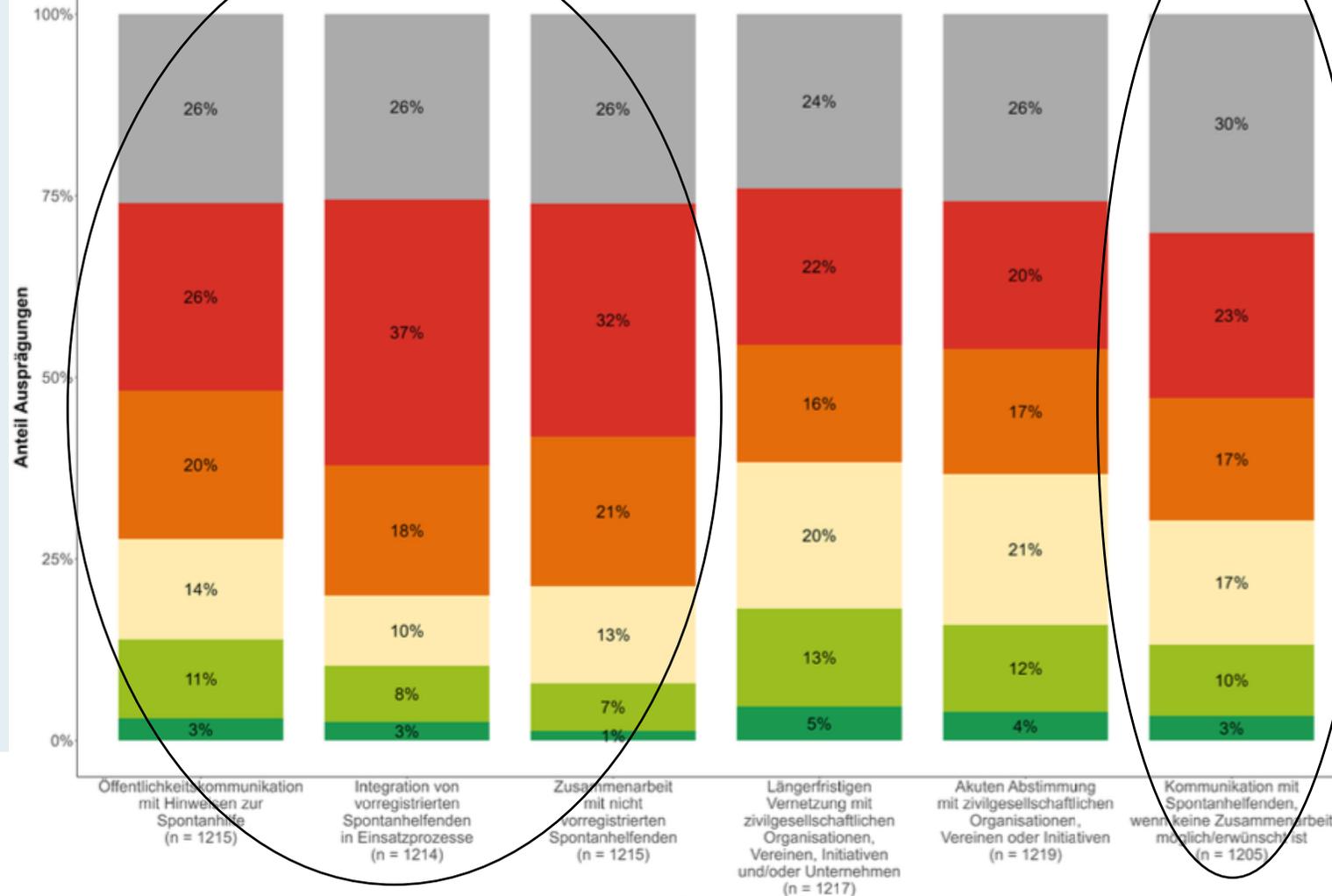


# Aufgegriffene Problemstellung



# Aufgegriffene Problemstellung

Abbildung 27: Verfügbare Konzepte zur Zusammenarbeit mit Spontanhilfe  
Inwiefern verfügt Ihre Organisation/Behörde über Konzepte für die Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden?



# Muster-SER Spontanhilfe für Einsatzleitung und Stab

## Handreichung für Entscheider:innen im Bevölkerungsschutz

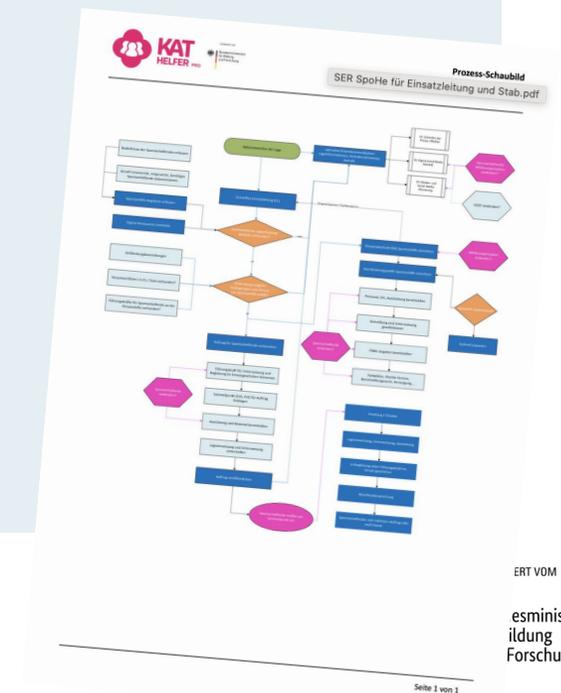
- Formen der Zusammenarbeit (Phänomen Spontanhilfe und dessen Heterogenität)
  - Ernennung von Verwaltungshelfern und Mittlerorganisationen
  - Bedingungen für den Einsatz von Spontanhilfe (Gefährdung, geeignete Tätigkeiten)
  - Einrichtung des Einsatzes (Sofortmaßnahmen, Einsatzstruktur, Krisenkommunikation)
  - Koordinierungsstelle Spontanhilfe (Organisation, Koordination)
  - Einsatznachsorge
- 
- Muster zur individuellen Integration
  - Überblick der Prozesse und Gegebenheiten
  - Prägnant und einfach erfassbar
  - Soll Sicherheit in der Zusammenarbeit mit Spontanhilfe bieten



# Weiterbildung für Einsatzleitung und Stab

## „Strategische Einbindung von Spontanhilfe“

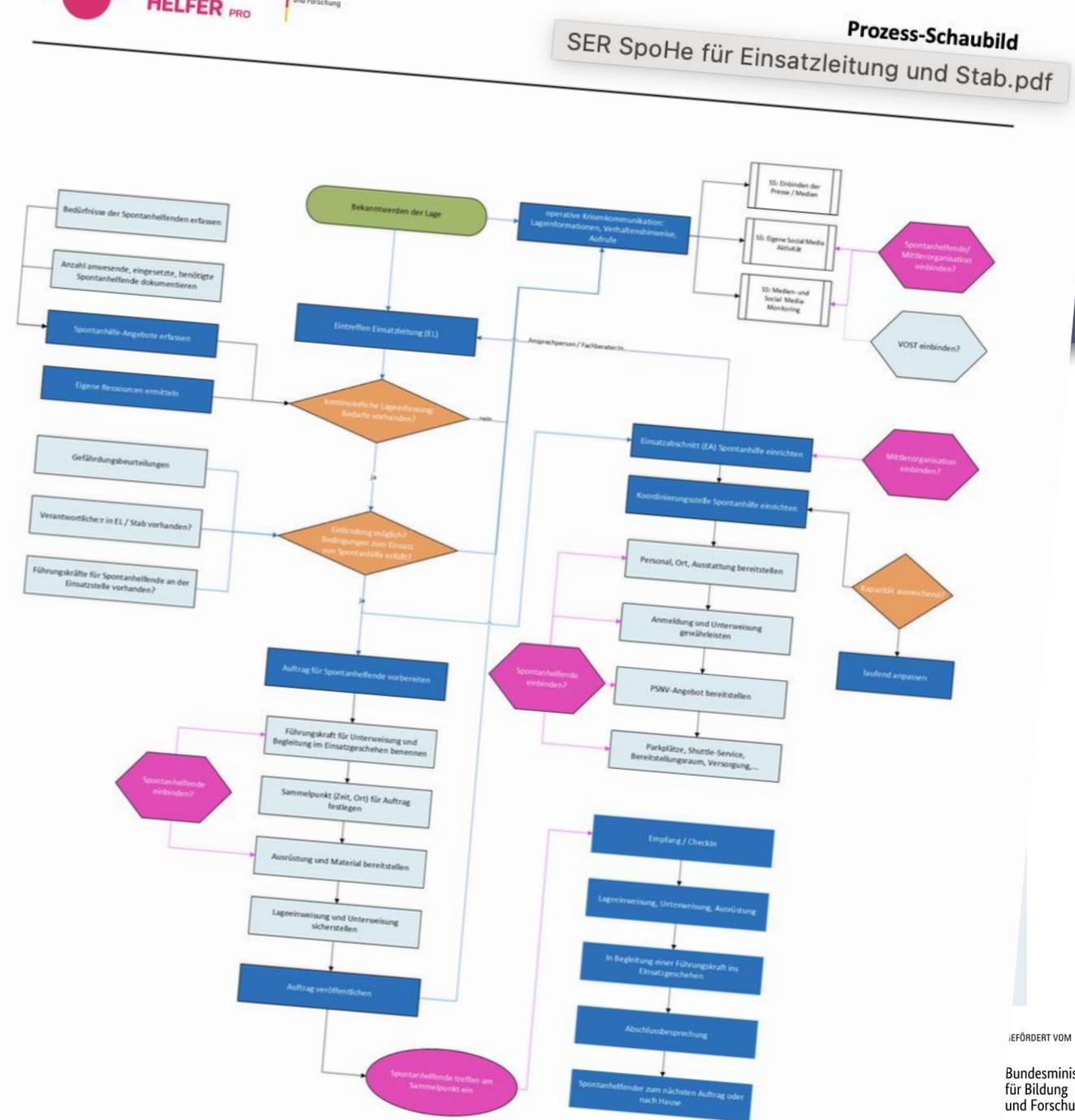
- 8 UE à 45 min = 360 min
  - Aneignen der Muster-SER Spontanhilfe für Einsatzleitung und Stab
  - Ertüchtigung von Einsatzleitung und Stab zur Einbindung von Spontanhilfe in Krisen- und Katastrophenlagen
  - Voraussetzungen, Bedingungen, Strategien und Prozesse kennenlernen und berücksichtigen können
  - Praktische Übungen in Entscheidungsprozessen und zur Social Media-Kommunikation
- Sensibilisierung für das Thema Spontanhilfe
  - Fachliche Grundlagen für die Zusammenarbeit mit Spontanhilfe
  - Unterstützung in Entscheidungsprozessen
  - Motivation Tätigkeiten für Spontanhelfende zu identifizieren und zu delegieren



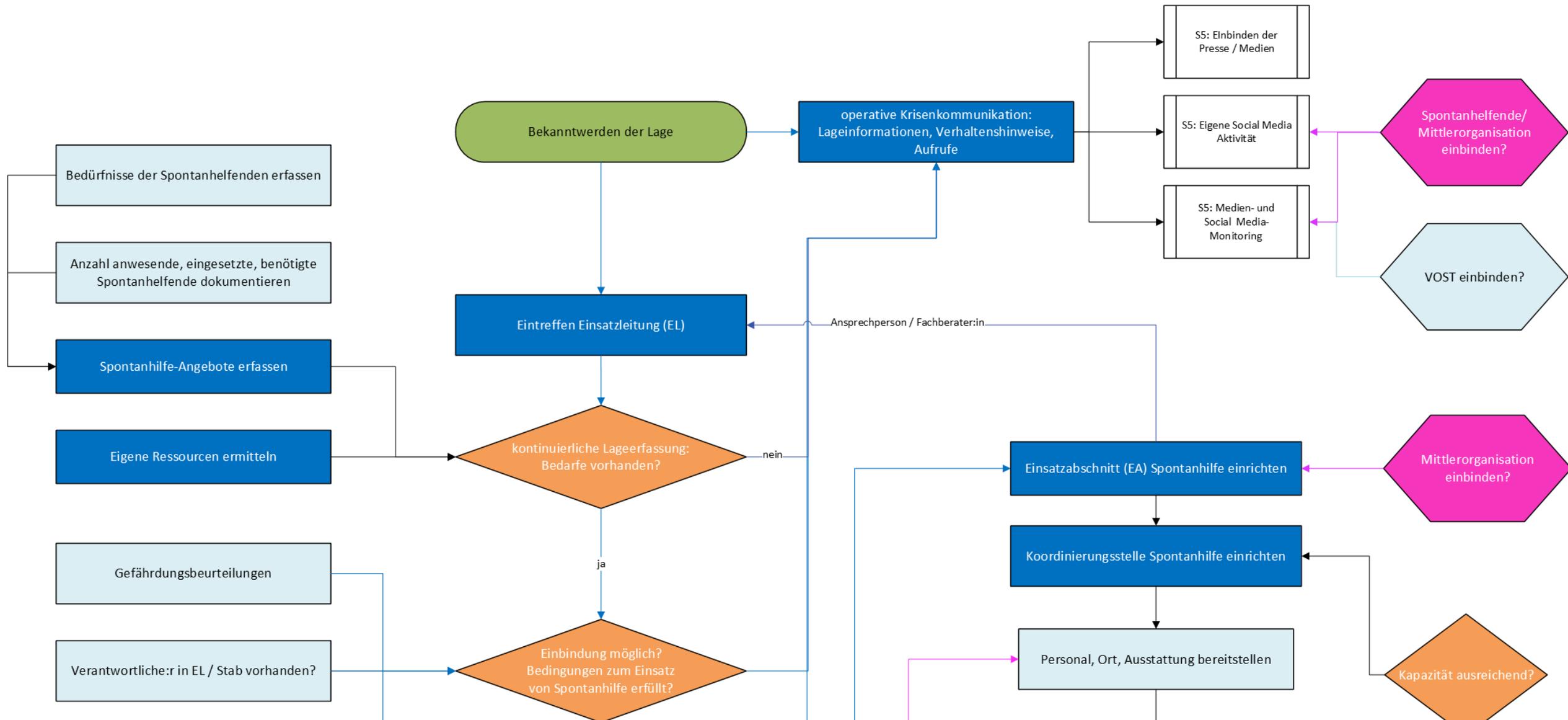
# Weiterbildung für Einsatzleitung

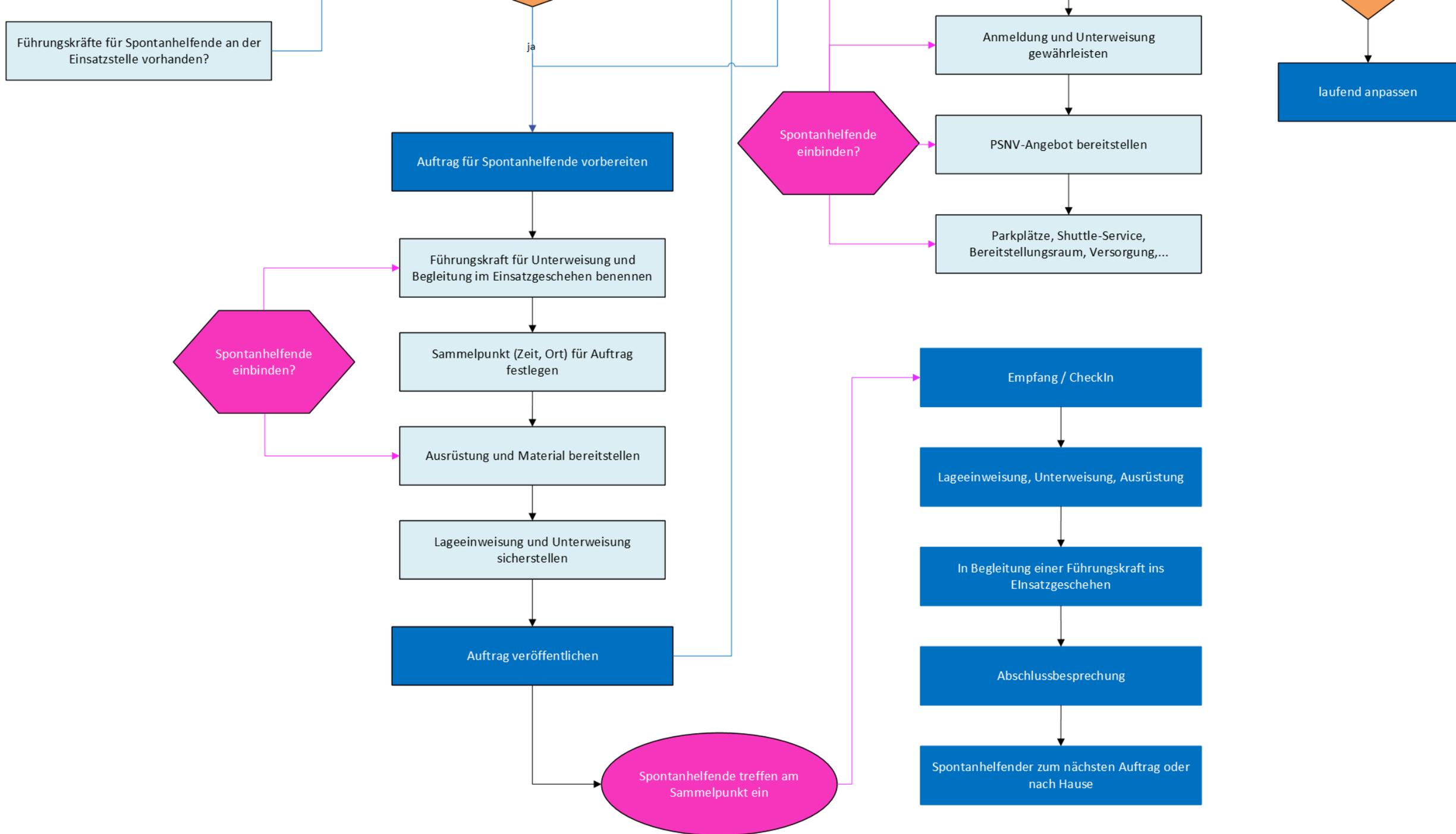
## „Strategische Einbindung von Spontanhilfe“

- 8 UE à 45 min = 360 min
  - Aneignen der Muster-SER Spontanhilfe für Einsatzleitung und Stab
  - Ertüchtigung von Einsatzleitung und Stab zur Einbindung von Spontanhilfe in Krisen- und Katastrophenlagen
  - Voraussetzungen, Bedingungen, Strategien und Prozesse kennenlernen und berücksichtigen können
  - Praktische Übungen in Entscheidungsprozessen und zur Social Media-Kommunikation
- Sensibilisierung für das Thema Spontanhilfe
  - Fachliche Grundlagen für die Zusammenarbeit mit Spontanhilfe
  - Unterstützung in Entscheidungsprozessen
  - Motivation Tätigkeiten für Spontanhelfende zu identifizieren und zu delegieren



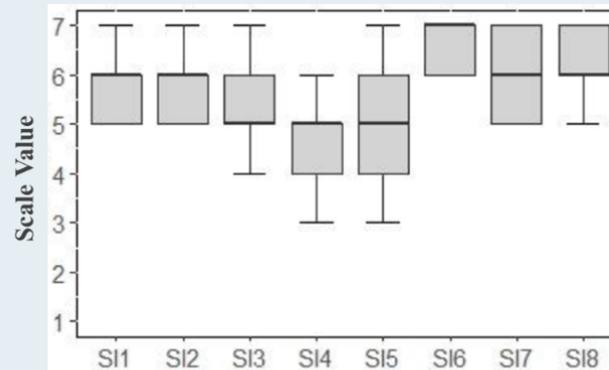
# Prozess-Schaubild — Spontanhilfe im Fluss



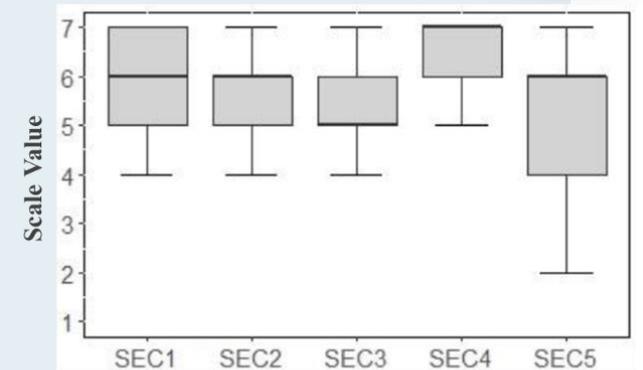


# Taxonomie für Spontanhelfersysteme

Category	Dimension	Characteristics				
Utilization Context	User	Disaster Management Agencies (7)		Volunteer Organizations (15)		Spontaneous Volunteers (33)
	Abilities	Untrained (4)			Trained (7)	
	Tasks	Information Retrieval (3)			Physical Work (9)	
	Disaster Phase	Preparedness (3)	Mitigation (5)	Response (11)	Recovery (8)	
Volunteer Assessment	Registration	On Site (9)			Off Site (15)	
	Information retrieval	Agency/Organization (7)			Self-Assessment (14)	
	Information	Demographic (10)	Abilities (4)	Equipment (2)	Experience (3)	None (1)
Task Assignment	Task Selection	Self-assignment (2)		Task-proposal (2)	Central-assignment (7)	
	Automation	Manual (7)		Semi-automatic (2)	Automatic (2)	
	Centralization	Decentralized (6)			Centralized (10)	
Technical Implementation	Application Interface	Desktop (6)	Mobile App (11)	Website (9)	Social Media (1)	
	Communication	1:1 (6)		1:n (5)	n:m (1)	
	Integration	Stand-alone (4)			Integrated (2)	



Performance and Effort Expectation



Subjective Ending Conditions

Betke, Hans / Bosse, Michaele / Sackmann, Stefan (2023):

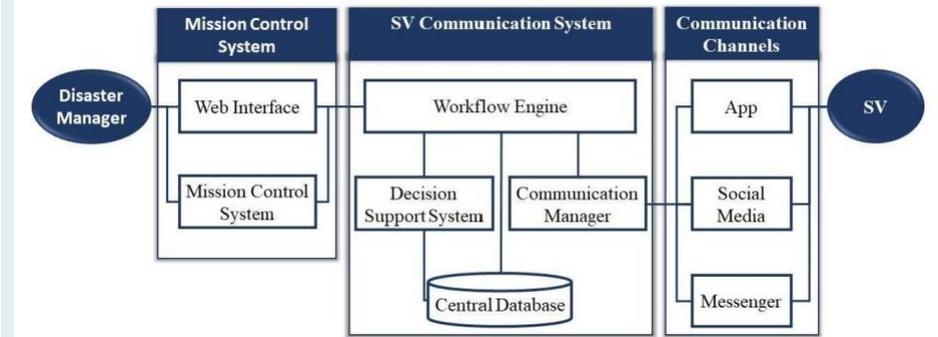
## "Towards a Taxonomy for Classification of Coordination Systems for Spontaneous Volunteers"

20th Annual Global Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM 2023), Omaha, USA

**DR 1 - Efficiency:** *The information system should enable the coordination of spontaneous volunteers as efficiently as or more efficiently than alternative methods.* One of the main expectations of the user groups for a systemic support in the coordinating of SVs is an increase in efficiency. On the disaster management side, existing processes for registering, managing, and matching SVs (e.g., citizen hotlines, manual lists) are often very resource-intensive and tie up a lot of manpower. On the SV side, people first must spend a lot of time networking and sometimes a lot of time searching for meaningful and reputable opportunities to help. An information system should therefore take advantage of automation to more quickly process and communicate both offers and official needs in the area of spontaneous volunteering (Sperling and Schryen 2022, Krstikj et al. 2022).

**DP 1 - Principle of Individual Offers:** *The information system should provide the ability to create individual, spontaneous assistance offers of assistance based on defined parameters.* The crowd of SVs is composed of people from all population groups and is very diverse. Accordingly, the requirements and possibilities for providing spontaneous help are individual for each person (R). To address the potential for help on a broad scale and to include a large user base (A), SVs (U) should be able to create individual offers of help, which, at the same time, follow a certain structure or parameters in order to allow a targeted allocation (M) (Neubauer et al. 2013, Strandh 2019).

**DP 2 - Principle of Customizable Tasks:** *The information system should allow the creation of spontaneous volunteer tasks based on flexible parameters.* Disaster managers (U) are typically accustomed to planning the operations of official responders based on various parameters such as local information or available and necessary resources (R). To ensure that the coordination and planning of spontaneous volunteer tasks fits well into familiar disaster management processes while remaining flexible enough to address the specifics of each disaster (A), tasks should be created using predefined structures and parameters that can be adjusted as needed (M) (Betke 2018; Fuchs-Kittowski et al. 2018).



Betke, Hans/ Sperling, Martina/ Schryen, Guido/ Sackmann, Stefan (2024):

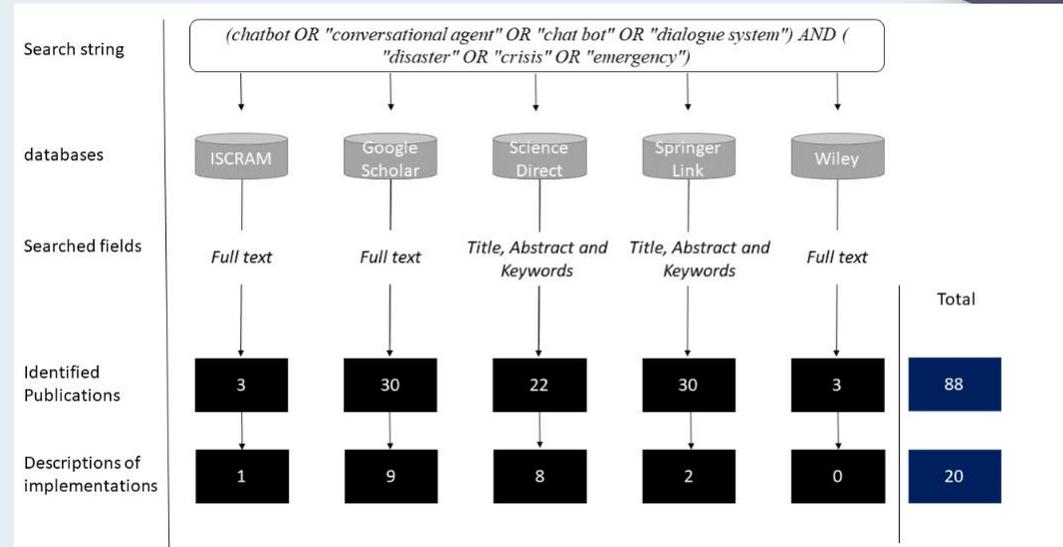
**“A Design Theory for Spontaneous Volunteer Coordination Systems in Disaster Response”,**

Proceedings of the 57th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2024), USA

<https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/items/6e1f845c-7e16-492b-b48d-c4a6bd4f09e5>

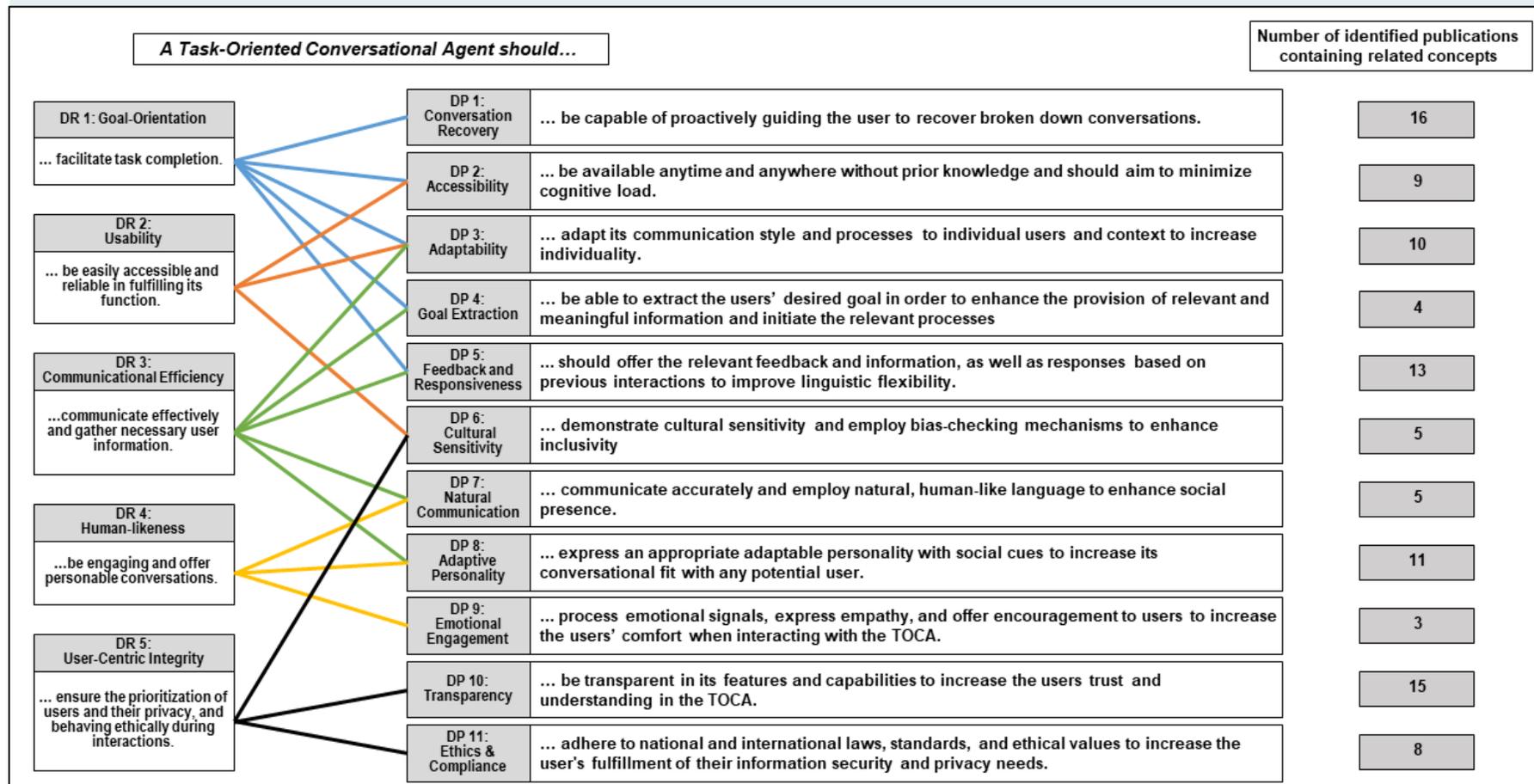
# Klassifizierung von Conversational Agents im Bevölkerungsschutz

Dimension		Characteristics				
Application Background	User*	Hospitals (2)	Disaster Management Authority (5)	Public Bodies (6)	Private Sector (2)	
	Target Group*	General Population (12)	Affected (2)	Specific groups of the general population (4)	Disaster Management Officer (2)	
	Type of Disaster*	Flood (4)	Pandemic (12)	Unspecific (4)		
Communication Goals and Language Processing	Intended Use	Coordination (6)	Information (13)	Education (1)	Decision Support (3)	
	Conversational Goal*	Task-oriented (9)		Chatter (11)		
	Language Comprehension	Rule-based (7)		Natural (15)		
Interaction	Input Interaction	Text-based (16)	Voice-based (3)	Buttons (5)	Multimedia (2)	
	Output Interaction	Text-based (16)	Voice-based (4)	Multimedia (6)	Facial Expression(1)	
	Integration	Messenger Platform (10)		Native (8)	Smart Home Device (1)	
		Telephone (1)		Augmented Reality Device (1)		
	Human in the Loop	Forwarding to a Hotline (2)	Request to Adapt the Content (1)	No Described Functionality (17)		
Social Aspects	Role Model	Facilitator (9)	Peer (2)	Expert (9)		
	Relationship Length*	Short-term Relationship (12)		Long-term Relationship (8)		
	Social Cues*	Present (9)		Not Present (7)		



Göbel, Johannes / Betke, Hans / Sackmann, Stefan (2024): **"Towards a Taxonomy for Conversational Agents in Disaster Management"** Proceedings of the 21st ISCRAM Conference (ISCRAM 2024) – Münster, Germany [Link](#)

# Design Theory für aufgabenorientierte Chatbots



Göbel, Johannes / Boldt, Johannes / Betke, Hans / Kühnel, Stephan / Damarowsky, Johannes / Böhmer, Martin / Sackmann, Stefan (2024): **"Towards a Design Theory for Task-Oriented Conversational Agents"** 32nd European Conference on Information Systems (ECIS 2024), Paphos (Cyprus), ECIS 2024 Proceedings. 8. [Link](#)

# Technische Unterstützung

## Koordination und Organisation



Anmeldung



Auftragsmanagement



CheckIn

# Betrieb bundesweit in 2025

## Rahmenbedingungen der KatHelfer-Plattform

### T-Systems International GmbH

- Anbindung über Lizenzmodell
- Hosting über OTC-Cloud (DE-konform)
- Dashboard und ChatBot (bisher Telegram und WhatsApp)

### DRK KV Berlin-Schöneberg e. V.

- Consulting zur Einführung Schulungen der BOS
- Beratende Begleitung zur Einführung des Systems

### Anbindung weiterer Client-Systeme

- SpoHe-Client: KATRETTETTER, MobileHelfer, ,...
- Einatzleitsysteme



# Vielen Dank und auf bald!

Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Feedback

Alle Unterlagen finden Sie unter:

<https://www.kathelfer-pro.de/>

## Kontakt

T-Systems (technisches System):  
[Martin.baeumler@t-systems.com](mailto:Martin.baeumler@t-systems.com)

DRK SchöWi (Schulungen):  
[CES@drk-wilmersdorf.de](mailto:CES@drk-wilmersdorf.de)

