



KAT
HELFER PRO



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Curriculum: Einsatzkräfteschulung

„Umgang mit Spontanhelfenden“



Vorwort

Einsatzkräfte der Feuerwehren, der Hilfeleistungsorganisationen und des THW gewährleisten den Brand- und Katastrophenschutz sowie die Hilfeleistung in Deutschland. Bei besonderen Ereignissen können diese Organisationen an ihre personellen Grenzen stoßen und bedürfen der Unterstützung durch die Bevölkerung. Außerdem haben große Teile der Bevölkerung in einem solchen Ereignisfall das Bedürfnis, Hilfe zu leisten und so zu einem aktiven Teil des Bevölkerungsschutzes zu werden.

Dauer: 2 – 2,5h **Zielgruppe:** Alle Einsatzkräfte der BOS, Feuerwehren, Hilfsorganisationen und des THW

Anforderung an Dozierende:

Kenntnis des WUKAS-Leitfadens „Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden“ vorausgesetzt.

Ziel der Schulung:

Einsatzkräfte für das Vorhandensein von Spontanhilfe sensibilisieren und grundlegende Kenntnisse vermitteln, um eine effektive Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Inhaltsverzeichnis

Thema		Inhalte	Dauer	Methode
1	Begrüßung und Einführung	Vorstellen und Kennenlernen	5	Vorstellungsrunde
2	Spontanhilfe im Überblick – Definition	Definition und Überblick über Spontanhilfe	5	Vortrag und Lehrgespräch
3	Spontanhilfe im Überblick – Motivation	Warum engagieren sich Spontanhelfende? Vergleich zur eigenen Motivation	10	Lehrgespräch mit Leitfragen
4	Spontanhilfe im Einsatz	Wo gab es Spontanhelfende, was haben diese übernommen? Welches Potential ergibt sich daraus?	15	Lehrgespräch mit Leitfragen
5	Spontanhilfe im Einsatz – Was bedeutet das für unsere Rolle im Bevölkerungsschutz	Verständnis zur Haltung der eigenen Organisation und Bewusstwerden der eigenen Rolle	5	Kurzvortrag
6	Spontanhilfe im Einsatz – Rechtliches und Versicherung	Versicherung, Haftung, Datenschutz, Verwaltungshelfende, Mittlerorganisation	5	Kurzvortrag
7	Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen	Koordinierungsstelle Spontanhilfe, Arbeitsschutz, Führungsaufgaben	15	Kurzvortrag
8	Kommunikation mit Spontanhelfenden - Raus aus der Bubble	Aufzeigen von Kommunikationshürden	10	Tandemarbeit/Rollenspiel
9	Kommunikation mit Spontanhelfenden – Praxistipps	Hinweise zur erfolgreichen Kommunikation	10	Kurzvortrag

10	Gruppenarbeit Kommunikation	Verständnis für Notwendigkeit guter Kommunikation, Überleitung zu Grenzen der Zusammenarbeit	25	Rollenspiel
11	Grenzen der Zusammenarbeit		10	Lehrgespräch
12	Abschluss		5	Lehrgespräch
	Gesamtdauer		120 Min	

Kompetenzen:

Einsatzkräfte...

- kennen das Phänomen Spontanhilfe und sind sich der Relevanz von Spontanhilfe bewusst.
- sind sich der Heterogenität der Spontanhelfenden bewusst
- kennen die rechtlichen Grundlagen zur Mitarbeit von Spontanhelfenden
- sind in der Lage mit Spontanhelfenden im Einsatz angemessen zu kommunizieren
- kennen Tätigkeiten aus ihren Fachbereichen, die für Spontanhelfenden geeignet sind
- sind in der Lage, Spontanhelfende in Tätigkeiten einzuweisen
- sind in der Lage, Tätigkeiten gemeinsam mit Spontanhelfenden auszuführen und diese bei Tätigkeiten aus ihrem Fachbereich anzuleiten
- können Konfliktsituationen im Umgang mit Spontanhelfenden erkennen und Maßnahmen einleiten.

Material zur Vorbereitung und Lehrgangsdurchführung:

Vorbereitung:

- KatHelfer-PRO Tätigkeitenkatalog
- KatHelfer-PRO Konzept Koordinierungsstelle Spontanhilfe
- WuKAS Leitfaden für den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden, Köln 2021
- Karsten 2023: Karsten, Andreas: Einbindung von Spontanhelfenden in die Gefahrenabwehr, Kohlhammer (Stuttgart) 2023BBK Leitfaden: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Spontanhilfe im Einsatz. Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Einsatzkräften und Spontanhelfenden, Bonn 2023

Schulungsmaterial:

- KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“
- Notebook, Beamer und Presenter/Laserpointer für Präsentationen
- Anwesenheitsliste
- Flipchart
- Moderationskarten in verschiedenen Farben (Moderationskoffer)
- Pinnwand und Pins

Spontanhilfe im Überblick – Definition (5 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden wissen, worum es sich bei Spontanhilfe handelt.

Lerninhalt

Einführung in die Thematik Spontanhilfe

- Worum geht es? Begriffsdefinition
- Wo gab es schon Spontanhilfe?

Methoden

Vortrag / Lehrgespräch

Umsetzungsvorschlag

Der Dozierende erläutert den Begriff Spontanhelfende anhand der Definition des BBK (Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe) als:

- Personen, die unabhängig von der Anbindung an eine Einsatzorganisation bei der Ereignisbewältigung unterstützen wollen.
- Sie machen dies ohne (umfangreiche) Vorplanung
- Sie organisieren sich über soziale Netzwerke oder mithilfe anderer digitaler Kommunikationsmöglichkeiten
- Oder indem sie sich spontan entstehenden Initiativen anschließen oder eigene Initiativen gründen

Medienvorschlag

KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“

Auf Flipchart notieren, an welchen Einsätzen besonders viele Spontanhelfende beteiligt waren.

Ggf. Video zur Erläuterung (z.B.

<https://youtu.be/JMHE6PVI01M?si=4nLnQWssNGBOiueD>)

Es gibt auch andere Begriffe dafür, es gibt keine einheitliche Definition. Andere Begriffe:

- Zeitspendende
- Ersthelfende (oft im medizinischen Sinne verwendet à First Responder)
- Mithelfende
- Ungebundene Helfende

Es wird i.d.R. aus der Sicht der jeweiligen Organisation definiert, wer als spontanhelfende Person bezeichnet wird.

Gemeinsam haben alle:

- Spontanes, proaktive Verhalten
- Hilfe vor Ort
- Unentgeltlich
- Unabhängig von der formalen Zugehörigkeit zu einer Einsatzorganisation
- Keine Auswahl/ Aufnahmeverfahren
- Keine spezifische/bekannte Ausbildung im Bevölkerungsschutz
- Bereitschaft zum Einsatzerfolg beizutragen

Spontanhilfe ist kein einmaliges oder neuartiges Phänomen – das gibt es schon lange, wird durch die sozialen Medien und die zunehmende Mobilität aber verstärkt auftreten und vor allem verstärkt wahrgenommen.

Alle Hilfsorganisationen haben ihre Grundlage in der Spontanhilfe, denn es gab Menschen, die gesehen haben, dass etwas getan werden musste, und haben es umgesetzt. Dies wurde anschließend organisationalisiert.

Ohne aktiv danach zu fragen notiert der Dozierende auf einem Flipchart Einsätze und Tätigkeiten von Spontanhelfenden, falls diese von Teilnehmenden genannt werden.
(Aufgabe kann auch an Teilnehmenden delegiert werden.)

Spontanhilfe im Überblick – Motivation (10 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen Motivationen, Erwartungen und Befürchtungen von Spontanhelfenden.
 Die Teilnehmenden sind sich der Heterogenität von Spontanhilfe bewusst.

Lerninhalt

Warum engagieren sich Spontanhelfende?

- SH werden aufgrund hoher medialer Aufmerksamkeit als relativ neues Phänomen wahrgenommen. Den Einsatzkräften soll vermittelt werden, dass gesellschaftliche Veränderungen der letzten Jahre dieser Form des Helfens größere Relevanz verliehen haben, dass sie aber tatsächlich eine lange Tradition hat. Spontane Hilfe durch nicht-betroffene BürgerInnen gab es schon immer und wird auch erwartet (Nachbarschaftshilfe). Gesellschaftliche Entwicklungen der letzten Jahr(zehnt)e haben nicht nur die Arbeitswelt und Freizeit verändert, sondern auch, welche Formen freiwilligen Engagements Menschen eingehen. Dass weniger Menschen sich für das klassische Ehrenamt im Katastrophenschutz entscheiden, bedeutet nicht, dass sie nicht bereit wären, sich einzubringen. Dieses Engagement sieht heute aber anders aus.
- Ähnlich wie klassische Ehrenamtliche haben auch Spontanhelfende in erster Linie altruistische Motive zu helfen. Ihr Interesse gilt nicht der langfristigen Bindung an eine Organisation als vielmehr

Methoden

Lehrgespräch mit Leitfragen:

- *Warum engagieren sich Spontanhelfende?*
- *Welche Erwartungen und Befürchtungen haben Spontanhelfende?*
- *Was ist die eigene Motivation der Einsatzkräfte?*
- *Möglichkeiten der eigenen Organisation den Befürchtungen der Spontanhelfenden entgegenzuwirken?*

der Bewältigung einer direkt erfahrbaren, unmittelbaren Situation. Dennoch spielen auch Faktoren wie Spaß und Gemeinschaft eine wichtige Rolle.

- Sie wollen helfen, weil sie helfen können (sie haben Zeit/Fähigkeiten die benötigt werden und möchten diese einbringen)

Welche Erwartungen und Befürchtungen haben Spontanhelfende?

- **Erwartungen z.B.:**

- Aktiv in den Einsatz eingebunden zu sein
- Gute Unterstützung durch Einsatzorganisationen
- Auf Augenhöhe mit Einsatzkräften zu sein
- Gebraucht zu werden

- **Befürchtungen z.B.:**

- Zu viel Bürokratie
- Angst vor Überforderung
- Unbekannte Strukturen/Hierarchien
- Was passiert, wenn mir was passiert/ bin ich versichert?

Eigene Motivation der Einsatzkräfte

Motivation zu helfen vermutlich ähnlich zu der, der Spontanhelfenden.

<p>Möglichkeiten der eigenen Organisation den Befürchtungen der Spontanhelfenden entgegenzuwirken?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vorbereitete Konzepte zur Integration von Spontanhelfenden ○ Klare Aufgabendefinition für Spontanhelfende ○ Klare Aufgabendefinition Einsatzkräfte in Bezug auf Spontanhelfende ○ Strukturiertes Briefing und Debriefing 	
<p>Umsetzungsvorschlag</p>	<p>Medienvorschlag</p>
<p>Dozierende:r stell die Frage, „Warum engagieren sich Spontanhelfende?“ und erarbeitet mit den Teilnehmenden gemeinsam die Lerninhalte.</p> <p>Anschließend stellt er die Frage nach der Motivation der Helfenden, warum sie sich in ihrer Organisation ehrenamtlich engagieren.</p> <p>Gemeinsam wird das Ergebnis formuliert, dass die Motivationslage sehr ähnlich ist.</p> <p>Ggf. ist das Thema längerfristiges Gemeinschaftsgefühl abweichend.</p> <p>Wir müssen uns darauf einstellen, zukünftig während Einsätzen vermehrt auf Personen zu treffen, die uns konkret in diesem Einsatz unterstützen wollen.</p>	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p> <p><i>Antworten auf Flipchart sammeln</i></p>

Spontanhilfe im Einsatz (15 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen Tätigkeiten für Spontanhelfende und erkennen das Potential, das durch den Einsatz von Spontanhelfenden besteht.
 Die Teilnehmenden sind sich bewusst, dass etliche Tätigkeiten von Spontanhelfenden übernommen oder unterstützt werden können.

Lerninhalt

Beispiele für Einsätze bei denen eine Vielzahl an Spontanhelfenden aktiv waren.

- 2013 Hochwasser Sandsackschuppen
- 2014 Pfingststurm Ela
- 2015 Flüchtlingshilfe
- - Corona (Masken nähen/Testzentren/Einkaufshilfe)
- Ukrainehilfe
- Hochwassereinsätze 2023/2024 im Saarland, Bayern, Baden-Württemberg
- ...

Tätigkeiten:

- Sandsäcke füllen und verbauen
- Räumen von Straßen
- Feldbetten aufbauen
- Sachspenden sortieren und ausgeben

Methoden

Lehrgespräch

Leitfragen:

- *Wo waren Spontanhelfende aktiv?*
- *Was haben sie dort gemacht?*
 - *Ergebnisdokumentation auf Moderationskarten*
- *Wie lassen sich die Tätigkeiten gruppieren?*
- *Welches Potential ergibt sich daraus für uns in der Krisenbewältigung?*

Ergänzendes Material:

- *KatHelfer-PRO Tätigkeitenkatalog*

- Masken nähen
- Unterstützung in Testzentren
- Corona Einkaufshilfe
- Lotsendienste
- Materialbereitstellung
- Übersetzungstätigkeiten
- ...

Potential des Spontanhelfendeneinsatzes

- Entlastung der Einsatzkräfte
- Längere Durchhaltefähigkeit
- Ressourcenerweiterung
- Fähigkeitserweiterung
- Öffentlichkeitswirkung
- Eine mögliche **Hürde** für die Akzeptanz Spontanhelfenden bei Einsatzkräften ist die Angst vor der Entwertung der eigenen Arbeit. Gut ausgebildete Einsatzkräfte möchten Wertschätzung für ihren Einsatz erfahren und fürchten womöglich den Verlust dieser Wertschätzung.

Direkt erlebbare **Vorteile** des Einsatzes von Spontanhelfenden sind:

- zusätzliche Ressourcen für einfache, arbeitsintensive Aufgaben
- zusätzliche Möglichkeiten durch Einbezug von professionellen Fachkräften

<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der Einsatzkräfte, die sich dadurch Aufgaben widmen können, die ihre Ausbildung tatsächlich erfordern. • Positive Wirkung in der Öffentlichkeit bei gelungener Zusammenarbeit mit Spontanhelfende (negativ, wenn Spontanhelfende z.B. über Ablehnung berichten) 	
<p>Umsetzungsvorschlag</p>	<p>Medienvorschlag</p>
<p>Dozierende:r sammelt mit den Teilnehmenden Einsätze, auch der eigenen Gliederung, bei denen Spontanhelfende eingesetzt wurden auf Moderationskarten.</p> <p>Anschließend/währenddessen auch Tätigkeiten sammeln. Anschließend die Tätigkeiten sortieren. Hierbei durch Rückfragen die TN zu den zwei Kategorien kommen lassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spontanhelfende sind zusätzliche Ressource (mehr helfende Hände) • Spontanhelfende haben zusätzliche Fähigkeiten (z.B. Ortskenntnis, Spezialgerät...) <p>Dozierende:r nimmt die zuvor erstellte Liste mit Tätigkeiten von Spontanhelfenden und fragt mit Blick darauf: „Welches Potential ergibt sich daraus für uns in der Krisenbewältigung?“ und erarbeitet mit den Teilnehmenden gemeinsam die Lerninhalte.</p> <p>Wenn Zweifel bei den Einsatzkräften hinsichtlich des Potenzials von Spontanhelfenden bestehen, sollten diese Zweifel diskutiert und, wenn möglich, ausgeräumt werden.</p> <p>Potential:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der Einsatzkräfte 	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p> <p><i>Antworten auf Flipchart sammeln oder Teilnehmende selbst auf Moderationskarten schreiben lassen</i></p>

- Längere Durchhaltefähigkeit
- Ressourcenerweiterung
- Fähigkeitserweiterung

Zusätzliche Ergänzung: Öffentlichkeitswirkung: Helfer sind „Werbeträger“ der Organisation (das ist nicht das Einsatzziel, darf aber nicht außer Acht gelassen werden). Gelungene Zusammenarbeit ist der beste Weg für 1. Schnellen und effektiven Einsatz und 2. Für eine weitere gute Zusammenarbeit (ob als Ehrenamtliche oder weiter als Spontanhelfende, die aber schon Vorerfahrung haben). Das Nicht-Einbinden der Spontanhilfe hingegen kann dazu beitragen, dass die Hilfwilligen eigne Parallelstrukturen bilden und sowohl an der Einsatzstelle als auch in den sozialen Medien ihren Unmut über die Nicht-Einbindung kundtun.

Spontanhilfe im Einsatz – Was bedeutet das für unsere Rolle im Bevölkerungsschutz (5 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden verstehen die Veränderungen für die Organisation und für sie persönlich, die mit der Einbindung von Spontanhelfenden einhergehen.

Lerninhalt

Methoden

- **Haltung der eigenen Organisation**
 - Wir als Organisation sehen, unter den jeweils vorhandenen Bedingungen die Einbeziehung von Spontanhelfende als wertvoll an. Es ist Haltung der Organisation, dass der Einsatz der Bevölkerung zielführend für den Einsatzerfolg ist.
 - Gleichzeitig weiß die Organisation um den hohen Wert der eigenen Kräfte. Diese kennen Strukturen und haben verlässliche/bekannte Fähigkeiten, auf die vertraut werden kann.
- **Einsatzkräfte und Spontanhelfende arbeiten gemeinsam im gleichen Einsatz, dadurch ergibt sich:**
 - Aus einer bekannten, homogenen Gruppe von Einsatzkräften wird eine neu gemischte Gruppe mit unterschiedlichen Hintergründen, Wissensständen
 - Verändertes Rollenbild Einsatzkräfte werden zu Anleiter für spezifische Tätigkeiten
- **Unterschiede müssen insbesondere berücksichtigt werden bei:**
 - Rechtlicher Stellung/Arbeitsschutz
 - Kommunikation
 - Dies sind beides Führungsaufgaben

Kurzvortrag

Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
<p>Dozierende:r erläutert die Haltung der eigenen Organisation. Es ist von der eigenen Organisation gewollt, dass Spontanhelfende, wenn möglich, nötig und vorhanden, in die eigenen Einsätze integriert werden und gleichzeitig um den hohen Wert der eigenen Kräfte.</p> <p>Dozierender erläutert die Folgen des gemeinsamen Einsatzes und leitet auf die beiden Punkte "Rechtliche Stellung/Arbeitsschutz" sowie „Kommunikation“ über, die im Folgenden näher betrachtet werden.</p>	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p>

Spontanhilfe im Einsatz – Rechtliches und Versicherung (5 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen den rechtlichen Status von Spontanhelfenden und warum eine Registrierung empfehlenswert ist

Lerninhalt

Methoden

- Wer anderen Menschen in einer Notlage hilft, ist dabei umfassend abgesichert.
 - Zusatzinfo: Diese Menschen stehen unter dem Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung. Wird die Person, die hilft, bei der Hilfeleistung verletzt, so hat sie Anspruch auf Leistungen nach Sozialgesetzbuch VII. Diese umfassen neben der Heilbehandlung und Rehabilitation auch finanzielle Unterstützung, zum Beispiel Verletztengeld für die Dauer einer länger andauernden Arbeitsunfähigkeit. (unabhängig von Einbindung in eine Organisation)
- Staat möchte, dass Menschen Hilfe leisten, daher im Strafgesetzbuch (StGB) § 323c Unterlassene Hilfeleistung; Behinderung von hilfeleistenden Personen
 - Zusatzinfo: (1) Wer bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not nicht Hilfe leistet, obwohl dies erforderlich und ihm den Umständen nach zuzumuten, insbesondere ohne erhebliche eigene Gefahr und ohne Verletzung anderer wichtiger Pflichten möglich ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.
 - (2) Ebenso wird bestraft, wer in diesen Situationen eine Person behindert, die einem Dritten Hilfe leistet oder leisten will.

Kurzvortrag

- Versicherungsschutz ist mit denen von Einsatzkräften vergleichbar, wenn eine entsprechende Einbindung in die Organisation erfolgt. Dann sind sie, im Katastrophenfall als Teil der Hilfsorganisationen als Verwaltungshelfer der zuständigen Behörde. (damit ist diese auch versicherungsmäßig verantwortlich)
- Um dies nachzuweisen ist Registrierung dringend zu empfehlen (juristisch ist Registrierung nicht notwendig, erleichtert/ermöglicht aber dem Spontanhelfenden den Nachweis, dass er im Einsatz war)
 - Zusatzinfo: Bei Hilfe zusammen mit einer Organisation kann die Hilfe über reine „Nothilfe“ hinausgehen. Dann ist Auftrag der Organisation entscheidend.
 - Zusatzinfo: Unterschied: Kein Verdienstausschluss im Einsatz für Spontanhelfende
- Führungskräfte haben für diese Spontanhelfenden die entsprechende Verantwortung
 - Zusatzinfo: Führungskräfte haben, aufgrund dieser Verantwortung auch entsprechende Befugnis (Weisungsbefugnis). Können Spontanhelfende im äußersten Fall auch der Einsatzstelle verweisen. Gilt nur, wenn Spontanhelfende auch für Organisation tätig werden. Wenn sie selbstständig tätig sind, liegt die Verantwortung nicht bei der Organisation.
- Formen der Zusammenarbeit
 - Integrierte Spontanhelfende: Gemeinsam mit den Einsatzkräften oder Spontanhelfendengruppe unter Führung einer Führungskraft
 - Kooperierende Spontanhelfende: Spontanhelfendengruppe unter eigener Führung in Abstimmung mit Führungskraft
 - Unabhängige Spontanhelfende: vollkommen autark, ohne Anbindung

Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
<p>Dozierende:r erläutert, dass jeder Ersthelfer grundsätzlich abgesichert ist, unabhängig vom Tätigwerden im Rahmen eines Einsatzes (gilt bspw. bei jeder Erste-Hilfe -Maßnahme).</p> <p>Dozierende:r geht auf weitere Lehrinhalte ein.</p> <p>! Wichtig, Verantwortung liegt bei den Führungskräften, nicht bei den einzelnen Einsatzkräften. Daher ist dies Teil der Führungskräfteausbildung.</p> <p>Je nach Lage und Einsatzauftrag können verschiedene Formen der Einbindung sinnvoll/zielführend sein. Die Entscheidung liegt bei der Führungskraft. Hierbei sind neben den Tätigkeiten auch das Einsatzgebiet (Größe Gefahren) und die Kommunikationsmöglichkeiten relevant.</p> <p>letzter Punkt (unabhängige Spontanhelfende, „vollkommen autark“)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beispiel: Spontanhelfende unterstützen Betroffene bei Dingen, die nicht Teil des Einsatzauftrages sind (Garten nach Überschwemmung wieder herrichten) - ist keine Verantwortung bei der Führungskraft. <p>Dennoch: Austausch/Kontakt zu diesen Gruppen sinnvoll</p>	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p>

Einsatzmöglichkeiten und Einsatzbedingungen (15 Min)	
Lernziel	
<p>Die Teilnehmenden kennen die Möglichkeiten Spontanhelfende mit einer Koordinierungsstelle in den Einsatz einzubinden.</p> <p>Die Teilnehmenden haben die Sicherheit, dass den Führungskräften Hilfsmittel zur Einbindung von Spontanhilfe zur Verfügung stehen.</p>	
Lerninhalt	Methoden
<p>Die Teilnehmenden kennen die Koordinierungsstelle Spontanhilfe in ihren Grundzügen und deren Aufgabenspektrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eigener Abschnitt und Unterabschnitt Teil der Einsatzstruktur - Empfang und Registrierung von Spontanhelfenden - Kommunikation mit Spontanhelfenden zu den Einsatzmöglichkeiten und Bedingungen - Vermittlung der Hilfeangebote (Spontanhelfende) zu Hilfebedarfen (Anfragen aus den anderen Einsatzabschnitten) - Versorgung und Logistik für Spontanhelfende - Kommunikation (über den Einsatzstab) an die Bevölkerung, zu Hilfebedarfen <p>Parallelen zu den Aufgaben im Betreuungseinsatz.</p> <p>Überblick über vorhandene Hilfsmaterialien für Führungskräfte zur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gefährdungsbeurteilung von Tätigkeiten 	<p><i>Kurzvortrag</i></p> <p><i>Ergänzendes Material:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Konzept Koordinierungsstelle Spontanhilfe</i> - <i>Leitfaden WuKAS</i>

<ul style="list-style-type: none"> - Unterweisung von Spontanhelfenden - Information von Spontanhelfenden <p>SafetyCard zur Unterstützung der Unterweisung auf die häufigsten Gefahren und sichere Verhaltensweisen am Einsatzort</p>	
Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
<p>Dozierende:r stellt die Koordinierungsstelle Spontanhilfe als zentrale Anlaufstelle im Einsatz vor.</p> <p>Anschließend stellt Dozierende:r die Unterschiede zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden dar und erläutert die daraus resultierenden Aufgaben für die Führungskraft. Für alle Kräfte gilt als wichtigste Unfallverhütung: Aufeinander zu achten!</p> <p>Kurze Vorstellung der Unterstützungsmöglichkeiten für Führungskräfte, um den sicheren Einsatz von Spontanhelfenden zu gewährleisten.</p>	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p>

Kommunikation mit Spontanhelfenden - Raus aus der Bubble (10 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen Hindernisse und Lösungsmöglichkeiten bei der Kommunikation im Hinblick auf die Beschreibung von Tätigkeiten.

Lerninhalt

Aufgabenstellung:

Zweierteams, die sich eine kleine Tätigkeit außerhalb des Katastrophenschutzes in der hierfür typischen Sprache erklären. Hierbei geht es nur um Schwierigkeiten in der Kommunikation, nicht darum, anschließend die Tätigkeit wiedergeben zu können.

Herausforderungen bei der Kommunikation und entsprechende Lösungsmöglichkeiten

Herausforderungen	Lösungsmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> ○ Abkürzungen ○ Fachbegriffe ○ Sprünge in der Erläuterung ○ Vorwissen wird vorausgesetzt ○ Keine Rückfragen ob das Erläuterte verstanden wurde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Begriffe und Abkürzungen erklären ○ Allgemeine Sprache ○ Stringente Erläuterung/kleinschrittig ○ Nachfragen ○ Schriftliche oder visuelle Unterstützung ○ Kontext erläutern

Methoden

Tandemarbeit/Rollenspiel

Reflektion der Herausforderungen und Ableiten von Lösungen für die Kommunikation

Leitfragen:

- Was hat zu Schwierigkeiten in der Kommunikation geführt?
- Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es?

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Keine Einordnung in Gesamtkontext ○ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ... 		
Umsetzungsvorschlag				Medienvorschlag
<p>Dozierende:r gibt die Aufgabenstellung vor und teilt die Teilnehmenden in Zweiergruppen ein. Diese haben 5 Min. Zeit, sich gegenseitig eine Tätigkeit zu beschreiben, sodass das Gegenüber dies möglichst nicht versteht.</p> <p>Rollenspiel (in Zweiergruppen) -> Erklären einer Tätigkeit aus dem privaten oder arbeitstechnischen Umfeld (außerhalb KatS). Hierbei sollen die Teilnehmenden die typische Sprache verwenden.</p> <p>Beispiele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begriffe aus der Küche: blanchieren, tranchieren; • Werkstatt: „die Nuss mit nem 16er lösen“ • Tierzucht: „Wir nehmen jetzt die Bewertung des Exterieurs nach den Merkmalskomplexen Rahmen, Bemuskelung, Fundament und Euter durch. Außerdem ist die Laktation zu beachten“ (Kriterien für die Bewertung von Milchkühen bei der Züchtung) <ul style="list-style-type: none"> ○ Da für alle Merkmale sehr detaillierte Vorgaben vorhanden sind, könnte eine Bewertung <u>theoretisch</u> auch durch Laien erfolgen, hierfür benötigen diese aber eine sehr genaue Einweisung in die Tätigkeit und die erläuternden Unterlagen. <p>(Eigene Beispiele sind möglich/erwünscht)</p>				<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p> <p><i>Moderationskarten für Herausforderungen (rot) und Lösungen (grün);</i></p> <p><i>Alternativ Tabelle auf Flipchart</i></p>

Dozierende:r stellt nach 5 Min. die Frage: *Was hat zu Schwierigkeiten/Missverständnissen geführt? Sammelt die Ergebnisse auf roten Moderationskarten anschließend werden die Lösungsansätze für die aufgeführten Herausforderungen auf grünen Moderationskarten gesammelt.*

Kommunikation mit Spontanhelfenden – Praxistipps (10 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen praktische Tipps in der Kommunikation mit Spontanhelfenden.

Lerninhalt

Methoden

Praxistipps:

- Augen Piktogramm:
 - Kommuniziere mit Spontanhelfenden auf Augenhöhe!
- Piktogramm genervter Smiley:
 - Achte auf deine Körpersprache und Ausdruck und die deines Gegenübers!
- Mensch mit Glühbirne:
 - Sei offen für Ideen der Spontanhelfenden und biete Unterstützung an, sofern es die Lage erlaubt!
- Klatschende Hände:
 - Bedanke dich für getane Arbeit bzw. die Unterstützung!
- Zwei Personen mit Fragezeichensprechblase
 - Höre aufmerksam zu und stelle Fragen, um Missverständnisse zu vermeiden!
 - Biete den Spontanhelfenden kontinuierlich Raum, um Fragen zu stellen!
- Hand und Herz:
 - Zeige Mitgefühl gegenüber der Spontanhelfenden, wenn diese z.B. sehr emotional auf die Lage reagieren!

Kurzvortrag

<ul style="list-style-type: none"> • Sprechblasen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Teile kontinuierlich Informationen mit den Spontanhelfenden und achte darauf, diese einfach und verständlich zu erläutern! ○ Drücke dich so einfach wie möglich aus und vermeide es, schnell und im Dialekt zu sprechen und Abkürzungen oder Fachbegriffe zu nutzen ○ Wähle einen angepassten Umgangston und vermeide es, Ansagen zu machen! 	
Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
<p>Dozierende:r stellt die einzelnen Tipps vor und erläutert, was damit gemeint ist. Er wendet diese Tipps bei den Teilnehmenden an und stellt Rückfragen zum Verständnis, achtet auf nonverbale Signale und dankt für die Aufmerksamkeit.</p> <p>Dozierende:r verwendet ein Beispiel, an dem er jeden einzelnen Hinweis zeigt:</p> <p>Tätigkeit: Sachspenden in der Kleiderkammer sortieren für Betroffene eines Hochwassers.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erst im harschen Befehlstone: „Ihr sortiert jetzt hier mal die Klamotten, ich kümmere mich um wichtige Dinge“ dann normal „unsere Aufgabe ist es, diese gespendete Kleidung zu sortieren“ 2. Erst mit verdrehten Augen und genervtem Tonfall: „wir müssen jetzt diese gespendete Kleidung sortieren“ dann den Teilnehmenden zugewandt (ggf. mit einer öffnenden Armgeste) „unsere Aufgabe ist es, diese gespendete Kleidung zu sortieren“ 	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p> <p><i>KatHelfer-PRO Kommunikationskonzept</i></p>

3. Erst „Die Kleidung muss ein Karton nach dem anderen sortiert werden, Damenkleidung nach links, Männerkleidung nach rechts und Kinderkleidung in die Mitte“ dann „Wir brauchen hinterher getrennte Bereiche für Damen-Herren- und Kinderkleidung“

Es muss nicht immer ein „vorher – nachher“ geben, die folgenden Beispiele zeigen nur die positive Form.

4. „Danke, dass ihr bereit seid bei der Sortierung diese gespendete Kleidung zu unterstützen.“
5. „Ich hoffe euch geht es allen gut und keiner von euch bzw. eurer Familien ist direkt von dem Hochwasser betroffen. Wenn doch und euch wird die Arbeit hier zu viel, meldet euch gerne, macht eine Pause oder hört mit eurer Arbeit hier auf. Gebt nur bitte Bescheid, damit wir wissen, wo ihr seid.“
6. „Gibt es noch Fragen zur konkreten Aufgabe oder zu etwas anderem? Ihr könnt natürlich auch gerne sonst immer mit Fragen zu mir kommen“
7. „Der erste Teil der Spenden befindet sich schon in unserem Fahrzeug, dem großen Bulli, der gerade vor der Tür angekommen ist. Dort müssen die Kisten zunächst alle ausgeladen werden, damit das Fahrzeug wieder losfahren kann. Anschließend können wir mit dem Sortieren beginnen.“

Gruppenarbeit Kommunikation (25 Min)	
Lernziel	
Die Teilnehmenden können die vorher genannten Hinweise umsetzen.	
Lerninhalt	Methoden
<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Tätigkeiten erklären • Kommunikationstipps anwenden • Auf unvorhergesehene Situation reagieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Einen Kammeraden dazuholen (Vier-Augen-Prinzip) • Melden an die Führungskraft -> Diese Übernimmt den Platzverweis und den Eintrag ins ETB, sowie – wenn notwendig – Information an Polizei 	<i>Rollenspiel</i>
Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
<p>Dozierende:r teilt die Gruppe in Kleingruppen ein und verteilt den Arbeitsauftrag. Nach 10 Minuten, stellt jede Gruppe ihr Ergebnis vor und unterweist die Spontanhelfenden in die konkrete Tätigkeit.</p> <p>Anschließend verteilt Dozierende:r die Aufgabenergänzung. Die Gruppen haben 5 min. Zeit auf diese Veränderung zu reagieren. Jede Gruppe stellt ihr Ergebnis vor und diskutiert die Gründe für das Ergebnis.</p> <p>Anschließend werden in der gesammelten Runde die klaren No-Gos gesammelt.</p> <p>Dozierende:r gibt den Hinweis, dass das Bauchgefühl der Helfer entscheidend ist und sie im Zweifel immer die Führungskraft informieren sollen.</p>	<i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i> <i>Unterlagen für Gruppenarbeit</i>

Grenzen der Zusammenarbeit (10 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden wissen, wann keine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden möglich bzw. gewünscht ist und welche Rolle die Einsatzkräfte hierbei spielen.

Lerninhalt

Methoden

- Vermutung einer geplanten Straftat
 - Beispiel: Ukrainehilfe: Übernachtungsangebote explizit an alleinreisende Frauen mit unlauterem Beweggrund.
 - Gezielte Betreuung und Separierung von Kindern
- solche die den Hilfeinsatz als Möglichkeit der (politischen) Einflussnahme nutzen
 - z.B. Informationsmaterial von politischen Gruppierungen an Betroffene verteilen
- Personen, die den Einsatz wissentlich und willentlich stören
 - z.B. nicht auf Hinweise zu Gefahrenbereichen oder Einsatzabläufen reagieren
- Persönliche Einschränkungen
 - Psychisch oder physisch nicht für jede Aufgabe geeignet (älter Menschen oder schwangere)
 - Ggf. eigene Betroffenheit (muss kein Ausschlusskriterium sein, dann aber zur psychischen Belastung beitragen)
 - Minderjährige (nur mit Erziehungsberechtigtem und bis 22 Uhr)
 - Vorerkrankungen

Lehrgespräch

<ul style="list-style-type: none"> • Keine Einsatzmöglichkeit für Spontanhelfende, da für alle Einsatzbereiche Spezialkenntnis oder – ausstattung notwendig ist <ul style="list-style-type: none"> ○ Bspw. CBRN Einsatz. Aber bei solchen Einsätzen auch teilweise nur EK mit Spezialausrüstung/-ausbildung möglich. ○ Bspw.: Deichbau bei gefährdetem Deich. Hier müssen möglichst eingeübte, standardisierte Prozesse eingehalten werden, um Verzögerungen zu vermeiden. (Spontanhelfende können aber z.B. im sicheren Bereich zum Sandsack füllen eingesetzt werden) ○ muss kommuniziert werden, hierbei ist es wichtig, um das Verständnis für den fehlenden Einsatz von Spontanhelfenden bei diesen zu werben und entsprechende Gründe zu erläutern. Hierbei gilt es insbesondere Respekt vor dem Einsatzwillen zu zeigen aber diesen für die eigenen Einsatzkräfte einzufordern. <p>Alle Einsatzkräfte sind angehalten entsprechende Vorkommnisse an die Führungskräfte zu melden, um einen sicheren Einsatz zu gewährleisten.</p> <p>Auch hier gilt: Aufmerksam sein und Beobachtungen weitergeben (kein Denunziantentum, sondern Schutz von Hilfebedürftigen).</p>	
<p>Umsetzungsvorschlag</p>	<p>Medienvorschlag</p>
<p>Dozierende:r stellt die Frage „Wann kann eine Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden nicht realisiert werden?“ und erarbeitet mit den Teilnehmern gemeinsam die Lerninhalte zu „Grenzen der Zusammenarbeit“ anhand der Ergebnisse aus der vorangegangenen Übung und der oben aufgeführten Liste.</p>	<p><i>KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“</i></p>

Abschluss (5Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden reflektieren das Gelernte.

Lerninhalt

- **Positive Grundhaltung gegenüber Spontanhelfenden und dem gemeinsamen Ziel, möglichst effektiv Hilfe zu leisten, um das Leid der Betroffenen zu verringern.**
- **Schlussplädoyer**

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

Methoden

Lehrgespräch

Umsetzungsvorschlag

Dozierende:r hält das Schlussplädoyer, indem er auf den Beginn verweist, wo gemeinsam festgestellt wurde, dass die Motivation der allermeisten Spontanhelfenden sehr ähnlich zu der der Einsatzkräfte ist und, dass es das gemeinsame Ziel ist, den Betroffenen bestmöglich zu helfen.

Medienvorschlag

KatHelfer-PRO Foliensatz „Umgang mit Spontanhelfenden“

Ergänzende Themen (30 Min)

Diese Themen können ergänzt werden, wenn dies zeitlich noch möglich ist, sind aber nicht notwendig, um das Lernziel der Veranstaltung zu erreichen. Sie beleuchten bestimmte Einzelthemen des Komplexes „Umgang mit Spontanhelfenden“.

Mittlerorganisationen	
Lernziel	
Die Teilnehmenden kennen mögliche Mittlerorganisationen aus der eigenen Region.	
Lerninhalt	Methoden
<p>Mittlerorganisationen in drei verschiedenen Formen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. bilden sich spontan vor Ort aus Helfenden, die sich selbst eine Organisationsstruktur geben, um effizienter zu arbeiten. Spontan gebildete Mittlerorganisationen können sich nach Bewältigung der Schadenslage wieder auflösen oder fortbestehen. Z.B. Helfershuttle • 2. Schon bestehende gesellschaftliche Strukturen wie z.B. Vereine oder • 3. Im Vorfeld einer Schadenslage wurde eine Mittlerorganisation gegründet, die speziell die Zusammenarbeit von BOS und Spontanhelfenden erleichtern und die Kommunikation der beiden unterstützen soll. Beispiele hierfür sind die Rotkreuz-Teams 	<p><i>Lehrgespräch mit Leitfragen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Welche Organisation könnte in eurem Ort eine Mittlerorganisation sein?</i>

Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
Dozierende:r stellt das Konzept von Mittlerorganisationen und ihre drei Formen vor und fragt die Teilnehmenden, wer in ihrer Region als (schon bestehende) Mittlerorganisation in Frage kommt.	<i>Sammlung auf Moderationskarten</i>

Längerfristige Einsätze (5 Min)

Lernziel

Die Teilnehmenden kennen die Besonderheiten von langfristigen Einsätzen.

Lerninhalt

Besonderheiten bei längerfristigen Einsätzen

- Unterkunft und Verpflegung mitdenken
- Gemeinschaftsgefühl stärken (z.B. keine getrennten Unterkünfte für Einsatzkräfte und Spontanhelfende)
- Spontanhelfende können nach Absprache auch in Dienst-Schichtpläne einbezogen werden
- Die Verbindlichkeit und die Identifikation mit dem Einsatz/der Organisation wächst mit der Zeit

Möglicher Unterschied:

- Spontanhelfende benötigen keine Unterkunft, da sie von vor-Ort sind und zuhause übernachten können.

Methoden

Lehrgespräch mit Leitfragen:

- *Welche Bedingungen gibt es für einen längerfristigen Einsatz?*
- *Gibt es Unterschiede zwischen Einsatzkräften und Spontanhelfenden?*

Umsetzungsvorschlag

Dozierende:r stellt die Leitfragen und diskutiert mit den Teilnehmenden die Besonderheiten bei längerfristigen Einsätzen, sowohl für Einsatzkräfte, als auch für Spontanhelfende und erarbeitete eventuelle Unterschiede.

Medienvorschlag

Sammlung auf Moderationskarten

Spontanhelfende in der eigenen Einheit (15 Min)	
Lernziel	
Die Teilnehmenden haben über eigene Haltung zu Spontanhelfenden reflektiert.	
Lerninhalt	Methoden
Die Teilnehmenden reflektieren aus ihrer persönlichen Situation heraus in ihrer Einheit über den Einsatz von Spontanhelfenden.	<p><i>Lehrgespräch mit Leitfragen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Könntet ihr euch vorstellen mit Spontanhelfenden zusammenzuarbeiten?</i> • <i>Was bräuchtet ihr von eurer Führungskraft?</i> • <i>Welche Vorteile seht ihr?</i> • <i>Welche Sorgen habt ihr?</i>
Umsetzungsvorschlag	Medienvorschlag
Dozierende:r stellt die Leitfragen und sammelt die Anregungen der Teilnehmenden, die diese auf Karten schreiben. Anschließend kann jede:r Teilnehmende seine Anmerkungen vorstellen.	<p><i>Sammlung auf Karten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Grün: pro</i> • <i>rot: contra</i> • <i>blau neutrale Anmerkungen/Fragen</i>

Herausgeber: KatHelfer-PRO

KatHelfer-PRO wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Bekanntmachung Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit von 01.2023 bis 03.2025 gefördert.

Autoren

Sarah Kaltenegger, Melanie Kinzel, Dr. Georg Koch, Noa Kök, Pauline Kronenberg, Lena Posselt, Ruth Winter unter Mitarbeit des KatHelfer-PRO-Teams und der assoziierten Partner:innen

Kontakt

Malteser Hilfsdienst e. V.
Bereich Notfallvorsorge
Ruth Winter
Erna-Scheffler-Straße 2
51103 Köln

Titelbild

Kevin Nehring Media

Design

Moritz Malik

Verbundpartner

T-Systems International GmbH | Malteser Hilfsdienst e.V. | Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband | Berlin Schöneberg-Wilmersdorf e. V. | Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg | Universität Paderborn | Universität Stuttgart | Fraunhofer FOKUS



DRK-Kreisverband Berlin
Schöneberg-Wilmersdorf e. V.



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung