

Marina Lessig | Mischa Kunz | Sebastian Unterreitmeier | Micky Wenngatz

# Spontanhilfehandbuch

Wie Spontanhilfe gelingen kann

Das Handbuch zum praktischen Einsatz

von Helferinnen und Helfern

Für Helferinnen und Helfer

MÜNCHNER  
FREIWILLIGE  
**WIR**  
HELFEN

**ISBN: 978-3-9821244-0-7**

Spontanhilfe Softcover, 1. Auflage, 12/2019

**ISBN: 978-3-9821244-1-4**

Spontanhilfe eBook, 1. Auflage, 12/2019

Herausgeberin: Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V., Marina Lessig

Autoren: Marina Lessig, Mischa Kunz, Sebastian Unterreitmeier, Micky Wenngatz

Gastautor: Patrick Drews

Grafik: Phillip Hinz

Druck: Die Ausdrucker, Zugspitzstr. 14, 81541 München

1. Auflage, München, Dezember 2019

© 2020 Marina Lessig

V.i.S.d.P.: Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V., Vorsitzende Petra Mühling Tumbingerstrasse 50, 80337 München

Dieses Buch wurde gefördert durch die Versicherungskammer Bayern Stiftung. Die inhaltliche Verantwortung sowie die Verantwortung für die Bildrechte trägt Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V.

# Vorwort

## Lieber Leserin, lieber Leser,

wir freuen uns ausgesprochen, dass Sie unser „Spontanhilfehandbuch – Wie Spontanhilfe gelingen kann“ in den Händen halten können!

Vermutlich sind Sie gerade in einer herausfordernden Situation, in der Bürgerinnen und Bürger versuchen eine unübersichtliche Lage vor Ort zu lösen und mitzugestalten. Oder Sie sind regelmäßig im Einsatz tätig und möchten sich auf eine komplexe Einsatzlage mit Beteiligung der Zivilbevölkerung vorbereiten.

2015 befanden wir uns selbst in der Situation eine komplexe Ankunftssituation von mehreren 10.000 Menschen unter der Beteiligung von mehreren Tausend Personen über mehrere Wochen hinweg koordinieren zu müssen. Einer unserer ersten Schritte war ein Griff zur Onlinesuchmaschine – denn wir konnten uns nicht vorstellen, dass das Internet nicht weiter wüsste. Leider wurde diese Erwartung enttäuscht. Zwar haben die Bekanntheit und die Intensität wie Spontanhilfe betrachtet wird sich dankenswerterweise verbessert. Sie ist kein wissenschaftliches Randspartenthema sondern findet seriöse Betrachtung und hat Einfluss auf die Arbeit von Krisenhilfe, Katastrophen- und Zivilschutz. Doch immer noch kennen zu wenige Personen den sperrigen Titel Spontanhilfe. Und selbstverständlich gibt es nach wie vor einige Ressentiments bei Expertinnen und Experten gegenüber Spontanhilfe und dem autarken Einsatzwillen der Zivilbevölkerung. Doch vor allem fehlt es neben den zahlreichen Fachartikeln in Fachzeitschriften sowie Fachkonferenzen für Fachpersonal an einer einfachen Arbeitshilfe für Menschen aus der Zivilbevölkerung, die sich akut in der Situation befinden wie wir: vor 20 Minuten noch auf dem Sofa und nun muss man eine



Großgruppe anleiten in einer eher chaotischen Lage um dazu beizutragen die öffentliche Ordnung wiederherzustellen.

Es hat fast 4 Jahre gebraucht eine Finanzierung für dieses Projekt zu finden und wir danken der Versicherungskammer Bayern Stiftung von Herzen für diese Chance.

Das Buch erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Allwissenheit. Es ist vielmehr ein erster Versuch einer kostenlos zugänglichen Arbeitshilfe, wie wir Sie uns damals gewünscht hätten. Zu unserem Selbstverständnis gehört auch stetige Fehler zu machen, ausprobieren und dazulernen. Wenn Sie also eine Idee haben, wie wir dieses Buch verbessern und bereichern können, dann schreiben Sie uns! Erzählen Sie uns Ihre Erfahrungen, Ihre Geschichten und Ihre Tipps und gestalten Sie mit uns die zweite Auflage.

Danken möchte ich auch den Mitautorinnen und -autoren, die sich ehrenamtlich und unentgeltlich eingebracht und dieses Buch mitgeschrieben haben. Zudem möchte ich unserer derzeitigen Vereinsvorsitzenden von Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V., Petra Mühling, für das Vertrauen danken, dass wir im Namen des Vereins einfach mal ein Buch schreiben durften.

Nun wünsche ich Ihnen viel Durchhaltevermögen, Mut, Ideen, Spaß und eine Mütze Schlaf.

Herzlich,  
**Marina Lessig**  
 Münchner Freiwillige – Wir helfen e.V.

## Vorwort

In Deutschland existiert ein etabliertes Hilfeleistungssystem, in dem haupt- und ehrenamtliche Einsatzkräfte bei Katastrophenlagen zum Einsatz kommen. Vor allem die Ehrenamtlichen aus den freiwilligen Hilfeleistungsorganisationen, den Feuerwehren und der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk sind eine tragende Säule des Bevölkerungsschutzsystems. Bei Naturkatastrophen oder auch bei der Versorgung von Menschen in Notlagen, wie bei der Flüchtlingskrise im Sommer 2015, helfen nicht nur die ehren- und hauptamtlichen Einsatzkräfte der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS), sondern auch viele Menschen spontan vor Ort. Dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger sich als Spontanhelfende engagieren, ist aus gesamtgesellschaftlicher Sicht eine wünschenswerte Entwicklung. Die Zusammenarbeit von BOS und Spontanhelfenden im Katastrophenfall stellt alle Beteiligten immer wieder vor Herausforderungen. Dieses Handbuch zum Thema Spontanhilfemanagement auf der Basis der Erfahrungen aus dem Sommer 2015 in München soll eine Dokumentation und möglicher Leitfaden zugleich sein, wie die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen und Spontanhelfenden erfolgreich gelingen kann. Die Versicherungskammer Stiftung hat dieses Buchprojekt der Münchner Freiwilligen e.V. finanziell unterstützt, um so die Ereignisse von 2015 erstmals schriftlich zu dokumentieren und eine praktische inhaltliche Auseinandersetzung zum Thema Bevölkerungsschutz und Spontanhelfende zu ermöglichen. Wir würden uns freuen wenn die Publikation einen Beitrag zu einem weiteren positiven Dialog zum Thema Spontanhilfemanagement innerhalb und außerhalb von beteiligten BOS-Organisationen und in der Bevölkerung leistet.

**Wolfgang Reif**  
 Vorstandsmitglied der  
 Versicherungskammer Stiftung

**VERSICHERUNGS**  
**KAMMER**  
**STIFTUNG**

# Inhaltsverzeichnis

Wie 2015 alles begann	9
Begriffsdefinition Spontanhilfe	13
Spontanhelfende als Forschungsobjekt	21
<b>Selbstorganisation und Selbstschutz</b>	25
1. Auswahl von Einsatzorten	27
2. Einsatzzentrale – Ein Ort für Unterstützung	33
3. Organisation vor Ort – Kernprozesse der Hilfe	36
4. Sondereinheiten und -aufgaben	42
5. Helferinnen- und Helfermanagement	43
6. Versicherung und Arbeitsschutz	48
7. Zusammenarbeit unter Helferinnen und Helfern und die Wichtige Rolle der Standortleitung	52
8. Kennzeichnung	63
9. Supervision	66
10. Phasen der Spontanhilfe	71
<b>Material</b>	75
1. Grundausrüstung	75
2. Spendenmanagement	77
3. Material nach Zielgruppen	81
4. Die Kleiderkammer vor Ort	83
5. Leihen statt besitzen	85

<b>Kommunikation mit der Öffentlichkeit</b>	87
1. Ausstattung und Sicherheitskonzept	87
2. Helferinnen und Helfer für Vor-Ort-Informationen	89
3. Social Media	91
4. Persönliche Ansprache & Avatar	96
5. Website	98
6. Pressearbeit	100
Exkurs: Die Rolle des Amateurfunks im Katastrophenfall	103
<b>Zusammenarbeit mit offiziellen Stellen</b>	109
1. Andersartigkeit verstehen und Annehmen	111
2. Mittlerorganisation finden	114
3. Direkte exklusive Kommunikation	116
4. Gremien	117
<b>Finanzen</b>	119
<b>Prinzipien der Spontanhilfe</b>	123
1. Kreativität	123
2. Diversität	128
3. Egalität und Partizipation	130
4. Flache Hierarchien und Autonomie der Standorte	133

<b>Exkurs: Für Führungskräfte professioneller Organisationen</b>	135
1. Unterschiede im Selbstverständnis	136
2. Befehlskette	139
3. Abstimmung mit den Füßen	140
4. Selbstvertretung	141
5. Mittlerorganisation	143
<b>Abwicklung</b>	145
1. Übrige Finanz und Sachmittel	145
2. Gesprächskreise, Supervision und Reflexion	150
3. Tätigkeitszeugnisse	153
4. Danke-Event	154
5. Hilfe für Helferinnen und Helfer	156
6. Hilfe auf Dauer	158

# Wie 2015 alles begann



In den letzten Augusttagen 2015 sammelten sich immer mehr Menschen, welche über die Balkanroute aus Ländern wie Syrien, Afghanistan, Irak, Somalia, Eritrea, Pakistan und weiteren Ländern geflohen waren vor Krieg, Unterdrückung und Armut am zentralen Bahnhof in Budapest, Ungarn. Die Lage war in einem hohen Maße inhuman. Damals traf Angela Merkel die historische Entscheidung, für diese Menschen die Einreise aus Ungarn nach Deutschland zu ermöglichen. Etwa 500 Menschen erreichten am 31. August den Münchner Hauptbahnhof mit dem Zug.

Wie ein Lauffeuer verbreitete sich unter den Menschen, welche verzweifelt ihr Glück in Europa suchten, die Meldung, dass Deutschland die Grenzen geöffnet habe und sie zogen aus desolaten Camps in Griechenland und Türkei, Berghöhlen im Balkan und andernorts los nach Mitteleuropa. Am

Wochenende des 5./6. September, nur wenige Tage nach der ersten organisierten Einreise aus Budapest, hinderte Ungarn abermals nicht mehr Flüchtlinge an der Weiterreise nach Österreich und Deutschland. München war kurzzeitig ein Drehkreuz Europas für Asylsuchende.

Innerhalb von drei Wochen halfen gut 6.000 Spontanhelferinnen und -spontanhelfer und geschätzt 15.000 Spenderinnen und Spender etwa 30.000 bis 40.000 Menschen an fünf Standorten und mit zwei mobilen Einheiten notzuversorgen. Allein am 12. September erreichten 12.000 Menschen die Landeshauptstadt. Bis zum Oktoberfeststart am 19. September wurde eine Lösung gefunden, die Einreise von Asylbewerberinnen und -bewerbern nicht mehr zentral über München zu steuern und die Einwanderungszahlen nahmen schlagartig ab.

Die ganze Welt blickte damals auf München wie Bürgerinnen und Bürger gemeinsam mit den offiziellen Stellen einen Kraftakt leisteten, um Menschen aus aller Welt ein menschenwürdiges Willkommen zu ermöglichen, ihnen mit Applaus Mut zu machen und ihre gefährliche Reise anzuerkennen, keinen Menschen auf der Straße schlafen oder hungern zu lassen, den Verletzten und Erkrankten medizinische Hilfe zukommen zu lassen, bevor sie sich auf den Weg machten nach andernorts in Deutschland und Europa, um dort einen Asylantrag zu stellen.

Natürlich bewegten die Ereignisse damals nicht nur München. In vielen Städten Deutschlands und auch in Mittel- und Nordeuropa herrschte kurzzeitig ein Ausnahmezustand. Überall mobilisierte sich die Bürgerschaft, um ein unerwartetes Szenario menschenwürdig zu managen. München stand allerdings besonders im Rampenlicht. Die einstige „Hauptstadt der Bewegung“ wurde aufgrund ihrer infrastrukturellen Schlüsselposition und der dort koordinierten Verteilung von Asylsuchenden zum internationalen Blickpunkt; und aufgrund der Anpackbereitschaft und Herzlichkeit der Münchnerinnen und Münchner zeitweise zur **Hauptstadt der Begegnung**.

Erst als die Ereignisse abgeklungen waren, wurde uns Spontanhelferinnen und Spontanhelfern deutlich, dass wir auch in anderer Art und Weise Geschichte geschrieben hatten. In einer Art ungekanntem Beispiel für die Bundesrepublik Deutschland hatten wir gezeigt, dass Spontanhelfende Seite an Seite mit offiziellen Kräften erfolgreich und arbeitsteilig eine unerwartete Situation lösen konnten. Wir hatten gezeigt, dass Spontanhelfende nicht die Störerinnen und Störer sein müssen, die weitest möglich vom Einsatzort ferngehalten werden müssen. Wir hatten gezeigt, dass Spontanhilfe nicht nur im Kleinen und klar abgesteckten Rahmen, auf welche die Krisenhilfe bereits vorbereitet ist, einsetzbar ist. Wir hatten gezeigt, dass Spontanhilfe auch in ausgesprochen komplexen und unvorhergesehenen Situationen dazu beitragen kann innovative und effiziente Wege zu finden um Herausforderungen zu lösen. Und wir hatten gezeigt, dass es Situationen geben kann, in denen es ohne Spontanhilfe vielleicht nicht geht.

# Begriffsdefinition Spontanhilfe

## Und was damit rechtlich verbunden ist

**S**pontanhilfe ist ein Begriff, welcher vielen Menschen zunächst nicht geläufig ist.

Die meisten Menschen haben sich in unserer Situation 2015 schlichtweg als Helfer oder Helferin bezeichnet. Und auch wenn der Impuls und die Hilfeleistung im ersten Moment seitens der ersten Helferinnen und Helfer spontan erfolgt, inwiefern lässt sich der Begriff Spontanhilfe auch bei Schichtplänen und länger andauernden Lagen von „gewöhnlichem“ Ehrenamt unterscheiden?

### **Merkmale der Spontanhilfe**

Aus unserer Sicht wohnt deshalb Spontanhilfe zunächst einmal inne, dass sie sich auf ein Ereignis bezieht, welches eher unvorhergesehen eintritt. Darüber hinaus werden Bürgerinnen und Bürger aufgrund des Ereignisses selbst aktiv. Sie haben das (eventuell subjektive) Erlebnis, dass die offiziellen Kräfte „versagen“ und sie als Bürgerinnen und Bürger selbst anpacken müssen bzw. die offiziellen Hilfskräfte unterstützen müssen, um die öffentliche Ordnung wieder herzustellen. Mit Herstellung eines gewissen Maßes an öffentlicher Ordnung oder Etablierung von offiziellen Regelstrukturen ist das Ereignis abgeschlossen.

### Spontanhilfe – offiziell im Einsatz?

Für wen sind Spontanhelferinnen und –helfer eigentlich im Einsatz? Durch wen sollten und können sie koordiniert werden? Sind sie abgesichert oder im rechtsfreien Raum?

Das **Zivilschutz- und Katastrophenhilfegesetz (ZSKG)**, welches Bundesgesetzgebung ist, bezieht sich immer wieder auf herangezogene Hilfe aus der Bevölkerung und beschreibt u.a. das Verhältnis. Das ZSKG beschreibt vier Typen von Helfenden:

- Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer: Diese entsprechen nicht der Spontanhilfe, da es sich hierbei um organisiertes Ehrenamt im Sinne des THW, der Freiwilligen Feuerwehr, dem Roten Kreuz oder ähnlichem handelt.
- Für Wehrdienst und Zivilschutz freigestellte Personen: Dies ist für Spontanhelfende nicht zutreffend.
- Kurzfristig herangezogene Helferinnen und Helfer: Hierbei handelt es sich um eher unfreiwillige, aber bewusst herangezogene Helferinnen und Helfer (unfreiwillige Helfer für besondere Fälle).
- Freiwillige Helferinnen und Helfer: Hierbei handelt es sich um Personen zwischen 18 und 60, die im Verteidigungsfall für Hilfen herangezogen werden. Die von uns in den Fokus genommenen Ereignisse wie beispielsweise die Ankunft zahlreicher Asylbewerberinnen und Asylbewerber in 2015 oder Hochwassersituationen entsprechen allerdings nicht dem Verteidigungsfall.

Wir werden also nicht auf Bundesgesetzebene eine Lösung für die offizielle Anerkennung von Spontanhilfe finden. Das ZSKG verweist darauf, dass friedenszeitliche Gefahrenabwehr Ländersache ist. Dies ist später unter Aspekten des Versicherungsschutzes relevant.

Wie können aber Spontanhelferinnen und Spontanhelfer nun offiziell anerkannt werden und nicht in einer rechtlichen Grauzone tätig sein? Hier hilft uns das Verwaltungsrecht. Dieses kennt die Rechtsfigur der Beleihung. Beliehene sind Organisationen oder natürliche Personen, welche die Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben übertragen bekommen. Dies können beispielsweise Organisationen wie Berufsverbände sein. Wikipedia nennt hier im Jahr 2019 als Beispiel, dass der Berufsverband der Psychologinnen und Psychologen mit der Anerkennung verkehrspsychologischer Berater und Beraterinnen betraut ist. Dies können aber auch Einzelpersonen sein wie beispielsweise Notare und Notarinnen, Kapitäne und Kapitäninnen oder vom Veterinäramt mit Kontrollen betraute Personen. Sie treffen selbst Entscheidungen im Rahmen der ihnen angetrauten Maßnahmen. Sie unterscheiden sich jedoch wesentlich von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern dadurch, dass es kein offizielles Ernennungs- und Betraumungsmoment gibt und ihre Zuständigkeiten vor Einsatz nicht offiziell benannt und abgesteckt sind. Vielmehr werden Spontanhelfende zu solchen, da sie einfach aktiv werden und sich häufig zunächst selbst ihr Einsatzgebiet suchen.

### Spontanhelfende als Verwaltungshelfer und -helferinnen

Spontanhelfende können jedoch als Verwaltungshelfer bzw. Verwaltungshelferin angesehen werden. Denn Verwaltungshelferinnen und –helfer definieren sich dadurch, dass sie natürliche Personen, keine Organisationen, sind, welche für untergeordnete unterstützende Tätigkeiten herangezogen werden können. Sie handeln auf Weisung und werden so kurzfristig einbezogen in staatliche Befugnisse. Sie treffen keine Entscheidungen. Dies ist nicht so zu verstehen, dass sie innerhalb ihres unterstützenden Tätigkeitsbereichs keine Entscheidungen treffen. An unserem Beispiel betrachtet, haben Spontanhelfende nicht über gewichtige Rahmenbedingungen wie beispielsweise Umfang gesetzlich vorgegebener Carepakete, Eröffnung und Schließung von Unterkünften oder Destinationen von Bustransfers entschieden. Sie würden z.B. in einer Hochwassersituation nicht über eine Evakuierung, den Bau eines Dammes oder die Befahrbarkeit und Sperrung

einer Straße entscheiden. Innerhalb der gegebenen Aufgabenbereiche jedoch können sie angemessene Entscheidungen zur Erfüllung der Weisung treffen. Vor diesem Hintergrund ist der Einsatz von Spontanhelferinnen und -helfern als Verwaltungshilfe einzuordnen. In diesem Kontext empfehlen wir den „Tätigkeitenkatalog für Spontanhelfende“ des Instituts für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart, welcher über 175 Seiten Vorschläge für Unterstützungsaufgaben gesammelt hat, die gut durch Spontanhelferinnen und Spontanhelfer übernommen werden können.

Die Einordnung als Verwaltungshelferin und -helfer ist ebenso passend, da es keinen offiziellen Akt benötigt, als Verwaltungshelferin oder -helfer herangezogen zu werden wie es bei Beliehenen der Fall wäre. Verwaltungshilfe ist also kein Bestellungsakt, sondern vielmehr ein Realakt. Dies bedeutet, dass durch den formlosen Akt des Tätigwerdens bereits Personen zu Verwaltungshelferinnen und -helfern werden. In dem Moment, wo also beispielsweise eine Person erkennt, dass sie tätig werden muss und beispielsweise mit der Verteilung von Spenden beginnt, in diesem Moment ist sie bereits als Verwaltungshilfe in ihrer Kommune tätig. Dies bedeutet als Herausforderung bei Spontanhelfenden die Definition von Beginn und Ende des Einsatzes und stellt Kommunen vor das Problem, dass Personen bereits für sie als Verwaltungshelfer oder -helferin tätig sein können, ohne dass sie aktiv davon Kenntnis haben oder hierzu die Weisung gegeben haben. Dies bedeutet aber auch, dass Spontanhelfende grundsätzlich an allgemeine Weisungen gebunden sind. Ebenso kann eine Kommune eine privatrechtlich verfasste Organisation benennen, wie beispielsweise in unserem Fall den Kreisjugendring oder andernorts Studentenwerk oder eine private Hilfsorganisation um die Spontanhilfe zu koordinieren und Weisungen weiterzugeben. Wir werden hierauf noch unter dem Aspekt „Mittlerorganisation“ eingehen. Vor dem Hintergrund jedoch, dass Helferinnen und Helfer rein durch das Tätigwerden zu Verwaltungshelferinnen und -helfern werden, raten wir – auch weil wir den Erfolg selbst erlebt haben – dringend dazu, die Helferinnen und Helfer ernst zu nehmen und sie in die Überlegungen und Tätigkeiten der Einsatz-

leitung einzubeziehen, um sicher zu gehen, dass Weisungen strukturiert weitergegeben und umgesetzt werden sowie um Wildwuchs zu vermeiden. Dies schließt die Selbstorganisation der Helferinnen und Helfer nicht aus, im Gegenteil sehen wir diese für effiziente Weitergabe von Weisungen sowie Informationen in beide Richtungen als essentiell an. Jedoch sollte keinesfalls die Situation entstehen, dass sich unverknüpfte Parallelstrukturen bilden, die aufgrund mangelnder Transparenz und Kommunikation eventuell gegenläufig handeln.

### Spontanhilfe – offiziell abgesichert

Wir waren von Beginn an bemüht Rahmenbedingungen für guten Arbeits- und Versicherungsschutz für unsere Spontanhelferinnen und Spontanhelfer zu schaffen. Dabei hatten wir mit einigen Unbekannten umzugehen. Erst im Laufe des Einsatzes klärte sich so manche Haftungsfrage. Wesentlich ist jedoch, dass die meisten Helferinnen und Helfer im Gottvertrauen, schon irgendwie abgesichert zu sein, tätig wurden und gar nicht die Frage nach Haftung stellten. Die meisten werden sich schlichtweg nie gefragt haben, ob etwas passieren könnte, und wer dann haften würde. Es war außerhalb ihres Fokuses. Im Austausch mit anderen Spontanhelferinnen und Spontanhelfern haben wir später festgestellt, dass mancherorts Spontanhilfe mit dem Verweis, die tätig werdenden Personen seien nicht abgesichert, verhindert wurde. Dies finden wir ebenso schade wie es falsch ist.

Wenn Spontanhelferinnen und -helfer tätig werden, sind sie Beamte im haftungsrechtlichen Sinne, da wir sie als Verwaltungshelferinnen und -helfer begreifen. Dies bedeutet u.a., dass die Behörde, der sie zugewiesen werden, für durch sie verursachte Schäden haftet. Die Tätigkeit des Helfers bzw. der Helferin muss wie die eigene Handlung des Hoheitsträgers gewertet werden, dem die Spontanhelfenden zugesprochen sind. Gemäß Artikel 34 Grundgesetz ist also die Haftung der Privatperson ausgenommen.



Spontanhelfende können also nur dann zur Haftung für durch sie verursachte Schäden herangezogen werden, wenn sie nachweislich vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben.

Für dem Spontanhelfenden durch seine Tätigkeit zugefügte Schäden im Einsatz greift deshalb das siebte Sozialgesetzbuch (SGB VII). Körperschäden und Sachschäden werden demnach ersetzt sofern kein Vorsatz und keine grobe Fahrlässigkeit vorliegen. Es zeichnet sich ab, dass in der juristischen Auslegung Spontanhelfende sehr großzügig behandelt werden. Auch für den Einsatz erbrachte Aufwände müssen folglich dem Spontanhelfenden erstattet werden.

Die Ansprüche können von Spontanhelfenden 4 Jahre lang formlos, und auch mündlich, gegenüber dem Hoheitsträger, dem die Spontanhelfenden zugewiesen waren, geltend gemacht werden.

Manche Bundesländer haben hierzu Ehrenamtsversicherungen abgeschlossen, die teilweise noch umfassender für bürgerschaftliches Engagement haften, als sich durch das ableiten lässt, was wir in diesem Abschnitt beschrieben haben. Für uns galt in 2015 beispielsweise die Bayerische Ehrenamtsversicherung. An dieser Stelle raten wir allen, sich über die Regelung in ihrem Bundesland und eventuell damit verbundenen Formalitäten zu informieren.

### **Arbeitsschutzausrüstung für Spontanhelfende**

Müssen Verwaltungshelferinnen und -helfer von dem ihm zugewiesenen Hoheitsträger auch Arbeitsschutzausrüstung und -gerät bereitgestellt und zugewiesen bekommen?

Grundsätzlich muss diese Frage mit Ja beantwortet werden. Der Umfang und die Angemessenheit sind jedoch nicht klar definiert. Es gilt in diesem Zusammenhang vor allem der Vorbehalt des Möglichen. Auch dem Gesetzgeber ist klar, dass ein Spontanhilfeszenario sich durch seine Unvorherge-

sehenheit auszeichnet und es somit an vorrätigem und lieferbarem Material mangeln kann. In dieser Situation sind Kreativität und Abwägung ebenso gefragt, wie die Vorsicht, Privatpersonen zu bevormunden.

In unserem Kontext beispielsweise war eigentlich aufgrund des Infektionsrisikos die Arbeit mit Mundschutz vorgegeben. Jedoch waren gar nicht ausreichend Mundschutzmasken vorhanden und lieferbar. Zum einen wurden deshalb Spontanhelferinnen und -helfer sowie Spenderinnen und Spender mit der Besorgung des Materials betraut, um so auch aufwendige europäische Ausschreibungen im Beschaffungsprozess zu umgehen. Zum anderen wurde pragmatisch festgelegt, dass nach einem Hinweis auf das Risiko an die Helfenden auf den Einsatz von Mundschutz verzichtet werden kann, solange keiner lieferbar ist, wenn zumindest Handschuhe getragen wurden. Dies konnten entweder Einmalhandschuhe sein oder desinfizierte mehrfach verwendbare Latexhandschuhe.

Die Hauptkoordination der Spontanhilfe in 2015 war beispielsweise lange Zeit als „die Frau mit dem falschen Schuhwerk“ unter den Einsatzkräften bekannt, trug sie doch vorwiegend Stiefeletten mit 7cm Absätzen. Es mag der ein oder anderen Einsatzkraft seltsam vorkommen, doch wenn eine Frau in ihrem Alltag mit Baby auf dem Rücken auf Absätzen Getränkeketten in den 4. Stock trägt, dann gibt es vermutlich keinen Grund von ihr aus Sicherheitsgründen an einem „normalen“ Einsatzort ein anderes Schuhwerk zu erwarten. Im Gegenteil: So konnten sich damals wenigstens alle Beteiligten, ganz ohne Name und komplizierte Beschreibungen merken, von welcher Person wohl gesprochen wurde und es entwickelte sich ein unverwechselbares Merkmal für Ansprechpartnerinnen und -partner.

Weitere Details zum Thema Arbeitsschutz folgen im zugehörigen Kapitel.

# Spontanhelpende als Forschungsobjekt

Ein Gastbeitrag von Patrick Drews



**Patrick Drews**

Patrick Drews ist Research Fellow/Wissenschaftlicher Mitarbeiter Urban Data & Resilience am Fraunhoferinstitut IAO und Ansprechpartner für den „Tätigkeitskatalog für Spontanhelpende“ des Instituts für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement IAT der Universität Stuttgart. Patrick Drews lebt in Stuttgart.

In der deutschen Forschungslandschaft kam es nach den sogenannten Jahrhunderthochwassern 2013 zu einer massiven Zunahme der Forschung auf dem Gebiet der Spontanhelpenden. Dabei ist das Phänomen Spontanhelpende nicht unbedingt neu. Altruistisches Verhalten ist zu tiefst menschlich (Bourdieu, 2000; Henrich et.al., 2001 & Fehr&Fischbacher, 2003). Bereits bei der “Oderflut” 2002 haben viele Menschen Sandsäcke gefüllt und gestapelt. Ein Bericht über die Schneekatastrophen 1978/79 in

Schleswig-Holstein kommt zu dem Schluss, dass die Kommunikation zwischen Einsatzkräften und Bevölkerung verbessert und bereits im Vorfeld spontane Hilfen eingeplant werden müssen (Clausen und Dombrowsky 1981).

Forschung ist auf Exaktheit angewiesen. Dies bedeutet, dass einerseits das Forschungsobjekt klar beschrieben und umrissen werden kann und die Methoden und Messwerkzeuge zur Beantwortung der spezifischen Forschungsfrage Ergebnisse liefern müssen, die wissenschaftlichen Gütekriterien entsprechen müssen. Der erste Punkt, die Beschreibung des Forschungsobjektes fällt bei den Spontanhelpenden insgesamt sehr schwer: Spontanhelpender, Ungebundener Helfer und ad-hoc-Helfer sind dabei nur drei deutsche Begriffe. In der internationalen Forschungsliteratur kommen dann noch weitere Begriffe hinzu. In Deutschland werden die Begriffe dann aber noch zusätzlich mit unterschiedlichen Bedeutungen verwendet.

Über diesen akademischen Streit hinaus, wurde seit 2013 vor allem in drei Richtungen geforscht: Erstens, die Entwicklung technischer Lösungen, wie Plattformen, Apps, die eine bessere und gezielte Einbindung von Spontanhelpenden ermöglichen sollen. Zum Zweiten, die organisatorische Forschung, in der die organisatorischen Strukturen und Abläufe untersucht wurden und darauf strategische Konzepte, Ausbildungsansätze oder taktische Einbindungsprozesse entwickelt wurden. Als dritte Forschungsblickrichtung standen die Einsatzkräfte und Spontanhelpenden selbst im Fokus, es wurde die Motivation von Spontanhelpenden, die zum Entschluss zur Hilfeleistung geführt haben, und der gegenseitige Eindruck voneinander untersucht.

Die Spontanhelpendenforschung ist in Deutschland stark zurückgegangen. Derzeit läuft noch ein vom BMBF-gefördertes Projekt zu diesem Thema. Aufgrund der „Saisonalität“ und der „Spontanität“ des Auftretens von Spontanhelpenden sind exakte Forschungen nur dann möglich, wenn Spontanhelpende auch tatsächlich aktiv sind. Die Kontexte der Ereignisse 2013

(Hochwasser) und 2015 (Bewältigung einer humanitären Krise) sind von ihrer Natur her verschieden. Daher sind teilweise gerade die motivationalen Faktoren verschieden.

Die vielen kleinen Ereignisse, die keinen Einzug in die überregionale Presse halten, aber in denen Spontanhelpende auftreten, werden nicht erforscht. Gerade hier würde aber eine breite Basis entstehen, die dann mit Großereignissen verglichen werden kann. Kurzum, Forschung in diesem Bereich ist weiterhin notwendig.

### Literaturverzeichnis

Bourdieu, P. (2000). *Les structures sociales de l'économie*. Seuil, Paris

Clausen, Lars ; Dombrowsky, Wolf R.: *Hilfe in einer regionalen Katastrophe : Bedingungen und Abkäufe prosozialen Handelns während der schleswig-holsteinischen Schneekatastrophen 1978/79*. Forschungsbericht im Auftrag der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern. Kiel, 1981. – Forschungsbericht im Auftrag der Schutzkommission beim Bundesminister des Innern.

Fehr, E. and Fischbacher, U. (2003). *The nature of human altruism*. *Nature*, 425(6960), pp.785-791

Henrich, J. et al. (2001). *In Search of Homo Economicus: Behavioral Experiments in 15 Small-Scale Societies*. *American Economic Review*, 91(2): 73-78

# Selbstorganisation und Selbstschutz



**M**enschen organisieren sich um arbeitsteilig effizienter und mit besserem Ergebnis ans Ziel zu gelangen, als sie es allein tun würden. Diese simple Erkenntnis ist aus unserer Sicht allerdings essentiell. Denn die Frage ist nicht, ob Spontanhelfende sich organisieren, sondern *wie*. Von der guten oder weniger guten Organisation hängt ab, wie vergleichsweise geordnet oder nicht geordnet, schnell, zielgerichtet und menschenfokussiert oder langsam, zerstreut und an den Menschen vorbei die Ergebnisse erzielt werden.

Wir denken, dass sich die Selbstorganisation von Spontanhelfenden nicht unterbinden lässt, auch wenn diese Tatsache manchen offiziellen Verantwortungsträgern Angst zu bereiten scheint. Wir denken aber auch, dass die Selbstorganisation der Spontanhilfe bei der Zusammenarbeit mit offiziellen Kräften hilft. Detailaufgaben und Weitergabe von Weisungen müssen nicht minutiös von Einsatzkräften überwacht und gesteuert werden. Ihre Energie und Zeit ist besser in Aufgaben aufgehoben, wo ihr Expertentum gefragt ist. Wir denken, es ist deshalb empfehlenswert von Beginn an die Selbstorganisation von Spontanhelfenden zu unterstützen und anzuerkennen – auch wenn sie für so manche Einsatzlage zu lange zu dauern scheint. Unterstützung zu Beginn kann diesen Prozess aus unserer Sicht bedeutend beschleunigen. Wir denken ebenso, dass die Versuche, die Selbstorganisation von Spontanhilfe und Spontanhilfe selbst zu verhindern, nichts grundsätzlich gegen das Phänomen anrichten werden, sondern vielmehr in Parallelstrukturen münden, welche sich besonders wehrhaft gegen offizielle Weisungen entwickeln werden.

Aber was macht eine erfolgreiche Struktur aus? Zum einen trennt sie in unserer Erfahrung gemäß Organisationslogik Kern- und Unterstützungsprozesse. Wir trennten Aufgabenpakete und Helferinnen- und Helfertypen, die am Ort des Geschehens konkrete Hilfe leisten wollten und konnten, von Arbeitspaketen und Strukturen, die die Hilfe selbst unterstützten, wie beispielsweise Öffentlichkeitsarbeit, Gremienarbeit und Spendenmanagement. Sehr entscheidend ist unserer Erfahrung nach die Ortswahl als Voraussetzung für Strukturen vor Ort. Aber ebenso wichtig ist die Etablierung von Strukturen, um Helferinnen und Helfer orts- und bedarfsgerecht zu steuern und dabei darauf zu achten, dass niemand überfordert wird und in Gefahr gerät.

Auf all diese Aspekte gehen wir nachfolgend ein.

### 1. Auswahl von Einsatzorten

**A**us unserer Sicht ist die Wahl des Einsatzortes essentiell für gelingende Hilfe und steht vielen anderen Entscheidungen voran. Wir haben im Austausch mit anderen Spontanhelferinnen und -helfern gelernt, dass es unter anderem ganz essentiell war, dass wir uns bei der unmittelbaren Ankunftssituation im Bahnhof ansiedeln konnten, und nicht, wie die meisten anderen Initiativen, ein aktives Bahngleis oder einen, der Witterung ausgesetzten Vorplatz nehmen mussten

Sowohl für die Einsatzzentrale als auch für die Hilfe vor Ort ist deshalb Kernbestandteil eine gute Platzwahl, die sich vor allem durch ein gutes Nähe-Distanz-Verhältnis zum unmittelbaren Einsatz auszeichnete. Man kann sich nicht im laufenden Geschehen platzieren, sondern benötigt Abstand für die vor- und nachbereitenden Aufgaben, so wie in einer Fabrik auch nicht Büro- und Teamaktivitäten unmittelbar an der Maschine stattfinden. Zugleich darf jedoch die Entfernung, auch für die zentrale Koordination, nicht zu weit weg liegen. Unserer Erfahrung nach sind die internen Kommunikations- und Monitoringprozesse nicht ausreichend genug, als dass nicht Vor-Ort-Besuche und persönliche bilaterale Absprachen notwendig wären. Ein ganz wesentlicher Bestandteil der Kommunikation ist immer wieder, sich selbst ein Bild von der Situation zu machen. Außerdem sind Logistikstrecken häufig nicht anders, als durch Personen zu erledigen, die die Strecke zu Fuß laufen.

Für die gute Auswahl eines Einsatzortes sind darüber hinaus folgende Faktoren notwendig:

- Trennung von Helferinnen- und Helferzulauf von Wegstrecken/Ein- und Ausgängen für die eigentliche Hilfetätigkeit. Helferinnen und Helfer sollten einen **separaten Zugang** zum Geschehensort haben und ihre

Schnittstelle personell und logistisch gestalten können, ohne hierfür das gesamte Geschehen kreuzen zu müssen. Ebenso sollten wichtige logistische und personelle Schnittstellen für das Gesamtgeschehen von anderweitigen und nicht unmittelbar beteiligten Abläufen, Gegenständen und Personen freigehalten werden.

- Die erwartete **Dauer** der Situation entscheidet darüber wie provisorisch die Einsatzorte einzurichten sind, bzw. wie schnell sie auf- und abgebaut oder wie reisefähig sie sein müssen
- Der Ort sollte ermöglichen, fußläufig alle Stationen und Orte zu erreichen, die benötigt werden, um **Übersicht** über das für die Station relevante Geschehen zu haben. Dies bedeutet, insbesondere für die Einsatzzentrale, **nicht**, dass alles unmittelbar fußläufig sein muss. Manche Standorte waren beispielsweise von unserer Einsatzzentrale bis zu 30 Minuten mit ÖPNV entfernt. Fußläufig erreichbar waren jedoch der Hauptbahnhof, die Pressestellen weiterer Akteure und unmittelbar daneben das Gebäude mit dem Tagungsraum des Krisenstabs. An großen Standorten wurden Punkte gesucht, die beispielsweise ermöglichten Ankunft, Essensausgabe, Helfendenankunft, Büro weiterer Hilfskräfte und Kleiderkammer schnellstmöglich zu erreichen.
- Für eine gelingende Spontanhilfe ist unserer Erfahrung nach eine **leichte Erreichbarkeit** essentiell, um zügig das Sachmittelmanagement abwickeln zu können und vor allem um schnell große Massen an Spontanhelferinnen und -helfern mobilisieren und koordinieren zu können. Häufig war uns eine Fernunterteilung von Personengruppen zu bestimmten Einsatzorten nicht möglich. Stattdessen sammelten wir alle mobilisierbaren Personen an unserer Koordinationszentrale und verteilten sie von dort aus auf Aufgaben und Einsatzorte, die sie dann wiederum gemeinsam anführen. Die gewählten Orte sollten infrastrukturell zu den wichtigen Einsatzzeiten **gut erreichbar** sein.

- So banal es klingt: Raum. Es sollte ein Ort gewählt werden an dem man **potenziell wachsen** kann. Je mehr die Komplexität unseres Einsatzes zunahm und je mehr wir uns professionalisierten in unseren Abläufen, desto mehr Platz benötigten wir um Stationen abzubilden, Dinge zu lagern, zu visualisieren oder neue Aufgaben zu übernehmen. Das heißt nicht, dass Freiflächen im Alltag Freiflächen sein müssen. So siedelten wir unsere Zentrale auf einer Parkspur für Busse an, an einem Stück sehr breiten Gehweg neben einer dreispurigen Straße. Mit steigendem Bedarf und guter Kooperation zu offiziellen Stellen konnten wir mehr und mehr Parkplatzfläche einnehmen, den Gehweg sperren, um ihn in ein Sachmittellager zu wandeln, auch geliehene PKWs auf dem gesperrten Gehweg parken und in ganz besonderen Fällen für unsere An- und Ablieferungen auch zeitweise eine der drei Fahrspuren sperren. 2 Minuten zu Fuß über eine Kreuzung war ein kleiner Platz mit einer kleinen Rasenfläche. Hier konnten wir später einen alten Schiffscontainer abstellen, um Sachmittel abgesperrt einzulagern, und daneben einen großen Restmüllcontainer, um regelmäßigen Unrat zu entsorgen.
- Ein der **Witterung** ausgesetzter Ort ist nur solange gut wie es trocken und zwischen 23 und 25 Grad ist. In allen anderen Fällen empfiehlt es sich einen Ort zu wählen, der auch wenn man nicht anders als in Zelten arbeiten kann in gewissem Maße Wind und Wetter geschützt ist, die Möglichkeit für Schatten bietet als auch die Möglichkeit Wärmestrahler geschützt vor Wasser zu platzieren.
- Der gewählte Ort sollte die Möglichkeit bieten **kurze Versammlungen** abzuhalten. Dies kann entweder eine Freifläche sein, die hierfür freigehalten wird, oder eine Fläche, die schnell freigeräumt werden kann. Regelmäßig brauchten wir vor Ort Platz für Besprechungen mit Einsatzkräften, Besprechungen unter Spontanhelfenden oder Pressekonferenzen. Es sollten Möglichkeiten bestehen diesen Ort nach bester Möglichkeit vor Zuhörerinnen und Zuhörern zu schützen und gegebenenfalls auch Sichtschutz zu bieten. So wichtig möglichst viel Kommunikation und Transparenz nach Außen sind, so wichtig ist es auch für Gruppen, die gemeinsam

Entscheidungen treffen, zunächst frei zu überlegen und zu diskutieren, um dann gezielt das Ergebnis zu kommunizieren und nicht Angst zu laufen, dass bereits ein Zwischenstatus tradiert wird, während die Diskussion noch am Laufen ist oder gar Pressevertreterinnen und -vertreter von Zerrissenheit und Streit schreiben.

- In unserer Situation zählte für die Erreichbarkeit der **ÖPNV**. Wir forderten Helferinnen und Helfer sogar auf mit ÖPNV zu reisen und boten Gruppentickets an. Das Letzte, was wir hätten gebrauchen können, wäre zusätzlich zu unseren Herausforderungen das Managen von Parkplätzen für Autos oder durch Fahrräder zugestellte Freiräume gewesen.



- Um sich für den Einsatz wappnen zu können, sollte der ausgewählte Ort **Lagerflächen** bieten. Denn tatsächlich lassen sich Spenden am besten akquirieren und verteilen, wenn nicht gerade anderweitig Action angesagt und Helferinnen und Helfer gesucht sind. Es ist äußerst schwierig gezielte Spendenaufrufe zwischen Helferinnen- und Helferaufrufen zu platzieren. Die Vorbereitung in ruhigen Stunden erfordert Orte, an welchen ein gewisses Maß an Vorräten gesammelt und überwacht werden kann. Dabei sollte der Platz auch ausreichend für eine sortierte Lagerung, beispielsweise in Regalen und Kisten, sein, um die Übersicht wahren zu können, das Material im Einsatz gut einteilen und auffinden zu können und zügig melden zu können, wenn Vorräte zu Neige gehen. Darüber hinaus muss darauf geachtet werden, dass die Lagerungsfläche nur durch die Helferinnen und Helfer, jedoch nicht durch andere betretbar ist. Wenn kein abschließbares Lager vorhanden ist, muss entweder ein Wachdienst garantiert werden, oder – weil Wachdienste aufwendig zu organisieren sind – nochmals geprüft werden, was alles erforderlich vor Ort gelagert werden muss und was andernorts eingelagert werden kann. Regelmäßig sind uns durch falsche Lagerbedingungen Materialien kaputt gegangen. Insbesondere Schäden, die auf Rückseiten von Kisten und Regalen passierten wurden von uns zu spät bemerkt. Bei der Einrichtung des Lagers ist deshalb wichtig auf Witterungsfestigkeit zu achten.

- Sofern Objekte bezogen werden ist auf **Multifunktionalität** zu achten. Nebst Zelten und Bierbänken bezogen wir beispielsweise als Einsatzzentrale einen für uns freigestellten Linienbus. Mit wenigen Handgriffen ließen sich hier unterschiedliche Raumkonstellationen und Arbeitssituationen erschaffen. Bei gegenseitiger Sensibilität für Lautstärke konnten zudem mehrere verschiedenartige Gruppen gleichzeitig den Raum nutzen. Hingegen räumten wir im Hauptbahnhof schnell die kurzzeitig bezogenen Kassenschalter, da sie sich als räumlich zu unflexibel herausstellten und zogen dann doch die provisorischere und weniger witterungsgeschützte, dafür flexiblere Variante, des Zelts in einer großen Halle, vor.

- Die Einsatzorte sollten so gewählt sein, dass die Möglichkeit besteht, sie **ganz oder teilweise abzusperren** um Personenströme zu lenken, abgegrenzte Arbeitsräume und -stationen zu schaffen oder nur eine abgezählte Anzahl von Personen Zutritt zu verschaffen. Als Absperrmaterial können Pinnwände, Mannesmann, Absperrband oder andere kreative Materialien dienen. Wichtig ist jedoch, dass der Ort eine unmissverständliche Unterteilung ermöglicht, sowie eine komplette Zutrittsperre dort, wo sich nur eine begrenzte Anzahl von Personen zugleich aufhalten sollte.

- Manchmal hilft die beste Wegbeschreibung nichts: Einsatzorte sollten klar **kennzeichenbar** und erkennbar sein. Was dem entspricht, ist abhängig von den Rahmenbedingungen. Auf einem vollen Parkplatz können es Heliumballone sein, auf einer eher freieren Fläche ein großes Schild. Entscheidend ist, dass der Ort nicht verwechselbar ist. Zwar muss man nicht jede Person, die Spontanhilfe leisten möchte, zu ihrem Glück tragen und eventuell ist eben jemand auch nicht für den Spontanhilfeinsatz geeignet, wenn die Person noch nicht einmal den Treffpunkt findet. Allerdings sollten Lieferanten, Pressevertreterinnen und -vertreter und Einsatzkräfte zügig dorthin finden, wo sie gerade benötigt werden oder auf einen Ansprechpartner bzw. Ansprechpartnerin hoffen.

- Zu guter Letzt muss am Einsatzort die **Handlungsfähigkeit garantiert** sein. Wo lässt sich ohne großen Aufwand Strom und Trinkwasser be-

ziehen? Gibt es in der Nähe Sanitäreinrichtungen, die kostengünstig nutzbar sind und 24h zugänglich? Oder bietet sich Platz an um Toilettencontainer aufzustellen? Wie kann eine stabile und starke Internetleitung bezogen werden? Wir arbeiteten nie mit Festnetztelefonie, nutzen dafür jedoch pausenlos ein WLAN mit starker Uploadrate um handlungsfähig zu sein.

### 2. Einsatzzentrale – Ein Ort für Unterstützung

Innerhalb der ersten 72 Stunden stellte sich für uns heraus, dass es essentiell für eine gelingende Hilfsstruktur war, Kernaufgaben wie Essensausgabe, Bettenaufbau, Fußbegleitung und Betreuung von Personen von unterstützenden Tätigkeiten, die die Funktionsfähigkeit der Hintergrundstrukturen gewährleisteten, wie die Öffentlichkeitsarbeit, die Zusammenarbeit mit den Behörden, Finanzmittel, Spendenmanagement etc., zu trennen. Beides beinhaltete unterschiedliche Abläufe mit grund- unterschiedlichen Tätigkeiten und erforderte eine ganz unterschiedliche Art von Helferinnen und Helfern.

Wir begannen zunächst in unserem Helferinnen- und Helferzelt am Hauptbahnhof mit der Etablierung von zwei unabhängigen Arbeitssträngen, bemerkten jedoch schnell, damit dies auch funktionieren könne, brauchte es eine räumliche Trennung. Wenn gerade ein Zug ankam, war für die Menschen in den unterstützenden Strukturen nicht an ihre eigene Arbeit zu denken, da voller Einsatz aller gefordert war. Aushänge und gelagertes Material vermischten sich zwischen den beiden Bereichen. Für die unterstützende Struktur waren deutlich mehr Besprechungen und Abstimmungen auch mit Personen anderer Organisationen erforderlich. Der Ort des Geschehens bot hier weder den Platz noch den notwendigen Abstand und die Besprechungen störten regelmäßig die Kernabläufe.

Wir entschieden uns deshalb dafür, die Einsatzzentrale vom Geschehensort zu lösen. Dort war ein Team von 10 Personen konstant tätig, das sich für Ihre Aufgaben eine beliebige Anzahl Helferinnen und Helfer heranziehen konnte, sodass teilweise bis zu 40 Personen zeitgleich vor Ort tätig waren.

Zu den in der Zentrale tätigen festen Rollenprofilen gehörten:

- **Hauptkoordination Spontanhilfe** (ein bis drei fest benannte Personen) für Teilnahme am Krisenstab und Interessensvertretung der Spontanhelfenden in den Gremien, Tagesbesuch der Standorte, Abstimmung mit leitenden Ansprechpartnern, Ansprechperson wenn Pressesprecherin bzw. Pressesprecher verhindert, Schnittstelle für Weisungen und Informationen an und von Standorten und Krisenstab, Entscheidungen über Finanzen und Anstoß für Eröffnung und Schließung neuer Standorte und Organisationseinheiten (insbesondere Sondereinheiten).
- **Büroteam/Interne Kommunikation** (rotierend, bis zu 3 Personen gleichzeitig) welches in frequentierten Tagesroutinen den Sachstand bei Standorten sowie Spendenmanagement und der Hauptkoordination einholt und verbindliche Informationen und Weisungen weitergibt. Bedarfe, sowohl an Material, Informationen und Entscheidungen als auch Helferinnen und Helfern werden hier erfasst, dokumentiert und koordiniert. Von hier aus wird das Tool gepflegt und gesteuert, mit dem die Schichtpläne für Helferinnen und Helfer online organisiert werden. Das Büroteam überwacht und entscheidet über die lokale Barkasse.
- **Pressesprecher bzw. Pressesprecherin** (feste Einzelperson, welche nur durch Hauptkoordination vertreten wird) betreut die Schnittstelle zu Journalistinnen und Journalisten, gibt Interviews, stimmt sich mit Pressesprecherinnen und Pressesprechern anderer Organisationen ab, hält Pressekonferenzen ab und verfasst schriftliche Pressemitteilungen.
- **Infodeskteam** (unter einer rotierenden Leitung) informiert Besucherinnen und Besucher sowie Interessierte Personen, gestaltet Plakate und Aushänge mit aktuellen Informationen, erstellt und verteilt Handmaterial, registriert Helferinnen und Helfer bei zentralen Aufrufen, achtet auf die räumliche Aufteilung am Standort (Einhaltung von Absperrungen) und nimmt Spenden entgegen. Sie sind das freundliche und höfliche Gesicht der Helferinnen und Helfer nach außen.

- **Lagermanagement** (eine fest benannte Person und eine Vertretung) bewahrt den Überblick über den Gesamtbestand, führt Listen, die den Verbrauch andeuten und prognostizieren lassen, meldet rechtzeitig Spendenbedarfe und Spendenstops, achtet auf korrekte Einlagerung und Schadensfreiheit, begleitet Materialtests, koordiniert das Abpacken von Materialpaketen für Standorte, koordiniert mit dem Büroteam die Abholung/Zustellung, stimmt mit dem Büroteam/Spontanhilfekoordination den Einkauf und die Mieten ab, führt gemeinsam mit dem Büroteam eine Minimuminventarliste der Standorte (Standardmengen von Verbrauchsmaterial nach Standorten, ausgegebene Drucker, Laptops, Handys etc.) und koordiniert Entsorgungen.
- **Social Media und onlinebasierte Zielgruppenarbeit** (unter einer festen Leitung mit benannten Stellvertretungen) betreut die Social Media Kanäle, den Emailverkehr und die Webseite. Dieses Team ist nicht örtlich gebunden und kann sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort als auch ortsfern in die Arbeit einbinden. Wichtig ist die Benennung einer festen Leitung um zu garantieren, dass kein Missbrauch mit den Kommunikationskanälen betrieben werden kann und die Exklusivität der Nutzerzugänge garantiert wird. Die Leitung sollte im Gegensatz zu ihren Helferinnen und Helfern auf jeden Fall vor Ort sein um lageaktuell zu berichten, in gemeinsamen spontanen Sitzungen des Teams der Einsatzzentrale eingebunden zu sein und gut durch Fotos über die aktuelle Lage zu kommunizieren.

### 3. Organisation vor Ort – Kernprozesse der Hilfe



**W**ährend die Aufbauorganisation und die Abläufe der Unterstützungsprozesse nach Außen kaum transparent wurden im laufenden Betrieb, bildeten die Helferinnen und Helfer, welche im Sinne der Organisationslogik die Kernprozesse ausführten, die konkrete Hilfeleistung, welche unmittelbar den Menschen und der Einsatzlage zu Gute kamen. Ihr Wohlbefinden und Ihnen einen möglichst reibungslosen Ablauf zu ermöglichen ist das oberste Ziel der unterstützenden Strukturen. Alle Hintergrundabläufe und Unterstützungsstrukturen, die von der grundlegenden Hilfeleistung ablenken oder daran hindern, sind als schlecht und gescheitert zu betrachten. Das Gelingen der Hilfe vor Ort und das Auflösen der Situation, die die Menschen zur Spontanhilfe bewogen hat, ist der es-

sentielle Kern der gesamten Hilfe. Die Arbeit, die die Spontanhelferinnen und Spontanhelfer in den Standorten leisten, ist deshalb auch die Arbeit, an der alle Spontanhelferinnen und Spontanhelfer gemeinsam gemessen werden.

Insofern ist es wichtig einen möglichst unkomplizierten Ort zu erschaffen, an dem sich Spontanhelferinnen und Spontanhelfer wohlfühlen und keine Hürden erleben.

Wichtig für das Wohlfühlen ist deshalb an den Standorten nicht nur den Einsatz, sondern auch die Bedürfnisse der Helferinnen und Helfer selbst im Blick zu haben.

Es sollte deshalb **Raum für die Helferinnen und Helfer** selbst geschaffen werden. Spontanhelfende brauchen einen Ort an dem sie sich sammeln können, an dem sie sich für Ihre Schicht registrieren, ihre Garderobe diebstahlgeschützt ablegen können, Einweisungen erhalten, oder wichtiges Infomaterial aufhängen können. Sie brauchen einen sauberen und warmen Rückzugsort, um zu Warten, wenn kein Einsatz erforderlich ist, um Besprechungen abzuhalten, Entscheidungen zu treffen und gemeinsam über ihre Arbeit zu entscheiden, oder einfach einen Ort um Pause zu machen und einen kurzen Imbiss einzunehmen. Dies sollte bei der Raumaufteilung berücksichtigt werden.

Wir haben sämtlichen **Standorten versucht ein Höchstmaß an Autonomie** zu gewährleisten. Zwar gab es Rahmenbedingungen wie Anzahl der Helferinnen und Helfer oder eine Beschränkung der nutzbaren Fläche, die durch Brandschutz, örtliche Gegebenheiten oder auch die Tätigkeiten anderer Akteure vorgegeben waren. Wie die Helferinnen und Helfer jedoch innerhalb dieses Raumes ihre Arbeitsstraße aufbauten und organisierten, oblag ausschließlich ihnen. Und zwar nicht nur ihnen als Organisationseinheit, sondern als Schicht. Wenn eine Schicht meinte eine bestimmte Arbeitsstraße würde ihren Abläufen besser entsprechen, durften sie jederzeit alles Umbauen und Umstellen. Einzig mussten sie es schaffen,

die Menschen zu versorgen und die Hilfstätigkeit nicht hinter die Selbstbeschäftigung zu stellen. Mit der nächsten Schicht stand es grundsätzlich dem neuen Team frei die alte Struktur zu übernehmen oder sie nach ihrem Belieben wieder umzubauen. Solange es lief und die Menschen Spaß hatten, war alles in Ordnung.

Es stellte sich heraus, dass sich deshalb bestimmte Milieus und Kulturkreise an bestimmten Standorten verstärkt aufhielten und anpackten und sich sehr schnell ein fester Kern von Helferinnen und Helfer für einen Standort herausbildete und binnen wenigen Tagen Spontanhelfende teilweise begannen ihren Einsatzort bewusst nach der lokalen Kultur auszusuchen. So gab es einen eher linkspolitisch-alternativen Standort, an dem bis zum Schluss dreimal am Tag in basisdemokratischen Helferinnen- und Helferplena der Standort gestaltet wurde und es keine Zuteilung von Helferinnen und Helfern zu Stationen des lokalen Arbeitsablaufs gab, sondern die anwesenden Personen frei flotierend ihrer Tätigkeit nachgingen. An einem anderen Standort, welcher auch sehr groß und komplex war, siedelten sich schnell zahlreiche Selbstständige und Firmengründer an, welche den Standort mit Stationen, Unterteams mit Teamleitungen und umfangreichen Checklisten und Handreichungen gestalteten. Allerdings wohnte auch hier der Binnenstruktur eine hohe Autonomie für jedes Team inne. Helferinnen und Helfer vor Ort schätzten dort dennoch, dass es wenig durch die Helferinnen und Helfer initiierte Veränderungen und dafür klare Abläufe, Zuteilungen, Konstanz und Zuständigkeiten gab.

Die wichtigste Erkenntnis daraus ist jedoch die: alles funktionierte. So vielfältig unsere Gesellschaft ist, so vielfältig sind die Bedürfnisse der Menschen und ihre Lösungsansätze. Ohne direktive Steuerung ins Detail werden die Menschen, die gut zusammen arbeiten können auch gute Formen der Zusammenarbeit entwickeln. Die Arbeitsweisen der Standorte zu übertragen kann ein Angebot im Sinne des Lernens durch Best Practice sein. Das Einheitsmodell für alle zu suchen, hätte bei vier von fünf Standorten ein Unwohlsein erzeugt und Misserfolg bedeutet.

Gemeinsam hatten jedoch all diese verschiedenartigen Standorte vier Aspekte:

### Räumliche Gliederung für Arbeitsstationen schaffen

Durch die Raumaufteilung sollten die Abläufe der und das Wie sichtbar sein. Hierzu können Bierbänke, Mannesmäner, Absperrbänder und anderes Material zur Abgrenzung dienen. Durch eine klare optische Gliederung fällt es allen Beteiligten leichter, schnell hineinzuwachsen ohne umfangreiche Einweisung. Für alle ist schnell erkennbar, wenn an einem Arbeitsschritt zu viele oder zu wenig Menschen mitwirken, sodass die Gruppe selbst eine Steuerung für ihren eigenen Arbeitsablauf entwickeln kann. Darin beinhaltet ist auch die Möglichkeit der Helferinnen und Helfer selbst Schwerpunkte zu setzen. So hatten die Helferinnen und Helfer sehr lange eine geschützte Frauen-Kind-Ecke für allein geflohene Frauen, Mütter und Kinder eingerichtet. Dies war zwar anderen Einsatzkräften ein Dorn im Auge, da es die Prozesse des anschließenden Transfers verlangsamte. Aus einer menschlichen oder zumindest sozialpädagogischen Sicht, haben die Spontanhelferinnen und -helfer frühzeitig als andere erkannt und dafür gesorgt, dass besonders schützenswerte Gruppen auch diesen Schutz, und damit wieder ein Stück mehr Menschenwürde, erhielten.

### So viel Beschriftung wie möglich

Man kann nicht unmissverständlich kommunizieren. Und so sehr wir durch Beobachtung lernen und versuchen Arbeitsschritte durch standörtliche Trennung und Raumaufteilung deutlich zu machen, bleibt einiges doch missverständlich. Viel Zeit kann in einer solchen Situation dadurch nutzlos verbraucht werden, dass Dinge und Orte gesucht werden oder dass sich standortspezifische Begriffe herausbilden und jemand sich nicht traut zu fragen, was diese bedeuten. Um ein Wohlfühlklima zu erschaffen, sollte ein möglichst missverständnisfreier Raum kreiert werden. Dies geht nur, durch eindeutige Beschriftung, teils auch von vermeintlich offensichtlichen Dingen und Vorgängen. Freundliche Erinnerungen wie „Hände schon

desinfiziert? :-)" erschaffen zudem ein Wohlfühlklima, in dem die Helferinnen und Helfer den Eindruck haben, nichts falsch machen zu können und von unbekannter Seite Fürsorge zu erfahren.

### Registrierung und Infodesk

Egal wie viel über diverse Kanäle kommuniziert wird, wie sich die Lage vor Ort gestaltet, wie man sich für Schichten zum Mithelfen melden kann und wo die Einsatzzentrale ist – es werden regelmäßig Menschen „einfach mal vor Ort fahren, die können mich schon gebrauchen“ oder mal hinfahren um „zu schauen, was da los ist“. Dies ist ein Fakt und ihn anzuerkennen hilft, damit umzugehen. Die Zaungäste sollten deshalb freundlich in Empfang genommen werden und zugleich nicht in die Arbeitsabläufe laufen um diese nicht zu behindern. Deshalb war zwar der Hilfebereich deutlich abgegrenzt, dennoch hatte jeder Standort wie auch die Einsatzzentrale zwei bis drei Personen pro Schicht, die einen Infodesk betrieben, um durch Plakate, Handreichungen und freundliches Gespräch über die Lage zu informieren, zu erklären, wie man sich in die Schicht eintragen kann und die Personen, die zu ihrer Schicht kamen, freundlich zu empfangen. Wurde eine Schicht nicht voll, rekrutierten sie fähige Helferinnen und Helfer vor Ort am Zaun. Außerdem halfen sie, dass Standorte nicht in einem Müllproblem ersticken, indem sie Spenderinnen und Spender freundlich aber konsequent zur zentralen Spendensammelstelle an der Einsatzzentrale verwiesen. Intime Situationen, wie beispielsweise Menschen, die sich niederließen, ärztliche Hilfe bekamen, Kinder die eingekleidet wurden etc. fanden dann jedoch vor ihren Blicken provisorisch geschützt statt, sodass sie stets nur die Einsatzsituation (wo es genug wuselte) zu Gesicht bekamen. Den Zaungästen eine Aufgabe geben als Zaungast und sie in dieser Rolle ernst zu nehmen klingt vielleicht zunächst albern – tatsächlich hat es für uns zu einem der stärksten Bilder der Außenwirkung geführt die um die Welt gingen: Hunderte Menschen an der Absperrung, die applaudierten und den ankommenden Menschen Mut zujubelten, als sie erschöpft, aber glücklich es geschafft zu haben, am Hauptbahnhof ankamen. Die „Welcome“-Klatscher gingen um die Welt und wurden das freundliche Aushängeschild unseres

Engagements. Ein wirkungsvolles PR-Mittel, das wir uns nicht ausgedacht haben, sondern das entstand, weil wir Zaungäste Zaungäste sein ließen und sie nicht verscheuchten.

### Standortleitung

An allen Standorten leitete ein zwei- bis dreiköpfiges Team die Schicht an. Sie waren weniger dafür verantwortlich den Einsatz vor Ort konkret auszugestalten, als vielmehr dafür zu sorgen, dass die regelmäßigen Updates mit dem Büroteam in der Zentrale stattfanden, der Ordner mit Checklisten und Protokollen übergeben wurde, sie begrüßten neue Helferinnen und Helfer, führten sie zu Beginn in die grundsätzliche Aufgaben vor Ort ein, sorgten dafür, dass Personen im Gespräch und im Vier-Augen-Prinzip miteinander entschieden, dass Fehler gesammelt und daraus gelernt wurde und waren die Ansprechpersonen für andere lokale Akteure wie Polizei, Brandschutz, Sanitätsdienst oder Hausverwaltung. Die Standortleitung hatte also die Aufgabe den Kommunikationsfluss von zentral zu dezentral und rückwärts zu garantieren, ein Wissensmanagement vor Ort einzuhalten durch Dokumentation und Anleitung der Helferinnen und Helfer zum gemeinsamen Lernen. Bei all der Volatilität bei Ansprechpartnerinnen und -partnern sorgen sie für vertrauensbildende Konstanz und Verlässlichkeit seitens der Spontanhelferinnen und -helfer.

## 4. Sondereinheiten und -aufgaben

Neben den Standorteinsätzen gab es zahlreiche Sondereinheiten, die meist nur temporär und mobiler Art waren. So gab es eine gewisse Zeit lang Helferinnen und Helfer, welche als Begleitungen mitliefen, wenn die Polizei ein paar hundert Menschen zu Fuß durch die Stadt zur Unterkunft geleitete. Sie nahmen Menschen die Angst in eine repressive Situation zu geraten, wie sie sie beispielsweise in Ungarn erlebt hatten, und trugen zugleich Sorge, dass keine übermüdeten Personen oder Kinder auf dem Fußmarsch vor ein Auto stolperten.

Es gab temporär eine mobile Einsatzgruppe die „Hotspots“ in der Stadt, also andere große Bahnhöfe oder Autobahnenden nach gestrandeten Personen absuchten, um diese den Hilfsstrukturen zuzuführen. Ebenso gab es temporär Gruppen von Personen, welche hauptberuflich mit Kindern und Jugendlichen arbeiteten und ganz gezielt an den Standorten nach allein geflohenen Minderjährigen suchten, um diese schnellstmöglich kindgerechten Hilfestrukturen zuzuführen.

Egal was für ein Phänomen es gibt, das vielleicht nur temporär oder mobil gelöst werden muss, auch hier gilt für die Helferinnen und Helfer das Prinzip einen Ort zu haben, an dem auf Ihre Bedürfnisse Rücksicht genommen wird. Die mobilen Einheiten waren deshalb abhängig von Lage und Gruppengröße entweder an die Einsatzzentrale angeschlossen oder einem Standort zugewiesen. Sie hatten einen Ort um sich aufzuwärmen und auszuruhen, um Wissen zu sammeln, Fragen zu adressieren und Bedarfe zu äußern, einen Ort, an dem sie diebstahlgeschützt ihre Garderobe lassen konnten und Verpflegung fanden. Zwar hatten mobile Teams keine Standortleitung, aber doch zumindest eine Teamleitung, die Kommunikation, Erreichbarkeit und Wissenstransfer garantierte.

## 5. Helferinnen- und Helfermanagement

Uns war von Beginn an wichtig eine übersichtliche Situation zu haben, in der Hilfe steuerbar ist, in der Menschen, die zum Helfen kommen auch anpacken können und nicht unsolidarisch durch ein Zuviel an Helferinnen und Helfern vertrieben werden. Zugleich wollten wir absichernde Mechanismen haben, die garantieren, dass niemand gravierende Fehler aufgrund von Übermüdung macht oder aufgrund von Erschöpfung sich und andere gefährdet. Wir konnten damals auf den Erfahrungen eines Helferkreises einer autark gemanagten provisorischen Flüchtlingsunterkunft aus 2014 aufbauen, die ihr Schichtmodell, welches sie damals wie dann auch wir über das Terminvereinbarungstool Doodle organisierten, gut dokumentiert hatten und an uns weitergaben.

Dort wo Menschen sind, passieren laufend Fehler. Das ist nicht schlimm, solange man Rahmenbedingungen schafft, in denen relativ wenig passieren kann. Die menschliche Fehlerfreudigkeit ist ein Fakt, den man nicht wegorganisieren kann. Ein Schichtmodell ist unserer Erfahrung nach ein sehr probater Rahmen, um Kernursprünge menschlicher Fehlerhandlung, nämlich Chaos und mangelnde Konzentration, zu minimieren.

Wir legten also fest, dass **eine Schicht zwei Stunden** dauern sollte. In unserem Erfahrungshorizont ist das ein guter Zeitraum. In Phasen geringeren Arbeitsaufkommens lassen sich auch Schichten im Rhythmus von vier Stunden gut managen.

Wir stellten so sicher, dass sich niemand überarbeitete. Wenn wir die **Schichtpläne** zur Befüllung online stellten, gab es nur so viele Plätze plus einen Puffer von 10%, wie tatsächlich Personen einsetzbar und vor allem

auch übersichtlich handhabbar waren. Teilweise wurde gleich mit der Schicht verknüpft nach Personen für bestimmte Aufgaben gesucht. Dies garantierte, dass die größte Herausforderung nicht mehr war, einen zu großen Andrang an Menschen abweisen zu müssen und zugleich wenn alle abgewiesen wurden für die nächste Schicht verzweifelt Helferinnen und Helfer zu suchen. Für alle Personen war die Situation transparent. Wir konnten so auch vermeiden, dass Leute aufgewühlt zu uns kamen, weil sie aus Medienberichten hörten, dass ganz dringend Helferinnen und Helfer benötigt würden, nur um dann vor Ort enttäuscht zu werden. Durch das Schichtplansystem gab es für sie eine Möglichkeit auch zuhause auf dem Sofa einzusehen, ob Bedarf besteht, um häufig guten Gewissens und immun gegen die emotionale mediale Beschallung einen Filmabend zu machen, in der Gewissheit, dass genügend Helferinnen und Helfer vor Ort sind, und die Hilfe heute nicht an ihrer Inaktivität scheitern wird.

Dazu gehört, dass Aufrufe zur Suche von Helferinnen und Helfern zwar motivierend aber auch faktenorientiert formuliert sein sollten. Aufrufe für Hilfe sollten deshalb keine planlosen Pauschalaufrufe sein. Gebt den Menschen ein gutes Gefühl, indem Ihr Ihnen vermittelt, dass es einen Plan gibt. Schreibt also nicht: „Leute wir brauchen Hilfe“ sondern lieber „Ihr Lieben, Ihr wart bisher spitze. Helft auch heute wieder mit! Wir haben neue Schichtpläne online gestellt und ihr könnt Euch als einer von 400 Helferinnen und Helfern für einen von 3 Standorten verbindlich eintragen. Vielen Dank!“

Das Schichtplansystem bot uns zudem die Möglichkeit nicht heftige Konflikte mit Menschen führen zu müssen, welche sich für unersetzbar hielten und zu Überarbeitung neigen würden. Es reichte häufig an ihre Solidarität zu appellieren und zu sagen „Anna hat sich in die Schicht eingetragen und heute auf einen Familienabend verzichtet. Sie ist trotz eines stressigen Arbeitstages bei schlechtem Wetter nun 40 Minuten in überfüllten öffentlichen Verkehrsmitteln hierher gefahren um Menschen zu helfen. Willst Du wirklich, dass wir Anna heimschicken müssen, obwohl sie alles richtig gemacht hat, nur weil Du jetzt nicht Deine Weste abgeben willst?“

Die Menschen sind häufig aus eher selbstlosen und solidarischen Motiven Spontanhelferin oder Spontanhelfer. Man überzeugt sie nicht dadurch auf Arbeitsschutz zu achten, indem man an ihren Selbstschutz appelliert, als vielmehr an ihr Mitgefühl.

Sollten dennoch einmal zu viele Menschen akquiriert worden sein, ist Fingerspitzengefühl gefragt. Ist die aktuelle Schicht vielleicht bereit nur eine, statt zwei Stunden zu arbeiten, damit jeder einmal helfen kann? Wären die übrig gebliebenen Personen bereit solange zu warten? Es klingt absurd, doch wir hatten immer wieder Personen, welche lieber eine Stunde warten, als un verrichteter Dinge heimzugehen. Auch ablehnende Aufrufe, ob vor Ort oder via Social Media sollten deshalb motivierend formuliert sein, man weiß nicht, ob man die Personen nicht doch in vier Stunden wieder braucht. Ein Beispiel könnte sein: „Ihr seid großartig! Wir fragten nach 30 Helferinnen und Helfern und 120 sind gekommen. Bitte habt Verständnis, dass es keinen Sinn macht, jetzt mit Euch allen zu arbeiten. Aber auch wenn wir Euch jetzt nicht mehr brauchen, schaut weiterhin auf unseren Twitter, vielleicht brauchen wir jeden einzelnen von Euch morgen für eine neue Aufgabe dringend!“

In Spontanhilfesituationen hat man es mit ganz vielen Menschen zu tun, die es kaum erwarten können, auch einmal gebraucht zu werden. Sie! Sie persönlich werden gebraucht! Ein Überraschungsei zu entpacken ist ein Erlebnis. Wir alle erinnern uns an das Gefühl stärker als an den Inhalt. **Schafft Helfererlebnisse.** Gebt Euren Helferinnen und Helfern das Gefühl, dass gerade etwas Aufregendes passiert oder in den nächsten Tagen etwas Aufregendes auf sie wartet. Jeder Mensch möchte gesehen werden. Auch wenn er selbstlos zupackt. Gebt Euren Helferinnen und Helfern das Erlebnis, dass sie persönlich zählen, dass sie persönlich an etwas Spannendem mitwirken, dass sie ein Teil von etwas Aufregendem sein können – und sie werden Euch nicht enttäuschen. Das heißt auch, dass es manchmal hilfreich sein kann Dinge zu verkomplizieren, beispielsweise etwas von 70 Leuten quer durch den Bahnhof tragen zu lassen, anstatt es mit fünf Leuten, die es dann recht beschwerlich hätten, mit Gepäckwägen in

drei Läufen zu transportieren. Manchmal ist allen damit geholfen, wenn man die Arbeiten ineffizient in der Masse löst mit viel guter Laune und Gemeinschaftsgefühl, als sie beschwerlich aber effizient im Kleinen zu lösen.

Selbstverständlich gibt es regelmäßig **Aufgaben für die Spezialistinnen und Spezialisten** oder Menschen mit bestimmten Eigenschaften gebraucht werden. Zielführender als Aufrufe a la „Kennt jemand einen Arzt“ ist es gezielt auf Organisationen zuzugehen. Müssen heute Nachmittag parallel zur Schicht noch zwei LKW Wasserflaschen abgeladen werden? Gibt es vor Ort eine Hockey- oder Rugbymannschaft die helfen könnte? Sollen zahlreiche Kinder beaufsichtigt werden und es gibt Probleme mit einer geregelten Einsichtnahme von erweiterten Führungszeugnissen? Dann hilft es mitunter gezielt einen Arbeitgeber, bei dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig mit Kindern arbeiten, anzusprechen und zu bitten hier gezielt und exklusiv zu mobilisieren. Denn in diesem Fall kann davon ausgegangen werden, dass die Personen bereits ein entsprechendes Führungszeugnis bei ihrem Arbeitgeber vorgelegt haben.

Aus unserer Sicht relevant ist es aber auch Aufgaben, für die es keine Spezialkenntnis braucht, aber einen gewissen Helferinnen- oder Helfertypus transparent zu machen. So erforderte die Arbeit am Infodesk Menschen, welche gerne kommunizieren, und die Arbeit im Büroteam Menschen, welche ebenfalls gerne kommunizieren, aber eben auch gerne verwaltenden Aufgaben wie gewissenhafter Listenpflege nachgehen. Stellen Sie die Arbeitsplätze vor und beschreiben Sie Sie im Schichtplan. Vielleicht porträtieren Sie eine Helferin oder einen Helfer beispielhaft in Social Media und verlinken diese Beschreibung. Auf diese Weise wird es gelingen nach und nach Menschen für verschiedene Aufgabentypen zu akquirieren.

**Viele Menschen kommen vor Ort und haben bereits eine Idee was sie beitragen könnten**, was andere vielleicht nicht so gut können oder sehen wie sie selbst. Erst in den Situationen an unserem Bus wurde uns immer wieder bewusst, wie unglaublich wenig Ahnung wir vom Berufsleben ande-

rer Menschen haben. Jemand arbeitet beim Film? Toll! Die Person kann unter Zeitdruck organisieren, hat immer irgendwo Gaffertape dabei und kennt irgendjemanden, der spontan eine Palette Energydrinks sponsern kann. Jemand hat jahrelang im Lebensmitteleinzelhandel gearbeitet? Dann ist die Person sensibel für gute Verpackung und Lagerung. Hören Sie sich am Infodesk an, welche Talente die Menschen in sich sehen, welche Herausforderungen Sie sehen, die Sie besonders gut meistern könnten und finden Sie den richtigen Einsatzbereich für Sie. Vielleicht hat Sie gerade jemand vor dem nächsten großen Fettnäpfchen bewahrt, von dem Sie noch gar nicht wussten.

Und zu guter Letzt: Überlegen Sie immer wieder, ob es **Aufgaben gibt, die auch von andernorts geleistet werden können**. Gerade Aufgaben im Bereich Online und Kommunikation können gut im Homeoffice bearbeitet werden. Das ermöglicht Ihnen Spezialistinnen und Spezialisten weltweit, unabhängig von Ort und Zeit zu Ihren Zwecken zu nutzen und beispielsweise durch eine schier endlos skalierbare Masse an Helferinnen und Helfern ein scheinbar nicht bewältigbares Anfragevolumen zeitnah abzuarbeiten. In großen Facebookgruppen gab es bei uns z.B. viel Moderationsbedarf und zugleich bedurfte es einer guten Kenntnis der lokalen Strukturen, Ansprechpartnerin und Ansprechpartner sowie lokalen Gegebenheiten. Es fand sich eine Gruppe schwangerer Frauen und junger Mütter, welche durch ihr bisheriges gesellschaftliches Engagement bestens in der Stadt vernetzt waren und zugleich aufgrund des Infektionsrisikos nicht vor Ort helfen konnten. Niemand, den man aus dem Actionmodus abgezogen hätte, hätte diese Aufgabe wohl so gewissenhaft und gut erledigt.

## 6. Versicherung und Arbeitsschutz

**A**rbeitsschutz und Absicherung für unsere Helferinnen und Helfer war uns stets ein wichtiges Anliegen. Bereits in den vorangegangenen Kapiteln haben wir beschrieben, dass Spontanhelferinnen und Spontanhelfer in der Auffassung als Verwaltungshelfer und -helferinnen abgesichert sind, sofern sie nicht mutwillig oder grob fahrlässig handeln. Wir haben ebenfalls beschrieben, dass in einigen Bundesländern an dieser Stelle eine Ehrenamtsversicherung greift, die mitunter sogar komfortablen Schutz bietet.

Grundsätzlich ist kein schriftlicher Nachweis erforderlich, dass eine Person im Einsatz war. Wenn beispielsweise zwei bis drei Personen den Hergang bezeugen konnten, konnte auch die Einsatzzentrale der Spontanhelferinnen und Spontanhelfer den Schaden für die Person geltend machen. Das war beispielsweise wichtig, wenn die betroffene Person keinen festen Wohnsitz oder kein Konto hatte. Dennoch achteten wir an vielen Stellen darauf **Anwesenheitslisten** auszulegen. Wir informierten stets die Personen, welche sich in die Listen eintrugen, dass die Eintragung nicht verpflichtend sei, wir aber dennoch empfehlen, für einen reibungsloseren Ablauf in einem Schadensfall, sich einzutragen. Selbstverständlich sind nicht alle dieser Empfehlung gefolgt, doch viele machten dies gerne und bedankten sich sogar dafür. Denn in dem Moment wo wir auf die Listen hinwiesen, schufen wir bereits das erste Mal Aufmerksamkeit und Bewusstsein für das Thema Arbeitsschutz. Ganz nebenbei bauten wir zudem mit dem Ankreuzfeld „Ich möchte künftig informiert werden, wenn ich helfen kann“ eine Newsletterdatenbank mit über 4000 Spontanhelferinnen und Spontanhelfern in unserer Stadt auf.

Aber reicht die Sensibilisierung zu Beginn? Oder wie lassen sich sonst noch **Arbeitsschutz und Spontanhilfe vereinen?**

Wie bereits geschildert, sind unseres Erachtens die häufigsten Ursachen für menschliche, gravierende Fehler Chaos und mangelnde Aufmerksamkeit durch Übermüdung oder Ablenkung. Ein Schichtsystem in dem sich keiner verausgaben kann und Einsatzorte die so gut wie möglich übersichtlich in Stationen gegliedert und beschriftet sind sowie einen Ansprechpartner vor Ort, sind wichtige Voraussetzungen, die wir bereits beschrieben haben. Wir denken aber auch, dass Fehler häufig durch mangelnde Eigenverantwortlichkeit und ein gewisses Maß an Unbekümmertheit geschehen. Durch möglichst viel partizipative Strukturen, Autonomie und lernende Organisation durch Fehlerkultur schärfen wir die Sinne der Spontanhelferinnen und -helfer für das eigene und das gemeinsame Handeln Verantwortung zu tragen. Aus unserer Sicht reicht es in ganz vielen Fällen den Menschen eine einfache Regel auf den Weg zu geben:

*Don't be stupid!*

Bevor Du etwas tust oder ausprobierst, überleg Dir nochmal kurz, ob das vielleicht einfach nur eine lustige aber auch ganz schön dumme Idee ist. Wenn ja, dann lass es. Wenn nein, dann frag nochmal eine andere Person um ihre Meinung. Wenn ihr zu zweit immer noch denkt, das ist eine gute Idee, dann macht es. Sofern dann immer noch ein Fehler passiert, können wir alle nur daraus lernen.

Bei aller Eigenverantwortlichkeit, trägt eine Koordination dennoch eine **Fürsorgeverantwortung** aus unserer Sicht. Und da helfen einem bereits andere Organisationen. Feuerwehr, Gesundheitsamt und andere Instanzen sind geschult darin echte Gefahrensituationen zu erkennen. Wichtig ist, dass Sie in dem Moment einen verbindlichen Ansprechpartner haben.

**Wenn die Expertinnen und Experten einschätzen, dass ein Ort geräumt werden muss, weil Gefahr bestünde, gibt es keinen Grund sich über diese Anweisung hinwegzusetzen.** Und man sollte Helferinnen und Helfern klar machen, dass niemand so etwas behaupten würde, wenn dem nicht so wäre.

Manche Risiken lassen sich aber auch umgehen. Fragen Sie also die Einsatzkräfte und Behörden, die eine Warnung aussprechen, ob die Spontanhelferin und -helfer etwas tun können zur Gefahrenabwehr und dem Gesundheitsschutz. Besteht beispielsweise ein Infektionsrisiko? Kann dies durch Handschuhe und Mundschutz vermindert werden? Falls ja, fragen Sie auch, ob es möglich ist, dass die warnende Instanz dabei unterstützen kann, durch Bereitstellung von Arbeitsmaterial beispielsweise, dass die Spontanhelfenden weiterhin tätig sein können. Falls nicht, verzagen Sie dennoch nicht: gibt es eine Möglichkeit wie die Spontanhelfenden selbst das benötigte Material besorgen können? Sie werden überrascht sein, wie viel Unterstützung Sie an Material von offizieller Seite erhalten können, wenn Sie diesen Wunsch adressieren. Und Sie werden noch überraschter sein, was deutsche Familien so alles in ihren Kellern lagern.



Vielleicht müssen Helferinnen und Helfer sogar aktiv geschützt werden, und sollten dennoch Ihre Tätigkeit fortsetzen. Nachdem 2015 beispielsweise bereits in den ersten beiden Tagen gemeinhin bekannte Rechtsradikale zum Hauptbahnhof kamen, um gegen Asylbewerberinnen und -bewerber sowie die Menschen, die ihnen halfen, zu demonstrieren, beschloss die Stadt München, dass vielerorts die Spontanhelfenden unter Aufsicht eines Security-Dienstes weiterarbeiten konnten. Unter anderem die Einsatzzentrale, in der ja auch Medikamente, Barkasse und Wertgegenstände lagerten, wurde 24 Stunden von einem Wachdienst beaufsichtigt, um die Helfenden zu schützen.

Den Standortleitungen kommt im Zusammenhang der Fürsorge eine besondere Rolle gegenüber dem Schichtteam zu. Denn auch wenn eine akute Gefahrensituation ausgeschlossen werden kann, ein funktionierender und übersichtlicher Standort aufgebaut ist und sicheres Arbeitsmaterial vorhanden ist, so kann die Situation dennoch ganz schön fordernd für die Spontanhelferinnen und -helfer sein. Achtet deshalb darauf, dass es Euren Helferinnen und Helfern gut geht. Es sollte immer ein gewisses Maß an Helferinnen und Helferverpflegung, insbesondere Wasser und Kaffee, vorhanden sein. Regelmäßig sollte die Standortleitung gezielt Pausen einläuten und den Helferinnen und Helfern zeigen, dass es völlig in Ordnung ist und zu Spontanhilfe dazugehört, sich auch einmal für eine Pause zu setzen und ein persönliches Gespräch mit Mithelfenden zu führen und diese, Ihr Leben und Ihre Motive kennenzulernen.

# 7. Zusammenarbeit unter Helferinnen und Helfern und die wichtige Rolle der Standortleitung

**W**ie aber gestaltet man eine eigenverantwortliche Kultur der Zusammenarbeit vor Ort?

Ausgangsbasis ist zunächst einmal eine gewisse Grundhaltung. Wir gehen davon aus, dass jede Person, die sich von ihrem Sofa erhebt, weil sie in ihrem Fernseher gesehen hat, dass sie gebraucht werden könnte, mit der Absicht handelt, etwas Gutes tun zu wollen, und der eigenen Handlung Bedeutung beimisst.

Ebenso glauben wir, dass angesichts der Vielzahl an Aufgaben und Optionen in einer komplexen Situation wie der unseren, Menschen zu den Aufgaben finden, die sie in just diesem Moment tun wollen – und dass Menschen, Aufgaben denen sie Freiwilligkeit und Liebe schenken, aufmerksam und gewissenhaft ausführen. Ebenso glauben wir, dass viele Menschen deshalb zu Spontanhelferinnen und Spontanhelfern werden, weil sie keine Einzelkämpfernatur sind, sondern sich davon begeistern lassen, dass eine so große Gruppe von Menschen gemeinsam etwas bewegen möchte.

Wir glauben deshalb, dass die Voraussetzungen optimal sind, um Abläufe und Teamkultur zu gestalten, die vor allem auf Zusammenhalt und Eigenverantwortlichkeit beruhen.

Wie sich bereits aus den Unterkapiteln zur Einsatzzentrale und dem Einsatzort vor Ort ableiten lässt, waren die Hierarchie sehr flach und die Ab-

stimmungsketten im Gesamtgebilde kurz:

Die Standorte hatten stets eine Doppelspitze im Einsatz, die den Standort wie eine Moderation koordinierte. Große Standorte waren ggf. gegliedert in Unterteams mit einer Doppelspitze als Koordination. Die Standortleitungen kommunizierten für die Spontanhelferinnen und -helfer des Standortes mit den relevanten Einsatzkräften vor Ort und trafen vor Ort relevante Absprachen.

Die Schichtleitung kommunizierte regelmäßig mit dem Büroteam telefonisch und per abfotografiertem Protokoll nach fest routinierten Abfragen. Das Büroteam koordinierte die Anfragen mit den anderen Einheiten in der Zentrale und bildete die Hauptschnittstelle zur Hauptkoordination. Diese vertrat die Interessen und Belange der Spontanhilfe in der Einsatzlage und übermittelte Informationen und Weisungen aus der Lage an das Büroteam bzw. in einer Sitzung an die gesamte Zentrale, woraufhin das Büroteam die Informationen an vor Ort weitergab.

Wichtig ist deshalb, dass die Schichtleitungen vor Ort gut funktionieren. Erfahrungsgemäß bilden sich diese von allein aus der Gruppe heraus als Menschen, mit besonderem Kommunikationsgeschick und hoher Akzeptanz bei den Personen vor Ort im Einsatz. Schnell kamen Schichtleitungen regelmäßig und planbar wieder, sodass hierfür eigene Übersichten und Schichten angelegt werden konnten, welche nicht öffentlich zugänglich waren. Zugleich sprachen gute Schichtleitungen regelmäßig potenziell geeignete Schichtleitungen an. Um sicher zu gehen, dass die Komplexität der Lage von der Schichtleitung überschaut werden kann, die Kommunikation mit der Zentrale auch funktioniert, wenn zugleich vor Ort voller Einsatz gefordert ist, um Entscheidungen dialogisch zu fällen und narzisstischen Persönlichkeiten kein Umfeld zu bieten in dem sie eigenmächtig führen könnten, galt stets die Regel, dass zwei Personen die Schichtleitung ausfüllen.

Die Schichtleitungen achteten auf die Einhaltung des simplen aber starren Rahmen- und Regelwerks vor Ort, dass möglichst viel Gestaltungsfreiheit und gute Zusammenarbeit garantieren sollte:

### Vier-Augen-Prinzip

In einer Spontanhilfesituation sind laufend Entscheidungen zu treffen. Für viele dieser Entscheidungen gibt es keine vorbereitete Antwort. Die Helferinnen und Helfer sind gefordert die meisten dieser Fragen selbst zu entscheiden. Denn auch wenn sie Herausforderungen und Entscheidungen eskalieren, so treffen sie dort in den meisten Fällen wiederum nur auf einen Laien, der ebenso wenig Expertise darin besitzt die Entscheidung zu fällen, wie die Spontanhelfenden an der Basis. Deshalb galt vor Ort eine sehr einfache Regel: Treffe so viele Entscheidungen wie möglich selbst. Treffe dabei Entscheidungen dabei nie allein. Suche Dir stets für eine Entscheidung die nächstbeste Person. Erkläre ihr das Problem und erkläre ihr wie Du es lösen würdest. Fällt gemeinsam die Entscheidung, wie es gemacht wird.

In unserer Erfahrung trauen sich die meisten Personen eher weniger Entscheidungen zu als zu wenig. Aufgabe der Schichtleitung ist es deshalb, ihre Helferinnen und Helfer zu bestätigen, die Entscheidung im Vier-Augen-Prinzip zu treffen und dafür zu sensibilisieren, dass die wenigsten Entscheidungen eskaliert werden müssten. Sollten Entscheidungen vor Ort Personen überfordern, kann die Schichtleitung, da sie stets zu zweit ist, zum einen im Vier-Augen-Prinzip darüber entscheiden und auch in den Übergabeunterlagen nachsehen, ob es bereits einen Best Practice Vermerk gibt. Alternativ kann sie die gesamte Gruppe versammeln und demokratisch in der Gruppe eine Lösung finden. Sollte dies nicht gelingen oder die Standortleitung beschließen, dass die Frage weitergegeben werden muss, so sollte sie diese Entscheidung stets in der gesamten Gruppe bekanntgeben und anschließend das Anliegen im nächsten Routinetelefonat an die Zentrale weitergeben.

### So wenig Regeln wie nötig

Die Situation von Spontanhilfe ist ohnehin recht unübersichtlich, Abläufe und Tätigkeiten sind nicht eingeübt und ohnehin regelmäßigen Änderungen unterworfen – es ist schwierig sich bei dem Orientierungsaufwand, der hier gefordert ist, umfassende Regelwerke zu merken. Die Wahrscheinlichkeit, je mehr Regeln entstehen, dass sie aus Unwissenheit nicht eingehalten werden, ist hoch. Die Standortleitung wäre überfordert und hätte statt unterstützende und moderierende eher überwachende Aufgaben. Helferinnen und Helfer würden demotiviert, da sie den Eindruck hätten, ständig etwas falsch zu machen oder bevormundet zu werden. Damit würde drohen, gute Helferinnen und Helfer zu verlieren, genauso wie, dass sich künftig nicht mehr ausreichend Helferinnen und Helfer finden würden. Durch ein großes Regelwerk würde zudem der Mut und Wille von Spontanhelfenden sinken, Entscheidungen selbst zu treffen und dadurch würden gegebenenfalls notwendige Anpassungen oder gute Ideen nicht umgesetzt. Die Spontanhilfe würde so ihre Stärke, Effizienz und situatives Reaktionsvermögen zugleich, verlieren.

Die Schichtleitung sollte deshalb stets kritisch beobachten, dass nicht zu viele Regeln aufgehängt und benannt würden. Ebenfalls sollte sie darauf achten, ob alle Regeln auch stets überall bekannt sein müssen. Bisweilen reicht auch ein Hinweis an der Stelle, an der eine Regel zu tragen kommt. Beispielsweise „Kühlschrank immer auf höchste Kältestufe stellen“ ist ein Hinweis, der einfach auf den Kühlschrank geklebt werden kann.

Regelmäßig sollte die Schichtleitung mit der Gruppe in einer ruhigen Minute hinterfragen: Haben wir zu viele Regeln? Wenn ja, welche Regeln können gestrichen werden ohne dass Unklarheiten entstehen?

### Aus Fehlern lernen

Da wo Menschen miteinander arbeiten und experimentieren passieren Fehler. Die Schichtleitung sollte allen vermitteln, dass Fehler im Kontext

von Spontanhilfe eine wichtige Wissensquelle sind um gemeinsam zu wachsen.

Es ist ein Fehler passiert? Gut! Dann sollte er mit der Gruppe geteilt werden und gemeinsam überlegt werden, wie dafür gesorgt werden kann, dass niemand mehr den Fehler machen muss.

An manchen Standorten bildete sich dazu eine Fehlerglocke heraus. Wer einen Fehler gemacht hatte, läutete die Glocke, sodass alle zusammenkamen. Gemeinsam applaudierte man, dass ein Fehler passiert war, um die Wertschätzung auszudrücken, dass jemand für uns alle etwas ausprobiert hatte, damit wir es künftig leichter hätten.

Helferinnen und Helfern vor Ort wird auf diese Weise auch deutlich, dass Hinweise und Regeln, welche geschaffen werden, einen Grund haben und schon einmal etwas passiert sein muss, bevor ein Hinweis angebracht wird. Die Akzeptanz für vermeintlich selbstverständliche Hinweise wie beispielsweise „Wasserkocher nicht auf dem Stromkasten abstellen“ ist deutlich höher, wenn jede Person weiß, sie entstehen mit dem Gütesiegel „Exklusiv für Euch schon mal getestet!“.

### Visualisierung von allem, was man vor Ort wissen muss

Regeln, Vereinbarungen aber auch Hinweise, beispielsweise wann die nächsten Züge kommen, und wie viele Menschen dann zu versorgen sind, sollte die Schichtleitung als die Instanz, die die Übersicht hat, regelmäßig visualisieren und aktualisieren. So wird garantiert, dass jede Person sich unabhängig davon ob sie schon lange oder erst kurz vor Ort ist, ob die Schichtleitung Zeit hat oder nicht, informieren kann, über alles, was sie für ihre Tätigkeit braucht.

Dabei muss die Schichtleitung gegebenenfalls zusammen mit dem Team entscheiden, was als allgemeingültig an einem gut einsehbaren Ort kommuniziert wird und was dort aufgehängt werden kann, wo es akut benötigt

wird.

Dabei sollten auch Hinweise Berücksichtigung finden, die beispielsweise auf Informationsbedürfnis von Nutzerinnen und Nutzern hinweisen und nicht nur Hinweise für Helferinnen und Helfer. Bei Nahrungsmitteln kann beispielsweise ein Hinweis Menschen mitteilen, dass alles halal oder vegan ist. Ebenso benötigten wir bebilderte Anleitungen zur korrekten Toilettenbenutzung und anschließenden Desinfektion der Hände.

Die Schichtleitung sollte mit der Gruppe vertesten, welche Hinweise textlich sein sollten und welche Hinweise besser durch eine Grafik verständlich sind für diejenigen, die den Hinweis verstehen müssen.

### Wertschätzung und Erfolge feiern

Spontanhilfesituationen sind ungewohnt. Viele Menschen sind dabei nicht so selbstsicher wie man vermeintlich denken könnte. Die meisten Spontanhelferinnen und -helfer waren nicht diejenigen, die den ersten Schritt gemacht haben, sondern die gekommen sind, weil ganz viele mitmachen und sie dann bestimmt auch helfen können.

Um effizient und entscheidungsfreudig zu sein und die Offenheit für eine Lernkultur durch Fehler zu haben, braucht es jedoch Selbstvertrauen und Mut.

Helferinnen und Helfer erleben auch regelmäßig traurige oder vielleicht auch schlimme Schicksale anderer Menschen, die sie demotivieren könnten oder wodurch sie sich machtlos oder klein fühlen.

Eine der wichtigsten Aufgaben der Schichtleitung ist deshalb, die Stimmung vor Ort im Blick zu haben und möglichst allen Helferinnen und Helfern in einer Schicht mindestens einmal persönlich Wertschätzung oder Lob für Ihre Tätigkeit auszusprechen.

Auch kleine Erfolge sollten gefeiert werden. Dazu reicht ein einfaches Zusammentrommeln des Teams, ein lautes „Danke! Ihr seid spitze!“ und ein gemeinsamer Applaus für alle. In einer Spontanhilfeschicht haben die Menschen nur wenig Zeit als Team zusammenzuwachsen. Doch ein gut funktionierendes Team ist essentiell für geordnete Abläufe und effektive Hilfe. Jeder Moment der sich anbietet ein Team näher zusammenzubringen, sollte deshalb genutzt werden.

Dazu gehört auch ein respektvoller Umgang miteinander im Team. Der Schichtleitung kommt an dieser Stelle die Rolle der Führung durch Vorbild zu. Sofern sie vorlebt, dass keine Situation so stressig ist, als dass man nicht Zeit für ein „Bitte“ und ein „Danke“ hat, wird ihre Tonalität auch auf die Gruppe übergehen. Hierzu gehört auch bei der internen Organisation und Entscheidungsfindung, dass keine Sätze fallen, in denen Satzbestandteile wie „Ihr macht...“ „Ihr müsst jetzt...“ „es ist egal warum...“ „Keine Diskussion oder Fragen...“ etc. vorkommen. Stattdessen sind Satzglieder, die auch den Sprecher bzw. die Sprecherin mit einbeziehen ein Schlüssel zum gemeinsamen Erfolg. Hierzu zählen Satzglieder wie „Ich schlage vor dass wir...“ „Wir könnten vielleicht mal...“ „Wer von Euch könnte oder möchte denn...“ „Leider müssen wir jetzt gemeinsam...“ etc..

### Was nicht funktioniert – Befehl und Gehorsam

Die Menschen, welche Spontanhilfe gestalten, sind äußerst unterschiedlich. Dennoch zeichnet sich insgesamt das Bild ab, dass Spontanhelfende neben der intrinsischen Motivation etwas Gutes zu tun auch sehr egoistische Motive auszeichnet, wie beispielsweise dass es eben gerade passt zu helfen und sie sich nicht nach anderen in ihrer Tagesgestaltung richten möchten. Ebenso sind sie sich darüber bewusst, dass sie in einer Situation Hand anlegen, in der man jede Hilfe gebrauchen kann und möchte dafür auch Anerkennung und Wertschätzung erhalten. Der Begriff der Freiwilligkeit steht über allem – wenn ich mich also als Spontanhelferin oder -helfer nicht gebraucht oder gewollt fühle, wenn meine Freiwilligkeit nicht gewertschätzt wird und wenn ich den Eindruck habe, man geht mit meiner wert-

vollen Zeit und Arbeitskraft, die ich gerade schenke, nicht aufmerksam und bewusst um, so werden Spontanhelfende gewiss eines tun: nichts. Zumindest werden sie für die Person oder Institution, von der sie diesen Eindruck gewinnen, nicht tätig werden und sich im Zweifelsfall, wenn sie auch die Lösungskompetenz dieser Institution infrage stellen, ihre eigene Parallelstruktur eröffnen.

Was deshalb im Kontext Spontanhilfe nicht funktioniert, ist die Verteilung von Befehlen und die Erwartung nach Gehorsam. Dies steht im diametralen Gegensatz zur Vorstellung von Freiwilligkeit und Respekt der Spontanhelfenden.

Darüber hinaus kommt der Standortleitung eine wichtige kommunikative Rolle für die Zusammenarbeit der Spontanhelfenden mit Dritten vor Ort sowie der Gesamtheit der Spontanhelfenden zu.

### Checklisten und Fragebögen

Die Schichtleitung überprüft regelmäßig die Situation am Standort und dokumentiert nachvollziehbar den Verlauf und die Entwicklung auf diese Weise oder durch Fragebögen.

Sie führen hierzu einen Ordner in dem sämtliche Fragebögen und Checklisten gebündelt nach Schicht chronologisch geordnet sind. Dieser verbleibt am Standort und wird von Schichtleitung zu Schichtleitung übergeben.

Anhand der Fragebögen und Checklisten gestaltet die Schichtleitung die Zusammenarbeit mit der Einsatzzentrale und Einsatzkräften vor Ort.

Bei Anpassungsbedarf von Checklisten und Fragebögen sollte dies mit der Einsatzzentrale rückgekoppelt werden. Sie vergibt möglichst einheitliche Vorlagen an alle Standorte um eine routinierte Abarbeitung und reibungslose Abläufe in Backupstrukturen sowie dem Berichtswesen in Richtung Lage und Gesamtkoordination zu gewährleisten.

### Überlappung und Konstanz

Man kann versuchen vieles zu klären durch Gespräch und Dokumentation. Unserer Erfahrung nach lässt sich einiges, bei aller versuchten Transparenz, nicht kommunizieren. Entweder weil es so offensichtlich zu sein scheint, dass man es nicht kommuniziert oder weil aufgrund von Sympathie manche Abläufe in der Zusammenarbeit mit bestimmten Personen reibungsloser laufen, als anderweitig. Insbesondere den Umgang mit manchen Personen kann man manchmal nicht erklären, sondern sich nur abschauen. Gemäß Vorführeffekt treten einige Situationen genau dann nicht ein, wenn man sie gerade zum erklären bräuchte.

Unsere Schichtleitungen haben deshalb deutlich längere Schichten gehabt als die übrigen Personen. Zum einen haben sie zum Zwecke der Konstanz nicht eine sondern zwei Schichten betreut. Talentierte Führungskräfte hat es auch im Spontanhilfefall nicht wie Sand am Meer. Außerdem passiert innerhalb von zwei Stunden zu vieles um auch als Schichtleitung in der eigenen Rolle etwas gestalterisch tätig zu sein. Zum anderen waren die Schichten in der Art länger, dass die Schichtleitung der nächsten Schicht bereits 45 bis 60 Minuten vor Beginn der eigenen Schicht anwesend war, um nebst dem Übergabegespräch auch durch Beobachtung eine Übergabe zu gewährleisten.

Wichtig bei der Ausgestaltung der Übergabe war besonders, dass jede Schicht abschloss und begann mit einer bereits eingearbeiteten Schichtleitung und keine Schicht entlassen oder eingeführt wurde von einer Schichtleitung, die noch mit Selbstfindung beschäftigt war. Ein reibungsloser Beginn und ein rundes Ende sind essentiell wichtig für das Helferinnen- und Helfererlebnis vor Ort, damit die Personen mit einem guten Gefühl arbeiten und nach Hause gehen und gerne wieder kommen.

### Proaktiv vor Ort bekannt machen

Mit jedem Schichtwechsel sollte sich die neue Schichtleitung proaktiv bei

den wichtigsten Akteuren vor Ort vorstellen, um in dringenden, schwierigen und brenzligen Situationen keine Verwirrung zu stiften. Außerdem ist es ein Akt der Höflichkeit, der Vertrauen weckt und eine gute Zusammenarbeit stärkt.

### Bei der Vorstellung sollte kurz abgeklärt werden:

- Funktionieren die Diensthandys? Soll die Erreichbarkeit anderweitig gewährleistet werden?
- Ist der aktuelle Sachstand aus der Lage bei allen Parteien deckungsgleich? Falls nicht, wer hakt nach?
- Sind irgendwelche Besonderheiten für die nächste Zeit gemeldet?
- Muss vor Ort noch etwas geregelt oder geklärt werden?
- Wie lange geht die Schicht des Akteurs? Wann ist da der Wechsel?
- Wie lange geht die eigene Schicht? Wann ist bei den Spontanhelfenden der nächste Wechsel?
- Benötigen die Akteure etwas in Form von Hilfeleistung oder Sachmittel, bei dem die Spontanhelfenden den Akteur unterstützen könnten?

### Keine privaten Geräte

Reibungslose und übertragbare benötigen exklusive Kanäle und Arbeitsmaterialien. Schichtleitungen sollten deshalb keinesfalls mit Material arbeiten, das ihnen privat gehört, wenn hieran wichtige kommunikative Funktionen gebunden sind.

Jeder Standort hatte deshalb Diensthandys und Dienstlaptops. Auf dem Diensthandy waren alle wichtigen Nummern eingespeichert. Die

Leitung war frei, sofern nicht gerade ein Akteur oder die Einsatzzentrale anrief. Die freie Durchwahl war wichtig, sollte es etwas Dringliches geben. Wenn die Spontanhelfenden gerade für die offiziellen Akteure nicht erreichbar sind aufgrund ständig belegter Leitungen oder weil sie irgendwo anrufen und dreimal verbunden werden, bis sie den richtigen Ansprechpartner haben, werden sie nicht mit den Spontanhelfenden zusammenarbeiten.

Die Dienstnummern wurden nicht nach außen gegeben an Privatpersonen oder Öffentlichkeit. Nur die Einsatzzentrale und die Akteure vor Ort hatten die entsprechende Nummer. Auch wenn man gewiss Telefonnummern privater Personen regelmäßig aktualisieren könnte, muss man anerkennen, dass die Anzahl der beteiligten Akteure und die personelle Fluktuation auch bei diesen zu hoch ist, als dass konstant gewährleistet werden könnte, dass stets alle erforderlichen Beteiligten die aktuelle Nummer hätten, wenn diese sich alle 2-4 Stunden ändert. Für die Konstanz und verlässliche Zusammenarbeit aller, sollte sich beispielsweise die nächst Polizeidienststelle die Rufnummer in die Wache hängen können und sämtliche dort tätigen Personen sollten sich darauf verlassen können, dahinter stets den richtigen Ansprechpartner zu erreichen.

Ebenso sollte es einen Dienstlaptop vor Ort geben, an dem alle ggf. erforderlichen Unterlagen auf dem Desktop abgelegt sind. Außerdem sollte eine Standortemailadresse installiert sein, mit der die Einsatzzentrale durch einen statischen Verteiler in der Telefonroutine besprochene Updates und Dokumente an alle Standorte senden kann. Auch an dieser Stelle muss garantiert sein, dass Emailverläufe allen akut tätigen Personen einsehbar sind und erneuerte Dokumente nicht in privaten Postfächern schlummern. Wie auch die Diensthandynummer sollte die Standortmailadresse nicht an Privatpersonen und Öffentlichkeit gehen, sondern unter Verschluss für die wichtigen Akteure bleiben.

Achtung deshalb bei Aushängen! Exklusive Adressen und Passwörter sollten nicht auf einsichtigen Plakaten stehen!

### 8. Kennzeichnung

**Z**u einem klaren Ortskonzept für Übersichtlichkeit und Rollenklarheit ist es essentiell im Blick zu haben, welche Personen gerade tatsächlich für einen im Einsatz sind, wer zu anderen Organisationen gehört und wer einfach nur zufällig vor Ort steht. Kennzeichnung ermöglicht auch den Menschen, die sich an Spontanhelferinnen und -helfern orientieren sollen Orientierung und Sicherheit. Für Einsatzkräfte, die sich häufig gegenseitig gut kennen, aber für die die Spontanhelfenden allesamt eher unbekannt sind, ist eine deutliche Markierung eine echte Erleichterung in der verbindlichen Zusammenarbeit und Ansprache.

Zugleich können durch Kennzeichnungen wie Armbinden, Symbole und Farben Funktionen gekennzeichnet werden. Auch dies erleichtert Orientierung und zügige Organisation für sämtliche Beteiligte.

Und zu guter Letzt lässt sich durch abgezählte Markierungen sehr leicht die Anzahl an Personen im Einsatzbereich steuern. Es gab Bereiche, da durften beispielsweise aus Sicherheitsgründen maximal 30 Personen eingesetzt werden. Die einfachste Weise zu wissen, wie viele Personen sich in diesem Raum tatsächlich aufhalten, ist eine abgezählte Anzahl von Markierungen.

Wir würden jedem im Spontanhilfeinsatz empfehlen, mit Markierungen nicht zu warten, sondern sofort zu beginnen. Das erspart auch von Beginn an jede Menge Ärger, und zeigt schnell, wenn sich Gruppen versuchen abzusplitteln und dennoch als DIE Spontanhelfenden auszugeben.

Wir haben dabei auch erstmal einige Fehler gemacht, die wir Ihnen gerne ersparen möchten. Wichtig ist eine Kennzeichnung die jede Person sofort erkennt. Wir hatten zu Beginn Festivalbändchen in verschiedenen Farben

ausgegeben. Diese Markierung war jedoch hinfällig in der Funktion schnell Übersicht zu gewinnen. Ob sich Personen ohne Bändchen unter die Personen mit Bändchen mischten, war schlichtweg nicht zu erkennen. Wir beschlossen also als offensichtlicheres Mittel orangene Warnwesten zu nehmen. Dies war für knapp 48 Stunden eine echte Erleichterung. Danach stellten wir fest, dass weitaus mehr Warnwesten an den Einsatzorten unterwegs waren, als wir ausgegeben hatten. In Social Media hatte sich herumgesprochen, dass sozusagen die Eintrittskarte um auch Spontanhelferin oder -helfer zu sein eine Warnweste ist, wie sie jede Person im Auto hat.

Wir beschlossen deshalb in großen Mengen zu bestellen und statten unsere aktiven Schichten mit **Warnwesten in den hässlichsten Farben aus, die**



**das Internet hergab.** Mit Erfolg. Uns ist nicht bekannt, dass nochmals jemand unregistriert am Einsatzort unterwegs war. Zugleich hatten wir bei jeder Witterung und Tageszeit eine maximale Übersicht über unsere Helferinnen und Helfer, konnten in erforderlichen Situationen schnell steuern und für alle eindeutig Funktionen markieren.

Wir versuchten die Funktionen und ihre Farbkennzeichnung an allen Standorten zu etablieren. Natürlich gab es dann einen Standort der mit Fleiß die Farbzuteilung anders gemacht hat. Aber auch hier sollte man entspannt sein, und den Standorten ihre Autonomie lassen. Jemand, der vielleicht zuvor an allen anderen Einsatzorten gearbeitet hat, mag im ersten Moment verwirrt sein, wenn er oder sie dort im Einsatz ist. Aber was kann schon passieren, wenn der Farbcode ausgehängt ist und die Helferinnen und Helfer zugleich nicht in lebensbedrohlichen Einsatzbereichen unterwegs sind.

Darüber hinaus entstand etwas womit wir nicht gerechnet hatten. Die Weste für den Einsatz anzulegen ist für viele Spontanhelfenden wie ein Moment gewesen in dem sie eine Uniform anlegten. Durch das Anlegen der Weste schlüpfen sie aktiv in eine neue Rolle mit eigenen Aufgaben

und Regeln. Während des Einsatzes trugen sie so wortwörtlich ihre Rolle, was zu einer höheren Identifikation mit den Regeln und der Gemeinschaft beitrug. Unter anderem auch, weil die Personen nicht nur einfach nach Hause gingen, sondern wie in einem Abschiedsritual die Rolle ablegten, um sie jemand anderem zu übergeben, der oder die diese Rolle ebenso gewissenhaft anlegte und weiterführte. So schufen wir ein nachhaltiges Erlebnis von Verantwortung und Gemeinschaft, das wir gar nicht beabsichtigt hatten.

## 9. Supervision

**W**ir hatten in 2015 die luxuriöse Situation umfassend von Supervisorinnen und Supervisoren begleitet zu werden. Uns ist klar, dass dies nicht überall möglich sein wird. Auf der anderen Seite haben wir diese Entwicklung selbst proaktiv angestoßen und würden jeder Spontanhilfesituation empfehlen zu versuchen etwas ähnliches zu bekommen.

### Was ist Supervision überhaupt?

Durch Beobachtung und Beratung von einem neutralen außenstehenden und überblickenden Standpunkt (ein häufig für Supervision gewähltes Bild ist das einer Wolke) versuchen Supervisorinnen und Supervisoren Teams zu verbessern und die Arbeits- und Leistungsfähigkeit von Teams zu erhöhen indem sie

- Konflikte und schwierige Situationen im Gespräch klären
- Probleme ansprechen
- Dem Team seine Arbeits- und Umgangsweisen spiegeln
- Teammitglieder einzeln im Gespräch fördern

Supervisorinnen und Supervisoren arbeiten dabei nicht direktiv und durch das Verteilen von Ansagen oder Vorgaben. Vielmehr bieten sie durch Fragen, das Aufzeigen von systemischen/ganzheitlichen Blickwinkeln und dem spiegeln, also dem Artikulieren von Beobachtungen, dem Team und jeder Einzelperson die Möglichkeit miteinander immer wieder im Alltag kurz innezuhalten, den Ist-Stand zu reflektieren und Entscheidungen darüber zu treffen, ob etwas verändert werden, muss um nicht nur der Sache

zu dienen, sondern auch ein gutes Team zu sein, was dauerhaft der Sache dienlicher wird.

### Wie haben wir Supervision eingesetzt?

In unserem Fall haben wir versucht, dass nach Möglichkeit an jedem Standort mindestens ein Supervisor bzw. eine Supervisorin im Einsatz war. Sollte uns diese Abdeckung nicht gelingen, trugen wir dafür Sorge, dass zumindest in der Einsatzzentrale und am Hauptbahnhof, dem Ort an dem noch die schwersten Schicksale ankamen (Geburten, Menschen mit Schussverletzungen, ...) und der höchste Stresslevel für die Helfenden gegeben war aufgrund permanent verändernder und nicht berechenbarer äußerer Rahmenbedingungen bei zugleich hohem Zeitdruck bei den Ergebnissen.

Bei Unterdeckung durch Supervisorinnen und Supervisoren konnten Standorte bei dringendem Bedarf sich Supervision aus der Zentrale „leihen“. Zudem kommunizierten wir stets an alle Standorte und Helfenden, dass bei Bedarf nach Einzelgespräch, die betroffenen Personen zum Gespräch zur Zentrale kommen konnten, um das Angebot dort wahrzunehmen unabhängig von ihrer Schicht.

Man kann sich darauf verlassen, dass die Supervision selbst vor Ort den richtigen Einsatz für sich findet, erkennt wo sie gebraucht wird und wie sie ansetzen kann. Unter anderem coachte sie die Schichtleitungen in der Rolle die Teams vor Ort zu führen, ohne dabei ein klassisches direktives Führungsbild zu adaptieren, sondern, wie in den vorangegangenen Kapiteln geschildert, unterstützend, motivierend und moderierend vor Ort tätig zu sein.

Das Team in der Zentrale, bei dem die höchste Komplexität zusammenlief, wurde in seinen regelmäßigen Sitzungen von ein bis zwei Supervisorinnen und Supervisoren begleitet. Teamspannungen konnte so frühzeitig vorgebeugt werden, bevor sie projektgefährdend sein könnten. Häufig war es

auch einfach nur hilfreich am Ende einer Besprechung von einer Supervision gespiegelt zu bekommen, dass diese aktuell einen sehr respektvollen Umgang und Ton wahrnehme. Man konnte dann mit Gewissheit beschließen, „Wir sind auf gutem Kurs, so machen wir weiter.“

Es gab zudem auch immer wieder Situationen, welche gut in psychologischer Weise aufgefangen werden mussten und die für normale Spontanhelfende und ihre Koordination überfordernd wären, aufgrund mangelnder Expertise, und den Gesamtbetrieb zudem nicht aufhalten durften. Beispielsweise mussten einmal kurzzeitig unsere Räumlichkeiten im Hauptbahnhof geräumt werden, da auf einem nahegelegenen Gleis ein verdächtiger Gegenstand gefunden wurde. Der Aufenthalt in dem Gebäudeteil war bis der Gegenstand überprüft und sichergestellt war nicht möglich.

Die betreffende Schicht wurde von der Hauptkoordination persönlich abgeholt, ließ ihre Sachen zurück und wartete an der Zentrale. Für viele war dies ein erschreckendes und beängstigendes Erlebnis. An der Zentrale konnte die Hauptkoordination die Gruppe der Supervision übergeben, die diese Situation auffangen konnte. Als der Ort wieder freigegeben war, ging sie mit den Helferinnen und Helfern vor Ort, damit diese ihre Sachen holen konnten. Auf Anraten der Supervision stand es den Helferinnen und Helfern frei zu gehen oder zu bleiben, zugleich hatte auf ihre Empfehlung hin die Zentrale bereits eine komplett neue Schicht mit Helferinnen und Helfern besetzt gehabt, welche unvoreingenommen die Tätigkeit aufnehmen konnten. Alle betroffenen Spontanhelfenden verließen trotz des Schrecks den Einsatzort mit einem guten Gefühl und der Gewissheit, dass sich jemand um sie kümmert. Zugleich war die Zentrale entlastet nicht die Menschen und ihre Emotionen priorisieren zu müssen und ohne Vorkenntnis an die Situation heranzutreten. Vielmehr konnte sie sich währenddessen um eine Alternative bemühen (eine Stärke der Spontanhilfe, dass sich parallel eine alternative Schicht zusammenstellen lässt) und auch den Regelbetrieb ohne Störung fortsetzen. Diese störungsfreie Fortsetzung trug dazu bei, dass alle anderen Standorte von der Situation gar nicht erfuhren

und sich somit keine negativen Gerüchte oder unangenehmen Emotionen flächendeckend ausbreiten konnten.

### Wie zu einer Supervision finden?

Unter anderem bemühten wir uns deshalb zügig um eine zentral organisierte Supervision, da sich bereits in den ersten Stunden herausstellte, dass es immer wieder Helferinnen und Helfer mit Gesprächsbedarf gab und sich zugleich vor Ort angebliche Seelsorger von Organisationen wie Scientology oder radikale Prediger begannen zu tummeln. Aus Fürsorge für Menschen, die also in einem unsicheren Moment Orientierung suchen, war es erforderlich vertrauenswürdige Ansprechpartnerinnen und -partner zu finden.

Wir gingen mittels eines Wohlfahrtsverbandes auf den Bundesverband der Supervisorinnen und Supervisoren zu. Der Bundesverband verfasste einen Aufruf an seine Mitglieder. Diese erhielten die Möglichkeit sich bei einer Ansprechperson des Wohlfahrtsverbandes zu melden. Diese Ansprechperson wiederum briefte die ehrenamtlichen Supervisorinnen und Supervisoren, garantierte eine persönliche Betreuung für dieses anspruchsvolle und besondere Spontanhilfeamt und erstellte in Abstimmung mit der Zentrale Schichtpläne basierend auf den zeitlichen Verfügbarkeiten der Supervisorinnen und Supervisoren.

Auf diese Weise konnten wir ein hohes Maß an Qualität der Supervision gewährleisten und entzogen Personen, die unter dem Deckmantel der Seelsorge die Situation von Spontanhelfenden missbrauchen könnten, damit die Grundlage sich als Expertinnen oder Experten zu präsentieren.

### Und wenn wir keine Supervision finden?

Natürlich ist Supervision in dem Format, in dem wir sie hatten ein Luxus. Jedoch würden wir allen empfehlen zu versuchen eine entsprechende Lösung zu finden.

Neben der Supervision hatten wir zudem stets die Visitenkarten eines Seelsorgetelefons und dazugehöriger Sprechstunde zur Hand. In den meisten Kreisen und Städten findet sich ein entsprechendes persönliches oder zumindest telefonisches Angebot durch öffentlich geförderte Sozialträger. Dies kann bereits ausreichend sein für eine erste Versorgung von Spontanhelfenden. Zugleich sollten sie durch die Schichtleitung vor Ort dafür sensibilisiert werden, dass es Menschen geben kann, die ihre Situation versuchen auszunutzen und sie deshalb stets lieber auf das offizielle Angebot zurückgreifen sollten.

Im Kapitel der Abwicklungen verweisen wir zudem auf die wichtige Rolle von Gesprächskreisen in der Nachbereitung.

Unabhängig davon sollten sich Teams, wenn keine Supervision vor Ort sein kann, zumindest kleine Rituale und Routinen zur Reflexion, beispielsweise zu Schichtende, geben und diese nicht aufgrund dessen, dass die Kernaufgaben einem immer wichtiger erscheinen oder man lieber 5 Minuten früher heimgehen kann, streichen. Mögliche Fragen wären:

- Sind wir wertschätzend und respektvoll miteinander umgegangen?
- Wenn ja, woran machen wir dies fest? Was haben wir beobachtet?
- Wenn nein, woran machen wir dies fest? Was haben wir beobachtet?
- Was würden wir uns deshalb künftig wünschen?

# 10. Phasen der Spontanhilfe

**U**m Teamdynamik vor Ort und von Spontanhelfenden zu verstehen, ist aus unserer Sicht das Modelle der fünf Teamphasen von B.W.Tuckman zu begreifen.

Denn das Besondere in Situationen der Spontanhilfe, mit Schichtmodellen z.B. à 2 Stunden, ist, dass mit dem Beginn jeder einzelnen Schicht, dieser Kreislauf von vorne beginnt. Eine Ausnahme stellt nur das Team in der Zentrale dar, dass man versuchen sollte, so personell statisch wie möglich in den leitenden Funktionen zu halten. Aber auch dieses Team durchläuft insgesamt diesen Prozess und er beginnt jedes Mal wieder von neuem, wenn es im Kernteam der Zentrale personelle Wechsel gibt.

Versteht man jedoch, dass im Grunde mehrmals am Tag Teams miteinander arbeiten, die stets bei Null beginnen, begreift man aus unserer Sicht besser, warum es ein schlankes Regelwerk und optische Klarheiten braucht. Die fünf Phasen, welche für ein Team sehr anstrengend sind, müssen in einem Eiltempo hingelegt werden. Dies ist bereits sehr aufmerksamkeits- und kraftbindend. Ohne eine Schichtleitung, die diesen Prozess kennt und Orientierung darin bietet, wäre spätestens ab dem dritten Tag auch für Spontanhelfende die Situation in einem Mae unübersichtlich, chaotisch und kraftraubend, dass sie dies zwar zu Beginn in den ersten Stunden des Spontanhilfeeinsatzes hinnehmen konnten, nun aber nicht mehr dulden könnten. Die Konsequenz wären wieder nicht steuerbare Parallelstrukturen und der Verlust von Einsatzkraft.

Eine Besonderheit aus unserer Sicht in der Spontanhilfesituation innerhalb des fünfphasigen Modells ist, dass Aufgaben und Rollen zu Beginn selbst gesucht werden. Dies bietet deutlich mehr Konfliktpotenzial für Phase 2 als in Teams mit klaren Aufgaben- und Rollenprofilen, wo die Be-

rührungen und Konkurrenzen nicht so stark sein müssen. Zugleich bietet die Flexibilität sich Tätigkeiten und Rollen selbst zu suchen und eben auch unkompliziert zu wechseln, nachdem sie getestet wurden, ein sehr probates Mittel Konflikte schnell und unkompliziert beizulegen.

Außerdem ungewöhnlich in der Spontanhilfesituation ist, dass der Verlust von Teammitgliedern, welche sich partout nicht mit den Entwicklungen, dem Team und den Gegebenheiten anfreunden können und deshalb die Spontanhilfe niederlegen, in Gesamtbetrachtung egal ist.

In der Phase treffen sich die Teammitglieder und machen sich mit ihren Rollen und Verantwortlichkeiten vertraut. Es besteht in der Regel ein hoher Respekt und ein großer Sicherheitsabstand gegenüber der Gruppe und das Team ist noch nicht leistungsstark

### Forming



### Storming



Der Sicherheitsabstand wird durch die ersten Teammitglieder reduziert. Die Gründe liegen meistens in unterschiedlichen Persönlichkeiten, Fähigkeiten oder Erfahrungen. Als Folge geht die Leistung nach unten und Konflikte entstehen

Die Teammitglieder stimmen Arbeitsgewohnheiten und Verhaltensweisen aufeinander ab, Grundregeln werden definiert und festgelegt. Das Vertrauen im Team wächst. Wird das „Norming“ falsch ausgeführt, kann sich die „Storming“-Phase zu einem Schmelbrand entwickeln, der das ganze Team vergiften kann

### Norming



### Performing



Das Team arbeitet als eine gut organisierte Einheit. Die Teamleistung ist auf einem optimalen Niveau. Jedes Team wäre gerne sofort in dieser Phase; allerdings gibt es keinen direkten Zugang dazu, da es nicht möglich ist, die vorausgegangenen Phasen zu überspringen

Die Arbeit ist erledigt und das Team löst sich auf

### Adjourning



Es sollte sich selbstverständlich nur um Einzelpersonen und nicht um das gesamte Team handeln. Jedoch lassen sich Einzelpersonen aufgrund der schier Masse der Hilfebegeisterten schlichtweg unkompliziert ersetzen und da die Arbeitszyklen sehr kurzfristig angesetzt sind, kann es keine scheinbar unersetzbaren Personen geben. Gegenüber der Einzelperson, die enttäuscht geht und sicherlich schlecht über ihr Erlebnis erzählen wird, stehen dann jedoch immer noch eine Überzahl an Spontanhelfenden, welche das berauschende Erfolgserlebnis haben, dass es innerhalb kürzester Zeit gelingen kann, voll funktionsfähige und harmonische Teams aufzubauen. Diese werden gerne als Helferinnen und Helfer wiederkommen und werden als positive Botschafterinnen und Botschafter für Spontanhilfe auftreten.

# Material

**H**elferinnen und Helfer brauchen selbstverständlich Material um zu arbeiten. In diesem Kapitel zeigen wir auf, was aus unserer Sicht zur Grundausrüstung jeder Einheit zunächst einmal angesetzt sein sollte (reduzieren oder wenn möglich erweitern kann man stets im Moment des Einsatzes immer noch), was bei der Lagerung zu beachten ist und was beim Sachspendenmanagement zu beachten ist.

## 1. Grundausrüstung

Da wir diese Liste nicht gewichten wollten, ist sie per Zufallsgenerator sortiert worden.

- Moderationsmaterial (Edding in drei Farben, Flipchartpapier, verschiedenfarbige Post its, Kreppband)
- Barkasse mit Kassenbuch
- Diensthandy mit geladener SIM-Karte, Ersatzguthaben und Ladegerät
- Internet (Wie kann es ermöglicht werden? Braucht es Router, Repeater, Kabel? Eine kleine Aus-

wahl sollte bereitliegen)

- Pinnwand oder leere weiße Wand eines Gebäudes, die gut beklebbar ist
- Kaffeepulver, Kaffeefilter und Kaffeemaschine
- Ordner zum Abheften von Unterlagen, inklusive Register und einer gewissen Anzahl Klarsichtfolie

- Briefumschläge groß und klein
- Druckgerät
- Stifte und Notizblöcke
- Biertischgarnituren
- Laptop mit Ladegerät und Bildschirme
- Ggf. Tickets für den ÖPNV oder Taxigutscheine
- Ggf. Funkgeräte und Ersatzakkus
- Medizinisches Material in Form eines Notfallkoffers mit Verbandsmaterial, Pflaster, Desinfektionsmittel etc. sowie ein leichtes, nicht verschreibungspflichtiges Schmerzmittel gegen Kopfschmerzen u.ä.
- Schokolade und Müsliriegel
- Wasserkocher
- Pappbecher
- Teebeutel
- Heizlüfter
- Ventilator
- Schlafsack
- Gummistiefel
- Desinfektionsmittel für Flächen und für Situationen nach/anstatt dem Händewaschen
- Werkzeugkiste mit einer kleinen Grundausstattung an Schraubenziehern (schlitz und Kreuz), Hammer, Zange, Draht, Schere, Seitenschneider etc.
- Laminiergerät
- Verlängerungskabel und Mehrfachstecker mit An- und Ausschalter (am besten für den Außenbereich geeignet)
- Fahrradschlösser, um Gegenstände fest zu machen
- Westen
- Radio und/oder Lautsprecher für Musik
- Taschenlampen und simple Steh- oder Hängelampen (akkubetrieben)

## 2. Spendenmanagement



**D**as Wichtigste beim Spendenmanagement ist aus unserer Sicht, so viel wie nötig und so wenig wie möglich einzulagern. Zudem sollte aus unserer Sicht der Spendenmittelbestand zentral gemanagt werden. Unserer Erfahrung nach wird der Aufwand, der darin besteht, Spenden gut zu lagern, zu verwalten und zu überblicken deutlich unterschätzt. Selbst in einer Stadt wie München haben wir erlebt, dass es leichter und zeitsparender ist ein Großlager zu verwalten und regelmäßig Sachmittel zu verteilen, um an Standorten nur kleine Lagerflächen für die Grundausstattung und Verbrauchsmaterial bereitzuhalten, als das Lagerma-

nagement jeweils komplett in eine örtliche Verwaltung zu geben. Nach unserer Erfahrung verstopfen nicht gebrauchte oder vorübergehend abgeladene Sachspenden Fluchtwege, gehen kaputt und werden schlecht durch unsachgemäße Lagerung und entsteht regelmäßig Über- und Unterdeckung von Material, weil sich ein Ausgleich kaum mehr organisieren lässt. Auch für Spenderinnen und Spender ist es leichter Sachmittel zentral abzugeben und einen netten Empfang von Menschen zu haben, die dafür Zeit haben, sie als Spenderinnen und Spender wertzuschätzen. Wenn sie bei der Abgabe ein geordnetes Lager sehen und erleben, und ihre Sachen gewertschätzt erleben, kommen sie gewiss nochmal und bringen weiteres Material vorbei.

### Lastenregalsystem und Kisten

Das Lager sollte möglichst witterungsfest gestaltet sein. Es empfiehlt sich ein Lastenregalsystem (häufig findet man so etwas Gebraucht über Secondhand Plattformen wie eBay Kleinanzeigen günstig und wenn man erklärt wofür man es benötigt oft sogar kostenlos) zur Lagerung, das selbst bereits recht stabil steht. Beim Aufstellen ist dennoch darauf zu achten, dass die Regale nicht umfallen können und möglichst wenige Personen unmittelbar an den Regalen vorbeigehen. Schiefe Regale sollten dringend aus Sicherheitsgründen ausgeglichen und ansonsten abgebaut werden

Diese Regale sollten nach Möglichkeit nur so hoch befüllt werden, wie sie ohne Tritthilfe bedienbar sind. Aus Gründen der Stabilität, sollten Regale von unten nach oben befüllt werden, auch wenn das bedeutet, dass man sich viel bücken muss.

Regale sollten jeweils ein eigenes Thema haben (Elektro, Lebensmittel, Baby, Arbeitsschutz und Werkzeug, etc.). Darin sollte nach Möglichkeit alles in möglichst gleichgroßen Kisten organisiert werden. Hierbei sollte es sich nach Möglichkeit um wasserfeste Kisten (keine Pappe) handeln, die mit einem Deckel verschließbar sind. Der häufigste Grund, warum uns Ma-

terial kaputt ging, war, dass die Lagerung ermöglichte Feuchtigkeit aufzusaugen.

Sowohl Kisten als auch Regale sind deutlich mit Schildern zu beschriften.

Zusätzlich sollte bei der Lagerung von Beginn an Mause- und Ungezieferfallen aufgestellt werden. Überall wo Lebensmittel, Drogeriewaren und Textilien einlagern sind unliebsame Gäste nur eine Frage der Zeit in improvisierten Lagersituationen.

Stellen Sie am Eingang des Lagers einen Tisch als Service Desk auf, um hier den Kontakt mit anderen Menschen zu organisieren und zu garantieren, dass niemand einfach so in Ihr Lager laufen kann.

Achten Sie zudem auf ausreichend Leuchtmittel und ggf. entsprechender Verkabelung beim Aufstellen der Regale.

### Was soll eingelagert werden?

Es ist stets zu überprüfen, was wirklich eingelagert werden sollte und bereitgehalten werden sollte und was nicht. So schwer es fällt, ist es manchmal angemessen auch Spenden abzulehnen. Zerbrechliches Geschirr ist vielleicht wirklich nicht das, was man akut gebrauchen kann. Geben Sie enttäuschten Spenderinnen und Spendern auf den Weg „Wir möchten es nicht am Ende unbenutzt wegwerfen. Dafür ist es doch zu schade.“ Legen Sie für solche Fälle eine Liste im Übergabeordner an, auf der die Kontaktdaten der Person und was sie spenden wollte, hinterlegt sind. Sollte das Material später doch gebraucht werden, können Sie gezielt auf diese Person zugehen.

Auf jeden Fall eingelagert werden sollte Material des unmittelbaren Verbrauchs. Hierzu gehören Nahrungsmittel und laufend benötigtes Arbeitsmaterial. Fragen Sie sich zudem regelmäßig, ob es lagerfähigere Alternativen zu bestimmten Materialien gibt.

Außerdem sollten Sie leere Kisten bereithalten, um Material vom Lager zum Standort zu transportieren.

### Übersicht und Bestandsmengen

Mit der Zeit finden Sie heraus, wie viel von was täglich benötigt und verbraucht wird. In den ersten Tagen kann nur rein nach Schätzung gearbeitet werden.

Führen Sie gemeinsam mit dem Büroteam Verbrauchslisten, um den täglichen und mittelfristigen Bedarf abzuschätzen. Legen Sie „Normalwerte“ in Form einer Spanne für die Sachmittel fest.

Sie sollten nun täglich den Bestand überprüfen und gezielt Spendenaufträge zur Befüllung Ihrer Spendenbestände ein- bis zweimal täglich verfassen. Das Onlineteam sollte Material, das laufend benötigt wird als konstanten Spendenauftrag auf die Webseite setzen.

Legen Sie für sich gemeinsam mit dem Büroteam Listen an, in der Sie weiterhin den täglichen Verbrauch erfassen. Schauen Sie an Randzeit täglich kritisch auf den Verbrauch und fragen Sie sich, ob die von Ihnen angesetzten Normalwerte ggf. zu hoch oder zu niedrig sind, bestimmte Artikel aus dem Lager entfernt werden können oder neu eingelagert werden müssen.

## 3. Material nach Zielgruppen

Immer wieder fiel uns auf, dass sowohl in offiziellen Abläufen als auch bei Helferinnen und Helfern beim zur Verfügung gestellten Material die Zielgruppe, die es nutzen soll, aus dem Blick gerät, frei nach dem Motto: Hauptsache wir haben was.

Doch gerade wenn man effizient in der Beschaffung und im Verbrauch sein möchte, sollte man überlegen, was die Personen vor Ort benötigen.

### Wer nutzt die Mittel und was haben diese Personen für eine Lebenssituation?



So gab es beispielsweise regelmäßig Handschuhe nur in großen Größen, da bei offiziellen Hilfskräften der Anteil der Männer deutlich überwog. Unsere Helferinnen und Helfer zeichneten sich jedoch durch einen Frauenanteil von vermutlich 70% aus. Um Arbeitsfähigkeit zu gewähr-

leisten brauchten wir vor allem große Mengen an Handschuhen in Größen S und XS.

Ebenso fiel uns auf, dass zwar Carepakete nach vorgegebenen Inhalten zusammengestellt wurden. Die Erstversorgung orientierte sich häufig am durchschnittlichen Mann. Vergessen wurden dabei Dinge für besondere Zielgruppen, die aber dringend im ersten Moment zur Verfügung stehen sollten, wenn man diesen Menschen eine würdige Beherbergung ermöglichen möchte. Unter anderem gab es nur aufgrund des Wirkens von Spontanhelfern und Spontanhelferinnen ab der ersten Station in großen Mengen Damenhygieneprodukte und Windeln für inkontinente Personen.

### Kultursensibilität

Dabei sind kulturelle Besonderheiten der Zielgruppe zu berücksichtigen. Auch hier zeichnete sich ab, dass Spontanhelfende einen besseren Blick dafür haben, ob Material nicht benötigt wird, oder ob es aufgrund kultureller Besonderheiten nicht angenommen wird.

So haben wir die Artikel für Damenhygiene in diskreten blickdichten Papiertüten verpackt und Frauen gezielt gegeben. Wenn Sie diese heute nicht brauchten, dann doch mit hoher Wahrscheinlichkeit innerhalb der nächsten Tage. Beinhaltet waren in der Tüte Binden in zwei verschiedenen Größen, um sicherzugehen, dass die Frauen das Produkt auch gebrauchen konnten. Zudem wählten wir Binden, da sie nicht so erklärungsbedürftig und teuer waren wie Menstruationstassen und entschieden uns auch gegen Tampons, da diese zum einen nicht jede Frau verträgt und zum anderen in manchen Kulturkreisen auf Vorbehalte stoßen.

Auch bei Lebensmitteln zeichnete sich ab, dass Kultursensibilität dazu führte, dass Lebensmittel besser angenommen würden und sogar eine bessere Lieferbarkeit gewährleistet werden konnte. Viele Menschen, die bei uns ankamen, kannten geläufige Verpackungen nicht und konnten aufgrund der Beschriftung in deutscher und europäischer Sprachen, nicht erraten, was sich dahinter verbarg. Die Konsequenz war, dass diese abgepackten Lebensmittel nicht angenommen wurden. Ebenso waren manche Lebensmittel wie Knäckebrötchen für die Personen völlig unbekannt

und wurden deshalb ebenfalls nicht angenommen. Eine Person von den Spontanhelfenden ging deshalb auf den Markt und schaute nach, welche Lebensmittel aus diesen Kulturkreisen, trocken, nahrhaft und leicht lagerbar waren. Es stellte sich heraus, dass getrocknete Datteln und Feigen in kleinen Gebinden und großen Mengen zu günstigen Konditionen erhältlich waren. Damit war ein Ersatzprodukt gefunden, was den Vorgaben entsprach und zugleich von der Zielgruppe gut angenommen wurde.

Selbstverständlich ist nicht jede Hilfe eine für Flüchtlinge. Dennoch lohnt sich aus unserer Sicht der Blick über den kulturellen Tellerrand, wenn man das wirklich befolgen möchte, warum man begonnen hat zu helfen: Menschen helfen.

## 4. Die Kleiderkammer vor Ort

**D**ie Kleiderkammer ist eine besondere Lagersituation. Hier wird bereitgehalten was Menschen eventuell als Wechselbekleidung benötigen. Zugleich drücken wir uns selbst nach Außen durch Bekleidung aus und erfahren unterschiedlich respektvolle Behandlung. Zugleich werden wir uns mit dem Provisorium Kleiderkammer kaum individuell und stilvoll bekleiden können.

Kleiderkammern arten unserer Erfahrung nach auch schnell in Chaos aus. Sie sind Orte an denen Menschen außerdem Bevorzugung, Ungleichheit und Zank schnell ausbricht.

Es ist deshalb ein Ort, der Würde und Normalität vermitteln sollte. Zum anderen sollte es ein Ort sein, an dem nicht dauerhaft Helferinnen- und Helferressource in Form von Ordnung halten gebunden sein sollten. Her-

umliegende Bekleidung muss nämlich aufgeräumt werden, um das Brandrisiko zu minimieren.

Wir empfehlen deshalb zu Beginn der Kleiderkammer die Regel klar zu machen. Darf in der Kleiderkammer ersetzt werden, was nicht mehr zu gebrauchen ist (durchgelaufene Schuhe) bzw. genommen werden, was nicht vorhanden ist (Winterjacke)? Oder darf jede Person sich 3 Teile aussuchen, egal was und unabhängig davon ob es notwendig ist?

Lassen Sie nur eine begrenzte Anzahl an Personen in die Kleiderkammer, um eine Übersichtlichkeit zu garantieren. Legen Sie nicht alles aus, was Sie haben. Legen Sie nur so viel aus, wie es eine gute Auswahl für den Personenkreis darstellt. Trennen Sie die Kleiderkammern von Männern, Frauen und Kindern bzw. machen Sie thematische Öffnungszeiten. Stellen Sie einen Spiegel und einen Stuhl zum Anprobieren bereit. Vielleicht kann sogar eine provisorische Umkleide gebaut werden. Je hochwertiger Sie die Kleiderkammer präsentieren, desto achtvoller werden die Menschen mit den Artikeln umgehen. Und vor allem, geben Sie Ihnen ein Gefühl zurück nicht nur Bittstellerin oder Bittsteller zu sein, sondern auch ein bisschen Entscheidungsfreiheit zu haben.

## 5. Leihen statt Besitzen

**Ü**berlegen Sie regelmäßig, ob Gegenstände des Gebrauchs wirklich Eigentum der Spontanhilfe sein müssen. Jeder Artikel der gekauft und gespendet wird, der nicht verbraucht wird, muss auch nach der Hilfe einer Verwendung zugeführt werden oder weggeworfen werden.

Deutlich entspannter ist es an dieser Stelle Gegenstände zu leihen.

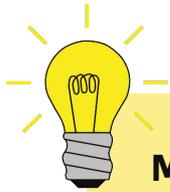
Was benötigen Sie was leicht geliehen werden kann?

Wir benötigten beispielsweise an Orten der Lebensmittelausgabe Kühlschränke, um die Lebensmittelausgabe durchführen zu dürfen. Dies war eine (verständliche und akzeptierte) Maßgabe des Gesundheitsamtes. Anstatt also Spendenaufrufe für Kühlschränke zu machen oder welche zu kaufen, gingen wir auf die für CSR verantwortliche Person eines nahe gelegenen Unternehmens mit großer Kantine zu und fragten, ob wir uns von den vermutlich zahlreich vorhandenen Kühlschränken, ein oder mehrere leihen durften. Die Leihobjekte wurden mit Aufklebern deutlich gekennzeichnet und gingen nach dem Spontanhilfeeinsatz zum Besitzer zurück.

Manche Artikel lassen sich gegen Pfand leihen. So bestanden Großteile unserer Lager aus Pfandkisten. Gegen 5€ Gebühr konnten diese entliehen werden. Für jede Kiste, die wir zurückbrachten, erhielten wir dieses Pfand zurück.

Selbstverständlich geht auch einmal etwas kaputt oder verloren. Um diese Leihobjekte zu ersetzen, können Sie (sofern die finanziellen Mittel nicht vorhanden sind) dann immer noch gezielte Geldspendenaufrufe starten. Diese haben hohe Erfolgsaussichten aufgrund der Konkretheit und der Solidarität der Bevölkerung, dass niemand möchte, dass jemand der geholfen

hat einen Schaden ersetzen muss, nur weil er bzw. sie geholfen hat. (Abgesehen hiervon gilt aber auch an dieser Stelle, was Sie im Kapitel der Definition der Spontanhilfe als Verwaltungshelferinnen und -helfer lesen können). Tatsächlich ist aber dieser Aufwand, Kaputt- oder Verlorengegangenes zu ersetzen, deutlich geringer und effizienter, als vieles von Beginn an besitzen zu wollen.



### Merkbox

Sofern Sie dieses Buch in Vorbereitung und nicht im Einsatz lesen, stoßen Sie Prozesse an, um zu erfassen, welche Ressourcen in Ihrer Stadt vorhanden sind und legen Sie entsprechende Listen an. Welche Ansprechpersonen und -organisationen haben Sie vor Ort, die hilfreich sind? Gibt es einen Gartenteichbetrieb, der Pumpen verleihen könnte? Gibt es eine Veranstaltungsagentur die Stromgeneratoren bereit hält? Gibt es einen Biergarten der Biertischgarnituren leihen könnte? Gibt es Unternehmen (mit Kantine), die Druckgeräte (und Küchengeräte) zur Verfügung stellen können? Haben die Pfadfinder vielleicht ein Zeltlager?

Selbiges gilt aber auch für Verbrauchsmaterial: Welches Unternehmen hat als Merchandise besonders viel Kugelschreiber und Notizblöcke, die genutzt werden könnten? Wo könnte es eine größere Anzahl kostenloser Schlüsselbänder geben?

Gibt es außerdem Spezialdienstleister oder politische Gruppen die sinnvolle Spezialdienstleistungen anbieten? Wir haben beispielweise eine politische Gruppe angesprochen, die sich für kostenfreies WLAN überall einsetzt und dazu öffentliche Hotspots errichtet. Diese Gruppe hat uns an allen Standorten eine gute und belastbare Internetverbindung aufgebaut.

# Kommunikation mit der Öffentlichkeit

**W**ir denken, gerade im Bereich der Kommunikation liegt bei Spontanhilfe eine große Stärke, die auch von offiziellen Instanzen genutzt werden kann, wenn sie geschickt sind. Doch ob sie dies tun, liegt nur insoweit in der Hand der Spontanhelfenden, wie sie es anbieten können, zusammenzuarbeiten und zu unterstützen. Die schier unzählige Zahl an potenziellen Helferinnen und Helfer, von welchen ein großer Teil auch im beruflichen Alltag mit Social Media, Presse oder an anderen kommunikativen Schnittstellen arbeitet, bietet jedenfalls eine hohe Chance schnell eine professionelle Kommunikationsarbeit zu leisten.

## 1. Ausstattung und Sicherheitskonzept

**G**rundsätzlich kann die Kommunikation sofern sie im Internet tätig ist von überall arbeiten. Für die Vor-Ort-Information ist natürlich eine Präsenz vor Ort erforderlich.

Egal ob online oder live, sollte eine mit einer Leitung besetzte Zentrale der Kommunikation auch in der Einsatzzentrale verankert sein, um Missverständnisse aufgrund eines zwischengeschalteten Kommunikationsmittels bei den wesentlichen Aspekten der Gesamtkommunikation zu unterbinden und schnelles Agieren möglich zu machen falls erforderlich.

Die Kommunikation sollte deshalb mindestens einen, jedoch bessere mehrere Arbeitslaptops haben sowie eine Druckstation haben.

Insbesondere für die Kommunikationsarbeit ist eine stabile Internetleitung erforderlich.

Anschließend wurden Listen mit Accounts und Zugängen angelegt. Schlüssel hierzu war die Funktionsmailadresse, die künftig für alles eingesetzt wurde. Die Liste war nur für die Leitung der Kommunikation, den Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin sowie die Gesamtkoordination zugänglich. Mindestens einmal täglich wurden die Passwörter geändert. Die besagten Personen sollten diese Liste als Mail zur Aktualisierung erhalten. Zusätzlich sollte sie ausgedruckt in der Barkasse hinterlegt werden, die gedruckte Version des Vortages sollte sofort geshreddert werden.

### Die Tabelle umfasste folgende Inhalte

- Account (Twitter, GMail, Doodle,...)
- Benutzername
- Ggf. Mailadresse
- Evtl. darüber hinaus erforderliche Informationen (Sicherheitsfragen)
- Passwort
- Passwort zuletzt geändert am
- Passwort zuletzt geändert von

Auf diese Weise konnten Zugänge, da wo Weitergabe mit Passwort erforderlich, an eine hohe Anzahl von Personen, auch Personen, welche nicht vor Ort waren, weitergegeben werden.

## 2. Helferinnen und Helfer für Vor-Ort-Information

**D**ie Information vor Ort sollte regelmäßig zu aktualisierende Plakate mit den wichtigsten Inhalten aufstellen. Zusätzlich sollte die Vor-Ort-Information mit möglichst statischen Informationen in Form von Handblättern ausgestattet werden.

Hierzu zählt:

- Ein Informationsblatt mit Verweis zur Webseite und den aktuell gehaltenen Kanälen sowie einer Schritt-für-Schritt-Anleitung wie man sich in den Schichtplan einträgt
- Ein Informationsblatt zu Sach- und Geldspenden

Helferinnen und Helfer der Vor Ort Information sollten mit dem Selbstbewusstsein ausgestattet werden, vor allen Dingen geduldig und freundlich zu erläutern, was sie nicht wissen und dass das auch in Ordnung ist. Sie sollten zudem bei Presseanfragen konsequent an den Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin verweisen. Es ist darauf zu achten, dass sie nicht mehr und nicht weniger erzählen, was sich aus den Informationsblättern und dem aktuellen Aushang ableiten lässt. Auch wenn dies nach betreutem Vorlesen klingt, ist dies eine stark geforderte Aufgabe, die in dieser Form stark nachgefragt wird.

Es ist Aufgabe des Teams der Einsatzzentrale sich mit der Leitung der Vor Ort Information abzustimmen, ob die Handreichungen ausreichend sind oder ergänzt werden sollten. Die Handreichungen sowie was auf dem aktuellen Plakat zu lesen ist, wird vom Büroteam an die Standorte durchge-

geben. Da selten jemand am Standort ist, der bzw. die die Vor Ort Informationshelferinnen und -helfer umfassender briefen kann, als auf diesen Mitteln beschrieben, ist es wichtig, dass diese Helferinnen und Helfer nicht mehr erzählen und versprechen, als dieses Material vermittelt und zugleich das Material ausreicht, um diese Aufgabe autodidaktisch zu erfüllen.



### 3. Social Media

**S**ocial Media ist das wirkungsmächtigste Tool im Kontext der Spontanhilfe. Deshalb ist die Kanalauswahl sorgsam zu treffen.

Auch hier gilt die Regel: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Je mehr Kommunikationskanäle eröffnet werden, desto mehr Kanäle sind zu betreuen und desto höher das Aufgabenvolumen. Zugleich sollten alle Kanäle abgedeckt sein, die die Personen, die helfen oder sich informieren wollen auch nutzen. Es gibt viele Social Media Tools im Internet. Dennoch sind nur wenige von einer kritischen Masse in Benutzung. Als wir aktiv waren, waren dies Twitter und Facebook. Social Media die vielleicht leichter in der Handhabung sind, einen deutschen Server oder andere Vorteile haben, allerdings noch kaum jemand nutzt, werden ihnen in dieser Situation, in der sie eine gewisse Masse erreichen müssen, nicht weiterhelfen.

Darüber hinaus kann es vereinzelt Tools geben, die sich als sehr hilfreich erweisen können für Spezialaufgaben. In unserem Fall organisierten wir unsere Schichtpläne mit Doodle. In dieser speziellen Form lässt sich ein Strom an Helfenden auf das Tool leiten, da es keine bereits gesellschaftlich etablierten Alternativen gibt. Dies gelingt aber nur, wenn dieses Tool auf gängigen Social Media beworben und kommuniziert wird.

Auch bei Social Media gilt, was wir bei Sachspenden hinterfragt haben:

#### **Muss immer ein eigener Kanal aufgebaut werden?**

Bei Twitter mussten wir beispielsweise einen eigenen Kanal mit eigener Followerschaft aufbauen. Dies ist immer mit einem hohen Initialaufwand verbunden und der Schwierigkeit eine ausreichende erste Grundaufmerksamkeit zu generieren und eine kritische Masse zu erreichen.

Wir haben uns deshalb entschlossen bei Facebook den Kanal eines Vereins zu entleihen. In unserem Falls hatte „München ist bunt“, ein Verein für ein vielfältiges München, bereits eine Reichweite von 4000 Fans. Zeitweise gingen die Zahlen dann auf knapp 20.000 Fans nach oben. Nach dem Spontanhilfeinsatz verblieben immerhin noch gut 10.000 Fans. Innerhalb von 14 Tagen hatte also der Verein seine dauerhafte Reichweite qualitativ tatsächlich interessierter Fans verdoppelt.

Der Verein genoss darüber hinaus als Zusammenschluss vieler gemeinnütziger Organisationen, großer wie kleiner, eine hohe Akzeptanz und Bekanntheit in der Bevölkerung. Zudem war bekannt, dass seine Vorsitzende im Büro der Bürgermeisterin arbeitete. Damit erfuhr der Kanal von anderen Akteuren als auch der Presse einen hohen Vertrauensvorschuss, was die Validität der Inhalte betraf.

Aus unserer Sicht ist diese Vorgehensweise empfehlenswert. Wir denken jedoch, dass es wichtig war, dass die Spontanhilfe einen eigenen Kanal neben den Akteuren wie Polizei, Regierung von Oberbayern, Kommune, Feuerwehr, medizinischer Dienst u.a. hatte. Zum einen behalten so die Nachrichten dieser Organisationen mehr Gewicht und direktiven Charakter. Zum anderen denken wir aber auch, ist es entscheidend, dass ein gewisser Anteil Spontanhelfender skeptisch über die Leistung der offiziellen Akteure ist und genau deshalb als Spontanhelfender tätig ist. Für diese Personen ist eine Trennung wichtig. Aus unserer Sicht ist sie außerdem wichtig um auch eine klare Aufgabentrennung zu haben, hinsichtlich dessen, was Spontanhelferinnen und -helfer nicht tun sollen. Sie übernehmen keine Aufgaben der Polizei beispielsweise Platzverweise, oder der Feuerwehr beispielsweise Beurteilung der Brandschutzlage, oder eines medizinischen Dienstes, beispielsweise Vergabe von Medikamenten. Damit Spontanhelferinnen und -helfer sich solche Tätigkeiten auch nicht anmaßen, sollten die Kanäle getrennt bleiben.

### Der gute Post

Wir haben vieles ausprobiert und dabei einiges gelernt. Das wohl Wichtigste ist: Ein Post lässt sich nicht zurückholen. Einmal geschrieben verfestigt er sich und kann von manchen Menschen als aktuelle Meldung aufgenommen werden, obwohl er schon längst ungültig ist.

Wichtig war es deshalb Posts mit Ablaufdatum zu versehen. Dadurch war sichergestellt, dass Personen, welche den Post erst drei Tage später lasen, wussten, dass dieser ungültig ist. Zudem gab es auch Menschen, die sich regelmäßig informieren wollten Sicherheit, nichts zu verpassen, wenn sie eine gewisse Zeit sich auf Familie oder Arbeit konzentrierten, was deutlich die Aggressivität der Kommentierenden reduzierte, wenn es eine gewisse Zeit lang keine Neuigkeiten gab.

Eine weitere Erkenntnis: Posts sollten nur aktuelle und akute Informationen weitergeben. Statische oder langandauernde Informationen sollten auf der Webseite hinterlegt werden. Posts ohne Ablaufdatum können dann z.B. darauf verweisen, dass die aktuell gefragten Sachspendenaufrufe der verlinkten Webseite zu entnehmen sind.

Zudem stellte sich schnell heraus, dass Bildern mehr Glaubwürdigkeit beigemessen wird als Texten. Deshalb sollte immer überlegt werden, wie Bilder helfen können, die Validität einer Nachricht zu steigern. Beispielsweise hatten wir zeitweise das sogenannte „Kinderwagenproblem“. Helferinnen und Helfer posteten in Gruppen Bilder und Aufrufe Kinderwägen zu spenden und an den Hauptbahnhof zu bringen, da zahlreiche Personen mit Kindern ankamen, die sie tragen mussten. Was bereits diese Helferinnen und Helfer am Beginn des Ankommensmanagements nicht mehr sahen, was, dass nach 10 Metern durch die Halle etwas 50 Stufen zum Vorplatz kamen, wo die angekommenen in Busse stiegen in welchen sie keine Kinderwägen mitnehmen durften. Sämtliche Versuche diesem Gerücht beizukommen halfen lange nicht und es türmte sich der Kinderwagenmüll. Erst als wir ein Foto der Stufen und der Busse posteten hatte

unser Aufruf, keine Kinderwägen an den Hauptbahnhof zu bringen, Erfolg. Erklären Sie also Hintergründe und nutzen Sie Fotos um falschen Gerüchten beizukommen.

### Trolle für sich nutzen

Wie könnte es anders sein, hatten auch wir Probleme mit Trollen. Personen, die im Internet versucht gezielt gegen uns zu arbeiten und teils völlig falsche Informationen posteten.

Wir hatten das Glück, dass das Kommunikationsteam von einem sehr findigen Journalisten geleitet wurde, der einmal persönlich in einem Social Media von einem Troll angegangen wurde. Er machte die Person ausfindig und rief ihn an um ihn zur Rede zu stellen. Der Troll am anderen Ende der Leitung war fassungslos, dass seine anonyme Fassade nicht wirkte. Besagter Journalist unterhielt sich mit ihm und fragte ihn, warum er so wütend sei, was ihn so beschäftige, dass er so viel Zeit zum trollen aufwendete. Der Troll antwortete damit, dass ihn seit langem eine nicht ganz so einfache Frage im Rahmen unseres Szenarios beschäftigte, die ihm jedoch niemand beantworten könne. Der Journalist antwortete: „Das ist doch super spannend. Sobald Du die Antwort hast, melde Dich bei mir, wir verbreiten sie, meinen Kontakt hast Du ja jetzt.“

Daraus entstand eine belastbare Kooperation. Besagter Troll sowie drei weitere Trolle wurden von uns mit validen Informationen versorgt und sie trugen sie mit der Vehemenz eines Trolls ins Internet und hielten uns so andere Trolle fern. Sie erstellten basierend auf den Kommentarspalten und Foren ein ausgesprochen umfangreiches FAQ und recherchierten die Antworten zu den Fragen, wo wir auch nicht weiter wussten. Dieses umfangreiche FAQ stellten wir zum einen auf die Webseite, zum anderen erleichterte es die persönliche Betreuung, des Emailaufkommens im Posteingang, da nun zahlreiche Textbausteine zur Verfügung standen.

Wir erleben regelmäßig wie diese Lösung auf Konferenzen und Tagungen die Zuhörerinnen und Zuhörer verblüfft. Eben auch das ist Spontanhilfe. An der ein oder anderen Stelle einen echten beruflichen Experten oder eine Expertin zu haben, der bzw. die einen genialen Einfall in die Tat umsetzt. Es hätte auch nicht funktionieren können, ein Versuch war es wert. Es ist aber aus unserer Sicht ein gelungenes Beispiel dafür, dass wenn wir beginnen uns für den Menschen und sein persönliches Motiv zu interessieren, wir statt Störerinnen und Störer emotional höchst motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Spontanhilfe finden können mit großen zeitlichen Ressourcen und eventuell sogar 100km von unserem Einsatzort entfernt.

### Gute Laune verbreiten

Wichtigste Aufgabe in Social Media ist aber vor allem gute Laune zu verbreiten und menschliche Seiten zu zeigen. Ob es die Kollegin in der Buszentrale ist, die heute im Schlafsack neben dem Drucker kumpiert, weil sie in Einsatz den letzten Zug verpasst hat und den verbalen Support der Followerschaft braucht oder dass bereits eine Stunde nach dem Post, dass man innerhalb von 4 Stunden 1000 Schlafsäcke, das Ziel übererfüllt ist – Spontanhilfe produziert am laufenden Band die kleinen und schönen Geschichten des menschlichen Miteinanders, des Erfolgs, der Momente zum Weinen vor Rührung und des miteinander Lachens. Diese gilt es einzufangen und zu zeigen – denn auch in großen Szenarien geht es immer in kleinen Schritten voran.

### 4. Persönliche Ansprache & Avatar

**S**o wichtig wie es ist die Helferinnen und Helfer persönlich anzusprechen und zu betreuen, ist es generell, der Bevölkerung eine individuelle Ansprache zu ermöglichen, um aus Menschen, die sich nur informieren wollen, Helferinnen und Helfer oder Spenderinnen und Spender zu machen. Dazu gehört gewiss die gegenüber dem Gesamtgeschehen entschleunigte Betreuung an der Vor Ort Information. Hierzu gehört aber auch die persönliche Betreuung für jene, die zuhause sind und denen Social Media nicht reicht.

In Zeiten in denen Nachrichten sich teilweise minütlich wandeln, glauben Menschen anderen Menschen häufig mehr, als einem Nachrichtenkanal.

Wir haben uns bewusst **gegen eine Hotline entschieden**, um das Volumen in dem wir Externe betreuen, nach der aktuellen Sachlage und vor allem der Anzahl verfügbarer Helferinnen und Helfer für die Öffentlichkeitsarbeit steuern zu können. Sollten Sie sich dennoch für eine Hotline entscheiden, sollten sie versuchen, dass sie ausreichend Helferinnen und Helfer am anderen Ende haben, die auch live abnehmen können und es nicht einem Fernsehgewinnspiel gleicht ob jemand abhebt oder nicht. In jedem Fall sollte dies eine exklusive Nummer ausschließlich zu Information sein, die ausschließlich das Informationsteam betreut. Halten Sie die Telefonkanäle der Standorte und der Zentrale für Abstimmungen intern und der Akteure in jedem Falle frei!

Da wir uns lieber an der tatsächlich verfügbaren Anzahl Helferinnen und Helfer orientieren wollten, antworteten wir zum einen auf Social Media Kommentare und schrieben Emailantworten auf Emailanfragen. Dieser Schriftverkehr ist entschleunigt und ist auch nicht besetzt. Durch Textbausteine und Vorlagen kann garantiert werden, dass eine konstant stabile

und in sich nicht widersprüchliche Informationslage nach außen getragen wird. Die Helferinnen und Helfer können ohne eine ungeduldige Person in der Leitung Fragen stellen und sich rückversichern, bevor sie eine Antwort geben.

Es stellte sich heraus, dass wir rein zufällig einen **Avatar** gebaut hatten, der der Information auf dieser Weise mehr Glaubwürdigkeit verlieh. Am ersten Tag richtete ein Helfer sämtlichen Konten ein. Er hieß Julian Vogel und trug einfach überall wo ein Name gefragt war, wie zB Mailaccount oder persönlicher Facebookaccount, seinen Namen ein. Danach stieg er in einen Zug und war nie mehr gesehen. Eine Zeit lang kommunizierten wir deshalb eher ungewollt unter dem Namen Julian Vogel. Irgendwann passeten wir dies an und die Helferinnen und Helfer unterschrieben mit ihren Eigennamen. Der Effekt war jedoch, dass damit schlagartig die Glaubwürdigkeit sank. Personen, die schon mehrfach geschrieben hatten, glaubten Sarah nicht so sehr wie Julian Vogel, weil sie doch neu war. Wenn Personen zunächst eine Antwort von Max erhielten und auf eine Rückfrage eine Antwort von Daniel, da dazwischen die Schicht gewechselt hatte, wurde die Konsistenz infrage gestellt. Wenn Julian Vogel kurz hintereinander widersprüchliche Antworten gab, dann hatte die Situation sich eben geändert. Wenn Max und Daniel hintereinander widersprüchliche Informationen gaben, galten sie als inkompetent.

Die Menschen vermissten Julian Vogel und so führten wir ihn wieder ein. Schlagartig nahmen die Beschwerden ab und das Lob zu. Die Personen fühlten sich gut, weil sie individuell betreut wurden und das gesamte Team hatte mehr Spaß, da es sich mit weniger Beschwerden herumschlagen musste. Das Team Öffentlichkeitsarbeit wurde zu Team Julian Vogel. Julian Vogel wurde zelebriert und richtig zum Leben erweckt indem er beispielsweise ein Foto seines heutigen Arbeitsplatzes postete. Gemeinsam mit dem Team Öffentlichkeitsarbeit wurde er zum Superhelfer. Der, der 18 Stunden am Tag pausenlos im Einsatz für die gute Sache war und dabei stets kompetent und freundlich zu jedermann.

## 5. Webseite

**D**ie Webseite bietet die Möglichkeit all das zu kommunizieren, was sich nicht schnell ändert. Daraus ergibt sich aber auch im Wesentlichen, dass diese Webseite schlank handzuhaben ist.

Unsere Webseite umfasste deshalb eine Ausgangslage, die Benennung aller Einsatzorte mit Anfahrtsbeschreibung und Verweis auf das Schichtplantool. Darüber hinaus umfasste sie die aktuelle Sachspendenliste und den Hinweis auf das Spendenkonto. Zu guter Letzt leitete sie auf die Kanäle für aktuelle Information. Später umfasste sie zusätzlich ein äußerst umfassendes FAQ.



Wir raten davon ab die Webseite zu umfassend aufzusetzen angesichts der Kürze der Zeit. Selbstverständlich hätten auch wir gerne eine Webseite mit integriertem Schichtplansystem, einem aktiven Loginbereich und mehr gehabt. Das ist aber angesichts der Kürze der Zeit und der Angebote an Social Media weder möglich noch nötig. Das Aufsetzen einer guten Webseite erfordert auch von Profis ein hohes Maß an Zeit und zusätzliche Ressourcen. Diese sind im laufenden Betrieb der Spontanhilfe andernorts besser eingesetzt. Im Bereich der Kommunikation sollte so wenig Eigenbau wie möglich betrieben werden, denn Eigenbaulösungen sind in anderen Bereichen der konkreten Spontanhilfe schon ausreichend gefragt. Die Kommunikation sollte kein Provisorium sondern vor allem eines sein: Professionell.

Wer eine professionelle Kommunikation aufbaut, dem werden auch die meiste Glaubwürdigkeit und das meiste Vertrauen geschenkt. Und das ist zur Koordination von Spontanhilfe die wichtigste Währung.

Wichtig ist nur, regelmäßig via Social Media auf die Webseite zu verweisen. Es reicht nicht nur einmal zu posten, dass man eine Webseite hat oder sie in eine Infobox aufzunehmen. Sie sollte wie eine Visitenkarte regelmäßig wieder in Umlauf gebracht werden.

Etwa drei Monate nach Ende der Spontanhilfe haben wir die Webseite abgeschaltet, weil sie nicht mehr benötigt wurden. Die Domain behielt jedoch drei Jahre lang ein gemeinnütziger Verein, ohne sie zu nutzen. So sollte sichergestellt werden, dass Gruppen, die Schaden anrichten wollen, in unserem Falle beispielsweise rechtsradikale Netzaktivistinnen und -aktivisten, anschließend die zu dem Zeitpunkt noch bekannt Domain ihr Eigen machen konnten, um darüber eine Werbepattform für sich zu generieren.

## 6. Pressearbeit

**D**ie Arbeit der Spontanhelfenden erfordert eine gute und professionelle eigene Pressearbeit. Soviel sich Spontanhelferinnen und Spontanhelfer Mühe geben selbst aktiv zu kommunizieren, erreicht den größten Teil der Bevölkerung vor Ort und im näheren Umkreis dennoch die Informationen aus den offiziellen Nachrichtenkanälen in Form von Radio und Onlinejournalismus. Um die von Zerfaserung und Vielfalt geprägten und teils widersprüchlichen Einzelkanäle, die Spontanhelferinnen und Spontanhelfer in Einzelgruppen zu Beginn starten, zu bündeln und die Hoheit über den validen Informationsfluss zu erlangen, ist die Zusammenarbeit mit der Presse dringend erforderlich. Nur durch valide und akzeptierte Kommunikationskanäle lässt sich Spontanhilfe steuern.

### Hoheit über den Informationsfluss erlangen - Pressekonferenz

Bevor wir unsere erste Pressekonferenz abhielten bezogen Journalistinnen und Journalisten sowie Spontanhelfende Informationen über die Spontanhilfe aus einem Kanal, der ihnen persönlich beliebte. Allein 12 Facebookgruppen und drei Webseiten waren neben zahlreichen WhatsApp-Gruppen aktiv; mit dem richtigen Hashtag konnte ohnehin jede Person Informationen via Twitter streuen. Da half es erstaunlicherweise auch nicht die relevanten Akteure wie Kommune und Polizei über die korrekten Social Media Kanäle zu informieren und um einen Verweis zu bitten.

Erst mit einer Pressekonferenz gelang es wirklich, die vertrauenswürdigen Kanäle auch bei der Presse bekannt zu machen, sodass auch die diversen Pressekanäle auf die von uns betreuten Kanäle verwiesen. Durch die Vorstellung unseres Pressesprechers im Rahmen dieser Konferenz konnten die Einzelanfragen von seriösen Pressevertreterinnen und -vertretern auf

ihn gelenkt werden, sodass es einen zentralen Kommunikationspunkt gab über den gesteuert Informationen weitergegeben werden konnten.

Diese erste Pressekonferenz hielten wir in der Einsatzzentrale ab. So konnten sich die Journalistinnen und Journalisten davon ein Bild machen, dass die Spontanhilfe nicht ungesteuert verlief und die Steuerung sich über die gesamte Stadt erstreckte und nicht nur einen einzelnen gut laufenden Standort. Dies stärkte umso mehr die Validität der Einsatzzentrale und unseres Pressesprechers.

Die Ankündigung der Pressekonferenz versendeten wir über mehrere seriöse Partnerorganisationen in unserem Fall Pressestelle der Stadt sowie Presseverteiler der Mittlerorganisation Kreisjugendring München-Stadt, zusätzlich Deutscher Gewerkschaftsbund und Caritas. Der Münchner Polizeiwitter kündigte diese ebenfalls an. Dadurch konnten wir eine hohe Reichweite garantieren und sicherstellen, dass auch die wichtigen Vertreterinnen und Vertreter von bedeutsamen Presseagenturen wie dpa und Reuters kommen würden.

### Pressesprecher bzw. Pressesprecherin

Der Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin sollte eine akzeptierte Person, im besten Falle mit Medienerfahrung sein. In unserem Fall wählten an einem Standort sehr früh zu Beginn der Hilfen die Helferinnen und Helfer in einem basisdemokratischen Plenum unseren Pressesprecher, der zugleich hauptberuflich in der Pressearbeit tätig war.

Die hohe Akzeptanz ist wichtig, denn die Person wird in den nächsten Tagen mit Fotos und Videos sowie Tonaufnahmen immer wieder als Gesicht der Helferinnen und Helfer zu sehen sein und namentlich zitiert werden. Dafür ist es erforderlich, dass die Person kein eigenes Geltungsbedürfnis in diese Rolle einbringt und ihr auch kein solches unterstellt wird. Nur so kann auch das Vertrauen generiert werden, dass die Helferinnen und Helfer regelmäßig wenn sie um Interviews und Infos von Pressevertretern und

–vertreterinnen gebeten werden an den Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin verweisen. Personen, welche die Rolle innehaben aus eigenem Geltungsbedürfnis heraus, werden regelmäßig für Konflikte und Reibung in der Einsatzzentrale und der Zusammenarbeit der Einsatzzentrale mit den Standorten sorgen.

Der Pressesprecher oder die Pressesprecherin nimmt Presseanfragen entgegen, beantwortet diese und vereinbart Pressetermine. Um stets aktuell informiert zu sein, steht er bzw. sie in enger Abstimmung mit der Gesamtkoordination.

Der Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin entscheidet, ggf. gemeinsam mit der Gesamtkoordination und dem Büroteam, wenn Pressemitteilungen verfasst werden müssen und versendet diese. Ebenso entscheidet in diesem Zusammenhang der Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin ob in diesem Zusammenhang eine Pressekonferenz erforderlich ist und organisiert diese.

Hierzu führt der Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin ab dem ersten Tag einen Presseverteiler, der laufend gepflegt wird.

Darüber hinaus sammelt der Pressesprecher bzw. die Pressesprecherin Zitate von Helferinnen und Helfer um die Pressearbeit lebendig zu gestalten.

Die Person, die für die Pressearbeit verantwortlich ist, steht zudem proaktiv mit den Pressesprecherinnen und Pressesprechern anderer Akteure, in unserem Fall beispielsweise Regierung von Oberbayern, Kommune und Polizei, in engem Austausch. Sie beraten über gegenseitige Verlinkungen und gegebenenfalls gemeinsame Kommunikationsstrategien oder die Möglichkeit der Pressesprecherinnen und Pressesprecher sich einer Pressekonferenz der jeweils anderen mit anzuschließen und den Termin mit zu nutzen, um nicht unnötig in gegenseitige Konkurrenz zu treten.

### Exkurs: Die Rolle des Amateurfunks im Katastrophenfall – Bindeglied zwischen den (Funk-)Welten



#### Blackout

In anderen Kapiteln dieses Buches nehmen wir immer wieder Bezug darauf, welche Erfolge über Kommunikationsplattformen wie Social Media erreichbar sind und natürlich haben wir im Herbst 2015 gefühlt 200mal am Tag zum (Mobil-)Telefon gegriffen, um uns abzustimmen und zu organisieren.

Aber wie kann technische Kommunikation aufrechterhalten werden, wenn das Internet nicht erreichbar, das Mobilfunknetz zusammenbricht oder Niemand mehr Strom hat? Und wie realistisch ist das eigentlich?

Die zunehmende Vernetzung und Abhängigkeit von Telekommunikation hat zu weitreichenden Investitionen in deren Sicherheit geführt. Trotzdem besteht nach wie vor ein hohes Risiko des Ausfalls bei Katastrophen. De facto gelten Deutschland Telekommunikationsnetze als am Verwundbarsten in Bezug auf die Infrastruktur. Die deutsche Telekom betreibt tausende Vermittlungsstellen bei denen ein Ausfall ganze Stadtteile lahmlegt. Zu den Gefahren gehören Hochwasser, aber auch Hackerangriffe: Allein die deutsche Telekom registrierte pro Tag mehrere Hunderttausende Angriff (meistens automatisiert) auf das Netz.

Was das Internet betrifft gibt es auch hier zentrale Rechenzentren deren Ausfall weitreichende Konsequenzen hätte. **Ein Beispiel:** Der „German Commercial Internet Exchange“ (De-Cix) in Frankfurt ist der größte Internetknoten weltweit – ein Großteil des gesamten deutschen Internetverkehrs läuft über dieses Rechenzentrum.

Am gefährdetsten ist jedoch das deutsche Stromnetz: Obwohl es durch den doppelten Anschluss aller Orte als eins der sichersten Netze der Welt gilt, gibt es auch hier zentrale Knotenpunkte deren Ausfall massive Auswirkungen nach sich ziehen würde. Dies betrifft die Netzknoten die das Stromangebot steuern, aber insbesondere die „Systemführung Netze“ in der Umspannanlage Brauweiler nahe Köln: Hier wird der Verbundbetrieb für ganz Deutschland koordiniert. Ein vollständiger Ausfall würde nach Meinung von Experten in kurzer Zeit durch Kettenreaktionen zu einem weitflächigen Stromausfall in ganz Europa führen.

Auf derartige Szenarien bereiten sich Amateurfunker vor: durch Notfallaggregate die mittels Diesel Strom für die völlig unabhängigen Sendeanlagen erzeugen. Ein Mobilfunknetz braucht der Amateurfunker nicht – wie

beim Radio erfolgt die Übertragung per Funk durch die Luft. Hierbei ist natürlich auch Datenverkehr möglich.

### Was ist eigentlich Amateurfunk?

Wikipedia definiert Amateurfunk wie folgt: „Der Amateurfunkdienst ist im Sinne der Internationalen Fernmeldeunion (ITU) ein von Amateuren ausgeübter globaler nichtkommerzieller 2-Wege-Funkdienst (englisch service) mit den Selbstzwecken: Selbststudium der Funktechnik, Kommunikation untereinander und technische Untersuchungen.“

Wie bei anderen Freizeitbeschäftigungen auch, organisieren sich Amateurfunker in Vereinen und frönen gemeinsam Ihrer Leidenschaft anhand gemeinsamer Aufgaben und Wettbewerbe.

Im Gegensatz zu den meisten anderen Hobbies gibt es jedoch eine Besonderheit: Während der Empfang jeder Amateurfunknachricht für Jedermann erlaubt ist, ist die **Benutzung von Sendeanlagen reglementiert** und eine Ausbildung und Prüfung notwendig, um als Funkamateur aktiv zu sein.

Eine wichtige Aufgabe die Amateurfunker in der Vergangenheit immer wieder angenommen haben, ist die Unterstützung von Hilfsorganisationen im Krisenfall – vom einfachen Weiterleiten von Funksprüchen bis zur kompletten Übernahme des Funkverkehrs durch eigene Sende- und Empfangsanlagen. Viele Vereine proben dies auch regelmäßig in Übungen – national und international. Ein Beispiel: Bei der nach der Flutkatastrophe von 1953 modellierten multinationalen Übung FloodEx waren 2009 Notfunker vor allem aus den Niederlanden und Großbritannien fest eingebunden, weil die Lage den weitgehenden Ausfall des Bündelfunknetzes TETRA simulierte.

Diese Mischung aus leistungsstarker und skalierbarer Infrastruktur in Verbindung mit hohem fachlichen Wissen der Mitglieder (u.a. bedingt durch die notwendige Ausbildung und Prüfung) macht den Amateurfunk in

Deutschland zu einer Organisation die enormes Hilfspotential im Krisenfall hat.

### Notfunk in Deutschland

In der Vergangenheit hat wurde die Hilfsleistung der Funkamateure immer wieder angefordert zum Beispiel bei der Sturmflut 1968 in Hamburg: Polizei, Feuerwehr und andere Hilfsdienste hatten Funkgeräte die aufgrund unterschiedlicher Frequenzen nicht kompatibel waren. Die Amateurfunke unterstützen hier durch die Sicherstellung der übergreifenden Kommunikation. Auch bei der Schneekatastrophe 1978 in Norddeutschland leisteten Amateurfunke wichtige Hilfe: Aufgrund des Ausfalls der Telekommunikationsnetze war eine weitreichende Unterstützung von Bundespost, Bundeswehr und weiteren Hilfsdiensten notwendig.

Auch heute ist es von großem Vorteil, dass dem Amateurfunk weltweit feste Frequenzbereiche zugewiesen sind: Die Zusammenarbeit von Hilfskräften und Organisationen wie z.B. Feuerwehr, Bundeswehr und örtlichen Energieversorgern scheitern auch weiterhin schon bei regionalen Krisensituationen an den unterschiedlichen Funkdiensten und Frequenzen.

Das sicherlich prominenteste Beispiel in dem in Deutschland Amateurfunke Hilfe geleistet haben, war das Flugtagunglück von Ramstein. Am 28. August 1988 wurde auf der Air Base in Ramstein bei Kaiserslautern eine militärische Flugschau veranstaltet bei der mehr als 300.000 Besucher anwesend waren. Bei einer Kollision in der Luft stürzten 3 Kunstflugmaschinen ab. Eines der Flugzeuge rutschte brennend ins Publikum. Der Unfall forderte 70 Todesopfer und etwas 1000 Verletzte.

1988 gab es noch kein Mobilfunknetz. Neben dem Funkverkehr lief ein Großteil der Kommunikation daher über das Festnetz, welches schnell völlig überlastet war. Auf der Flugschau waren damals Funkamateure vor Ort, die über mobile und portable Stationen Notrufe absetzten und im weiteren Verlauf den Notfunkverkehr aufnahmen. Sie leiteten dabei Informatio-

nen zwischen Organisationen weiter, organisierten dringend benötigte Blutkonserven und überbrachten Angehörigen Nachrichten von überlebenden Zuschauern.

### Wie können Amateurfunke eingebunden werden?

Unter dem Stichwort „Notfunk“ stößt man im Netz sehr schnell auf die Seite des „**Deutscher Amateur-Radio-Club e.V.**“ der mit rund 34.000 Mitgliedern der größte Vertreter des Amateurfunks in Deutschland gilt. Dort gibt es weitreichende Informationen und die Kontaktdaten von Ansprechpartnern für den Notfunk (ebenso auf Wikipedia). Ist eine Suche im Netz nicht mehr möglich, kann der Empfang über Radio erfolgen und so zumindest mitverfolgt werden wo ggf. Treffpunkte ausgerufen werden an denen man ggf. auch auf Amateurfunke trifft:

International sind gemäß Wikipedia folgende Notfunkfrequenzen im Amateurfunkdienst empfohlen (Notfunkfrequenzen nach IARU Empfehlung vom 1. Januar 2006): Kurzwelle (KW): 80 m 3760 kHz, 40 m 7110 kHz, 20 m 14300 kHz, 17 m 18160 kHz, 15 m 21360 kHz, 11 m 27065 kHz Ultrakurzwelle (UKW): 2 m 144,260 MHz USB, 2 m 145,500 MHz FM, 2 m 145,525 MHz, 2 m 145,550 MHz FM (S22).

Der Charme des Amateurfunks liegt (trotz des notwendigen Wissens) in seiner prinzipiellen Einfachheit. Oder um Wikipedia zu zitieren: „Um eine interkontinentale Funkverbindung auf Kurzwelle aufzubauen, reichen – neben den nötigen Kenntnissen über die Ausbreitungsbedingungen – einige Meter Draht als Antenne (notfalls zwischen Trümmern und Bäumen gespannt), eine (Auto-)Batterie oder Solarzelle, ein (selbst gebautes) Funkgerät mit rund 1 bis 5 W Sendeleistung und eine Morsetaste oder ein Mikrofon aus.“

#### Quellen

Wikipedia

„An diesen Orten ist Deutschland am verwundbarsten“, 2013, <https://www.welt.de/wirtschaft/artikel120356895/An-diesen-Orten-ist-Deutschland-am-verwundbarsten.html>  
DARC.de

# Zusammenarbeit mit offiziellen Stellen



**W**ir wissen, dass es in einigen Spontanhilfefällen anders gelaufen ist und Spontanhelfende ausgegrenzt und ausgebootet worden sind. Trotzdem müssen wir von uns ausgehend sagen – damit Spontanhilfe gelingt und die Situation, die wir alle zum Guten gestalten wollen auch ein Happy End findet, sollten alle zusammenarbeiten, die zum Gelingen der Situation beitragen können.

Wir glauben, dass es essentiell für den Erfolg 2015 in München war, dass wir als Spontanhelfende ernst genommen wurden und mit an den Tisch gesetzt worden sind im Krisenstab der Regierung von Oberbayern. Wir sind fest davon überzeugt, dass nur dadurch, dass sich alle Akteure respektvoll,

kollegial und auf Augenhöhe begegnet sind, die Situation so gut gemeistert werden konnte.

Das war nicht immer einfach. Es gab sowohl äußere als auch innere Widerstände. Wollten die einen Spontanhelfenden sich „von denen da bestimmt nix sagen lassen, wenn die ohne uns hier nix gebacken kriegen“, gab es auf der anderen Seite die Befürchtung, dass es nicht gelingen könnte „den Chaotenhaufen auch noch zu konstruktiven statt destruktiven Tätigkeiten zu bewegen“. Das Wichtigste war: am Ende haben wir es geschafft. Alle Instanzen in ihrer Andersartigkeit, aber gemeinsam.

Wir bewundern Initiativen wie „Starkregen in Münster“, die trotz dessen, dass sie nicht in offizielle Strukturen eingebunden wurden und waren, eine wirklich tolle Hilfsleistung aufgebaut und sichergestellt haben. Und wir sind traurig, wenn wir auf Tagungen hören, wenn Profis über uns sprechen, als wären wir nicht im Raum, dass die Spontanhelferinnen und -helfer doch vor allem nur sich selbst feiern. Wir haben kein Patentrezept wie es in Situationen mit verhärteten Fronten wirklich gut laufen kann. Wir sind nach wie vor dankbar, dass viele Akteure in München ein hohes Maß an Offenheit und Pragmatismus gezeigt haben und lieber einen zu viel als einen zu wenig am Tisch sitzen hatten. Dennoch können wir erzählen, was aus unserer Sicht dazu beigetragen hat, dass aus skeptischer Offenheit eine gute Zusammenarbeit wurde.

# 1. Andersartigkeit verstehen und annehmen

**O**ft machen Spontanhelferinnen und Spontanhelfer die Erfahrung erstmal auf Ablehnung zu treffen und Bittstellende zu sein. Das ist für einen selbst ernüchternd und kränkend, wenn man erstmal als Querulant gilt und möglichst fern vom Einsatzort gehalten wird. An dieser Stelle sollten wir allerdings nicht vergessen, wie schwierig es wohl ist an einem Einsatzort Gaffer und Helferinnen und Helfer voneinander zu unterscheiden. An dieser Stelle hilft es vielleicht zu fragen: Muss ich jetzt akut hier tätig werden? Ist woanders vielleicht Hilfe erforderlich und etwas zu tun, aber es ist noch niemand vor Ort? Kann ich vielleicht dort tätig werden? Wir haben erlebt, dass auch die Skeptikerinnen und Skeptiker überzeugt wurden indem wir tätig wurden. Indem sie beobachteten, dass wir einfach einmal machen und dadurch konkret etwas besser wurde, wurde auch die Akzeptanz für unsere Tätigkeit größer.

Es gibt immer etwas zu tun. An keinem unserer Standorte stand es während unseres Einsatzes jemals still. Umso irritierter waren die Spontanhelferinnen und -helfer, wenn sie am Ende eines langen Tages begannen zu fegen, Kekse zu sortieren, Bestände aufzufüllen und Arbeitsstationen in einer Nachtschicht zu optimieren, wenn Bundeswehr und THW nach Hause gingen.

In der Zusammenarbeit mit offiziellen Hilfskräften ist wichtig stets daran zu denken, dass es für sie in vielen Fällen ein Job ist, aber auch ehrenamtlich auf jeden Fall vor allem eines: **ein Einsatz von vielen.**

Im Gegensatz zum Spontanhelfer bzw. zur Spontanhelferin haben sie schon viele, vermutlich deutlich härtere Einsätze und schlimmere Dinge erlebt, und sie werden noch einige erleben. Ihre emotionale Bindung zum

Geschehen ist deutlich geringer als das der Spontanhelfenden. Sie gehen zwar wenn im Einsatz erforderlich stets eine Extrameile und leisten Überstunden. Aber wenn kein dringender Einsatz akut erforderlich ist, werden diese Kräfte insbesondere abends und am Wochenende auch verdientermaßen eines tun: in Feierabend und Freizeit gehen. Für den Spontanhelfenden ist der Einsatz Abwechslung und Freizeit, für Hilfskräfte ist es Alltag. Und die können allein schon aus Selbstschutz nicht permanent Überstunden leisten. Dies tun sie vermutlich ohnehin schon genug.

**Von der Distanz der professionellen Einsatzkräfte kann an dieser Stelle die Spontanhilfe auch einiges lernen.** Will ich gerade wirklich noch das Lager einmal umsortieren? Wenn ja, dann kann ich dies gerne tun. Möchte ich es aber tun, weil ich denke, dass morgen sonst alles schief geht und bin eigentlich schon ziemlich müde? Dann sollte vielleicht auch ich Feierabend machen, die Aufgabe der Masse der Helferinnen und Helfer vertrauensvoll überlassen und mich wann anders wieder erholt und mit frischem Blick der Aufgabe widmen.

Aufgrund einer hierarchischen Befehlskette und erlernter Muster, Abläufe und Techniken sind Entscheidungsbefugnisse auf unteren Ebenen aber auch **Kreativität** bedeutend **weniger Raum** gegeben. An Stellen, an denen Einsatzkräfte zur Verantwortung persönlich herangezogen werden können, haben Spontanhelfende oft einen größeren Bonus der Experimentierfreiheit – wenn ihr Versuch schief geht, sollte zwar auch niemandem etwas passieren, es kann sie aber nicht Job oder Karriere kosten. Welches persönliche Ausmaß kann eine Handlung für eine Hilfskraft haben, wohingegen ich als Spontanhelferin oder Spontanhelfer frei agieren kann? Wenn man manchmal diese Frage reflektiert, nehmen der Groll und das Unverständnis über die Einsatzkraft ab. Vielleicht kann man an dieser Stelle sogar Team werden. Wenn mit der Aufgabe kein großes Risiko verbunden ist, kann vielleicht ich mit anderen gemeinsam versuchen einen anderen Weg zu gehen, anstelle der professionellen Kraft? Können wir vielleicht eine Idee ausprobieren, die sich die Kraft selbst nicht traut oder wo ihr die Hände gebunden sind? Können wir vielleicht deutlicher als die Einsatzkraft ei-

nem Zaungast bedeutend machen, warum diese Zufahrt gesperrt ist? Und können wir vielleicht fehlendes Material besorgen ohne ein umfassendes Ausschreibungsverfahren? Können wir über Budget entscheiden und es einsetzen, für das die Einsatzkraft ihre Hierarchie bedienen müsste? Zeigen Sie der Einsatzkraft die hilfreichen Möglichkeiten auf und seien Sie solidarisch!

Es stimmt. **Manchmal will eine Einsatzkraft auch nicht.** Vielleicht weil sie schon Feierabend hat und nicht 20 Minuten für die Idee der Spontanhelfenden dranhängen möchte. Manchmal weil sie vielleicht glaubt, die etablierten Strukturen seien an dieser Stelle bewährter. Manchmal vielleicht auch, weil die Person mit 30 Jahren Berufserfahrung nicht von einem Haufen Anfang-20-Jähriger die Welt erklären lassen möchte. Manchmal kann man nichts machen – in unserer Erfahrung hat es jedoch öfters einmal geholfen, an die Menschlichkeit der Person zu appellieren und sie aus ihrer Rolle im Einsatz in ihre Rolle als Nachbarin und Nachbar oder als Vater und Mutter zu holen. Manchmal hilft auch der Appell an das Vorbild für einen selbst. Zu erzählen, wie man als Kind die Menschen in Uniform bewundert hat, sich etwas vor ihnen gefürchtet hat, genauso werden wollte wie sie. Und nun enttäuscht ist, von dem Vorbild, das nun vor einem steht. Manchmal geht dadurch plötzlich ganz vieles, was bis vor einer Minute noch undenkbar war. Mittlerorganisation finden.

## 2. Mittlerorganisation finden



**V**iele Aspekte lassen sich mit einem starken befürwortenden Akteur an der eigenen Seite besser lösen. Hilfreich ist es deshalb frühzeitig zu einem etablierten Akteur den Kontakt aufzubauen, an sich zu binden und zu bitten für die Spontanhelfenden tätig zu werden.

Dass wir beispielsweise in Schulterschluss gegangen sind mit Kreisjugendring, München ist bunt und Caritas hatte den Vorteil, dass diese als große Akteure der Stadtgesellschaft, welche bestens vernetzt in der lokalen und übergeordneten Verwaltung waren uns regelmäßig Türen und Kontakte öffneten.

Dies begann damit, dass sie uns ihre eigenen Türen öffneten. Eine Besprechung über Grenzen und Freiheiten der Spontanhelfenden wirkt seriöser in einem professionellen Konferenzraum an einem Besprechungstisch mit schönen Tassen, einem Beamer, Tischvorlage und den Partnern an der Seite als auf der Bank an Gleis 25. Durch den Vertrauensvorschuss den sie uns gaben, gaben uns die Mittlerorganisationen ein Stück ihrer Glaubwürdig-

keit mit auf den Weg. Das mag bei kleinen Organisationen unbedeutend wirken. Bei gut vernetzten Organisationen, Prominenz oder großen etablierten und angesehenen Institutionen muss eine Entscheidungs- und Koordinierungsebene beginnen mit den Spontanhelfenden auseinander zu setzen.

Auf diese Weise gibt es zudem eine Organisation an der Seite der Spontanhelfenden, die laufend zwischen den beiden Welten dolmetschen kann, da sie offenbar sowohl die der Spontanhelfenden nachvollziehen kann als auch sich im geschäftlichen Alltag in eher verwaltungsgeprägten Strukturen bewegt. Das half insbesondere in verfahrenen Situationen und bei Konflikten, da die Mittlerorganisation von beiden Seiten als eine Art neutrale Schlichtungsstelle angesehen wird.

Darüber hinaus kennt die Mittlerorganisation den ein oder anderen Trick wie rechts- und verwaltungskonform Lösungen gebastelt werden können, indem eine passende Definition und Lücke gefunden wurde. Beispielsweise hatten wir die Herausforderung, dass zahlreiche sehr erfahren Schichtleitungen zeitgleich mit ihrem Engagement aufhören wollten, da ihre Urlaubstage zu Ende gingen. Über die Hilfestellung, dass unter den Spontanhelfenden vorwiegend Menschen unter 27 anzutreffen seien, konnten wir für sie eine Aufwandsentschädigung als Jugendleiterinnen und -leiter akquirieren. So erhielten sie ein kleines Auskommen um laufende Lebenshaltungskosten kurzzeitig zu decken und waren teilweise bereit sich nun unbezahlt für die verbliebenen Tage frei zu nehmen. Um dieses Konstrukt finden und bauen zu können, brauchte es einen erfahrenen Jugendträger als Mittlerorganisation an unserer Seite, die zum einen überhaupt die Lücke erkannten und zum anderen berechtigt waren, die Situation zu beurteilen und entsprechende Fördermittel auszuschütten. Für diese Mittel braucht es Überzeugungsarbeit – Spontanhelfende wären an dieser Stelle bei weitem nicht so erfolgreich, wie eine vertrauenswürdige und erfahrene Institution, die mit den Beantragungs- und Genehmigungsvorgängen vertraut ist.

### 3. Direkte exklusive Kommunikation

Im Gegensatz zu vielen anderen Akteuren in der Einsatzsituation, sind die Personen, die die Spontanhilfe anleiten und koordinieren bei den Einsatzkräften als Person nicht bekannt. Um mit Organisationen, die auf reibungslose und schnelle Informationswege sowie zügige Entscheidungen durch Minimierung der Entscheiderinnen und Entscheider ausgelegt sind, vertrauensvoll und gut zusammenzuarbeiten, ist es ratsam für Spontanhelferinnen und -helfer sowohl für die Außenwirkung als auch die Selbstorganisation dieses System in gewissem Maße zu imitieren.

Zwar sollten die Entscheidungen vorwiegend in der Basis und in Abstimmungen gemeinschaftlich getroffen werden. Dennoch kann für den Außenkontakt die Anzahl der Kontaktpersonen möglichst stark reduziert werden, um insbesondere der Masse und Unübersichtlichkeit der Spontanhelferinnen und -helfer personelle Klarheit gegenüber zu stellen und zu zeigen, dass man willens und in der Lage ist professionell mit anderen Akteuren zusammenzuarbeiten.

Außerdem ist es wichtig, dass die Kommunikationskanäle stets offen für dringliche Nachrichten sind. Es sollten deshalb personenunabhängige Kanäle in Form von Diensthandys und damit verbundenen Dienstnummern gewährleistet sein. Die Spontanhelferinnen und -helfer gewinnen auch für sich Zeit und Ressourcen, wenn sie schnellstmöglich Informationen aus erster Hand erhalten, anstatt als letzte davon vor Ort überrascht zu werden oder erst dann die Informationen in den Zentralfunktionen zu erhalten, wenn alle anderen Akteure bereits die Vorbereitungen miteinander abgestimmt und abgeschlossen haben.

### 4. Gremien

Spontanhelferinnen und -helfer sollten versuchen Teil sämtlicher Gremien zu sein oder zu werden, welche relevante Daten zur Gesamtübersicht sammeln und grundlegende Entscheidungen beraten und beschließen. Denn ein ganz wichtiger Faktor für Erfolg ist Zeit zur Vorbereitung, der größtmögliche Ausschluss von Überraschungen und die Klarheit darüber, welche Akteure welche Rolle im Gesamtauftrag innehaben. Zudem lassen sich einige Dinge, die Helferinnen und Helfer nicht selbst gelöst bekommen, oft erst auf den höchsten Entscheidungsebenen lösen, mangels Entscheidungsbefugnis (über Budget) auf unteren Hierarchieebenen. Manchmal muss sich vielleicht erst das Oberbürgermeisteramt darum kümmern, dass es auch für Helferinnen und Helfer eigene mobile Toilettenhäuschen gibt. Zudem gewinnen Spontanhelfende in den Gremien einen Eindruck, welche Problemlagen auch eine Entscheidungsebene nicht gelöst bekommt. So können Spontanhelfende äußerst selbstbewusst in diesem Bereich kreativ werden, da sie ohnehin niemandem in die Quere kommen könnten und zugleich wohl niemand das Problem löst, wenn sie es nicht lösen.

Die sehr ergebnisorientierte Versammlungskultur in diesen Kreisen, steht auf der einen Seite der Gesprächs- und Diskussionskultur der Spontanhelfenden entgegen. Auf der anderen sorgt sie dafür, dass die Treffen zeitlich nicht ausarten und leistungsfähig sind. Zum anderen entspricht es auch der Pragmatik von Spontanhelfenden möglichst Konkretes zu besprechen und praxisnahe und umsetzungsorientierte Aufträge aus einem Treffen mitzunehmen.

Wichtig daraus mitzunehmen ist aber, dass diese Gremien in dieser Konstellation schon sehr lange bestehen und auch in dieser personellen Besetzung vermutlich schon häufiger zusammengetreten sind. Diese

Gremien sind eine bewährte Struktur, um Problemlagen zu lösen. Auch wenn Spontanhilfe vieles anders macht und damit auch an einigen Stellen besser und weiter kommt als etablierte Strukturen, insbesondere bei Szenarien auf die niemand vorbereitet war, so muss sie auch annehmen, dass sich die Gremien nicht nach der Spontanhilfe richten werden und es keinen objektiven Grund geben wird, diese zu ändern. Wenn man in diese Strukturen hineindrängt, ist man zunächst einmal ein unliebsamer Eindringling, der in den Kern der soliden Hilfe versucht vorzustoßen und somit „zu stören“. Dass diese Bestrebungen von einigen abgeblockt werden könnten, insbesondere da meist mehr Akteure um einen Sitz in diesen Gremien buhlen, als eine handlungsfähige Größe erlebt, ist nachvollziehbar.

Um Teil der Gremien zu werden, kann die Mittlerorganisation ein hilfreicher Türöffner sein. Argumentieren Sie nicht mit Ihren Interessen, sondern mit den Motivlagen der Gremienmitglieder. Wollen Sie verhindern in jede Sitzung 10 Minuten auf den Problemfall Spontanhilfe zu verwenden? Möchten Sie gerne Spontanhelferinnen und Spontanhelfer zentral steuern können? Dann integrieren Sie uns in Ihr Gremium! Wichtig ist, dass das Gremium den Eindruck hat, zu gewinnen, durch die Teilnahme der Spontanhelfenden.

Deshalb ist es auch wichtig, dass also Koordinatorinnen und Koordinatoren für die Spontanhelfenden Personen an den Gremien teilnehmen, die in der Lage sind die Regeln und den Umgang in diesen Gremien zu adaptieren und die Ergebnisse und Aspekte der Spontanhelfenden so vorzutragen, wie es in diesem Gremium üblich ist.

## Finanzen

Im Spontanhilfefall an Geld zu gelangen scheint im ersten Moment schwierig. Deshalb ist ein gutes Management von Sachmittel- und Dienstleistungsspenden sowie ein gutes Helferinnen- und Helfermanagement essentiell für gelingende Spontanhilfe. Spontanhilfe sollte versuchen zunächst mit so wenig finanziellen Ressourcen wie möglich zu agieren.

Ganz ohne Geld geht es aber nicht. Und es wird auch zahlreiche Menschen geben, die gerne finanzielle Hilfe spenden möchten.

### Bargeld vermeiden

Das Spendenmanagement von Finanzmitteln ist jedoch insbesondere in der Situation von Spontanhilfe schwierig. Wer sollte darüber entscheiden und wie kann gewährleistet werden, dass die Hilfen dort ankommen, wo der Spender oder die Spenderin sie investiert sehen wollte? Und ist es möglich hierfür Spendenquittungen auszustellen um die Spenden steuerlich abzusetzen?

### Spendenkonto und Treuhänderschaft

Vor diesem Hintergrund ist es zunächst einmal wichtig Bargeldflüsse so gut es geht zu vermeiden. Stattdessen sollten Geldflüsse möglichst transparent zwischen Konten ablaufen.

An dieser Stelle kommt wieder die Mittlerorganisation zu tragen. Am besten finden Spontanhelferinnen und Spontanhelfer eine (oder mehrere) Mittlerorganisation(en) die treuhänderisch über ein Spendenkonto Beträge für die Spontanhelfenden sammeln und an diese bei Bedarf ausbezah-

len bzw. die Überweisung von Rechnungen für diese übernehmen. Man sollte darauf achten, dass die Organisation einen Gemeinnützigkeitszweck erfüllt, der irgendwie durch die Einsatzlage abgebildet ist. Dadurch werden die Spenden der Spenderinnen und Spender steuerlich absetzbar. Für die eine oder andere Person ist dies ein plausibler Anreiz. Ebenso gewinnen mehr Spenderinnen und Spender Vertrauen, dass ihre Mittel nicht veruntreut würden, wenn eine etablierte und bekannte Person ihren Namen für die Sammlung hergibt.

### Berechtigung zum Mittelabruf

Mit der Organisation, die die Treuhänderschaft ausführt, sollte schriftlich vereinbart werden, welche ein bis zwei Personen von den Spontanhelfenden berechtigt ist Mittel abzurufen und Zahlungen anzuweisen. In einigen Spontanhilfesituationen haben sich hierfür Schatzmeisterämter herausgebildet in der Einsatzzentrale. In unserer Situation war das Finanzmanagement inklusive der Berechtigung zum Mittelabruf bei der Gesamtkoordination.

Die Gesamtkoordination traf deshalb auch – entweder gemeinsam mit der Standortleitung oder mit der Einsatzzentrale – die Entscheidungen über die Höhe des Vermögens der Barkassen der Standorte als auch über größere Anschaffungen und Ausgaben. Dies war zudem ein probates Mittel um zu garantieren, dass in berichtender Weise die Kommunikation der Standorte zur Gesamtkoordination funktionierte. Denn um Finanzentscheidungen zu treffen, wird eine gute Informationslage benötigt. Die Informationslage half wiederum das Gesamtgeschehen gut zu koordinieren und die Anliegen der Spontanhilfe in den Krisenstab zu tragen.

### Nachweis

Die Stelle, welche zu Mittelabruf und Finanzverwaltung berechtigt ist, ist auch für Übersicht und Nachweisführung verantwortlich. Sämtliche Belege

wurden hier zentral gesammelt, inklusive der Belege aus den Standorten zu allem, was aus der zentral befüllten Barkasse kam.

Somit sollte sowohl beim Einsatz von Spendenmitteln als auch beim Einsatz öffentlicher Mittel eine lückenlose Nachweisführung abbildbar sein.

Aufgrund der Bedeutung dieser Unterlagen sollten diese am besten gut verschlossen und bewacht aufbewahrt werden.

### Wenn jemand dennoch bar spenden will

Grundsätzlich sollten Personen, welche Bargeld spenden wollten, auf das Spendenkonto verwiesen werden. Dennoch gibt es Personen, welche lieber bar spenden wollen.

Es empfiehlt sich, zunächst diese Personen zu fragen, ob sie bereit wären von dem Geld dringend benötigte Sachmittel zu kaufen und zum Spendenmanagement zu bringen wie beispielsweise Pulver für Babymilch oder Einmalhandschuhe. Denn der Einkauf von Sachmitteln bindet zeitliche Ressourcen der anderen Helfenden. Zugleich wissen die Spenderinnen und Spender damit wofür ihr Geld aufgewendet wurde.

Sollte jemand drohen zum Nichtspender bzw. zur Nichtspenderin zu werden kann das Geld in der Barkasse hinterlegt werden. Der Eingang sollte unter Zeugenschaft erfolgen und im Kassenbuch dokumentiert werden.

### Bargeldkasse und Budgethoheit an Standorten

Um vor Ort handlungsfähig zu sein, sollte jeder Standort über eine Barkasse mit Kassenbuch verfügen. Die Barmittel werden zentral für die Standorte an der Einsatzzentrale ausgegeben. Bei dieser Gelegenheit werden zugleich die Belege für die bisherigen Ausgaben der Standorte eingesammelt.

Die Höhe des Budgets vor Ort sollte in Abstimmung von Einsatzzentrale und Standorten festgelegt werden. Dabei sollte bedacht werden, dass eine Kasse grundsätzlich dem Risiko ausgesetzt ist, geklaut zu werden.

### Geklaut: Wer ist anzeigeberechtigt?

Sollte doch einmal eine Kasse geklaut werden, kann dies nur zur Anzeige gebracht werden, wenn eine Treuhandschaft mit einer Organisation vereinbart ist, da weder die Spontanhilfe als solche verfasst noch eine Einzelperson Besitzer und damit anzeigeberechtigt ist.

### Geld ausgeben

Sofern Spontanhelfende Mittel aus öffentlicher Hand erhalten muss sich die Gesamtkoordination mit dem Mittelgeber befassen, inwiefern das Einholen von Vergleichsangeboten oder das Ausschreiben von Aufträgen erforderlich wäre.

Demgegenüber können die Spendenmittel allerdings ohne solche Beschränkungen ausgeschüttet werden. Dies macht Spontanhelferinnen und -helfer wesentlich agiler in der Beschaffung als viele offizielle Instanzen. Natürlich sollten die Mittel dennoch so eingesetzt werden, dass sie nachträglich auch erklärbar sind und nicht verschwenderisch eingesetzt wurden.

# Prinzipien der Spontanhilfe

In den vorangegangenen Kapiteln haben wir versucht möglichst praxisnahe Tipps aus unseren Erfahrungswerten zu Ausstattung, Abläufen sowie Organisationsstrukturen, also im weiteren Sinne Aufbauorganisation, zusammenzustellen.

Wir denken allerdings, dass diese Strukturen wirkungslos sind und nicht eine ausreichende Menge an Spontanhelfenden hinter der Koordination sammelt, wenn nicht bestimmte grundlegende Prinzipien und kulturellen Grundsätzen handlungsleitend angewandt werden.

Im Gegenzug denken wir jedoch auch, dass die Anwendung dieser Prinzipien und eine Kultursensibilität hierfür dabei hilft, funktionierende, steuerbare und wirkungskräftige Strukturen und Abläufe in Situationen zu schaffen, auf welche die vorangegangene Sammlung an Erfahrungswerten großteils nicht angewandt werden kann.

## 1. Kreativität

Spontanhilfe ist ein Innovationsprozess. Dadurch dass Menschen nicht wissen, wie es bisher immer gelaufen ist, keine Erfahrungswerte haben oder aus ihrem privaten Umfeld neue Entwicklungen und Technologien mitbringen, gehen sie unvoreingenommen an Herausforde-

rungen heran. Dabei können schnellere und bessere Ansätze entwickelt werden gegenüber fest etablierten Standards, welche länger keine Überprüfung mehr erfahren haben sowie Lösungen für Situationen, die zunächst nicht abwendbar erscheinen.

### Lässt sich zielgerichtet Kreativität fördern? Ja!

Häufig steckt das größte Potenzial für die Lösung in den Menschen, welchen ein Problem aufgefallen ist. In chaotischen und unsicheren Situationen werden diese Menschen sich häufig an eine koordinierende und führende Kraft wenden, um den bisher üblichen Lösungsweg zu erfragen. Für Personen, welchen Probleme auffallen, insbesondere bei Details, erscheinen diese offensichtlich. Aus ihrer Sicht, muss es einen Grund geben, warum dieses Problem gerade auftritt. Häufig ist für sie gar nicht vorstellbar, dass dieser Aspekt noch nicht geregelt ist. Allzu oft neigt man dazu, wenn Personen ein Problem adressieren, es ihnen „abnehmen“ zu wollen. Es mitzunehmen auf eine höhere Ebene und in einem intransparenten Rahmen eine Entscheidung zu fällen oder eine Lösung zu finden. Bisweilen fühlen sich auch viele Führungskräfte und koordinierende Personen unter den Druck gesetzt, instantan selbst eine Lösung „anzusagen“.

Es empfiehlt sich an dieser Stelle jedoch eher dialogisch anzusetzen:

- Woran hast Du das Problem gemerkt? Welchen Blick hast Du, dass Dir dieses Problem auffällt?
- Was würde sich aus Deiner Sicht ändern, wenn dieses Problem behoben ist? Was wäre die Verbesserung?
- Gibt es eine einfache und schnelle Lösungsidee, die sofort umzusetzen ist? Was braucht es hierzu?
- Gibt es Personen in der Gruppe mit denen gemeinsam Du erste Lösungsideen austauschen kannst?

- Wenn es noch keine Lösungsideen gibt, mit wem würdest Du gerne darüber nachdenken? Wen bräuchte es noch dazu?
- Wenn Lösungsansätze vorhanden sind, aber keine Entscheidung getroffen werden kann, in welchem Rahmen könnten wir die Ideen testen?

Schenken Sie Spontanhelfenden das Vertrauen! Unter Spontanhelfenden gibt es zahlreiche Expertinnen und Experten und wenn nicht, sind sie zumindest Expertinnen und Experten des Ablaufs, den sie gerade ausführen, da sie ihn schon mehrfach wiederholt haben.

Geben Sie Spontanhelfenden den Rahmen und überlegen Sie gemeinsam wie Material und Wissen zu ihnen gelangen können, wenn dies benötigt wird. Auch hier ist Kreativität gefragt. Brauchen Sie viele Zelte? Hat jemand Kontakt zu den Pfadfindern? Braucht es eine Expertise zu Pumpen? Könnte jemand Gartenteichbaubetriebe der Umgebung durchtelefonieren?

Wichtige Prinzipien von Innovation und Kreativitätsprozessen ist Masse und Verschwendung. Denn im Grunde geht es darum, möglichst viele Ideen zu generieren, in der Hoffnung die beste Idee zu finden und alle anderen zu verwerfen. Anschließend wird diese Idee genommen, um möglichst viele Ideen zu Konkretisierung und Verbesserung zu finden. Daraus sollten die besten Optionen ausgewählt werden und alle anderen verworfen. Auch kreative Genies wie Goethe oder Mozart haben durch tägliches Schreiben neben großartigen Werken vor allem eines produziert: kreativen Müll. Häufig scheitern Innovations- und Kreativitätsprozesse daran, dass unsere menschliche Vorstellungskraft beschränkt ist. Kreatives Brainstorming ist sehr kräfteaufwendend, die Ergebnisse sind äußerst persönlich. Die meisten Teams in unserem Alltag in Beruf und Verein sind klein und ihre Kreativität ist schnell endlich. Innerhalb dieser Teams Ideen zu verwerfen, kann schnell demotivieren und als persönlicher Angriff gewertet werden. Häufig nimmt man also, um Kräfte für das Danach zu schonen sowie Eitelkeiten

und Konflikten vorzubeugen, die erstbeste oder zweitbeste Idee und spart sich eine lange Ideenfindung.

Hier setzt die Chance der Spontanhilfe an: Ihr Team ist im Grunde potenziell unendlich. Der Ideenreichtum damit unbeschränkt. Selbstverständlich wünscht sich ein Ideengeber oder eine Ideengeberin, dass die eigene Idee hilft. Jedoch ist die Konstellation fremder Personen in einer absehbar endlichen Situation bei zugleich hohem emotionalen Commitment aller zur Sache dienlich, Dissenz und persönliche Kränkung in Kauf zu nehmen. Wenn jemand nicht mehr hilft, weil seine persönliche Idee nicht die beste und akzeptierteste war, ist vielleicht auch nicht die Person, die wir im Einsatz in der Spontanhilfe brauchen und es wird gewiss eine andere Person nachrücken können.

Kreativität braucht aber auch sichere Rahmenbedingungen. Personen, die experimentieren und Ideen generieren, brauchen die Gewissheit, dass die Auswahl der besten Idee gewissenhaft erfolgt und ihre Kreativität nicht proaktiv abgefragt würde, wenn es nicht erforderlich wäre.

Zugleich muss ebenfalls gewährleistet sein, wenn Dinge getestet werden, um sich im Anschluss für eine Variante zu entscheiden, dass **allen Beteiligten im aktiven Einsatz am Testobjekt transparent ist, dass es sich um einen Test handelt**. Dabei sollte folgendes geklärt sein:

- Wenn irgendetwas schiefgehen könnte, das Leib und Leben gefährdet, würden wir es nicht machen! Sollte dennoch etwas in diese Richtung auffallen, ist dies sofort zu melden.
- Wie lange wird der Test dauern?
- Beobachtungen und Hinweise, was besser oder schlechter läuft als zuvor, bzw. schlichtweg, ob der Weg funktioniert sollten laufend gesammelt werden.

- Welche anschließenden Herausforderungen ergeben sich?
- Wo werden die Antworten für die Fragen und die Hinweise gesammelt? Ist dies bei einer Person zu melden? Wie dokumentiert diese Person? Gibt es eine Box in der Zettel mit Hinweisen konserviert werden?
- Wenn allgemein akzeptiert, können Verbesserungen sofort vorgenommen werden.
- Wie wird zum Schluss entschieden?

## 2. Diversität

**D**as kreative Potenzial, die Problemsensibilität, Expertisen und Verständnis für kulturelle Sichtweisen werden und wurden gesteigert durch Diversität des Teams. Viele Studien belegen, dass diverse Teams bessere und nachhaltigere Entscheidungen treffen. Insbesondere die Durchmischung unterschiedlich alter Menschen scheint einen hohen Einflussfaktor darauf zu haben, wie innovativ Teams und ihre Ergebnisse sind.

Der Arbeitsalltag ist jedoch häufig davon geprägt, dass wir uns mit sehr ähnlichen Menschen, was Alter, Herkunft, Geschlecht oder sozialen Status betrifft, umgeben. Auch Krisenhilfe und Verwaltung sind nach wie vor nicht die Paradebeispiele der Diversität.

Spontanhilfe jedoch bildet die Vielfalt der Gesellschaft ab. Dadurch wird Spontanhilfe auf sehr unterschiedliche Probleme aufmerksam und erkennt bereits mehr Problemlagen und unterschiedliche Nuancen als durch homogene Organisationen mit einem klaren Tätigkeitsprofil und elaborierten und gefestigten Denkmustern erkannt werden. Entsprechend vielfältiger sind auch die Lösungsansätze die entwickelt werden.

Häufig entsteht dieser Blick durch eigene oder ehemals eigene Betroffenheit. Dies kann gezielt genutzt und eingesetzt werden. Beispielsweise war in vielen Schichten auch ein Mensch mit körperlicher Behinderung, die Mobilitätseinschränkend war, dabei. Häufig waren die Einsatzorte für sie eher ein Hindernisparcour und sie konnten nur beschränkt mithelfen. Aus Sicht von professionellen Hilfskräften fahrlässig und ein Risiko für Behinderung von Abläufen und ein Risiko für Unfälle. Tatsächlich handelte es sich aber für die Spontanhelfenden um Expertinnen und Experten für Inklusion. Dadurch, dass die Personen mit Mobilitätseinschränkung den Ort nutzten, be-

gannen sie den Ort inklusiver zu gestalten. Sie verbreiterten Wege, ließen andere Helferinnen und Helfer Rampen bauen, passten die Höhe von Ablagen an oder suchten bewusst Sitzmöglichkeiten mit oder ohne Armlehnen. Dadurch sorgten sie für die betroffenen Personen, um welche sich die Spontanhelferinnen und Spontanhelfer eigentlich kümmerten, für einen inklusiveren Ort.

Dadurch, dass sich diese Personen auch in die regulären Aufgaben der Schicht einbrachten, ließen sich immer wieder Arbeitsschritte finden, welche durch ihren Blickwinkel einfacher ausgeführt werden mussten, damit sie ebenfalls mitwirken konnten, und häufig eine nachhaltige Arbeitserleichterung für alle Helferinnen und Helfer brachten.

### 3. Egalität und Partizipation

**W**enn wir Helferinnen und Helfer 2015 fragten, was sie besonders motivierte als Helferinnen und Helfer wieder zu kommen, so wurde häufig neben der Sinnhaftigkeit der Tätigkeit vor allem eines genannt: weil man hier so viele nette Leute kennen lerne und alle gleich seien. Jeder und jede zähle. Die Menschen würden eine Gemeinschaft erleben, in der sie unabhängig von gesellschaftlichem und privatem Status für ihr Engagement gleichwertig geschätzt wären und mitgestalten könnten.

Das Erlebnis einer solidarischen Gemeinschaft in der Menschen in Obdachlosigkeit, Ingenieurinnen und Großgastronome, Studierende und ihre Professoren gemeinsam Bierbänke tragen, zusammen essen, gemeinsam überlegen wie sie ans Ziel gelangen und Statussymbole nicht angebracht sind, war ein Kernprinzip der guten Zusammenarbeit.

Ebenso war es für die Helferinnen und Helfer wichtig bei manchen Aufgaben in einer Reihe und Hand in Hand mit anderen offiziellen Kräften zu stehen. Gemeinsam mit Polizistinnen und Polizisten, Rettungskräften und Spontanhelfenden Wasserketten zu bilden, trug dazu bei, Verständnis für die Situation der Einsatzkräfte zu entwickeln. Es trug dazu bei, die menschliche Seite eines Staats- und Verwaltungsapparates zu erkennen, Vorurteile und Vorwürfe abzubauen und zugleich die eigene Rolle und Tätigkeit aufzuwerten. Dies legte einen wichtigen Grundstein für eine gute und möglichst reibungslose Zusammenarbeit und wird auch dem Gedanken der vollwertigen Unterstützung des Verwaltungshelfenden gerecht. Kämpfe um Anerkennung kosten Zeit und Energie, zahlen jedoch selten unmittelbar auf ein besseres oder schnelleres praktisches Ergebnis ein. Eine gute kollegiale und lösungsorientierte Zusammenarbeit aller Kräfte vor Ort war ein wesentlicher Erfolgsfaktor um zu garantieren, dass wichtige Vorgaben

und Weisungen eingehalten wurden, sachorientierte Schwierigkeiten schnell angezeigt wurden und tatsächlich das beste Ergebnis für die Situation angestrebt wurde.

Die Egalität und das Gesehen werden als Mensch drückte sich zum einen in einer Kultur des Duzens und der Vornamen aus. Dies betraf nicht nur die Helferinnen und Helfer untereinander, auch wichtige Bezugspersonen der medizinischen Hilfe, der Polizei, Feuerwehr, Bahn und andere Stellen boten Helferinnen und Helfern das Du an. Dies baute bereits insofern Hürden ab, da häufig bei Begegnungen und im Sprachfluss der Unterschied zwischen den offiziellen Akteuren und den Spontanhelfenden nicht mehr deutlich wurde und so auch keine Gräben möglich waren, wenn keine Linie gezogen werden konnten.

Darüber hinaus zeigte sich Egalität auch darin, dass die Menschen erlebten, dass beim aktiv sein vor Ort, die meisten Entscheidungen getroffen wurden und Gestaltungsraum bestand. Nicht angebliche Expertise oder Hierarchie bestimmte den größten Teil der Tätigkeiten und Abläufe, sondern das situative Geschehen und die Menschen vor Ort. Das Erlebnis dieses Selbstwirksamkeitsraumes sorgte stets für eine zügige Identifikation der Personen vor Ort mit ihrem Team, den Ereignissen und Ergebnissen. Auf diese Weise konnte ein Klima geschaffen werden, in der Menschen ihrer Eigenverantwortlichkeit bewusst entscheidungsfreudig wurden und nur wenige Entscheidungen in zeitaufwendige und hierarchische Abstimmungsprozesse gegeben werden mussten. Das Erleben des Gestaltbaren reduzierte die Vorwürfe gegenüber offiziellen Stellen, denn man erlebte, dass es eben nicht den Moment des „sich-nicht-helfen-lassen-Wollens“ gab, sondern die offiziellen Stellen ebenso wie man selbst an einer Lösung interessiert waren, nur die Situation eben herausfordernd ist. Sie trug auch dazu bei, dass Menschen sich unabhängig von Wissensstand und Ansehen trauten Dinge auszuprobieren und vorzuschlagen, auch wenn sie dies nicht in ihrem Alltag gewohnt sind. Das daraus resultierende Mehr an Ideen trägt gemäß den Prinzipien der Kreativität dazu bei sich der besten Idee zu nähern.

### 4. Flache Hierarchien und Autonomie der Standorte

**S**pontanhilfe ist kein chaotischer Haufen von Menschen, die alle durcheinander laufen und irgendetwas tun. Wie in diesem Buch erläutert, bildet sich aus einer Gruppe anpackbereiter Menschen eine Struktur heraus um bestmöglich an das gemeinsame Ziel zu gelangen. Dies bedeutet, dass Strukturen im Tun, also im laufenden Prozess erst erwachsen. Es war spannend zu beobachten, wie in den ersten Tagen und an manchen Standorten bis zuletzt, sich morgens und abends Plena bildeten, in welchen in der großen Gruppe diskutiert und basisdemokratisch beschlossen wurde.

Einen Vorteil hatten wir gewiss bei der Durchführung der Plena: eine große Gruppe zentral am Hauptbahnhof aktiver Leute stammten aus der lokalen Antifa. Ebenso befand sich unter den Aktiven eine große Anzahl an Personen, welche 2009 die Universitäten in München im Zuge der Proteste gegen die Bolognareform besetzten. Insofern gab es einige Personen, welche ausgesprochen geübt waren, basisdemokratische Plena zu moderieren und im Rahmen dessen für geordnete Diskussion und Abstimmung zu sorgen. Dies war für den Beginn sehr hilfreich.

Wie dem Prozessschaubild im Kapitel zur Arbeitsweise zu entnehmen ist, bauten wir im Anschluss eine Organisation, welche weniger ressourcenbindend in der Entscheidungsfindung war, aber dennoch äußerst flache Hierarchien aufwies. Diese flachen Hierarchien sorgten gepaart mit routinierten Abfragen für eine hohe Durchlässigkeit relevanter Informationen und für eine rasche Übersichtsbildung in der Einsatzzentrale. Ähnlich der agilen Methode des Obeya-Raum verdichtete das Konzept alle Akteure (auch räumlich) um ständig ein Bild der aktuellen Sachlage zu zeichnen.

Im Ergebnis gab es kaum zeitliche und inhaltliche Verluste durch lange Abstimmungsschleifen oder Eskalation von Entscheidungen in der Hierarchie. Nur die notwendigsten Entscheidungen gelangten überhaupt in die Hierarchie. Etwa 90% konnte vor Ort entschieden werden. Dadurch besitzt Spontanhilfe trotz der Komplexität und der Schwierigkeit der Konzertierung eine hohe Schnelligkeit in der Entscheidungsfindung und dadurch ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit für dynamische Entwicklungen.

# Exkurs: Für Führungskräfte professioneller Hilfsorganisationen

**U**nser Buch richtet sich vorwiegend an Menschen wie uns selbst: Bürgerinnen und Bürger, welche in einer Einsatzlage selbst Hand anlegen, um schnellstmöglich gemeinsam oder alleine, die öffentliche Ordnung wieder herzustellen.

Wir wissen, dass in Kreisen von Polizei, Rettungskräften und Bundeswehr Spontanhilfe und der zivile Einsatz in komplexen Situationen nicht unumstritten ist. Wir sind als Botschafterinnen und Botschafter der Spontanhilfe vielen wohlwollenden, aber auch vielen kritischen Personen begegnet. Häufig merkten wir, dass unabhängig davon, ob Wohlwollen oder Argwohn überwiegen, Spontanhelferinnen und Spontanhelfer in ihrer Kultur und Denke sowie in der Fragestellung, wie sie eingesetzt werden können, den offiziellen Kräften im Einsatz häufig rätselhaft sind.

Wir möchten deshalb an dieser Stelle einen Blick auf Spontanhelferinnen und Spontanhelfer als „unbekannte Wesen“ werfen, um Verständnis zu generieren und die Zusammenarbeit im Einsatz zu erleichtern.

## 1. Unterschiede im Selbstverständnis



**S**pontanhelferinnen und Spontanhelfer gehen mit einer hohen emotionalen Bindung und großem Enthusiasmus an ihre Aufgabe heran. Zugleich haben sie in der Regel keinerlei Erfahrung mit dem Ereignis und zumeist auch keine Erfahrung mit Befehlsketten oder Lehren ebensolche ab.

Das hindert sie jedoch nicht mit hoher Motivation und Lösungskreativität ans Werk zu gehen. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders stark zu Rand- und Freizeiten aktiv sind und häufig mit Aktivitäten zu Kernarbeitszeiten Probleme haben. Sie gleichen dies jedoch meist durch Masse, im Sinne der Vielzahl interessierter Helferinnen und Helfer aus. Ihr Engagement geht bisweilen so weit, dass sich Helferinnen und Helfer Urlaub nehmen oder unbezahlt freistellen lassen, um aktiv sein zu können.

Es gibt auch Fälle in denen sie sozusagen gesponsert werden, indem sie freigestellt werden, weil Kolleginnen und Kollegen eine gewisse Zeit ihre Arbeit im Erwerbsleben für sie übernehmen.

So vielzählig sich Spontanhelfende mobilisieren lassen und einen hohen Umschlag an erbrachter Leistung haben, zeichnen sie sich im Einsatz durch koordinierte Unkoordiniertheit aus. Dies kann bisweilen trotz des großen Wunsches, sich nützlich zu fühlen, insbesondere zu Beginn der Spontanhilfe dazu führen, dass Spontanhelfende geringe Regelmäßigkeit, Unstetigkeit und Unzuverlässigkeit aufweisen. Wenn sie dann auch nicht angeleitet werden, welche Aufgaben von ihnen gut erfüllbar sind und welche von Expertinnen und Experten ausgeführt werden müssen, können sie unbestritten zu potenziellen Gefährderinnen und Gefährdern im Einsatz werden.

Eine Lenkung ihres Tätigkeitsspektrums ist aufgrund ihrer Diskussionsfreude nicht leicht. Auf der anderen Seite kann bereits das Hinterfragen von bestimmten Einsatzaktivitäten und Vorschriften ein erster Ansatz zur Verbesserung der eigenen Tätigkeit und Wirkung sein. Vor allem steckt in Spontanhelferinnen und Spontanhelfern für Krisenhilfskräfte die Möglichkeit, die Ressourcen und Kompetenzen der eigenen Mannschaft zu schonen. Denn ungefährliche und einfache Tätigkeiten lassen sich mit Hilfe von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern sehr stark skalieren. Aufgrund des hohen Enthusiasmus haben Spontanhelferinnen und -helfer ein sehr hohes Durchhaltevermögen und können gerade zu unliebsamen Zeiten in einem 24/7-Betrieb gut zum Einsatz gebracht werden.

Aufgrund Ihrer Vielfältigkeit bringen Spontanhelferinnen und Spontanhelfer als Einzelpersonen bisweilen für die Einsatzlage sehr nützliche Expertisen mit und können anleitend nicht nur für Spontanhelfende, sondern auch für professionelle Akteure tätig sein. Spezialistinnen und Spezialisten aus den eigenen können so im Einsatz in größerer Zahl gesteuert und eingesetzt werden, da sie ihr kostbares Wissen und ihre kostbare Zeit weniger in einfachen Tätigkeiten investieren.

Wir sehen die Stärke von Spontanhilfe in zwei Bereichen: Zwischenmenschliche Arbeit und Kommunikation.

Im Bereich der zwischenmenschliche Arbeit können Spontanhelferinnen und Spontanhelfer in Situationen, in denen eine größere Anzahl Menschen provisorisch an einem Ort gesammelt und untergebracht wird für Ruhe, Grundversorgung, Gespräch, Unterhaltung und Abwechslung sorgen. Insbesondere wenn eine hohe Anzahl an Personen nicht der deutschen Sprache mächtig ist, können Dolmetscherinnen und Dolmetscher eine entspannte Lage und mehr Klarheit bei der Koordination mit diesen Menschen bieten. Situationen, die Menschen welche schlechte Erfahrungen mit offiziellen Strukturen gemacht haben, negativ bewerten könnten, kann die Präsenz und entspannte gute Laune von Spontanhelferinnen und Spontanhelfern „entschärfen“. Ihr Auftrag ist in diesem Gesamtkontext, die Menschlichkeit im Blick zu bewahren, damit sich Expertinnen und Experten auf Funktionalitäten und objektive Abläufe konzentrieren können.

Darüber hinaus sind Spontanhelferinnen und Spontanhelfer sehr gut im Bereich der Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit einsetzbar. Durch ihrer hohe Anzahl können sie Aspekte der Kommunikation gewährleisten und ein hohes Maß an Anfragen abarbeiten, was angesichts dessen, dass Öffentlichkeitsarbeit kein Kerngeschäft der Krisenhilfe und damit häufig mit zu wenig Ressourcen ausgestattet ist, nicht leistbar wäre.

Zum guten Einsatz der Spontanhelfenden sind dennoch einige gravierende Unterschiede zu beachten, um gut zusammenzuarbeiten.

## 2. Befehlskette

**S**pontanhelfende haben keine Befehlskette. Sofern es ihnen gelingt eine vergleichbare schlanke Kommunikationsstruktur aufzubauen, wie wir sie in diesem Buch beschreiben, so ist diese dennoch nicht mit einer Befehlskette gleichzusetzen. Zum einen kann darin ein starker zeitlicher Versatz sein, da sie keine Erreichbarkeit an den jeweiligen Endgeräten garantieren müssen und können.

Zum anderen entspricht Befehl und Gehorsam nicht ihrer Struktur. Die Kommunikationskette ist vielmehr als Informationskette anzusehen, über die wichtige Rahmenbedingungen, Informationen, Weisungen und Vereinbarungen weitergegeben werden. Diese werden innerhalb dieser Kette hinterfragt, gemeinsam interpretiert und müssen in ihrer Sinnhaftigkeit erst verdeutlicht werden.

Die Ausbildung dieser Informationskette ist jedoch keine Selbstverständlichkeit wie viele der Strukturen in diesem Buch wünschenswert sind, aber nicht voraussetzbar in der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden.

An dieser Stelle können Krisenhilfskräfte durch Beratung und das zur Verfügung stellen von Materialien wie Diensthandys dazu beitragen eine Informationskette zu etablieren. Dabei ist die nötige Sprachsensibilität anzuwenden. Wenn dies jedoch angewandt wird, denken wir, dürfte es zügig gelingen innerhalb der Spontanhilfestruktur eine Informationskette aufzubauen, die die einer Befehlskette ähnelt. Dies wird Ihre gemeinsame Arbeit erleichtern, da sie dann davon ausgehen können, dass auf allen Ebenen gemeinsam an allgemeinen Vorgaben und Vereinbarungen gearbeitet wird und Sie nicht auf Basisebene mit Konflikten und Überzeugungsarbeit versuchen müssen, die Ergebnisse der Lage umzusetzen.

### 3. Abstimmung mit den Füßen

**H**elferinnen und Helfer erleben in Spontanhilfesituationen einen Moment der Selbstwirksamkeit. Für sie ist ein ungewöhnliches Ereignis, dass aus ihren bisherigen Alltagsstrukturen ausbricht. Sie wollen diesen Moment intensiv erleben und in Erinnerung behalten und suchen deshalb auch nach einem Helfererlebnis.

Dies bedeutet aber auch, dass Helferinnen und Helfer sich bei vermeintlich langweiligen und banalen Aufgaben fragen werden, ob sie diese ausführen wollen. Sie werden nicht einer Aufgabe nachgehen, weil man sie ihnen zu- und anweist. Vielmehr muss ihnen deshalb die Aufgabe „verkauft“ werden. Schlüssel hierzu ist aufzuzeigen, warum diese Aufgabe mit einem hohen Maße von Sinnhaftigkeit verbunden ist, was ohne die Erfüllung der Aufgabe stagnieren oder schiefgehen würde und warum sie gerade nicht durch andere Kräfte geleistet werden kann. Hierzu muss deutlich werden, dass die professionellen Kräfte gerade dringende erforderliche Aufgaben leisten, für die ihre Expertise benötigt wird oder die hinreichend gefährlich sind.

Wenn man ihnen nicht glaubhaft vermitteln kann, dass die Aufgabe sinnhaft, erforderlich und durch sonst niemanden leistbar ist, werden Spontanhelfende gemeinschaftlich andere Prioritäten setzen. Dies kann bedeuten, dass sie an, aus ihrer Sicht wichtigeren Stellen helfen, oder dann doch Freizeit und Privatleben vorziehen und mit den Füßen abstimmen.

### 4. Selbstvertretung

**I**n ihrer Grundverschiedenheit zu professionellen Kräften können Spontanhelfende aus unserer Sicht nicht durch eine professionelle Organisation in wichtigen Gremien stellvertretend werden. Um von ihnen eine vollwertige Mitarbeit zu erwarten, müssen sie auch vollwertig beteiligt werden in entscheidenden Ebenen.

Zudem tradieren sich Prioritäten bei Spontanhelfenden emotional, die Sachlichkeit einer Befehlskette vermittelt hingegen stets absolute Kontrolle und Ruhe. Sofern gewichtige Weisungen und Entscheidungen wirkungsvoll an Helferinnen und Helfer herangetragen werden sollen, so sollten Vertreterinnen und Vertreter der Spontanhelfenden selbst die Diskussion und die Hintergründe erfahren, um die Priorität und die Selbstverpflichtung der Spontanhelfenden zu der Maßgabe entsprechend emotional wirkungsvoll verbreiten können.

Zudem glauben wir, dass den oft sozialogischer und diverser geprägten Blick der Spontanhelfenden nicht durch Personen, welche in ihrer Denkweise sach- und funktionsgeprägter sind, derart weitergegeben werden können, als dass darin nicht vieles der Dringlichkeit, Prioritätensetzung, aber auch Kreativität und Innovativität der Helferinnen und Helfer verloren gehen würde.

Um sicher zu gehen, dass eine Gremiums-beteiligung nicht in ihrer Zielsetzung obsolet wird, weil von den Spontanhelfenden eine Person mit Geltungsbedürfnis die Situation des informativen Flaschenhalses ausnutzt und Beständigkeit unabhängig vom Krankheitsfall oder anderem zu gewährleisten, sollten sich die Spontanhelfenden in der Einsatzlage und anderen Gremien durch zwei bis drei Vertreterinnen und Vertreter gemeinsam vertreten dürfen. Dabei sollte klar sein, dass wenn alle Vertreterinnen und Vertreter anwesend sind, sie eine geschlossene Meinung im

Gremium vertreten müssen und sie außerdem bindend vertreten sind, wenn nur eine Person der zwei bis drei benannten Personen in der Sitzung anwesend ist. Es steht den Spontanhelfenden dann selbst frei sich zu organisieren und zu entscheiden ob sie gemeinsam oder rotierend den Termin wahrnehmen.

### 5. Mittlerorganisation

**S**pontanhelferinnen und Spontanhelfer haben nichts zu verlieren, aber wir können mit ihnen gewinnen. Dazu braucht es manchmal auch Dolmetscherinnen und Dolmetscher die sie verstehen, damit eine gute Zusammenarbeit möglich ist und Spontanhelfende nicht nach Bauchgefühl an den Hierarchien anderer vorbeiarbeiten.

In den meisten Erfolgsszenarien für Spontanhilfe gab es eine Mittlerorganisation, welche bereits einen Zugang zu gewissen aktiven Gruppen unter den Spontanhelfenden hatte. Sollte die Situation dauerhaft schwierig zu organisieren sein, suchen Sie sich eine Partnerorganisation, die mit Strukturen, in die Sie eingefasst sind, vertraut sind und gewisse Standards bei der Arbeit der Spontanhelfenden treuhänderisch gewährleisten kann. Suchen Sie sich aber auch bewusst eine Organisation, die außerhalb Ihrer gewohnten Strukturen der Krisenhilfe steht. So kann gewährleistet werden, dass ein guter Draht zu Helferinnen und Helfern aufgebaut werden kann, welche, aufgrund der chaotischen Erlebnisse oder Vorerfahrungen, offiziellen Stellen zunächst misstrauen und nicht mit Ihnen zusammenarbeiten wollen. Helferinnen und Helfer, welche die Kultur des Zivilschutz oder die Sprache die Sie verwenden nicht verstehen, haben eine vertrauensvolle Instanz, von der sie sich verstanden fühlen und die sie offen um Hilfe fragen kann, um die Zusammenarbeit mit Ihnen zu verbessern. In unserem Fall hatte die Landeshauptstadt München den Kreisjugendring München-Stadt gefragt. In anderen Städten wissen wir, dass beispielsweise das Studentenwerk einsprang.

# Abwicklung

**W**ie bei allen Ereignissen muss auch Spontanhilfe geordnet abgeschlossen werden. Und wie auch beim klassischen Projektmanagement werden Zeit und Aufwand hierfür zu gering eingeschätzt. Tatsächlich dauerte die Abwicklung der Ereignisse des Septembers 2015 nochmal eben solange an, wie das Einsatzszenario selbst.

Wichtigstes Ziel dieser Phase sollte sein, möglichst alle Beteiligten mit einem Erlebnis des Erfolgs aus der Situation zu entlassen. Ebenso sollten alle Beteiligten eine Versorgung erfahren, sich selbst nicht entkräftet und ausgelaugt zu fühlen. Denn sofern die Abwicklung gelingt, wird gewährleistet, dass Sie auch künftig auf die Unterstützung ehrenamtlicher und freiwilliger Art zählen können. Gelingt diese Phase nicht, sondern werden eventuell Menschen verschreckt, künftig noch einmal aktiv zu werden.

## 1. Übrige Finanz- und Sachmittel

**D**ie Menschen haben fleißig gespendet und mit Ende des Szenarios blieben zahlreiche Sach- und Geldspenden übrig. Finden Sie schnell ein honorig besetztes und anerkanntes, aber kleines Gremium, um die Restmittel abzuwickeln.

Wer könnte hierfür geeignet sein? Auf jeden Fall sollte aus unserer Sicht eine prominente Person der lokalen Verwaltung beispielsweise ein Bürgermeisteramt vertreten sein, um die Wertschätzung für das Engagement der

vielen Bürgerinnen und Bürger nicht nur im aktiven Einsatz, sondern eben jener eher Stillen, welche geteilt und gegeben haben, angemessen zu wertschätzen. Ebenso sollte eine Vertretung der Spontanhelfenden dabei sein, welche einen Überblick über die Mittel hat. Darüber hinaus könnten Stiftungsverwaltung, Prominente oder Vertretungen von Organisationen, welche besonders stark involviert waren, beispielsweise eines Sportvereins oder der Polizei, dazukommen.

Wägen Sie ab:

Gibt es andernorts eine entsprechende akute Lage, die noch nicht behoben ist? Ist es möglich dort einen Ansprechpartner zu finden? Können diese die Materialien gebrauchen? Falls ja, entspricht es vermutlich am ehesten dem Willen der Spendenden, die Mittel dort zukommen zu lassen.

### Sachmittel

Wenn dem nicht so ist, empfehlen wir, sich zunächst an den Sachmitteln aufgrund der Herausforderung der Lagerung und des möglichen Verfalls, zu orientieren bevor man sich den finanziellen Restmitteln widmet. Dabei stellten wir uns folgende Fragen:

- Wurden Gegenstände gemietet oder bezahlt entliehen? Diese sollten zur Reduktion weiterer Kosten schnellstmöglich zurückgegeben werden.
- Sind alle Leihgegenstände zurückgegeben worden? Müssen gegebenenfalls Leihgegenstände ersetzt werden? Hierzu zählten bei uns Schlüssel, Kühlschränke, Kopier- und Druckgeräte, Kaffeemaschinen, Fahrzeuge, Flipchartständer, Zelte...
- Gibt es Gegenstände, bei welchen ein Infektionsrisiko besteht? Diese sollten unmittelbar entsorgt werden außer es ist möglich, sie ohne erheblichen Aufwand zu desinfizieren. Hierzu zählten bei uns benutzte Decken und Matratzen oder benutztes Kinderspielzeug

- Wurden Dinge gesammelt, die einen originären Charakter haben, der etwas Zeitgeschichtliches erzählt? Ist vielleicht die Kombination aus abgepacktem Knäckebrot, getrockneten Datteln, einer italienischen Wasserflasche und einer orangenen Plastiktüte ein typischer Anblick in den letzten Tagen gewesen? Sind Dinge übrig geblieben, wie originelle Schilder, Rucksäcke, Fotos? Sprechen Sie Archive in Ihrer Umgebung an und fragen Sie, ob Interesse an Artefakten besteht. Machen Sie deutlich, dass Sie unter Zeitdruck stehen und die zuständigen Historikerinnen und Historiker binnen einer gewissen Frist Artikel für Ihre Archive auswählen müssen.
- Gibt es Dinge, welche verderblich sind oder durch falsche Lagerung schnell verfallen? Hierzu zählen beispielsweise abgepackte Lebensmittel und Bekleidung. Wer könnte diese zeitnah weiterverwenden? In welchen Mengen? Entscheiden Sie, wer diese verwerten könnten und ob sie den Transport überstehen.
- Und die Reste? So schwer es ist – diese müssen schnellstmöglich durch den regionalen Abfallbetrieb entsorgt werden.
- Gibt es Dinge, welche dauerhaft gelagert werden könnten und sich für den zukünftigen Einsatz eignen wie Westen, Kabel, Decken, Einmalhandschuhe oder Gaffertape? Führen Sie das Material den entsprechenden Organisationen zu. Sollten deren Lagerkapazitäten erschöpft sein, gibt es noch anderweitige Lagermöglichkeiten?
- Gibt es dauerhaftes Material was von gemeinnützigen Organisationen genutzt werden kann? Hierzu gehören z.B. Kinderwindeln, abgepacktes/unbenutztes Spielzeug oder Büromaterial.
- Bleibt darüber hinaus noch einiges übrig? Bitten Sie die Spontanhelferinnen und -helfer die Sachmittel zu Geld zu wandeln und organisieren Sie einen großen Spendenbazar. Hilfreich für die Kaufbereitschaft ist an dieser Stelle, wenn Sie bereits geklärt haben, was mit den finanziellen Restmitteln geschehen soll. Eventuell kann diese Veranstaltung mit einer Danke-

party für Helferinnen und Helfer zusammenfallen.

- Sind Dinge durch Lagerung kaputt gegangen oder immer noch übrig, auch diese müssen leider entsorgt werden.

Auch wenn die Entsorgung teuer ist, sollten keine finanziellen Spendenmittel für die Entsorgung aufgewandt werden. Sofern dies an die Öffentlichkeit gelangt würden zahlreiche Spenderinnen und Spender enttäuscht und werden demotiviert künftig zu spenden. Sensibilisieren Sie durch eine Pressemeldung, am besten mit Bildern, dafür, dass das meiste weiterverwandt wird und versuchen Sie die Entsorgungskosten aus dem Regeletat der Kommune zu tragen.

### Finanzmittel

Die finanziellen Restmittel sollten ebenfalls im Sinne der Spenderinnen und Spender, aber auch in Wertschätzung für die Personen und Organisationen im Spontanhilfeeinsatz ausgeschüttet werden. Wir empfehlen deshalb den Finanztopf aufzuteilen, sofern dies realistisch möglich ist. Aus unserer Sicht sollten die Mittel vor allem regional aufgewandt werden und nicht übergeordneten Strukturen zugeführt werden. Die Identifikation mit der eigenen Region ist ein relevanter Faktor für das Spendenaufkommen, was sich in der Verwendung widerspiegeln sollte:

- Ist eine Dankeveranstaltung für Helferinnen und Helfer geplant? Finanzieren Sie diese aus den Restmitteln mit.
- Gibt es eine regionale Stiftung oder einen regionalen Verein, die sich der Krisen- und Katastrophenhilfe oder einem Einsatz und Zweck verschrieben haben, der im Kontext des Spontanhilfeeinsatzes bezieht? In unserem Fall kamen neben humanitären Hilfsorganisationen beispielsweise auch Vereine infrage, welche bereits langjährig Hilfe für Asylbewerberinnen und -bewerber anboten oder sehr erfahren in der Integrationsarbeit waren.

- Möchten Spontanhelferinnen und Spontanhelfer vielleicht Engagement verstetigen und einen Verein gründen der Startkapital bräuchte?
- Waren besonders viele Helferinnen und Helfer aus einem bestimmten Milieu oder ehemals aus diesem Milieu kommend, beispielsweise Wohnungslose, tätig? Kann in diesem Rahmen ein Projekt gefunden werden, dass Personen in diesen Situationen unterstützt?
- War eine Organisation mit besonders vielen Helferinnen und Helfern dabei und benötigt selbst etwas? War z.B. ein bestimmter Elternbeirat sehr aktiv und es fehlt eine Rutsche auf dem Pausenhof? Bräuchte die Rugbymannschaft schon lange einmal neue Trikots?

Bereiten Sie Ihre Entscheidung, aber auch was damit passierte, durch Pressarbeit nach. Nur durch Öffentlichkeitsarbeit können Spenderinnen und Spender, da sie vorwiegend anonym sind in einem Spontanhilfeszenario, erfahren was mit ihrem Geld geschehen ist. Und nebenbei vermitteln Sie auch den Spontanhelferinnen und -helfern, aber auch den offiziellen Einsatzkräften, welche in dem Spontanhilfeszenario tätig waren, dass durch ihren Einsatz nachhaltig auch anderweitig geholfen werden konnte.

## 2. Gesprächskreise, Supervision und Reflexion

**E**inigen Menschen fällt das Ende der Situation leicht, anderen fällt der Abschied von der Gruppe und einem Ort, an dem man so viele intensive Erlebnisse und Erinnerungen gesammelt hat, schwer. Manche andere haben Bewegendes erlebt, das sie teilen müssen, um es gehen lassen zu können. Andere haben Dinge erlebt und weggeschoben und beginnen erst jetzt diese zu verarbeiten.

Im Sinne der Fürsorge und Wertschätzung für Helferinnen und Helfer schaffen Sie moderierte Austauschformen und Gesprächskreise.

Häufig erklären sich hierzu Pfarreien bereit. Sie stellen hierzu Ihre Räumlichkeiten zur Verfügung und Pastorinnen und Pastoren als Personen, welche in der Seelsorge ausgebildet sind, übernehmen gerne und zuverlässig die Moderation des Gesprächskreises. Stellen Sie aber auch sicher, dass es ein bis zwei Angebote gibt, welche in unkonfessionellem Rahmen stattfinden. Gerade unter Spontanhelferinnen und -helfern sind uns viele Personen begegnet, die das wohltätige Engagement der Kirchen kritisch sehen und sich für konfessionelle Träger bisher nicht als Ehrenamtliche gewinnen lassen. Gemäß unserer Erfahrung hat das Engagement in der Spontanhilfe häufig dazu beigetragen, hier Vorurteile abzubauen und Gräben zu überwinden, jedoch sehen wir es als wichtig an, für Personen, denen dieser Abstand wichtig ist, „neutrale“ Gesprächskreise anzubieten. Veranstaltungsorte hierfür können beispielsweise Turnhallen sein. Suchen Sie auch hierfür eine professionelle Gesprächsmoderation. Vielleicht gibt es unter den Spontanhelfenden Personen mit entsprechendem beruflichem Hintergrund und übernehmen diese Aufgabe gerne. Vielleicht haben Personen beispielsweise eine psychologische Praxis und konnten sich bisher auf-

grund der Selbstständigkeit nicht engagieren. Nun gezielt persönlich oder durch einen Aufruf angesprochen, übernehmen Sie vielleicht gerne eine Aufgabe, für die sie das Gefühl haben, auch eine Expertise mitzubringen und Mehrwert stiften zu können.

Ebenso haben wir nach Ende des Einsatzes von einigen Yogastudios in der Stadt Gutscheine für Helferinnen und Helfer erhalten, hier Angebote zur Entspannung kostenlos wahrnehmen zu können, welche wir gerne z.B. im Rahmen dieser Gesprächskreise verteilen.

Manche Personen hatten auch einschneidende Erlebnisse. Uns war es wichtig diesen für eine gewisse Zeit Einzelgespräche zu ermöglichen. Mit Hilfe eines Wohlfahrtsverbandes konnten wir eine kostenlose Sprechstunde, von ehrenamtlichen Supervisorinnen und Supervisoren, welche in dieser Funktion teilweise bereits während des Spontanhilfeinsatzes tätig waren, besetzt, aufbauen. Das Angebot wurde punktuell etwa ein halbes Jahr lang aktiv und regelmäßig genutzt, war jedoch nie überlaufen. Kommuniziert wurde das Angebot und auch wie stark es frequentiert ist via Social Media und Pressemitteilungen.

Über die persönliche Fürsorge hinaus war es uns ein Anliegen aus der Situation zu lernen. Zwar wurden wir zum einen von Instituten und Universitäten zu Panels und evaluativen Runden eingeladen. Doch wir hatten für uns selbst auch ein Interesse als Stadtgesellschaft aus der Situation zu lernen und nachhaltig belastbare Strukturen aufzubauen. Eine kleine Gruppe von uns Spontanhelferinnen und Spontanhelfern, welche besondere Kernfunktionen erfüllten in 2015, organisierten deshalb mithilfe eines lokalen Fachforums für bürgerschaftliches Engagement einen methodischen und moderierten Austausch der beteiligten Akteure und Hilfsorganisationen gemeinsam mit uns. Der Workshop fand in den Räumen der Feuerwehr München statt und es nahmen ca. 40 Personen unterschiedlichster Organisationen, inklusive Verwaltung und Stadtrat, teil. Ein Ergebnis dieses Austausches ist unter anderem dieses Buch. Wir haben uns für die Reflexion Zeit gelassen. Sie fand etwa 1,5 Jahre nach den Ereignissen

statt. Aus unserer Sicht war sie nicht eilig, aber notwendig und sollte innerhalb eines Zeitraumes stattfinden, in dem man noch die Kontaktdaten der Akteure besitzt und die Erinnerung noch nicht beginnt zu verblassen. Das Lernen aus Fehlern ist immanent für die Kultur der Spontanhelfenden. Eine gute Gesamtreflexion sollte dazu beitragen, das Wertvolle und Innovative aus einer herausfordernden Situation herauszuarbeiten, um aus dem doch recht teuren und nervenaufreibenden Gesellschaftsexperiment Spontanhilfe einen nachhaltigen Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger zu generieren.

### 3. Tätigkeitszeugnisse

**V**iele Helferinnen und Helfer möchten für Ihre Vita oder als Nachweis für Ihr Fehlen beim Arbeitgeber eine Bescheinigung über ihr Engagement.

Auch wenn noch im laufenden Einsatz Spontanhelferinnen und Spontanhelfer laufend kommen und gehen, befassen Sie sich nicht während des Einsatzes mit dem Ausstellen von Bescheinigungen, sondern vergeben Sie diese nachträglich. Verweisen Sie enttäuschte Helferinnen und Helfer darauf, sich via Webseite und Social Media zu informieren, wann und wo diese Bescheinigungen ausgegeben werden.

Bereiten Sie im Anschluss an den Einsatz eine einfache Vorlage vor, die Name, Geburtsdatum und Wohnort der helfenden Person als einzusetzende Angaben ausweist. Beschreiben Sie in zwei bis drei Sätzen das Szenario und legen Sie eine überschaubare Anzahl von 8 bis 12 Stichworten fest, welche mögliche Tätigkeiten und Einsatzbereiche beschreiben, die die Spontanhelfenden erfüllt haben. Kann ein Logo oder ein Stempel der Kommune oder vielleicht sogar die gescannte Unterschrift des Bürgermeisters eingefügt werden? Finden Sie etwas, was das Dokument „offiziell“ aussehen lässt. Vermerken Sie unbedingt, dass das Dokument kopiert werden darf und das Original bei der Person verbleiben soll, die die Spontanhilfe geleistet hat, um den Aufwand von mehrfacher Ausstellung zu vermeiden.

Suchen Sie sich Unterstützung in Form von Helferinnen und Helfern, aber vielleicht auch durch Unternehmensengagement oder kurzzeitige Leihgabe von kommunalen Verwaltungsmitarbeitenden und suchen Sie sich einen gut erreichbaren Ort für die Ausstellung der Bescheinigungen. Kommunizieren Sie den Ort und die Öffnungszeiten für die Bescheinigungen via Webseite und Social Media sowie per Pressemitteilung.

Wenn Personen dann vor Ort kommen, um sich eine Bescheinigung abzuholen, befragen Sie und Ihre Helfenden die Person nach Ihrer Tätigkeit und kreuzen Sie gemeinsam die entsprechenden Felder an. Sobald die personenbezogenen Angaben ausgefüllt sind, kann die Person Ihre Bestätigung mitnehmen.

Unserer Erfahrung nach, ist der Bedarf nach Bescheinigungen nicht sehr hoch und viele Personen, die danach gefragt haben, kommen niemals mehr, um sich die Bescheinigung abzuholen.

Für Personen mit besonderen Aufgaben können Sie natürlich auch qualifizierte Bestätigungen ausstellen. Diese sollten jedoch die Ausnahme sein. Achten Sie darauf, dass die Situationsbeschreibung identisch ist, wie auf den einfachen Bestätigungen und lassen Sie sich Arbeit abnehmen, indem Sie die Personen bitten, selbst einen Text über Ihre Tätigkeiten zu verfassen.

## 4. Danke-Event

**2**015 übernahmen Kulturschaffende und die Landeshauptstadt München die Initiative und es gab als Dankeschön für die Spontanhilfe ein kostenloses Open Air Festival mit prominenten Gästen, welches auch für jene die nicht vor Ort sein konnten im Fernsehen und im Radio übertragen wurde.

Natürlich ist das eine Ausnahme und nicht immer möglich. Dennoch ist es wichtig Danke zu sagen und die Menschen, welche sich in einer sehr stressigen Situation begegnet sind und viel Energie gegeben haben, in einem Rahmen zusammenzubringen, welches Ihnen ermöglicht liebgewonnene

Gesichter noch einmal zu sehen und sich in einem entspannten Rahmen kennenzulernen, als auch eine Form des pauschalen Dankes auszusprechen. Auch in 2015 gab es neben dem Großevent an vielen Standorten kleine Dankesfeiern. Der Aufwand hierfür muss nicht groß sein und man darf gerne die Helferinnen und Helfer, welche bereits zuvor Organisationsgeschick bewiesen haben, um eine letzte Mithilfe bitten: Gibt es Kulturschaffende, welche gerne einen kleinen Beitrag leisten möchten? (Und einen Hut aufstellen ist ja dennoch nicht verboten?) Gibt es einen lokalen Getränkehersteller, -lieferanten oder Gastronomen, der günstige Getränke spendieren würde? Würden Leute selbst eine Tafel gestalten und Kuchen und Salate mitbringen? Kann vielleicht sogar eine Schnibbelparty vorangehen, um unverdorbene Lebensmittelreste des Einsatzes zu verbrauchen?

**Geben Sie gerne die Verantwortung für die Gestaltung ab und übernehmen Sie die wichtigen Rahmenbedingungen:**

- Sind die Abgaben für die GEMA gezahlt?
- Ist eine Veranstaltungshaftpflicht abgeschlossen worden?
- Muss die Veranstaltung ggf. angemeldet werden?
- Sind die Nachbarinnen und Nachbarn durch Aushänge informiert und mit eingeladen, damit nicht aufgrund der Lautstärke die Party schnell vorbei ist?
- Gibt es ein Grußwort, persönlich oder per Videobotschaft, von offizieller Ebene beispielsweise dem Bürgermeisteramt?

## 5. Hilfe für Helferinnen und Helfer

**M**it Beendigung des Krisenmodus offenbarte sich teilweise der eigene Hilfebedarf von Helferinnen und Helfern. Verdeckte Obdachlosigkeit, Arbeitslosigkeit, Beziehungskrisen und psychische Erkrankungen... Das Spektrum der schwierigen Problemlagen war mannigfaltig.

Während durch den Spontanhilfeeinsatz für die meisten Helferinnen und Helfer eine Abweichung von gewohnten Rhythmen und eine Art Ausnahmesituation in deren Leben entstand, das es teilweise mit Arbeitgebern und Partnerschaften auszuhandeln galt, gab es auch zahlreiche Helferinnen und Helfer welche durch die Spontanhilfe zu Tagesstruktur, gesellschaftlicher Anbindung, einem Auskommen durch Mahlzeiten für Helferinnen und Helfer und Selbstwirksamkeit fanden. Letztere waren deshalb zunächst in gewisser Weise "immun" gegen das Bestreben, die Situation zu beenden. Schichten aufrecht erhalten und glichen doch eher einem gemütlichen Lagerfeuerszenario in dem die Geschichten des Erlebten aufgewärmt wurden und manch neu hinzugekommene Person den alten Hasen lauschten wie „Onkel Werner erzählt vom Krieg“. Kleine Ereignisse wurden in Social Media künstlich aufgebauscht, die Angst geschürt, die Situation könne jederzeit wieder eintreten und man sei die einzigen, die präventive Strukturen bereithalten würden. Solange erfanden die Gruppen optimierende Tätigkeiten zur Selbstbeschäftigung, wie die Sortierung von Lebensmittelspenden nach MHD – eine Tätigkeit, die es bei unmittelbarem Verbrauch im laufenden Einsatz nicht brauchte.

Aus unserer Sicht besteht dieser Gruppe von Menschen gegenüber eine gewisse Grundverantwortung. Sie haben sich in den vergangenen Einsätzen zum Wohle der Allgemeinheit eingesetzt und bewährt. In unserer Erfahrung hatten sie sich häufig offiziellen Hilfsstrukturen zuvor entzogen

oder ihnen waren bestehende Hilfsstrukturen nicht bekannt. Wir nutzen das bereits aufgebaute Vertrauen der Personen und unser entstandenes Hilfsnetzwerk der vorangegangenen Tage, um bewusst Begegnungen zu schaffen und die betroffene Gruppe auf sanfte Weise, beispielsweise bei einer unverbindlichen Tasse Kaffee in einer auf Arbeit wartenden Schicht, in Hilfsstrukturen zu überführen.

Als besonders hilfreich erwies sich, die Zusammenarbeit mit der Supervision, die bereits während des Einsatzes begonnen hatte. Das Vertrauen, das zu den Supervisorinnen und Supervisoren bereits vor Ort aufgebaut wurde, konnte so genutzt werden, um die betroffenen Personen zu Einzelgesprächen über das Erlebte und was sie daraus mitnehmen möchten für ihre Zukunft zu bewegen. Innerhalb der Supervision konnte dann aufgearbeitet werden, inwiefern der Spontanhilfeeinsatz dazu beigetragen hatte, kurzzeitig zu einem geregelterem Leben zu finden. Darauf basierend fand sich die Bereitschaft der betroffenen Personen, daran anschließen zu wollen und mit vermittelten Hilfsangeboten zu versuchen ihr Leben stärker in die Richtung zu entwickeln, wie sie es in den vergangenen Tagen erlebt hatten.

Selbstverständlich konnte nicht allen geholfen werden. Und es gab viele, die nicht wollten, dass ihnen geholfen wird und die sich zügig jeglichem Kontakt und Zugriff entzogen haben. Es gab auch jene die resistent gegen alle Bemühungen künstlich die Hilfszenarien aufrecht erhielten und denen die Schließung und Räumung ihrer Standorte angedroht werden musste.

Wir glauben allerdings, dass es eine gesellschaftliche Verpflichtung gibt, diesen Spontanhelferinnen und Spontanhelfern zu helfen, sofern möglich. Es ist ein persönlicher Dank dafür, dass sie sich selbst gerade in den Dienst der Gesellschaft gestellt haben. Wer bestärkt aus so einem Erlebnis hervorgeht, wird sich immer wieder aktivieren lassen, sich für Demokratie, Gesellschaft und Wohltätigkeit einzusetzen. Wer jedoch erlebt fallen gelassen zu werden wird sich von der Gesellschaft abwenden.

Davon abgesehen ist es auch leichter Situationen geordnet zu schließen als nach einer kräfteaubenden Einsatzlage nochmals Kraft aufzuwenden sie gegen Widerstände abzubrechen.

## 6. Hilfe auf Dauer

**S**oviele Helferinnen und Helfer bereits vor Ort und endlich ist die Lösung für die dauerhafte Situation gefunden. Dann kann es ja jetzt losgehen!

Ganz so einfach ist es leider nicht. In unserem Fall wurden aus zahlreichen Notunterkünften dauerhafte Wohnheime für Asylbewerberinnen und Asylbewerber. Nachdem die Trägerschaft bekannt war, zogen vielerorts Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohlfahrtsverbände in Büros ein, um in den Unterkünften einen Regelbetrieb zu etablieren. Dies verlief unter zwei Aspekten nicht ohne neue Herausforderungen:

Wenn aus dem spontanen Engagement ein Dauerhaftes werden soll bedingt das häufig einen anderen Hilfetyp. Mal schnell von 21 bis 23 Uhr vorbeikommen, mit dem Akkuschauber etwas handwerken und danach in den Club? Nicht mehr so einfach möglich. Das Privatleben in Form regelmäßiger Hobbytermine und Familie hinten anstellen – für viele Spontanhelferinnen und Spontanhelfer nach Beendigung des „Chaos“ nicht mehr nötig. Sich an eine Organisation und Regelmäßigkeiten binden, eventuell sogar persönliche Beziehungen aufbauen, wo doch noch nicht mal klar ist, ab man die nächsten zwei Jahre noch in dieser Stadt wohnt und bereits genügend nette Menschen in seinem Umfeld hat? Einsatzzeiten, Tätigkeiten, Rahmen und die Grundvoraussetzung ändern sich mit einem Regelbetrieb. Und für viele ist es ausreichend zu wissen, dass sich nun die Profis

kümmern und das klappt. Sie ziehen sich zurück. Um Menschen aufs Amt oder zu Ärzten zu begleiten, Kindern Hausaufgabenhilfe dienstags von 13 bis 15 Uhr zu geben oder eine Fußballmannschaft anzuleiten ist weniger Action und Provisorium, mehr Regelmäßigkeit und dauerhaftes persönliches Commitment und häufig auch Engagement zu Uhrzeiten gefragt, an welchen die meisten Menschen einer Erwerbsarbeit nachgehen. Wenn also ein Regelbetrieb etabliert wird, kann häufig nicht auf den Personen der Spontanhilfe aufgebaut werden, sondern neue Menschen gefunden werden, welche gerne in den veränderten Rahmenbedingungen aktiv werden wollen und vielleicht genau aufgrund der mangelnden vorgegebenen Struktur und Eingrenzbarkeit zuvor nicht als Spontanhelferin oder Spontanhelfer aktiv wurden.

Doch auch wenn Helferinnen und Helfer bleiben wollen, ist das nicht unbedingt konfliktfrei: Sich in der Kartei eines katholischen Wohlfahrtsverbandes als Ehrenamt registrieren, wenn man zugleich homosexuell und überzeugt atheistisch ist? Für einige ein Affront und entgegen ihrer Überzeugungen. Mühselig erarbeitete Abläufe aufgeben und gegen bewährte Regeln eines Normalbetriebs eintauschen? Ein herber Verlust und eine Herabwertung der unter widrigen Umständen geleisteten Arbeit. Den Vorgaben von bisher unbekanntem Hauptamtlichen folgen, die doch keine Ahnung haben, wie es hier noch vor wenigen Tagen zugeht und eine geringere emotionale Bindung zum Geschehensort und der Tätigkeit haben als man selbst? Die Bedrohung, dass durch Lieblosigkeit und sachlichem Vorgehen die kürzlich abgewendete Situation wieder eintreten könnte, scheint realistisch. Entscheidungsräume abgeben und abgesprochen bekommen von angeblichen Expertinnen und Experten, wo man doch kürzlich selbst in unserem top organisierten Staat für Ordnung sorgen musste und Abläufe auch nach den eigenen Vorstellungen und Wünschen gestalten konnte, um die Arbeit gern zu tun? Ein Ausdruck des Misstrauens gegenüber den Helfenden, die doch eben noch laufend Verantwortung und Entscheidungen übernommen und getragen haben.

In solchen Situationen ist Dialog und Transparenz wichtig. Organisieren Sie Austauschrunden und Plena und zeigen Sie eine große Offenheit für Gespräch. Seien Sie persönlich und erzählen Sie nicht nur von sich als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter einer Organisation, sondern machen Sie den Menschen Ihre Motive transparent, warum Sie diesen Weg gewählt haben. Verwenden Sie emotionale Sprache um Menschen für sich zu gewinnen und seien Sie sachlich und beruhigend wenn Ängste geäußert werden. Zeigen Sie Anerkennung, lassen Sie sich Strukturen die bereits etabliert wurden zeigen, stellen Sie Fragen und erklären Sie Ihre Vorschläge um vorhandene Strukturen zu verbessern und zu übernehmen. Lehnen Sie nicht von Beginn an alles ab, nur weil es Spontanhelferinnen und Spontanhelfer zeichnen sich dadurch aus, dass sie eben nicht auf eine Rettung warten, sondern loslegen. Insofern hat, auch wenn die Herstellung der Ordnung eine Sehnsucht der Spontanhelferinnen und Spontanhelfer ist, niemand auf Sie gewartet. Die Helferinnen und Helfer werden Sie das deutlich spüren lassen. Wenn Sie also kommen in der Erwartung, und das haben wir leider allzu oft beobachtet, dass Sie auf zahlreiche Menschen treffen, die, wenn Sie mit Wissen, Strukturen und Ressourcen kommen, begeistert über diese Erleichterung sein werden, täuschen Sie sich. Zeigen Sie stattdessen den Menschen, dass Sie weiterhin an Solidarität und Kreativität anschließen wollen. Schauen Sie, welche Bereiche Sie gemeinsam gestalten wollen. Machen Sie deutlich, welche Bereiche von Ihnen ausgeführt werden müssen, und koordinieren Sie nicht zu stark im für die Helferinnen und Helfer abgesteckten Bereich. Arbeiten Sie mit dem, was bereits vorhanden ist und gewinnen Sie das Vertrauen, der Helferinnen und Helfer indem Sie deren Arbeit wertschätzend unterstützen und verbessern. Wenn die Menschen erleben, dass Sie Ihnen das Vertrauen schenken können, dass das Rad der Zeit nicht mehr zurückgedreht wird, werden Sie Schritt für Schritt gerne Ihre Verantwortung abtreten und sich künftig mit mehr Leichtigkeit einbringen. So kann es Ihnen gelingen, einen großen Stamm an Helferinnen und Helfern zu übernehmen und können Sie sich auf ganz wesentliche Aspekte Ihrer eigenen Arbeit konzentrieren ohne zu viel Energie in Aufbauarbeit zu investieren.