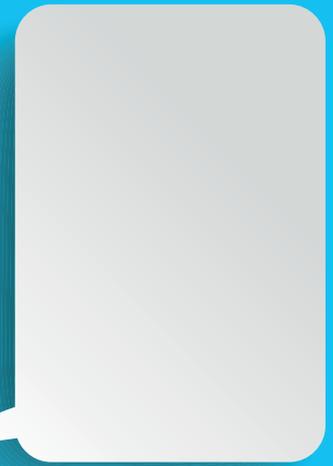




Universität Stuttgart

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT



Rebecca Nell | Sarah Kaltenegger | Lena Posselt | Michelle Porth

Kommunikationskompass
Kommunikation in der Vielfalt der
Spontanhelfenden-Landschaft
meistern

Danksagung

Wir möchten uns herzlich bei allen Beteiligten, die zur Entwicklung des Kommunikationskompass beigetragen haben, bedanken. Besonderer Dank gilt den Vertreterinnen und Vertretern aus Wissenschaft und Praxis, die an unserem umfangreichen Prozess zur Datenerhebung teilgenommen und wertvolle Einblicke und Expertise beigesteuert haben.

Dieses Dokument entstand im Rahmen des Projektes „KatHelfer-PRO“, einem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Verbundprojekt (13N16546 bis 13N16552).

Das Projekt hat das Ziel eine Gesamtlösung, bestehend aus einem technischen System und organisatorisch-sozialen Konzepten, zur Koordination von Spontanhelfenden zu entwickeln. Die am Projekt beteiligten Organisationen sind neben dem Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart außerdem der DRK Kreisverband Berlin Schöneberg-Wilmersdorf e.V., das Malteser Hilfsdienst e.V. Generalsekretariat, die Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, die Universität Paderborn, Fraunhofer FOKUS sowie T-Systems in der Verbundkoordination.

Wir möchten zudem dem BMBF, dem VDI Technologiezentrum als Projektträger und auch den am Projekt beteiligten Organisationen für ihre Unterstützung danken. Zuletzt möchten wir unseren Dank an jene Beteiligten aussprechen, die im Rahmen der Validierung des Konzeptes maßgeblich dazu beigetragen haben, dieses weiter zu verfeinern.

Inhalt

Danksagung	2
Den Kompass verstehen und anwenden	4
Die Basis – Grundlagen der Kommunikation	5
Für die Praxis – Empfehlungen für die Kommunikation mit Spontanhelfenden.....	10
Retrospektive und Ausblick.....	17
Quellen	18

Den Kompass verstehen und anwenden

Die vorliegende Handreichung wurde entwickelt, um kommunikativen Herausforderungen zwischen Spontanhelfenden und Einsatzkräften bzw. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) entgegenzuwirken. Sie richtet sich an BOS, Spontanhelfende sowie Organisationen der Zivilgesellschaft. Diese Handreichung versteht Spontanhelfende als Personen, die in keinerlei Strukturen von Hilfsorganisationen eingebunden sind, aber bei der Ereignisbewältigung unterstützen wollen. Die Organisation erfolgt dabei eigenständig über soziale Netzwerke oder mit Hilfe anderer digitaler Kommunikationsmöglichkeiten. Oftmals schließen sie sich spontan Initiativen an oder es werden eigene Initiativen gegründet.

Die Handreichung basiert auf Datenerhebungen, die im Rahmen des Projektes „KatHelfer-PRO“ durchgeführt wurden sowie aus Erkenntnissen des aktuellen Stands der Literatur und Ergebnissen aus Vorgängerprojekten. Sie ist wie folgt aufgebaut:

Die Basis – Grundlagen der Kommunikation

In diesem Abschnitt werden die Bausteine der Kommunikation beleuchtet, darunter ebenso die Ziele und Herausforderungen.

Für die Praxis – Empfehlungen zur Kommunikation mit Spontanhelfenden

Eine Übersichtsgrafik liefert die wichtigsten Ergebnisse der Handreichung. Anschließend werden alle relevanten Gesichtspunkte der Kommunikation im Detail beleuchtet, wobei jeweils auf persönliche sowie medien- und technikgestützte Kommunikation in den verschiedenen Phasen eingegangen wird. Am Ende jedes Unterkapitels sind die wichtigen Aspekte unter „Praxistipps“ zusammengefasst.

Limitierungen und Haftungsschluss

„KatHelfer-PRO“ ist ein Forschungsprojekt. Die Auflistungen erheben keinen Anspruch auf Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Verwendbarkeit in allen auftretenden Situationen. Es handelt sich um Ideen, Ansätze und Empfehlungen aus Sicht der Wissenschaft, nicht um verbindliche Vorgaben, geprüfte Leitlinien und/oder gesetzliche Verpflichtungen.

Limitierungen entstehen durch den Projektfokus auf der Entwicklung eines technischen Systems und einem darauf angepassten sozio-organisatorischen Konzeptes. Die aufgeführten Empfehlungen spiegeln den aktuellen Stand der Forschung wider. Trotz sorgfältiger Prüfung der Inhalte weisen wir darauf hin, dass die Empfehlungen keinesfalls Anspruch darauf erheben ungeprüft in einem Einsatz angewendet werden zu können. Vor einer Übernahme in die Praxis empfehlen wir dringend eine Prüfung auf Machbarkeit und Umsetzbarkeit und dabei die konkreten praktischen und technischen Gegebenheiten vor Ort zu berücksichtigen. Führen Sie auch eine juristische Prüfung durch und berücksichtigen Sie Aspekte des Arbeitsschutzes. Für die Umsetzung der Inhalte des Kommunikationskompasses kann ausdrücklich keine Haftung seitens des IAT der Universität Stuttgart übernommen werden.

Die Basis – Grundlagen der Kommunikation

Die folgenden Seiten bieten eine Übersicht über die grundlegenden Bausteine erfolgreicher Kommunikation mit Spontanhelfenden. Sie zeigen auf, wie die vorgestellten Prinzipien auf die spezifischen Herausforderungen der Spontanhilfe sowie in der gesellschaftlichen Dynamik, in der wir uns befinden, anwendbar sind.

Kommunikation in der sich wandelnden Gesellschaft

Veränderungen der Gesellschaft, etwa aufgrund demografischer Entwicklungen oder technologischer Fortschritte haben Auswirkungen auf verschiedene Aspekte des sozialen Zusammenlebens und prägen gemeinsam die Dynamik und Widerstandsfähigkeit einer Gesellschaft (Genske et al. 2020, Wink 2022). Ergebnisse aus Workshops und Umfragen zeigen, dass zu erwartende gesellschaftliche Trends nicht ohne Auswirkungen auf die Spontanhilfe bleiben. Die stärkere Bedeutung der eigenen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele wird etwa als potentiell Hindernis betrachtet. Wenn Menschen nur an sich denken, kann das die Hilfsbereitschaft in der Gesellschaft schwächen. Jemand könnte beispielsweise zögern zu helfen, weil er lieber seine Freizeit genießen möchte. Auch eine verstärkte Berücksichtigung persönlicher Merkmale wie Kultur, Religion oder auch Geschlecht, wird bei der Einbindung von Spontanhelfenden als wichtig erachtet. Eine zentrale Erkenntnis ist die Bedeutung von Wissen über Strukturen und Zuständigkeiten von BOS. Darüber hinaus wird die wachsende Bedeutung sozialer Medien als Kommunikationskanal hervorgehoben.

Diese gesellschaftlichen Veränderungen und Trends erfordern spezielle Maßnahmen und Strategien, um dynamisch reagieren zu können. Dabei ist es wichtig, zwei Aspekte zu beachten:

1. Die Gesellschaft besteht aus Menschen verschiedener Kulturen, Ethnien und Nationalitäten, die mit ihren unterschiedlichen Lebensweisen, Sprachen und Traditionen nebeneinander leben. Dies führt zu einer vielfältigen Gemeinschaft, in der es verschiedene persönliche Hintergründe gibt (Rauh 2017, Reeb 2013, Sampoerna University o.J.).
2. Innerhalb dieser Vielfalt gibt es Personen und Gruppen, die anfälliger für Verletzungen und Beeinträchtigungen sind. Diese Menschen können in bestimmten Situationen besonders hilfsbedürftig sein und benötigen möglicherweise zusätzliche Unterstützung oder Schutz (Windsheimer et al. 2022).

Durch die Berücksichtigung dieser beiden Aspekte können Einsatzkräfte und Organisationen besser auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Herausforderungen in der Gesellschaft eingehen und ihre Kommunikation und Hilfsmaßnahmen entsprechend anpassen.

Bedeutung für die Spontanhilfe

Die Bereitschaft von Spontanhelfenden, in Krisen und Katastrophen zu helfen macht sie zu einer wertvollen Ressource. Vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels sollten alle Menschen in den Bevölkerungsschutz eingebunden und als potentielle Spontanhelfende angesehen werden.

Warum ist das wichtig? Weil jeder Mensch, unabhängig vom kulturellem Hintergrund oder sozialem Status, in der Lage sein kann in einer Notsituation Hilfe zu leisten.

Durch die Berücksichtigung unterschiedlicher kultureller Hintergründe, Lebensweisen und individueller Bedürfnisse können Maßnahmen entwickelt werden, die niemanden ausschließen. Dies umfasst sowohl die Beachtung verschiedener Sprachen und Traditionen als auch die Unterstützung von Menschen, die in Krisensituationen besonders hilfsbedürftig sein können. Die Anpassung von Strategien an die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und die Berücksichtigung unterschiedlicher Bedürfnisse und Perspektiven sind daher insgesamt wichtige Aufgaben im Bereich des Bevölkerungsschutzes.

Bausteine der Kommunikation

Bei einer Krise handelt es sich um eine „vom Normalzustand abweichende Situation“ (BBK 2019, S. 32), die zeitlich begrenzt ist. Daher ist Krisenkommunikation auf einen kurzen Zeitraum beschränkt und erfolgt anlassbezogen (BBK 2022, S. 29). Sie hat zum Ziel, Informationen und Meinung während einer Krise auszutauschen, um Schäden an Schutzgütern zu verhindern oder zu begrenzen (BBK 2022, S. 28). Um in einer Krise effektiv mit Spontanhelfenden zu kommunizieren, ist es zunächst wichtig, das Ziel, die Herausforderungen und die wesentlichen Bausteine der Kommunikation zu verstehen.

Ziel

Bei jeder Nachricht gibt es jemanden, der etwas mitteilt, und jemanden, der zuhört. Die Nachricht selbst enthält Informationen. Wenn ein Feuerwehrmann einer helfenden Person zuruft „Kannst du die Sandsäcke bitte zum Deich bringen?“, ist der Feuerwehrmann derjenige, der die Nachricht sendet und die helfende Person diejenige, die sie empfängt. Die Information ist die Anweisung über die Sandsäcke.

Das Ziel der Kommunikation besteht dann darin, eine Verständigung zwischen der sendenden und der empfangenden Person einer Nachricht zu erreichen (Röhner und Schütz 2016, S. 26). Demnach ist das Ziel, dass der Feuerwehrmann den Spontanhelfenden klar vermittelt, wo Sandsäcke gestapelt werden sollen und die Helfenden dies verstehen und umsetzen.

Herausforderungen

Eine Nachricht enthält nicht nur Informationen über einen Sachverhalt, sondern auch über die sendende Person und die Art und Weise, wie die Nachricht überbracht wird. Das wiederum ist abhängig von der Beziehung zwischen sendender und empfangender Person. Letztlich hat eine Nachricht immer einen bestimmten Zweck - sie soll die empfangende Person dazu veranlassen, etwas zu tun oder zu unterlassen (Röhner und Schütz 2016, S. 24f).

Der Ausspruch "Man kann nicht nicht kommunizieren" (ebd.: S. 30) unterstreicht die Tatsache, dass Kommunikation nicht nur auf verbale Signale beschränkt ist, sondern auch nonverbale Signale umfasst. Alles, was wir tun oder nicht tun, sagt demnach etwas aus und beeinflusst, wie andere mit uns umgehen (ebd.). Das kann zur Folge haben, dass die Absicht der sendenden Person nicht der Wahrnehmung der empfangenden Person entspricht. Ein Beispiel: Wenn die Einsatzleitung mit verschränkten Armen dasteht, könnte das als Ablehnung verstanden werden, auch wenn sie nichts sagt. Ein freundliches Lächeln hingegen kann Offenheit signalisieren.

Bausteine

Der Kommunikation mit Spontanhelfenden liegen vier Bausteine zugrunde (siehe Abbildung 1), die sämtliche Formen des zwischenmenschlichen Austausches leiten. Die Berücksichtigung der Bausteine kann dabei helfen, dass Kommunikation – auch in der Krise – präzise und effektiv ist, was die Chancen auf eine erfolgreiche Verständigung erhöht.

Bedeutung für die Spontanhilfe

In einer Krisensituation können bereits Grundprinzipien der Kommunikation wesentlich dazu beitragen, Missverständnisse zu minimieren und eine effektive Interaktion zu fördern. Indem BOS, Einsatzkräfte und Spontanhelfende sicherstellen, dass ihre Botschaften in einer Lage klar, wahr, relevant und informativ sind, wird dazu beigetragen, dass zielgerichtet kommuniziert wird.

Zusätzlich werden die Beteiligten dadurch dazu ermutigt, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen oder zu unterlassen, um Sicherheit und Wohlbefinden zu gewährleisten.



Abbildung1: Bausteine der Kommunikation (angelehnt an Maxime nach Grice 1975)

Alle Praxistipps auf einem Blick

Vor Eintreten des Ereignisses: Prävention



- **Mache dir über die Möglichkeiten und Ziele der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden Gedanken!**
- **Verschaffe dir einen Überblick über die Gesellschaft und potenzielle Spontanhelfende vor Ort!**
- **Nutze bereits vorhandene Netzwerke zur Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden!**
- **Zeige bei der Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden aufrichtiges Interesse und Respekt!**
- **Sei dir über verschiedene Formen der Spontanhilfe und über die mögliche Integration von Spontanhelfenden in die Einsatzplanung klar!**



- **Nutze etablierte Social Media-Kanäle zur Ansprache von Spontanhelfenden und baue Präsenz auf!**
- **Stimme alle Social Media-Kanäle mit den anderen Kommunikationskanälen ab!**
- **Verwende auf Social Media klare und gut verständliche Sprache sowie Bilder und Hashtags, um die Aufmerksamkeit der Nutzenden zu erhöhen!**
- **Stelle sicher, dass zuständige Einsatzkräfte regelmäßig an einer Ausbildung zum Umgang mit Social Media teilnehmen!**
- **Nutze neben Social Media auch andere, vor allem robuste und zielgruppengerechte, Informationskanäle!**
- **Informiere die potentiellen Spontanhelfenden über die möglichen Gefahren und Grenzen der Spontanhilfe und die Kompetenzbereiche der BOS!**
- **Lege eine „Exit-Strategie“ für den Fall zu Recht, dass keine Spontanhelfenden mehr benötigt werden!**

Legende



Persönliche Kommunikation



Medien/technikgestützte Kommunikation

Kommunikationsempfehlungen für Einsatzkräfte

Kommunikationsempfehlungen für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)

vor



nach

Nach Eintreten des Ereignisses: Nachbereitung



- **Zeige den Spontanhelfenden Anerkennung und Wertschätzung!**
- **Weise Spontanhelfende aktiv auf die Anlaufstellen der sozialen Notfallversorgung hin!**
- **Reflektiere die eigene Kommunikation mit Spontanhelfenden und ziele Verbesserungspotentiale!**
- **Zeige den Spontanhelfenden Dank für die geleisteten Leistungen (z. B. E-Mails, Postkarten, Feste oder kleine Geschenke).**
- **Zeige Offenheit für Spontanhelfende, die sich für die Einsatzorganisation interessieren und weise proaktiv auf die Möglichkeiten der Zusammenarbeit hin!**



- **Halte die Präsenz auf Social Media aufrecht!**
- **Hole Feedback zur Nutzung der Kommunikationsempfehlungen!**

ach

achbereitung

ennung und Wertschätzung für die Mithil-

e Ansprechperson für Fragen zur psycho-

on mit den Spontanhelfenden und identifi-

ür die Mithilfe durch kleine Aufmerksam-
e oder Sichtbarkeit in Medienbeiträgen!

e, die an langfristigem Engagement
auf Möglichkeiten der Einbringung hin!

ufrecht!

munikationskanäle ein!

während

Nach Eintreten des Ereignisses: Bewältigung



- Kommuniziere mit Spontanhelfenden auf Augenhöhe!
- Sei offen für Ideen der Spontanhelfenden und bitte Unterstützung an, sofern es die Lage erlaubt!
- Drücke den Spontanhelfenden Lob und Anerkennung aus!
- Teile kontinuierlich Informationen (z.B. Ziele und Begründung von Aufgaben) mit den Spontanhelfenden und achte darauf, diese einfach und verständlich zu erläutern!
- Wähle einen angepassten Umgangston und stelle Fragen, um Befehlston zu vermeiden!
- Höre aufmerksam zu und stelle Fragen, um Missverständnisse zu vermeiden!
- Biete für Spontanhelfende kontinuierlich Raum, um Fragen zu stellen!
- Drücke dich den Spontanhelfenden so einfach wie möglich aus und vermeide es, schnell und im Dialekt zu sprechen und Abkürzungen oder Fachbegriffe zu nutzen!
- Sei offen für verschiedene Formen der Kommunikation (z.B. nonverbal oder anderssprachig)!
- Achte auf Gestik und Mimik und nimm eine offene Haltung ein!
- Zeige Empathie gegenüber der Spontanhelfenden!
- Sei lösungsorientiert und biete Spontanhelfenden die Möglichkeit zu konfliktlösenden Gesprächen an!
- Sei mutig und greife ein, wenn du unfaires Verhalten beobachtest!



- Kommuniziere Ereignisse über Medien schnell und weise darauf hin, dass weitere Details folgen werden!
- Nutze Social Media, um auf Selbstachtsamkeit hinzuweisen!
- Veröffentliche in den Medien eher kurze Berichte, um die Aufmerksamkeit zu erhöhen!
- Bemühe dich, Fake News durch harte Fakten entgegenzutreten!

Für die Praxis – Empfehlungen für die Kommunikation mit Spontanhelfenden

Die nachfolgend beschriebenen Empfehlungen umfassen eine Reihe von Maßnahmen zur Gestaltung der persönlichen sowie medien- und technikgestützten Kommunikation mit Spontanhelfenden. Persönliche Kommunikation versteht in diesem Kontext die unmittelbare Ansprache von Spontanhelfenden. Medien- und technikgestützte Kommunikation findet über verschiedene Kanäle statt, darunter Social Media oder auch technische Systeme wie Chatbots oder Software.

Die Empfehlungen lassen sich in die Phasen „vor“, „während“ und „nach“ der Krise unterteilen. Dies erfolgt analog zum zyklischen Krisenmanagement des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), da auch Kommunikation als zyklischer Prozess verstanden werden kann (BBK 2024).

Folgende Ziele werden mit den Empfehlungen verfolgt:

Effektive Koordination

Das Ziel besteht darin, eine effiziente und koordinierte persönliche sowie medien- und technikgestützte Kommunikation sicherzustellen, um eine schnelle Reaktion auf Krisensituationen zu ermöglichen.

Klare Informationsweitergabe

Ein Ziel ist die klare Informationsweitergabe an Spontanhelfende, um sicherzustellen, dass diese über Aufgaben, Zuständigkeiten und Einsatzziele informiert sind. Gleichzeitig besteht das Ziel, eine beidseitige Kommunikation zwischen Spontanhelfenden und Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) bzw. Einsatzkräften zu ermöglichen.

Aufbau von Vertrauen und Zusammenarbeit

Ein weiteres Ziel besteht darin, Vertrauen zwischen den BOS bzw. Einsatzkräften und den Spontanhelfenden aufzubauen und zu stärken, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit in Notfallsituationen zu fördern.

Die in diesem Kapitel beschriebenen Empfehlungen nutzen Erkenntnisse der Projekte ENSURE (Berliner Feuerwehr 2016), PRAKOS (Christian-Albrechts-Universität zu Kiel 2017), AHA (CKS Systeme GmbH 2017), KOKOS (Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart 2018) und RESIBES (Universität Paderborn und C-LAB 2019) und bauen auf zudem auf BBK (2023), Karsten (2023) und Schneider et al. (2018) auf.

Kommunikation vor der Krise

Maßnahmen vor der Krise zeichnen sich grundsätzlich dadurch aus, dass sie die Vorbeugung stärken und auf eine mögliche Krise vorbereiten. Es gilt, die Chaosphase nach Eintritt eines Ereignisses durch eine vorhergehende, umfassende Vorbereitung möglichst kurz zu halten (BMI 2014).



Persönliche Kommunikation

Einbindungsmöglichkeiten

Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) sollten sich bereits vor der Krise Gedanken über die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden machen und Ziele definieren. Es gibt zwei Hauptwege, Spontanhelfende einzubinden: Direkte Anleitung oder selbständiges Arbeiten unter Aufsicht. Beim Integrationsansatz weisen BOS Helfenden direkt bestimmte Aufgaben zu, z. B. „Kannst du das Sandsäcke-Füllen an Station 1 übernehmen?“. Beim Kooperationsansatz könnten BOS hingegen dazu aufrufen, Aufgaben selbstorganisiert durchzuführen z. B. „Wir brauchen Hilfe beim Deichbau. Könnt ihr euch bitte in Gruppen organisieren und euch melden, wenn ihr Fragen habt?“

Analyse

Um einen Überblick über die Situation vor Ort zu behalten, sollten BOS die gesellschaftliche Zusammensetzung (Alter, Herkunft, etc.), vorhandene Netzwerke und Zielgruppen analysieren. Es ist wichtig zu wissen, wer im Einsatzgebiet lebt, um alle erreichen zu können. Folgende beispielhafte Fragen können dabei helfen: Gibt es viele Menschen, die besondere Hilfe brauchen? Leben hier Familien mit kleinen Kindern? Gibt es Gemeinschaften, die eine andere Sprache sprechen?

Hierfür können etwa Karten, die demografische Daten, Sprachgruppen und lokale Vereine visualisieren, erstellt werden. Grundlage dafür können öffentliche Statistiken oder Umfragen sein.

Motivation und Ansprache

Eine erste Ansprache potentieller Spontanhelfender kann über bereits bestehende Mittlerorganisationen, Ehrenamtsnetzwerke, lokale Gruppen, kommunale Verwaltungen oder auch Unternehmen erfolgen. Die Zusammenarbeit mit verschiedenen Religionsgemeinschaften, kulturellen Vereinen oder lokalen Organisationen kann die Kommunikation mit multikulturellen Gruppen stärken und die Einbindung vereinfachen. BOS könnten etwa einen Tag der offenen Tür oder Info-Abende veranstalten sowie eine Kontaktstelle einrichten und gezielt Vertretende verschiedener Gemeinschaften einladen. BOS könnten aber auch den Imam der lokalen Moschee bitten, Informationen über Bevölkerungsschutz in der Predigt zu erwähnen oder auch mit dem Vorsitzenden des türkischen Kulturvereins besprechen, wie man zweisprachige Informationsblätter erstellen und verteilen kann. Der Leiterin des Nachbarschaftsvereins könnte z. B. auch angeboten werden, einen Vortrag über Hochwasserschutz in deren Räumlichkeiten zu halten.

Idealerweise entsteht durch das Zusammenspiel verschiedener beteiligter Gruppen schon vor der Krise ein gut funktionierendes Helfendennetzwerk, das während der Krise genutzt werden kann. Eine erste Ansprache und Aufklärung für das Thema kann etwa durch das Aufzeigen einer möglichen eigenen Betroffenheit, die Vermittlung der Strukturen und Aufgaben von BOS, die Verdeutlichung der Notwendigkeit von Spontanhelfenden oder auch durch das Aufklären über konkrete Einbindungsmöglichkeiten erfolgen.

Es ist in jedem Fall wichtig, eine offene und zugängliche Kommunikation zu pflegen, die das ehrliche Interesse der BOS an der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden zeigt. Die Kontaktaufnahme mit den Spontanhelfenden sollte daher aufrichtig und respektvoll erfolgen. Dies bedeutet, dass sich BOS aktiv für die Bedürfnisse und Fähigkeiten der Spontanhelfenden interessieren und sie als wertvolle Ressource in der Krisenbewältigung anerkennen.

Ausbildung

Einsatzkräfte sollten über die verschiedenen Formen von Spontanhilfe (siehe Absatz „Einbindungsmöglichkeiten“, S. 10) informiert werden und verstehen, wie sie diese in ihre Einsatzplanung integrieren können. Einsatzkräfte sollten lernen, wie sie effektiv mit Spontanhelfenden kommunizieren, ihre Fähigkeiten einschätzen und sie koordiniert in die Einsatzarbeit einbinden können.

Praxistipps für BOS

- Mache dir über die Möglichkeiten und Ziele der Zusammenarbeit mit Spontanhelfenden Gedanken!
- Verschaffe dir einen Überblick über die Gesellschaft und potentielle Spontanhelfende vor Ort!
- Nutze bereits vorhandene Netzwerke zur Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden!
- Zeige bei der Kontaktaufnahme mit Spontanhelfenden aufrichtiges Interesse und Respekt!
- Sei dir über verschiedene Formen der Spontanhilfe und über die Einbindung in die Einsatzplanung klar!



Medien- und technikgestützte Kommunikation

Social Media

Relevante Zielgruppen sollten bereits vor einer Krise mittels Social Media erreicht werden. Es ist wichtig Präsenz aufzubauen. Jedoch sollte Social Media-Kommunikation vor der Krise mit anderen eigenen Kanälen (z. B. Pressemitteilungen, Bürgertelefone) abgestimmt werden, um Widersprüche in den Aussagen zu vermeiden und ein konsistentes Bild zu vermitteln. Bei der Nutzung von Social Media ist es wichtig, eine klare, gut verständliche Sprache zu verwenden und eindeutige Informationen zu verbreiten. Bilder und Hashtags können die Aufmerksamkeit erhöhen. Zudem ist es wichtig, auf Fragen einzugehen und um Rückmeldung zu bitten. Außerdem empfiehlt es sich, bestehende Gruppen und Hauptinformationskanäle zu nutzen.

BOS sollten darüber geschult werden, wie sie Social Media als Kommunikationskanal nutzen können, um mit der Bevölkerung und potentiellen Spontanhelfenden in Kontakt zu treten. Dies umfasst auch den Umgang mit Krisenkommunikation und die Abstimmung mit anderen BOS und staatlichen Akteuren. Die Ausbildung sollte kontinuierlich aktualisiert und ergänzt werden, um auf neue Entwicklungen und Herausforderungen im Bereich der Spontanhilfe und der digitalen Kommunikation vorbereitet zu sein.

Medien allgemein

Bereits vor der Krise ist es wichtig, etablierte Informationskanäle ausfindig zu machen und diese zu nutzen. Dabei ist es wichtig, robuste Kanäle zu wählen, die auch im Falle eines Ausfalls des Mobilfunknetzes funktionieren. Dies gewährleistet eine zuverlässige Kommunikation, selbst unter schwierigen Bedingungen. Bei der Auswahl der Kommunikationskanäle ist zu berücksichtigen, welche Zielgruppen angesprochen werden sollen. Ältere Menschen nutzen z. B. möglicherweise kein Social Media, möchten sich aber dennoch als Spontanhelfende einbringen. Hier wäre etwa eine Ansprache über die lokale Zeitung eine Möglichkeit.

Schon vor der Krise ist es wichtig, Spontanhelfende über mögliche Gefahren und Grenzen der Spontanhilfe zu informieren. Darüber hinaus sollten sie über die Kompetenzbereiche der BOS informiert werden. Bei der Kommunikation mit verschiedenen Bevölkerungsgruppen sollten die vermittelten Inhalte und Hinweise angepasst werden, um den unterschiedlichen Bedürfnissen und Hintergründen gerecht zu werden. Dies betrifft insbesondere Gruppen mit besonderen Unterstützungsbedarfen sowie Menschen aus verschiedenen kulturellen Kontexten. Beispiele sind etwa die Verwendung größerer Schriftgrößen in gedruckten Materialien für ältere Menschen oder die Bereitstellung von mehrsprachigem Informationsmaterial.

Es ist zudem ratsam, dass BOS vor dem Eintreten einer Krise eine "Exit-Strategie" vorbereiten, um entsprechend kommunizieren zu können, wenn keine Spontanhelfenden mehr benötigt werden.

Softwareanwendungen

Technische Systeme (Apps, Chatbots, etc.), die mit Spontanhelfenden interagieren, sollten den Nutzenden ihre Funktionen und Fähigkeiten klar beschreiben, um realistische Erwartungen zu wecken und Missverständnisse zu vermeiden (Kocielnik, Amershi und Bennett 2019). Das System sollte leicht zu verstehen sein, damit die Benutzenden ihm vertrauen. (Tamò-Larrieux et al. 2023). Einfache Formulierungen und eine zugängliche Benutzeroberfläche kann die Nutzendenerfahrung positiv beeinflussen (Stumpf et al. 2009).

Da Datenschutzbedenken oft ein Grund dafür sind, warum Personen solche Systeme meiden, ist es empfehlenswert, allgemeine Hinweise zu diesem Thema bereitzustellen. Auch Informationen zur Datenspeicherung und deren Zweck sollten kommuniziert werden, um die Akzeptanz zu erhöhen und die Zusammenarbeit zu erleichtern (Tamò-Larrieux et al. 2023).

Praxistipps für BOS

- Nutze etablierte Social Media-Kanäle zur Ansprache von Spontanhelfenden und baue Präsenz auf!
- Stimme alle Social Media-Kanäle mit den anderen Kommunikationskanälen ab!
- Verwende auf Social Media klare und gut verständliche Sprache sowie Bilder und Hashtags, um die Aufmerksamkeit der Nutzenden zu erhöhen!
- Stelle sicher, dass zuständige Einsatzkräfte regelmäßig an einer Ausbildung zum Umgang mit Social Media teilnehmen!
- Nutze neben Social Media auch andere, vor allem robuste und zielgruppengerechte, Informationskanäle!
- Informiere die potentiellen Spontanhelfenden über die möglichen Gefahren und Grenzen der Spontanhilfe und die Kompetenzbereiche der BOS!
- Lege eine „Exit-Strategie“ für den Fall zurecht, dass keine Spontanhelfenden mehr benötigt werden!

Kommunikation während der Krise

Tritt ein Katastrophenereignis ein, müssen entsprechende Maßnahmen getroffen werden, um die Krise zu bewältigen (BBK 2024). Diese Maßnahmen wurden meist vor Eintritt der Krise festgelegt und müssen nach Eintritt des Ereignisses auf die Katastrophe angepasst und durchgeführt werden (BMI 2014). Insbesondere der Anfang dieser Phase ist von Bedeutung, da die Koordination und gegenseitige Information der betroffenen Behörden und Unternehmen, der Medien und der Bevölkerung von zentraler Bedeutung sind (ebd.).



Persönliche Kommunikation

Begegnung auf Augenhöhe

Einsatzkräfte sollten zeigen, dass sie die Perspektive von Spontanhelfenden verstehen. Dafür sollten Gewohnheiten abgelegt werden, um offen für die Ideen der Spontanhelfenden zu sein, ihnen Unterstützung anzubieten und möglichst flexibel zu agieren, sofern es die Lage erlaubt. Dabei sollten alle Beteiligten - unabhängig von den rechtlichen Festlegungen - als gleichberechtigt angesehen werden und auf Augenhöhe zusammen zu arbeiten.

Anerkennung und Wertschätzung

Um die Motivation der Spontanhelfenden im Einsatz aufrechtzuerhalten, sollte Anerkennung durch Respekt und das Ernstnehmen des Gegenübers gezeigt werden. Einsatzkräfte sollten Wertschätzung und Bestätigung in der Kommunikation zum Ausdruck bringen, um eine gegenseitige Akzeptanz zwischen den Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) und den Spontanhelfenden zu ermöglichen. Individuell Lob und Dank auszudrücken ist ebenso wichtig, damit sich Spontanhelfende gesehen und wertgeschätzt fühlen.

Offenheit und Transparenz

Während der Krise ist es wichtig, die Spontanhelfenden kontinuierlich zu informieren und den Hintergrund von Maßnahmen zu erläutern. Einsatzkräfte sollten dabei darauf achten, Fachbegriffe und Abkürzungen entweder zu vermeiden oder, wenn zum Verständnis nötig, zu erklären. Hierbei empfiehlt es sich, einfache und verständliche Erklärungen zu wählen. Generell gilt es, Anweisungen kleinschrittig und klar zu erläutern. Dadurch können auch für Laien zunächst unlogisch erscheinende, aber einsatztaktisch korrekte Entscheidungen nachvollziehbar gemacht werden. So kann sichergestellt werden, dass alle Abläufe und Strukturen klar sind. Zudem fördert es das Verständnis und stärkt das Vertrauen.

Gemeinschaftsgefühl

Bei der gemeinsamen Bewältigung der Krise kann es hilfreich sein, ein „Wir-Gefühl“ zu erzeugen, vermitteln und aufrechtzuerhalten. Dazu gehört, dass BOS ein Vorbild für eine gesamtgesellschaftliche Gefahrenabwehr darstellen. Es sollte betont werden, dass gemeinschaftliche Herausforderungen bestehen, die nur gemeinsam gelöst werden können. Diese Botschaft unterstreicht die Bedeutung der Zusammenarbeit aller Beteiligten. Eine Möglichkeit, das Gemeinschaftsgefühl im Einsatz zu stärken, ist die Ausgabe von Erkennungsmerkmalen (z. B.

Westen oder Kappen). Diese Maßnahme trägt dazu bei, das Zugehörigkeitsgefühl der Spontanhelfenden zu stärken und vermittelt ihnen eine Legitimation gegenüber den Betroffenen. Durch das Tragen solcher Erkennungsmerkmale fühlen sich die Spontanhelfenden als Teil einer größeren Gemeinschaft, was die Zusammenarbeit und den Einsatzwillen positiv beeinflussen kann.

Sprache und Umgangston

Einsatzkräfte sollten versuchen, eher Fragen zu stellen, anstatt Ansagen zu machen. Dabei sollte ein angepasster Umgangston gewählt werden, der keinen Befehlston beinhaltet. Eine sensiblere Kommunikation, die das "Du" verwendet und sich durch kollegiales Verhalten auszeichnet, ist oft hilfreich. Anstatt „Sie müssen jetzt sofort die Sandsäcke dort drüben stapeln!“, könnte eine Einsatzkraft freundlich, aber bestimmt "Könntest du bitte die Sandsäcke an der markierten Stelle stapeln? Es ist wichtig, dass wir das zügig erledigen." sagen.

Hinweise sollten durch Einsatzkräfte neutral formuliert werden. Sachlichkeit hilft ebenso dabei, Situationen klar zu beschreiben ohne Emotionen oder Vorwürfe einzubringen. Die Anforderung wird direkt und verständlich formuliert, was es einfacher macht, die Aufgabe zu verstehen und zu erfüllen. Statt zu sagen: "Ich verstehe nicht, warum du das nicht schon längst erledigt hast. Das ist wirklich wichtig!" wäre "Wir müssen die Sandsäcke bis 15 Uhr stapeln, um den Deich rechtzeitig zu sichern. Kannst du mir bitte sagen, ob du dabei helfen kannst?" zielführender.

Es ist entscheidend, dem Gegenüber aufmerksam zuzuhören und das Gesagte zusammenzufassen, um Missverständnisse zu vermeiden. Wenn etwas nicht verstanden wird, ist es wichtig, nachzufragen. Das gilt für beide Seiten, sowohl für Einsatzkräfte als auch für Spontanhelfende.

Sprachbarrieren

Sollte in der Kommunikation mit Spontanhelfenden eine Sprachbarriere bestehen, ist es empfehlenswert, dass Einsatzkräfte im Gespräch negative Fragestellungen vermeiden, da sie Verwirrung stiften können. Statt zu sagen "Kannst du nicht die Sandsäcke dort drüben stapeln?" ist es besser, "Kannst du die Sandsäcke bitte dort drüben stapeln?" zu sagen. Fragen sollten zudem immer einzeln gestellt und beantwortet werden. Einfache Wörter, ein moderates Sprechtempo (ohne demonstrativ langsam zu sprechen) und das Vermeiden von Dialekten erleichtern die Kommunikation.

Die Verwendung von Fremdsprachen durch Einsatzkräfte kann das Selbstvertrauen der Spontanhelfenden stärken. Hier ist es hilfreich einige Vokabeln (z. B. „Hallo“ oder „Danke“) in der Sprache des Gegenübers zu kennen und in Gesprächen einzusetzen, um eine positive Atmosphäre zu schaffen. Allgemein ist die Bereitstellung von dolmetschenden Personen aber vorzuziehen. Zur Überwindung von Sprachbarrieren kann es auch helfen, nonverbale Kommunikationsformen (z. B. Symbole, Zeichen oder Gesten) als Lösungen in Betracht zu ziehen. Ein Beispiel wäre, eine Karte mit Piktogrammen für häufig benötigte Gegenstände oder Tätigkeiten zu verwenden und darauf zu zeigen.

Nonverbale Kommunikation

Für Einsatzkräfte kann es herausfordernd sein, die gewohnte Kommunikation an die Interaktion mit Spontanhelfenden anzupassen. Während unter Kollegen bestimmte Gesten oder Körperhaltungen selbstverständlich sind, können diese bei Spontanhelfenden zu Missverständnissen führen. Einsatzkräfte sollten sich dieser Unterschiede bewusst sein und flexibel in ihrer nonverbalen Kommunikation bleiben. Es ist aber wichtig, eine angemessene professionelle Distanz zu wahren, ohne unnahbar zu wirken. Einsatzkräfte sollten darauf achten, klare Grenzen zu setzen.

Umgang mit Emotionen

Einsatzkräfte sollten sachlich und verständlich kommunizieren, auch wenn Situationen emotional sein können. Dennoch sollten Gefühle angesprochen werden, um eine mitfühlende Atmosphäre zu schaffen. Es ist ratsam, die wichtigsten Informationen zuerst zu vermitteln und dabei verständnisvoll auf Situationen einzugehen. Eigene Meinungen und Wahrnehmungen sollten auch als solche formuliert werden.

Deeskalation von Situationen

Bei eskalierenden Situationen sollten Einsatzkräfte aggressives Verhalten nicht mit Aggressivität beantworten. Erlaubt es die Situation, kann eine offene Körperhaltung und ein Angebot zum Gespräch dazu beitragen, Konflikte zu lösen. Grundsätzlich sollte Verständnis für den Unmut des Gegenübers gezeigt und Beleidigungen oder Anschuldigungen ausgeblendet werden. Persönliche Äußerungen sollten vermieden werden, stattdessen sollte auf einer Sachebene (Fokussierung auf Fakten) kommuniziert werden. Bei der Lösungsfindung ist es jedenfalls wichtig zu betonen, dass diese nur gemeinsam erfolgen kann. Hier sollten Einsatzkräfte keine Vorschriften machen, jedoch Bedenken sowie Sicherheitshinweise äußern und Unterstützung anbieten.

Überforderung und Grenzen

Spontanhelfende sollten während der Krise durch Einsatzkräfte ermutigt werden, auf ihre eigenen Bedürfnisse zu achten, um Überforderung zu vermeiden. Sie sollten erfragen, was die Personen leisten wollen oder können und sich gemeinsam auf Grenzen, Spielregeln, Pausen und das Beenden der Tätigkeit bei Gefährdungslage einigen. Es sollte den Spontanhelfenden ausreichend Raum für Fragen gegeben werden. Zudem sollten Spontanhelfende während der Krise darüber informiert werden, wie sie Kontakt zur psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) aufnehmen und Betreuungsbedarf kommunizieren können, z. B. durch die Aushändigung von Visitenkarten.

Ablehnung

Es sollte transparent und ehrlich kommuniziert werden, wenn der Einsatz von Spontanhelfenden nicht möglich oder erforderlich ist. Dabei ist es hilfreich, eine Erklärung für die Situation zu liefern und gegebenenfalls auf andere Einsatzmöglichkeiten zu verweisen.

Es empfiehlt sich, eine zentral abgestimmte Sprachregelung für diesen Fall festzulegen (siehe auch Absatz „Medien Allgemein“, S.11). Diese sollte klar, aber wertschätzend formuliert sein. Transparenz über fehlende Einsatzmöglichkeiten kann das

Vertrauen der Helfenden in die Zusammenarbeit mit den BOS positiv beeinflussen.

Unterstützungsbedarfe

Es ist wichtig, dass Spontanhelfende mit Unterstützungsbedarfen (z. B. ältere, schwangere, körperlich oder geistig eingeschränkte Personen) nicht ausgeschlossen werden. Einsatzkräfte sollten ihnen offen gegenüber begegnen und die individuellen Unterstützungsbedarfe ermitteln. Es sollte sensibel und lösungsorientiert aufgezeigt werden, ob die nötige Unterstützung zur Erledigung der Aufgaben bereitgestellt werden kann. Damit ist etwa die Bereitstellung von Hilfsmitteln wie speziellen Sitzgelegenheiten gemeint, damit beispielsweise eine Person mit Mobilitätseinschränkung notwendige Aufgaben ausführen kann. Zusätzlich ist auch das Wissen der Einsatzkräfte über den angemessenen Umgang entscheidend. Eine Einsatzkraft sollte etwa über die Transportmöglichkeiten einer mobilitätseingeschränkten Person im Falle einer Evakuation Bescheid wissen.

Trotz dieser Bemühungen kann es vorkommen, dass sich Personen für die während der Krise anfallenden Aufgaben nicht eignen. In solchen Fällen sollten Einsatzkräfte dies transparent und auf eine wertschätzende Art und Weise kommunizieren. Gegebenenfalls ist auf andere Einsatzstellen zu verweisen. Dabei ist es von großer Bedeutung, sich bei den helfenden Personen für ihr Engagement zu bedanken. Grundsätzlich ist es aber wichtig, dass Einsatzkräfte beim Einsatz unterstützungsbedürftiger Personen auf Erschöpfungsmerkmale achten und sensibel darauf reagieren. Einsatzkräfte sollten zudem alle Beteiligten dazu ermutigen, Zivilcourage zu zeigen, indem sie als Vorbild fungieren und eingreifen, wenn sie Diskriminierung oder unfaires Verhalten beobachten.

Praxistipps für Einsatzkräfte

- Kommuniziere mit Spontanhelfenden auf Augenhöhe!
- Sei offen für Ideen der Spontanhelfenden und biete Unterstützung an, sofern es die Lage erlaubt!
- Drücke den Spontanhelfenden Lob und Anerkennung aus!
- Teile kontinuierlich Informationen (z. B. Ziele und Begründung von Aufgaben) mit den Spontanhelfenden und achte darauf, diese einfach und verständlich zu erläutern!
- Wähle einen angepassten Umgangston und stelle Fragen, um Befehlston zu vermeiden!
- Höre aufmerksam zu und stelle Fragen, um Missverständnisse zu vermeiden!
- Biete den Spontanhelfenden kontinuierlich Raum, um Fragen zu stellen!
- Drücke dich den Spontanhelfenden so einfach wie möglich aus und vermeide es, schnell und im Dialekt zu sprechen und Abkürzungen oder Fachbegriffe zu nutzen!
- Sei offen für verschiedene Formen der Kommunikation (z. B. nonverbal oder anderssprachig)!
- Achte auf Mimik und Gestik und nimm eine offene Haltung ein!
- Zeige Mitgefühl gegenüber den Spontanhelfenden!
- Sei lösungsorientiert und biete Spontanhelfenden die Möglichkeit zu konfliktlösenden Gesprächen an!
- Sei mutig und greife ein, wenn du unfaires Verhalten beobachtest!



Medien- und technikgestützte Kommunikation

Social Media

Während einer Krise sollte der Social Media-Auftritt der Spontanhilfe begleitet werden. Informationen sollten klar und gut verständlich, unterstützt durch Bilder und Hashtags, bereitgestellt werden. In Krisensituationen bevorzugen Menschen oft Plattformen, die ihnen vertraut sind. Daher ist es wichtig, Informationen über diese Kanäle zu verbreiten. Dabei ist es ratsam, verschiedene Kanäle zu nutzen.

Die Krisenkommunikation in den sozialen Medien sollte mit anderen eigenen Kanälen und denen anderer Organisationen (z. B. Polizei) abgestimmt werden, um Widersprüche in den Aussagen zu vermeiden. Schnelle und angemessene Kommunikation ist während der Krise wichtig, da bereits kurz nach Eintritt einer Krise erste Nachrichten in den sozialen Medien veröffentlicht werden. Es ist wichtig, nicht auf eine umfangreiche Lageerkundung zu warten, sondern erste Erkenntnisse schnell zu kommunizieren und darauf hinzuweisen, dass weitere Details folgen werden. Social Media kann außerdem dazu genutzt werden, um auf Selbstchatsamkeit hinzuweisen.

Medien allgemein

Es empfiehlt sich, kurze Teilberichte zu veröffentlichen, da sie in Stresssituationen besser aufgenommen werden als umfangreiche Berichte. Dies reduziert auch die Wahrscheinlichkeit, dass Menschen während langer Kommunikationspausen zu anderen

Kanälen wechseln. Ein stockender Informationsfluss und wahrgenommene Intransparenz können das Vertrauen in staatliche Strukturen schwächen und sich negativ auf die Zusammenarbeit zwischen BOS und Spontanhelfenden auswirken. Intransparenz, wie z. B. die Aussage "Ein Teil dieser Antworten würde die Bevölkerung verunsichern" (Thomas de Maizière, 2015, Bundesinnenminister), kann Menschen dazu bringen, alternative Informationsquellen aufzusuchen. Es ist wichtig, dass BOS sich bemühen, durch harte Fakten Fake News entgegenzutreten. Gegebenenfalls sollte auch eine Entschuldigung ausgesprochen werden, wenn dies notwendig ist. Dies trägt dazu bei, das Vertrauen in die Informationen und die Strukturen aufrechtzuerhalten.

Softwareanwendungen

In der Krise ist es sinnvoll, den Nutzenden von technischen Systemen (z. B. Chatbots oder Apps) Wertschätzung entgegenzubringen, sowohl für ihre Nutzung des Systems als auch für ihre Beteiligung als Spontanhelfende. Es ist empfehlenswert, Informationen zur Kontaktaufnahme und zur psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) bei Bedarf bereitzustellen. Hinweise zur Selbstfürsorge sollten ebenfalls integriert werden, um sicherzustellen, dass sich die Nutzenden um ihre eigenen Bedürfnisse kümmern. Es sollte zudem Raum für Fragen geschaffen werden, um Unklarheiten oder Unsicherheiten zu beseitigen.

Praxistipps für BOS

- Kommuniziere Ereignisse über Medien schnell und weise darauf hin, dass weitere Details folgen werden!
- Nutze Social Media, um Informationen klar und verständlich bereitzustellen!
- Nutze Social Media, um auf Selbstachtsamkeit hinzuweisen!
- Veröffentliche in den Medien eher kurze Berichte, um die Aufmerksamkeit zu erhöhen!
- Trete Fake News mit harten Fakten entgegen!

Kommunikation nach der Krise

Der Übergang von „während der Krise“ zu „nach der Krise“ markiert „den Abschluss der Krisenbewältigung und die Rückkehr zu den normalen Betriebs- und Arbeitsabläufen“ (BMI 2014, S. 8). Dementsprechend verlagert sich der Schwerpunkt wieder mehr auf das Alltagsgeschäft der Organisation und die eigentliche Auswertung der Krise (BMI 2014). Da die gewonnenen Erkenntnisse aus der Nachbereitung in die Prävention und Vorbereitung auf die nächste Krise einfließen, bildet sich hier der Zyklus und die Phase nach der Krise geht direkt in die Phase vor der Krise über (BBK 2024).



Persönliche Kommunikation

Anerkennung und Wertschätzung

Auch nach der Krise ist es von entscheidender Bedeutung, den Spontanhelfenden Anerkennung und Wertschätzung für ihre Mithilfe entgegenzubringen. Dies kann durch verschiedene Maßnahmen geschehen, darunter das Versenden persönlicher E-Mails, um den Einsatz der Helfenden individuell zu würdigen. Ebenso ist die Erwähnung der Helfenden und das Sichtbarmachen der verschiedenen Beteiligten in Medienberichten eine Möglichkeit, ihre Leistungen öffentlich anzuerkennen und ihre Bedeutung für den Einsatz hervorzuheben.

Zusätzlich können Veranstaltungen oder Feste organisiert werden, um den Helfenden zu danken. Auch die Bereitstellung von materiellen Geschenken oder "Give-Aways" kann als symbolische Geste der Anerkennung dienen. Wichtig ist es dabei, den Helfenden aufzuzeigen, welchen Beitrag sie gemeinsam geleistet haben und wie bedeutend ihre Rolle für den Erfolg des Einsatzes war.

Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

Die Ansprechpersonen während des Einsatzes bleiben im Idealfall auch nach Abschluss des Einsatzes die primären Kontaktpersonen für Spontanhelfende. Diese Kontinuität schafft eine bestehende Vertrauensbasis, die es erleichtert, auch nach dem Einsatz Fragen zur PSNV oder zu potentiellen ehrenamtlichen Engagementmöglichkeiten zu klären. Durch die Bereitstellung von Kontaktinformationen zeigen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) ihre fortwährende Unterstützung und stehen den Helfenden bei Bedarf weiterhin zur Verfügung. Dies trägt zur langfristigen Betreuung und Nachsorge der Beteiligten bei und stärkt die Bindung zwischen den Helfenden und den BOS über den Zeitpunkt des Einsatzes hinaus.

Evaluation

Nach Abschluss der Krise ist eine gründliche Nachbereitung und Evaluation der Kommunikationsmaßnahmen unerlässlich. Dies umfasst die Analyse der Wirksamkeit der eingesetzten Kanäle, Botschaften und Strategien sowie die Identifizierung von Erfolgsfaktoren und Verbesserungspotentialen. Ein wichtiger Schritt dafür ist die Reflexion der eigenen Kommunikation mit den Spontanhelfenden und das Sammeln von Feedback der Spontanhelfenden, BOS und anderen beteiligten Organisationen.

Die Ergebnisse der Evaluation sollten transparent kommuniziert werden, um das Vertrauen der Öffentlichkeit zu stärken. Dies umfasst sowohl die erfolgreichen Maßnahmen als auch die identifizierten Verbesserungsbereiche. Basierend auf diesen Erkenntnissen sollten langfristige Kommunikationsstrategien entwickelt und Ausbildungsangebote angepasst werden.

Langfristige Einbindung

Nach einer Krise sollten BOS offen für Spontanhelfende sein, die an langfristigem Engagement interessiert sind. Hier besteht für BOS die Möglichkeit, auf ein mögliches längerfristiges Engagement hinzuweisen. Jedoch sollte dies sensibel erfolgen und ein Krisen- oder Katastropheneignis nicht als Werbemöglichkeit für BOS genutzt werden. Zusätzlich sollte dabei kein Druck ausgeübt oder eine Erwartungshaltung seitens der BOS gezeigt werden.

Praxistipps für BOS und Einsatzkräfte

- Zeige den Spontanhelfenden Anerkennung und Wertschätzung für ihre Mithilfe!
- Weise Spontanhelfende aktiv auf die Ansprechperson für Fragen zur psychosozialen Notfallversorgung hin!
- Reflektiere die eigene Kommunikation mit den Spontanhelfenden und identifiziere Verbesserungspotentiale!
- Zeige den Spontanhelfenden Dank für ihre Mithilfe durch kleine Aufmerksamkeiten (z. B. E-Mails, Postkarten, Feste oder Sichtbarkeit in Medienbeiträgen)!
- Zeige dich offen gegenüber Spontanhelfenden, die an langfristigem Engagement interessiert sind und weise auf Möglichkeiten der Einbringung hin!



Medien- und technikgestützte Kommunikation

Social Media

Nach der Krise sollte bezüglich des Umgangs mit Social Media Feedback von den Spontanhelfenden eingeholt werden und die Nutzung evaluiert werden. Hierbei können "Lessons Learned" zusammengestellt werden, die im nächsten Krisen- oder Katastrophenfall berücksichtigt werden.

Medien allgemein

Auch nach der Krise ist es wichtig, die Präsenz in den Kommunikationskanälen aufrechtzuerhalten, um die Sichtbarkeit weiterhin zu gewährleisten. Dies ermöglicht es den Spontanhelfenden, sich bei Bedarf mit den BOS in Verbindung zu setzen.

Softwareanwendungen

Nach der Krise sollten technische Systeme (z. B. Chatbots oder Apps) den Spontanhelfenden Wertschätzung vermitteln, etwa durch das Anzeigen einer Dankesmeldung. Technische Systeme sollte nicht nur mit einem Dank verabschieden, sondern auch weitere Fragen beantworten können. Auch nach der Krise ist es wichtig, Informationen zur Kontaktaufnahme und bei Bedarf zur PSNV bereitzustellen.

Praxistipps für BOS

- Halte die Präsenz auf Social Media und anderen Kommunikationskanälen aufrecht!
- Hole Feedback zur Nutzung der Kommunikationskanäle ein!

Retrospektive und Ausblick

In der Kommunikation mit Spontanhelfenden gab es bisher eine Vielzahl von Herausforderungen: Unzureichender Informationsfluss, unklare Anweisungen, begrenzte Kommunikationskanäle oder sprachliche Barrieren.

Um Herausforderungen zu überwinden, sollten bestehende Kommunikationspraktiken überdacht werden. Die in dieser Handreichung ausgesprochenen Empfehlungen sollten bei der Entwicklung neuer Kommunikationsstrategien und -konzepte berücksichtigt werden. Einsatzkräften legen wir ans Herz, sich ausreichend mit dem Thema Kommunikation auseinanderzusetzen. Die Bausteine der Kommunikation können eine solide Grundlage für den Umgang mit Spontanhelfenden sein. Darauf aufbauend können die aufgeführten Empfehlungen und Praxistipps als Leitlinien für die Umsetzung im Arbeitsumfeld dienen.

Zuletzt halten wir dazu an, die eigene Perspektive zu erweitern und verschiedene Blickwinkel zu berücksichtigen. Wir ermutigen außerdem dazu, eigene Erfahrungen und Erkenntnisse zu reflektieren.

Indem wir dazu bereit sind, alternative Ansichten zu akzeptieren und zu integrieren, können wir innovative Lösungen finden und die Widerstandsfähigkeit der Gesellschaft in Krisen- und Katastrophensituationen stärken. Letztendlich tragen gut etablierte Kommunikationspraktiken dazu bei, das Vertrauen zu stärken, die Zusammenarbeit zu fördern und gemeinsam erfolgreich durch Krisen zu navigieren.

Quellen

- Berliner Feuerwehr, Bereich Forschungsprojekte (Hrsg.) (2016): Forschungsprojekt ENSURE - Verbesserte Krisenbewältigung im urbanen Raum durch situationsbezogene Helferkonzepte und Warnsysteme. Berlin.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe [BBK] (Hrsg.) (2019): BBK-Glossar - Ausgewählte zentrale Begriffe des Bevölkerungsschutzes. Abrufbar unter: https://www.bbk.bund.de/DE/Infothek/Glossar/glossar_node.html, abgerufen am: 07.05.2024.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe [BBK] (Hrsg.) (2022): Risikokommunikation - Ein Handbuch für die Praxis. Abrufbar unter: https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Risikomanagement/handbuch-risikokommunikation.pdf?__blob=publicationFile&v=5, abgerufen am: 07.05.2024.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe [BBK] (Hrsg.) (2023): Spontanhilfe im Einsatz - Grundlagen und Empfehlungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Einsatzkräften und Spontanhelfenden. Bonn.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe [BBK] (Hrsg.) (2024): Krisenmanagement ist ein Zyklus. Abrufbar unter: <https://www.bbk.bund.de/DE/Themen/Krisenmanagement/KMZirkel/KMZirkel.html>, abgerufen am: 13.05.2024.
- Bundesministerium des Innern [BMI] (Hrsg.) (2014): Leitfaden Krisenkommunikation. Abrufbar unter: https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/leitfaden-krisenkommunikation.pdf?__blob=publicationFile&v=4, abgerufen am: 07.05.2024.
- Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Lehrstuhl für Technologiemanagement (Hrsg.) (2017): PRAKOS - Praktiken und Kommunikation zur aktiven Schadensbewältigung - Abschlussbericht: Teilvorhaben: Psychologisch - Sozialwissenschaftliche Untersuchung auf der Ebene der Bevölkerung und Erstellung eines Kommunikationsmodells. Kiel. DOI: <https://doi.org/10.2314/GBV:103470754X>.
- CKS Systeme GmbH (Hrsg.) (2017): AHA - Automatisiertes Helferangebot bei Großschadensereignissen - Abschlussbericht: Teilvorhaben: Integration freiwilliger Helfer als zusätzliche disponible Einsatzkräfte im Großschadensfall in neuartige Konzepte für Einsatzleitsysteme. Meppen. DOI: <https://doi.org/10.2314/GBV:1025530691>.
- Genske, A., Janhsen, A., Mertz, M. und Woopen, C. (2020): Alternde Gesellschaft im Wandel. In: Woopen, C., Janhsen, A., Mertz, M. und Genske, A. (Hrsg.): Alternde Gesellschaft im Wandel - Zur Gestaltung einer Gesellschaft des langen Lebens. Schriften zu Gesundheit und Gesellschaft - Studies on Health and Society. Berlin, Heidelberg: Springer. S. 1-8.
- Grice, H. P. (1975): Logic and conversation. In: Cole, P. und Morgan, J. (Hrsg.): Syntax and semantics. New York: Academic Press. S. 41-58.
- Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart (Hrsg.) (2018): KOKOS: Handlungsleitfaden für BOS zur Zusammenarbeit mit Mittlerorganisationen in Schadenslagen. Stuttgart.
- Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart (Hrsg.) (2019): REBEKA: Kommunikationskonzept. Stuttgart.
- Karsten, A. H. (2023): Einbindung von Spontanhelfenden in Gefahrenabwehr. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer GmbH.
- Kocielnik, R., Amershi, S., und Bennett, P. N. (2019): Will You Accept an Imperfect AI? In: CHI Conference on Human Factors in Computing Systems Proceedings, 4. bis 9. Mai, 2019, Glasgow, Scotland, UK. S. 1-14. DOI: <https://doi.org/10.1145/3290605.3300641>.
- Rauh, A. (Hrsg.) (2017): Fremdheit und Interkulturalität – Aspekte kultureller Pluralität. Bielefeld: transcript Verlag.
- Reeb, J. (o.J.): Multikulturalität, Interkulturalität, Transkulturalität und Plurikulturalität. Abrufbar unter: <https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.htm>, abgerufen am: 07.05.2024.
- Röhner, J. und Schütz, A. (2016): Psychologie der Kommunikation. Basiswissen Psychologie. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Sampoerna University (Hrsg.) (o.J.): Multiculturalism: Definition, Theory, and Characteristics. Abrufbar unter: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/understanding-multiculturalism-definition-theory-and-characteristics/>, abgerufen am: 07.05.2024.
- Schneider L., Biegert, A., Kippnich, U., Elkhazain S., Schulze, M., Max, M. (2018): Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz – Teil 1 - Wissenschaftliche Erkenntnisse über die Nutzung von Sozialen Medien in Krisen- und Katastrophenlagen aus Perspektive des Deutschen Roten Kreuzes. Schriften der Forschung, Band 5. Berlin: DRK-Service GmbH.
- Stumpf, S., Rajaram, V., Li, L., Wong, W. K., Burnett, M., Dietterich, T., Sullivan, E., und Herlocker, J. (2009): Interacting meaningfully with machine learning systems: Three experiments. In: International Journal of Human-Computer Studies, Band 67, Heft 8. S. 639-662. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2009.03.004>.
- Tamò-Larrieux, A., Guitton, C., Mayer, S., und Lutz, C. (2023): Regulating for trust: Can law establish trust in artificial intelligence? In: Regulation & Governance, Article rego. 12568. S. 1-22. DOI: <https://doi.org/10.1111/rego.12568>.
- Universität Paderborn und C-LAB (Hrsg.) (2019): RESIBES - RESilienz durch Helfernetzwerke zur BEwältigung von KriSen und Katastrophen - Abschlussbericht: Teilvorhaben: Lageübersicht und robuste Kommunikation für Helfernetzwerke in Krisen und Katastrophen. Paderborn: Universität Paderborn, C-LAB. DOI: <https://doi.org/10.2314/KXP:1697283993>.
- Windsheimer, P., Schobert, M., Schmursal, E., Gabel, F. und Max, M. (2022): Situative Vulnerabilität identifizieren und gesellschaftliche Resilienz stärken: Hochwasserkatastrophen und COVID-19-Pandemie im Großraum Dresden. Schriften der Forschung, Band 11. Berlin: DRK-Service GmbH.
- Wink, R. (2022): Resilienz und resiliente Stadt. In: Denzel, M. A., Schötz, S., Töpel, V. (Hrsg.): Von der Industriemetropole zur resilienten Stadt - Leipzig im regionalen und überregionalen Vergleich. Historische Resilienz-Forschung. Wiesbaden: Springer Gabler. S. 33- 58.

Kontakt

Sie wollen eine Übung mit Spontanhelfenden durchführen oder sind an relevanten Ausbildungsinhalten für Ihre Mitarbeitenden/Helferschaft interessiert?

Dann sprechen Sie uns gerne an!



Ihre Ansprechpartnerin

Rebecca Nell

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT der
Universität Stuttgart
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 790-2385
rebecca.nell@iao.fraunhofer.de

Titelgrafik: © Alexander Limbach – Adober Stock

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

KatHelfer-PRO wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Bekanntmachung Innovationen im Einsatz – Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit FKZ 13N16546 bis 13N16552 gefördert.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

