



**Herausforderungen für Freiwilligen-Management
in der Geflüchtetenhilfe -
Internationale und nationale Erfahrungen**

**Dokumentation des Fachtages
18. November 2022 in Augsburg**

Gefördert durch



DEUTSCHE STIFTUNG
FÜR ENGAGEMENT
UND EHRENAMT

und KAM Katholische Arbeitsgemeinschaft Migration

In Zusammenarbeit mit dem
Deutschen Caritasverband



Vorwort

Der Aufbau krisenresilienter Strukturen, um für zukünftige Krisen gewappnet zu sein, wird immer wieder auch für den Bereich des bürgerschaftlichen Engagements gefordert. Die Diskussion dazu läuft gerade erst an und im Rahmen der Bundes-Engagementstrategie muss dies auch zu einem Thema gemacht werden.

Mit dem Fachtag wollten wir dazu beitragen, genauer darauf zu schauen, was notwendig und hilfreich ist, um für die nächsten Herausforderungen gewappnet zu sein. Die wichtigsten Erkenntnisse dazu wurden an den Anfang der Dokumentation gestellt.

Weitere interessante und differenzierte Einblicke sowohl aus dem internationalen wie auch aus dem nationalen Bereich des Engagements in der Hilfe für Geflüchtete folgen danach.



Zusammenfassung der Ergebnisse

Nöte erkennen

Mit einer Telefon-Hotline, die von Freiwilligen bedient wird, können schnell die Bedarfe und Nöte von Betroffenen registriert und aufgenommen werden. Dies kann mit der heutigen Digitalisierung auch – wenn die sprachlichen Voraussetzungen gegeben sind – aus ganz anderen Ländern erfolgen – wie die Kollegin aus Israel es für den Einsatz in Moldova berichtet hat.

Für diese Arbeit bedarf es auch einer vertrauensvollen Stellung im Gemeinwesen, um als Hilfsorganisation und Anbieter entsprechend in der Bevölkerung anerkannt zu sein. Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass angestammte Organisationen wie Freiwilligen-Agenturen/Freiwilligen-Zentren hier besser agieren konnten als spontane Social-Media-Initiativen.

Weitere Punkte sind die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit mit den Behörden und vor allem auch der persönliche Kontakt zu den Betroffenen vor Ort in den betroffenen Regionen bzw. Gemeinden.

Spontanes Engagement

Es gibt aus den nationalen und internationalen Erfahrungen wichtige Punkte, die bei der Koordination von spontanem Engagement entscheidend sind.

- Online-Selbstregistrierung:

Es sollte die Möglichkeit geschaffen werden, mit einer Software bzw. einer entsprechenden Online-Plattform, eine Selbstregistrierung der interessierten Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen. Dies erspart einen enormen Aufwand an Zeit und Personalressource bei der Erfassung der notwendig Kontaktdaten und persönlichen Angaben.

- Einsatzanleitung, Einsatzreflexion und Beratung

Beim Start des Einsatzes bedarf es einer Einführung, die von der Intensität dem jeweiligen Einsatz entsprechen soll. Manchmal reicht ein einfaches „Tu das! Und tu das nicht!“ aus – für schwierige Aufgaben braucht aber ein intensiveres Vorbereiten bzw. „Briefing“ der Freiwilligen.

Nach dem Einsatz ist „De-Briefing“ wichtig, also das Gespräch über den Einsatz und das „Entbinden“ von der Aktivität, um das „Loslassen“ zu unterstützen und auch eine Entlastung für die Aktiven anzubieten. Hier kann dann auch eine persönliche Beratung angeboten werden.

- Regelmäßiger Austausch – gegenseitige Unterstützung

Wie in vielen Engagementfelder ist auch beim Engagement in Krisen ein regelmäßiger Austausch der Freiwilligen untereinander sehr wichtig. Es können dadurch verschiedene Perspektiven und Wahrnehmungen zur Krisensituation erkannt werden. Außerdem können sich die Freiwilligen damit gegenseitig unterstützen und stärken.

Auch der Austausch über persönliche Erwartungen und tatsächliche Erfahrungen im Einsatz sind wichtig.



- Erfahrungen der Freiwilligen wahrnehmen und Burn-out vorbeugen
In regelmäßigen Gesprächen und Austauschrunden nach den Einsätzen muss überprüft werden, wie die Freiwilligen auf die Erlebnisse im Einsatz reagieren und wie sie den Belastungen standhalten – hier geht es vor allem rechtzeitig eine Überlastung bzw. einen Burn-out zu erkennen und vorzubeugen. Wenn es zu einer psychischen Krise aufgrund der Erlebnisse kommt, müssen Supervision und eine psychologische Unterstützung angeboten werden.
- Resilienz fördern
In Kriseneinsätzen ist es wichtig auf möglichst vielfältige Weise die Resilienz (Widerstandsfähigkeit) der Freiwilligen zu fördern. Dies kann durch Training, Austauschgespräche, Meditation, körperliche Aktivitäten wie Gymnastik und Sport wie auch durch Glaube und Gebet geschehen.
- Sicherheit der aktiven Freiwilligen
Wie die Erfahrungen während der Corona-Pandemie und auch das Engagement in Kriegszeiten in der Ukraine zeigen, ist die Gewährleistung der Sicherheit der aktiven Freiwilligen enorm wichtig. Sowohl Schutzmaßnahmen und auch die Einweisung in Sicherheitsvorkehrungen sind ein wesentlicher Teil der Vorbereitung von Freiwilligen für das Engagement in Krisenzeiten.
- Anerkennung
Auch wenn es in Krisen schwierig ist, die vielen notwendigen Schritte alle zu tun – ist die Anerkennung für die Freiwilligen für den Einsatz ein ganz wesentlicher Punkt. In einer andauernden Krise muss dafür ein passender Moment gefunden werden.
Wie auch im ganz normalen Engagement sollten die Anerkennungsformen so vielfältig sein wie auch die freiwillig engagierten Bürgerinnen und Bürger sind.

Kooperation von formellem und informellem Engagement

In Krisenzeiten zeigt sich insbesondere der Wunsch von Bürgerinnen und Bürger sich freiwillig zu engagieren durch das Auftreten von spontanem Engagement. Menschen kommen und wollen sofort helfen bzw. etwas tun, um Mitmenschen in Not zu unterstützen. Sie kommen einfach aufgrund ihres eigenen, spontanen Entschlusses, aktiv zu werden.

Gerade dieses spontane Engagement ist aber für alle organisierten Dienste (seien es Behörden, Katastrophenschutz oder Blaulichtorganisationen) eine große Herausforderung, da diese nur den Einsatz von trainiertem und geschultem Freiwilligen und Beruflichen gewohnt sind. Die beiden Bereiche sind kaum synchronisiert und arbeiten nach unterschiedlichen Logiken.

Freiwilligen-Agenturen/Freiwilligen-Zentren (FA/FZ) haben in den letzten Jahren der Krisen gezeigt, dass sie kompetent sind in der Organisation, Begleitung und Koordination von diesen spontanen Freiwilligen. Gerade FA/FZ könnten in Krisenzeiten die Koordination dieser neuen Freiwilligen übernehmen. Dafür müssen aber auch bei den FA/FZ Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für diese Arbeit geschaffen werden. Letztendlich geht es um die Organisation von noch nicht vorhandenen Freiwilligen, also sich auf eine Koordinationsaufgabe vorzubereiten, die erst in einer konkreten Krise übernommen werden soll.

Kooperation von formalem und spontanem Engagement



In der Grafik wird dieser Zusammenhang von organisiertem und spontanem Engagement mit der jeweiligen Zuständigkeit der Blaulicht-Organisationen und der FA/FZ schematisch dargestellt

Siehe dazu auch das im Frühjahr 2023 veröffentlichte Handreichung der bagfa von Prof. Roland Roth zu „Krisenengagement – Handlungsperspektiven für Freiwilligen-Agenturen“ (<https://bagfa.de/aktuelles/handreichung-krisenengagement/>)

„Vorbereitet sein“ - Preparedness

Es braucht geplante Netzwerke von Regierung, lokalen Verantwortlichen und Behörden wie auch von freien Trägern auf lokaler Ebene. Gerade auch für spontane Freiwillige ist eine zentrale Anlauf- und Koordinierungsstelle notwendig, auf die interessierte Bürgerinnen und Bürger verwiesen werden können.

Die Blaulicht-Organisationen, die Behörden und die Anlaufstellen für spontanes Engagement brauchen ein Kooperations-Konzept, das die verschiedenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten definiert – wie auch die Ressourcen dafür sicherstellt. Dabei müssen auch die Aufgaben von beruflichen Mitarbeitenden, organisierten und geschulten Freiwilligen wie auch dazustößende spontane Freiwillige klar festgelegt und aufeinander abgestimmt werden. Welche Aufgaben geschulte Freiwillige und welche von spontanen Aktiven übernommen werden können und sollen, kann auch vorab schon definiert werden.

Die bestehende und noch weiter auszubauende Infrastruktur für Katastrophen- und Bevölkerungsschutz, also die formalen und organisierten Dienste, ist die entscheidende Basis für die Hilfen in Krisenzeiten. Gleichzeitig braucht es auch eine Infrastruktur für spontanes Engagement, das für kommende Krisen vorgehalten und nachhaltig gesichert sein muss. Alle diese Einrichtungen für den Katastrophenschutz müssen in ein kontinuierliches Krisenmanagement eingebunden sein.

Forderungen

- Zivilgesellschaftliche Organisationen und aktive Bürgerinnen und Bürger sind zentral für Unterstützung und Hilfe in Krisen – sie sind Garanten für die Hilfen an der Basis (last mile delivery) und die Experten für die lokale Situation (experts on the local ground) – und engagieren sich mit Herz und Motivation
- Die Kooperation von Regierung, Behörden, Wohlfahrtsorganisationen und spontanem Engagement muss entwickelt und geplant werden. Dazu bedarf es einer organisierten Vorbereitung auf nicht-organisierte spontane Freiwillige, also einem Vorhalten einer Organisation für (noch) Nicht-Organisierte. Dafür sollten zentrale Anlaufstellen für spontane Freiwillige aufgebaut werden – gerade Freiwilligen-Agenturen/Freiwilligen-Zentren sind wichtige und praxisbewährte Koordinierungsstellen, die diese zentrale Anlaufsfunktion sehr gut übernehmen können.
- Eine klare und eingespielte Aufgabenverteilung zwischen den verschiedenen Partnern vor Ort ist notwendig – und die Ko-Produktion zwischen beruflich und freiwillig organisierten Bereichen wie auch die Kooperation zwischen organisierten und spontanen Freiwilligen muss sichergestellt sein.
- Neue technische Lösungen müssen eingesetzt werden in der Krisenprävention wie z.B. Online-Selbstregistrierung –Hotline. Die Möglichkeiten, die sich mit der Digitalisierung und den Social Media bieten, müssen aufgegriffen werden.
- Strukturen für Krisenprävention müssen aufgebaut und nachhaltig abgesichert werden (crisis preparedness). Auch die notwendigen zentralen Anlaufstellen für spontanes Engagement müssen in die Arbeit der Krisenstäbe mit eingebunden werden. Die Zusammenarbeit muss bereits in der laufenden Arbeit, also in Nicht-Krisenzeiten gesichert und eingespielt werden.
- Ein viel intensiverer Internationaler Austausch über Freiwilligenmanagement in Krisenzeiten ist notwendig und sinnvoll, um aus den Erfahrungen in den verschiedenen Ländern und Krisengebieten zu lernen.





Konferenz im Großen Saal vom Haus St. Ulrich



Einleitung

Der internationale Fachtag hat interessante und wichtige Ergebnisse geliefert. Bedauerlich war, dass nur 30 Personen anwesend waren, was u.a. mit der Kurzfristigkeit der Planung, zu vieler paralleler Termine im November, aber vor allem auch mit den Corona-Nachwirkungen zu tun hatte. Viele Kolleginnen und Kollegen scheuten sich noch an Präsenztreffen teilzunehmen.

Diejenigen, die dabei waren, sind mit vielen neuen und hilfreichen Erkenntnissen nach Hause gegangen und haben uns ermuntert, diese in einer Dokumentation festzuhalten, damit mehr Menschen davon profitieren.

Zwei Referentinnen aus Moldova und Israel waren persönlich anwesend, die Referentin aus der Ukraine berichtete online über ihre Erfahrungen im Freiwilligenmanagement in Kriegszeiten.



Vortrag von Julia Barbaneagra aus Moldova

Volunteer Management in times of crises - Erfahrungen in Moldova, Israel und Ukraine

Julia Barbaneagra (Republic Volunteer Center Moldova) berichtete von den Erfahrungen gleich nach Kriegsbeginn in der Ukraine und den chaotischen Verhältnissen. Alle Hilfen waren unkoordiniert, und es kamen ca. 100.000 Geflüchtete aus der Ukraine nach Moldova. Es bildeten sich erste Strukturen, der Staat definierte Zuständigkeiten für bestimmte Gruppen der Geflüchteten bei bestimmten Verbänden. Das RVC Moldova ist eine Organisation eines jüdischen Wohlfahrtsverbandes und war vor allem zuständig für Geflüchtete jüdischen Glaubens. Es wurden etwa 15.000 Geflüchtete vom RVC unterstützt.



Julia Barbaneagra – Referentin vom Republikanischen Freiwilligen-Zentrum Moldova



Es entwickelten sich dann schnell Hilfeprozesse: die Geflüchteten wurden in Empfang genommen in „Verteilungstreffpunkten“ gebracht. Von dort ging es dann in Unterbringungszentren, wo eine Übernachtung möglich war. Es wurde ein Call-Center mit Freiwilligen eingerichtet, mit einer Telefon-Hotline: hier wurden Unterkünfte angeboten und vermittelt, außerdem über Hilfsmöglichkeiten informiert.

Es gab 3 Kategorien von Freiwilligen:

- Langzeit-Freiwillige: sie wurden vor allem zur Koordination direkt an der Grenze eingesetzt.
- Spontane Freiwillige: Sie wurden nach kurzer Schulung vor allem im Call Center und der Telefon-Hotline eingesetzt.
- Geflüchtete als Freiwillige: Sie wurden vor allem herangezogen für Übersetzung und als Freiwillige in der Unterkunft, um auch passende Bildungs- und Freizeitangebote für Kinder und Jugendliche anzubieten

Wichtig war die Organisation und Verwaltung einer Datenbank: sie diente zum Matching, d.h. dem Zusammenbringen von Bedarfen und Angeboten bzw. Freiwilligen. Die Digitalisierung war hier sehr wichtig, da mit reiner Handarbeit diese Vermittlungstätigkeit nicht so schnell gelungen wäre.



Vortrag von Liora Arnon aus Israel

Liora Arnon

(Israeli Volunteering Council) ist eine sehr erfahrene Freiwilligen-Managerin, die von Israel aus das RVC in Moldova unterstützte. Sie betonte, dass grundsätzlich bei Krisen eine hohe Emotionalität vorhanden ist und damit verbunden Engagement und Solidarität auch sehr hoch sind.



Liora Arnon vom Israeli Volunteering Council



Wichtig ist im Freiwilligen-Management in Krisen das Dreieck aus:

- Vorbereitung durch Routine –
- Engagement während der Krise –
- Nach der Krise zurück zur Routine

Am wichtigsten ist die Vorbereitung: Strukturen und Pläne für die Krise müssen bereits vorab vorhanden sein. Klares Management und Leitungspraxis sind extrem wichtig. Es sollten verschiedene Szenarien vorliegen.

Zu Beginn einer Krise wird dringend empfohlen, innezuhalten und Ruhe zu bewahren. Es ist sinnvoll – trotz drängender Bedarfe und Anfragen – sich 48 Stunden Zeit zu nehmen, um die Situation zu analysieren, Bedarfe zu priorisieren und die nächsten Schritte systematisch zu planen nach kurzfristiger bzw. langfristiger Notwendigkeit.

Die Koordination von spontanen Freiwilligen muss aber dann sehr schnell funktionieren, da sie ansonsten schnell wieder weg sind. Hier helfen insbesondere technische, digitale Tools, um dieser Registrierung möglichst schnell, niedrigschwellig und umfassend – mit möglichst geringem Personalaufwand abwickeln zu können.

Besonders wichtig ist beim Einsatz der spontanen Freiwilligen dann das frühzeitige Erkennen von Überlastung und Burn-Out bei den Freiwilligen und die Reaktion darauf, mit psychologischen Angeboten und Supervision.

So wurden in Moldova und in der Westukraine Geflüchtete beraten und an passende Hilfeorganisationen vermittelt – durch Freiwillige in Israel.

Für die weitere Entwicklung in Krisen ist die Zusammenarbeit im Team wichtig, die Koordination innerhalb der Community und der bestehenden staatlichen und nicht-staatlichen Infrastruktur der Krisenhilfen. Ein besonderes Augenmerk muss auf Kooperation, Delegieren von Aufgaben und die schonende Verwendung von „Ressourcen“ liegen – hier natürlich auch „human resources“, als sowohl berufliche wie freiwillige Mitarbeiter/innen.



Nataliia Stetskiv von Caritas Ukraine trägt online vor



Nataliia Stetskiv

berichtete über die Arbeit der Caritas Ukraine seit dem Kriegsbeginn im Februar 2022. Die Caritas Ukraine wurde 1994 gegründet, mit jetzt 37 lokalen Standorten und 2 Nationalen Büros, sie ist angedockt an die griechisch-orthodoxe Caritas, es gibt 1.457 lokale Caritasgemeinschaften in den Pfarrgemeinden. Insgesamt gibt es bei der Caritas Ukraine 243 berufliche Mitarbeitenden und 5.272 Freiwillige, aktuell aktiv davon sind 2.340.

Nach dem Kriegsbeginn am 24. Februar 2022 waren es zu viele Freiwillige, so viele konnten gar nicht alle eingesetzt werden. Diese neuen Freiwilligen brauchen klare Informationen und klare Anweisungen – auch ihre Aufgaben müssen genau definiert und kommuniziert werden. In jeder Pfarrgemeinde gab es eine/n Caritas-Verantwortliche/n, die für die Koordination der Freiwilligen und der Hilfe zuständig ist. Es fanden wöchentliche Treffen der Aktiven statt.

Wichtig für das Engagement sind immer die Fragen: was bringt es dem Freiwilligen, was der Gemeinschaft, was der Organisation? Darauf baut ein Interessens-Dreieck auf, das wichtig ist für die Freiwilligen-Koordination.

Sie arbeiten bei der Caritas Ukraine mit den acht Stufen des „Freiwilligen-Management-Kreislaufs“. Um Freiwillige zu erreichen, werden vielfältige Kanäle genutzt: Radio, WhatsApp, soziale Netzwerke, Vorstellung im Gottesdienst usw. Es existieren Vereinbarungen und ein Verhaltenskodex und die Freiwilligen erhalten einen Ausweis.

Wichtigste Erkenntnisse sind:

- Die Netzwerkarbeit ist extrem wichtig.
- Besonderes Augenmerk muss auf Burnout bei Beschäftigten und Freiwilligen gerichtet werden.
- Richtlinien zum Schutz für Freiwillige müssen etabliert sein.
- Bürgerbeteiligung muss immer wieder gesucht werden.

In der Ukraine hat das freiwillige Engagement durch den Krieg ein neues Niveau erhalten. Die Zahl der aktiven Freiwilligen hat sich deutlich erhöht. Einzelne Freiwillige wurden inzwischen auch als berufliche Mitarbeiter/innen bei der Caritas angestellt.

Es besteht großes Interesse an einem Praxis-Austausch mit den Erfahrungen der Freiwilligen-Zentren/Freiwilligen-Agenturen in Deutschland.

Engagementprojekte in der Ukrainehilfe in Deutschland

Drei Beispiele von Engagementprojekten in der Ukrainehilfe in Deutschland wurden noch kurz vor der Mittagspause vorgestellt:



1. Freiwilligen-Zentrum Augsburg, das Projekt „Familien verbinden“ (Marina Sidak – Mareen Werthefrongel)



Marina Sidak und Mareen Werthefrongel stellen das Projekt des FZ Augsburg für ukrainische Geflüchtete vor

Das Projekt entstand im Sommer 2022 und dient vor allem der direkten persönlichen Unterstützung der ukrainischen (Teil-)Familien. Es ist eine Form des Family Volunteering, wo sich ganze Familien engagieren können. Das Projekt wird gemeinsam mit dem Deutsch-Ukrainischen-Dialogverein organisiert, der sich im März 2022 gegründet hat. Es baut auf den bisherigen Hilfeangeboten der Stadt Augsburg mit der Telefon-Hotline für ukrainische Geflüchtete und dem Begegnungszentrum, dass von Stadt, Dialogverein und Tür an Tür e.V. gemeinsam organisiert wurde. Familien

aus Augsburg begleiten ukrainische Flüchtlings-Familien in einem ganz persönlichen Verhältnis in ihrem Alltag in der neuen Umgebung.

2. Engagement für Integration in der Freiwilligenagentur Köln (Gabi Klein)

Die Freiwilligenagentur Köln ist seit 2013 in die Flüchtlingsarbeit tätig. Ein wichtiges Projekt innerhalb der Freiwilligenagentur ist das Forum für Willkommenskultur. Gabi Klein berichtet von der Entwicklung der Arbeit der Freiwilligen-Agentur seit diesen Anfängen. Gerade in Krisenzeiten gibt es eine hohe Bereitschaft sich spontan zu engagieren. Darauf ist die FA Köln inzwischen gut eingestellt. Auch haben sich die Helfergruppen seitdem auch selbständig

organisiert und werden dabei von der FA Köln unterstützt.

Die Freiwilligen sind ein Sprachrohr für die Flüchtlinge, sie können berichten was gebraucht wird. Viele Geflüchtete engagieren sich auch selbst. Das SprachmittlerInnen-Projekt der FA Köln hat extrem zur interkulturellen Öffnung der Agentur beigetragen. Die Freiwilligenagentur wird jetzt angefragt von öffentlicher Seite, wenn es darum geht Strukturen aufzubauen. Die FA Köln wurde in den Krisenstab der Stadt einbezogen.

Wesentliche Erkenntnisse für die nächste Krise ist: es müssen Pools von Ehrenamtlichen aufgebaut werden, dazu wurde auch eine neue Datenbank erstellt, die „Kurz und Gut“ heisst und für kurze Einsätze gedacht ist



Gabi Klein von der Freiwilligen-Agentur Köln berichtet online von den Erfahrungen in der Flüchtlingsarbeit

3. Freiwilligenagentur im Landkreis Rottal-Inn – ein Beispiel aus dem ländlichen Bereich (Sonja Geigenberger)

Träger der Freiwilligen-Agentur, die 2017 gegründet wurde, ist eine Unternehmens-Stiftung. Als sehr erfolgreich in der Krise hat sich der schnelle Aufbau einer Informationsplattform im Jahr 2022 erwiesen.

Weil es diese Plattform kurz nach Eintritt der Krise existierte, haben die wesentlichen Institutionen und Behörden im Landkreis sich mit dieser Plattform verlinkt, u.a. das Landratsamt, Banken, Jobcenter, Verwaltung. Alle Informationen befinden sich zentral auf einer Seite, was für Ehrenamtliche und Geflüchtete extrem hilfreich ist.



Sonja Geigenberger präsentiert die Erfahrungen aus Corona-Krise und Ukraine-Krise im Landkreis Rottal-Inn



Zusätzlich wurde auch eine WhatsApp-Gruppe der Helfer/innen aufgebaut. Inzwischen ist die Hilfe mehr übergegangen in eine Alltagsbegleitung, wie z.B. mit Sprachkursen, Ausflügen usw. Wichtig war vorhandene Strukturen, wie Vereine, Tafeln, Nachbarschaftshilfe usw. einzubinden. Entscheidend war auch die Anerkennung durch die Behörden in Kommune und Landratsamt.

Themen-Tische am Nachmittag

Tisch 1 – Spontanes Engagement



An Thementischen werden spezielle Bereiche am Nachmittag diskutiert

ruhigen Situationsanalyse und organisierte Planung zum Krisenbeginn. Es müssen Strukturen und Prozesse definiert oder (wenn schon welche vorbereitet sind) gestartet werden, wobei vor allem darauf zu achten ist, dass niemand überfordert wird. Entscheidend sind dabei auch klare Kommunikation, Transparenz und das Kontakthalten mit allen Beteiligten. Gerade auch im Nachhinein ist es wichtig die Erfahrungen zu reflektieren, aufzuzeichnen und wieder in Vorbereitungen für die nächste Krise einfließen zu lassen.

Welche Erfahrungen haben wir in der Krise als Freiwilligen-Manager/innen mit dem spontanen Engagement gemacht?

- Was war anders?
- Welche Hürden gab es, die wie bewältigt wurden?
- Welche Kooperationspartner/innen sind hilfreich?
- Welche Erfahrungen gibt es mit Kooperationen mit Migrantenorganisationen?
- Was gilt es zukünftig zu beachten?

Ergebnisse war die Bedeutung der ruhigen Situationsanalyse und organisierte Planung zum Krisenbeginn. Es müssen Strukturen und Prozesse definiert oder (wenn schon welche vorbereitet sind) gestartet werden, wobei vor allem darauf zu achten ist, dass niemand überfordert wird. Entscheidend sind dabei auch klare Kommunikation, Transparenz und das Kontakthalten mit allen Beteiligten. Gerade auch im Nachhinein ist es wichtig die Erfahrungen zu reflektieren, aufzuzeichnen und wieder in Vorbereitungen für die nächste Krise einfließen zu lassen.



Mehrere Thementische können im Wechsel ausgewählt werden



Tisch 2 – FA/FZ in Krisenzeiten

Wie können und sollten Freiwilligen-Zentren/Agenturen in Krisenzeiten agieren?

- Was sind die wichtigsten inhaltlichen Ansätze?
- Welche strukturellen Settings gilt es zu beachten?
- Welche Unterstützung durch und von anderen braucht es? Kommune, Kitas usw.
- Wie muss die Zusammenarbeit mit den Migrationsdiensten gestaltet werden?

Zu Beginn einer Krise ist wichtig die eigene Rolle als Freiwilligen-Agentur/ Freiwilligen-Zentrum zu definieren und zu erarbeiten: was können wir leisten und was möchten wir leisten? Dabei ist auch die laufende Arbeit zu berücksichtigen, die in aller Regel auch weiterlaufen soll. Entscheidend ist das Erarbeiten bzw. Bereitstellen einer Online-Datenbank, um eine niedrigschwellige Anmeldung zur ermöglichen und gleichzeitig einen qualifizierten (d.h. mit möglichst vielen Angaben der Interessierten) Pool von Freiwilligen aufzubauen.

Entscheidend ist bei den Einsätzen das Sich-Austauschen, Sich-Stärken, um eine entsprechende Krisen-Resilienz aufzubauen, gleichzeitig aber auch Überlastungen festzustellen und schnell reagieren zu können.

Auch ist die Zusammenarbeit mit den beteiligten Diensten und Fachstellen besonders wichtig.



*Thementisch mit Gabriele Göhring vom DCV
– Deutscher Caritasverband*

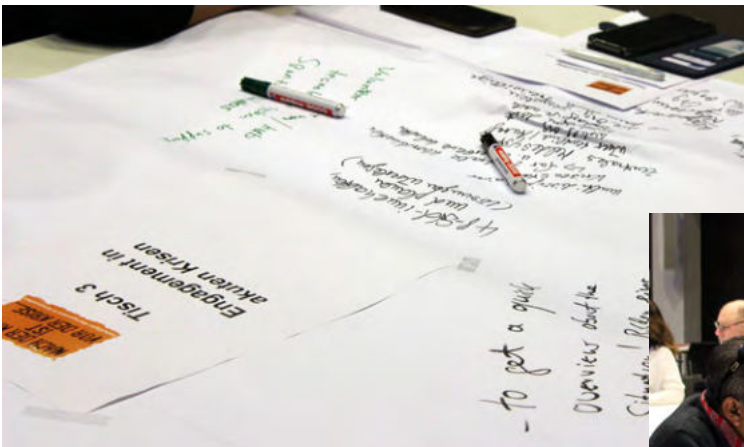
Tisch 3

– Engagement in akuten Krisen

- Welche heute Vormittag vorgestellten Projekte sind besonders interessant.
- Was möchte ich noch dazu wissen? Fragen und Diskussion
- Welche sinnvollen Ansatzpunkte gibt es für eine internationale Zusammenarbeit? Was wäre hilfreich?
- Wie kann der Übergang für vom Ad-hoc-Engagement zu langfristigem Engagement gelingen?
- Welche Unterstützung muss nach der „Erstversorgung“ erfolgen?

Es wird hier noch einmal auf die Bedeutung des „Innehaltens“ zu Beginn einer Krise diskutiert, um eine Struktur und Planung zu erreichen. Auch hier, ähnlich wie bei den anderen Thementisch wird ein entsprechendes Online-Tool als wesentlich gesehen, um schnelle Registrierung und Information von interessierten Freiwilligen zu ermöglichen.

Innerhalb vom Krisenmanagement gibt es auch immer wieder Konkurrenz der verschiedenen Organisationen. Das Vorhalten und die Beteiligung an Krisenstäbe eben mit Organisationen, die Freiwilligenmanagement organisieren, wird ebenfalls für sehr wichtig gehalten



Thementisch mit Tischplakat



Thementisch mit Wolfgang Krell – FZ Augsburg

Tisch 4 – Krisenprävention

- Was muss aufgebaut werden, um für die nächste Krise gewappnet zu sein?
- Welche Strukturen sollen entwickelt und jederzeit aktiviert werden können?
- Welche Schulungen, welche Netzwerke usw. sollen präventiv für Krisen aus- und aufgebaut werden?

Auch hier wurde der Aufbau eines Pools an Freiwilligen mit Hilfe einer entsprechenden Software aufgeführt, um möglichst einfach und niedrigschwellig Interessierte binden und informieren zu können. So kann der Aufwand der Registrierung bei einem Online-Tool mit Selbst-Registrierung deutlich verringert werden und auch bereits viele Informationen von den Freiwilligen gespeichert werden. Weitere Punkte waren der Aufbau von nachhaltigen Netzwerken mit allen wichtigen Behörden und Einrichtungen und von Strukturen der Krisenbewältigung auf Kreis- bzw. Stadtebene. Gerade auch die Zusammenarbeit mit Migranten-Organisationen wurde unter dem Blickwinkel „auch Betroffene können und wollen sich engagieren“ betont.



Zusammenfassung der Ergebnisse der Thementische im Plenum



Zusammenfassung der Ergebnisse der Thementische im Plenum



Dank an die Referentinnen des Fachtages

NACH DER KRISE IST VOR DER KRISE...

Freiwilligen-Management in Krisenzeiten

Augsburg/Freiburg, den 18.11.22

Wolfgang Krell

Gabriele Göhring

FZ Augsburg

DCV Freiburg



Kontakt

Freiwilligen-Zentrum Augsburg

Mittlerer Lech 5

86150 Augsburg

Tel. 0821-450422-0

info@freiwilligen-zentrum-augsburg.de

www.freiwilligen-zentrum-augsburg.de