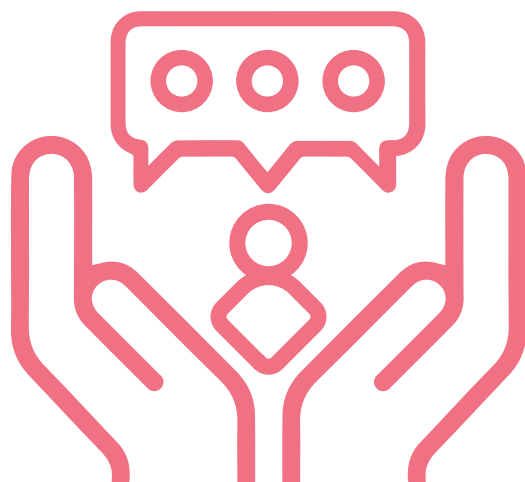


Sicherheitsmanagement in internationalen Freiwilligendiensten

Handreichung für begleitendes Fachpersonal





Vorwort

Ein internationaler Freiwilligendienst bietet engagierten Menschen die Chance, jenseits vom Tourismus den Alltag in einem anderen Land zu erfahren und neue Perspektiven kennenzulernen. Auch das (plötzliche) Auftreten vielfältiger Formen von Krisen und Unsicherheiten können Teil eines internationalen Freiwilligendienstes sein und die Mitarbeiter*innen vor Ort und in den Trägerorganisationen vor große Herausforderungen stellen. Sicherheit zu gewährleisten und die Freiwilligen in Krisensituationen zu unterstützen, ist daher eine zentrale Aufgabe bei der Durchführung von Freiwilligendiensten. Die Entwicklung eines ganzheitlichen organisationsspezifischen Sicherheitsmanagements bildet die Grundlage, um Krisen präventiv vorzubeugen und im Falle ihres Eintretens schnell und verantwortungsvoll auf die Bedürfnisse der Freiwilligen reagieren zu können. Wie notwendig und hilfreich das ist, hat die weltweite COVID-19-Pandemie, zu der diese Handreichung ein gesondertes Kapitel enthält, gezeigt.

Mit der vorliegenden Handreichung möchten wir Trägerorganisationen in internationalen Freiwilligendiensten einen Leitfaden zur Entwicklung eines ganzheitlichen organisationsspezifischen Sicherheitsmanagements an die Hand geben. Er soll die Organisationen darin bestärken, ihr Sicherheitskonzept und Krisenmanagements (weiter) zu entwickeln sowie bereits vorhandene Mechanismen stetig zu überprüfen und zu aktualisieren - denn die Umstände und Gründe von Krisen und die damit einhergehenden Momente der Unsicherheit können sich unvermittelt ändern. Außerdem ist dieser Leitfaden ganzheitlich konzipiert, um der heterogenen Trägerlandschaft und den zahlreichen unterschiedlichen Formen und Gründen einer Krise sowie den daraus resultierenden möglichen spezifischen Krisenbewältigungsstrategien gerecht zu werden.

Für die Handreichung wurden drei unterschiedliche Mitgliedsorganisationen des AKLHÜ e.V. zu ihren Erfahrungen im Sicherheitsmanagement interviewt: AFS Interkulturelle Begegnungen e.V., Hilfsprojekt MARIPHIL e.V. und das Eine Welt Netz NRW. Die Organisationen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Organisationsstruktur, der Programmformate und Regionen, in die sie entsenden und aufnehmen, und arbeiten alle nach verschiedenen Leitbildern. Als erfahrene Träger haben sie eigene Prozesse zum Umgang mit Krisen entwickelt und geben in dieser Handreichung Beispiele dafür, wie vielfältig Krisen und deren Bewältigungsstrategien sein können. Wir sind dankbar für die Offenheit, ihre Erfahrungen zu teilen.

Die Handreichung ist im Anschluss an eine im Qualitätsverbund weltweit und der Zentralen Stelle IJFD durchgeführten Fortbildung zum Thema „Krisen- und

Sicherheitsmanagement“ entstanden, die von Wilma Raabe inhaltlich konzipiert und durchgeführt wurde. Sie versteht sich als umfassende Ergänzung der ersten Handreichung des AKLHÜ e.V. von 2018 („Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten“).

Wir freuen uns, dass wir Wilma Raabe als Autorin für diese Handreichung gewinnen konnten. Sie bringt vielfältiges Wissen und zahlreiche praktische Erfahrungen mit: Nach vielen Jahren als Referentin für (internationale) Freiwilligendienste bei einer Trägerorganisation arbeitet Wilma Raabe derzeit im Qualitätsmanagement der Universität Hildesheim und ist freiberuflich als Supervisorin und Trainerin bei der Deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching (DGSV) tätig. Tahmineh Sezavar hat als Illustratorin für den Inhalt die passende Form gefunden und die Handreichung so ansprechend gestaltet. Beiden danken wir herzlich für ihr Engagement.

Wir wünschen allen Leser*innen ein bereicherndes Arbeiten mit dieser Handreichung und freuen uns auf viele spannende Impulse und Diskussionen.

Dr. Gisela Kurth und Sandra Leniger

Einleitung

Bei der Durchführung von internationalen Freiwilligendiensten spielen die Themen Sicherheit und Umgang mit Krisen eine wichtige Rolle. Für die Sicherheit von Freiwilligen Sorge zu tragen und dafür ein stimmiges Konzept und eine Strategie zur Erhaltung und - im Falle einer Krise - der Wiederherstellung von Sicherheit zu schaffen, beschäftigt Trägerorganisationen und ihre Mitarbeitende. Auch für Aufnahme-/ Partnerorganisationen und Einsatzstellen und ihre Mitarbeitende ist das Thema von großer Bedeutung, da sie täglich und ganz unmittelbar mit der Sicherheit ihrer Freiwilligen konfrontiert sind.

Grundsätzlich kann diese Handreichung nicht den Austausch mit anderen Trägerorganisationen, Trainings oder professionelle Beratung und Supervision ersetzen. Wir wollen explizit anregen, sich mit anderen Organisationen auszutauschen und sich als Organisation regelmäßig mit dem Thema zu beschäftigen, sich fort- und weiterzubilden oder beraten zu lassen.

Was diese Handreichung kann:

- zur Reflexion anregen,
- Anregungen zum Auf- und Ausbau eines organisationspezifischen Sicherheitsmanagements bieten,
- programmunabhängig genutzt werden,
- einen Einblick in die Vielfalt und die Erfahrung der deutschen Trägerlandschaft durch *good practice* Beispiele geben.
- sowohl für INCOMING als auch OUTGOING genutzt werden.

Reflexionsfragen

Diese Handreichung bietet einigen Antworten, aber vor allem eine große Sammlung an Reflexionsfragen. Diese finden Sie am Ende der Kapitel oder der Abschnitte. Sie können diese Fragen nutzen, um sich systematischer mit dem Thema Sicherheit und Sicherheitsmanagement im eigenen Freiwilligendienstprogramm auseinanderzusetzen und passende Lösungen und Ideen für sich zu entwickeln. Dabei können die Fragen sowohl für OUTGOING als auch für INCOMING genutzt werden.

Augen auf bei diesen Symbolen



Diese Handreichung ist in Ergänzung zur bereits erschienen **Handreichung zum “Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen in Freiwilligendiensten”** (AKLHÜ: 2018) zu verstehen. Daher wird bei diesem Symbol immer wieder auf diese erste Handreichung verwiesen sowie auf **weitere Literatur**. Eine Übersicht aller weiteren Literaturhinweise finden Sie außerdem unter Ressourcen und Vorlagen (**Kapitel 07**).



Tipps, Anregungen und Hinweise sowie **programmspezifische Aspekte**



Es gibt eine **Vorlage** oder **Arbeitsblatt** für die direkte Nutzung unter Ressourcen und Vorlagen (**Kapitel 07**).

Abkürzungen

TO	Trägerorganisation in Deutschland, die auch als Aufnahmeorganisation für Incoming Freiwillig fungieren kann.
PO	Partnerorganisation, die FW während ihres Dienstes im jeweiligen Gastland begleiten.
EST	Einsatzstellen sind die Einrichtungen, in denen die FW arbeiten.
FW	Freiwillige
FWD	Freiwilligendienst
INCOMING	Internationale Freiwillige in Deutschland
OUTGOING	FW, die einen FWD außerhalb von Deutschland absolvieren
ww	weltwärts
IJFD	Internationaler Jugendfreiwilligendienst
WZ-Referent*in	Referent*in für wirtschaftliche Zusammenarbeit in deutschen Botschaften

Eindrücke aus der Praxis



Während der Entstehung der Handreichung wurden drei unterschiedliche Organisationen zu ihren Fragen und Gedanken sowie ihren Umgang mit dem Thema Sicherheit interviewt. Ihre **Zitate** tauchen immer wieder in der Handreichung auf. Damit wollen wir nicht nur das Fachwissen, sondern auch die vielfältigen Erfahrungen unterschiedlichster Trägerorganisationen sichtbar werden lassen.

Die Organisationen werden hier vorgestellt:



Die deutsche Länderorganisation **AFS Interkulturelle Begegnungen e.V.** versteht sich als Mittlerin zwischen den Kulturen und ermöglicht seit über 70 Jahren Jugendaustausch und interkulturelles Lernen. Dabei lag der Fokus lange auf dem Austausch während der Schulzeit. Mittlerweile hat AFS ein breit aufgestelltes Freiwilligendienstangebot und ermöglicht nicht nur über weltwärts und den Internationalen Jugendfreiwilligendienst (IJFD) geförderte Freiwilligendienste, sondern hat auch ein eigenes, flexibleres ‚Community Service Programme (CSP)‘.

Entsendung: 522 Freiwillige (in 2019)

Aufnahme: 64 Freiwillige (in 2019)

Länder: über 25 - in Europa, Afrika, Lateinamerika, Asien oder Ozeanien

Mitarbeitenden im Zusammenhang mit Freiwilligen: 18,5 Vollzeit-Äquivalent

Besonderheit: AFS e.V. ist Teil einer weltweiten Dachorganisation ‚AFS International‘ mit über 60 AFS-Länderorganisationen und Partnern. Allein in Deutschland arbeiten über 3000 Ehrenamtliche in über 100 lokalen Kommissionen mit.

Interviewpartner*in: Michael Bogatzki (Programmleitung)

Hilfsprojekt MARIPHIL e.V. wurde 2001 gegründet, um auf den Philippinen die Lebenssituation einkommensschwacher Bevölkerungsgruppen zu verbessern. Dabei stehen Bildungsangebote im Fokus der Organisation. Seit 2013 ist die Organisation anerkannte Entsendeorganisation beim weltwärts-Programm und entsendet momentan Freiwillige in 12 verschiedene Partnerorganisationen auf den Philippinen (Panay und Negros Occidental).

Entsendung: 13 -15 Freiwillige im Jahr

Aufnahme: keine

Länder: Philippinen

Mitarbeitenden im Zusammenhang mit Freiwilligen: 1

Besonderheit: Mariphil e.V. zeichnet sich besonders durch seine überschaubare Größe und familiäre Atmosphäre aus.

Interviewpartner*in: Martin Riestler (Vorstandsmitglied und Koordinator)

Eine Welt Netz NRW ist seit 1991 das Landesnetzwerk entwicklungspolitischer Vereine und engagierter Menschen in Nordrhein-Westfalen mit Büros in Münster und Düsseldorf. Ziel des Vereins ist es, neue Modelle für Entwicklung zu finden und entwicklungspolitisches Engagement in Deutschland zu stärken. Seit 2008 entsendet die Organisation, gefördert durch das weltwärts-Programm, junge Freiwillige zu den Partnerorganisationen ihrer Mitgliedsorganisationen.

Entsendung: 35 Freiwillige im Jahr

Aufnahme: geplant für 2020

Länder: Ecuador, Chile, Costa Rica, Togo, Ghana, Tansania, Ruanda, Botswana, Namibia

Mitarbeitenden im Zusammenhang mit Freiwilligen: eine Projektleitung, ein pädagogischer Mitarbeiter und eine Verwaltungsmitarbeiterin

Besonderheit: FW arbeiten in den Partnerorganisationen der Mitgliederorganisationen des ‚Eine Welt Netz NRW‘. Die Einsatzstellen werden daher überwiegend durch Mitglieder des Netzwerkes an ‚Eine Welt Netz NRW‘ herangetragen.

Interviewpartner*in: Susanne Nieländer (Projektleitung)

Inhaltsverzeichnis

01

Sicherheit &
Sicherheitsmanagement

02

Prävention &
Vorbereitung

03

Notfallplan &
Krisenbegleitung

04

Akteur*innen &
Zusammenarbeit

05

Nachbereitung &
Wissensmanagement

06

SARS-CoV-2 &
Sicherheitsmanagement

07

Ressourcen &
Vorlagen

Gefährdung | Gefahr | Schaden | Risiko | Krise |
Notfallplan/Krisenplan | Sicherheit | Sicherheitskonzept |
Sicherheitsmanagement

1

Länder-, Kontext- & Situationsanalysen | Gefahren &
Risiken einschätzen | Nachrichten & Informationsfluss |
Reisen & Verkehrsmittel | Auswahl von FW | Gesundheit |
Gesundheitsprävention & Resilienz | Versicherung & Impfungen |
Vorbereitung auf den FWD | Seminararbeit

9

Adressblätter/Kontaktblatt | Visa & Aufenthaltsbestimmungen |
ELEFAND-Liste & Botschaften | Verantwortlichkeiten | Krisenteam |
Krisentelefon & Erreichbarkeit | Dokumentation |
Rückholung & Unfallmeldung | Straffälliges Verhalten von FW |
Krisenplan erstellen | Generelles Vorgehen bei Krisen

23

Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen | Do-no-harm (DNH) |
Übersicht möglicher Akteur*innen

33

Auswertung von Krisen | Nachbereitungsseminare | Supervision &
Selbstfürsorge | Weiterbildung und Wissensmanagement

39

Die Besonderheit der Krise | Prävention und Vorbereitung |
Notfallplan und Krisenbegleitung | Akteur*innen & Zusammenarbeit |
Reflexion & Nachbereitung |
Nächste Schritte: strategische Überlegungen

43

Bücher und Handbücher | Webseiten | Beratung und Trainings |
Vorlagen und Arbeitsblätter

53



Sicherheit & Sicherheitsmanagement

01

Um sich als Organisation mit Sicherheit und Sicherheitsmanagement auseinanderzusetzen, ist es notwendig, **verschiedene Begriffe** für sich zu **klären**, damit Mitarbeitende, Freiwillige, Partnerorganisationen und ggf. auch Eltern wissen, wovon gesprochen wird und was gemeint ist.

Die folgenden Begriffe in Bezug auf Sicherheit können dabei z.B. eine Rolle spielen. Überlegen Sie, wie Sie diese Begriffe für sich und Ihre Organisation definieren, nutzen und an alle Beteiligten (FW, Eltern, PO) weitergeben möchten.

Gefährdung

Eine Gefährdung bezeichnet die potenzielle Gefahrenquelle, z.B. eine breite, viel befahrene Straße ohne gute Überquerungsmöglichkeit.

Gefahr

Eine mögliche negative Auswirkung der Gefährdung kann als eine Gefahr bezeichnet werden, z.B. die Gefahr beim Überqueren einer Straße von einem Auto angefahren zu werden.

Schaden

Ein Schaden beschreibt die tatsächliche Auswirkung einer Gefahr, z.B. eine körperliche Verletzung bei einem Zusammenstoß mit einem Auto.

Risiko

Ein Risiko könnte allgemein als eine Kombination aus der Eintrittswahrscheinlichkeit einer Gefahr und dem Ausmaß des Schadens beschrieben werden, z.B. das Risiko beim Überqueren einer viel befahrenen Straße von einem Auto angefahren zu werden und eine körperliche Verletzung davon zu tragen.

Manchmal wird Risiko auch als die Schnittmenge aus Gefährdung, Gefahr und Schaden (im Sinne von Wertverlust) dargestellt.

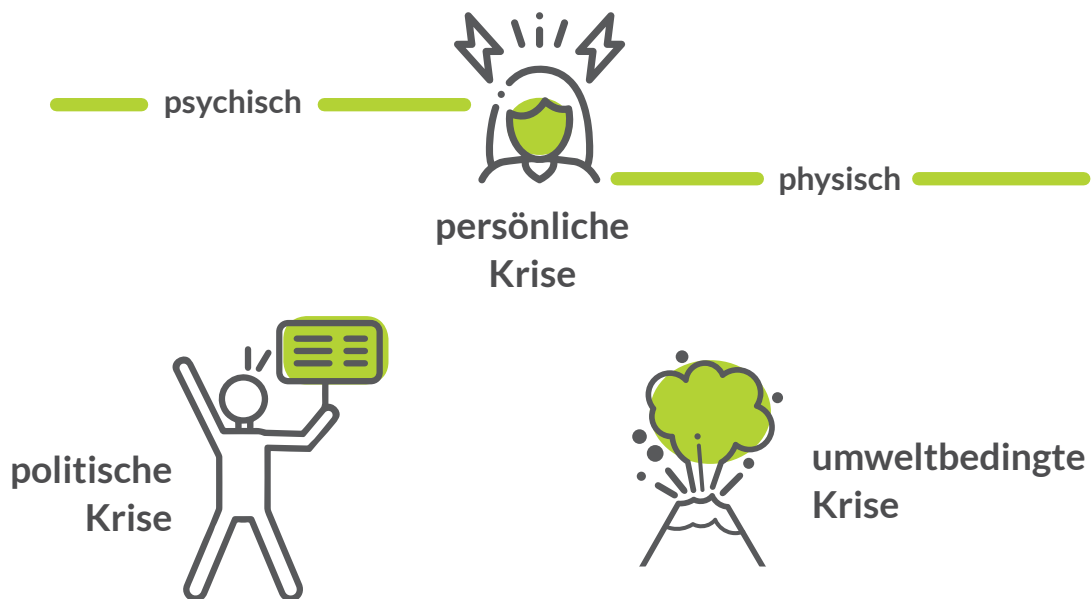
Meist ist es im Kontext der internationalen Freiwilligendienste schwierig, ein Risiko genau zu bemessen. Das Risiko ist oft sehr abhängig von Kontext, Verhalten und auch der Positionierung der betroffenen Person (z.B. als Frau oder als Person of Color).

Krise

Im Kontext der internationalen Freiwilligendienste können wir von verschiedene Arten von Krisen sprechen. Grundsätzlich ist es hilfreich zwischen persönlichen, politischen und umweltbedingten Krisen (z.B. ein Erdbeben oder eine Epidemie) zu unterscheiden. Bei persönlichen Krisen sollte zwischen physischer und psychischer Krise unterschieden werden.

Wir haben es in der internationalen Freiwilligendienstarbeit oftmals vor allem mit persönlichen Krisen zu tun, die sich z.B. als körperliche Erschöpfung, Unfälle oder Überfälle darstellen. Auch Sinnkrisen sind persönliche Krisen, wenn Freiwillige sich z.B. fragen „Warum mache ich das Alles hier eigentlich?“

In einer Krisensituation ist somit in der Regel die Gesundheit, das Wohlbefinden oder gar das Leben der*des Freiwillige*n gefährdet. Das Andauern einer solchen Situation kann schwere Folgen für den gesundheitlichen Zustand eines Menschen haben, z.B. Burnout, Trauma oder gar Tod.



Notfallplan | Krisenplan

Ein Krisenplan/Notfallplan ist ein kurzer, präziser Plan für eine Krise oder einen Notfall. Dieser regelt Verantwortlichkeiten, gibt klare Handlungsanweisungen und enthält wichtige Telefonnummern und Kontakte.

Er ist ein für sich stehendes Dokument, das nicht mit allgemeinen Informationen, Verhaltensregeln, länderspezifischen Hintergrundserläuterungen o.ä. überladen ist.

Sicherheit

Menschen nehmen Sicherheit sehr individuell wahr. Sie benennen Sicherheit oft als das Nichtvorhandensein von Bedrohung oder aber als die eigene Handlungsfähigkeit in einer Bedrohungs- oder Krisensituation. Daher ist es hilfreich, sich als Organisation für die internationale Freiwilligendienstarbeit eine eigene Definition anzueignen.

Diese könnte z.B. lauten:

„Sicherheit ist gewährleistet, wenn Mitarbeitende, PO und Freiwillige körperlich, emotional und seelisch unversehrt ihrer Arbeit/ihrem FWD nachgehen können.“

oder

„Sicherheit ist dann gegeben, wenn FW ihren FWD absolvieren können ohne unverhältnismäßige Risiken in Bezug auf ihre Gesundheit, psychisches Wohlbefinden und ihr Leben eingehen.“



Die Sicherheit einer Person ist fast immer auch mit persönlichen Merkmalen oder Zuschreibungen verknüpft. Frauen, Männer und Transpersonen machen z.B. aufgrund von Geschlecht/Geschlechtsidentität unterschiedliche Erfahrungen und sind unterschiedlichen Gefahren ausgesetzt. Schwarze Menschen oder People of Color (PoC) machen in Deutschland Erfahrungen mit Rassismus und können unter Umständen lebensbedrohliche Übergriffe erleben. Auch das Tragen von religiösen Symbolen (und ggf. das Nichttragen solcher) kann sich auf die Sicherheit einer Person auswirken.

Durch die zunehmende Digitalisierung der Kommunikation und der Arbeitsabläufe wird es auch in Zukunft immer wichtiger, sich als Organisation mit dem Thema Datenschutz und digitaler Sicherheit auseinander zu setzen.



Mehr zur praktischen Umsetzung von digitaler Sicherheit unter www.securityinabox.de



Sicherheitskonzept

Organisationen haben unterschiedliche Herangehensweisen, um für die Sicherheit ihrer FW, Mitarbeitenden und auch PO Sorge zu tragen.

So müssen Sie sich als TO fragen, zu welchem Grad Sie auf **Akzeptanz und Anerkennung** der FW im Umfeld Ihrer PO/EST setzen, zu welchem Grad auf **Abschirmung und Schutz** und zu welchem Grad auf **Abschreckung**, z.B. durch bewaffnetes Personal vor Wohnungen.

Setzen Sie als Organisation auf Akzeptanz, werden vor allem geregelte Kommunikationswege, enge Abstimmung sowie grundsätzlicher Austausch mit und zwischen PO und FW sowie gutes Wissen über das Umfeld wichtiger. Freiwillige (OUTGOING) in Gastfamilien unterzubringen, könnte z.B. eine Anerkennungsstrategie sein. Gastfamilien an sich bieten nicht automatisch Schutz, doch könnte eine gut etablierte und anerkannte Gastfamilie aufgrund ihres Namens und Wirkens in ihrem Umfeld FW Schutz bieten. Bei Akzeptanz und Anerkennung wird also stark auf den Ruf, die Vernetzung und das lokale Wissen der PO aufgebaut. Dies sollten Sie den FW und sich selbst immer wieder bewusst machen.

Weitere Aspekte sind Verweise zum eigenen pädagogischen Konzept und Leitbild sowie der eigenen Organisationskultur. Inwieweit eine Organisation Ressourcen sowie Strukturen zur Verfügung stellt, die ein sicheres Arbeiten und Leben für FW, Mitarbeitenden, PO, EST und Gastfamilien ermöglichen, sind Aspekte eines Sicherheitskonzeptes. Das Sicherheitskonzept könnte zusammengefasst auch als die **Haltung der Organisation** zum Thema und den Umgang damit bezeichnen.

Darüber hinaus stellt sich oftmals die Frage, wer eigentlich für welche Aspekte bezüglich der Sicherheit der FW verantwortlich ist. Es ist hilfreich Eckpunkte festzuhalten, wofür FW und wofür die beteiligten Organisationen Verantwortung tragen.



Auch der Umgang mit den eigenen Mitarbeitenden spiegelt die Haltung zum Thema Sicherheit wider. Dies zeigt sich zum Beispiel am Umgang mit Überstunden und Zeitausgleich oder daran, ob es eine gut geregelte Krisenteam-Vertretung für Urlaubszeiten gibt, so dass Mitarbeitende im Urlaub oder ihrer Freizeit wirklich abschalten können.



Tactical Technology Collective (2016) *Holistic Security*, Seite 127



Sicherheitsmanagement

Das Sicherheitsmanagement beinhaltet das Zusammenspiel und die Abstimmung verschiedener Sicherheitsinstrumente aufeinander und beruht auf dem Sicherheitskonzept und der Haltung der Organisation. Sicherheitsinstrumente könnten z.B. sein:

- sicherheitsrelevante Auswahlkriterien (z.B. Vorerkrankungen)
- Vorbereitung/pädagogische Arbeit (Selbstermächtigung, Wissensvermittlung, Sensibilisierung etc.)
- länderspezifische Vorbereitung
- Handreichungen zum Thema Sicherheit allgemein
- Verhaltensregeln und Handlungsanweisungen
- Krisenplan/Notfallplan
- Krisenteam
- 24/07 Notfall Assistance für medizinische Notfälle
- Krisentelefon
- Verwaltung der Freiwilligendaten
- Wissensmanagement (Ländermonitoring, Newsfeeds)
- geregelte (und mindestens zwei) Kommunikationswege (Email, Telefon, sichere Chats über z.B. Signal oder Threema)
- Versicherungen und finanzielle Rücklagen (z.B. für kurzfristige Ausreise)

Für ein Sicherheitsmanagement im Rahmen internationaler Freiwilligendienste sollten für verschiedene Aspekte geregelte Vorgehen festgelegt sein:



Reflexionsfragen zum Sicherheitsmanagement

- Wie versteht unsere Organisation die Begriffe Gefahr, Gefährdung, Risiko, Sicherheit und Sicherheitsmanagement? Wie definieren wir diese?
.....
- Welche Haltung vertreten wir gegenüber unseren Mitarbeitenden, PO, Förder*innen und – vor allem – gegenüber FW und evtl. deren Eltern?
.....
- Was gehört bei uns alles zum Sicherheitsmanagement dazu? Woraus besteht unser derzeitiges organisatorisches Gerüst?
.....
- Wie denken wir unsere PO, EST und Gastfamilien in der Sensibilisierung für Sicherheitsfragen mit?
.....
- Welches Ziel verfolgen wir mit unserem Sicherheitsmanagement? Wessen Sicherheit denken wir dabei mit?
.....
- Wie eng wollen wir die FW begleiten? Wie detailliert machen wir unsere Handlungsanweisungen? Was schreiben wir vor?
.....
- Unter welchen Umständen können wir Menschen einen FWD ermöglichen, die erhöhten Risiken ausgesetzt sind? Was können und wollen wir leisten?
.....
- Wie können wir dafür sorgen, dass wir nicht ständig am Limit arbeiten?
.....
- Wann und wo schaffen wir Zeit und Raum für Selbstfürsorge? Wie leben wir dies als Organisation und wie leben wir dies auch FW vor?
.....
- Wie können wir als Organisation unsere Prozesse und Vorgehen über längeren Zeitraum optimieren und an neue Umstände anpassen?

Prävention & Vorbereitung



02

Eine gute Präventionsarbeit ist eine wichtige Voraussetzung, um für Sicherheit in FWD zu sorgen. In diesem Kapitel werden Aspekte der Präventionsarbeit vorgestellt. Teil der Präventionsarbeit sollten Länder-, Kontext- und Situationsanalysen, etablierte Kommunikationswege und regelmäßiger Austausch der Verantwortlichen, schriftliche Vereinbarungen und die (pädagogische) Begleitung der FW während des FWD sein.

„Die Frage sollte nicht sein, was ist bezogen auf Sicherheitsmanagement für eine Organisation leistbar. Wir müssen uns andersherum fragen: Was ist unser Sicherheitsstandard und wie können wir diesen gewährleisten?“



Länder-, Kontext- und Situationsanalysen

Während des Aufbaus einer neuen Partnerschaft in einem neuen Land, vor der Ausreise der Freiwilligen, sowie während des Freiwilligendienstes und im Rückblick, können verschiedenen Analysen hilfreich sein. Hier werden eine PESTEL-Analyse und eine Risikomatrix vorgestellt.

PESTEL-Analyse

PESTEL bezieht sich auf die politischen, wirtschaftlichen (*economic*), sozio-kulturellen, technologischen, ökologischen (*environmental*) und legalen Faktoren eines Landes/ Kontextes. Es ist ein viel genutztes Werkzeug, welches uns helfen kann, einen Überblick über verschiedene Bereiche zu bekommen.

Bei der Methode wird nach der eigenen Einschätzung zu den sechs Faktoren gefragt und dazu angeregt, mögliche Auslöser für eine erhöhte Gefahr im jeweiligen Bereich zu benennen und sich Informationsquellen zu erschließen. Die Methode könnte sich auf ein Land, eine Region, eine Stadt oder ganz konkret auf die Einsatzstelle und den Wohnort der Freiwilligen beziehen.



Vorlage und Anleitungstipps → unter Ressourcen ([Kapitel 07](#))

„Wir entsenden in sehr viele unterschiedliche Länder und wir müssen uns mit wenig Mitarbeitenden mit vielen Kontexten beschäftigen. Das ist sehr aufwendig und kostet viele Ressourcen.“



Gefahren und Risiken einschätzen

„Wir müssen uns als Organisationen auch immer wieder bewusst machen: Es kann noch mehr passieren als man sich vorher vorstellen kann. Alles was möglich ist, kann und wird irgendwann passieren.“

 Eine Welt Netz NRW

Diese Methode ermöglicht eine Auseinandersetzung mit möglichen Risiken und kann auch als pädagogische Methode genutzt werden. Sie entscheiden selbst, ob es bei der Arbeit mit der Matrix ‚nur‘ um die Folgen für Ihre Freiwilligen geht oder ob Sie auch Folgen für z.B. PO oder für sich als TO mitdenken möchten.



Vorlage für die Risikoanalyse → unter Ressourcen ([Kapitel 07](#))

Nachrichten und Informationsfluss

„Sich regelmäßig zu informieren oder sicher zu stellen, dass wir die relevanten Informationen bekommen, ist Teil meiner täglichen Arbeit. Morgens die Nachrichten zu überfliegen, ist mir quasi in Fleisch und Blut übergegangen!“

 MARIPHIL

Über die Seite des Auswärtigen Amtes können Sie sich in länderspezifische Newsletter zu Reise- und Sicherheitshinweisen eintragen. Fordern Sie Ihre Freiwilligen auf, sich ebenfalls dort einzutragen.

Verfolgen Sie sowohl lokale als auch internationale Presse. Richten Sie entsprechende Newsfeeds für sich ein. Teilen Sie sich diese Aufgabe mit Kollg*innen auf. Vielleicht interessiert sich z.B. ein*e Kolleg*in aus der Buchhaltung für Indien und liest bereits regelmäßig dazu?



Für **INCOMING** gilt das gleiche: Verfolgen Sie Lokalnachrichten – vor allem wenn die FW nicht in Ihrer Stadt leben. Außerdem könnten Sie überlegen, welche Nachrichtenkanäle über Deutschland Sie Ihren PO und auch Ihren FW empfehlen können.



Reisen und Verkehrsmittel

„Man darf sich nicht immer zu Diskussionen mit ‚wagemutigen‘ Freiwillige verleiten lassen. Wenn wir eine Region zu gefährlich zum Reisen finden, dann haben wir als verantwortliche Organisation auch die Befugnis die Reise dorthin zu untersagen.“



Eine Welt Netz NRW

Überlegen Sie sich, ob und wenn ja wie Freiwilligen eine Reisegenehmigung einholen müssen und was Sie diesbezüglich vertraglich regeln wollen. Dazu gehört auch die Frage, ob FW während ihres FWD selbst ans Steuer dürfen oder nicht.



Viele Tipps und Tricks zu Reisen finden Sie in “Personal Security: Guide for International Travellers” (nur auf Englisch verfügbar)

Reflexionsfragen zu Reisen und Verkehrsmittel

- Dürfen unsere Freiwillige in Nachbarländer reisen? Was ist im Rahmen der Versicherung möglich und/oder zu beachten?
- Lassen wir uns im Vorfeld eine Kopie der Visa für das Reiseziel geben?
- Wie genehmigen wir Reisen und Urlaub und was müssen wir dafür im Vorfeld wissen?
- Was entscheidet die Einsatzstelle und was wir?
- Für welche Verkehrsmittel sprechen wir Empfehlungen oder Regeln aus?
- **OUTGOING:** Wer prüft regelmäßig die Reise- und Sicherheitswarnungen des Auswärtigen Amtes?
- **INCOMING:** Wie bereiten wir FW auf Reisen in Deutschland und ggf. die Nachbarländer vor? Was müssen FW wissen?

Auswahl von Freiwilligen

„Wir sind ein sehr kleiner und familiärer Verein. Das merken die jungen Menschen schon beim ersten Kontakt.“



Das Thema Sicherheit spielt bereits vor und in der Auswahl der FW eine Rolle. Zum einen müssen Sie sich Gedanken machen, über welche Aspekte Ihres Sicherheitsmanagement Sie zu welchem Zeitpunkt informieren wollen.

Zum anderen treffen Sie in der Auswahlphase eine Entscheidung, welche Bewerber*innen für Ihre Rahmenbedingungen geeignet sind. Die Kriterien hierfür sollten sich auch in den Auswahlkriterien und -verfahren wiederfinden. Als TO ist es wichtig, diese in der Auswahl und Vorbereitungszeit gut zu überprüfen und sich eng mit Ihren PO abzustimmen.



- Nehmen Sie sich genügend Zeit zum gegenseitigen Kennenlernen.
- Machen Sie den FW deutlich, was für eine Art von Organisation Sie sind und was die FW an Begleitung und Betreuung erwarten können.
- Vernetzen Sie sich mit anderen TO, wenn Sie den Eindruck haben, die Person ist grundsätzlich geeignet, wäre aber bei einer anderen Organisation besser aufgehoben.
- Nutzen Sie die Vorbereitungsseminare, um Ihren Eindruck über Ihre FW zu festigen. Wenn Sie merken, dass FW sich auffällig verhalten oder sich mehrfach nicht an Absprachen halten, zögern Sie nicht, vor der Ausreise noch einmal für Klarheit zu sorgen. Halten Sie daher gegebenenfalls in der Vereinbarung mit Ihren FW fest, dass der Vertrag auch wieder aufgelöst werden kann, sollte die Vorbereitungszeit Hinweise liefern, dass Sie die Ausreise nicht verantworten können.

„Wir müssen auch bereit sein, klare Kante zu zeigen. Wer gegen unsere Sicherheitsregeln verstößt, etwas verschuldet und Täter*in wird - fliegt raus. Bei einer großen Organisation spräche sich Inkonsequenz viel zu schnell herum.“



•• Reflexionsfragen zur Auswahl von Freiwilligen •••••

- Welche Auswahlkriterien haben wir festgelegt, um mögliche Risiken zu vermeiden?
.....
- Wie legen wir unser Auswahlverfahren so an, dass wir ausreichend Eindrücke der Bewerber*innen gewinnen und diese von uns?
.....
- Zu welchem Zeitpunkt und wie umfangreich informieren wir Bewerber*innen über unser Sicherheitskonzept?
.....
- Wie sorgen wir dafür, dass Bewerber*innen prüfen können, ob wir zu ihnen passen?
.....
- Wann und wie tauschen wir uns mit unseren PO zu Auswahlkriterien und deren Überprüfung aus? (sowohl für **OUTGOING** als auch für **INCOMING**)
.....
- Gibt es Einsatzstellen in unserem Programm, die eventuell gesonderte Voraussetzungen der FW im Umgang mit Sicherheit erfordern?
.....
- Wie gehen wir mit Freiwilligen um, zu denen wir in der Vorbereitungszeit keine vertrauensvolle Basis - aufgrund nicht eingehaltener Absprachen - aufbauen konnten?

„Wenn sich die jungen Leute dann für uns entschieden haben, mache ich immer wieder deutlich, dass sie im Zweifel mit allem zu mir kommen können. Ohne dieses Vertrauen geht es bei uns nicht.“



Gesundheit

Gesundheit beinhaltet die zwei großen Aspekte: Vorerkrankungen sowie Gesundheitsprävention und Resilienz.

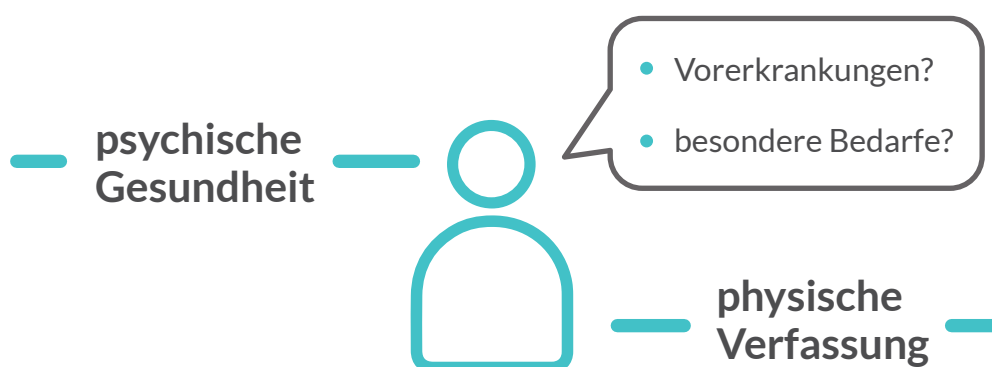
Manche Vorerkrankungen schließen bestimmte Einsatzländer, Zielgruppen oder Einsatzstellen aus. Dennoch muss grundsätzlich nicht ausgeschlossen werden, dass eine Person mit Vorerkrankung einen Freiwilligendienst absolviert. Überlegen Sie, wann Sie Freiwillige spätestens nach Vorerkrankungen fragen und was Sie genau wissen müssen, um geeignete Einsatzstellen zu finden und die Freiwilligen gut begleiten zu können. Erfahrungsgemäß fällt es FW leichter über ihre physischen als über psychische Vorerkrankungen zu sprechen. Wenn FW jedoch gut über ihre eigenen Vorerkrankungen Bescheid wissen und diese für sich angenommen haben, können FW meist sehr genau sagen, was sie brauchen, damit sie ohne weitere Risiken oder unnötige Erschwernisse einen FWD machen können.



Wenn Sie FW nach ihren Vorerkrankungen fragen, erhalten Sie manchmal nicht die Antwort, die Sie wirklich brauchen. Sie können daher auch anders fragen, z.B.: „Was muss ich von und über dich wissen, damit ich dich gut begleiten kann und du deinen Freiwilligendienst gut und sicher absolvieren kannst?“ oder „Was brauchst du an Infrastruktur oder besonderer Aufmerksamkeit, damit für deine Sicherheit gut gesorgt ist?“



Ausführlicheres zu möglichen Umgängen insbesondere mit psychischen Vorerkrankungen finden Sie in der **Handreichung** „Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten.“ (AKLHÜ: 2018, ab S. 31).



Gesundheitsprävention und Resilienz

Gesundheitsprävention und Resilienz sollten spätestens in der pädagogischen Begleitung und der Seminararbeit Zeit und Raum finden.

Dabei geht es sowohl um physische als auch um psychische Aspekte, die in der Vorbereitung thematisiert werden sollten - sowohl bei INCOMING als auch bei OUTGOING Freiwilligendiensten:

physische Aspekte	psychische Aspekte
Ernährung, Wasser und Körperhygiene	Resilienz und eigene Stressbewältigung
Hygiene im Haushalt (Müll, Lüften, Klo putzen,...)	soziale Kontakte und Beziehungen pflegen
Verhütung und sexuell übertragbare Krankheiten	Hobbies nachgehen und finden
Sport und Bewegung	Umgang mit Konflikten und belastenden Situationen
‚typische‘ Krankheiten in Gastländern und deren Prävention	eigene Stärken bewusst machen
Wäsche (Kleidung, Bettwäsche, Handtücher...) waschen	



Fragen Sie PO und Einsatzstellen nach besonderen Verhaltensregeln für eine gute Gesundheitsprävention.



Eine Übungsanleitung mit Erläuterungen zu Resilienz finden Sie unter Ressourcen ([Kapitel 07](#)).

Versicherung und Impfungen

Ein guter Versicherungsschutz für Ihre Freiwilligen ist unumgänglich und die meisten Freiwilligendienstprogramme haben verpflichtende Standards. Sollten Sie einen privatrechtlichen Freiwilligendienst durchführen, orientieren Sie sich am besten an den Versicherungsstandards einzelner Programme oder lassen sich durch eine Versicherung beraten.

„Wir haben uns gegen eine Schweigepflichtsentbindung durch die FW entschieden. Denn wir können die Informationen im Zweifel gar nicht auswerten und über eine Rückholung aus medizinischen Gründen entscheiden dann auch nicht wir, sondern Ärzte und unser Versicherungspartner.“



Eine Welt Netz NRW

In Zusammenhang mit der Krankenversicherung gibt es die Möglichkeit, Ihre FW um eine Schweigepflichtsentbindung zu bitten. Diese ermöglicht Ihnen, medizinische Informationen über Ihre FW durch die behandelnden Ärzt*innen zu erhalten (z.B. wenn ein*e FW im Koma liegt).

Sie können sich auch dagegen entscheiden, weil Sie diese Information gar nicht einordnen oder nutzen wollen. Sie könnten auch überlegen, den FW zu raten, ihren Eltern und/oder ihren Bezugspersonen eine Schweigepflichtsentbindung zu unterschreiben. Vordrucke für eine Schweigepflichtsentbindung und eine ausführliche Beratung zu dem Thema erhalten Sie meistens direkt bei den Versicherungen.



Denken Sie daran, dass Sie keine Impfeempfehlungen geben dürfen. Verweisen Sie auf medizinische Expertise für die Beratung. Überlegen Sie sich jedoch unter welchen Umständen Sie einen Freiwilligendienst nicht ermöglichen können, wenn eine Person ungeimpft ist bzw. unter welchen Umständen Sie einer ungeimpften Person einen FWD ermöglichen können.

•• Reflexionsfragen zu Gesundheit & Gesundheitsprävention •••••

- Was müssen wir über die Gesundheit von FW wissen, um diese entsenden/ aufnehmen zu können?
.....
- Wen können unsere Partnerorganisation oder die EST gut begleiten?
.....
- Was bräuchte es, damit wir z.B. jemandem mit chronischer Krankheit einen Freiwilligendienst ermöglichen können?
.....
- Was müssen wir und was müssen unsere Partnerorganisationen im Vorfeld wissen und organisieren?
.....
- Wie stehen wir zu dem Thema psychische Vorerkrankungen? Welche Regeln stellen wir hier auf? (z.B. abgeschlossene Therapie, Bescheinigung über Tauglichkeit oder Nachweis über bestehende professionelle Begleitung während des Dienstes)
.....
- Wie stehen unsere PO zu dem Thema? Wie können wir psychische Erkrankungen mit ihnen besprechen?
.....
- Fordern wir eine Tropentauglichkeitsbescheinigung für bestimmte Länder oder sonstige ärztliche Bestätigungen für **INCOMING** und **OUTGOING**?
.....
- Wie kommunizieren wir über Vorerkrankungen mit PO, EST und FW?
.....
- Was müssen wir diesbezüglich mit unserem Versicherungsanbieter klären?
.....
- Welche programmspezifischen Vorgaben bezüglich Gesundheit müssen wir ggf. einhalten?

„Wir thematisieren Gesundheit, Krisen und Risiken besonders in der Vorbereitung sehr intensiv. Da ist man als pädagogisches und begleitendes Fachpersonal oft auch hin- und hergerissen: Verunsichern wir hier gerade unsere Freiwilligen oder klären wir sie einfach gut auf?“



Eine Welt Netz NRW

Vorbereitung auf den Freiwilligendienst

Bevor die Vorbereitungszeit der FW beginnt, ist es wichtig, sich als Organisationen die Ziele der Vorbereitung bewusst vor Augen zu führen. Im besten Fall haben Sie und ggf. Ihre PO die Ziele bezogen auf das Thema Sicherheit in einem Sicherheitskonzept, einer Handreichung oder sogar im pädagogischen Konzept zusammengefasst.

Nutzen Sie die Vorbereitungszeit, um eine gute Kommunikationsbasis zwischen sich und den FW zu schaffen. Klären Sie auch die Frage, was Sicherheit bei Ihnen bedeutet, da die Meinungen über und persönliche Einschätzungen von Sicherheitsmaßnahmen auseinander gehen können. FW haben manchmal eine ganz andere Idee davon, was sicher für sie ist und was nicht. Die Vorbereitung sollte somit genügend Zeit bieten, um sich über mögliche Impfungen und Gesundheitsprävention zu informieren, das Sicherheitsmanagement der Organisation kennenzulernen und auch die eigenen Fähigkeiten einschätzen und stärken zu lernen, um während des FWD handlungsfähiger zu sein.

Gleichzeitig sollten Sie deutlich machen, dass Sie, auch bei einer guten Vorbereitung, Ihre FW nicht auf alles vorbereiten können – selbst wenn Sie alle Zeit der Welt hätten. Machen Sie sich und den FW klar, dass sie dennoch jederzeit etwas für ihre Sicherheit tun können und schärfen Sie den Blick der FW für mögliche kritische Situationen. Machen Sie außerdem deutlich, dass das Handeln der FW nicht immer eine persönliche Entscheidung ist und sie durch ihr Handeln auch Einfluss auf ihre Mitmenschen, die PO und Gastfamilien haben können. FW sollten sich darauf verlassen können, dass ihnen im Falle einer Krise keine ‚Schuld‘ gegeben wird. Dies ist insbesondere bei sexuellen Übergriffen sehr wichtig für FW zu wissen. Denn in einem solchen Fall ist es niemals ‚die Schuld des Opfers‘, sondern eine Ausübung von Macht der übergriffigen Person.



Mehr zur Vorbereitung von FW finden Sie in der **Handreichung** „Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten.“ (AKLHÜ: 2018, ab S. 12).

Zum Umgang mit sexualisierter Gewalt finden Sie mehr ab S. 57.

„Wir dürfen nicht vergessen, dass wir es mit teilweise sehr jungen und unerfahrenen Menschen zu tun haben. Sie sind sich manchmal selbst das größte Sicherheitsrisiko.“



Eine Welt Netz NRW



- Lassen Sie Freiwillige so viel wie möglich selber arbeiten, herausfinden und reflektieren. Wenn FW im Vorfeld recherchieren, wo beispielsweise die nächsten Krankenhäuser sein werden, schafft das Handlungssicherheit.
- Machen Sie deutlich, dass FW sich jederzeit an Sie wenden können und Sie ggf. vermitteln. Machen Sie deutlich wofür Sie ansprechbar sind und wofür nicht.
- Überlegen Sie – im besten Fall in regelmäßiger Supervision oder kollegialer Fallberatung – wo Ihre Grenze zwischen Krisenbegleitung und der Begleitung von ‚schwierigen (Lern)erfahrungen‘ liegt.
- Im Bezug auf Sicherheit kann es hilfreich sein, zwischen ‚Verantwortung‘ und ‚Schuld‘ zu unterscheiden.
- Elternarbeit wird oft kontrovers diskutiert und es gibt Gründe, Eltern nicht oder nur wenig in die Vorbereitung der FW einzubeziehen. Hier könnten Sie z.B. ein allgemeines Schreiben oder ein Stellungnahme zur Sicherheit auch auf Nachfrage an Eltern geben.

„Als Organisation müssen wir oft ‚Übersetzungsarbeit‘ leisten. Viele Informationen über die Philippinen können die Freiwilligen und deren Eltern gar nicht richtig einordnen, weil ihnen das Kontextwissen fehlt und sie nicht wissen, was das nun konkret bedeutet.“



MARIPHIL



Seminararbeit

Während der Vorbereitungsseminare ist es ratsam, genügend Zeit und Raum für das Thema Sicherheit zu haben. Viele Aspekte in der Vorbereitung sind für die FW gar nicht offensichtlich als sicherheitsrelevante Maßnahmen erkennbar, z.B. Übungen zum Erkennen eigener Stärken und Ressourcen. Sicherheit sollte daher auch explizit als Thema im Seminarplan auftauchen.

Überlegen Sie anhand Ihrer formulierten Ziele bezüglich Sicherheit, wie Sie Ihre FW in der meist sehr intensiven und informationsüberladenen Vorbereitung am besten erreichen.

Die Seminareinheiten könnten folgende Aspekte berücksichtigen:

- Einführung in das Sicherheitskonzept/ -management Ihrer Organisation mit klarer und knapper Handreichung (inkl. Sicherheitsregeln) und einem Krisenplan für die Freiwilligen
- Seminareinheiten auf Vor-, Zwischen- und Nachbereitungsseminaren einplanen, Mischung aus Reflexion und Stärkung eigener Ressourcen, Wissensvermittlung und Übungen, z.B. Situationen einschätzen, einen Anruf auf dem Krisentelefon nachstellen
- resilienzfördernde Übungen



Unter Ressourcen ([Kapitel 07](#)) finden Sie verschiedenen Methoden mit Erläuterungen und entsprechenden Vorlagen, um das Thema Sicherheit in Seminaren zu behandeln.



Mehr zum möglichen Umgang mit sexualisierte Gewalt finden Sie auch in dem Buch "Wenn Wissen leben retten kann".

„Unsere Vorbereitungsseminare direkt nach der Einreise in die Gastländer sind sehr wichtig, wenn es um die Vermittlung von länderspezifischen Sicherheitshinweisen geht. Da merken die Freiwilligen, dass es ernst wird.“

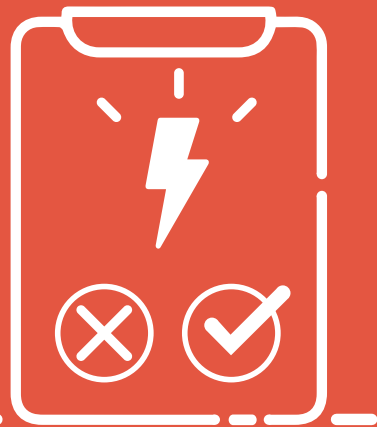


AFS

Reflexionsfragen zur Seminararbeit

- Wie binden wir die Freiwilligen von Anfang an aktiv in das Thema Sicherheit ein?
.....
- Welche Informationen geben wir ggf. in der Vorbereitungszeit an Eltern raus?
.....
- Wie bereiten wir unsere FW vor? Was zählt aus unserer Sicht alles zum Thema Gesundheitsprävention und Sicherheit dazu?
.....
- Was vermitteln wir Freiwilligen über ‚schuld sein‘ und ‚Verantwortung haben‘?
.....
- Wie sorgen wir dafür, dass alle Freiwillige wirklich unsere Sicherheitsregeln und den Krisenplan kennen und sich gut daran erinnern?
.....
- Arbeiten wir bei bestimmten Sicherheitsthemen mit externen Expert*innen zusammen und wenn ja, wie?

Notfallplan & Krisenbegleitung



03

Für den Krisenfall sollten verschiedenen Aspekte im Vorfeld geregelt und bedacht sein.



Adressblätter/Kontaktblatt

Halten Sie möglichst alle relevanten Informationen Ihrer Freiwilligen sinnvoll zusammen. Hierfür könnte eine Vorlage hilfreich sein, die die Freiwilligen im Vorfeld ausfüllen. Denken Sie dabei an Datenschutzbestimmungen.



Mögliche Punkte für das Adressblatt

- Name
- Geburtstag
- Pass- und Visanummern und Gültigkeitsdaten
- Erstkontakt bei Notfall
- ggf. Kontakt der Mitfreiwilligen
- Kontakt der PO, Mentor*in und Tutor*in
- Anschrift während des Freiwilligendienstes
- Überlegen Sie, welche Kontakte Sie im Falle einer Krise außerdem benötigen könnten.



- Bitten Sie Ihre FW, sich bereits im Vorfeld Krankenhäuser in der Nähe ihrer neuen Umgebung und Kontaktdaten für Ärzt*innen und die diplomatischen Vertretungen zu recherchieren. Dies könnten die Freiwilligen auch in der Einführungszeit mit den PO/EST besprechen und Ihnen dann gemeinsam mit einem ersten Zwischenbericht ein Update zukommen lassen.
- Unterstützen Sie FW dabei, diese Informationen an mehreren Orten zu speichern oder in ausgedruckter Variante griffbereit zu haben. Eine Kopie davon könnte auch an die zuständigen Ansprechpersonen in der PO/EST gehen, wenn Sie dies im Vorfeld abgestimmt haben.
- Auch im INCOMING Bereich profitieren FW davon, sich einen Überblick zu verschaffen und zu wissen, wo das nächste Krankenhaus ist und zu erfragen, ob es ggf. Ärzt*innen gibt, die eine gemeinsame Sprache mit ihnen sprechen.



Mehr finden Sie in der **Handreichung** „Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten.“(AKLHÜ: 2018, S. 9, 11 und 83).

Visa und Aufenthaltsbestimmungen

Ein legaler Aufenthaltstatus im jeweiligen Gastland ist für FW zwingend notwendig. In der Regel findet man die aktuellen Visabestimmungen auf den Seiten der entsprechenden Botschaften und Konsulate.



- Wer über das weltwärts-Programm entsendet und aufnimmt, kann als TO die Unterstützung der landesspezifische Ansprechstellen für Visa und Sicherheit des Programmes und die entsprechenden Referent*innen der Engagement Global kontaktieren.
- Wenn Sie noch keine eigene Handreichung zur Beantragung von Visa haben, legen Sie eine an. Bitten Sie Ihre ehemaligen FW diese um Tipps und Tricks zu ergänzen.

ELEFAND-Liste und deutsche Botschaften

„Eine effektive konsularische Hilfe und Unterstützung durch deutsche Auslandsvertretungen im Notfall setzt voraus, dass Namen, Aufenthaltsorte und Erreichbarkeiten von Deutschen im Ausland und ggf. auch den im Ernstfall zu kontaktierenden Personen im Inland bekannt sind. Die deutschen Auslandsvertretungen führen dazu anhand Ihrer Eingaben Krisenvorsorgelisten der in ihrem Amtsbezirk ansässigen Deutschen und ihrer Familienangehörigen.“



von der Webseite des Auswärtigen Amtes



- Im Rahmen von weltwärts ist eine Eintragung in die Elektronische Erfassung von Deutschen im Ausland (ELEFAND-Liste) für deutsche FW verpflichtend. z.B. einen Informationsfluss bei Rückholaktionen der Bundesregierung. Sie können dies z.B. über die Vereinbarungen regeln und sich vor der Ausreise einen Screenshot mailen lassen.
- Im Rahmen von IJFD wird eine Eintragung für deutsche FW empfohlen.
- In den deutschen Botschaften sind in der Regel die sogenannten WZ-Referent*innen für FW des weltwärts-Programmes zuständig. Da diese wechseln können, sind Funktionsemailadressen hilfreich. Erfragen Sie diese für Notfälle/Krisen bei den entsprechenden Botschaften.

„Es ist wichtig, die Kommunikationswege klar geregelt zu haben. Wenn es z.B. bei der Kommunikation zwischen Partnerorganisationen und Freiwilligen stockt, ist das ein großes Loch im Sicherheitsnetz.“

 Eine Welt Netz NRW



Klar geregelte Verantwortlichkeiten

Freiwillige brauchen klare Orientierung, wen sie für welche Themen ansprechen können oder sollen. In kleinen Organisationen ist dies oftmals sehr eindeutig, bei größeren Organisationen kann es sein, dass Urlaubsgenehmigungen von anderen Personen bearbeitet werden als z.B. Fragen zu Taschengeldzahlungen oder dem nächsten Seminar. In einem Krisenfall muss klar geregelt sein, wen die Freiwilligen kontaktieren sollen.

„In einer Krise muss es schnell gehen. Da ist es wichtig, ein gut aufgestelltes Team zu haben, welches zeitgleich arbeiten kann und Entscheidungskompetenzen hat.“

 AFS



Krisenteam

In einem Krisenfall sollten Sie sich als Referent*in nicht alleine lassen. Für den Krisenfall ist es gut, als Organisation dafür Sorge zu tragen, immer ein explizites Krisenteam aus mindestens zwei, besser drei, Personen zu bilden, um eine Krise/Notfall zu bearbeiten. Dies hängt selbstverständlich von der Größe der Krise ab.

Im besten Fall gibt es ein Krisenteam-Pool an Mitarbeitenden, die die Abläufe kennen, schnellen und geregelten Zugriff auf die Kontaktdaten der Freiwillige haben und sich abstimmen, gemeinsam beraten und entscheiden können. Da es im Krisenfall häufig sehr schnell gehen muss, ist es außerdem hilfreich, die Arbeit nicht alleine tun zu müssen, sondern parallel tätig werden zu können.

Die Möglichkeit einer Krisenbearbeitung durch mehrere Personen sollte unabhängig von der Größe Ihrer Organisation möglich sein, da es Sie handlungsfähiger macht und auch Teil der Selbstfürsorge für Mitarbeitende ist. Holen Sie z.B. ein Vorstandsmitglied mit ins Boot oder jemanden von der Partnerorganisation.

Alle Mitglieder eines Krisenteams können von Supervision profitieren und sollten sich regelmäßig schulen.

„Früher haben wir unsere privaten Handys für Notfälle genutzt. Jetzt haben wir ein eigenes Notfallhandy, welches wir zwischen uns Kolleg*innen weitergeben. Wir machen zu den Fällen Gesprächsnotizen, damit keine Infos verloren gehen und alle den Stand der Dinge nachschauen können.“



Eine Welt Netz NRW



Eigenes Krisentelefon und Erreichbarkeit

In den staatlich-geförderten Programmen ist es verpflichtend, den Freiwilligen eine 24/07 Notfall Assistance für medizinische Notfälle anzubieten.

Darüber hinaus könnten Sie überlegen, auch eine eigene Notfallnummer einzurichten und somit ein eigenes Krisentelefon zu betreiben. Von einem informellen Anruf während der Bürozeiten erwarten die FW ggf. etwas anderes als bei einem Anruf auf dem Krisentelefon. Es ist nicht entscheidend, dass Ihr Krisentelefon ebenfalls rund um die Uhr erreichbar ist. FW müssen jedoch wissen, wann und wie die Nummer durch sie genutzt werden soll. Wenn FW niemanden persönlich erreichen, sollten sie wissen, dass sie innerhalb einer bestimmten Zeit zurückgerufen werden.



- Ein Krisentelefon ist kein Ersatz für allgemeine Bürozeiten und darf keinen Einfluss auf die grundsätzliche Erreichbarkeit Ihrer Organisation haben. Ein Krisentelefon/Notfalltelefon ist für Krisen/Notfälle gedacht. Sie werden hier anders ans Telefon gehen. Auch das sollten Sie den FW klar machen.
- Wenn Sie eine eigene Krisennummer haben, schulen Sie sich regelmäßig in der Nutzung und dem Umgang mit Krisentelefonen, z.B. durch Übungen mit Simulationen.

„Wir haben zwar ein eigenes Krisentelefon. Manchmal ist es aber für FW auch hilfreich, nicht mit uns – ihrem Vertragspartner – zu sprechen. Für diese Fälle haben wir eine Kooperation mit dem Netzwerk PSNV e.V. Dieser bietet professionelle Krisenintervention für uns an und ist für unsere FW eine unabhängige Anlaufstelle.“



AFS



Dokumentation von Krisen

Im Krisenfall müssen Sie manchmal nicht nur viele Informationen sammeln, verarbeiten und koordinieren, sondern auch den Fall nachvollziehen können und ggf. im Nachhinein nachweisen, dass Sie Ihren Fürsorge- und/oder Vertragspflichten nachgekommen sind.

Legen Sie schon im Vorfeld eine für Sie gute Art der Krisendokumentation fest. Eine Möglichkeit ist ein Krisen-Logbuch mit Tag/Uhrzeit, einem Feld zum Stand der Dinge, nächsten Schritten und wer diese unternimmt. Sie könnten vorsorglich schon ein Feld einfügen, um später die Krise auszuwerten: „Was haben wir durch diese Krise gelernt? Wie können wir unsere Verfahren durch diese Erfahrung weiterentwickeln?“



Vorlage für eine Krisendokumentation unter Ressourcen ([Kapitel 07](#)).



Rückholung und Unfallmeldung

Manchmal müssen Sie FW frühzeitig aus dem FWD entlassen. Denken Sie dann an die folgenden Aspekte:

- Abmeldung und ggf. Rückerstattungen bei der Versicherung
- kurzer Kontakt mit FW nach der Rückreise
- ggf. nach einiger Zeit: Auswertungsgespräch und Absprachen zur Teilnahme an Nachbereitungsseminaren
- Meldung wegen Arbeitsunfähigkeit bei der Berufsgenossenschaft



Straffälliges Verhalten von Freiwilligen

Manchmal gefährden FW ihre eigenen Sicherheit, weil sie etwas tun, was im Gastland als Straftat gewertet wird und ggf. ein Gefängnisaufenthalt mit sich bringen könnte. Als Organisation müssen Sie dann entscheiden, wie Sie vorgehen: Tun Sie alles, um den oder die FW wieder in Sicherheit zu bringen und ggf. schnellstmöglich aus dem Land zu bringen? Oder kündigen Sie der Person und übergeben den Fall an die entsprechende Botschaft?

Eventuell weigert sich eine Person das Land zu verlassen, obwohl Sie dies angewiesen haben. Dies ist dann zwar keine Straftat, jedoch ein Vertragsbruch bei dem sich die Person über die Sicherheitsfolgen bewusst sein muss, wenn Sie ihr daraufhin kündigen.

Reflexionsfragen für Krisenbegleitung

- Wo sammeln wir alle personen- und einsatzplatzrelevanten Daten, damit ein Krisenteam im Falle einer Krise möglichst schnell Zugang zu diesen hat?
- Haben wir in einem Krisenplan/Notfallplan alle Zuständigkeiten geregelt?
- Wer bildet bei einem Notfall/einer Krise das Krisenteam zur weiteren Bearbeitung? Wer ist aus unserer Organisation rechtlich weisungsbefugt?
- Welche Ressourcen benötigt dieses Team und wie teilt es sich Aufgaben?
- Wollen wir eine eigene Krisennummer einrichten und wer darf unser Krisentelefon anrufen? (Nur FW? Auch PO? Sollten Eltern Zugriff auf die Nummer haben oder nicht?)
- Welche Art von Krisen denken wir darin mit? Politische Krise? Umweltbedingte Krise? Persönliche Krisen der FW? Pandemie?
- Wie dokumentieren wir eine Krise und halten uns auf dem aktuellen Stand?
- Wer kommuniziert über die Krise mit dem Rest des eigenen Teams?
- Haben wir die Exitstrategien aus dem Land geprüft und einen Geldpuffer für spontane Rückreisen eingeplant?
- Wie ist unsere Strategie zum Umgang mit Presse? Wer darf im Namen der Organisation sprechen? Verweisen alle auf die Geschäftsführung oder dürfen Interviews gegeben werden? Brauchen wir einen Mediensatz?
- Brauchen wir eine schriftliche Aussage zu Lösegeld (bei Entführungen) in den Landessprachen der Länder, wo ein hohes Risiko besteht? Müssen wir dies vertraglich regeln?
- Wollen wir diesbezüglich etwas in unseren Freiwilligendienstvereinbarungen regeln?



Einen Krisenplan/Notfallplan erstellen

Ein übersichtlicher, kompakter Krisenplan für FW, PO und Sie ist die Basis für eine gute Krisenbegleitung und sollte im besten Fall nicht mehr als 1-2 Seiten haben. Unterscheiden Sie zwischen einer ausführlichen Broschüre mit Hintergrundinformationen und einem Krisenplan/Notfallplan für die FW und PO.

Der Krisenplan/Notfallplan sollte deutlich als ein solcher in den Unterlagen erkennbar sein und einen allgemeinen Ablaufplan zur Bewältigung der Krise darstellen. Der Plan sollte so spezifisch wie möglich sein und klare Handlungsanweisungen geben. Gleichzeitig muss er für jede Art von Krise gültig sein, sprich für politische, umweltbedingte und persönliche Krisen/Notfälle.

Folgende Dinge sollten genannt sein:

- Was bedeutet für uns Sicherheit?
- Wann sprechen wir von einer Krise/Notfall?
- Wer soll wann kontaktiert werden?
- Wie lauten die entsprechenden Kontakte und wie ist damit umzugehen?
- Welche Fragen werden beim Erstkontakt gestellt?



- Drucken Sie den Plan aus und geben Sie ihn laminiert an die FW. FW sollten immer wissen, wo sie diese Unterlagen finden.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihr Plan in allen relevanten Landessprachen Ihrer PO verfügbar sind und PO ihre Rolle im Krisenfall kennen.



In einem Notfallplan | Krisenplan ist/sind

- so wenig wie möglich und so viel wie nötig geregelt,
- alles in klarer, deutlicher und in leicht verständlicher Sprache formuliert,
- alle Verantwortlichkeiten geregelt und Ansprechpersonen benannt.



Vorschlag für ein generelles Vorgehen bei Krisen/Notfällen

Krise kommt bei Ihnen über Telefon, Email, o.ä. an.

1. Im Erstgespräch/Erstkontakt

- Sofortmaßnahmen ergreifen und fragen:

„Bist du an einem sicheren Ort? Kannst du hier gut mit mir telefonieren/Kontakt haben? Sonst gehe bitte zu/nach ...“



- Machen Sie möglichst einen konkreten Vorschlag oder fragen Sie, wo ein guter und sicherer Ort zum Telefonieren ist.

- Informationen sammeln (evtl. Anweisung geben)



- Wer ruft an?
- Was ist passiert und wo?
- Wer ist alles betroffen?
- Wie können wir dich erreichen?

- IMMER den nächsten Kontakt vereinbaren:

„Ich rufe dich in zwei Stunden wieder an. Sorge dafür, dass du genug Akku und Geld auf dem Handy hast.“

2. Krisenteam bilden

- Weitere Infos sammeln, Risiko abschätzen, Maßnahmen planen und ergreifen, Überlegungen durchsprechen und Entscheidungen treffen.
- Krisenlogbuch/Dokumentation anlegen, auf welches alle involvierten Krisenteammitglieder zugreifen können.

3. Krise bearbeiten

- weitere Gespräche mit FW, PO, Behörden o.ä.
- Überlegungen durchsprechen und Entscheidungen treffen
- Kommunikationsverantwortung mit weitere Akteur*innen klar absprechen



- Wer übernimmt den Kontakt zu Eltern und Mitfreiwilligen?
Hier ist es hilfreich, wenn es eine Kontinuität gibt, da diese vielleicht sehr aufgebracht sind und ständig wechselnde Ansprechpersonen zusätzliche Belastung bedeuten.
- Wer kommuniziert was mit dem Rest des eigenen Teams, das nur ‚am Rande‘ von der Krise mitbekommt?
- Damit das restliche Team arbeitsfähig bleibt, ist es wichtig zu sagen:
*„Liebe Kolleg*innen, es gibt eine Krise. Wir haben ein Team, das sich darum kümmert. Wir brauchen jetzt xyz und wir sagen Bescheid, wenn die Krise vorbei ist.“*

4. Krise beenden

- Eine Krise ist offiziell beendet, wenn das Krisenmanagementteam diese als beendet erklärt. Dies scheint auf den ersten Blick komisch, ist aber für den Kopf hilfreich, um die Krise besser abzuschließen. Denken Sie daran, die Krise nicht nur bei den FW, sondern auch bei weiteren Akteur*innen und auch innerhalb der eigenen Organisation offiziell zu beenden.



Mehr zu möglichen Umgängen mit bestimmten Arten von Krisen finden Sie in der **Handreichung** „Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten.“ (AKLHÜ: 2018, insbesondere ab S. 47) und der weltwärts-Broschüre „Krisenmanagement im Freiwilligendienst“.



Akteur*innen & Zusammenarbeit

„Wir haben den Vorteil, Teil eines Dachverbandes zu sein. Da gibt es eine lange Tradition und ein über viele Jahre ausgelotetes Verständnis für die Zusammenarbeit. Im Krisenfall wissen wir alle, worum es geht.“



AFS



Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen

Die Kommunikation und Zusammenarbeit mit den PO und ggf. den EST ist unerlässlich, wenn es um Sicherheitsfragen geht. Dabei sollten Sie nicht nur die Sicherheit der FW im Auge behalten, sondern auch mögliche Sicherheitskonsequenzen für die PO bedenken oder erfragen. Sie können am besten einschätzen, was in der Zusammenarbeit mit Ihren PO möglich und nötig ist.



- Nutzen Sie Möglichkeiten für direkten und persönlichen Kontakt. Ermutigen Sie z.B. Ihre PO an Partnerkonferenzen (weltwärts) teilzunehmen und nehmen Sie auch selbst teil.
- **INCOMING:** Laden Sie Ihre PO nach Deutschland ein. Insbesondere wenn diese FW auswählen, ist es für Ihre PO hilfreich ein eigenes Bild zu bekommen, was FW in Deutschland erwarten könnte.
- Sorgen Sie dafür, dass wichtige Informationen und Absprachen in allen für Sie und Ihre PO relevanten Sprachen festgehalten wird.

„Ich kenne die Philippinen persönlich sehr gut und arbeite schon lange mit unseren Partnerorganisationen vor Ort zusammen. Das ist sehr hilfreich, wenn es zu Notfällen und Krisen kommt. Denn nichts geht über die persönlichen Beziehungen in der Zusammenarbeit.“



MARIPHIL

„Wir schließen die Gastfamilien ganz bewusst in unseren Sicherheitsplan mit ein. Wir stimmen uns dabei eng mit unseren Partnerorganisationen ab und übergeben die Kommunikation mit den Gastfamilien an sie.“



Eine Welt Netz NRW

Do-no-harm (DNH)

Der Do-no-harm (DNH) Ansatz ist ein Analysewerkzeug, welches mit 'keinen Schaden verursachen' übersetzt werden kann. Das Werkzeug wurden von Organisationen der internationalen Nothilfe und entwicklungspolitischen Zusammenarbeit entwickelt, als diese merkten, dass ihr Wirken nicht immer die gewünschten Ergebnisse und/oder unbeabsichtigte Folgen mit sich bringen.

Die Analyse nach Do-no-harm findet in sieben Schritten statt und kann gut für einen internationalen FWD angepasst werden:

1. Kontextanalyse (siehe [Kapitel 02](#) und [Kapitel 07](#))

2. Trennende Faktoren

Was spaltet und sorgt für Spannungen zwischen FW und TO/EST im Alltag?
Beispiel: FW darf längere Pausen machen als andere MA.

3. Verbindende Faktoren

Was verbindet und sorgt für Zusammenhalt und Zusammenarbeit zwischen FW und TO/EST?
Beispiel: FW und Mitarbeitende haben gemeinsame Interessen, die über die Zusammenarbeit hinaus gehen.

4. Das Projekt unter die Lupe nehmen

Welches Mandat hat unser internationaler FWD?
Warum führen wir FWD durch?
Wo planen wir was und wer darf mitbestimmen?
Mit wem, von wem und wie wird der FWD durchgeführt?

5. Ressourcentransfer und implizite ethische Botschaften

Wie wirken sich Ressourcentransfers wie z.B. Wohngeld, Taschengeld, Gastgeschenke etc. und implizite ethische Botschaften eines Projekts auf trennende Faktoren oder Ursachen für Spannungen, aber auch auf verbindende Faktoren aus?

6. Optionen entwickeln

Was könnten wir tun, um Einfluss auf die trennenden und/oder verbindende Faktoren zu nehmen? Wie würden sich die Maßnahmen/Anpassungen ggf. auf Ressourcentransfers und implizite ethische Botschaften auswirken?

7. Testphase und Anpassung

Können wir eine Situation schaffen, um etwas auszuprobieren? Welche Anpassungen können und sollten wir nach (oder während) der Testphase machen?



Stellen Sie den Ansatz auch Ihren FW vor. So können diese DNH nutzen, um über ihr Verhalten im Dienst oder auch grundsätzlich über mögliche Auswirkungen ihres FWD in der EST und/oder ihrem Umfeld nachzudenken.

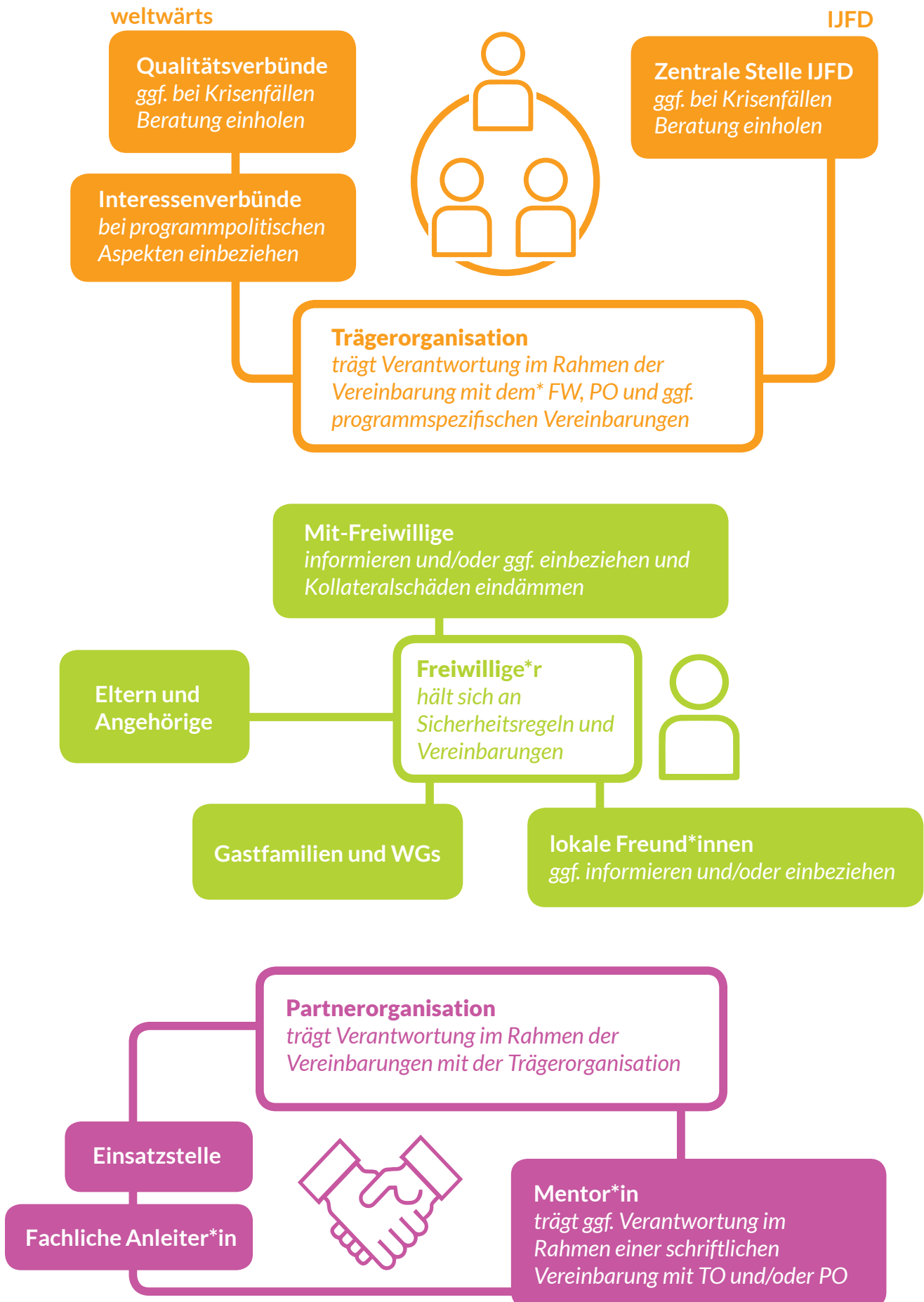


Seminare zu DNH werden in Deutschland unter anderem von Organisationen wie KURVE Wustrow e.V. oder VENRO angeboten (siehe [Kapitel 07](#)).

Reflexionsfragen zur Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen

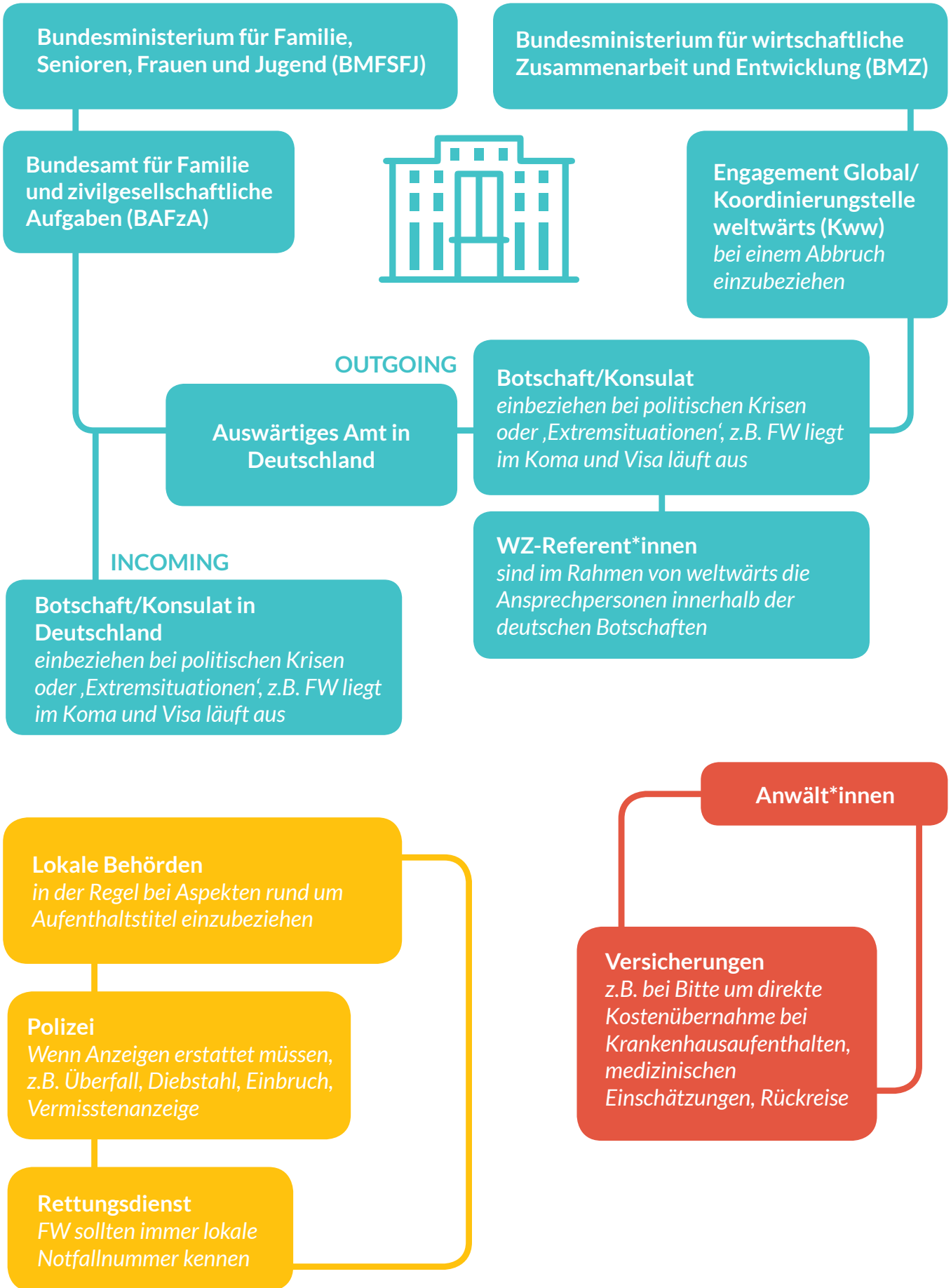
- Wann und wie tauschen wir uns mit PO und EST zu dem Thema aus?
.....
- Kennen wir die Ansichten und Bedarfe unserer PO?
.....
- Was müssen unsere PO von uns bezüglich Auswahl, Vorbereitung und Sicherheitskonzept wissen?
.....
- Über welche Aspekte der EST sollten wir Bescheid wissen, um gut entscheiden zu können, ob wir dort FW (unter Sicherheitsaspekten) hin schicken können?
.....
- Wie erhalten PO, Mentor*innen und fachliche Anleiter*innen klare und übersichtliche Informationen zu unserem Sicherheitsmanagement (in der Landessprache)?
.....
- Wie teilen wir die Verantwortung zwischen TO und PO auf?
.....
- Was sollten wir beachten, um die Arbeitsfähigkeit und Handlungsfähigkeit der PO nicht zu gefährden oder diese sogar zu unterstützen?
.....
- Wen müssen wir ggf. auf Programmebene einbeziehen?
.....
- Wie können wir den Do-no-harm Ansatz zur Reflexion unseres Sicherheitsmanagements nutzen?

Wer wird im Krisenfall einbezogen?



IJFD

weltwärts



Nachbereitung & Wissensmanagement



05

Nachdem eine Krise beendet wurde, sollte die Nachbereitung einsetzen und die Krise und deren Bewältigung ausgewertet werden. Dabei spielt die anschließende psychosoziale Nachsorge für FW und evtl. von nicht direkt betroffenen FW, PO und auch den eigenen Mitarbeitenden eine wichtige Rolle.

Auswertung von Krisen/Notfällen


Nehmen Sie sich zeitnah Raum, um – je nach Ausmaß – gemeinsam mit dem Krisenteam, den PO und EST die Krise und den Verlauf zur Bewältigung zu reflektieren. Dabei geht es um die Reflexion der organisatorischen Abläufe und die betroffenen FW sollten so weit es geht dabei herausgehalten werden.

- Was hat gut funktioniert und was nicht?
- Was lernen wir daraus?
- Müssen wir etwas ändern/anpassen?
- Was müssen wir ggf. regeln?
- Was bedeutet dies für eine weitere Entsendung/Aufnahme?
- Was braucht die PO?

Nachbereitungsseminare

Erfahrungen der FW sollten ernst genommen werden und für die Weiterentwicklung der Unterlagen, Vorbereitung und Begleitung genutzt werden. Außerdem ist es wichtig, etwas zum Umgang und der Integration mit schwierigen Erfahrungen anzubieten, z.B.

- Einzelgespräche
- kollegiale Beratung unter FW
- Resilienzübung
- individuelle Rückblicke oder ein Fragebogen
- Fachgespräch mit Psycholog*in

 Eine Übungsanleitung mit Erläuterungen zu Resilienz und einen Ablauf für kollegiale Beratung finden Sie unter Ressourcen ([Kapitel 07](#)).

In der Regel sind die Nachbereitungsseminare auch ein guter Ort, um mit etwas Abstand zu erfragen, was die FW zur Weiterentwicklung des Sicherheitsmanagements und der Krisenbegleitung sagen möchten. Dafür könnten folgende Fragen hilfreich sein:

- Was hat dich beim Stärken deiner eigenen Sicherheit unterstützt?
- Was hat gefehlt? Was hättest du gebraucht, um besser von uns begleitet zu werden?
- Brauchst du noch etwas von uns, um die Krise/den Notfall abzuschließen?
- Welche Ideen zur Weiterentwicklung unseres Sicherheitsmanagements hast du?



Supervision und Selbstfürsorge

Um FW entsenden zu können, muss die Arbeitsfähigkeit und Handlungsfähigkeit aller Mitarbeitenden erhalten bleiben und dies bedarf einer regelmäßigen Auseinandersetzung. Dabei spielen nicht nur die einzelnen Mitarbeitenden eine Rolle. Problematische Arbeitsstrukturen sollten besprechbar sein und im besten Fall ist es möglich, diese gemeinsam zu verändern und anzupassen.

Professionelle Supervision und/oder Coaching zur Reflexion der eigenen Arbeit und Rolle sind ein sehr hilfreiches Instrument, um Mitarbeitende zu stärken und letztendlich die Organisationsstruktur weiter zuentwickeln. Supervision kann dabei unterstützen viele der in dieser Handreichung aufgeworfenen Fragen zu klären und als Organisation einen Standpunkt zu entwickeln.



- Siehe auch das Arbeitsblatt "Selbstfürsorge" in der **Handreichung** "Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten" (AKLHÜ:2018, S. 64).
- Berater*innen und Supervisor*innen finden Sie unter www.dgsv.de.

„Als große Organisation bündeln wir natürlich sehr viel Wissen und haben daher ein eigenes umfangreiches Handbuch zu Sicherheitsfragen. Wir können empfehlen, dass sich jede Organisation mit der eigenen Wissenssicherung beschäftigt. Das ist Gold wert!“



AFS



Weiterbildung und Wissensmanagement

Über regelmäßige Trainings und Weiterbildung aller Mitarbeitenden kann sich eine Organisation viel Wissen aneignen. Auch der Austausch mit anderen Organisationen ist wichtig. Oftmals wird nach Seminaren, Tagungen und Austauschtreffen vergessen, das neu gewonnene Wissen auch zu verschriftlichen oder abzulegen. Das führt dazu, dass bei Personalwechseln Wertvolles verloren geht.



- Nehmen Sie sich nach Seminaren immer Zeit, Unterlagen einzuscannen und/oder abzulegen. Wenn Sie die Möglichkeit haben, teilen Sie Ihr Wissen mit anderen. Führen Sie z.B. einen TOP in Ihre Teamsitzungen ein, bei welchem kurz über ‚Aha-Effekte‘ oder besonders eindrückliche Erkenntnisse erzählt wird.
- Machen Sie von maßgeschneiderten Angeboten Gebrauch. Statt Mitarbeitende ‚wahllos‘ in Fortbildungen zu schicken, halten Sie lieber nach gezielter Expertise für inhouse-Schulungen Ausschau.
- Schreiben Sie für eventuelle Personalwechsel Prozessbeschreibungen zum Sicherheitsmanagement.

Reflexionsfragen zur Nachbereitung

- Wie wollen wir die Nachbereitung gestalten? Wer macht diese? Wer ist dabei?
.....
- Welche Auswirkungen hat die Krise auf weitere Entsendungen/Aufnahmen? Was braucht die PO? Was muss neu geregelt oder angepasst werden?
.....
- Was sollten wir in der Nachbereitung mit den FW zum Thema Umgang und Integration schwieriger Erfahrungen machen? Braucht es evtl. Einzelgespräche, kollegiale Beratung, Resilienzübungen oder Beratung durch Psycholog*innen?
.....
- Können wir uns eine regelmäßige Supervision leisten und für welche Ziele würden wir diese nutzen wollen?



SARS-CoV-2 & Sicherheitsmanagement

06

Anfang 2020 hat das Virus SARS-CoV-2 weltweit eine Krise ausgelöst, von der auch die Internationalen Freiwilligendienste nicht verschont blieben. Die Handreichung war kurz vor der Fertigstellung, wurde jedoch daraufhin um dieses weitere Kapitel ergänzt, um die Erfahrungen aus der „Coronakrise“ zu integrieren. Im Rahmen dieser Handreichung wird der Aspekt der Corona-bedingten Sicherheitskrise der Nord-Süd-Freiwilligen behandelt. Andere Aspekte der Krise, wie die gesellschaftliche Situation in den Partnerländern und EST, die Arbeitssituation in Deutschland, die Situation für Incoming-FW oder die Frage nach der Zukunft von Internationalen Freiwilligendienste im Allgemeinen werden nur angeschnitten bzw. nicht behandelt. Wir wissen jedoch, dass die „Coronakrise“ sich zu einer Krise entwickelt hat, die sehr viele gesellschaftliche Bereiche umfasst und in globalen Zusammenhängen gesehen werden muss, sodass sich dieser Begriff in den letzten Monaten sehr erweitert hat.

Somit ist ein zusätzliches Kapitel entstanden, in dem es in erster Linie um Erfahrungen von Trägerorganisationen in dieser speziellen und bis dahin noch nicht dagewesenen Situation geht. Sie sind eingeladen, die Erfahrungen aufzunehmen und sie mit Ihren abzugleichen. Am Ende dieses Kapitels finden Sie ebenfalls eine Sammlung von Reflexionsfragen, die Sie für eine erste Auswertung innerhalb Ihrer Organisation nutzen können.

Außerdem lassen sich alle vorangegangenen Kapitel der Handreichung auch mit Blick auf die Pandemie lesen. Selbst die Reflexionsfragen der einzelnen Kapitel können für die Integration der Pandemieerfahrungen genutzt werden. Dieses Kapitel entspricht daher eher einer ersten Erfahrungsabfrage und beschreibt den aktuellen Reflexionsstand (im Juni 2020). Die Untertitel orientieren sich an den restlichen Kapiteln dieser Handreichung.



Die Besonderheit der Krise

In der durch die Pandemie ausgelösten Sicherheitskrise sind Aspekte zusammengekommen, die einen Extremfall geschaffen und für eine besondere Situation in Bezug auf das Sicherheitsmanagement und die Kriseninterventionen im Bereich der Internationalen Freiwilligendienste gesorgt haben. Nicht nur die Trägerorganisationen waren/sind alle mehr oder weniger zeitgleich involviert und betroffen, sondern auch viele andere Akteur*innen wie Partnerorganisationen, EST, Gastfamilien und Mentor*innen, Ministerien und deren Servicestellen wie z.B. Engagement Global.

Die Zeit war und ist herausfordernd und von vielen Unsicherheiten und einer hohen

Dynamik geprägt. Anfang des Jahres 2020 konnten keine oder wenig verlässliche Aussagen über das Virus und die damit einhergehenden Sicherheitsaspekte getroffen werden. Es war fast unmöglich, Folgerisiken und Kollateralschäden abzuschätzen.

Exitstrategien, die in den meisten Fällen eine Ausreise über internationale Flughäfen vorsahen, haben nicht oder nur verzögert gegriffen. In sehr kurzer Zeit mussten Organisationen weitreichende Entscheidungen treffen und einen erheblichen logistischen Aufwand für eine Rückholaktion betreiben. Plötzlich musste nicht nur ein*e Freiwillige aus gesundheitlichen Gründen zurückgeholt werden, sondern alle FW gleichzeitig. Die FW waren jedoch in den meisten Fällen in guter gesundheitlicher Verfassung, teilweise gerade erst richtig im FWD angekommen und auch viele der Länder waren zum Zeitpunkt der Rückholaktion nicht im Fokus der Pandemie.

Die hohe Anzahl der zu versorgenden FW, die Kurzlebigkeit neuer Informationen und Einschätzungen sowie der steigende Handlungsdruck, hat bei vielen Verantwortlichen für einen hohen Stresspegel gesorgt und teilweise zu Überforderung und Unsicherheiten geführt. Hinzu kamen und kommen eigene Existenzsorgen sowie die Sorgen um das Wohlergehen und die Zukunft der vielen Menschen in PO, EST, Gastfamilien etc., mit denen Träger teilweise schon viele Jahre und Jahrzehnte zusammenarbeiten.



Prävention und Vorbereitung

„Wir sind sehr froh, im Vorfeld so gute Kontaktdatenblätter angelegt zu haben. So hatten wir wirklich alle Kontakte auf einen Blick gebündelt und konnten direkt loslegen.“



Eine Welt Netz NRW

„Wir haben ein eigenes Risk Management Team mit Jurist*innen und Sicherheitsexpert*innen in New York. Dieses Team hatten bereits seit Anfang Januar die Austauschschüler*innen aus China und dann Schüler*innen aus Italien zurück reisen lassen. Hier war klar, dass die vordergründige Sorge nicht das Virus selbst ist. Dass Länder ihre Grenzen schließen und wir es mit beschränkten Reisefreiheiten zu tun haben würden, wurde als Hauptsicherheitsaspekt gesehen.“



AFS

Folgende Aspekte deuten sich im Rahmen einer ersten Reflexion der Coronakrise an, die in die Weiterentwicklung des eigenen Sicherheitsmanagements einfließen könnten:



- Exitstrategien aus den Ländern überprüfen und/oder (weiter-)entwickeln, ggf. Listen mit Hotels in Nähe von Flughäfen führen, mindestens eine alternative Route aus dem Land in den Blick nehmen.
→ Mehr auf [Kapitel 02 S.19-21](#)
- ggf. Auswahl von FW schärfen: In der Auswahl und Orientierungsphase mit den Bewerber*innen besprechen, welche Rahmenbedingungen sie sich in Bezug auf Einsatzorte wirklich zutrauen.
→ Mehr auf [Kapitel 02 S. 22-25](#)
- Kriterien zur Auswahl von Einsatzstellen unter neuen Aspekten überprüfen: Was muss noch gegeben sein, wenn Epidemien und Pandemien regelmäßiger passieren? Was sind unsere Standards? Wie können wir die Einschätzung von PO noch mehr mit einbinden? (Wie) wird sich die Auswahl von EST verändern?
→ Mehr in [Kapitel 04](#) ab S. 42
- Mögliche Verstrickungen von Privatleben und Beruflichem der Mitarbeitenden in den Blick nehmen und diese vorbeugen: nächtliche Chatnachrichten auf dem privaten Handy, privat für Flüge in Vorleistung gehen o.ä.
→ Mehr zu Selbstfürsorge auf S. 17, 35 und 50
- Die Auseinandersetzung mit Grundsatzfragen: Was bedeutet die Pandemie langfristig für Internationale Freiwilligendienste? Wie können wir unser Angebot breiter und sicherer aufstellen? Wie vermitteln wir weiterhin Zuversicht und Vertrauen in unsere Programme?

„In einigen Ländern war es besonders herausfordernd für die Partner, die Rücksendeaktion zu organisieren: Freiwillige waren über das ganze Land verteilt, Begleitschreiben für Fahrdienste mussten aufgesetzt und Rundtouren gemacht werden. Dann mussten auch noch sichere Unterkünfte und Verpflegung für teilweise große Gruppen bis zum tatsächlichen Abflug organisiert werden.“



AFS



Notfallplan und Krisenbegleitung

„Die Rückholaktion hatte mitunter zu viel Unmut bei den Freiwilligen geführt. Sie hatten zwar auch den Brief des BMZ dazu gelesen und konnten die Gründe zuerst einfach nicht nachvollziehen. Mögliche Konsequenzen überblicken junge Leute auch nicht immer.“



Eine Welt Netz NRW

„Wir hatten innerhalb von 18 Tagen alle 480 Freiwillige zurückgeholt. Allerdings hatten wir als Organisation in Deutschland einen Vorsprung von 4-5 Tagen, der sehr entscheidend für unseren Erfolg war. Als das BMZ die Rückholaktion ankündigte, war in unserem internationalen Netzwerk von AFS diese Entscheidung in New York bereits getroffen worden.“



AFS

„Bei uns gab es eine sehr klare Arbeitsaufteilung zwischen uns Mitarbeitenden. Wer kommuniziert mit den Eltern und wer mit den Freiwilligen, Partnern und Mentor*innen? Das haben wir als sehr hilfreich erlebt und das hat uns fokussiert.“



Eine Welt Netz NRW

Die Hochphase der Krisenbearbeitung in Bezug auf die Sicherheit der Freiwilligen war rückblickend sehr überschaubar und kurz – von ca. Mitte März bis Mitte April 2020. Diese Zeit hat jedoch eine hohe Flexibilität und enorme Einsatzbereitschaft, durch die Zeitumstellung teilweise rund um die Uhr, von Mitarbeitenden verlangt. Die folgenden Aspekte könnten Mitarbeitende dabei unterstützen, eine solch arbeitsintensive Phase gut zu überstehen:



- Entscheidungen nicht alleine treffen, insbesondere bei schwierigen Sachlagen: Wer reist zuerst aus, wenn wir nicht für alle Freiwillige zeitgleich Tickets erhalten?
→ Arbeit von Krisenteams auf **Kapitel 03 S. 35-36**
- Klare und deutliche Ansprache mit den Freiwilligen finden und ihnen die möglichen Konsequenzen aufzeigen.

- Sich der eigenen Resilienz und Kraftquellen bewusst werden und sich erinnern: „Auch das geht vorbei.“
→ Resilienzübung in **Kapitel 07**
- Die Prämisse „Sicherheit vor Schnelligkeit“ als Leitsatz für das eigene Handeln verinnerlichen. Auch wenn schnell gehandelt werden muss, nehmen Sie sich die Zeit gut abzuwägen, ob z.B. die Wege zum Flughafen gerade wirklich sicher sind. Ist es sicherer am Einsatzort oder in der nächst größeren Stadt, die einen Flughafen hat? Können wir unsere Freiwilligen dort sicher – und ggf. über eine ungewisse Zeitspanne – unterbringen?
→ Risikomatrix in **Kapitel 07**

„Das war teilweise schon sehr frustrierend. Wir denken, dass wir für alle Flüge haben und dann werden genau diese Flüge teilweise 3-4 Mal storniert. Zum Glück konnten wir uns 100% auf enge Rücksprachen mit unserem Reisebüro verlassen.“

 AFS

„Wir sind gerade vor allem froh, die erste Hürde geschafft zu haben. Die Rückholung war nicht einfach. Viele Buchungen wurden nicht durchgeführt und die Antwort aus unserem Reisebüro, dass nichts mehr ginge, war sehr frustrierend.“

 Eine Welt Netz NRW

„Freiwillige haben sehr unterschiedlich reagiert. Einige waren gerade erst ausgereist und haben gar nicht eingesehen, dass sie schon wieder zurück sollten. Wieder andere wollten einfach bleiben. Wir haben dann ein einseitiges Infoblatt zum Haftungsausschluss an alle verschickt. Dann haben sich alle entschieden, doch zurückzukommen.“

 AFS



Akteur*innen und Zusammenarbeit

Für eine gute Kommunikation zu sorgen, scheint auch in dieser Pandemie ein zentrales Erfolgsrezept gewesen zu sein. Auch die enge Zusammenarbeit mit PO, Mentor*innen und auch Gastfamilien sowie weiteren lokalen Ansprechpersonen bei Fragen zur

Einschätzung der Sicherheitslage vor Ort waren enorm wichtig und handlungsweisend.

Die Pandemie hat auch gezeigt, wie zentral eine gelungene Kommunikation mit den deutschen Botschaften sein kann. Viele Botschaften wurden als sehr bemüht wahrgenommen und sobald es gute und stabile Verbindungen zu diesen gab, schien auch ein guter Fahrplan für die Freiwilligen vorhanden gewesen zu sein. Die enge Zusammenarbeit zwischen den Botschaften und, wo vorhanden, den Landesansprechstellen für Visum und Sicherheit, war für die erfolgreiche Rückholung maßgeblich.

„Natürlich hatten wir mit gestressten und panischen Eltern zu tun. Andere Eltern wiederum haben einfach angepackt und in Absprache mit uns selbst Flüge gekauft, um ihre Kinder zurück zu holen.“



Eine Welt Netz NRW

„Ohne absolut verlässliche Arbeitsbündnisse geht in einer solchen Krise wie dieser gar Nichts. Das gilt in alle Richtungen: Partnerorganisationen, Eltern, Freiwillige - aber auch ein krisenfestes Reisebüro ist wichtig!“



AFS

Im Rahmen von weltwärts wurden auch die Qualitätsverbände und Zentralen Stellen vermehrt zu einer wichtigen Kraftquelle und Anlaufstelle für die TO. Die Verbände hatten dabei unterschiedliche Herangehensweisen, die jedoch alle in sich sehr stimmig waren: Einige setzten auf regelmäßige Gesprächsrunden mit allen Trägern, andere wiederum entschieden sich zu Einzelberatungen der Träger. Wichtig ist, dass die Kommunikation besteht und gestaltet wird und der Informationsfluss gesichert ist.

→ Mehr im **Kapitel 04** ab S. 40

„Wir haben direkt nach der Rückholaktion alle Freiwillige persönlich angerufen und so auch sehr viel Frust abfangen müssen. Gleichzeitig liefen aber auch viele Gespräche aber auch sehr gut und wir hatten insgesamt einen guten Draht zu den Freiwilligen. Zwei Wochen nachdem alle wieder in Deutschland waren, schienen die Freiwilligen dann auch schon wieder viel besser drauf.“



Eine Welt Netz NRW

„Bezogen auf Süd-Nord gab es von Seiten des BMZ keinen Grund zum Abbruch und einer Rücksendung, aber unser internationales Netzwerk hatte eine Rückreise für alle beschlossen. 38 von 45 unserer Süd-Nord Freiwilligen sind gefahren. Vier sind geblieben, weil sie nicht mehr in ihre Länder einreisen konnten und drei Freiwillige wollten nicht weg. Diese können mit neuen Verträgen und bei einem anderen Träger nun ihren Dienst zu Ende führen.“



AFS

„Wir mussten sehr viel vereinsintern Bericht erstatten. Das war für uns zusätzlicher Aufwand und sehr anstrengend. Doch jetzt zeigt sich, dass wir dadurch eine wirklich fundierte Dokumentation haben.“



Eine Welt Netz NRW



Reflexion und Nachbereitung (Stand: Juni 2020)

„Im September soll unser Rückkehrseminar stattfinden. Wir haben uns also gegen ein Webinar vorher entschieden. Allerdings haben wir direkt nach der Rückkehr unterstützt und auch auf psychologische Beratungen hingewiesen.“



Eine Welt Netz NRW

Die Zitate zeigen, dass Organisationen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht die Ruhe und Zeit hatten, die ersten Hürden der Coronakrise zu reflektieren. Auch stehen die Träger im Prozess der Auswertung und Aufarbeitung an verschiedenen Punkten.

Eine vertiefte Aufarbeitung der Geschehnisse und Auswertung benötigt häufig mehr Zeit und Abstand. Diese Handreichung möchte jedoch dafür sensibilisieren, eine Reflexion auch mit voranschreitendem Abstand zum tatsächlichen Problem zwingend einzuplanen und nicht aus den Augen zu verlieren ist. Ggf. muss Zeit für die Auswertung und Wissensmanagement auch von der Leitung der Organisationen bewusst gesetzt werden.

„Wir sind noch nicht an dem Punkt, um die gesamte Situation aufzuarbeiten. Im Vordergrund steht gerade außerdem, das restliche Geschäft zu sichern. Unsere Arbeit ist eben sehr zyklisch und wenn bestimmte Zeitpunkte im Jahr verpasst sind, ist die Chance verstrichen. Die Fragen sind daher eher: Wie geht es jetzt weiter? Welche Perspektive haben die Programme? Wie können wir diese wieder hochfahren?“



„Die Sachbearbeitung wird vermutlich noch etwas Einsatz erfordern. Wir haben z.B. nicht für jeden Flug Vergleichsangebote einholen können – bei dem ganzen Chaos der internationalen Flüge. Wir waren froh, wenn wir überhaupt ein Ticket bekommen haben, dass dann nicht wieder storniert wurde.“



Folgende Fragen können genutzt werden, um einen Einstieg in die Auswertung der Coronakrise zu finden. Diese könnten den Prozess anstoßen und Anregungen für die Weiterentwicklung des eigenen Sicherheitsmanagement geben:



- Wie erleben wir als Organisation derzeit die Pandemie?
- Wie haben wir die für uns stressigste Phase der Pandemie erlebt?
- Was waren/sind die größten Herausforderungen bezüglich Sicherheit? Wo liegen unsere Schwachstellen?
- Was an/mit dem Sicherheitsmanagement hat besonders gut geklappt oder zeigt sich als besonders wertvoll?
- Worüber sind wir besonders froh, es gemacht/gewusst/im Vorfeld dafür vorgesorgt zu haben?
- Welche Aspekte haben uns rückblickend am meisten beschäftigt?
- Was beschäftigt uns aktuell in Bezug auf Sicherheit am meisten?
- Welche unserer Unterlagen waren hilfreich? Welche nicht? Wie können/sollten wir diese anpassen?

→ Mehr in **Kapitel 05**

„Wir hatten noch keinen Raum um intern zusammenfassend zu besprechen, was gut und was nicht gut lief. Wir wollen auf jeden Fall schauen, das wir das nächste Mal bessere Voraussetzungen bei einer ähnlichen Situation haben.“



Eine Welt Netz NRW

> Nächste Schritte: strategische Überlegungen

Die Nachbereitung dieser Krise übersteigt bei weitem das eigene Sicherheitsmanagement. Es rücken auch organisationsinterne und strategische Fragen für die zukünftige Ausrichtung von Internationalen Freiwilligendiensten in den Fokus. Die folgenden sehr offenen und ehrlichen Zitate machen deutlich, dass sich viele Organisationen die Frage stellen müssen, wie sie künftig arbeiten und wirken wollen:

„Wir reden sehr offen über die aktuelle Situation. Alle hoffen auf Herbst und dass sie aus der Kurzarbeit kommen. Ja klar, gibt es auch Anspannung im Team aufgrund der Lage. Was sind mögliche Optionen und Perspektiven für mich? Wie geht es für mich persönlich weiter? Einen Branchenwechsel macht man auch nicht mal eben so.“



AFS

„Nicht nur aufgrund der finanziellen Lage werden wir uns damit beschäftigen müssen, ob wir langfristig weiter Freiwillige entsenden können und wenn ja, was an Voraussetzungen noch geändert werden muss.“



Eine Welt Netz NRW

Die „Corona-Krise“ ist auch deshalb so besonders und in dieser umfassenden Form noch nie dagewesen, weil sie die langfristige Weiterarbeit vieler Organisationen unabhängig von Rettungspaketen in Frage stellt.



Ressourcen & Vorlagen

Bücher und Handbücher

Litsch, E.M. und Linsenmayr, R. (2006) *Wenn Wissen leben retten kann - Gewalt und Gefahren gewachsen sein: Ein praktischer Ratgeber für den Auslandseinsatz*. GTZ

Spencer, T. (2014) *Personal Security: Guide for International Travelers*. CRC Press

Tactical Technology Collective (2016) *Holistic Security - A Strategy Manual for Human Rights Defenders* - <https://holistic-security.tacticaltech.org>

Weltwärts (2011) *Krisenmanagement in Freiwilligendienste – Ein Leitfaden für Entsendeorganisationen im Rahmen von weltwärts*

Wünsche, P. (2018) *Umgang mit psychischen Erkrankungen und Krisen von jungen Menschen in internationalen Freiwilligendiensten. Handreichung für begleitendes Fachpersonal*. AKLHÜ

Webseiten

<https://securityinabox.org/en> (praktische Tipps zu digitaler Sicherheit)

www.journeywoman.com (verschiedene Artikel und Tipps zum Reisen als Frau*)

Beratung und Trainings

Deutsche Gesellschaft für Supervision (www.dgsv.de)
Berater*innen-Pool für Organisationsentwicklung, Fachberatung, Supervision und Coaching

KURVE Wustrow e.V. (www.kurviewustrow.org)
Trainings zu Sicherheitsmanagement und Do-no-harm sowie Trainingsvermittlung

Netzwerk PSNV e.V. (www.netzwerk-psnv.de)
psychoziale Beratung und Krisen-Hotline, Beratung und Aus- und Fortbildungen

Verband Entwicklungspolitik und Humanitäre Hilfe deutscher Nichtregierungsorganisationen e.V. (<https://venro.org>)
Fortbildungen und Webinare, u.a. zu Do-no-harm

Vorlagen

- PESTEL-Analyse
- Risikomatrix
- Reflexionsübung zum eigenen Verständnis von Sicherheit
- Situationen einschätzen
- Ampel für die Hosentaschen
- Ressourcenkoffer
- Resilienzübung
- Vorlage für Krisedokumentation
- Kollegiale Beratung

PESTEL-Analyse

Die PESTEL-Analyse kann vielfältig genutzt und angepasst werden. Nehmen Sie daher das Grundgerüst und passen Sie diese für Ihre Bedürfnisse entsprechend an.

Ziel der Übung

- Sich selbst, Ihre FW oder PO mit einem bestimmten Länderkontext vertraut(er) machen.

Vorbereitung

- Legen Sie digital eine Tabelle an oder drucken Sie diese Tabelle in A3 aus.

Möglichkeiten zur Nutzung

- Machen Sie Ihre eigene Analyse und bitten Sie Ihre PO/EST es ebenfalls zu tun. Nehmen Sie sich dann z.B. während eines Besuches Zeit, um über Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Analyse zu besprechen. Ihre PO/EST werden bestimmt Dinge anders einschätzen als Sie.
- Bitten Sie FW die Tabelle vor Beginn des FWD auszufüllen. Greifen Sie die Analyse aus der Vorbereitung in Zwischenseminaren, Gesprächen oder als Fragen für einen Berichtsleitfaden wieder auf. So erfahren Sie mehr über die Einschätzungen der FW und können Veränderungen diesbezüglich auch pädagogisch aufnehmen und mit den FW reflektieren.
- Die Methode ermöglicht es Ihnen, mit Freiwilligen subjektive oder perspektivabhängige Berichterstattung, aber auch die Problematik von Stereotypisierung und Verallgemeinerungen zu thematisieren. Beispielsfragen für die Seminararbeit:
 - Wofür ist die Methode hilfreich und was ist problematisch daran?
 - Quellen: Wer spricht und aus welcher Perspektive? Für wen oder über wen wird gesprochen?
 - Wie könnte eine subjektive Wahrnehmung die Berichterstattung und somit unsere Einschätzung der Sicherheitslage beeinflussen?

REISEZIEL:

**Wie schätze ich die derzeitige Situation vor Ort ein?
Was weiß ich?**

FAKTOREN

politisch

ökonomisch
(economic)

sozial und
kulturell

technologisch
und
infrastrukturell

ökologisch
(ecological)

legal

Was sind mögliche Auslöser für eine erhöhte Gefährdung?

Was kann/sollte ich für den Informationsfluss tun?

z.B. Wahlen, Tod wichtiger Politiker*innen/
Anführer*innen, Ausgang von Verhandlungen

z.B. Währungsschwankungen, Korruption

z.B. religiöse Feste, Jahrestage von wichtigen
Ereignissen

z.B. Verkehr kommt zum Erliegen

z.B. Erdbeben, Feuer, Flut

z.B. Verabschiedung von „ungerechten“ Gesetzen

Die Risikomatrix kann vielfältig genutzt und angepasst werden. Nehmen Sie daher das Grundgerüst und passen Sie dieses Ihren Bedarfen entsprechend an.

Ziel der Übung

- FW, PO und oder TO haben sich mit möglichen Risiken auseinander gesetzt.
- FW haben über persönliche Aspekte von Sicherheit nachgedacht.

Diese Übung eignet sich gut für die pädagogische Arbeit während der Vorbereitung und kann im Seminarkontext genutzt werden.

Ablauf

1. Im besten Fall haben Sie bereits eine PESTEL-Analyse gemacht. Machen Sie nun als nächstes ein Brainstorming zu möglichen Gefahren. Schreiben Sie diese auf kleine Zettel, die Sie danach entsprechend Ihrer Einschätzung in die Matrix legen können.
2. Im nächsten Schritt wird jede einzelne Gefahr in die Matrix eingefügt. Dabei kann die Gefahr grundsätzlich/grob eingeschätzt werden und Sie können sich zusätzlich überlegen, wie sich persönliche Merkmale auswirken könnten.

Diese Fragen können es erleichtern, die Gefahren einzuschätzen:



Gefahren einschätzen

- Wann tritt die Gefahr am häufigsten auf?
- Wo sind typische Orte?
- Wer sind die wahrscheinlichen Täter*innen?
- Wer sind die bevorzugten Opfer?
- Wie führt der*die Täter*in ihre Bedrohung/Tat aus?
- Welche örtlichen/kontextrelevanten Informationen müssen mir bewusst/klar sein?
- Worauf zielt der*die Täter*in ab?



Persönliche Aspekte erwägen

- Wer bin ich und was mache ich vor Ort?
 - Frau, Mann oder Transperson?
 - weiß oder Black/Person of Color?
 - Jung? Alt?
 - FW einer kirchlichen Organisation?
- Wie werde ich möglicherweise vor Ort wahrgenommen?
 - z.B. durch meine Kleidung, mein Verhalten, Sprache,...

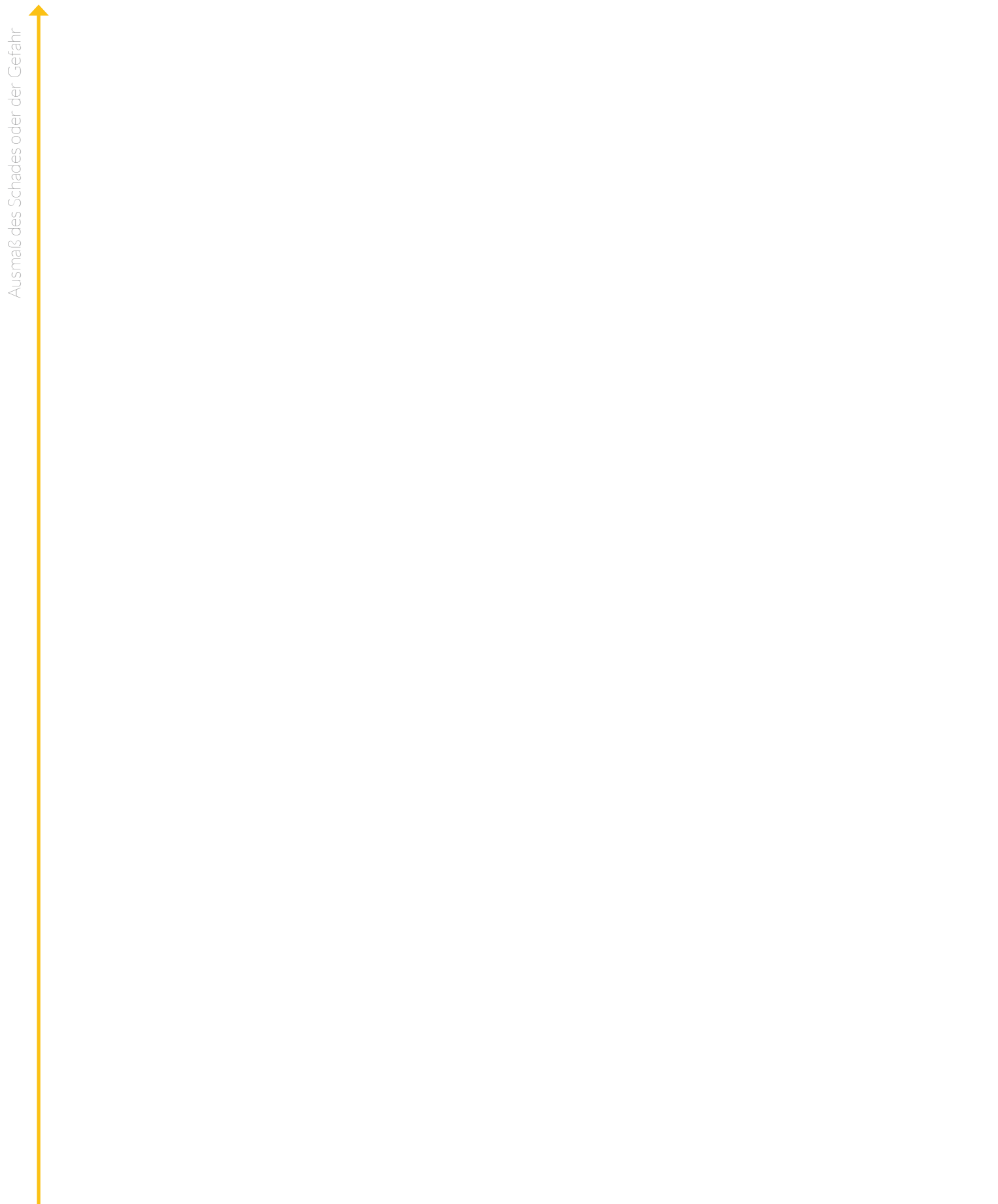
3. Wenn die Gefahren entsprechend der Matrix verortet sind, überlegen Sie, wie Sie Einfluss auf die eigene Sicherheit durch ihr Verhalten und Ihr Auftreten nehmen können. Im Seminarkontext ist dies eine gute Frage für eine Kleingruppenarbeit im Anschluss an das Ausfüllen der Matrix.



Im Anschluss können Sie darüber z.B. auch die Unterschiede zwischen der Wahrnehmung der FW und Ihnen als Organisation deutlich machen.

Sie können die Matrix sowohl als Einzel- oder Kleingruppenarbeit oder im Plenum ausfüllen lassen und gemeinsam mit allen eine große Matrix auf den Boden legen. In diesem Fall könnten Sie Rollen verteilen und jede Person stellt sich als eine der Gefahren in die Matrix.

Risikomatrix



Wahrscheinlichkeit, dass die Gefahr eintritt



Reflexionsübung zum eigenen Verständnis von Sicherheit

Was Sicherheit für mich bedeutet & was ich bereits für meine eigene Sicherheit tue?

10 Minuten in Einzelarbeit

1. Denke über das Wort „Sicherheit“ nach. Was bedeutet es für dich persönlich?
Was brauchst du, um dich sicher zu fühlen?

2. Was machst du jeden Tag, um dich (und deine Familie/Freunde/Haus/Umgebung) zu schützen?

3. Wann hast du dich das letzte Mal sicher und stark gefühlt?

4. Erinner dich an eine Situation, in der du in eine Gefahrensituation geraten bist. Was hast du getan, um dich zu schützen?

5. Welche Menschen unterstützen dich dabei, dich sicher zu fühlen?

6. Welche Ressourcen oder Handlungen helfen dir, dich sicher zu fühlen?

Tauscht euch zu zweit oder dritt aus (10min)

1. Welche Erkenntnisse über euch und Sicherheit nehmt ihr aus der Reflexion mit?

Situationen einschätzen

Diese Übung kann vielfältig genutzt und angepasst werden. Nehmen Sie daher das Grundgerüst und passen Sie die Übung Ihren Bedarfen entsprechend an.

Ziel der Übung

- Wahrnehmung der FW für und ihre Einschätzungsfähigkeit von Krisensituationen stärken.
- FW fühlen sich in möglichen Bedrohungssituationen handlungssicherer.
- FW kennen die Verhaltensempfehlungen/-policies ihrer Organisation.

Ablauf

1. FW hören von einer Situation und stellen sich zu einer der Handlungsoptionen (oder zwischen zwei).
2. Gemeinsame Diskussion über die unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten.
3. Die Organisation macht deutlich, was sie von ihren FW in einer solchen Situation erwartet.

Vorbereitung

- Die möglichen Handlungsoptionen werden groß auf Papier geschrieben und einzeln im Raum verteilt.
- Je nach Zeit sollten 5-10 Situationen vorbereitet sein.

Anleitung im Seminar

„Du hörst gleich einige Situationen.

Wie würdest du dich verhalten? Was ist deiner Meinung nach eine angebrachte Reaktion?

Ordne dich einer der möglichen Handlungsoptionen zu. Du kannst dich auch zwischen zwei Optionen stellen, wenn du diese parallel machen würdest.“

Im Büro anrufen/
Email schreiben

Krisentelefone
anrufen

Andere
Handlungsoption

Partnerorganisation
einbeziehen/
Tutor*in/Mentor*in
ansprechen

Andere FW oder
Freund*innen
kontaktieren

Mögliche Situationen

- 1.** Du läufst täglich 20 Minuten zwischen der Unterbringung in deiner Organisation und deinem Büro hin und her. Eines Tages fällt dir auf, dass du seit ein paar Tagen immer wieder der gleichen Person begegnest, die dich zu beobachten scheint, dir aber anscheinend nur „zufällig“ über den Weg zu läuft.
- 2.** Du bist auf Reisen und du kommst erst um 23h am Bahnhof/Busbahnhof in einer dir unbekanntem Stadt an - statt wie geplant schon nachmittags. Du musst noch zum Hostel kommen, das dir empfohlen wurde. Was machst du?
- 3.** Du hast Durchfall und die Kohletabletten wirken nicht so richtig. Nun bekommst du auch noch Fieber und Kopfschmerzen. In der Apotheke haben sie dir schon ein Antibiotikum gegeben, das du aber noch nicht lange nimmst. In der Nacht wird es schlimmer.
- 4.** Du wirst nachts in deinem Zimmer von einem Angestellten aus deiner PO überrascht.
- 5.** Du wirst als Beifahrer*in in einen Verkehrsunfall in einer abgelegenen Region verwickelt und erleidest eine schwere Verletzung des linken Unterschenkels (offener Schienbeinbruch, der operiert werden muss).
- 6.** Ein*e andere*r FW ist einerseits sehr still und schweigsam, andererseits wird er*sie unter Alkoholeinfluss sehr laut, scheint frustriert über seinen*ihrer Arbeitsplatz und beschwert sich über die Partnerorganisation.
- 7.** Du machst deinen Dienst in einem Land/Bundestaat, in dem es verboten ist Alkohol zu konsumieren. Nun bist du auf einer kleinen Party bei einer entfernten Bekannten, auf der Alkohol getrunken wird. Die Hälfte der Menschen auf der Party ist aus dem Ausland und weiß. Plötzlich kommt die Ansage, die Polizei steht vor der Tür.
- 8.** Du erfährst von einer Party, auf der eine Freiwillige einen sexuellen Übergriff erlebt hat. Du kennst die Freiwillige nicht persönlich, bist aber mit ihren Mitfreiwilligen befreundet.

-
9. Seit ein paar Tagen schwelen in deiner Stadt Konflikte zwischen zwei Gruppen (z.B. politisch oder religiös) und es war die Rede von Ausgangssperren. Du bist in einem Internetcafé, auf einmal bekommst du mit, dass draußen Menschen anfangen, durch die Straßen zu laufen und laut zu rufen. Der Akku deines Handys ist leer.
 10. In deiner Region sind Wahlen und viele Menschen sind unruhig, weil eine politische Partei mit Drohgebärden spielt. Plötzlich hörst du eine Explosion. Innerhalb kürzester Zeit ist klar, dass in einem anderen Stadtteil ein Bombenanschlag stattgefunden hat.
 11. Du machst einen Ausflug mit Freund*innen. Plötzlich ist dein Rucksack verschwunden, in dem du alle wichtigen Dokumente aufgehoben hast.



- Es kann hilfreich sein, bei den Beispielen auf eine Mischung von ‚typischen‘ Alltagsrisiken und einigen sehr wenigen ‚Extremsituationen‘ zu achten. Diese sollten Sie auf jeden Fall als solche nennen und gut erklären, was Sie in einer solchen Situation von den FW erwarten.
- Wägen Sie außerdem ab, ob Ihre Beispiele einer guten Vorbereitung dienen (also mögliche Risiken aufzeigen) oder Sie die FW durch die Beispiele zu sehr verunsichern oder verängstigen.
- Behalten Sie im Hinterkopf, dass Ihre gewählten Beispiele möglicherweise Stereotypen bedienen und reproduzieren.

Ampel für die Hosentaschen

Diese Übung eignet sich für die Vorbereitungszeit. Die FW können den ausgefüllten Zettel ihrer Ampel mit in den FWD nehmen und z.B. im Portemonnaie oder in der Hosentasche mit sich tragen.

Ziel der Übung

- Freiwillige machen sich ihre eigenen Verhaltens- und Reaktionsmuster für unterschiedliche Situationen bewusst.

Vorbereitung

- Din A4 Papier und Stifte

Ablauf

- Alle falten ihr A4 Papier so, dass sie danach 4x4 Kästchen darauf abgebildet haben.
- Dann werden diese beschriftet (siehe rechts).
- Fragen Sie Ihre FW auf den Zwischenseminaren, ob sie schon von der Ampel Gebrauch gemacht haben und in wie weit die eigenen Tipps und Tricks hilfreich waren.

Erklärungen zu den Farben

- Grün – Alles im grünen Bereich. Ich bin in Sicherheit und mir geht es gut.
- Gelb – Die Situation ist auf der Kippe vom grünen in den roten Alarmbereich.
- Rot – Alarmzone. Ich bin in Gefahr und mir geht es schlecht. Die Situation ist gefährlich. Etwas muss sich ändern.

NAME:

Wie geht es mir in
diesem Zustand?

Woran merke ich,
dass ich in diesem
Zustand bin?

Was kann ich in
diesem Zustand
für mich tun?

rot

gelb

grün

Ressourcenkoffer

In dieser Übung bereiten sich die FW ihren eigenen Ressourcenkoffer für den FWD vor. Die Ampel für die Hosentaschen (siehe vorherige Übung) kann auch in den 'Koffer' getan werden.

Ziel der Einheit

- FW machen sich ihre Stärken und Ressourcen bewusst und legen sich einen eigenen ‚Erste Hilfe Koffer‘ an.
- Kontakt zwischen FW wird gestärkt.

Vorbereitung

- Gestaltung von Briefumschlägen für alle FW
- buntes Papier, Stifte oder auch Sprüche von Yogitees, Lebensweisheiten o.ä.

Ablauf

- FW werden gebeten, aufzuschreiben, was ihnen in schwierigen Situationen schon mal geholfen hat, z.B. Musik hören, Sport machen, telefonieren, etc.
- Alle FW können aufgefordert werden kleine Briefe, Witze oder schöne Erinnerungen für ihre Mit-Freiwilligen aufzuschreiben und in deren Briefumschläge zu stecken.
- FW werden eingeladen, den Umschlag mitzunehmen und erst zu öffnen, wenn sie im FWD ‚erste Hilfe‘ benötigen.



Fragen Sie Ihre FW auf den Zwischenseminaren, ob sie schon von dem Koffer Gebrauch gemacht haben und in wie weit die eigenen Tipps und Tricks hilfreich waren.



Resilienzübung

Resilienzbildung passiert bei einem gesunden Menschen automatisch und wenn wir uns darüber bewusst werden ist es ähnlich wie bei einem klassischen "Aha-Effekt". Diese Übung kann in der Vorbereitung als Sensibilisierung genutzt werden. Auch in der Nachbereitung kann die Übung benutzt werden, um eine schwierige Situation noch einmal zu reflektieren. Diese sollte dann jedoch bereits abgeschlossen sein.

Ziel der Übung

- TN verstehen das Konzept der psychologischen Resilienzbildung.
- TN erkennen eigene Resilienzbildungsprozess an einem selbstgewählten Beispiel.

Resilienz bedeutet

- Anpassungsfähigkeit, krisensicher, flexibel, widerstandsfähig
- Fähigkeit, Krisen zu bewältigen
- Einen Anlass für Entwicklung zu nutzen durch Rückgriff und Reflexion
- Duden: „Fähigkeit, schwierige Lebenssituationen ohne anhaltende Beeinträchtigung zu überstehen.“
- Entstehung von Gesundheit, Widerstandsfähigkeit, Bewältigungsstrategie, Selbsterhaltung

Ablauf

Jede Person bekommt ein leeres Blatt Papier und einen Stift. Führen Sie mit Ruhe und Gelassenheit durch die Übung.

1. Schritt (5-10 Minuten)

“Schreibe etwas, das für dich schwer war - oder eine vergangene Krise - in die Mitte des Papiere, so dass du genug Platz zum Schreiben drum herum hast. Nimm nicht das Schwierigste, das du erlebt hast. Du kannst auch ein Symbole dafür finden und dieses aufmalen. Dabei ist es wichtig, dass die Situation für dich zu Ende ist.”

Wenn alle fertig sind:

Male nun einen Kreis darum und sage dir selbst: “Das ist vorbei/abgeschlossen.”

2. Schritt (10-15 Minuten)

Leiten Sie nun die FW an, um den Kreis mit dem Symbol alles aufzuschreiben, was ihnen in der Situation geholfen hat.

- Was hat mir geholfen?
- Welche Ressourcen habe ich genutzt?
- Wer hat mich unterstützt?

Wenn alle fertig sind:

Male nun einen Kreis darum und sage dir selbst: “Das ist vorbei/abgeschlossen.”

Das Unterstützungssystem, das sich jemand aufgebaut hat, war individuell für diese Situation/diesen Prozess angelegt. Dieses spezielle Unterstützung in dieser bestimmten Konstellation ist so für die Person nicht mehr vorhanden. Daher wird nach diesem Schritt wieder angeleitet, einen Kreis darum zu malen und sich selbst zu sagen: “Auch das ist vorbei.”

3. Schritt (10-15 Minuten)

Leiten Sie nun die FW an, um den zweiten Kreis alles aufzuschreiben, was sie aus der Situation über sich gelernt haben.

- Was habe ich daraus gelernt?

Das Gelernte ist das, was wir Resilienzbildung nennen!

4. Schritt

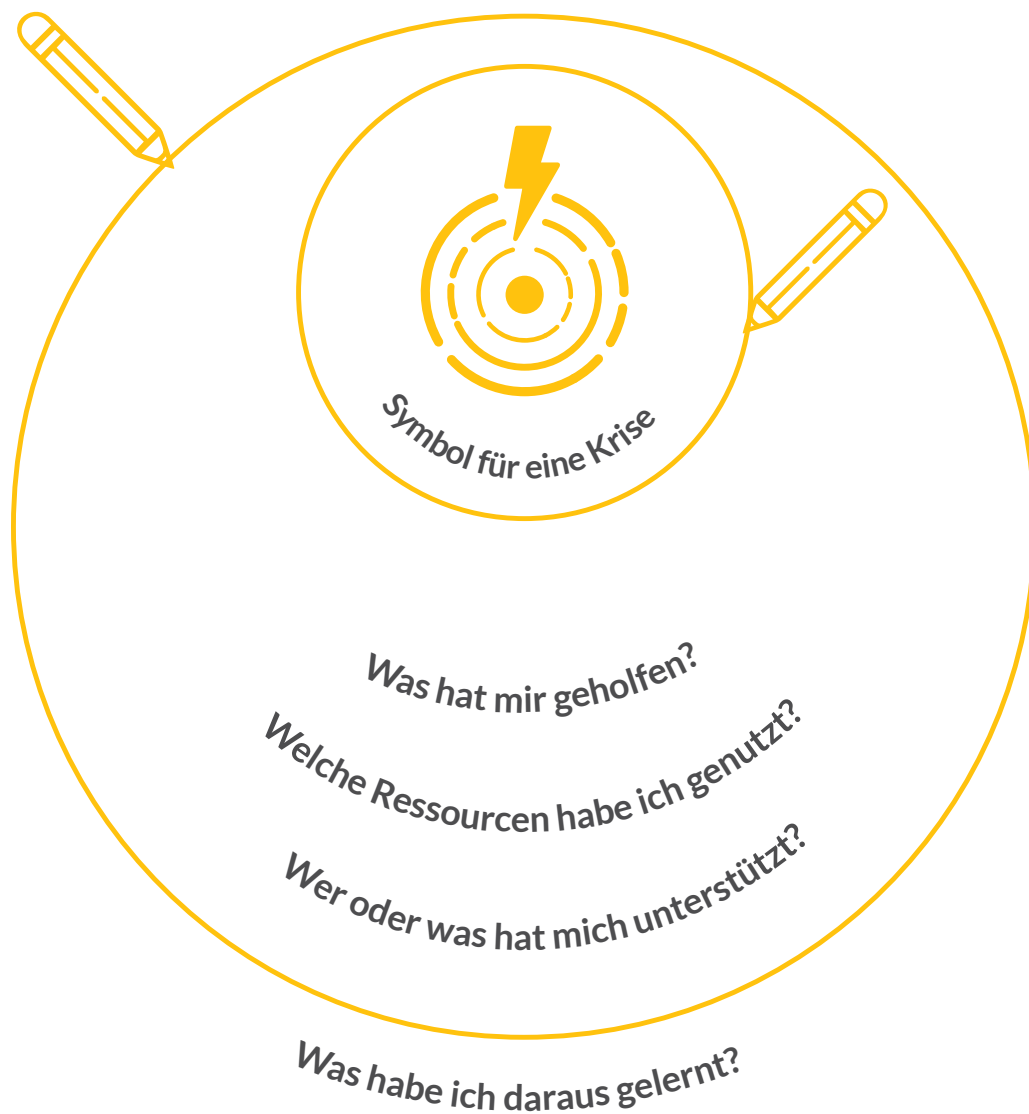
Im Plenum können Sie nun über allgemeine Strategien ins Gespräch kommen.

Welche Strategien/Schritte fördern Resilienz?

Welche Strategien waren für euch besonders wichtig und förderlich?

Im Anschluss:

Geben Sie den FW wenn möglich Raum und Reflexionszeit für sich (Spaziergang, Einzelgespräch,...).



Krisendokumentation

Dies ist ein Beispiel für eine mögliche Krisendokumentation. Passen Sie diese für sich an, so dass Sie gut damit arbeiten können. Wenn Sie noch keine Vorlage für eine Dokumentation haben, legen Sie sich jetzt eine an, die Sie im Notfall nur noch ‚aus der Schublade‘ holen müssen.

Die Vorlage soll Ihnen im Krisenfall dann nicht nur helfen den Überblick über alle (entscheidungs-)relevanten Informationen zu sammeln, sondern auch eine nachvollziehbare Dokumentation Ihrer Handlungsschritte sein.

Name/Titel/Beschreibung der Krise	
Wer ist betroffen?	
Wer ist noch involviert?	
Wer bildet das Krisenteam? (Name + Kontakt)	



- Fügen Sie das Kontaktblatt der*des FW mit in Ihre Krisendokumentation. So haben Sie alle wichtigen Kontakte und den jeweiligen Stand der Dinge zusammen.
- Fügen Sie den aktuellsten Eintrag immer in der obersten Spalte ein. Wenn die Krise über eine längere Zeit andauert wird Ihre Dokumentation sehr lang. So müssen Sie nicht bis ganz unten scrollen, sondern sehen den aktuellen Stand immer auf der ersten Seite.

Krisenverlauf

Datum + Uhrzeit	Stand der Dinge?	Nächste Schritte?	Eintrag von...

••• Auswertungsfragen nach Beendigung der Krise •••

- Was haben wir durch diese Krise gelernt?

.....

- Wie können wir unsere Verfahren durch diese Erfahrung weiterentwickeln?

Moderation einer Kollegialen Beratung

Eine kollegiale Beratung ist ein strukturiertes Verfahren, das dabei hilft Ideen und Anregungen für ein Anliegen oder eine Herausforderung zu bekommen. Fast immer können auch die Beratenden viel für sich selbst aus einer solchen Beratung mitnehmen – ohne dass sie selbst ein Problem oder Anliegen eingebracht haben.

Ziele einer kollegialen Beratung

- TN erhalten über das hoch strukturierte Verfahren Anregungen und Handlungsmöglichkeiten für ihre Anliegen und Herausforderungen.
- TN fühlen sich gestärkt.

Vorbereitung

- Papier/Moderationskarten und Stifte
- Uhr
- ruhiger Ort für konzentriertes Arbeiten

Anleitung

1. Regeln und Ablauf vorstellen
2. Beratungsgruppen einteilen (zwischen 4-7 Personen pro Gruppe)
3. Aufgaben und besondere Rollen verteilen bzw. klären (Moderation und Zeitmanagement, Protokollant*in, Falleinbringer*in)

Regeln für die Kollegiale Beratung

- Die Moderation wird von allen in der Gruppe anerkannt.
- Der*die Fallgeber*in steht mit dem eigenen Anliegen im Mittelpunkt (nicht die Erfahrungen der Beratungsgruppe).
- Das eingebrachte Thema wird vertraulich behandelt.
- Alle zeigen sich wertschätzend gegenüber der*die Fallgeber*in und einander.

Phase	Wer macht was?		Dauer (min)
	Fallgeber*in	Berater*innen	
Fall-schilderung	schildert den „Fall“, benennt und grenzt Probleme ein, formuliert ein Anliegen oder eine Kernfrage.	hören zu, machen sich Notizen, visualisieren die Kernfrage/das Anliegen in einem Satz. Es werden keine Fragen gestellt.	5
Fragen-sammlung	hört zu, greift aber nicht ein, macht sich ggf Notizen. (kann sich auch außerhalb des Kreises hinsetzen, um nicht ‚aus Versehen‘ einzugreifen.)	sammeln Informationsfragen zum Fall.	10
Befragung	antwortet auf die Fragen möglichst differenziert.	stellen nur Sach- oder Verständnisfragen. nehmen keine Interpretationen des Problems/Falls vor.	10
Analyse & Phantasie	setzt sich außerhalb des Kreises (ggf. mit Rücken zur Gruppe, um diese nur zu hören), hört zu, macht sich Notizen und greift nicht ein.	beraten über den geschilderten Fall, äußern körperliche Empfindungen und eigene Gefühle, Assoziationen, Hypothesen und bringen Analyse- und Erklärungsideen ein.	15
Stellung-nahme & Fokussierung	gibt jetzt eine eigene Stellungnahme zu den dargestellten Ansichten der Berater*innen ab und gibt ein Feedback zu den Fragen: Was interessiert mich genauer? Was brauche ich an Rat und Tat?	hören zu, nehmen Korrekturen vor, wenn der*die Fallgeber*in eine Darstellung völlig missverstanden hat, und nehmen die Antwort zur Fokussierung auf.	5
Rat und Tat & Lösungsvor-schläge	hört zu und macht sich Notizen	analysieren die Situation und machen ein Brainstorming zu den verschiedenen Handlungsoptionen. Jede*r sagt, was er*sie an Stelle des*der Fallgeber*in machen würde.	10
Feedback & Abschluss	beantwortet die Frage „Was nehme ich mit?“ und ggf. „Was ist mein nächster Schritt in diesem Fall?“	Machen eine Abschlussrunde zu den Fragen „Was nehme ich aus diesem Fall für mich mit?“ und „Was habe ich für mich gelernt?“	5

Danksagung

Wir danken Maria Zemp, Peter Steudtner, Marianne Koch und den Mitarbeitenden der KURVE Wustrow und des AKLHÜ. Ohne euch hätte diese Handreichung nie entstehen können!

Impressum

ALKHÜ e.V. – Netzwerk und Fachstelle für internationale personelle Zusammenarbeit

Meckenheimer Allee 67-69

53115 Bonn

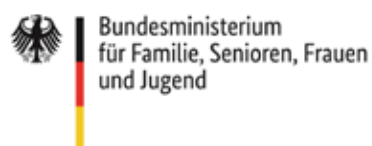
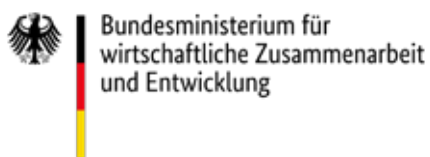
Telefon: 0228 90 89 920

Fax: 0228 90 89 911

alkhue@entwicklungsdienst.de

www.entwicklungsdienst.de

Diese Handreichung wurde gefördert durch



Der Herausgeber ist für den Inhalt allein verantwortlich.

Verantwortlich: Dr. Gisela Kurth

Konzept und Redaktion: Sandra Leniger und Wilma Raabe, Jochen Burger

Autorin: Wilma Raabe

www.wilmaraabe.de

Grafische Gestaltung: Tahmineh Sezavar

www.tahminehsezavar.com

Druck: Gründrucken Print and Packaging GmbH, Gießen

www.gruendrucken.de

Bonn, August 2020



**NETZWERK UND FACHSTELLE FÜR
INTERNATIONALE PERSONELLE
ZUSAMMENARBEIT**

Meckenheimer Allee 67-69
53115 Bonn
Telefon: 0228 90 89 920
Fax: 0228 90 89 911
alkhue@entwicklungsdienst.de
www.entwicklungsdienst.de