

Krisenmanagement im Freiwilligendienst



**Ein Leitfaden für
Entsendeorganisationen im
Rahmen von weltwärts**

Inhaltverzeichnis

I. Allgemeiner Teil6

1. Definition: Krisensituationen 6
2. Rolle der Akteure 6
3. Krisenmanagement und Prävention..... 8
 - 3.1 Grundsätzliches 8
 - 3.2 Leitfragen zur Erstellung eines auf die Entsendeorganisation zugeschnittenen Krisenmanagements 8
4. Eintrag in die ELEFAND-Liste (Elektronische Erfassung Auslandsdeutscher in den Botschaften) 13

II. Akute Krisenintervention 14

1. Unfälle/ Schwersterkrankungen/ Schwerstbelastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien 15
2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen 16
3. Naturkatastrophen 17
4. Kriminalität 18
5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung 19
6. Todesfall 20

III. Nachsorge 21

1. Unfälle/ Schwersterkrankungen/ Schwerstbelastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien 22
2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen 23
3. Naturkatastrophen 24
4. Kriminalität 25
5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung 26
6. Todesfall 27

Anhang:

Checkliste mit Notrufnummern in verschiedenen Sprachen („Volunteer Contact Details“)

Vorwort

Der entwicklungspolitische Freiwilligendienst, der seit 2008 vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung über das Programm „weltwärts“ gefördert wird, hat deutlich zur Ausweitung internationaler Freiwilligendienste beigetragen. Die Freiwilligen sind während ihres Einsatzes im Gastland verschiedenen Risiken und Belastungen ausgesetzt. Insbesondere gegenüber den überwiegend jungen Freiwilligen führt dies zu **erhöhten Sicherheitsanforderungen** in der Durchführung und Begleitung der internationalen Freiwilligendienste.

Grundsätzlich sind alle Trägerorganisationen aufgefordert für die Qualität ihres Dienstangebots im Ausland angemessen zu sorgen. **Krisenmanagement** ist dabei ein zentrales Instrument zur Verhütung und Intervention in Krisenfällen und Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements.

Die hier vorliegende Broschüre zum Krisenmanagement setzt auf die zentrale Verantwortung der Trägerorganisationen als Entsendestellen sowie aller für die Durchführung und Begleitung von Freiwilligendiensten **relevanten Akteure**. Gerade Krisensituationen lehren uns, dass der Blick nicht nur auf die Freiwilligen selbst gerichtet werden kann. Eher sind in der jeweiligen Krisensituation wie auch in der Nachbereitung von Krisen alle Akteure und alle weiteren Betroffenen mit einzubeziehen. Das zeichnet den umfassenden Akteursblick aus, der dieser Broschüre zugrundeliegt, an der MitarbeiterInnen aus dem weltwärts-Sekretariat und zivilgesellschaftlicher Trägergruppen mitgearbeitet haben.

Unter **Krisen** werden hier alle Herausforderungen verstanden, die die Freiwilligen überfordern könnten bzw. akut überfordern. Dies sind objektive Bedrohungen (etwa Naturkatastrophen und Bürgerkrieg) und alle subjektiven Grenz- und Notsituationen, die mit schwer erträglichen Belastungen (traumatische Erfahrungen) oder akut gefährdenden Bedrohungen (z.B. kriminelle Überfälle) in Verbindung stehen. Weniger berücksichtigt werden damit zwischenmenschliche Konflikte im Miteinander der Akteure untereinander, so etwa in der Zusammenarbeit von Entsende-, Aufnahmeorganisationen, den Freiwilligen und anderen Akteuren in den Dienststellen. Auch diese Konflikte bedürfen angemessener Bearbeitung, werden an dieser Stelle jedoch wegen der Fokussierung auf das Krisenmanagement als Teil der fortlaufenden personellen Begleitung und des damit verknüpften Konfliktmanagements weniger einbezogen.

Die vorliegende Broschüre richtet sich an alle Trägerorganisationen im weltwärts-Programm als die zentralen Verantwortlichen im Krisenmanagement und sie bietet hilfreiche Orientierungen, Instrumente und Empfehlungen anhand von **Leitfragen des Krisenmanagements**: Hieran können sich insbesondere die Entsendeorganisationen in ihrer Ausrichtung auf Krisenverhütung und –intervention überprüfen oder verbessern. Wir haben bewusst für Prävention und Nachsorge der Krise das Mittel der Leitfragen verwendet. Jede Situation, jeder Einsatzplatz und jede Konstellation mit Freiwilligen, Partnerorganisationen, MentorInnen ist zu verschieden, als dass es möglich wäre, für jede Krise konkrete Einzelschritte vorzugeben.

Allein bei der akuten Krisenintervention sind konkrete Handlungsschritte denkbar, die hier als Empfehlungen aufgeführt werden. Einige der genannten Empfehlungen sind unverzichtbar (z.B. eine fachlich qualifizierte reise- oder tropenmedizinische Beratung für alle Freiwillige). Andere Hinweise können im Bedarfsfall herangezogen werden und bei der Bewältigung und Nachbereitung von akuten Konflikten helfen (z.B. die Verantwortung auch für andere Betroffene wecken, die ggf. neben den deutschen Freiwilligen von Unfällen betroffen waren: Blick auf alle Unfallopfer).

Wir empfehlen den Entsendeorganisationen keineswegs, die Umstände und Bedrohungen für Freiwillige in ihren Gastländern zu dramatisieren. Wir wollen mit der Broschüre wohl Anlass geben, dass die Freiwilligen im Entsende- wie im Gastland die notwendigen Informationen erhalten, um sich umsichtig und vorausschauend zu verhalten, d.h. das **„gesunde Gespür“** für drohende Gefahren und Risiken zu wahren (Vorsicht!) und die Eigenverantwortung für **angemessene Vorsorge** (Wachsamkeit!) angesichts der je konkreten Situationsanforderungen zu erhöhen.

Schließlich möchten wir noch darauf hinweisen, dass diese Broschüre als Leitfaden für Entsendeorganisationen gedacht ist, an Hand dessen die Organisationen ein eigenes, auf sie angepasstes Verfahren zum Krisenmanagement entwickeln können. Die Broschüre eignet sich aus unserer Sicht nicht als Handreichung für Freiwillige und Partnerorganisationen.

Die MitarbeiterInnen der AG Sicherheit des Beirats, September 2011

I. Allgemeiner Teil

1. Definition: Krisensituationen

Bezogen auf das Förderprogramm „weltwärts“ sind Krisensituationen solche Situationen, die die physische und psychische Gesundheit der Freiwilligen gefährden.

Krisensituationen bzw. eine Gefährdung der Freiwilligen im o.g. Sinne können verschiedene Ursachen haben:

- **Unfälle/Schwersterkrankungen/-belastungen psychischer Art**
Hierzu gehören z.B. Schwerstverletzungen, schwere physische oder psychische Erkrankungen, schwere psychische Belastungen (Trauma, Schockerlebnisse), Bedrohung durch Pandemien (z.B. Schweinegrippe)
- **Politische Unruhen und kriegerische Auseinandersetzungen**
- **Naturkatastrophen**
z.B. Überschwemmungen, Stürme, Erdbeben
- **Kriminalität**
Opfer und Täter von Verbrechen und Kriminalität, Erfahrung mit Gewalt, Bedrohungssituationen, Übergriffen, Überfällen, Entführung und Erpressung
- **Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung**
- **Tod einer/s Freiwilligen**

2. Rolle der Akteure

- **Freiwillige (FW):**
kümmert sich aktiv um sein/ihr persönliches Wohlergehen, folgt den Anweisungen der Entsende- und Partnerorganisationen und ergreift die ihm/ihr möglichen Maßnahmen zur Reduzierung von Risiken. Sucht hierzu aktiv den Kontakt zu den von der Entsende- und Partnerorganisation benannten Ansprechpersonen.
- **Entsendeorganisation (EO):**
hält ein wirkungsvolles Krisenmanagement vor, klärt Risiken im Vorfeld der Vermittlung und unterstützt den/die Freiwillige in Krisensituationen. Im Krisenfall klärt die EO die Situation, prüft regelmäßig die Reise- und

Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amts (AA), nimmt Kontakt mit den relevanten Akteuren auf und ist mit der Nachsorge der Krise betraut. Trägt die Personalverantwortung und die Verantwortung für das eigene Freiwilligenprogramm. Behält sich das Recht vor, den/die Freiwillige nach Deutschland zurückzurufen.

- **Partnerorganisation (PO):**
Unterstützt die Freiwilligen bei der Krisenvorsorge, hilft Risiken einzuschätzen und informiert die EO, MentorInnen und andere Freiwillige. Nimmt ihre Verantwortlichkeit wahr und verpflichtet sich, im Auftrag der EO in der Krise zu handeln.
- **MentorInnen:**
In Absprache mit den Entsendeorganisationen unterstützen sie die Freiwilligen, Partnerorganisationen und Entsendeorganisationen bei der Krisenvorsorge und –nachsorge sowie in akuten Krisen.
- **Botschaft /AA:**
Unterstützung der Freiwilligen vor Ort gemäß ihren Aufgaben und Pflichten.
- **BMZ:**
Trägt die politische Verantwortung für das „weltwärts“-Programm unterstützt die Entsendeorganisationen bei der Wahrnehmung der Entsendeverantwortung.
- **Verbünde bzw. Servicestellen/weltwärts-Sekretariat:**
Unterstützung der Entsendeorganisation bei der Wahrnehmung der Entsendeverantwortung.
- **Versicherungsfirmen:**
Vertragspartner der Entsendeorganisationen / Erfüllung der Vertragspflichten.
- **Medizinische Notdienste:**
sind über die Versicherung Vertragspartner der Entsendeorganisationen und haben vertraglich definierte Rollen / Aufgaben.
- **Eltern und Angehörige:**
werden von der EO informiert und ggf. einbezogen und unterstützen – wenn möglich - die EO in deren Krisenmanagement.

3. Krisenmanagement und Prävention

3.1 Grundsätzliches

Das Krisenmanagement dient zur Unterstützung der Freiwilligen bei der Aufrechterhaltung ihrer physischen und psychischen Gesundheit. Es geht von der EO aus, die Hauptverantwortliche und Koordinationsstelle in einer Krise ist.

Das Krisenmanagement im Förderprogramm „weltwärts“ geht davon aus, dass die/der Freiwillige sich aktiv um seine/ihre physische und psychische Gesundheit kümmert und von sich aus alle ihr/ihm möglichen Vorsorgemaßnahmen zur Reduzierung von Risiken ergreift.

Die Kontaktinformationen aller relevanten Akteure (s. Beispiel-Formular in der Anlage) stellt die EO allen Beteiligten zur Verfügung.

Die folgenden Hinweise zum Krisenmanagement gehen immer von der EO aus. Es handelt sich bei den genannten Situationen um keine isolierten Krisen. Häufig gehen sie ineinander über oder beinhalten Elemente aus verschiedenen Krisensituationen.

Schließlich noch ein Hinweis: Es empfiehlt sich grundsätzlich aus Gründen der Transparenz neben der Botschaft auch das BMZ und ggf. das wwS zu informieren.

Wichtig: Die Entsendeorganisationen müssen regelmäßig die **Reise- und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amts (AA)** prüfen.

3.2 Leitfragen zur Erstellung eines auf die Entsendeorganisation zugeschnittenen Krisenmanagements

Jede Einsatzregion von Freiwilligen birgt andere Risiken und erfordert dem Kontext angemessenes Planen und Handeln. Dem möchten wir gern Rechnung tragen durch die nachfolgenden Leitfragen. Mit diesen Fragen bitten wir die Entsendeorganisationen darum, Ihre Einschätzung der Sicherheitslage im Land zu beschreiben.

Zur Beschreibung des Sicherheitsrisikos tragen drei Faktoren bei: Die Bedrohungssituation in der Einsatzregion, die Verletzlichkeit der Freiwilligen und die Handlungsmöglichkeiten der Freiwilligen und der anderen beteiligten Akteure.

$$\text{Sicherheitsrisiko} = \frac{\text{Bedrohungssituation x Verletzlichkeit}}{\text{Handlungsmöglichkeiten}}$$

(in Anlehnung an Van Brabant, 2000)

Begrifflich können die Variablen wie folgt beschrieben werden:

Bedrohungssituationen sind bedingt durch externe Faktoren, die vom Projektumfeld im Grunde nicht verändert werden können, z.B. drohende Naturkatastrophen oder ein hohes Kriminalitätsniveau.

Verletzlichkeiten sind Faktoren, die in der Person des Freiwilligen oder in seinem Projektumfeld liegen, z.B. Unerfahrenheit einer/eines Freiwilligen oder eine nicht abschließbare Wohnung der Freiwilligen.

Handlungsmöglichkeiten beinhalten individuelle Fähigkeiten oder auch Ressourcen, z.B. eine gute Vorbereitung der Freiwilligen durch ein Sicherheitstraining oder ein sicherer Ort für den Fall von Unruhen.

Während die Betrachtung der möglichen Bedrohungssituationen besonders wichtig für die Risikoanalyse ist, kann die Erkenntnis und das Bewusstsein über Verletzlichkeiten Hinweise für Handlungsmöglichkeiten geben. Die Betrachtung aller drei Variablen kann der Entsendeorganisation helfen, Sicherheitsrisiken zu minimieren und mögliche Interventionen bereits im Vorfeld zu planen.

Im Sinne der Risikoanalyse haben wir Fragen vorbereitet, die im Team oder alleine von der zuständigen Person beantwortet werden können. Wir empfehlen den Entsendeorganisationen ausgehend von der Beantwortung dieser Leitfragen ein eigenes, angepasstes Krisenmanagement zu entwickeln.

Es ist sinnvoll, die Beantwortung der Leitfragen regelmäßig zu aktualisieren. Im Falle des Eintretens einer Katastrophe oder Krise, wird eine direkte und häufigere Aktualisierung empfohlen.

a) Fragen zu den Bedrohungen

- Gibt es in der Einsatzregion eine erhöhte Bedrohung bezüglich der genannten Krisenursachen (Erkrankungen, politische Unruhen und kriegerische Auseinandersetzungen, Naturkatastrophen, Kriminalität, sexualisierte Gewalt)?
- Gibt es im Umfeld der Dienststelle oder des Wohnortes eine auffällige Rate von Einbrüchen in Privaträume und/oder Büroräume?
- Gibt es ein besonderes Krankheitsrisiko in der Einsatzregion (z.B. Malaria, Dengue, Aids)?
- Gibt es bestimmte Formen des Trickdiebstahls, Überfälle oder Raubüberfälle auf der Straße? Sind diese eher Zufallsgeschehen oder stecken organisierte Gruppen dahinter?
- Gibt es Überfälle auf Autos oder Busse bei Überlandfahrten?
- Sind Ihnen sexuelle Übergriffe oder Vergewaltigungen bekannt?
- Werden in der Einsatzregion Teile der lokalen Bevölkerung terrorisiert?
- Gibt es Aspekte die generell in der Einsatzstelle liegen oder mit der Tätigkeit des/der Freiwilligen zusammenhängen und ein Bedrohungspotential darstellen?
- Gibt es Aspekte, die eine Bedrohung darstellen und hier noch nicht erfragt wurden? Wenn ja, welche?

b) Fragen zur Verwundbarkeit oder Anfälligkeit von Freiwilligen oder Einsatzstellen

- Arbeiten die Freiwilligen allein oder gemeinsam mit anderen Freiwilligen in der Einsatzstelle?
- Wie gestaltet sich die Wohnsituation (Sicherheit des Wohnviertels, wohnen sie gemeinsam mit anderen Freiwilligen etc.)?
- Wie gestaltet sich die soziale, kommunikative und verkehrsmäßige Infrastruktur für die Freiwilligen?
- Wie wird die Erreichbarkeit notwendiger sozialer, medizinischer o.a. Einrichtungen gesichert?
- Ist die Erreichbarkeit von wichtigen Ansprechpersonen gegeben (z.B. Einsatzstellenmitarbeitende, MentorInnen, Entsendeorganisationen)?

- Gibt es einen Verhaltenskodex („Code of Conduct“) für das Verhalten der Freiwilligen im normalen Alltag sowie die Regelung der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren?
- Gibt es besondere Schutzmaßnahmen für weibliche Freiwillige?
- Wie werden Freiwillige und die Einsatzstellen im Land wahrgenommen?
- Ist eine besondere Reisetätigkeit mit der Einsatzstelle verbunden?
- Gibt es eine Begleitperson für die Freiwilligen, die auch für das Thema Sicherheit angesprochen werden können?
- Gibt es bestimmte Merkmale der Freiwilligen, die eine besondere Anforderung an die Rahmenbedingungen stellen?
- Sind am Einsatzort alle Gegebenheiten vorhanden, die die ausreisenden Freiwilligen im Hinblick auf ihre Unversehrtheit benötigen?

Anhand dieser Fragen können Sie ein spezielles Krisenmanagement für Ihre Einsatzplätze erstellen. Wichtig ist nun, dass Sie für sich klären, welche Handlungsmöglichkeiten und –notwendigkeiten sich daraus ergeben.

Folgende Leitfragen können Sie hierbei unterstützen:

c) Handlungsmöglichkeiten und Kapazitäten:

- Ergeben sich aus den Einsatzstellen besondere Anforderungen an die Auswahl der Freiwilligen?
- Ist es für die Freiwilligen geklärt, an wen sie sich in einem Notfall wenden? Steht ein Notfalltelefon (inkl. der medizinischen Notfallnummer) zur Verfügung?
- Wie wird die Erreichbarkeit der Freiwilligen untereinander gesichert?
- Wie erreichen Sie als Entsendeorganisation die Freiwilligen, die Einsatzstelle und die MentorInnen im Falle einer Krise?
- Gibt es aktualisierte Telefonlisten und stehen sie den Freiwilligen, Einsatzstellen, MentorInnen und Mitarbeitenden der Entsendeorganisation zur Verfügung? Wie ist die Aktualisierung sichergestellt?
- Wie erreichen Sie als EO die entsprechenden Institutionen oder Personen im Notfall (z.B. Krankenhaus, Botschaft, Büro von Hilfsorganisationen), ggf. in Absprache mit der PO?

- Mit wem tauschen sich die Entsendeorganisation, die MentorInnen, die Freiwilligen und die Mitarbeitenden der Einsatzstelle über die aktuelle Sicherheitslage aus? Und wie häufig?
- Gibt es für die Freiwilligen einen sicheren Ort außerhalb der Einsatzstelle und ist dieser jederzeit erreichbar?
- Wenn Sie sich die aktuellen Bedrohungen im Land betrachten, welche Handlungsmöglichkeiten sehen Sie noch, um die Sicherheit der Freiwilligen zu gewährleisten?
- Wenn Sie Ihre Antworten unter a) und b) betrachten, was empfehlen Sie zur Stärkung der Sicherheit der Freiwilligen?
- Gibt es bestimmte Bereiche, in denen die Freiwilligen sich Unterstützung von außen oder von der Entsendeorganisation wünschen würden? Wenn ja, von wem und welche Art der Unterstützung?
- Haben sich die Freiwilligen, die Entsendeorganisation, die Einsatzstellen und MentorInnen auf Krisensituationen vorbereitet und sind Ihnen die Rollen der Akteure bekannt?
- Wird das Thema „Krise“ in den Curricula der fachlich-pädagogischen Begleitung ausreichend berücksichtigt?
- Ist der Eintrag der ausgereisten Freiwilligen in die ELEFAND-Liste gesichert? (siehe Punkt 4.)

Krisen können nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden. Wichtig ist, dass die möglichen Schwierigkeiten im Vorfeld betrachtet werden, um im Krisenfall schnell die richtigen Handlungsschritte ausführen zu können.

Das persönliche Krisenmanagement der Entsendeorganisationen kann unterschiedlich ausfallen und muss die Partnerorganisation berücksichtigen und beteiligen.

Unter <http://www.weltwaerts.de/weltwaertsGehen/laender/index.html> finden Sie Kontaktdaten zu Entsendeorganisationen, die Sie zum Erfahrungsaustausch ansprechen können. Bei Fragen zum Aufbau eines Sicherheitsplans können Sie sich ebenfalls an die Mitglieder der Sicherheits-AG aus dem Beirat wenden. Auch diese werden auf der Homepage mit Kontaktdaten aufgeführt.

4. Eintrag in die ELEFAND-Liste (Elektronische Erfassung Auslandsdeutscher in den Botschaften)

Bitte beachten Sie, dass die **Eintragung der Freiwilligen in die ELEFAND-Liste** für jede Entsendung unbedingt notwendig ist! Sie ist unter den folgenden Website einzutragen: <https://service.diplo.de/elefand>.

Ein Eintrag jeder/s Freiwilligen ist Pflicht und Bestandteil des Weiterleitungsvertrages. Es ist notwendig, um den Deutschen Botschaften im Krisenfall die Möglichkeit zu geben, zu intervenieren, und ggf. Freiwillige evakuieren zu können.

Eine erste Eintragung kann schon aus Deutschland vorgenommen werden (z.B. während des Vorbereitungsseminars). Die Freiwilligen müssen dann ihre Kontaktdaten im Einsatzland nachtragen und die Anmeldung abschließen. Wenn dies nicht im Rahmen eines gemeinsamen Treffens oder einer gemeinsamen Orientierung möglich ist, empfehlen wir dringend, dass die Freiwilligen 3 Wochen nach ihrer Einreise nochmals an den Eintrag erinnert werden und gebeten werden, einen Ausdruck Ihrer Anmeldebestätigung an die Entsendeorganisation zu versenden!

Nicht-Deutsche Freiwillige können sich nicht über das elektronische Erfassungssystem eintragen, sondern müssen sich direkt bei den Botschaften der eigenen Staatsbürgerschaft melden. Es wird empfohlen, sich vor Ausreise zu erkundigen, ob es eine Vertretung der eigenen Staatsbürgerschaft vor Ort gibt, und falls nicht, welche Vertretung ansonsten zuständig ist. Des Weiteren wird empfohlen der Deutschen Botschaft vor Ort die Anwesenheit der nicht-deutschen Freiwilligen zu melden.

II. Akute Krisenintervention

In allen Krisensituationen ist es notwendig, die folgenden Schritte zu unternehmen:

- Sachverhalt klären (Was ist wem, wo passiert, wann und warum?)
- Kommunikation mit allen relevanten Akteuren sicherstellen
- Hilfsbedarf feststellen und aktivieren

Diese drei Schritte lassen sich auf alle Krisen anwenden und können generell durchgeführt werden. Diese Schritte sollen eine Hilfestellung bieten, um an alle wichtigen Akteure zu denken und zu informieren. Es ist nicht unbedingt vollständig, gibt aber eine gewisse Struktur vor, die für die EO nützlich sein kann.

Im Folgenden werden besondere Fälle, aufgeteilt in Kategorien, genauer dargestellt:

**1. Unfälle/ Schwersterkrankungen/ Schwerstbelastungen,
psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien**

	Handlungsschritte:
Sachverhalt klären	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage • Erreichbarkeit sicherstellen • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Beweissicherung (z.B. bei Unfällen): <ul style="list-style-type: none"> Identität von Beteiligten und/oder Zeugen aufnehmen Evtl. Fotos von Unfällen sichern Polizeiprotokoll einfordern
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<p>Wer muss informiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notdienst der Versicherung • Angehörige • ggf. Botschaft, oder Botschaftsarzt • ggf. BMZ bei besonders schweren Fällen (z.B. Pandemien) • bekannte Personen der oder des im Land betroffenen Freiwilligen informieren, z.B. andere Freiwillige, Gastfamilie
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<p>Sicherstellung der medizinischen Versorgung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ärztliche Versorgung, • Rücktransport falls notwendig <p>Rechtsberatung falls notwendig: Deutsche Botschaft vor Ort</p>

2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage mit dem Ziel, zu einer eigenen Einschätzung der Situation zu gelangen, unter Einbeziehung der Botschaft/AA und eigenen Netzwerken und Akteuren (z.B. andere Organisationen, THW) • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Prüfung der aktuellen Reise- u. Sicherheitshinweise des AA
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme zwischen Freiwilligen und Botschaft sicherstellen (ggf. Überprüfung/ Aktualisierung der ELEFAND-Liste) • Kontaktaufnahme mit Krisenbeauftragtem BMZ und ggf. AA • Kontaktaufnahme zur Information mit BMZ/weltwärts-Sekretariat • Kontaktaufnahme mit Angehörigen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<p>Gemeinsam mit der Partnerorganisation die Sicherheit der Freiwilligen (und der MitarbeiterInnen der PO) gewährleisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regelmäßige Kontaktaufnahme mit Freiwilligen vereinbaren • ggf. Evakuierung vorbereiten • sichere Orte suchen und zur Verfügung stellen • Ausreiseaufforderung der Botschaft Folge leisten

3. Naturkatastrophen

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage: sind Freiwillige betroffen? • Interne Dokumentation der Handlungsschritte <p>Wenn direkte Kontaktaufnahme nicht möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme mit den Angehörigen • Kontaktaufnahme mit anderen EO • Kontaktmöglichkeit über Hilfsorganisationen (z.B. THW)
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Verständigung der Botschaft vor Ort • Verständigung der Angehörigen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsam mit der Partnerorganisation die Sicherheit der Freiwilligen (und der MitarbeiterInnen der PO) gewährleisten • ggf. Ausreiseaufforderung der Botschaft Folge leisten • Interventionsmöglichkeit über Hilfsorganisationen • Wenn Verletzung einer/eines Freiwilligen, s. unter <i>1. Unfälle/ Schwerverkrankungen/ Schwerstbelastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien</i> • Sicherstellung der Betreuung der Freiwilligen und MitarbeiterInnen der PO • Zur Absicherung der Kostenübernahme Kontaktaufnahme mit weltwärts-Sekretariat

4. Kriminalität

Sach- und Vermögensschäden werden hier nicht besprochen, da es hier primär um die Sicherheit der Freiwilligen geht, nicht um deren Vermögen.

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none">• Verifizierung der Sachlage• Sicherheitsrisiko für den/die betroffenen Freiwilligen einschätzen• Interne Dokumentation der Handlungsschritte• Beweissicherung:<ul style="list-style-type: none">- Identität von Beteiligten und/oder Zeugen aufnehmen- Polizeiprotokoll einfordern
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktaufnahme mit den Angehörigen, nur in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis• Verständigung der Botschaft vor Ort• Kontaktmöglichkeit über Hilfsorganisationen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none">• medizinische Versorgung• Rechtsberatung: Verständigung der Botschaft, in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis• Ausreise, wenn notwendig

5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none">• Voraussetzung für Sachaufklärung schaffen• Vertrauensräume schaffen• KommunikationspartnerInnen zur Verfügung stellen
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	Besondere Vorsicht mit der Kommunikation in diesem Fall! Nur in Absprache mit der/dem Betroffenen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren:	<ul style="list-style-type: none">• Im Falle einer Vergewaltigung medizinische Grundversorgung schnellstmöglich sicherstellen, Postexpositionsprophylaxe (PEP)• Rechtsberatung (ggf. über Botschaft in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis)• Abwägung strafrechtlicher Verfolgung, hierbei besondere länderspezifische Umstände beachten!• psychologische Betreuung sichern, mindestens anbieten

6. Todesfall

	Handlungsschritte:
Sachklärung:	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Umstände des Todesfalls • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Beweissicherung
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme mit der Botschaft • Information des BMZ, ggf. über wwS • Sensible Kommunikation mit Angehörigen nach Absprachen mit der Botschaft • Kontaktaufnahme mit der Versicherung • Bei Anfragen Dritter (z.B. Medien) Beratung hinzuziehen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none"> • Überführung des Leichnams klären • Sicherstellung der Betreuung der Betroffenen vor Ort <ul style="list-style-type: none"> z.B. andere Freiwillige Gastfamilie MitarbeiterInnen der Partnerorganisation MentorInnen • Sich informieren über die Möglichkeiten einer Betreuung der Angehörigen

III. Nachsorge

Diese Broschüre dient zur Unterstützung der Entsendeorganisation bei der Erstellung oder Weiterentwicklung eines Krisenmanagements zur Aufrechterhaltung der physischen und psychischen Gesundheit der Freiwilligen.

Auch die Nachsorge ist ein wichtiger Bestandteil eines solchen Krisenmanagements und sollte, ausgehend von allen Betroffenen, sicherstellen, dass die Krise und all ihre direkten und indirekten Konsequenzen mitgedacht wurden. Es kann unterschieden werden zwischen den **akut Betroffenen**, also z.B. Freiwillige, weitere beteiligte Freiwillige (die z.B. Zeuge eines Überfalls waren), MentorInnen, Begleitpersonen, Partnerorganisation und Angehörige (auch Freund oder Partner), sowie den **Mitbetroffenen**, also Personen, die in einem weiteren Kreis von der Krise betroffen waren oder sind. Beide Personengruppen sollten Beachtung in der Nachsorge finden.

Im Rahmen der Nachsorge sollte insbesondere auf die folgenden drei Handlungsschritte Wert gelegt werden:

- Psychosoziale Betreuung
- Finanzielles, z.B. medizinische Notversorgung, Versicherung, wie bleiben Ansprüche gegenüber der Versicherung gewahrt
- Praktisches, Organisatorisches, Dienstleistungen, Operatives (z.B. Wohnung auflösen).

Im Folgenden geben wir Ihnen weitere Leitfragen zur Hand, mit denen Sie in der Nachbereitung einer Krise alle Handlungsschritte prüfen können. Sie können so wiederum Ihr eigenes Krisenmanagement für die Nachbereitung ausbauen.

1. Unfälle/ Schwersterkrankungen/ Schwerstbelastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? • Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure? • Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Gibt es Haftungsfragen bei allen beteiligten Akteuren? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in ein anderes Projekt oder ein anderes Land geben? • Wird der Freiwilligendienst in diesem Projekt in Zukunft fortgeführt? • Kann der Dienst nach der Krankheit (z.B.) wieder aufgenommen werden?

2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none">• Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen?• Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none">• Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none">• Sind alle Betroffenen informiert worden?• Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)?• Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in ein anderes Projekt oder ein anderes Land geben? Kann der Freiwillige zurück ins Projekt?• Führt die EO die Partnerschaft mit der PO weiter?• Gibt es Konsequenzen in Bezug auf die Bildungsarbeit, Rückkehrarbeit und Solidaritätsarbeit, die zu beachten sind?

3. Naturkatastrophen

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? • Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure? Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)? • PO, KollegInnen: ist etwas sicherzustellen? Wie können Menschen vor Ort begleitet werden? Was kann die PO zur Unterstützung der Gastfamilien tun?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in ein anderes Projekt oder ein anderes Land geben? • Wird der Freiwilligendienst in diesem Projekt in Zukunft fortgeführt? Gibt es eine Anpassung der Einsatzstelle? • Welche Konsequenzen gibt es? • Gibt es neue Anforderungen für die Arbeit? Neue Schwerpunkte?

4. Kriminalität

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es nachhaltige Traumatisierungen bei den Betroffenen? Ist eine psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen geplant? Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure? Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in ein anderes Projekt oder ein anderes Land geben? • Wird der Freiwilligendienst in diesem Projekt in Zukunft fortgeführt? Für welche Freiwillige ist das Projekt tragbar? • Unter welchen Umständen können Freiwillige wieder in das Projektumfeld zurückgehen (z.B. Bedingung, dass keine Busse mehr genommen werden dürfen)? • Haben sich Aufenthalts- und /oder Arbeitsbedingungen verändert? • Welche Vorsorgemaßnahmen sind für neue Freiwillige zu treffen?

5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Achtung: Besondere Vorsicht mit der Kommunikation in diesem Fall! Nur in Absprache mit der/dem Betroffenen. • Ist eine psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen geplant? Ist psychosoziale Nachbetreuung im Partnerland vorhanden? Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu TherapeutInnen)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure? Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? Gibt es Haftungsfragen bei allen beteiligten Akteuren? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in ein anderes Projekt oder ein anderes Land geben? • Wird der Freiwilligendienst in diesem Projekt in Zukunft fortgeführt? • Welche Konsequenzen ziehen wir daraus (z. B. Abbruch)? • Welche fachlich geschulten Begleiter brauche ich zusätzlich?

6. Todesfall

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none">• Sind alle Betroffenen informiert worden?• Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? - Seelsorgerische Begleitung der Betroffenen vor Ort, und in Deutschland sicherstellen• Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteure? Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none">• Sind alle Handlungsschritte rechtlich abgesichert?• Abwicklungsfragen mit der Versicherung klären• Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt?• Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet?• Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none">• Wird der Freiwilligendienst in diesem Projekt in Zukunft fortgeführt?• Wenn ja, was muss in der Vorbereitung für künftige Freiwillige besonders beachtet werden?

Volunteer Contact Details

A form of this type must be completed for each participant, for use by the sending partner and the host partner. It is important to have the relevant details of a volunteer compiled in one sheet. We advise to use the standard form provided below. Please make sure that you sent a copy of this sheet to the partner organisation and/or the hosting organisation of the volunteer.

Volunteer	
Name:	Address in Host Country:
Address in Home Country	
Telephone: Email:	Telephone: Email:

Partner Organization	Mentor of the Partner organization:
Contact Person:	Name:
Address:	Address:
Telephone: Mobile: Email: <u>Emergency number:</u>	Telephone: Mobile: Email:

Sending Organization	German Embassy
Contact Person:	Contact Person:
Address:	Address:
Telephone: Email: <u>Emergency number:</u>	Telephone Email:

Insurance Contact	Relative to contact in Emergency:
Contact Person:	Name:
Address:	Address:
Telephone: Email:	Telephone: Email:
Insurance number: <u>Emergency number:</u>	

Fiche de coordonnées des volontaires

Un tel formulaire doit être rempli par tous les participants pour informer l'organisme d'envoi et l'organisation partenaire. Il est important d'avoir toutes les coordonnées importantes sur un seul formulaire. Nous conseillons d'utiliser le formulaire standard fourni ci-dessous. Veuillez faire parvenir une copie de cette fiche à l'organisme d'accueil des volontaires.

Volontaire	
Nom :	Adresse dans le pays d'accueil :
Adresse en Allemagne :	
Téléphone : e-mail :	e-mail : Téléphone :

Organisme partenaire	Tuteur / tutrice dans l'organisme partenaire
Contact :	Nom :
Adresse :	Adresse :
Téléphone : Portable : e-mail : <u>Numéro en cas d'urgence :</u>	Téléphone : Portable : e-mail :

Organisme d'envoi	Ambassade d'Allemagne
Contact :	Contact :
Adresse :	Adresse :
Téléphone : e-mail : <u>Numéro en cas d'urgence :</u>	Téléphone : e-mail :

Assurance	Famille en Allemagne :
Contact :	Nom :
Adresse :	Adresse :
Téléphone : e-mail :	Téléphone : e-mail :
Numéro d'assuré : <u>Numéro en cas d'urgence :</u>	

Hoja de contactos: Voluntarios

Para el conocimiento de la organización de envío y la organización contraparte, tal formulario deberá ser llenado por todas las y todos los participantes.

Es importante tener la información pertinente de cada uno y una de los voluntarios recogidos en una hoja. Recomendamos utilizar este formulario estándar. Por favor, asegúrese de que las organizaciones contrapartes reciben una copia de esta hoja.

Voluntaria/voluntario	
Nombre:	Dirección en el país de acogida:
Dirección en Alemania:	
Teléfono: Correo electrónico:	Correo electrónico: Teléfono:

Organización de contraparte	Mentora/mentor en la organización contraparte
Persona de contacto:	Nombre:
Dirección:	Dirección:
Teléfono: Celular: Correo electrónico: <u>Teléfono para casos de emergencia:</u>	Teléfono: Celular: Correo electrónico:

Organización de envío	Embajada alemana
Persona de contacto:	Persona de contacto:
Dirección:	Dirección:
Teléfono: Correo electrónico: <u>Teléfono para casos de emergencia:</u>	Teléfono: Correo electrónico:

Seguro	Familiares en Alemania:
Persona de contacto:	Nombre:
Dirección:	Dirección:
Teléfono: Correo electrónico:	Teléfono: Correo electrónico:
Número del asegurado: <u>Teléfono para casos de emergencia:</u>	

Detalhes para contato com o voluntário

Um formulário como este deve ser preenchido para cada participante, o qual será usado tanto pela organização que envia o voluntário como a que o recebe.

É muito importante colher todos os dados relevantes de um voluntário em um formulário único. Nós recomendamos o uso do formulário padrão incluído abaixo. Por favor, certifique-se de que uma cópia deste formulário seja enviada para a organização em parceria para o envio e/ou a organização que receberá o voluntário.

Voluntário/a	
Nome:	Endereço no país visitado:
Endereço na Alemanha:	
Telefone: Email:	Email: Telefone:

Organização de recepção	Mentor/a da organização de recepção
Pessoa responsável:	Nome:
Endereço:	Endereço:
Telefone: Celular/telemóvel: Email: <u>Telefone em caso de emergência:</u>	Telefone: Celular/telemóvel: Email:

Organização de envio	Embaixada alemã
Pessoa responsável:	Pessoa responsável:
Endereço:	Endereço:
Telefone: Email: <u>Telefone em caso de emergência:</u>	Telefone: Email:

Seguro	Parente a ser contactado em caso de emergência
Pessoa responsável:	Nome:
Endereço:	Endereço:
Telefone: Email:	Telefone: Email:
Número do seguro: <u>Telefone em caso de emergência:</u>	

Impressum:

Herausgeber: weltwärts-Sekretariat in der GIZ

Verantwortlich: Karin Schüler

Endredaktion: Arbeitsgruppe aus dem Beirat des weltwärts-Förderprogramms:

Lisa Böttcher, weltwärts-Sekretariat

Jürgen Deile, Evangelischer Entwicklungsdienst

Hermann-Josef Platzbecker, fid-Service- und Beratungsstelle (AGEH)

Bernd Ruf, Freunde der Erziehungskunst Rudolf Steiners e.V.

Miriam Schwarz, weltwärts-Sekretariat

Jan Wenzel, Stiftung Nord-Süd-Brücken e.V.

Titelfoto: fotolia.de

Stand: Dezember 2011

Finanziert von:

Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung

Postfach 12 03 22

53045 Bonn

