

Gesund im Ehrenamt: Psychische Anforderungen in der ehrenamtlichen Hilfe für Geflüchtete erfolgreich meistern

1 Einleitung

Die Versorgung geflüchteter Menschen in Deutschland liegt Ihnen am Herzen. Daher unterstützen Sie die Einrichtungen oder Organisationen (z. B. Kommune, Verein im Auftrage einer Kommune, Wohlfahrtsverband, Kirche), die auf diesem Gebiet aktiv sind oder werden selbstorganisiert aktiv. Damit leisten Sie einen wesentlichen Beitrag dafür, dass Asylsuchende in Deutschland menschenwürdig empfangen und versorgt werden. Dieser Einsatz schafft sicher viel Freude und Zufriedenheit, bringt Sie aber vielleicht auch manchmal an die Grenzen Ihrer Belastbarkeit. Dazu können auch schwierige psychische Anforderungen der Tätigkeit beitragen.

Ihre gesetzliche Unfallversicherung möchte Sie mit diesem Informationsblatt dabei unterstützen, mit den psychischen Herausforderungen des Einsatzes erfolgreich umzugehen und dadurch Ihr Wohlbefinden und Ihre Gesundheit zu erhalten.

Im Informationsblatt finden Sie außerdem Hinweise dazu, welche Verantwortung den Trägerorganisationen und Einrichtungen bei der Vermeidung von psychischer Überlastung zukommt. Dabei ist vor allem die Gestaltung der Tätigkeiten von entscheidender Bedeutung.

Das Infoblatt richtet sich vor allem an ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die für Kommunen oder Trägerorganisationen tätig werden und damit während ihrer Tätigkeit bei der gesetzlichen Unfallversicherung versichert sind. Andere Zielgruppen (selbstorganisierte ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, hauptamtliche Beschäftigte bei Kommunen oder Trägern) können die Schrift ebenfalls nutzen. Für diese sind aber nicht alle Hinweise zutreffend.

2 Psychische Anforderungen in der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe

Die folgenden psychischen Anforderungen können ehrenamtliche Flüchtlingshelfer vor Probleme stellen:

- Unrealistische Erwartungen an die ehrenamtliche Tätigkeit
- Vielfältige, mitunter schwer lösbare Aufgaben
- Traumatisierung bei geflüchteten Menschen
- Ablehnung durch geflüchtete Menschen oder Mitbürgerinnen und Mitbürger
- Drohungen oder aggressive Handlungen von geflüchteten Menschen oder Mitbürgerinnen und Mitbürgern

Diese psychischen Anforderungen können zu körperlicher, wie auch mentaler und emotionaler Überlastung und Stress führen. Gerade wenn Sie auch neben Ihrer ehrenamtlichen Arbeit im Alltag anderen Verpflichtungen mit hohem Engagement nachkommen (Beruf, Familie etc.) besteht ein Risiko für Überlastung.

Die folgenden Reaktionen können Anzeichen für Überlastung sein:

- Sie fühlen sich ständig gehetzt, unter Druck und kommen nicht mehr zur Ruhe.
- Sie können gedanklich nicht von den Ereignissen bei Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit abschalten.
- Sie leiden auch nach den Einsätzen unter starker innerer Unruhe und ständiger Anspannung.
- Sie sind reizbar selbst bei geringen Anlässen.
- Sie fühlen sich auch nach dem Schlaf oder nach freien Tagen müde und ausgelaugt.
- Sie fühlen sich gegenüber den Herausforderungen der ehrenamtlichen Tätigkeit ohnmächtig.
- Sie haben Angst vor dem nächsten Einsatz.

Um solche Reaktionen möglichst gar nicht erst entstehen zu lassen, finden Sie nachfolgend Tipps und weiterführende Hinweise, wie Sie die oben genannten psychischen Anforderungen erfolgreich bewältigen können und wie sie Ihre Trägerorganisation oder Einrichtung dabei unterstützen sollte.

3 Ansätze zur Vermeidung von Überlastung

3.1 Realistische Erwartungen an die ehrenamtliche Tätigkeit

Wenn großes Engagement nicht zu den gewünschten Erfolgen führt, kann das frustrierend sein. Das kann Ihnen bei jeder ehrenamtlichen Tätigkeit passieren – auch beim Einsatz für geflüchtete Menschen. So kann zum Beispiel die Integration einzelner Flüchtlinge nicht erfolgreich sein, beantragte Leistungen können abgelehnt werden, Flüchtlinge in andere Regionen oder Länder verwiesen oder Asylanträge abgelehnt werden. Dadurch entstehen bei Ihnen vielleicht auch häufig starke Gefühle wie Mitleid, Schuldgefühle, Frustration angesichts der eigenen Machtlosigkeit oder Wut. Es ist deshalb sehr wichtig, dass Sie in die Tätigkeit mit realistischen Erwartungen einsteigen und solche Gefühle nicht in sich „hineinfressen“.

Folgende Hinweise können dafür hilfreich sein:

- Überlegen Sie möglichst schon zu Beginn Ihres Engagements, warum Sie Flüchtlinge unterstützen möchten. Schreiben Sie diese Gründe am besten auf.
- Gleichen Sie diese Erwartungen in Gesprächen mit Ihren Ansprechpersonen bei der Trägerorganisation bzw. der Einrichtung oder auch mit anderen ehren- oder hauptamtlichen Helferinnen und Helfern ab.
- Versuchen Sie bei allen organisatorischen Schwierigkeiten auch immer wieder die Erfolge zu sehen, die Sie durch Ihren Einsatz erzielen.
- Machen Sie sich immer wieder klar, dass jede Hilfe ein wichtiger Beitrag ist, auch wenn er manchmal wie ein Tropfen auf einen heißen Stein erscheint.
- Reden Sie mit haupt- oder anderen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern oder vertrauten Personen, wenn Sie sich ohnmächtig gegenüber den Herausforderungen des Einsatzes fühlen. Häufig können Ihnen andere Menschen dabei helfen, die Perspektive zu wechseln und wieder den Sinn in Ihrem Einsatz zu sehen.

3.2 Umgang mit vielfältigen, mitunter schwer lösbaren Aufgaben

Bei der ehrenamtlichen Hilfeleistung werden Sie teilweise in sehr kurzer Zeit mit einer Vielzahl verschiedener Aufgaben konfrontiert. Einige davon sind für Sie vielleicht nur mit sehr großem persönlichem Einsatz zu bewältigen. Vielleicht investieren Sie deshalb soviel Zeit und Kraft in Ihren Einsatz, dass sich Beruf, Familie und private Interessen nur noch schwer vereinbaren lassen bzw. Konflikte entstehen. Hinzu kommt unter Umständen, dass Ihre persönliche Umgebung mit Unverständnis auf Ihr Engagement in der Flüchtlingshilfe reagiert.

Wie können Sie mit den Anforderungen so umgehen, dass Sie sich nicht selbst überlasten?

Und was dürfen Sie von Ihrer Trägerorganisation erwarten?

Den Arbeitsauftrag klären ...

- Alle Aufgaben sollten klar und eindeutig zwischen Ihnen und der Trägerorganisation bzw. der Einrichtung abgesprochen sein. Bei Unklarheiten sollten Sie sofort nachhaken.
- Handelt es sich um komplexere Arbeitsaufträge oder Projekte sollten wesentliche Punkte möglichst schriftlich festgehalten werden. Das betrifft vor allem Beginn und Ende der Tätigkeit bzw. des Projekts, die notwendige Zeit, die investiert werden muss, Zuständig- und Verantwortlichkeiten und die finanziellen Rahmenbedingungen.
- Ergeben sich Fragen oder Probleme bezüglich der Zuständigkeiten oder der Aufgabenverteilung sollten Ihre Ansprechpersonen bei der Organisation oder der Einrichtung möglichst umgehend angesprochen werden.

Unterstützung für die Helferinnen und Helfer beim Träger einfordern...

- Regen Sie bei Ihren Ansprechpartnern bei der Organisation oder der Einrichtung an, dass regelmäßige Treffen der helfenden Personen organisiert werden, bei denen Sie sich gezielt über Erfahrungen und Erlebnisse bei Ihrem Einsatz austauschen können.
- Regen Sie an, dass die Einrichtung, Kommune oder der Träger den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern die Teilnahme an Schulungen zum Umgang mit Stress oder konkret mit psychischen Belastungen in der Flüchtlingshilfe und auch interkulturellen Unterschieden ermöglicht oder selbst Schulungen organisiert. Auch Schulungen zu fachlichen Aspekten der Tätigkeit und zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz helfen Überlastung zu vermeiden.
- Empfehlen Sie Ihren Ansprechpersonen bei der Organisation oder der Einrichtung, dass Materialien zur Verfügung gestellt werden, die die Verständigung vereinfachen bzw. überhaupt ermöglichen (Basisinformationen zur Unterkunft bzw. wichtigen Anlaufstellen in den relevantesten Sprachen, Piktogramme, aber auch Dolmetscherinnen und Dolmetscher für die direkte Verständigung (siehe auch unter „weiterführende Hinweise“)).
- Fragen Sie nach, ob für die ehrenamtlichen Tätigkeiten eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt wurde (siehe Infokasten).

Träger bzw. Einrichtung in der Pflicht:

Die Gefährdungsbeurteilung hilft ehrenamtliche Tätigkeit besser zu machen

Die Organisation bzw. Einrichtung, für die Sie tätig sind, muss für alle ehrenamtlichen Tätigkeiten eine Gefährdungsbeurteilung erstellen. In der Gefährdungsbeurteilung wird erfasst, welche Risiken sich aus den Tätigkeiten für Gesundheit und Sicherheit ergeben können (psychische Belastungen zählen auch dazu) und welche Gegenmaßnahmen ergriffen wurden. Das mag im ersten Moment bürokratisch klingen, tatsächlich hilft die Gefährdungsbeurteilung Ihnen aber dabei, Ihre Aufgaben besser erledigen zu können. Unfallrisiken beispielsweise werden zwar häufig bemerkt, aber ob alle davon erfahren, hängt mitunter davon ab, dass es zufällig im Gespräch erwähnt wird. In solchen Fällen hilft die Gefährdungsbeurteilung daran zu denken, dass solche Gefahren in Unterweisungen angesprochen oder Warnschilder aufgehängt werden. Denken Sie daran: Jede helfende Hand, die ausfällt, bedeutet eine zusätzliche Belastung für alle anderen. Ein weiteres Beispiel: Über psychische Belastungen zu sprechen, hilft dabei, zum Beispiel Schwachstellen in der Kommunikation aufzudecken. Häufig kann bereits eine einfache Maßnahme eine bedeutende Erleichterung für alle bringen. Die Gefährdungsbeurteilung hilft dabei, dies systematisch zu erfassen und umzusetzen.

Fragen Sie bei der Leitung der Einrichtung oder Ihren Ansprechpartnern bei der Organisation, was in der Gefährdungsbeurteilung steht. Regen Sie Ergänzungen an, falls Risikofaktoren nicht erfasst sind oder die Maßnahmen nicht ausreichen.

Sich selbst organisieren...

- Versuchen Sie, auch wenn viele verschiedene Tätigkeiten anfallen, Aufgaben nacheinander abzuarbeiten und nicht ständig hin- und herzuwechseln.
- Setzen Sie bei der Bearbeitung von Aufgaben immer wieder Prioritäten und halten Sie sich so weit wie möglich an diese Reihenfolge.
- Geben Sie anderen klar zu verstehen, wenn Sie gerade keine Zeit haben auf ihre Anfragen einzugehen.
- Geben Sie anderen ehren- oder auch hauptamtlichen Helferinnen und Helfern oder Ihrer Ansprechperson bei der Organisation oder der Einrichtung eindeutige Signale, wenn Sie bei Aufgaben nicht weiterkommen oder gefühlsmäßig mit einer Situation überfordert sind. Klären Sie Fragen der besseren Organisation von Aufgaben.
- Lehnen Sie Aufgaben ab, wenn Sie das Gefühl haben, dass es Ihnen zu viele werden oder Sie ihnen inhaltlich nicht gewachsen sind.

Zeit für Erholung einplanen...

- Machen Sie während der Einsätze regelmäßig kurze Pausen (z. B. 10 Minuten alle 2 Stunden), suchen Sie dabei möglichst einen Ort auf, an dem Sie gedanklich einmal abschalten können (z. B. Wiese, Hof, Pausenraum, wenn vorhanden).
- Achten Sie darauf, dass Sie neben Ehrenamt und evtl. beruflicher Tätigkeit noch Freizeit haben. Nehmen Sie sich bewusst freie Zeit, in der Sie Hobbys und Kontakte pflegen und Sport treiben.
- Setzen Sie sich am besten von vorn herein einen festen Zeitrahmen für Ihr Engagement und versuchen Sie, nicht darüber hinauszugehen.
- Probieren Sie Entspannungsübungen aus (für konkrete Tipps siehe „Weiterführende Hinweise“).

Hilfe in Anspruch nehmen

- Leiden Sie bereits über längere Zeit unter Überlastungssymptomen (siehe S.1), nehmen Sie ärztliche Hilfe in Anspruch und sprechen Sie mit Ihren Ansprechpersonen bei der Organisation oder der Einrichtung.

Bedenken Sie generell, dass es niemandem nützt, wenn Sie sich selbst überlasten. Sie selber können am besten abschätzen, wann Sie Ihre Grenzen erreichen! Werden Sie besonders aufmerksam für sich, wenn Sie mehrfach von Familienmitgliedern, Freunden, Bekannten oder anderen Ehrenamtlichen auf Überlastung angesprochen werden.

Weiterführende Hinweise

Umgang mit Anforderungen im Ehrenamt:

- DGUV Information 211-037 „Schutz der Gesundheit bei Mehrfachbelastungen durch Beruf, Ehrenamt und Familie“: http://publikationen.dguv.de/dguv/udt_dguv_main.aspx?FDOCUID=26184
- Das Land Hessen hat einen Wegweiser für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in der Flüchtlingshilfe erstellt: www.fluechtlingshilfe-htk.de/uploads/infos/89.pdf
- Das Land Baden-Württemberg bietet auf der Internetseite www.fluechtlingshilfe-bw.de vielfältige Informationen und ein Handbuch für die ehrenamtliche Hilfe für geflüchtete Menschen.
- Die Menschenrechtsorganisation Pro Asyl sowie das Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement stellen Übersichten über mehrsprachige Informationsangebote für geflüchtete Menschen zur Verfügung:
 - www.proasyl.de/de/service/beratung/angebote-fuer-fluechtlinge
 - www.b-b-e.de/themen/migration-teilhabe1/engagement-fluechtlinge
- Viele Informationen geben auch die Wohlfahrtsverbände der Religionsgemeinschaften in den einzelnen Bundesländern und Kommunen heraus (z. B.):
 - www.diakonie-wuerttemberg.de/fileadmin/Medien/Pdf/Fluechtlingebegleitenneu.pdf
 - http://caritas.erzbistum-koeln.de/export/sites/caritas/koeln-cv/.content/galleries/downloads/Ratgeber_Ehrenamt_Fluechtlinge.pdf

Umgang mit hohen Anforderungen und Stress allgemein:

- Im Internet finden Sie verschiedene Broschüren zur Vermeidung von psychischer Überlastung bzw. Stress (Begriffe für Suchmaschinenuche z. B.: „Stress vermeiden Broschüre“) sowie auch Hilfen zur Entspannung.
 - BGW-Broschüre „Diagnose Stress“: www.bgw-online.de
 - VBG Stress Check: www.cconsult.info/selbsttest/stress-check.html
 - DGUV Information 206-006 „Arbeiten: entspannt, gemeinsam, besser“:
http://publikationen.dguv.de/dguv/udt_dguv_main.aspx?FDOCUID=24942
- Eine VBG-Broschüre vermittelt Tipps zur Kurzentspannung:
http://cconsult.info/fileadmin/Media/PDF/Broschueren/CConsult_RELAX_AND_WORK.pdf
- Weiterbildungsangebote verschiedener Anbieter in Ihrer Region finden Sie im Internet z. B. unter Stichwörtern wie „Hilfe für Helfer/Flüchtlingshelfer“ oder auch „Psychohygiene für Flüchtlingshelfer“.

Verständigung (Piktogramme):

Verschiedene Anbieter halten Sammlungen von Piktogrammen für eine Vielzahl von Alltagssituationen (z. B. Arztbesuch, Einkauf, Regeln für das Zusammenleben) bereit. Suchen Sie nach Angeboten über eine Suchmaschine im Internet (Internet-Suchbegriffe: „Icons Flüchtlinge“, „Icons Refugees“)

3.3 Umgang mit traumatisierten Geflüchteten

Viele Menschen, die aus Kriegs- und Krisengebieten geflüchtet sind, leiden psychisch unter den Erlebnissen im Heimatland und während der Flucht. Einige von ihnen sind psychisch traumatisiert. Hinweise auf eine schwere psychische Traumatisierung lassen sich häufig im Verhalten der Betroffenen erkennen. Nachfolgend finden Sie wesentliche Anzeichen für eine akute, schwere Traumatisierung.

Wiedererleben der Ereignisse

- sich unwillkürlich aufdrängende Erinnerungen
- wiederkehrende, belastende Träume
- Flashbacks – die Betroffenen befinden sich gedanklich plötzlich wieder in der Situation und reagieren genauso
- starke Reaktion auf bestimmte Hinweisreize (z. B. Griff am Arm, Sirenen, Knall)

Vermeidungsverhalten

- Erinnerung, Gedanken und Gefühle an Situationen werden vermieden sowie Dinge in der Umwelt, die an die Situationen erinnern
- Betroffene verlassen nicht mehr ihr Bett oder einen Raum, den Sie als sicher empfinden
- Kontakte zu Menschen werden vermieden

Veränderungen im Denken und Fühlen

- Erinnerung an Ereignisse fehlt oder ist verzerrt
- negative, angstgefüllte Überzeugungen (z. B. „Ich kann niemandem trauen.“)
- beständig negative Emotionen wie Angst, Entsetzen, Wut, Schuld oder auch Entfremdung
- niedergeschlagene Stimmung, Passivität, Unfähigkeit positive Gefühle zu empfinden

Erhöhtes Erregungsniveau

- permanente starke psychische und auch muskuläre Anspannung
- übermäßige Wachsamkeit
- Reizbarkeit bis hin zu aggressivem Verhalten
- Konzentrationsprobleme
- Schlafstörungen

Was können Sie tun?

Umgang mit Betroffenen in einer akuten psychischen Krise

- Verhalten Sie sich gegenüber Betroffenen ruhig.
- Zeigen Sie Akzeptanz und Verständnis für die Reaktionen der Betroffenen
- Versuchen Sie, wenn möglich, zu beruhigen und zu trösten.
- Was können Sie sagen oder tun?
 - z. B.: „Hier sind Sie in Sicherheit.“
 - die Betroffene/den Betroffenen zu einem sicheren Rückzugsort (eigenes Zimmer, Sanitätszimmer etc.) bringen
 - bei Verständigungsproblemen so gut wie möglich verbal und nonverbal beruhigen (z. B. langsame Bewegungen, beruhigende Ansprache (Formulierungen wie „alles ok“, „all right“, „no problem“ bzw. „kein Problem“), je nach Person und Kulturkreis kann auch Körperkontakt Beruhigung und Sicherheit vermitteln (Hand auf Schulter oder Arm legen)).
- Versuchen Sie, soweit möglich, langsam klare Anweisungen zu geben („Kommen Sie, wir gehen nach draußen / an einen ruhigen Ort etc.“).
- Wenn eine Person wegen eines Flashbacks akut verwirrt oder desorientiert ist, versuchen Sie sie in die Wirklichkeit zurückzuführen. Erinnern Sie sie daran, wer sie ist. Sprechen Sie sie namentlich an und sagen Sie ihr zum Beispiel, wie spät es ist und wo Sie beide sich befinden.
- Unterstützen Sie Betroffene dabei einen „normalen“ Tagesablauf aufzunehmen, soweit das möglich ist.
- Geben Sie aktiv Hinweise auf angenehme Aktivitäten (z. B. Sport oder kreative Angebote in der Umgebung).

Umgang mit Betroffenen generell

- Versuchen Sie nicht, selbst mit Betroffenen die traumatische Situation aufzuarbeiten. Dafür ist eine therapeutische Ausbildung erforderlich.
- Wenn Betroffene von selbst über Erlebnisse berichten, unterbrechen Sie, wenn Sie das Gefühl haben, dass die Schilderungen bei Ihnen selbst starke Angst oder andere negative Gefühle auslösen.
- Was können Sie sagen?
- z. B.: „Es tut mir leid, ich habe das Gefühl, dass ich Ihnen besser helfen kann, wenn Sie mir das nicht erzählen.“
- Verweisen Sie betroffene Personen an Ihre Ansprechpersonen bei der Organisation oder der Einrichtung. Diese sollten die Betroffenen dann an eine/n Arzt/ eine Ärztin, psychosozialen Beratungsdienst oder ein Psychosoziales Zentrum für geflüchtete Menschen und Folteropfer verweisen (siehe dazu auch „weiterführende Hinweise“).
- Regen Sie an, dass eine Übersicht zu Ansprechpersonen in körperlichen wie auch psychischen Krisensituationen in verschiedenen Sprachen zu Verfügung steht bzw. aushängt.
- Sind Sie selbstorganisiert tätig, verweisen Sie Betroffene am besten an eine/n zuständige/n Arzt/Ärztin.

Symptome bei Ihnen selbst

Wenn Sie bei sich selbst Symptome einer Traumatisierung durch die Erlebnisse im Einsatz oder die Schilderungen von Flüchtlingen feststellen, nehmen Sie ärztliche Hilfe in Anspruch und sprechen Sie mit Ihren Ansprechpartnern bei der Organisation bzw. der Einrichtung. Viele Organisationen haben ausgebildete kollegiale Ansprechpartner für die Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) der Einsatzkräfte, die Sie aufsuchen können.

Weitere Hinweise

- Die Bundespsychotherapeutenkammer gibt in einer Info-Broschüre Hinweise zum Umgang mit traumatisierten Geflüchteten und auch spezifisch mit Flüchtlingskindern. www.bptk.de
- Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe gibt das Infoblatt „Empfehlungen für den Umgang mit belastenden Ereignissen, Information für Betroffene und Angehörige“ heraus. www.bbk.bund.de
- In vielen Städten gibt es Psychosoziale Zentren für geflüchtete Menschen und Folteropfer. Eine Übersicht finden Sie unter: www.baff-zentren.org
- Beim Zentrum für Trauma- und Konfliktmanagement (ZTK) kann die [Broschüre „Flüchtlingskinder und jugendliche Flüchtlinge – In Schulen, Kindergärten und Freizeiteinrichtungen“](http://www.ztk-koeln.de) abgerufen werden. www.ztk-koeln.de
- Die Koordinierungsstelle „Ehrenamtliche Aktivitäten im Flüchtlingsbereich in Rheinland-Pfalz“ stellt Informationen unter www.aktiv-fuer-fluechtlinge-rlp.de/ehrenamt zur Verfügung.
- Der Landesverband Soziokultur Sachsen e.V. stellt Informationen zum Umgang von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern mit traumatisierten Menschen zur Verfügung. www.soziokultur-sachsen.de/fluechtlingsarbeit/traumatisierung

3.4 Umgang mit Ablehnung

Geflüchtete Menschen müssen meist schlimme Erlebnisse verarbeiten und wissen nicht, wie ihre Zukunft aussehen wird. Ihre soziale Situation ist meist schwierig und es gibt oft wenige Möglichkeiten, sich von Problemen und Sorgen abzulenken. Das Warten auf die Bearbeitung von Anträgen und der Umgang mit negativen Bescheiden sind für die Betroffenen mitunter sehr frustrierend. Diese Belastungsfaktoren können zu ablehnendem Verhalten auch gegenüber Ihnen als Helferin oder Helfer führen. Ablehnung oder distanziertes Verhalten können außerdem kulturelle Gründe haben, vor allem Traditionen im Umgang von Mann und Frau oder auch alten und jungen Menschen miteinander.

Wie können Sie mit ablehnenden Reaktionen umgehen?

Ablehnung durch geflüchtete Menschen

- Machen Sie sich klar, dass die Situation im Asylverfahren und auch danach für die Betroffenen häufig schwierig ist und Sie unter Umständen als Teil des Systems betrachtet werden.
- Die Probleme geflüchteter Menschen sind vielfältig und Sie können nicht alle zufriedenstellend lösen. Daraus können auch Ablehnung oder Unmut Ihnen gegenüber entstehen. Auch das richtet sich nicht gegen Sie persönlich sondern gegen die Situation.
- Fassen Sie es nicht als Ablehnung auf, wenn die Menschen, um die Sie sich kümmern, keine Dankbarkeit für Ihr Engagement zeigen. Das kann ebenfalls durch die Situation bedingt sein. Außerdem zeigt nicht jeder Mensch seine Dankbarkeit auf die gleiche Weise. Wenn Sie unsicher sind, ob Ihre Unterstützung hilfreich ist, fragen Sie einfach ganz offen nach.
- Informieren Sie sich über kulturelle Hintergründe. Viele Missverständnisse und Konflikte sind auch dadurch bedingt. Bereits Gesten können in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Bedeutungen haben. Auch das Geschlechterverhältnis spielt eine wichtige Rolle. In einigen Ländern weist die Rechts- und Gesellschaftsordnung Frauen und Männern unterschiedliche Rollen und Rechte zu. Daher kann es z. B. schwierig sein, als Frau bei Männern aus bestimmten Regionen Gehör zu finden. Dies ist für Menschen, die neu in Deutschland sind, ein längerfristiger Lernprozess, den Sie in den meisten Fällen nicht alleine anstoßen und begleiten können.

- Besprechen Sie Situationen, die für Sie schwierig sind und in denen Sie sich persönlich angegriffen fühlen, direkt mit den Betroffenen oder mit anderen ehren- oder auch hauptamtlichen Helferinnen und Helfern. Fragen Sie auch bei Ihrer Trägerorganisation bzw. der Einrichtung nach Beratungsmöglichkeiten.

Leider begegnen viele ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die sich für geflüchtete Menschen engagieren auch im Freundes- und Kollegenkreis, in der Familie oder bei Mitbürgerinnen und Mitbürgern Unverständnis und Ablehnung.

Unverständnis und Anfeindungen von Bekannten und Mitbürgern

- Akzeptieren Sie, dass nicht alle Ihr Engagement zu schätzen wissen.
- Überlegen Sie ganz bewusst, warum Ihnen die Unterstützung von geflüchteten Menschen wichtig ist. Zwei oder drei dieser Gründe können Sie sich für Diskussionen zurechtlegen. Fordern Sie von Ihrem Gegenüber Akzeptanz (nicht unbedingt Verständnis) für diese persönlichen Gründe ein.
- Sie müssen sich für Ihr Engagement vor niemandem rechtfertigen! Brechen Sie eine Diskussion ab, wenn Ihr Gegenüber Ihren Standpunkt nicht akzeptieren will. Sagen Sie zum Beispiel „Ich denke, es hat keinen Sinn, dass wir weiter diskutieren. Wir haben da einfach unterschiedliche Standpunkte.“

Weitere Hinweise

Interkulturelle Kompetenzen:

Viele Kommunen und Trägerorganisationen bieten Fortbildungen für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer zu interkultureller Kompetenz oder Kommunikation an. Angebote finden Sie am besten über Suchmaschinen im Internet. Fragen Sie dazu auch bei der Organisation oder der Einrichtung nach.

3.5 Umgang mit Drohungen und aggressiven Handlungen

Vor allem in Sammelunterkünften können Enge und mangelnde Privatsphäre, die unsichere zukünftige Situation, aber auch kulturelle Differenzen mitunter zu Drohungen oder gar gewalttätigen Auseinandersetzungen unter den Bewohnerinnen und Bewohnern führen. Frustration über Entscheidungen von Behörden bedingen in seltenen Fällen auch Drohungen oder Angriffe gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Behörden. Als ehrenamtliche Helferin oder Helfer werden Sie möglicherweise Zeuge und müssen handeln.

Mindestens ebenso bedeutsam sind leider auch Drohungen und Gewalthandlungen von Mitbürgerinnen und Mitbürgern gegenüber geflüchteten Menschen oder auch gegenüber Ihnen als Helferin oder Helfer.

Was können Sie tun, wenn Sie Zeuge oder gar Opfer von Drohungen oder Gewalt werden?

Deeskalieren und Hilfe holen

- Versuchen Sie in verbale oder körperliche Auseinandersetzungen nicht allein einzugreifen, sondern alarmieren Sie andere ehren- oder hauptamtliche Helferinnen und Helfer, Umstehende, in Einrichtungen den Wachschutz bzw. vor allem bei Gewalttaten die Polizei.
- Greifen Sie den oder die Personen, von denen die Gewalt ausgeht, nicht verbal oder körperlich an und halten Sie Abstand.
- Werden Sie Zeugin oder Zeuge von Gewalt, verlassen Sie möglichst sofort mit dem Opfer den Ort des Geschehens.
- Werden Sie selbst verbal angegriffen oder wird Ihnen selbst Gewalt angedroht, machen Sie deutlich, dass Sie das nicht tolerieren und Sie sich nicht provozieren lassen. Verlassen Sie nach Möglichkeit sofort den Ort des Geschehens und informieren Sie die Polizei oder ggf. den Wachschutz.
- Je nach Situation können Sie die Täter auch darauf hinweisen, dass Sie den Angriff der Polizei melden werden.
- Versuchen Sie sich das Aussehen der Gewalttätigen zu merken.

- Berichten Sie jeden Zwischenfall den Ansprechpersonen bei der Organisation bzw. der Einrichtung. Diese müssen körperliche sowie auch seelische Verletzungen (z. B. Angst- oder Stressreaktion, Zittern etc. nach Überfall einem Überfall) im Verbandbuch dokumentieren. Das ist wichtig, um ihren Versicherungsanspruch gegenüber Ihrem Unfallversicherungsträger nachweisen zu können.
- Wenn Sie während Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit öfter mit Drohungen oder Gewalt konfrontiert sind, besuchen Sie ein Gewalt- oder Rassismus- Deeskalationstraining oder bitten Sie Ihre Einrichtungsleitung oder die Ansprechpersonen bei der Organisation Angebote zum Thema zu machen.
- Wenn Sie Angst vor rassistisch motivierten Übergriffen haben oder sogar Opfer eines Übergriffes geworden sind, können Sie sich an die Beratungsstellen der einzelnen Bundesländer bzw. auch einzelner Kommunen wenden. (Internet-Suchbegriffe: „Beratung rassistische Gewalt“).
- Sollten Sie feststellen, dass Sie eine Situation seelisch nicht verarbeiten können, nehmen Sie ärztliche Hilfe in Anspruch und sprechen Sie mit Ihrer Einrichtungsleitung bzw. den Ansprechpersonen bei der Organisation.

Weiterführende Hinweise

Die BGW Broschüren „Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen“ sowie „Kommunikation und Konflikte in der Arbeitswelt“ enthalten vertiefende Hinweise zum Umgang mit Gewalt.

www.bgw-online.de

Die Polizei Berlin hat auf Ihrer Webseite und in einer Broschüre praxisnahe Tipps zur Vermeidung bzw. auch zum Umgang mit Gewalt in der Öffentlichkeit zusammengestellt: www.berlin.de/polizei/aufgaben/praevention/gewalt/artikel.148262.php

Bin ich bei der ehrenamtlichen Hilfe gesetzlich unfallversichert?

Übernehmen Helferinnen und Helfer im Auftrag der Stadt, einer Gemeinde oder einer Trägerorganisation (Wohlfahrtsverband) Aufgaben in der Hilfe für geflüchtete Menschen, so genießen Sie den Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung. Versichert sind dann alle das Ehrenamt betreffenden Tätigkeiten, einschließlich der damit verbundenen Wege. Je nach Art und Organisationsform der Hilfe kann eine Unfallkasse oder eine Berufsgenossenschaft zuständig sein. Bei jeder physischen sowie seelischen Verletzung kontaktieren Sie Ihre Einrichtungsleitung bzw. die Verantwortlichen bei Kommune oder Träger.

Nähere Informationen und Voraussetzungen finden Sie im [Infoblatt der DGUV zum „Versicherungsschutz bei der Flüchtlingshilfe“](http://www.dguv.de/medien/inhalt/presse/hintergrund/fluechtling/dguv_infoblatt_fluechtlingshilfe.pdf): www.dguv.de/medien/inhalt/presse/hintergrund/fluechtling/dguv_infoblatt_fluechtlingshilfe.pdf

Nicht in den Zuständigkeitsbereich der gesetzlichen Unfallversicherung fallen Aktivitäten, die Privatleute ohne Auftrag der Kommune oder einer Trägerorganisation in Eigenregie mit geflüchteten Menschen durchführen, z. B. private Ausflüge, sportliche Aktivitäten, Einladungen zum Essen etc. Für Unfälle in der Privatsphäre ergibt sich die Zuständigkeit der jeweiligen gesetzlichen oder privaten Krankenkasse.