



BDKJ und Bischöfliches  
Jugendamt Mainz  
Referat Freiwilligendienste



**Krisen- und Notfallmanagement  
im internationalen Freiwilligendienst  
„Sozialer Dienst für Frieden und Versöhnung  
im Ausland“ (SDFV)  
Referat Freiwilligendienste im BDKJ  
und Bischöflichen Jugendamt  
(Stand 05.06.2019)**

In Anlehnung an den „Leitfaden für Entsendeorganisationen im Rahmen von weltwärts“ des weltwärts-Sekretariats der GIZ von Dezember 2011.

Das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt respektiert in der Durchführung der internationalen Freiwilligendienste die gesetzlichen Vorgaben, darunter spezifischen Vorgaben durch das Förderprogramm weltwärts des BMZ. Die gesetzlichen Bestimmungen der Gastländer werden vom Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt respektiert und eingehalten.

## Einleitung:

Das Gesamtkonzept Krisen- und Notfallmanagement im internationalen Freiwilligendienst versucht, den stetigen Prozess der Begleitung von internationalen Freiwilligendiensten hinsichtlich zentraler Aspekte zu Krisen und Notfällen zu definieren. Wie wir aus Erfahrung wissen, ist ein solches Konzept wesentlich, um die Begleitung derartiger Fälle nicht dem Zufall zu überlassen, sondern mithilfe eines Handlungsplans die jeweiligen Schritte bearbeiten zu können. Dennoch erfordert jede Krisen- und Notfallintervention höchste fachliche und soziale Kompetenzen auf Seiten der Referent\*innen, um eine hohe Qualität der Begleitung gewährleisten zu können. Das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz will mit dem vorliegenden Konzept für Auslandsdienste im „Sozialen Dienst für Frieden und Versöhnung im Ausland (SDFV)“ als Entsendeorganisation im weltwärts-Förderprogramm des BMZ seiner Verantwortung für das psychische und physische Wohlergehen und der Gesunderhaltung der Freiwilligen gerecht werden.

Das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz entsendet jährlich 12 Freiwillige in unterschiedliche Länder des globalen Südens.

Das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz ist Mitglied des *fid*-Netzwerk international<sub>QM</sub> und besitzt dadurch auch Zugang zum Servicebereich der *fid*-Beratungsstelle. In diesem Rahmen nimmt das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz auch das *fid*\_Notfallmanagement in Anspruch, wozu eine 24/7 besetzte zentrale Notfallnummer zählt, Fortbildungen für Mitarbeitende der Entsendeorganisation im Bereich Krisenvorsorge und Krisenmanagement sowie zwei weitere wesentliche Kooperationen. Einerseits das Versicherungsbüro Dr. Walter, welches für die medizinischen Serviceleistungen rund um die Uhr Deckungszusagen erteilt und Abrechnungen der Behandlungskosten ermöglicht. Zudem werden über dieses Netzwerk auch die Leistungen der MD Medicus Assistance Service GmbH beansprucht, die international medizinische Hilfe im Notfall umgehend sicherstellt.

Da wir trotz bester Vorbereitung bedrohende Situation für das Wohlergehen der Freiwilligen nicht ausschließen können, ist ein profundes und professionelles Notfall – und Krisenmanagement ein wesentlicher Aspekt der Verantwortung des Referates Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz. Wenngleich wir die Sicherheit der\*des Freiwilligen maßgeblich bei ihm\*ihr selbst sehen und diese Eigenverantwortung jederzeit betonen, sehen wir die Aktualisierungen in diesem Konzept auch als Beitrag, einen verantwortungsbewussten Umgang mit Notfall- und Krisensituationen zu gewährleisten.

# I. Allgemeines zum Krisen- und Notfallmanagement für Entsendungen im Rahmen von weltwärts

## 1. Definition: Krisensituationen

Als Krise wird eine Situation definiert, die die Gesundheit des/der Freiwilligen belasten. Diese Krisensituationen umfassen für uns folgende Bereiche:

- Psychische Vorbelastung
- Gewalterfahrung (als Beobachter oder Betroffener)
- Identitätsfragen
- Politische Krise (Putsch etc.)
- Persönliche Krise (Heimweh, gesundheitliche Probleme im Gastland, Überlastung/ Unterforderung/Probleme mit MitarbeiterInnen und oder Vorgesetzten)
- FW kommt alleine nicht mehr weiter und ist auf Hilfestellung von außen angewiesen
- Kulturschock

Diese Krisen können von außen betrachtet sicherlich auch immer als Chance des Wachstums gesehen werden, insofern die Krise gemeistert und überwunden werden kann.

Dabei kann eine Krise aus den unterschiedlichsten Punkten resultieren und sich sowohl auf äußere Umstände und Verhältnisse, als auch auf innere Themen und Fragen beziehen. Auch eine bedrohliche politische Situation kann dann zu einer inneren Krise führen und demzufolge zur Belastung des/der Freiwilligen führen. Derartige Interdependenzen sehen wir insbesondere auch im Bereich mit körperlichen Beschwerden, die mitunter auch ein Ausdruck von gesteigertem Stress etc. sein können.

## 2. Definition: Notfall

Ein Notfall ist eine außergewöhnliche Situation, die unmittelbares Handeln erfordert und nicht aufschiebbar ist. Der Notfall macht eine akute Hilfe von außen notwendig.

- Akute Erkrankung,
- Überfall,
- Unfall,
- Todesfall,
- Missbrauch, Gewalterfahrung,
- Naturkatastrophe,
- Pandemie,

- politischer Umbruch

Im Notfall erscheint es zentral, eine personenbezogene Fallbearbeitung zu gewährleisten. Hierbei ist die Berücksichtigung des Umstandes wichtig, inwiefern der FW einen Notfall selbst erkennen und einschätzen kann. Darum ist in der Bearbeitung des Notfalls auch der enge Kontakt zu den beteiligten Akteuren besonders relevant. Im weiteren Verlauf gilt es demzufolge auch besonders darauf zu achten, welche Vorkehrungen getroffen werden müssen, um ihn/sie zu befähigen.

### 3. 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. ER/sie 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 Amtes (AA), nimmt Kontakt mit den relevanten Akteuren auf und ist mit der Nachsorge der Krise betraut. Die EO trägt die Personalverantwortung und die Verantwortung für das eigene Freiwilligenprogramm. Die EO 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.



BDKJ und Bischöfliches  
Jugendamt Mainz  
Referat Freiwilligendienste



**Botschaft /AA:**

Unterstützt die Freiwilligen vor Ort gemäß ihren Aufgaben und Pflichten.

**BMZ:**

Trägt die politische Verantwortung für das „weltwärts“-Programm und unterstützt die Entsendeorganisationen bei der Wahrnehmung der Entsendeverantwortung.

**Verbünde bzw. Servicestellen/weltwärts-Sekretariat:**

Unterstützt die Entsendeorganisation bei der Wahrnehmung der Entsendeverantwortung.

**Versicherungsfirmen:**

Sind Vertragspartner der Entsendeorganisation bzgl. der Erfüllung der Vertragspflichten.

**Medizinische Notdienste:**

Sind über die Versicherung Vertragspartner der Entsendeorganisationen und haben vertraglich definierte Rollen und Aufgaben.

**Eltern und Angehörige:**

Werden von der Entsendeorganisation informiert und ggf. einbezogen und unterstützen – wenn möglich - die Entsendeorganisation in deren Krisenmanagement.

## II. Prävention

### 1. In Deutschland

#### 1.1. Auswahl der Freiwilligen /Projektauswahl und Projektpassung

Bereits bei der Auswahl der Freiwilligen legen wir Wert darauf, dass die Freiwilligen eine eigenverantwortliche Perspektive mitbringen. Hinsichtlich der Eignung für einen Freiwilligendienst ist dieser Aspekt für uns besonders zentral. Wichtig ist uns bei der Auswahl der Freiwilligen, dass die BewerberInnen ihren geplanten Dienst engagiert, gut motiviert und überlegt angehen. Eine Entsendung kann nur erfolgen, wenn wir die Bewerber für glaubwürdig in ihrer Motivation und für menschlich reif genug halten, die physischen und psychischen Belastungen eines Auslandsdienstes erfolgreich zu meistern. Dabei sehen wir die Notwendigkeit, uns deutlich von einer Dienstform zu distanzieren, die einzig und allein das persönliche

Eigeninteresse und den persönlichen Lustgewinn bzw. Abenteuerlust als Motivation für einen Auslandsdienst beinhaltet. Unserer Erfahrung nach sind kirchlich und / oder sozial engagierte Jugendliche in diesem Feld mit wichtigen Erfahrungen hinsichtlich ihrer Eigenverantwortlichkeit ausgestattet und unser Dienstmotto „Gut für mich-wertvoll für andere“ steht in ihrer Motivation in einem ausgewogenen Verhältnis. Dabei spielt für uns auch der reflektierte Umgang mit der eigenen Persönlichkeit und möglichen persönlichen Vorbelastungen eine wichtige Rolle. Neben dem Fokus bereits bei der Auswahl versuchen wir die ausgewählten Freiwilligen auch besonders entsprechend ihrer persönlichen Kompetenzen zu passenden Projekten zuzuordnen.

## **1.2. Versicherungen**

Bei den Vorbereitungsveranstaltungen der Freiwilligen im SDFV zur inhaltlichen, persönlichen und organisatorischen Vorbereitung auf ihren Dienst, werden den Freiwilligen die sicherheitsrelevanten Informationen schriftlich ausgehändigt und gemeinsam dezidiert durchgesprochen. Sie bestätigen dies auch durch ihre Unterschrift in der Dienstvereinbarung zu ihrem Freiwilligendienst. Zu den vertraglichen Verpflichtungen der Freiwilligen gehört auch die Unterzeichnung einer Selbstverpflichtungserklärung zum grenzachtenden Umgang mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Ein weiterer Bestandteil der Dienstvereinbarung ist die Verpflichtung der Freiwilligen, sich über potenzielle Gefährdungen im Gastland zu informieren und diese zu vermeiden.

## **1.3. Eintrag in die ELEFAND-Liste (Elektronische Erfassung Auslandsdeutscher in den Botschaften)**

Die Eintragung der Freiwilligen in die ELEFAND-Liste ist für jede Entsendung unbedingt notwendig! Sie ist unter der 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 werden auf die Verpflichtung zur Eintragung in die Elefant-Liste vor Ausreise in das Gastland durch das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz hingewiesen und senden einen Beleg über die erfolgte Eintragung an das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz. 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.

## 1.4. Sicherheitsrelevante Aspekte in den Vorbereitungsseminaren

Fester Bestandteil der Freiwilligenvorbereitung beim Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz sind 4 halbtägige Vorbereitungstreffen und zwei Vorbereitungswochenenden, sowie ein von volute e.V. durchgeführtes 10-tägiges Vorbereitungsseminar. Darin finden zahlreiche sicherheitsrelevante Inhalte Umsetzung, die wir hier detaillierter vorstellen:

### 1.4.1. Interkulturalität

#### 1.4.1.1. Kulturell angemessenes Verhalten

Wichtiger Ausgangspunkt für die Thematik der Sicherheit von Freiwilligen, ist das zweitägige interkulturelle Training. Es bildet eine zentrale Grundlage zur Bearbeitung weiterer sicherheitsrelevanter Themen im Seminar.

In dem Training werden Kulturdimensionen und deren Auswirkungen auf Handeln und Denken an praktischen Beispielen, Rollenspielen und Simulationsübungen erarbeitet. Daraus lassen sich vielfältige Rückschlüsse auf bspw. Zusammenarbeit und Konfliktverhalten, Reisesicherheit und weitere Aspekte des Verhaltens und sozialen Miteinanders ziehen, die sowohl zum Verständnis für andere als auch für die Verortung des eigenen Handelns dienlich sein können. Durch Sensibilisierung für die eigene kulturelle Prägung und Identität wird eine Verbindung zu anderen (auch kulturellen) Logiken geschlagen. Ziel dieser vielschichtigen Thematik ist es, Fehleinschätzungen und -interpretationen zu entlarven und durch reflexive Analyse die Deutungsmöglichkeiten zu erweitern. Denn gerade die zwangsläufig auftauchenden Interpretationen in Situationen des Alltags, stellen eine sehr häufige Ursache für (selbst-) gefährdendes Verhalten dar.

#### 1.4.1.2. Kulturschock

Ebenso wird im Training das Phänomen Kulturschock als Bedrohung der psychischen Stabilität von Freiwilligen thematisiert und konkrete individuelle Schutzmaßnahmen werden erarbeitet. Dabei wird das Phänomen fundiert erarbeitet und in Bezug zu äußeren und innen Faktoren gesetzt. Diese Faktoren spielen einerseits auf Krisenpotentiale an und zielen zugleich auch auf Handlungsstrategien im Umgang mit etwaigen Belastungen.

Die Freiwilligen verorten hierbei in einem Aufgabebblatt ihre konkreten bisherigen Strategien im Umgang mit emotionalen Herausforderungen und leiten daraus mögliche Handlungsschritte für die Zeit im Freiwilligendienst ab. Somit stellt diese Bearbeitung bereits eine fortführende Konkretisierung der Kriseninterventionsfähigkeit auf Seiten der Freiwilligen dar.

### 1.4.1.3. Sexualisierte Gewalt

Im Bezug zur Sicherheit der Freiwilligen, wird im Rahmen der Vorbereitungsveranstaltungen sowie auch beim Zwischenseminar im Gastland der Themenkomplex "sex. Kontakte, Beziehungen, sex. Belästigung und Gewalt" behandelt. Das Thema hat als Präventions- und Sensibilisierungsmaßnahme insbesondere in der Vorbereitung eine elementare Bedeutung für den Freiwilligendienst. Beziehungen, Liebe, Lust, Sexualität als zutiefst menschliche Erfahrungen zu erleben ist dabei tragende Grundhaltung der Begleitung. Dennoch spielen sich im Kontext der Begegnung mit anderen Kulturen und Kontexten, vielfältige Bedeutungsebenen von Körperlichkeit ab, die kulturell geprägt sind und unterschiedlich wahrgenommen und interpretiert werden.

Unter anderem zielt die Einheit zur Sensibilisierung für sexualisierte Gewalt also einerseits auf das Wahrnehmen der eigenen Sexualität, sowohl in Bezug auf eigene Grenzen als auch andererseits den Grenzen anderer. Es werden darüber hinaus auch Verhaltensmuster bei sexuell übergriffigem / belästigendem Verhalten und Umgang mit selbigem offen diskutiert. Anhand anonymer Beispiele, die auch die mitunter schwierigen Konstellationen und Verwicklungen offenlegen (Mitarbeiter, Machtverhältnisse, Schutzbefohlene, finanzielle Abhängigkeiten in Partnerschaftsbezügen,...), werden diese Ebenen dann erörtert und konkretisiert.

Neben der Stärkung der Selbstsicherheit liegt hier ein besonderer Wert insbesondere in der Enttabuisierung des Themenkomplexes sexualisierter Gewalt, um eine Sprachfähigkeit mit den Personen, die für die Freiwilligen in der Begleitung des Dienstes Verantwortung tragen, zu erreichen.

Darüber hinaus nehmen die Freiwilligen im SDFV im Rahmen der Vorbereitung auf ihren Dienst verpflichtend an einer Präventionsschulung „Kinder schützen“ des BDKJ Mainz teil. Bei der Weiterbildung werden folgende Elemente und Inhalte gemeinsam bearbeitet:

- Zahlen und Fakten zu Thema sexualisierte Gewalt
- Praktische Übungen zum eigenen Grenzempfinden
- Reflektion eigener Unsicherheiten und Erfahrungen
- Handlungsmöglichkeiten bei Grenzverletzungen
- Konkrete Handlungsempfehlungen bei Missbrauchsfällen
- Grundlage der Prävention in der kirchlichen Jugendarbeit
- Einführung in die Selbstverpflichtungserklärung des BDKJ/BJA im Bistum Mainz

### 1.4.1.4. Soziale Medien

Die Darstellung der eigenen privaten Tätigkeiten der Freiwilligen im Rahmen von sozialen Medien spiegelt oftmals den besonders privilegierten Status der Freiwilligen wider. Eine derartig unreflektierte und unsensible Nutzung fördert u.U. die Wahrnehmung von Differenzen auf Seiten der lokalen Bevölkerung. Darin liegen zahlreiche potentielle Gefährdungen für die

Freiwilligen, die in dem Modul zu respektvoller Bildgestaltung und Berichterstattung bearbeitet werden. Dieses Modul zielt darauf ab, den Freiwilligen bewusst zu machen, wie eine derartige mediale Darstellung von bspw. Reiseaktivitäten wirkt und welche negative Konsequenzen sich daraus ergeben können. Eine solche unreflektierte Zurschaustellung von Statussymbolen kann durchaus auch eine potentielle Gefährdung der Freiwilligen nach sich ziehen kann.

#### **1.4.4. Weitere sicherheitsrelevante Inhalte**

Zudem werden folgende sicherheitsrelevante Themen bei den Vorbereitungsveranstaltungen des Referates Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz sowie in dem Seminar von volute e.V. bearbeitet (Beschreibungen dazu im Seminarkonzept von volute e.V.):

- Krisenprävention und -bewältigung
- Konfliktbearbeitung
- psychosoziale Gesunderhaltung und Lebensführung
- physische Gesunderhaltung (bei Bedarf)
- Status/Rolle als Freiwillige/r – inkl. offener Fragen zur sozialen Sicherung
- Sicherheitshinweise – Vorstellung eines Modells zur Entwicklung von persönlichem Sicherheitserleben, sicheres Verhalten bspw. auf Reisen, bei Überfällen und Trickbetrügereien

#### **1.5. Landeskunde, Ortskunde und Sicherheitsregeln**

Es gibt allgemeine und länder-/stellenspezifische Sicherheitsregeln. Das Einhalten der Sicherheitsregeln im Gastland durch die Freiwilligen ist in der Dienstvereinbarung verbindlich geregelt.

- Die Freiwilligen halten die Gesetze des Gastlandes ein. Dies gilt auch nach bestem Wissen und Gewissen für gesellschaftliche und kulturelle Regeln.
- Die Freiwilligen achten eigenverantwortlich bei der Wahl von öffentlichen Verkehrsmitteln auf die Verkehrstauglichkeit der Fahrzeuge und auf vertrauenswürdige Anbieter (z.B. Taxiunternehmen, etc.).
- Die Freiwilligen vermeiden bewusste Gesundheitsgefährdungen bei der Ernährung (z.B. Trinkwasserversorgung).
- Die Freiwilligen passen ihre Kleidung den Landessitten und den klimatischen Bedingungen an.
- Die Freiwilligen informieren sich bei den lokalen Ansprechpartnern über gefährliche und unsichere Plätze und Stadtviertel, vermeiden diese und sorgen ggf. für eine angemessene Begleitung.
- Die Freiwilligen informieren sich laufend über mögliche Veränderungen in der Sicherheitslage und passen ihr Verhalten entsprechend an (z.B. Demonstrationen, Wahlen, Wetterlage, etc.).

- Die Freiwilligen informieren die Entsendeorganisation und die Aufnahmeorganisation/Partnerorganisation bei Reisen /Abwesenheit aus dem Projekt über ihren Aufenthaltsort, ggf. über geplante Reiserouten und Begleitung. Bei Reisen ist besonderes Augenmerk auf eine möglicherweise veränderte Sicherheitslage im Vergleich zum gewohnten Aufenthaltsort zu legen, sowie auf angemessenen Transport und Unterkunft. Die Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes gelten für Freiwillige auch im Urlaub. Reisen in gesperrte Gebiete oder gesperrte Länder sind nicht gestattet. Die Freiwillige ist verpflichtet, sich während ihres Dienstes vor Reisen in andere Länder zu informieren, ob eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes für das Reiseland besteht.
- Die Freiwilligen hinterfragen regelmäßig ihr Sicherheitsverhalten und vermeiden es, aus Gewohnheit leichtsinnig zu werden.
- Die Freiwilligen halten sich an die Hinweise und Sicherheitsregeln der Partnerorganisationen und Mentoren und fragen bei Unsicherheiten nach. (Je nach Rolle bei MentorIn oder Verantwortliche/r Aufnahmeorganisation/Partnerorganisation)

## 1.6. Eltern (-arbeit): Grenzen setzen und informieren

Für das Referat Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz ist es wichtig, die Eltern in den Handlungsplänen immer mitzudenken und gut zu informieren. Der Einbezug der Eltern in der Vorbereitung im Rahmen der Entsendefeier ist uns hierbei wichtig, um einen persönlichen Kontakt zu schaffen, sodass die Eltern uns als verantwortlich handelnde Entsendeorganisation vertrauen und uns im Konflikt- oder Notfall und bei Unsicherheiten und offenen Fragen kontaktieren und informieren.

## 1.7. Beziehungsgestaltung

Beziehungen sind für uns die Grundlage eines gelingenden Freiwilligendienstes. Wir sehen es als unsere Aufgabe, diese Beziehung schon in der Vorbereitungszeit zwischen dem Referat Freiwilligendienste und dem/der Freiwilligen aufzubauen; im Einsatz kommt dann die Beziehung zwischen dem/der Freiwilligen und seinem/ihrer Mentor/in und den Verantwortlichen bei den Partnerorganisationen im Gastland hinzu.

Um die vertrauensvolle Zusammenarbeit zu fördern, findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den Akteuren, zum Beispiel in Form von Einzelgesprächen bei Seminaren, Telefonaten, schriftlichen Kontakten, Rundmails, Monatsberichten, Zwischen- und Abschlussreflexionen, Besuchen an den Einsatzplätzen bzw. in Deutschland, Partnerkonferenzen u.v.m., statt. Dabei setzen wir bei jedem der Akteure pro-aktives Verhalten voraus, das bedeutet, jeder ist selbst dafür verantwortlich, sich bei Schwierigkeiten an die entsprechende Stelle zu wenden und alle notwendigen Ansprechpersonen zu informieren.

Alle Akteure stehen in einem regelmäßigen Austausch miteinander, ohne die Schweigepflicht nach innen und außen zu verletzen und indem soweit möglich die Vertraulichkeit gegenüber den Freiwilligen gewahrt wird. (Vertraulichkeit, Kontrolle, Grenze, Schweigepflicht....)

Viele Entsendeorganisationen und Partnerorganisationen arbeiten mit Ehrenamtlichen zusammen. Auch diese sind als Teil des Teams über ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten informiert und halten sich an Absprachen zu Themen wie Vertraulichkeit und Informationspflicht.

## **2 Freiwillige im Gastland**

### **2.1. Kennenlernen der Gegebenheiten / Erkundungen im Gastland**

Bei Ankunft der/des Freiwilligen in ihrer Einsatzstelle werden sie von den Verantwortlichen hinsichtlich zentraler Sicherheitsaspekte eingehend eingeführt. Dabei finden wichtige Dinge nicht nur verbale Erwähnung, sondern werden auch in persönlicher Begleitung anschaulich gemacht (wie z.B. die Nutzung der Verkehrsmittel). Bei den Erkundungen der/des Freiwilligen im Gastland ist es erforderlich, dass er/sie sich entsprechend der ihm/ihr angetragenen Aspekte verhält und orientiert. Dabei ist eine Absprache mit den Verantwortlichen erforderlich, die somit über die Erkundungsabsichten informiert werden sollen.

### **2.2. Eigenverantwortlichkeit wahrnehmen**

Den Freiwilligen ist verbindlich vereinbart, in den ersten Tagen ihres Dienstes im Gastland gesundheitliche und sicherheitsrelevante Fragen mit den Verantwortlichen vor Ort zu klären. Ab dem Freiwilligenjahrgang 2018 geben wir hierzu den Freiwilligen einen Erkundungsbogen an die Hand, den sie ausfüllen und nach spätestens vier Wochen an die Entsendorganisation in Kopie zurücksenden (Anlage 1). Die Vergewisserung mit Hilfe des Erkundungsbogens dient der Prävention von fahrlässigem Verhalten und leichtfertiger Gefahrenexposition.

## **III. Akute Krisenintervention**

Folgende Schritte werden in Krisensituationen durchgeführt:

- 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 Krisenarten anwenden und können generell durchgeführt werden. Im Folgenden werden besondere Fälle, aufgeteilt in Kategorien, genauer dargestellt:

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

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

**2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen**

<b>Handlungsschritte:</b>	
<b>Sachklärung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifizierung der Sachlage mit dem Ziel, zu einer eigenen Einschätzung der Situation zu gelangen, unter Einbeziehung der Botschaft/AA/ Partnerorganisation und Mentoren und eigenen Netzwerken und Akteuren (z.B. andere Organisationen, THW)</li> <li>- Interne Dokumentation der Handlungsschritte</li> <li>- Prüfung der aktuellen Reise- u. Sicherheitshinweise des AA</li> </ul>

<b>Handlungsschritte:</b>	
<b>Kommunikation mit allen relevanten Akteuren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontaktaufnahme zwischen Freiwilligen und Botschaft sicherstellen (ggf. Überprüfung/ Aktualisierung der ELEFAND-Liste)</li> <li>- Kontaktaufnahme mit Partnerorganisation/Mentoren</li> <li>- Kontaktaufnahme mit Krisenbeauftragtem BMZ und ggf. AA</li> <li>- Kontaktaufnahme zur Information mit BMZ/weltwärts-Sekretariat</li> <li>- Kontaktaufnahme mit Angehörigen</li> </ul>
<b>Hilfsbedarf feststellen und aktivieren</b>	<p>Gemeinsam mit der Partnerorganisation die Sicherheit der Freiwilligen (und der MitarbeiterInnen der PO) gewährleisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regelmäßige Kontaktaufnahme mit Freiwilligen vereinbaren</li> <li>- ggf. Evakuierung vorbereiten</li> <li>- sichere Orte suchen und zur Verfügung stellen</li> <li>- Ausreiseaufforderung der Botschaft Folge leisten</li> </ul>

### 3. Naturkatastrophen

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

#### 4. Kriminalität

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

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

#### 5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

<b>Handlungsschritte:</b>	
<b>Sachklärung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voraussetzung für Sachaufklärung schaffen</li> <li>- Vertrauensräume schaffen</li> <li>- KommunikationspartnerInnen zur Verfügung stellen</li> </ul>
<b>Kommunikation mit allen relevanten Akteuren</b>	<p><b>Besondere Vorsicht mit der Kommunikation in diesem Fall!</b> <b>Nur in Absprache mit der/dem Betroffenen</b></p>

<b>Hilfsbedarf feststellen und aktivieren:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Im Falle einer Vergewaltigung medizinische Grundversorgung schnellstmöglich sicherstellen, Postexpositionsprophylaxe (PEP)</li> <li>- Rechtsberatung (ggf. über Botschaft in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis)</li> <li>- Abwägung strafrechtlicher Verfolgung, hierbei besondere länderspezifische Umstände beachten!</li> <li>- psychologische Betreuung sichern, mindestens anbieten</li> <li>- Ausreise, wenn notwendig</li> <li>- Gesprächsangebot und Vermittlungshilfe für professionelle Beratung nach Rückkehr</li> </ul>
--	---

## 6. Todesfall

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

#### IV. Länderspezifisches Krisen- und Notfallmanagement des SDFV Mainz als Entsendeorganisation (EO) für die Ausreiseländer Bo- livien, Peru und Brasilien

In allen drei Ländern, in die wir Freiwillige entsenden, haben wir Ansprechpersonen vor Ort, die uns beim Krisen- und Notfallmanagement unterstützen. Die Notfallnummer der fid-Servicestelle und die Telefonnummer der Dr. Walter Auslandskrankenversicherung, die für alle Freiwilligen gelten, sind auch auf der fid-Notfallkarte, die jede/r Freiwillige vor Beginn des Dienstes erhält, vermerkt. Im Folgenden sind auf einen Blick alle wichtigen Ansprechpersonen und Institutionen nach Ländern und Einsatzorten aufgeführt:

	<b>Peru</b>	<b>Bolivien</b>	<b>Brasilien Rondonopolis</b>	<b>Brasilien Miguel Couto</b>
<b>Ansprechperson AO/PO</b>	Christa Maria Stark Tel: 0051-76-361272	<u>Tres Soles:</u> Stefan Gurtner 00591-4-4361657 <u>CETWA:</u> Maria Luz León Mier 00591 76491047 <u>Mosoj Yan:</u> Juana Choque Copa 00591 67338550 <u>Fundación Bolivia</u> <u>Digna:</u> Álvaro Dante González Gámez 00591-4-4525081	Elisangela Bezerra Vieira Handy: 0055-66-9912-8754	Lúcia Inês Cardoso Tel: 0055-21-87024835
<b>Weitere Ansprechpersonen</b>	Martina Driess (Deutsche Botschaft Lima) 0051-76-2035958	Franz Torrico 00591- 4-4583387	Marlene Parabá Cassiano Ribeiro 0055-66-3426 1001	Renato Chiera 0055-21-86820416 Angela Bastos
<b>Ansprechperson EO</b>	Wolfgang Rieke, 06131-253592 0151 12070997	Wolfgang Rieke, 06131-253592 0151 12070997	Wolfgang Rieke, 06131-253592 0151 12070997	
<b>fid-Servicestelle</b>	Notfalltelefon (24 Stunden) 0049-(0)163-8830882	Notfalltelefon (24 Stunden) 0049-(0)163-8830882	Notfalltelefon (24 Stunden) 0049-(0)163-8830-882	

<b>MD-Medicus (medizinische Notfallnummer- Büro Dr. Wal- ter-Auslands- versicherung)</b>	Tel: 0049-2247 9225013	Tel: 0049-2247 9225013	Tel: 0049-2247-9225013	
<b>Deutsche Botschaft</b>	Av. Dionissio Derte- ano N° 144 Edificio Alto Caral- Pisos: 7, 8 – San Isi- dro- Lima 27/Peru Tel.: 0051-1- 2035940 Notfallhandy: (0051)997576200	Embajada de la República Federal de Alemania, Avenida Arce 2395, La Paz  Tel: 00591-2-24400- 66 Tel: 00591- 2-24400- 88	Brasilia SES Avenida das Nações Quadra 807, Lote 25, 70415-900 Brasilia DF. Tel: 0055-61-344270-00	
<b>Kliniken, Krankensta- tionen</b>	Clínica Limatambo Jr. Puno 265, Ca- jamarca Tel.: (076)-364241- 080020900 Handy: 976499181- 976385614-#917301	Centro Medico Qui- rurgico Belga, Calle Antezana No. 0455 Cochabamba, Bolivia Tel: 00591-4- 4251579 oder 00591-4-4231403	Hospital Santa Casa de Mise- ricórdia e Ma- ternidade de Rondonópolis R. Acyr Rezende Souza e Silva, 2074 - Vila Birigui, Rondonópolis - MT, Tel: 0055-66- 3410-2700	Casa de Saúde Nossa Senhora de Fátima, Nova I- guacu, R. Cel. Bernardino de Melo, 1465 Nova Iguaçu, RJ 26262-070 Tel: 0055-21- 2125-3115

## 1. Medizinische Notfälle (Unfälle, Erkrankungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien)

### Handlungsablauf bei einem medizinischen Notfall in Peru:

- FW nimmt Kontakt auf mit der Ansprechperson vor Ort Christa Maria Stark und bespricht die Situation. Bei Unfällen, Pandemien oder psychischer Erkrankung soll die AO umgehend die EO verständigen- vor allem auch für den Fall, dass der FW sich selbst nicht an die AO wenden kann. Christa Maria Stark unterstützt die FW bei der Veranlassung einer Untersuchung im nahe gelegenen Krankenhaus „Clínica Limatambo“

- Die Ansprechperson vor Ort informiert die Entsendeorganisation über den medizinischen Notfall und berät mit der Ansprechperson der EO (Wolfgang Rieke) das weitere Vorgehen.
- Die/der Freiwillige und die EO nimmt (soweit er/sie dazu in der Lage ist) Kontakt mit dem Notdienst MD Medicus der Versicherung auf. MD-Medicus koordiniert und organisiert alle weiteren medizinisch notwendigen Behandlungen bis hin zu einem evt. Notwendigen medizinischen Rücktransport der/des Freiwilligen.
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- Die/der FW sammelt die Belege der verschriebenen und gekauften Medikamente sowie die Information zur Diagnose (Diese können im Original nach der Rückkehr bei der Krankenversicherung eingereicht werden.).
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er sich an die EO (Wolfgang Rieke) wenden oder auch bei der fid-Servicestelle auf dem fid-Notfalltelefon anrufen!

### **Handlungsablauf bei einem medizinischen Notfall in Bolivien:**

- FW nimmt Kontakt auf mit der Ansprechperson vor und bespricht die Situation. Bei Unfällen, Pandemien oder psychischer Erkrankung soll die AO umgehend die EO verständigen- vor allem auch für den Fall, dass der FW sich selbst nicht an die AO wenden kann.
- Der/die Ansprechpartner/in der AO unterstützt die FW bei der Veranlassung einer Untersuchung im nahe gelegenen Krankenhaus „Centro Medico Quirurgico Belga“.
- Die Ansprechperson vor Ort informiert die Entsendeorganisation über den medizinischen Notfall und berät mit der Ansprechperson der EO (Wolfgang Rieke) das weitere Vorgehen.
- Die/der Freiwillige (soweit er/sie dazu in der Lage ist) und die EO nimmt Kontakt mit dem Notdienst MD Medicus der Versicherung auf. MD-Medicus koordiniert und organisiert alle weiteren medizinisch notwendigen Behandlungen bis hin zu einem evt. Notwendigen medizinischen Rücktransport der/des Freiwilligen.
- Die/der FW sammelt die Belege der verschriebenen und gekauften Medikamente sowie die Information zur Diagnose (Diese können im Original nach der Rückkehr bei der Krankenversicherung eingereicht werden.).
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- Bei landesspezifischen Besonderheiten hilft der Mentor Franz Torrico weiter und kann- je nach Sachlage – auch vor Ort kommen.
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er sich an die EO (Wolfgang Rieke) wenden oder auch bei der fid-Servicestelle auf dem fid-Notfalltelefon anrufen!

## **Handlungsablauf bei einem medizinischen Notfall in Rondonopolis/ Brasilien:**

- FW nimmt Kontakt auf mit der Ansprechperson vor Ort Elisangela Bezerra Vieira und bespricht die Situation. Bei Unfällen, Pandemien oder psychischer Erkrankung soll die AO umgehend die EO verständigen- vor allem auch für den Fall, dass der FW sich selbst nicht an die AO wenden kann.
- Der/die Ansprechpartner/in unterstützt die/den FW bei der Veranlassung einer Untersuchung in Krankenhaus „Hospital Santa Casa de Misericórdia e Maternidade de Rondonópolis“ .
- Die Ansprechperson vor Ort informiert die Entsendeorganisation über den medizinischen Notfall und berät mit der Ansprechperson der EO (Wolfgang Rieke) das weitere Vorgehen.
- Die/der Freiwillige (soweit er/sie dazu in der Lage ist) und die EO nimmt Kontakt mit dem Notdienst MD Medicus der Versicherung auf. MD-Medicus koordiniert und organisiert alle weiteren medizinisch notwendigen Behandlungen bis hin zu einem evt. Notwendigen medizinischen Rücktransport der/des Freiwilligen.
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- Bei landesspezifischen Besonderheiten hilft auch der jeweilige Mentor (Elisangela Bezerra Vieira in Rondonopolis oder Renato Cheiro in Miguel Couto) weiter.
- Die/der FW sammelt die Belege der verschriebenen und gekauften Medikamente sowie die Information zur Diagnose (Diese können im Original nach der Rückkehr bei der Krankenversicherung eingereicht werden.).
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er sich an die EO (Wolfgang Rieke) wenden oder auch bei der fid-Servicestelle auf dem fid-Notfalltelefon anrufen!

## **Handlungsablauf bei einem medizinischen Notfall in Miguel Couto/ Brasilien:**

- FW nimmt Kontakt auf mit der Ansprechperson vor Ort Lucia Ines Cardoso und bespricht die Situation. Bei Unfällen, Pandemien oder psychischer Erkrankung soll die AO umgehend die EO verständigen- vor allem auch für den Fall, dass der FW sich selbst nicht an die AO wenden kann.
- Der/die Ansprechpartner/in unterstützt die FW bei der Veranlassung einer Untersuchung in Krankenhaus „Casa de Saúde Nossa Senhora de Fátima“.
- Die Ansprechperson vor Ort informiert die Entsendeorganisation über den medizinischen Notfall und berät mit der Ansprechperson der EO (Wolfgang Rieke) das weitere Vorgehen.

- Die/der Freiwillige (soweit er/sie dazu in der Lage ist) und die EO nimmt Kontakt mit dem Notdienst MD Medicus der Versicherung auf. MD-Medicus koordiniert und organisiert alle weiteren medizinisch notwendigen Behandlungen bis hin zu einem evt. Notwendigen medizinischen Rücktransport der/des Freiwilligen.
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- Bei landesspezifischen Besonderheiten hilft auch der jeweilige Mentor (Elisangela Bezerra Vieira in Rondonopolis oder Renato Cheiro in Miguel Couto) weiter.
- Die/der FW sammelt die Belege der verschriebenen und gekauften Medikamente sowie die Information zur Diagnose (Diese können im Original nach der Rückkehr bei der Krankenversicherung eingereicht werden.).
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er sich an die EO (Wolfgang Rieke) wenden oder auch bei der fid-Servicestelle auf dem fid-Notfalltelefon anrufen!

## **2. Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen**

### **Handlungsablauf bei politischen Unruhen oder kriegerischen Auseinandersetzungen in Peru:**

- Die Sachlage wird mit den Verantwortlichen im Projekt (siehe Liste) und unter Einbeziehung der Botschaft erörtert. Danach kommen AO und EO zu einer gemeinsamen Einschätzung der Lage. Beispiel: In Peru kommt es öfter zu Protesten aufgrund der Minenproblematik. FW sind jedoch deshalb noch nie nach Deutschland zurückgeholt worden, da nach der gemeinsamen Einschätzung keine Gefahr für sie bestand.
- Die Ansprechperson der EO stellt den Kontakt der FW zur Botschaft sicher, ggf. bezieht sie den Krisenbeauftragten des BMZ zur Beratung hinzu.
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- EO legt regelmäßige Kommunikation mit den FW und der AO fest, um in der Krisensituation mit ihnen in Kontakt zu bleiben.
- EO und AO suchen gemeinsam nach sicheren Orten für den/die FW.
- Der Ausreiseaufforderung der Botschaft wird Folge geleistet!
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er immer das fid-Notfalltelefon anrufen!

Allgemein gilt: FW sind verpflichtet dazu, sich nicht in Gefahr zu bringen: Es ist ihnen untersagt, an Protesten der Bevölkerung teilzunehmen.

### **Handlungsablauf bei politischen Unruhen oder kriegerischen Auseinandersetzungen in Bolivien, Brasilien:**

- Die Sachlage wird mit den Verantwortlichen im Projekt (siehe Liste) und unter Einbeziehung der Botschaft erörtert. Danach kommen AO und EO zu einer gemeinsamen Einschätzung der Lage. Die Ansprechperson der EO stellt den Kontakt der FW zur Botschaft sicher, ggf. bezieht sie den Krisenbeauftragten des BMZ zur Beratung hinzu.
- Die EO informiert die Angehörigen der/des FW und die/den anderen FW im Projekt (falls nicht schon durch AO geschehen).
- EO legt regelmäßige Kommunikation mit den FW und der AO fest, um in der Krisensituation mit ihnen in Kontakt zu bleiben.
- EO und AO suchen gemeinsam nach sicheren Orten für den/die FW.
- Der Ausreiseaufforderung der Botschaft wird Folge geleistet!
- Wenn die\*der FW nicht weiter weiß, kann sie\*er immer das fid-Notfalltelefon anrufen!

Allgemein gilt: FW sind verpflichtet dazu, sich nicht in Gefahr zu bringen: Es ist ihnen untersagt, an Protesten der Bevölkerung teilzunehmen.

## **3. Naturkatastrophen**

### **Handlungsablauf bei Naturkatastrophen in Peru, Bolivien, Brasilien:**

- Die EO klärt im Kontakt mit der AO, ob FW von der Naturkatastrophe betroffen sind.
- Falls eine direkte Kontaktaufnahme mit den FW nicht möglich ist, wird Kontakt aufgenommen mit den Angehörigen, anderen EO oder Hilfsorganisationen wie z.B. THW, um die Sachlage zu klären.
- Die EO verständigt dann die Botschaft vor Ort und die Angehörigen.
- Gewährleistung der Sicherheit der FW durch AO und EO.
- Falls Ausreiseaufforderung durch die Botschaft erfolgt, wird dieser Folge geleistet!
- Bei Verletzungen siehe 1.), medizinische Notfälle.
- Interventionsmöglichkeiten durch Hilfsorganisationen werden von der EO überprüft - > Sicherstellung der Betreuung der FW.
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er immer das fid-Notfalltelefon anrufen!

## 4. Kriminalität

### Handlungsablauf bei Kriminalität in Peru, Bolivien, Brasilien:

- Die/der FW wendet sich umgehend an die Ansprechperson der AO sowie die Ansprechperson der EO, ggf. auch an die Polizei.
- Die/der Freiwillige wendet sich an die Deutsche Botschaft (siehe Liste mit Kontaktdaten).
- Die EO klärt mit der AO und der/dem FW, was vorgefallen ist -> das Sicherheitsrisiko für die/den betroffenen FW wird eingeschätzt.
- Falls möglich, wird die Identität der Beteiligten aufgenommen und das Polizeiprotokoll eingefordert, sofern die Polizei hinzugezogen wurde.
- Die EO verständigt die Angehörigen.
- Die Ansprechperson der AO unterstützt bei der Organisation der medizinischen Versorgung, falls die/der FW verletzt ist.
- Wenn die/der FW einverstanden ist, berät sich die Ansprechperson der EO in Rechtsfragen mit der Deutschen Botschaft.
- Wenn die/der FW nicht weiter weiß, kann sie/er immer das fid-Notfalltelefon anrufen!

## 5. Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

### Handlungsablauf bei sexualisierter Gewalt oder Vergewaltigung in Peru, Bolivien, Brasilien:

- Die EO schafft Vertrauensräume und stellt Kommunikationspartner/innen zur Verfügung.
- Die/der FW muss im Falle einer Vergewaltigung, was ihre/seine Gesundheit betrifft, so schnell wie möglich medizinisch (Postexpositionsprophylaxe) und psychosozial versorgt werden. Die Ansprechperson der AO sorgt mit Einverständnis der/des Freiwilligen dafür, dass die/der FW sofort ins Krankenhaus gebracht wird.
- Die Schweigepflicht wird eingehalten, sofern die/der FW nicht zustimmt, dass die Angehörigen oder sonstige Akteure informiert werden.
- Rechtsberatung durch die Botschaft mit Einverständnis der/des FW.
- Eine strafrechtliche Verfolgung muss im Hinblick auf die Umstände in den Gastländern genau abgewogen werden- dazu wird die Deutsche Botschaft befragt, sofern die/der FW einwilligt.

## 6. Todesfall

### Handlungsablauf bei Todesfall in Peru, Bolivien, Brasilien:

- Die Umstände des Todesfalls werden in Absprache mit der AO verifiziert und mögliche Beweise gesichert.
- Die Ansprechperson der EO nimmt Kontakt mit der Deutschen Botschaft vor Ort auf.
- Die EO informiert das BMZ.
- Nach den Absprachen mit der Botschaft vereinbart die Ansprechperson der EO einen Termin mit den Angehörigen, um sie über den Todesfall zu informieren und ihnen Möglichkeiten der Betreuung darzulegen.
- Die EO verständigt die Versicherung und klärt die Überführung des Leichnams.
- Nach Beratungen mit der Deutschen Botschaft stellt die EO die Betreuung der Betroffenen vor Ort sicher.

## V. Nachsorge

Im Rahmen der Nachsorge sind folgende Handlungsschritte besonders wichtig:

- Psychosoziale Betreuung: Verweis auf physische und psychische Therapiemöglichkeiten im Land informieren und Verweis an Beratungsstellen
- Ärztlichen und / - oder psychologische Nachuntersuchung
- Die Verantwortung des Referates Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz endet dann, wenn aus Sicht aller Akteure der Fall abschließend behandelt und therapiert ist
- Reflexion alle Akteure ggf. in Form von Einzelgesprächen
- Dokumentation vervollständigen
- Konsequenzen ziehen und Verbesserungen und Veränderungen in Konzepte einarbeiten und Konsequenzen für zukünftige Einsätze ziehen
- Finanzielles, z.B. medizinische Notversorgung, Versicherung, Wahrung der Ansprüche gegenüber der Versicherung
- Praktisches, Organisatorisches, Dienstleistungen, Operatives

Das Referate Freiwilligendienste im BDKJ und Bischöflichen Jugendamt Mainz als EO nutzt den Leitfaden für Entsendeorganisationen „Krisenmanagement im Freiwilligendienst“ von Engagement Global (Seite 21-27) für die Nachsorge unter Anpassung an die länderspezifischen Besonderheiten der derzeitigen Ausreiseländer unserer Freiwilliger: Peru, Brasilien und Bolivien. Darüber hinaus sind wir uns bewusst, dass jede/r FW mit Krisen unterschiedlich



BDKJ und Bischöfliches  
Jugendamt Mainz  
Referat Freiwilligendienste



umgeht und die Nachsorge deshalb immer abhängig von der Person der/des FW ist. Wir sehen uns in der Begleitung von Krisen in der Verantwortung, hinsichtlich unserer konzeptionellen Grundlagen einen fortwährenden Prozess der Aktualisierung und Optimierung zu beschreiten.



BDKJ und Bischöfliches  
Jugendamt Mainz  
Referat Freiwilligendienste



**Anlage 1**  
**Erkundungs- & Verhaltensfragen - Präventiv und für Krisen sowie Konflikte**

Diese Erkundungs- und Verhaltensfragen sollen dir helfen, dich sicher und angemessen im Gastland zu verhalten. Für deine Sicherheit und der Sicherheit deiner Mitmenschen. Nimm dir tatsächlich Zeit und gehe die Fragen in Ruhe durch. Mach dir Gedanken und schreibe diese auf. Besonders bei konkreten Orten und Wegen ist es im Notfall sinnvoll diese greifbar zu haben. Allgemeine Hinweise:

- ⇒ Informiere deine Ansprechpartner und Freunde darüber, wo du hingehst und wann du planst zurückzukommen
- ⇒ Generell zu allen Belangen den Rat von Einheimischen einholen (Projektmitarbeiter, Mentor, Freunde/Bekannte, im Hotel)
- ⇒ Gibt es eine einheimische, vielleicht auch freiwilligendienst erfahrene Person vor Ort, der ich mich bei (kulturellen) Schwierigkeiten anvertrauen kann?
- ⇒ Die absolute Mehrheit der Menschen, denen ihr begegnen werdet, sind extrem hilfsbereite Leute, die du ansprechen kannst und die dir mitteilen, wenn sie die Situation gerade als gefährlich einstufen!
- ⇒ Helfen bedeutet auch Hilfe holen und nicht nur durch direktes Eingreifen den „Helden“ spielen.
- ⇒ Wenn du nicht die Landessprache oder einen anderen Dialekt sprichst - oft reicht: Hallo, Guten Tag, Danke, Bitte, Wie geht's? – und die Gefahr an unbekanntem Orten um ein Vielfaches geringer.

Erkundungen nach der Ankunft	Notizen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo ist das nächste (vertrauenswürdige) Krankenhaus/Arzt/Apotheke? Wie kann ich diese kontaktieren? Können im Krankenhaus auch schwerwiegendere Krankheiten ausreichend behandelt werden?</li> <li>• Gibt es einen Rettungsdienst und/oder eine lokale Notfallnummer? Gibt es Regeln, wie ich mich bei einem Notfall im Projekt verhalten muss?</li> <li>• Was sollte ich zur Rolle von Frauen und Männer im Einsatzland wissen?</li> <li>• Was sollte ich bei meiner Kleidung beachten? Welche lokalen Gepflogenheiten gibt es?</li> <li>• Hat es schon einmal Naturkatastrophen vor Ort gegeben? Was sollte ich diesbezüglich wissen?</li> <li>• Wo kann ich Sport machen/Musik hören/in Ruhe einen Kaffee oder Tee trinken/in die Ferne schauen?</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo ist der nächste Ort, an dem ich „Krisen“ Schokolade/Nudeln/etc. kaufen kann?</li> </ul>	
<p><b>Verhalten im Projekt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Regeln gibt es in Bezug auf Alkoholkonsum und Rauchen? Und wie ist hierzu die Handhabung im Projekt?</li> <li>• Sollte ich vor Einbruch der Dunkelheit wieder im Projekt bzw. in meiner Unterkunft sein? Gibt es eine Hausordnung oder einen sog. „Code of Conduct“, die/den ich befolgen muss?</li> <li>• Welche Hierarchien in meinem Projekt sollte ich mir bewusst machen?</li> </ul>	
<p><b>Verhalten beim Gebrauch öffentlicher Verkehrsmittel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welches Verkehrsmittel ist zu welcher Tages-/Nachtzeit am sichersten?</li> <li>• Ist es sicherer ein Taxi auf der Straße anzuhaltend oder eines telefonisch zu bestellen? (fixed-price vs. Verhandeln und mögl. Schlepper)</li> <li>• Wer steigt zuerst in das Taxi ein/aus dem Taxi aus?</li> <li>• Wie kann ich mich beim Taxifahren verhalten, wenn ich ein komisches Gefühl habe? (<i>durch Fragen an den Fahrer zu seiner Familie, zum Ort, Wetter, Bezug zu Gebäuden, die man kennt</i>)</li> <li>• Wie viel sollte und darf eine Taxifahrt ungefähr kosten? (<i>vorab im Projekt, etc. erfragen, um fair und gut Handeln zu können</i>)</li> </ul>	
<p><b>Verhalten in der Öffentlichkeit</b></p> <p>In welche Stadtviertel, Parks, Gassen oder Clubs möchte ich gehen? Wird es empfohlen, dort hinzugehen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommt es manchmal zu Demonstrationen und Ausschreitungen in meiner Gegend/Stadt? Wie kann ich solchen „unruhigen Situationen“ aus dem Weg gehen?</li> <li>• Wie stehe ich Bettlern gegenüber? Wo und wann gebe ich etwas? Wie wird Geld geben in meinem Umfeld angesehen?</li> <li>• Wie verhalte ich mich, wenn ich von Polizisten angesprochen werde?</li> <li>• Sehe ich Leute in der Öffentlichkeit telefonieren? Wenn</li> </ul>	

<p>ja, wer macht das wo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brauche ich meine Handtasche/Rucksack für die Unternehmung? (<i>Rucksack/Tasche im Café am Tischbein festbinden</i>)</li> <li>• Wo bringe ich mein Portemonnaie unter?</li> <li>• Verstecke ich Wertgegenstände an meinem Körper? (Moneybelt, Socken, BH) Nur gegen Taschendiebstahl, bei Überfall alles hergeben. <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Plane deine Wege in unbekanntem Gegenden, bevor du dort hinkommst.</li> <li>➔ Trage keinen (teuren) Schmuck oder sonstige Wertgegenstände mit dir.</li> <li>➔ „Herberge Geld“ bereithalten.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Verhalten in der Wohnung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie ist die Wohnung gesichert?</li> <li>• Gibt es einen permanent anwesenden Guard/Nachtwächter?</li> <li>• Was lasse ich offen in der Wohnung herumliegen? <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Halte immer deine Haustürschlüssel bereit, wenn du Richtung der Wohnung läufst.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Verhalten beim Geldabheben</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo und wie hebe ich Geld ab? <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Nicht allein; nicht direkt mit dem Taxi zum Automaten; schauen, ob man verfolgt wird. Wie machen es andere Menschen vor Ort.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Verhalten auf Reisen/ unbekanntem Orten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gelten die gleichen Fragen und Verhaltensweisen wie oben.</li> <li>• Schaut, dass ihr über Projektmitarbeiter oder Freunde an den besuchten Orten Ansprechpartner habt (soziale Netzwerke)</li> </ul>	