

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)

[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)

[Änderung](#)

[Abmeldung](#)

[Kontaktanfrage](#)

Nächste

Ausgabe:

21-Mai-2006

Kontaktperson

Peter Maas, Gründer

1 Persönliche Nachricht

Liebe Leser und Leserinnen,

es freut uns, Euch den dritten Rundschreiben zu präsentieren.

Es sind viele Fragen gekommen über wie die "Dinge" praktisch organisiert werden, "wer-tut-was-und-wann" und "wem-kontaktieren-wir". Da diese Fragen die grundsätzliche Arbeitsprozesse betreffen, wird dieses Rundschreiben sich darauf konzentrieren dieses Thema im Detail zu beschreiben.

Im nächsten Rundschreiben werden wir auf Fragen eingehen, die sich beziehen auf wie wir beabsichtigen, Mißbrauch von unseren "Diensten" vorbeugen wollen und "Umlenkung" von Ressourcen zu verhindern.

Gerade in dieser Aufbauphase sind alle Ideen, Fragen und Kommentare mehr als willkommen und wichtig. Bitte schickt sie uns per Email an ideen_fragen_kommentare@helping-people.net zu.

Vielen Dank für Euer Interesse.

Tschüss! Wir wünschen Euch eine schöne Zeit!

Mit freundlichen Grüßen,

Peter Maas

PS: Unsere Rundschreiben darfst Du gerne an Deine Freunde und Familie weiterleiten. Kopiere die Email-Adresse anmeldung_rundschreiben@helping-people.net ins "Kopie"-Feld der Nachricht, so dass wir die neue(n) Emailadresse(n) in unsere Verteilerliste aufnehmen können.

Post: Postfach 825, NL-4600 AV Bergen op Zoom, Niederlande

info@helping-people.net

<http://www.helping-people.net>

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)
[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)
[Änderung](#)
[Abmeldung](#)
[Kontaktanfrage](#)

Nächste

Ausgabe:
21-Mai-2006

2 Praktische Arbeitsprozesse

Das Helping People Network ist eine gemeinnützige Organisation; eine Gruppe, die weltweit agiert, mit der Absicht bedürftigen Menschen zu helfen, die notwendige Hilfe zu finden und zwischen Bedürftigen und HelferInnen zu vermitteln.

Natürlich ist es notwendig, Arbeitsprozesse zu organisieren wie in jeder anderen Organisation, besonders wenn Teilnehmer an verschiedenen Standorten arbeiten. In unserem Fall haben wir sogar mit verschiedenen Sprachen zu tun!

Dafür identifizieren wir die folgenden Schritte im Hauptprozeß:

1. ein Hilfe-Anforderer wendet sich an das Netzwerk,
2. Aufnahme der Bitte um Hilfe,
3. Besprechen der Bitte & passende Lösungen mit dem Hilfe-Anforderer,
4. Annahme, Studie & Beratung mit Experten,
5. Finden und/oder entwickeln einer geeignete Lösung und Plan,
6. Den Fall interessierten HelferInnen & Hilfsorganisationen unterbreiten,
7. Die Umsetzung der gewählten Lösung & erforderlicher lokaler Ausbildung,
8. Auswertung der Ergebnisse mit allen betroffenen Parteien.

Jeder Schritt im Prozeß und jedem Kommunikationsereignis wird in der Datenbank des Helping People Network dokumentiert, welche von allen Teilnehmern konsultiert werden kann.

2.1 Hilfe-Anforderer wendet sich an das Netzwerk

Die meisten Hilfe-Anforderer wenden sich an das Netzwerk durch einen lokalen Teilnehmer. Jemanden den sie kennen, der irgendwie in der Lage sein könnte, ihnen zu helfen. In Dritte Weltländern ist anderen Leuten zu vertrauen nicht sehr verbreitet, wegen ihrer "schlechten" Erfahrungen oder weil es vielleicht gegen ihre Prinzipien ist, um Hilfe zu bitten. Es ist dafür notwendig, Vertrauen und Achtung vor Ort zu gewinnen.

Dafür muss das Netzwerk Teilnehmer im Gebiet haben damit es dort wirklich seine Aktivitäten entfalten kann. Teilnehmer sollten optimalerweise Personen sein, die in der Gemeinschaft schon bekannt und daran interessiert sind, die "Augen" und "Ohren" des Netzes und Kontaktperson für die lokale Bevölkerung zu sein, die sich an das Netzwerk wenden wollen. Möglicherweise sogar als Vermittler in (politischen) Konflikten auftreten.

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)
[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)
[Änderung](#)
[Abmeldung](#)
[Kontaktanfrage](#)

Nächste Ausgabe:
21-Mai-2006

Wenn eine Bitte um Hilfe nicht an Ort und Stelle gelöst werden kann, wenden sich lokale Teilnehmer an andere Teilnehmer oder an den regionalen Netzwerk Koordinator. Die Bitte muss, zusammen mit allen relevanten Informationen für Kommunikationszwecke in der Website/zentralen Datenbank des Netzes registriert werden.

Es kann nicht von lokalem Netzwerk Teilnehmer erwartet werden, dass alle Bitten kommuniziert werden, obwohl es natürlich interessant ist, zu wissen, was so alles in der Region gemacht wird. Darüber hinaus wird "am Ende der Welt" nicht immer eine Internetverbindung verfügbar sein.

2.2 Aufnahme der Bitte um Hilfe

Jeder Teilnehmer kann eine Bitte über die Website des Netzwerks registrieren. Normalerweise wird dieser Prozeßschritt vom lokalen Teilnehmer behandelt. Alle wichtigen Aspekte einer Bitte müssen aufgenommen werden, um in der Lage zu sein eine passende Lösung zu finden und zu implementieren:

1. **Wer:**
 - a. Der Hilfe-Anforderer und sonstige betroffene Personen,
 - b. Netzwerk TeilnehmerInnen,
 - c. Informationen zur Kontaktaufnahme.
2. **Wo:**
 - a. Sehr genaue Angaben der Örtlichkeit/des Gebietes und eventuelle zusätzliche betroffene Gebiete,
 - b. Information zum geografischen und politischen Klima.
3. **Wann:**
 - a. Ist etwas Schlimmes passiert oder passiert es gerade?
 - b. Verschlechtert sich die Situation?
 - c. Die Ursache und Geschichte der verschlechterten Situation.
4. **Was:**
 - a. Ist die Rede von einen Vorfall/Unfall, der die Probleme verursacht?
 - b. Ist eine schnelle Lösung notwendig, weitere Eskalation zu vermeiden?
 - c. Ist es eine schlechte Situation, mit der der Hilfe-Anforderer und andere Betroffene leben müssen?

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)
[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)
[Änderung](#)
[Abmeldung](#)
[Kontaktanfrage](#)

Nächste

Ausgabe:
21-Mai-2006

5. Priorität & Dringlichkeit:

- a. Wir verweisen hier auf unser Rundschreiben 2, Thema 3, in dem die Handhabung der Prioritäten, in Fällen wo mehrere Bitten simultan behandelt werden müssen, beschrieben wird,
- b. Natürlich definiert die Dringlichkeit wie schnell eine Bitte behandelt werden sollte. Wir unterscheiden folgende Dringlichkeiten: Lebensbedrohend, Kritisch-Eskalierend, Kritisch, Normalitätsverhinderend, Korrumperend, Schadensbegrenzung, Neuentwicklung, Optimierung.

6. Status:

- a. Während der Bearbeitung einer Bitte ist es für alle Teilnehmer notwendig zu wissen, was gerade gemacht wird und was danach zu tun ist. Wir unterscheiden folgende Stadien: registriert, in-Behandlung, akzeptiert, in-Untersuchung, in-Entwicklung, Helfer-gesucht, Helfer-gefunden, vom-Helfer-akzeptiert, in-Ausführung, beendet, in-Beurteilung und archiviert.
- b. In komplexeren Implementationen, wobei mehrere HelferInnen und/oder Hilfsorganisationen involviert sind, wird mindestens ein Netzwerk Teilnehmer als Koordinator dabei sein und den Fortgang der Ausführung dokumentieren und mit den Hilfe-Anforderer(n) in Verbindung stehen.

2.3 Besprechen der Bitte & Lösungen mit Hilfe-Anforderer

Der Hilfe-Anforderer ist oft derjenige, der am Besten die "unerwünschte" Situation versteht und hat möglicherweise schon eine Idee für eine Lösung. Dies hilft Netzwerk-Teilnehmern, eine geeignete und strukturelle Lösung zu entwickeln. Außerdem versucht der lokale Netzteilnehmer sich ein vollständiges Bild der Situation zu machen. Alle Informationen werden in der Datenbank des Helping People Network dokumentiert.

Obwohl Geld in vielen Fällen für eine schnelle Lösung sorgen könnte, werden wir immer eine strukturelle Lösung vorziehen. Aber natürlich sehen wir ein, dass schnelle Lösungen in Notfällen notwendig sind, aber sollten nur durchgeführt werden, um lebensbedrohende Situationen abzuwenden.

2.4 Annahme, Studie & Beratung mit Experten

Da nun ein vollständiges Bild der Situation verfügbar ist, können andere Netzteilnehmer beginnen, den Fall zu studieren, sich darüber bei Experten und erfahrenen HelferInnen im Fachgebiet zu beraten und ähnliche Fälle und gewöhnliche Lösungen anzuschauen.

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)
[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)
[Änderung](#)
[Abmeldung](#)
[Kontaktanfrage](#)

Nächste Ausgabe:
21-Mai-2006

Vor Beginn der Aktivitäten in dem ausgewählten Gebiet, wird das Helping People Network sich erkunden, welche HelferInnen und Hilfsorganisationen dort bereits tätig waren und dadurch wichtige Kenntnisse und Erfahrungen gesammelt haben. Das klassische Beispiel: perfekte technische Lösungen wurden eingesetzt, waren aber nicht brauchbar, weil es nahezu unmöglich war, das erforderliche Benzin am Ort zu erhalten, kann dadurch vorgebeugt werden.

2.5 Finden/Entwickeln einer geeigneten Lösung und Plan

Nach dem das Sachverständigengutachten und Vorschläge zusammengetragen wurden, konsultieren wir interessierte HelferInnen und Organisationen mit Erfahrung mit örtlichem Verwalter und andere "einflußreiche" Personen und vielleicht sogar mit Prozeduren, Sitten- und anderen "Umständen", vertraut sind, welche die Umsetzung der gewählten Lösung verhindern könnte. Helping People Network beabsichtigt die einfachste mögliche Lösung aus der Liste von am besten geeigneten Alternativen durchzuführen. Die perfekte Lösung tendiert dazu, teuer, kompliziert und für Laien schwer verständlich zu sein.

2.6 Den Fall zum Helfer, zu Organisationen bringen

Jetzt, wo sowohl ein klares Bild der Situation als auch die beste Lösung gefunden/entwickelt wurde, müssen wir HelferInnen/Hilfsorganisationen finden, die Interesse und Ressourcen haben, die Hilfeleistung zu erbringen. Wir liefern ihnen die gesammelten Informationen und stellen Kontakt zum Hilfe-Anforderer und der lokalen Netzwerk-Kontaktperson her.

2.7 Umsetzung der Lösung & erforderlicher Ausbildung

Wenn alles klar und vorbereitet ist, kann die Durchführung beginnen. Wir müssen uns vollständig darauf HelferInnen/Hilfsorganisationen verlassen können, dass sie die Hilfeleistung richtig erbringen, wofür ihre verbindliche Zusage erforderlich ist.

Wenn mehrere HelferInnen/Organisationen involviert sind, wird mindestens ein lokaler Netzwerk Teilnehmer vor Ort die Durchführung begleiten, koordinieren und bei aufkommenden "Unregelmäßigkeiten" und "Störungen" berichterstaten. Weiterhin, wenn erforderlich, helfen weitere NetzwerkteilnehmerInnen ihm/ihr im Durchführungsprozeß mit. Helping People Network übernimmt die Verantwortung der Fertigstellung der Hilfeleistung.

Diese Ausgabe:

1. Persönliche Nachricht
2. Praktische Arbeitsprozesse

Rundschreiben:

[Anmeldung](#)
[Abmeldung](#)

Teilnehmer:

[Anmeldung](#)
[Änderung](#)
[Abmeldung](#)
[Kontaktanfrage](#)

Falls etwas "schief" geht, können andere HelferInnen/Organisationen gesucht werden, um auszuhelfen. Wir pflegen Kontakt mit dem Hilfe-Anforderer und, falls erforderlich, organisieren auch (andere) HelferInnen, um die beteiligten Hilfe-Anforderer zu schulen, die durchgeführten Lösung zu verwenden und sich mit der neue Situation vertraut zu machen.

2.8 Auswertung Ergebnisse mit betroffenen Parteien

Nach Projektabschluss wird die neue Situation mit den involvierten HelferInnen, Hilfe-Anforderern und Netzwerk TeilnehmerInnen zusammen bewertet, um herauszufinden, ob es noch irgend etwas gibt, was verbessert werden sollte.

Nachdem die Helfer gegangen sind, bleibt jemand vom Helping People Network anwesend und mit dem Hilfe-Anforderer in Kontakt mittels:

1. Festlegung einer lokalen Netzwerk Kontaktperson,
2. des regionalen Netzwerk Koordinators und
3. falls sinnvoll, Zugang zum Netzwerk-Kommunikationssystem für den Hilfe-Anforderer, so dass dieser das Netzwerk über den direkten Weg über eventuelle veränderte Situationen berichten kann.

Sowie man sieht, muss das Helping People Network viele Informationen über viele Aspekte eines Gebietes sammeln bevor es dort seine Aktivitäten sinnvoll entfalten kann. Auch deshalb würden wir Deine Unterstützung bei der Sammlung solcher Informationen in deiner Region oder Stadt sehr schätzen. Es geht uns um Informationen über HelferInnen und Hilfsorganisationen bezüglich Adresse, Kontaktpersonen, was und wo sie arbeiten, was sie bereits gemacht haben, deren Hauptaktivität, usw. Bitte schickt diese Informationen an: [Email](#).

Vielen Dank im Voraus!

_____ Ende des Rundschreibens _____

Nächste Ausgabe:
21-Mai-2006