

# Arbeiten im Helferkreis Büro - 11 Fragen und Antworten

Stand 17.01.2025

## 1. Wie komme ich ins Büro?

Das Helferkreis Büro befindet sich, vom Eingangstor der Unterkunft aus gesehen, ebenerdig im ersten rechten Container. Der Schlüssel zum Büro befindet sich in einem Schlüsseltresor am seitlichen Fenster des Büros. Details dazu bekommt ihr beim eurem ersten Einsatz im Büro, bei dem ihr auf jeden Fall von einer erfahrenen Person aus dem Helferkreis begleitet werdet.

## 2. Wo finde ich wichtige Infos?

Die wichtigsten Informationen auf Papier finden sich in einem Ordner, der auf dem Tisch liegt. Dazu gibt es viele gute und hilfreiche Ablaufbeschreibungen auf dem Computer. Es lohnt sich, beim ersten Mal vielleicht eine Viertelstunde vor Beginn des Bürodienstes zu kommen, um sich mit dem Prozedere vertraut zu machen.

## 3. Wie bekomme ich den Computer in Gang?

Auf den ersten Seiten des Ordners, der auf dem Tisch liegt, ist sehr gut, anschaulich, kurz aber dennoch genau beschrieben, wie man a) den Computer einschaltet und b) wie man ihn verwenden kann.

## 4. Was kann ich mit dem Computer machen?

Man kann Emails schreiben. Wenn ihr das Mail-Programm öffnet, könnt ihr von der Adresse [hkoffice@hk-woerthsee.de](mailto:hkoffice@hk-woerthsee.de) aus Mails versenden und auf dieser Adresse auch Mails empfangen. Alle Anleitungen und Vorgangsbeschreibungen finden sich im Verzeichnis „Office“ auf dem Computer. Es lohnt sich, die Dokumente beim ersten Besuch zunächst zu lesen, bevor ihr mit Bewohnern interagiert. Man kann außerdem Formulare oder andere Dokumente ausdrucken. Der Drucker ist installiert und (nach dem Einschalten) betriebsbereit, hierzu gibt auch noch es eine genauere Beschreibung im Ordner.

## 5. Wie kommuniziere ich mit den Bewohnern?

Viele Bewohner sprechen schon ein wenig Deutsch oder Englisch. Die meisten anderen sind erfahren damit, in diverse Handy-Apps ihre Fragen oder Anmerkungen auf Deutsch übersetzen zu lassen. Ggf. lohnt es sich eine Übersetzer App auf eurem Handy zu installieren (z.B. DeepL) oder eine entsprechende Webseite zu verwenden ([www.deepl.com](http://www.deepl.com)). Damit könnt ihr euch per Text- oder sogar per Spracheingabe auf Deutsch verständigen und eure Mitteilungen in verschiedene Sprachen übersetzen lassen.

## 6. Was mache ich, wenn ich auf Fragen keine Antworten finde?

Viele Anliegen sind erst mal ungewöhnlich und neu, das gehört zum Alltag im Helferkreis Büro dazu. Es gibt leider zu ganz wenigen Anliegen eine einfache Musterlösung. Allerdings erwartet auch niemand von uns, dass wir alle Probleme sofort und vollständig lösen. Es ist also völlig ok, das Problem erst mal aufzunehmen, und zu sagen, dass man sich wieder meldet, wenn man eine Lösung gefunden hat.

### **7. Wen kann ich kontaktieren wenn ich nicht weiter weiß?**

Eine Liste mit den wichtigsten Kontakten im Helferkreis und bei anderen Institutionen ist im Büro aufgehängt, liegt aus und befindet sich auf dem Computer.  
Niemand ist alleine! Anrufen und nachfragen ist immer in Ordnung!

### **8. Was tue ich, wenn ich das Gefühl habe, nicht helfen zu können?**

Ihr helft allein durch eure Anwesenheit. Es ist für die Geflüchteten schon hilfreich, einen Ansprechpartner zu haben, und nicht alleine zu sein. Keiner erwartet von euch, unmittelbar eine perfekte Lösung zu haben. Manchmal hilft einfach auch ein Lächeln, Empathie und ein kurzes Gespräch. Und: Auch gesunder Menschenverstand ist ein guter Ratgeber.

Was wir nicht machen sollten, ist Geflüchteten Geld zu leihen / geben und juristische Fachberatung vorzunehmen.

### **9. Wie funktionieren Arzt-Termine und Überweisungen?**

Dies sind häufige Anliegen – die Verfahren sind in den Anleitungen auf dem Computer beschrieben. Jede Woche gibt es eine medizinische Sprechstunde im Helferkreis Büro, hier sollten die Bewohner immer zuerst hingehen. Wann genau die Sprechstunde ist, wird im Besetzungsplan für das Helferkreis Büro bekannt gegeben. Der Plan hängt im Büro aus.

### **10. Was mache ich, wenn ich nichts zu tun habe?**

Auf dem Computer findet sich eine To-Do-Liste mit Tätigkeiten, die erledigt werden müssen. Es gibt also praktisch immer etwas zu tun. Nach Abschluss der Tätigkeiten diese bitte von der Liste löschen.

### **11. Was mache ich, wenn ich das Büro verlasse?**

Bitte Lichter, Computer und Drucker ausschalten, den Stecker für die Elektro-Heizung ziehen, das Büro zuschließen und den Schlüssel wieder zurück in den Schlüssel-Tresor legen. Den Schlüssel Code so verdrehen dass das Schlüsselfach nicht von Unberechtigten geöffnet werden kann.

Alles also gar nicht so schwer...