



Dachverband für Soziales und Gesundheit

Freiwillige gewinnen und koordinieren

Von der Theorie zur Praxis



Dienststelle für Freiwilligenarbeit

Inhalt

Einführung	3
Kapitel 1: Neue Freiwillige gewinnen	4
Eine gute Vorbereitung	4
Die Kommunikation	6
Die Auswahl	7
Aufnahme und Eingliederung	10
Die Orientierung	11
Die Schulung	12
Die Bewertung	13
Die Anerkennung	14
Die Zusammenarbeit beenden	14
Kapitel 2: Begleitung und Koordination der Freiwilligen	15
Mentoring	16
Tutoring	17
Die Freiwilligen-Koordinierung	18
Die Projektarbeit	21
Koordinierungsfunktionen – in Kürze	22
Anhang – Arbeitsmappe	23
Methoden in der Gruppenarbeit	23
Raster zur Einführung und zur Sammlung von individuellen Daten	24
Vorschlag für einen Verhaltenskodex	25
Muster zur Projektstrukturierung	27
Quellen & Link	28
Publikationen zur Freiwilligenarbeit	29

Broschüre 19

Freiwillige gewinnen und koordinieren - Von der Theorie zur Praxis, DSG Bozen
Erstausgabe 2005 - vollständig neu überarbeitete und erweiterte Fassung 2019

Erarbeitet von:

Simonetta Terzariol, Dachverband für Soziales und Gesundheit EO - DSG

Titelseite: Bild von Gerd Altmann auf Pixabay

Bei Angabe der Quelle und der Autoren ist jede Art der Vervielfältigung erlaubt.

Diese Sammlung und die jeweiligen Vorlagen sind im Internet abrufbar: www.dsg.bz.it im Abschnitt
Freiwilligenarbeit unter Publikationen. Mit Ihrem Beitrag auf das Konto des DSG

IBAN IT95 Z080 8111 6000 0030 0048 470 unterstützen Sie die Herausgabe der Sammlung. Danke!

Mit Unterstützung von



Einführung

Der Einsatz zahlreicher Menschen in der Freiwilligenarbeit beruht auf deren willentlichen und verantwortungsbewussten Entscheidung, zugunsten der Gemeinschaft mit einem Freiwilligenverein zusammenzuarbeiten.

Schule, Familie und Beruf erfordern eine neue Gestaltung des zeitlichen Rahmens. Andererseits gibt es auch bedeutende demografische, soziale, rechtliche und wirtschaftliche Veränderungen mit neuen Anforderungen und Erwartungen sowohl an die Verbände als auch an die Freiwilligentätigkeit. Wie kann ein Freiwilligenverein heutzutage seine Aktivitäten kontinuierlich fortsetzen? Wie können neue Freiwillige gewonnen werden? Wie kann man sie einbeziehen? Und wie kann man vermeiden, sie zu verlieren?

Eine gute Vorbereitung und Koordination der Freiwilligentätigkeit hilft den Verbänden, sich positiv mit den verschiedenen Herausforderungen auseinanderzusetzen und Solidaritätsaktionen zu fördern.

In diesem Handbuch werden die Publikationen "Neue Freiwillige gewinnen" und "Koordination in der Freiwilligenarbeit" gesammelt, wobei auch auf die Aufnahme junger Menschen in "Alternanz Schule-Arbeit" Bezug genommen wird. Jetzt wird es in einer einheitlichen Publikation präsentiert, aktualisiert und integriert, mit einem neuen grafischen Layout. Es wird angestrebt, dass deren Anwendung für vertiefte Studien und Bildungswege mit dem bisher gefundenen Erfolg fortgesetzt wird!

Martin Telser, Präsident

Seit 2005 haben an der Entwicklung und Erweiterung dieser Broschüre folgende Mitgliedsorganisationen mitgewirkt:

AEB Arbeitsgemeinschaft Eltern Behinderter,
Blindenzentrum St. Raphael
AfB Arbeitsgemeinschaft für Behinderte,
Verband ARIADNE für die psychische Gesundheit aller,
Multiple Sklerose Vereinigung,
GWB Genossenschaft Werkstätte Betreuung,
LILT Liga zur Krebsbekämpfung,
Il Papavero – Der Mohn,
Gli Amicidi Sari-Sari's Freunde,
AIAS,
AIDO,
AMA,
ANTEAS-AGAS,
ASAA Alzheimer,
CIRS,
Lichtung/Girasole,
LAPIC-UVZ,
Lebenshilfe,
Peter Pan,
Plattform für Alleinerziehende,
Pro Positiv Südtiroler Aids-Hilfe,
Volontarius,
Freunde der Behinderte

Kapitel 1: Neue Freiwillige gewinnen



Durch den wirtschaftlichen und sozialen Wandel der letzten Jahre - neue Formen der sozialen Not, Erhöhung des Renteneintrittsalters usw. - soll den Mitmenschen noch größere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Die Bereitschaft zur Freiwilligenarbeit hat sich auch aufgrund der sich verändernden Vereinbarkeit zwischen familiären Verpflichtungen, Studium und Arbeit, der Suche nach gezielten Projekten maßgeblich verändert.

Die Suche nach neuen Freiwilligen ist eine der zentralen Aufgaben von Freiwilligenorganisationen. Diese sind einerseits dynamische Strukturen, in denen Freiwillige einige Monate oder aber auch viele Jahre mitwirken, andererseits aber müssen diese Freiwilligen bedarfsweise durch neue ersetzt werden, um so die Kontinuität ihrer Arbeit zu gewährleisten.

In den Verbänden spielen daher eine gute Planung der Aktivitäten und die Vorbereitung zur Aufnahme und Begleitung der Freiwilligen eine sehr bedeutende Rolle.

Eine gute Vorbereitung

Die Organisation eines Vereines gründet generell auf folgenden Arbeitsgrundlagen:

1. Identität zur Gewährleistung der statutarisch festgelegten Ziele
2. Dokumentation durch Infomaterial und über offizielle Kanäle
3. Sichtbarkeit, d.h. ein eindeutiges Image der Vereinigung in der Öffentlichkeit
4. Planungs- und Projektarbeitskenntnisse, die die auf bestimmte Ziele gerichteten Absichten mit Handlungen Zwecke mit Ressourcen in Einklang bringen.

Ein erster Schritt ist die Ausarbeitung der Garantien, die wir potentiellen neuen Freiwilligen anbieten können:

- Präsenz einer Bezugsperson (Kordinator/In), die die Freiwilligen im Verein begleitet und bei Fragen bzw. Zweifeln zur Verfügung steht
- Informationen über den Verein, über dessen Zielsetzungen, Aktivitäten und Regeln
- Informationen über die Zielgruppe/n der Vereinsaktivitäten
- Gruppentreffen oder Teilnahme an Vereinsevents
- Probezeit
- Grundausbildung und Weiterbildung
- Gezielte Auswahl und Einbeziehung in die Vereinsaktivitäten.

Der Freiwilligen-Plan

Eine klare Analyse des aktuellen Standes (etwa im Freiwilligenprogramm) im Verein sowie die Beschreibung der nützlichen Profile und Rollen erscheinen unerlässlich.

Gleichzeitig wird es notwendig sein, klar zu definieren, welche Profile für die Organisation und damit für die Rollen nützlich sein könnten.

Zur Gewinnung neuer Freiwilligen wird der Verein dazu übergehen, eine Arbeitsgruppe unter Berücksichtigung folgender Aspekte aufzubauen:

Freiwilligen-Management: Wie wird die Person als Ressource dargestellt und eingesetzt? Welche Funktionen, Rollen, technischen Aufgaben, Verantwortungen wurden ihnen zugeordnet? Wer sorgt wie für die Aktualisierung der Daten?

1. Freiwilligen-Gewinnung: Wie erfolgt sie? Ist eine Vorauswahl vorgesehen? Wer sorgt für die Grundausbildung und in welcher Weise? Wie läuft die Schulung ab? Werden die Freiwilligen von Personen (Kordinator/Innen) vertreten und haben sie Vertretungsaufgaben?
2. Freiwilligen-Plan: Wer befasst sich mit dem Informationsfluss? Wo und wie? Welche Maßnahmen, welche Anregungen dienen der Risikovermeidung? Gibt es davon eine schriftliche Beschreibung? Welche Unterlagen zur Informationsübermittlung, Eingliederung, Beauftragung werden dem Freiwilligen übergeben?
3. Freiwilligen-Anerkennung: Wie erfolgt die Bewertung? Werden kontinuierliche, periodische oder austauschbare Aufträge erteilt? Werden diese schriftlich festgelegt? Wie wird die Volontariatsarbeit bewertet? Wie werden Mitteilungen nach innen und nach außen übermittelt?
4. Arbeitsklima: Ist die Bezugsperson eigens ausgebildet? Finden in regelmäßigen Zeitabständen Treffen statt (z.B. für die Überprüfung, zu einem Thema, für gemeinsame Unternehmungen, Ausflüge)? Wie läuft die Kommunikation ab (z.B. indirekt auf der Anschlagtafel, direkt mittels E-Mail)?

Falls ein Verein Freiwillige mit definierten Kompetenzen sucht (z.B. Begleitung von Menschen mit Behinderung), wird er folgende Lösungen erwägen:

- die Orte aufzählen, in denen die geeignetsten Personen ausfindig gemacht werden können (z.B. Jugendzentrum)
- das geeignetste Kommunikationsmittel auswählen (z.B. Plakate o. Flugblätter)
- den Verein vorstellen und dessen Projekte/Tätigkeiten beschreiben, in die neue Freiwillige eingebunden werden sollen.

Unser Bild nach draußen

Unser Bild, das wir am Ende realisieren können, ist jenes das man von außen hat. Dabei handelt es sich vor allem darum, wie wir sind und wie uns andere sehen. Unsere Visitenkarte.

Wir können in unserem Verein praktische Überlegungsanregungen vorschlagen, welche die Vereinsidentität nach innen wie nach außen stärken sollen:

- Wie wird das Image nach außen hin wahrgenommen?
- Welche repräsentative Gewichtigkeit auf Landesebene hat unser Verein?
- Welche Anerkennung erhält der Verein für seine Tätigkeit?
- Welchen Bekanntheitsgrad haben seine Vertreter?
- Wie zeichnet er sich qualitativ aus?
- Mit welchen anderen Organisationen tauschen wir uns aus?

Maßnahmen, um sich sichtbar und daher erkennbar zu machen, können eine öffentliche Veranstaltung (z.B. Konzert im Freien) sein oder aber die Förderung von Projekten, die mehrere Akteure einbeziehen.

Welche günstigere Gelegenheit könnte es geben, um alte Bekanntschaften im Freundeskreis aufzufrischen und sie einzuladen, uns am Sitz zu besuchen oder gemeinsam ein Plakat zu entwerfen?

Je größer die öffentliche Wertschätzung des Vereins, desto größer wird die Bereitschaft neuer Freiwilliger sein, in einem effizienten und sichtlich aktivem Verein zu Gunsten der Gemeinschaft mitzuarbeiten.

Die Kommunikation



Eine Nachricht zur Freiwilligensuche erfordert auch eine gute Vorbereitung und die Kommunikation wird umso effektiver sein, je mehr Zielgruppe, Ziel, Stil und Instrumente identifiziert werden. Instrumente wie Poster, Artikel, Sensibilisierungskampagnen, Veranstaltungen, Interventionen an Schulen werden in der Regel eingesetzt, um mit der Außenwelt zu kommunizieren und sich auf dem Gelände sichtbar zu machen.

Die Botschaft zur Sensibilisierung und Gewinnung neuer Freiwillige soll daher von verschiedenen Blickwinkeln und Erwartungen aus betrachtet werden:

- Der Verein sucht neue Freiwillige, weil er neue Energien, neue Ideen, einen Generationswechsel, eine Aktualisierung seines Images benötigt.
- Interessierte suchen nach Einsatzmöglichkeiten, Teilhabe, Wachstum und Verantwortungsübernahme in Übereinstimmung mit bestimmten Werten und Aufgaben.
- Die Schule sucht konkrete Unterstützung für ihren Bildungsauftrag, neue Partner, qualifizierte Angebote im Erziehungs- und Ausbildungsweg.
- Die Gesellschaft sucht Antworten auf neue soziale Herausforderungen, unter Gewährleistung von Qualität und Glaubwürdigkeit.

Die Suchbotschaft ergibt sich aus der Abstimmung zwischen

- rationaler Botschaft, welche spezifische Informationen über Dienst und Organisation sowie über deren Qualität übermittelt
- emotionaler Botschaft, welche auf die angestrebte Beteiligung und das gewünschte Verhalten (z.B. Solidarität) abzielt
- ethischer Botschaft, welche an den Bürger- und Gerechtigkeitsinn der Menschen appelliert.

Zudem beinhaltet die Botschaft kreative Aspekte:

- Stil bzw. Art und Weise, in der kommuniziert wird, z.B. wichtige Aussagen
- Worte bzw. Sprachwahl im Fall einer aktuellen Meldung
- Präsentationen, wobei die ersten und letzten Elemente einer schriftlichen oder mündlichen Botschaft einen stärkeren Eindruck hinterlassen
- Format bzw. Kommunikationsmittel und Kommunikationselemente (z.B. Titel, Bilder, usw.).

Was interessiert die Medien?

Einige Tipps:

- Verständliche Texte schreiben; darauf achten, dass das Interesse beim Journalisten und beim Leser geweckt wird.
- Daran denken, dass die Medien gerne direkt Betroffene interviewen, die über ihre Erfahrungen berichten können.
- Fotos machen.
- Zeiten wie den Sommer nutzen, wo vielleicht mehr Platz in den Medien zur Verfügung steht.
- Bei Veranstaltungen den Redaktionen den Hinweis darüber frühestens eine Woche vorher schicken sowie in der Redaktion anrufen, nachdem die Pressemitteilung versendet wurde.
- Persönliche Kontakte mit Journalisten aufbauen.

Beispiele

- Flugblatt - mit Projektbetitelung, Untertiteln mit Zielen, Daten des Vereines, der Beschreibung des Projektes und Namen der Bezugspersonen - Vorteil: richtet sich an viele Interessierte - Nachteil: verliert schnell an Aktualität.
- Website - mit aktuellen Infos, darunter die Suche nach Freiwilligen für genau definierte Projekte - Vorteil: unter den Jugendlichen stark verbreitetes Kommunikationsmittel - Nachteil: muss ständig aktualisiert werden!

Die Auswahl

Sie erfolgt bereits zu dem Zeitpunkt, an dem ein Verein sich an eine bestimmte Zielgruppe richtet (Berufstätige, Studenten, Pensionisten) und die Projekte angeführt werden, in denen der Verein neue Freiwillige einzusetzen gedenkt (z.B. Begleitung im Zuge von Meeresaufenthalten oder beim Vorlesen eines Buches).

Die Auswahl stellt eine notwendige Voraussetzung dar und sollte verstanden werden als Moment des Informationsaustausches hinsichtlich der persönlichen Interessen/Erwartungen des Freiwilligen und der Bedürfnisse des Vereines. Dieser Zeitpunkt ist zudem nützlich, um Frustrationen auf beiden Seiten vorzubeugen (z.B. im Falle der Übertragung einer ungeeigneten Tätigkeit), damit die neuen Kompetenzen und die neue Ressource optimal eingeordnet werden können.



Es gibt technische Lösungen, die bereits ab der ersten Aussprache mit dem/der Freiwilligen angewandt werden können:

- Gemeinsam einen kurzen Fragebogen ausarbeiten, mit Angaben zum Bekanntheitsgrad des Vereines, zur Verfügbarkeit von Zeit, zu eventuellen vorhergehenden Erfahrungen im Ehrenamt, zu persönlichen Interessensgebieten, zu Gebieten, in denen sich der Freiwillige einbringen möchte, zu Fachwissen, zu neuen Projektvorschlägen des Freiwilligen, usw. Der Fragebogen kann Freiräume enthalten, die im Laufe von späteren Gesprächen ausgefüllt werden können. Er stellt ein wertvolles Mittel zur Selbstbewertung des Freiwilligen sowie einen Anhaltspunkt für den Verein dar.
- Die wichtigsten Daten sollen in einer Karteikarte gesammelt werden, die für eventuelle neue Aufträge oder bei einer Reorganisation der Ressourcen genutzt werden können.

Es ist daher wichtig, gemeinsam mit dem Freiwilligen die individuelle Motivation sowie die Erwartungen des Vereines auch schriftlich darzulegen.

Nach Abschluss der Auswahl erfolgt die Orientierung anhand detaillierter Informationen über die Formen und Regeln der Organisation. Diese Aufnahmephase erweist sich als überaus bedeutsam für den Einzelnen, weil er seine Zusammenarbeit konkret auf die Probe stellt, sowie für den Verein, da dessen Ressourcen steigen. Dies erfolgt durch:

- Steigerung der Kompetenzen
- Integrierung von neuen Freiwilligen in die Gruppe
- Erreichung immer höherer Ebenen individueller Leistungsfähigkeit.

Wie erkennen wir individuelle Motivationen?

Häufig ist die Motivation zum Ehrenamt eine Mischung aus gutem Willen und persönlichen Interessen: um Anderen behilflich zu sein, sich nützlich fühlen, neuen Menschen begegnen, etwas Tolles tun, sich selbst auf die Probe stellen, sich Kenntnisse für eine Arbeit aneignen, der Einsamkeit entfliehen, einer Person, die man bewundert, nacheifern. Die individuelle Motivation des Freiwilligen kann interessanterweise die Verknüpfung mit den Vereinszielsetzungen darstellen bzw. unser Verein kann sich die persönliche Motivation sogar zunutze machen.

Die ersten Hindernisse entstehen bei der Bewertungsphase: Sind die Ergebnisse gültig? Welches sind die Stärken und Schwächen? Ist der/die Freiwillige im System gut eingebunden? Wir stellen ein weiteres Raster von Freiwilligentypen, ihren Schwachpunkten und Anregungen zur Weiterentwicklung und Zusammenarbeit in der Gruppe vor:

- Ist der/die Freiwillige/r motiviert und fähig: Die Spannung oder das Unbehagen könnten auf Beziehungsprobleme mit bestimmten Personen oder auf unklare Perspektiven beim Einsatz zurückzuführen sein.
Lösungen: auf Rollenspiele gegründete Schulung, Überdenken der anvertrauten Aufträge.
- Ist der/die Freiwillige/r motiviert, aber unfähig: Die Spannung oder das Unbehagen könnten auf eine überzogene Selbsteinschätzung oder überzogene Einschätzung seitens des Vereines zurückzuführen sein.
Lösungen: Analyse der erforderlichen Zuständigkeiten und Definition eines Schulungs- oder Mitarbeiterprogrammes mit Tutor.
- Ist der/die Freiwillige/r fähig, aber unmotiviert: Die Spannung oder das Unbehagen könnten auf eine gewisse Orientierungslosigkeit angesichts einer neuen Aufgabe zurückzuführen sein.
Lösungen: Übertragung von Tätigkeiten, die seinen Erwartungen in höherem Maße entsprechen; Überprüfung der Erwartungen; Gruppentreffen.
- Ist der/die Freiwillige/r unfähig und unmotiviert: Die Spannung oder das Unbehagen könnten auf eine geringe Übereinstimmung der Zielsetzungen der Gruppe zurückzuführen sein.
Lösungen: Regelmäßige Überprüfung der neuen Erwartungen; Eingliederung in Tätigkeiten von kurzer Dauer und mit konkreten Zielsetzungen; Gruppentreffen und regelmäßige Schulungen.

Wie drücken sich individuelle Erwartungen aus?

Laut moderner psycho-soziologischer Theorien handeln Personen im Allgemeinen nach drei Kategorien von Bedürfnissen: Macht, Erfolg und Zugehörigkeit. Es folgt eine schematische Darstellung dieser drei Persönlichkeiten, mit Stärken, Schwächen und Anregungen für ihre Anerkennung:

Machtorientierte Person

Stärken: als Leader anerkannt zu werden, Anerkennungen erlangen, Prestige haben

Schwachpunkte: Tendenz zur Dominanz, zu viel reden

Welche Anerkennung braucht es? Von der Direktion Dankeschreiben, Sichtbarmachung, Karriere

Erfolgsorientierte Person

Stärken: organisieren und programmieren können, innovativ sein, Probleme lösen können

Schwachpunkte: geringe Tendenz zur Delegierung, Tendenz zum Perfektionismus

Welche Anerkennung braucht es? Teilnahme an Schulungen, Prämien für die ausgeübte Arbeit

Zugehörigkeitsorientierte Person

Stärken: hohes Niveau an Sensibilität, Gehör schenken können, Teamfähigkeit

Schwachpunkte: übermäßige Sensibilität, Schwierigkeiten bei der Konfliktbewältigung

Welche Anerkennung braucht es? Von Gleichgestellten Glückwunschsreiben o. Geburtstagsgeschenk.

Freiwillige Jugendliche

Das Jugendvolontariat weist eigene Besonderheiten sowohl auf Motivationsebene (persönliche und berufliche Entwicklung) als auch auf Ausbildungsebene (praktische Anwendung des Erlernen) auf.

Die Verbände können Begegnungs- und Austauschmöglichkeiten mit erwachsenen Freiwilligen sowie Erfahrungen bieten, die Solidarität und Austausch fördern.

Ein genereller Leseschlüssel unterscheidet sie in Bezug auf

- bewusste Freiwillige mit ausgeprägtem sozialen Bewusstsein und Selbstachtung, ihre Motivation ist im sozialen Ansporn und im Wunsch nach beruflichem Weiterkommen (Spezialisierung) begründet
- suchende Freiwillige oft mit kritischen Beziehungen und schwach ausgeprägtem Selbstbewusstsein, ihre Motivation liegt im Wunsch nach persönlichem Wachstum
- zufällige Freiwillige sie benötigen Zugehörigkeitsgefühl und haben Beziehungsprobleme, Gruppe und Werte sind für sie von großer Wichtigkeit.



Freiwillige Erwachsene

Die Überzeugung, Ehrenamt würde gemacht, einfach weil man freie Zeit zur Verfügung hat, ist wohl überholt: In der Freiwilligenarbeit sucht ein Mensch vor allem Befriedigung und Konfrontation. In der Marketing-Sprache würde es für unseren Verein heißen: Der Mehrwert des Produktes (Leistung, Zusammenarbeit, Schulung) soll hervorgehoben werden! Der erwachsene Mensch will genau verstehen, was ihm angeboten wird: klare Infos, Schulung, Gruppenarbeit, neue Erfahrungen, Umsetzung der eigenen Fertigkeiten.

Das Engagement nach außen kann als Hinaustragen des in der Familie erlernten Sozialverhaltens interpretiert werden oder aber als Flucht vor schwierigen zwischen-menschlichen Beziehungen. Das soziale Bewusstsein stellt daher eine große Ressource dar und gibt Raum für generationenübergreifende Sozialarbeit: Sie erfolgt, wenn sie ihren Sohn/ihre Tochter der sozialen Gemeinschaft anvertrauen und Beziehungen des gegenseitigen Austausches begünstigen.

Freiwillige Senioren

Immer wieder schenken Senioren Energie, Erfahrung und Zeit. Over65 bezeichnen ihren Einsatz als „eine Wahl des Glaubens“ bzw. als „einen Beitrag zur Sinngebung der eigenen Existenz“.

Die Berücksichtigung der mit der demographischen Alterung zusammenhängenden psychosozialen Veränderungen, die Erhebung der Erwartungen und der derzeitigen Bedürfnisse, die Aufwertung der kulturellen Vielfalt. So können die praktische Aufwertung ihrer Arbeits-, Berufs- und Bildungserfahrungen sowie deren Einbindung in unterschiedliche soziale Netzwerke der Schlüssel für eine gelungene Eingliederung sein.



Aufnahme und Eingliederung

In dieser Phase liegt das Hauptaugenmerk auf den Erwartungen derer, die das erste Mal dem Verein beitreten. Sie möchten gut aufgenommen, akzeptiert und begleitet werden.

Aus der Sicht des neuen Freiwilligen zu wissen, dass es in der Vereinigung eine Person gibt, die ihn begrüßt, dass Informationsmaterial zur Verfügung steht, dass man auch andere Menschen treffen kann, bedeutet, die Bestätigung zu haben, empfangen zu werden und mit den anderen Menschen der Vereinigung und mit denen in Kontakt zu treten sowie mit dem/r Freiwilligenkoordinator/in.

Interessierte sollten so bald als möglich mit dem/der Verantwortlichen des Vereines ein Gespräch führen (Koordinator/In), dazu eingeladen werden, den Vereinssitz zu besichtigen oder sich an einer Aktivität zu beteiligen. Ist für den Freiwilligen im Verein ein Ansprechpartner (Koordinator/In) verfügbar, gutes Informationsmaterial (Prospekt, Statuten usw.) erhältlich, Zeit zum Kennenlernen von anderen Personen vorhanden, dann wird er sich sehr bald aufgenommen fühlen.

Die Aufnahme sieht daher eine angemessene Vorbereitungsarbeit vor:

- Der neue Freiwillige stellt eine Ressource dar, die es gilt, zu erkennen, zu beschreiben und seinen Kompetenzen gemäß zu fördern.
- Er ermutigt uns selber, unser Mikrouniversum 'Verein' zu erkunden
- Neue Ideen bringen auch neue Verpflichtungen mit sich, daher ist es wichtig, sich immer das vereinbarte Ziel vor Augen zu halten.
- Die objektive und gegenseitige Bewertung bzw. das Monitoring des Ist-Standes soll dazu dienen, die Absichten des neuen Freiwilligen wie auch jene des Vereines abzuwägen.
- Die Sozialisierung geschieht in dem Moment, in dem die Erwartungen der einzelnen Personen aufeinandertreffen (z.B. Sitzungen, Ausflüge).
- Eine genau definierte Rollen- und Aufgabenbeschreibung ist für den Verbleib ausschlaggebend!

Kurz zusammengefasst:

- Informationen zum Verein weitergeben
- Verfügbarkeit eines Ansprechpartners bereit stellen
- Kontakt mit anderen Freiwilligen fördern
- Grundinfos über Arbeitsgrundlagen verteilen (z.B. Öffnungszeiten, interne Regelungen, usw.).

Die Probezeit

Die Probezeit beinhaltet eine Grundausbildung, sie wird zwischen dem Freiwilligen und dem Verein vereinbart und stellt eine optimale Lösung dar, um die Flexibilität der Einrichtung sichtbar zu machen: Dies dient dazu, den Einsatz des Freiwilligen schrittweise zu gestalten und das gegenseitige Kennenlernen zu fördern.

Haftung und Verantwortungsübernahme

Nach erfolgreichem Abschluss dieser ersten Phase geht es weiter in die eigentliche aktive Einführungsphase.

Für die Freiwilligen ist es grundlegend zu wissen, wie die Verantwortung für eine bestimmte Vorgangsweise im Verein übernommen wird. Genauso wichtig ist auch ein angemessener Versicherungsschutz – auch in Hinblick auf stets spezifischere Beauftragungen.

Freiwillige müssen über die Haftung und Verantwortungsübernahme im Verein gut informiert werden, sie müssen über Risiken zur Arbeitssicherheit aufgeklärt und es braucht eine Dokumentation zum Datenschutz für die Behandlung personenbezogener und sensibler Daten. In diesem Zusammenhang muss von Seiten der Freiwilligen dem Verein und den Betreuten gegenüber Verschwiegenheit garantiert werden.

Es gibt auch Methoden und Strategien, um die verantwortungsbewusste Übernahme einer Aufgabe zuzuordnen: Einerseits kann z.B. ein „Verhaltenskodex“ (siehe Anhang) von Nutzen sein, andererseits die Identifizierung von Koordinierungsfiguren, deren Hauptaufgabe es ist, die Arbeit anderer Personen zu koordinieren und die Ressourcen optimal zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

Die Orientierung

Die Einführung der neuen Freiwilligen beginnt meist mit der Teilnahme an Mitgliedertreffen oder mit der Übernahme von Aufgaben mit geringer Verantwortung. Falls ihnen in der Zwischenzeit ein älterer Mensch zur Begleitung anvertraut wird, wird ihnen ein erfahrener Freiwilliger vom Verein zur Seite gestellt. Dabei bekommen sie auch detailliertere Informationen über die Gesamtaktivitäten.

Zunächst gilt es, die Zeitressourcen, das Interesse und die persönlichen Vorstellungen des Freiwilligen festzuhalten. Anhand dieser Daten wird gemeinsam mit den Freiwilligen eine bestmögliche Zuteilung vorgenommen- die Erfahrung hat gezeigt, dass diejenigen Personen am besten für diesen Dienst geeignet sind, die Selbstsicherheit, Selbstständigkeit und Verlässlichkeit mitbringen.

Stufenweise nehmen Freiwillige an der Gruppe teil und teilen deren Werte und Sensibilität. Sie gehen einen Weg der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.

Die Freiwilligen entwickeln ihre Identität innerhalb der Genossenschaft durch Annahme des Verhaltenskodex und durch eigenes Erkennungsmaterial etwa Namenschild oder Arbeitskleidung.

Regelmäßige Gespräche sind nützlich, um Kommentare, Zweifel und Unklarheiten zu ermitteln. Wenn die Freiwillige dann noch bereit sind, sich auf eine solche Erfahrung mit anderen einzulassen, werden sie gezielt eingeführt. Dies erfolgt durch eine Reihe von allgemeinen und thematischen Treffen sowie durch direkte Erfahrungen, denen immer eine Nachbesprechung folgt.



Die Schulung

Sie dient zur Konsolidierung der Qualität der Vereinsdienstleistungen, der Gruppendynamiken sowie der Vereinsentwicklung. Sie basiert auf die Erhebung des Bildungsbedarfs von Vereinigung und Freiwilligen. Die Schulung dient auch zur persönlichen Entwicklung durch die Gewinnung von neuen Kenntnissen und durch deren für das Curriculum nützliche Anerkennung.

Ziele der Grundausbildung und Weiterbildung sind generell folgende:

- Sein – d. h. die persönliche Identität durch die soziale Rolle der Freiwilligentätigkeit stärken
- Wissen – d. h. individuelle Fachkenntnisse hinsichtlich der Betroffenenengruppe und des Dienstleistungsangebotes stärken
- Tun können – d. h. sich Fachkenntnisse und technische Spezialisierung aneignen.
Dazu zählen die nächsten Schritte:
wissen, wie man eine fähige und kompetente Person in ihrem eigenen Bereich wird
Planen können – d. h. sich auf Planungsgrundlagen in der Gruppe einsetzen können
(Selbst)Bewerten können – d. h. den geleisteten Dienst unter dem Gesichtspunkt der ständigen Verbesserung (selbst)bewerten können.

Welche Ausbildung?



Es gehen zwei vorherrschende Forderungen von interessierten Freiwilligen hervor: die Gewährleistung einer Probezeit und die Möglichkeit einer Ausbildung.

Aus Erfahrung wird man klug' lautet das Motto in zahlreichen Vereinen. Andererseits können neben der Schulungsphase besondere Strategien angewandt werden, um parallel zu bestimmten Aufgaben und gezielt zu einer praktischen und informelleren Schulung zu motivieren.

In Präsenzs Schulungen mit interaktiven Techniken steht die Teilnahme von Freiwilligen im Mittelpunkt des Lernprozesses durch Gruppenarbeit, Falldiskussion, Analyse der Erfahrungen, Bewertung des Lernens,....

Zu den neuesten Methoden gehört etwa das Cooperative Learning mit folgenden Merkmalen: Austausch in kleinen Gruppen, gegenseitige Unterstützung, persönlicher Beitrag, gemeinsame Ziele. Die Gruppe wird daher zu einer Lerngemeinschaft und die Referenten dienen als neutrale bildungsfördernde Begleiter.

Trainingsziele

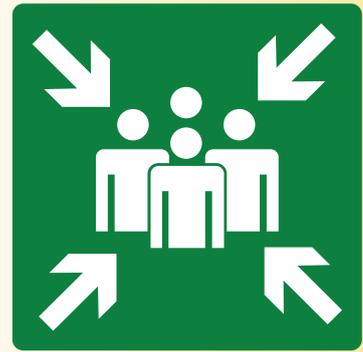
- Gute Kenntnisse der Geschichte und der Ziele des Vereins haben.
- Austausch von Instrumenten, um das Potenzial und die Grenzen der Rolle des Freiwilligen zu kennen.
- Definition der spezifischen Bereiche der Freiwilligenarbeit
- Dem Freiwilligen die technischen, relationalen und kommunikativen Instrumente zur Verfügung stellen, um die ihm übertragene Aufgabe zu begleiten und zu unterstützen
- Sicherstellung der kontinuierlichen Aktualisierung und Vertiefung der für die Durchführung des Dienstes erforderlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Sie ermutigen die Freiwilligen, ein Gefühl der Zugehörigkeit zur Gruppe und zum Verein aufzubauen.

Die Bewertung

Der Aufnahme- und Orientierungsprozess sowie spezifische Kenntnisvermittlung sollte von Bewertungs- und Selbstbewertungsmomenten unterstützt werden.

Durch diesen Analyseprozess kann erhoben werden:

- ob die Vereinigungen und die Freiwilligen die gewünschten Ziele erreichen
- ob die Freiwilligen in ihrer Rolle wertgeschätzt werden
- ob ihr Einsatz mit den Vereinszielen kohärent ist
- ob die Vereinigung persönliches Wachstum und lebenslanges Lernen ermöglicht.



Dies erfolgt durch individuelle Gespräche und Gruppengespräche wie auch Momente des Nachdenkens mittels Feedback.

Es ist dies ein Moment der Ermutigung, Wertschätzung und Motivierung der Freiwilligen sowie der konstruktiven Kritik für die Vereinigung. In der Freiwilligen-Koordinierung können Bewertungsraster verwendet werden, um Zufriedenheit der Freiwilligen hinsichtlich der Rolle, Integrationsgrad der neuen Freiwilligen, dessen Performance, die Vereinbarkeit der Freiwilligenarbeit mit Studium oder Lebensführung sowie persönliche Motivation zu erheben. Diese Instrumente dienen auch zur Selbstbewertung und – Reflexion evtl. für neue Zukunftspläne.

Außerdem können dadurch Risiken in der Freiwilligen-Koordinierung hervorgehoben und womöglich rechtzeitig vermieden werden:

- in der Koordinierung: fehlende/mangelhafte Information zu Haftung (Versicherungsschutz, Rechtsversicherung, Datenschutz, Sicherheit am Arbeitsplatz) oder Schwächen bei Einbindungsphasen
- für die Freiwilligen: persönliche Probleme, schwache Motivierung, unpassende Verantwortungsübernahme, Fachpersonal ersetzen bzw. Einmischung in pädagogische Verfahren.

Die Anerkennung



Es ist wichtig zu wissen, wie man "Danke" zu unseren Freiwilligen sagt!

Ziel von Anerkennungsaktionen ist es, auf unterschiedlichen Ebenen der Motivationsmechanismen der Freiwilligen sowie des Verbands einzuwirken.

Es mag zum Beispiel ein Dank- oder Glückwunschs schreiben sein, aber auch eine vom Verein für alle seine Freiwillige gespendete Pizzarunde. Besonders aussagekräftig ist die Übergabe des Freiwilligen-Ausweises oder eines T-Shirts mit Vereinslogo: Diese verdeutlichen die Zugehörigkeit und dienen zur

öffentlichen Teilnahmesichtbarkeit nach draußen.

Die Anerkennung des Freiwilligeneinsatzes erfolgt auch durch formelle Instrumente, etwa:

- Freiwilligen-Pläne mit Einsetzung der Freiwilligen
- Individuelles Raster zum Freiwilligeneinsatz und zur Reflexion von Motivation/Ergebnissen
- Raster zum geleisteten Einsatz für schulische Bildungsguthaben für Jugendliche
- das Einsatz-Abkommen mit den jeweiligen Freiwilligen
- der Nachweis zum sozialen Ehrenamt zur Bestätigung von Einsätzen und Bildungen.
- Individuelle Teilnahmebestätigung von Bildungsveranstaltungen.

Die Zusammenarbeit beenden

Das Verhältnis zwischen der Vereinigung und den Freiwilligen ist stets sehr dynamisch: Im Laufe der Zeit verändern sich die Bedürfnisse der Vereinigung wie auch jene der Freiwilligen. Folgende Situationen können Grund für einen Austritt aus der Vereinigung sein:

- Die Freiwilligen haben weniger Zeit zur Verfügung, die Verbindung ist jedoch solide, sie bleiben als „Freunde/Freundinnen“ erhalten, auf die man zählen kann.
- Die Freiwilligen verlassen die Vereinigung aus Unzufriedenheit: Die Gründe dafür müssen erforscht werden, außerdem sollte man versuchen, sie zurückzugewinnen.
- Die Freiwilligen verlassen die Vereinigung aufgrund von Meinungsverschiedenheiten.

Der/die Freiwilligenkoordinator/in hat die Aufgabe, auch diese Phase zu managen, sich auf die Situation zu konzentrieren und den Fakten und nicht den Emotionen oder Empfindungen zu folgen. Er/sie kann je nachdem eine alternative Lösung für einen Einsatz in der Vereinigung anbieten oder sich Zeit nehmen, um emotional Distanz zu gewinnen.

Im Austausch mit dem/r scheidenden Freiwilligen kann der/die Koordinator/in folgender Weise agieren:

- Stärken des Einsatzes und die Grenzen der Vereinigung darlegen
- Verbesserungsvorschläge des/r Freiwilligen sammeln
- Möglichkeiten für Aktivierung in anderen Vereinigungen, für eine Weiterführung der Erfahrung anführen
- einen regelmäßigen schriftlichen Austausch bzw. Zusendung von Vereinsnachrichten anbieten.



Kapitel 2: Begleitung und Koordination der Freiwilligen

Die Zeiten ändern sich und so ändern sich auch die Wege, um diejenigen zu unterstützen, die sich unseren Vereinigungen anschließen. Auch die Menschen, die mit der Welt der Freiwilligentätigkeit konfrontiert sind, ändern sich: Studenten, Migranten, Arbeitslose usw.... Auch die Bereitschaft, sich freiwillig zu engagieren, hat sich verändert, sie mit Familien-, Studien- und Arbeitsverpflichtungen in Einklang zu bringen, auf der Suche nach gezielten Projekten oder Engagement, Kenntnisse und Fähigkeiten zu erweitern, sich in der Gemeinschaft zu orientieren und seinen Beitrag in Gruppen zu leisten.

All diese Aspekte erfordern eine zunehmende Aufmerksamkeit für alle Beteiligten, ihre Motivationen und Erwartungen - im Einklang mit den Zielen und der Ethik unseres Verbandes.

Zu wissen, wie man diejenigen sucht, aufnimmt und unterstützt, die unserem Verein beitreten, kann gelernt und immer verbessert werden. Die Unterstützung richtet sich an alle Menschen, die sich für einen bestimmten Zeitraum freiwillig in unseren Aktivitäten oder in der Ausbildung engagieren - z.B. Stage, Praktikum, Alternanz Schule-Arbeit, Zivildienst. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Informationen über die Formen von Mentoring und Tutoring, während der Koordinierung ein größerer Teil im ersten Kapitel widmet wird, wo die beschriebenen Phasen des Zyklus des Managements von Freiwilligenarbeit beschrieben werden.

Ein idealer Spezialisierungsweg zur Unterstützung der Freiwilligentätigkeit wird hiermit dargelegt: Dies wird auch durch gezielte Bildungsangebote und Workshops unterstützt, die der Dachverband für Soziales und Gesundheit regelmäßig allen Verbänden anbietet.

Der Zyklus des Freiwilligenmanagements

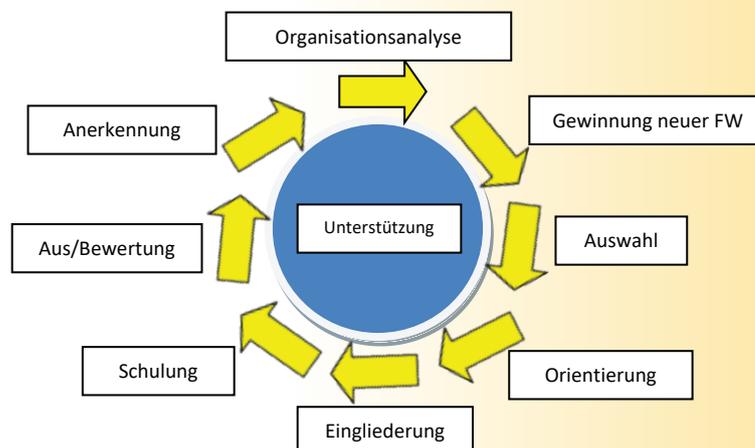
Dies bietet die Möglichkeit, innezuhalten und zu vertiefen oder bei Bedarf, einen Schritt zurück zu machen.

1. **Organisationsanalyse:** Erhebung der Tätigkeit und der entsprechenden Informationen, Fähigkeiten, Qualitäten und folglich erforderliche Kompetenzen
2. **Freiwillige gewinnen:** Stärkung der Präsenz und der freiwilligen Zusammenarbeit
3. **Auswahl:** Selektion von Personen auf Grundlage des Bedarfs in der Organisation
4. **Eingliederung:** Einbindung der verfügbaren Ressourcen
5. **Orientierung:** Überprüfung der Übereinstimmung von Verfügbarkeit und Tätigkeit
6. **Schulung:** Konsolidierung der Qualität der Vereinsdienstleistungen und der persönlichen Performance
7. **Bewertung:** Überprüfung der Übereinstimmung von Qualität und Werten
8. **Anerkennung:** Kapitalisierung der Vereinsqualität und des persönlichen Wachstums.

Koordinator/innen oder Bereichsleiter/innen, an die man sich im Falle von Zweifeln oder für Erläuterungen während der Freiwilligenarbeit wenden kann, müssen die Vereinigung gut kennen und die persönlichen Motivationen stets überwachen.

Zentrale Punkte der Strategien im Management der Freiwilligen bzw. die Etappen eines gemeinsamen Verlaufes sind:

1. Aufwertung des Angebotes, um die Freiwilligen zu begleiten
2. konstante Aufwertung anstreben, die auch als gemeinsamer Bezugspunkt angesehen wird
3. Möglichkeiten für Teilhabe und Verantwortungsübernahme schaffen
4. auf Schulung setzen, wobei Bedarf und Spezialisierungsschritte analysiert werden.



Mentoring



Mentoring ist eine Form der "one-to-one" Begleitung und dient dem Training mit Trainings- und Unterstützungsfunktionen insbesondere während der Einführungsphase. Wichtig sind das aktive Zuhören, die Bereitschaft zum gegenseitigen Feedback mit den Unterstützten.

Profil des Mentors

Er/sie kennt die eigene Organisation gut, hat eine langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit erfolgreich gesammelt, ist verantwortlich für die Betreuung und Ausbildung von Freiwilligen und noch unerfahrenen Freiwilligen und gibt sein Wissen und seine Arbeitsmethoden an sie gerne weiter.

Funktionen

- Arbeitsqualität bzw. Professionalität von Neulingen steigern
- An die eigenen Erfahrungen zurückgreifen
- Wissen, Kenntnisse und Fähigkeiten übermitteln.

Fähigkeiten

- Er/sie ist imstande, Freiwillige in ihren Lernprozessen und
- sie in verschiedenen Lernkontexten zu begleiten,
- Fragen und Zweifeln zu erläutern,
- konkrete Beispiele vorzulegen sowie als Vorbild zusammenzuspielen,
- in Gruppe/Team arbeiten zu können.

Insbesondere...

Der Mentor wird zum Führer, zur Unterstützung, zum Vorbild, zum Moderator des Wandels:

- bietet Kenntnisse und Fähigkeiten, die erworben wurden,
- teilt sie mit der Übertragung von Erfahrungen.
- um das persönliche und berufliche Wachstum des Mentees zu fördern.

Er/sie stützt seinen/ihren Beitrag auf

- eine starke Motivierung,
- eine solide Beziehungspflege,
- Fähigkeit, Gespräche durchzuführen.

Tutoring

Es ist eine Orientierungs- und Stärkungstätigkeit in der Aus- und Weiterbildung von Schüler/innen und Studenten/innen, basiert auf einem Bildungsprojekt.

Der/die Tutor/in sorgt für Stärkung der persönlichen Motivation und fördert

- Verantwortungsübernahme
- (Selbst)Bewertung und Aufhebung von (Vor)Urteilen
- Konstruktive Mitarbeit und Selbstinitiative
- Besinnlichkeit und neuen Sinn für die Mitarbeit



Profil des/der Tutor/in

Er/sie kennt gut die eigene Organisation, zeigt klaren Willen für die Begleitung von neuen Freiwilligen mit Zielklarheit und einem guten Arbeitsprogramm, ist bereit für Ideenaustausch und Feedback, kann die Kontakte dem Bildungsprojekt entsprechend mit externen Organisationen pflegen.

Funktionen

- Förderung des Lernprozesses
- Begleitung beim Miterleben, Verstehen, Verarbeiten
- Begleitung in verschiedenen Lernkontexten
- Gewährung des Bildungsprozesses bzw. Plan

Fähigkeiten

Er/sie ist imstande,

- den Tutoring-Prozess zu planen,
- im Team zu arbeiten,
- die Tutoring-Phasen zu dokumentieren,
- Wissen und Kenntnisse zu vermitteln,
- Arbeitsergebnisse zu monitorieren und bewerten.

Insbesondere...

Mittels Austauschmomenten und gemeinsamen Bewertungsinstrumenten - etwa Gesprächen, Simulationen, individuellen Raster - werden partizipativ folgende Aspekte überprüft:

- die Erfahrung in der Zusammenarbeit und die Ergebnisse der Tätigkeit
- Übereinstimmung mit dem Bildungsprojekt
- persönliches Wachstum und die erreichten Bürgerkompetenzen.

Die Freiwilligen-Koordinierung



Die Hauptaufgabe der Koordinierung besteht in der optimalen Organisation der Vereinsarbeit und dem bestmöglichen Einsatz der Ressourcen, um ein gemeinsam festgelegtes Ziel zu erreichen. Die Freiwilligen-Koordinierung bezieht sich auf die Begleitung und Unterstützung der Freiwilligen und auf die Eingliederung von Praktikanten oder Freiwilligen im Zivil- und Sozialdienst.

Koordinatoren definieren die Aufgaben und wählen die dazu nötigen Ressourcen nach Abstimmung mit der Vereinsleitung und auf der Basis der Vereinsprioritäten aus, um je-

weils ein klar definiertes Ziel zu erreichen. In zweiter Linie sollen sie Netzwerke mit territorialen Institutionen pflegen, die ähnliche Zielsetzungen haben.

Die Koordinierung beinhaltet folgende Fähigkeiten:

- **Planung:** Koordinierung verlangt klare Zielsetzungen bzw. klare und ganzheitliche Sicht über die Ist-Situation im Verein sowie Methoden und Mittel zur Durchführung von Projekten.
- **Verantwortung:** Notwendig ist auch die Evaluation von Qualität und Wirksamkeit der Aktivitäten bzw. Projekten, evtl. in Zusammenarbeit mit einer internen Arbeitsgruppe.
- **Bewertung:** Je nach Projektgröße kann der Koordinator Änderungen oder Anpassungen veranlassen, sowie in Absprache mit dem Team abwägen, ob es notwendig ist, Information, Reflektion oder eine Überprüfung einzuplanen.
- **Kommunikation:** Der Koordinator schreitet ein, um Freiwillige zu begleiten, Zweifel zu klären, Denkanstöße zu sammeln oder mögliche Krisensituationen oder Spannungen wieder abzubauen. Parallel dazu werden die Informationen aktualisiert.

Profil des Koordinators

Merkmale:

- Er/sie kennt die assoziative Realität, in der er/sie tätig ist, und ihre Governance gut;
- hat Beziehungsfähigkeiten (Fähigkeit, empathische Beziehungen zu anderen aufzubauen);
- ist in der Lage, Motivationsanalysen und Erwartungen an den Freiwilligen durchzuführen;
- ist in der Lage, verbale und nonverbale Kommunikation zu beobachten;
- ist proaktiv und hat Initiativgeist;
- ist in der Lage, sich mit nützlichen Werkzeugen für die Überwachung und Bewertung zu versorgen; ist in der Lage, auf der Grundlage der Gestaltungsprinzipien zu arbeiten;
- ist in der Lage, Personen für Dienstleistungen und Gruppenarbeit auszuwählen und einzubeziehen;
- fördert die regelmäßige Analyse des individuellen und verbandlichen Trainingsbedarfs;
- vereinigt assoziative Aktivitäten mit individuellen und Gruppenreflexionsmomenten;
- pflegt das Netzwerk der Kontakte nach innen und außen und intensiviert dieses nach Möglichkeit;
- sich über Werkzeuge und Methoden im Zusammenhang mit seinen Funktionen auf dem Laufenden zu halten;
- verfolgt Entwicklungen und Veränderungen im Verband.



Koordinierungsfunktionen

Unter Berücksichtigung von Rollen, Kompetenzen und Verantwortung müssen bei der Koordinierung folgende Gesichtspunkte bzw. Erwartungen in Betracht gezogen werden:

- gegenüber den Betreuten zur Bestandsaufnahme der Bedürfnisse, zur Planung und Koordinierung von Betreuungsmaßnahmen, zur ausgewogenen Verteilung der Ressourcen sowie zur Überprüfung der Tätigkeiten und Supervision der geleisteten Arbeit
- gegenüber den Freiwilligen als optimale Kontaktvermittlung zwischen ihnen, für die Organisation von Weiterbildungsangeboten, als Bezugsperson für die Verantwortlichen der jeweiligen Einsatzbereiche
- gegenüber dem Verein als Verbindung zwischen Vorstandsleitung und Team der Freiwilligen, der Zivildienere und Praktikanten, zur Entwicklung von vom Vorstand beschlossenen Projekten, für Kontakte mit Politikern und öffentlicher Verwaltung bzw. Rechte und Gesetzesanwendungen, für die Organisation der Tätigkeiten und Verteilung von Aufträgen, in Zusammenarbeit mit dem Sekretariat.



Die Funktionen werden in der Praxis folgenderweise umgesetzt:

- Verbindung/Kontakt innerhalb des Vereines zwischen Angestellten, Bereichsverantwortlichen, Freiwilligen, Vorstand und Klienten
- Kontaktpflege zu öffentlichen und privaten Diensten/Organisationen
- Planung, Koordinierung und Organisation öffentlicher Veranstaltungen.

Die Qualität und deren Grundelemente

Qualität in der Koordination bedeutet, beobachten zu können, wie unser Verband in Bezug auf Zeit, Raum und Beziehungen funktioniert, im Hinblick auf ihre Mission - und deshalb bedeutet es, alle Aspekte, die sie auszeichnen, genau zu kennen:

- Statut / Mission, welche Transparenz und Korrektheit gewährleisten
- Räume/Orte, welche Aufnahme und Erreichbarkeit gewährleisten
- Personal (Ehrenamtliche und Hauptamtliche), welche Verfügbarkeit und Wachstum gewährleisten
- Aktivitäten / Zeiten, welche Sichtbarkeit und Erkennbarkeit gewährleisten
- Schulung/Aus- u. Weiterbildung, welche Entwicklung und Innovation gewährleisten
- Kooperation, welche Netzarbeit auf allen Ebenen gewährleistet
- Kommunikation/Information, welche Klarheit und Verständlichkeit gewährleisten.

Konfliktmanagement

Das gemeinsame Arbeiten in der Gruppe bedarf einer intensiven Auseinandersetzung mit verschiedenen Menschen, Methoden, Werten, Auffassungen sowie verschiedenen Vorstellungen, was sich in Motivation, Beziehungen und auch im Handeln widerspiegelt. Die Zusammenarbeit der Freiwilligen und der hauptberuflichen Mitarbeiter spielt sich auf verschiedenen Ebenen ab, wobei auch Spannungsfelder (aus Missverständnissen, Stress, Zweifeln, usw.) entstehen können.

Konflikte entstehen hauptsächlich dort, wo eigene Ziele oder Interessen von anderen oder von der Gruppe behindert werden. Es handelt sich um einen dynamischen Prozess, der durch Wahrnehmungen, Haltungen und Verhaltensweisen verschärft oder gemildert wird.



Konflikte können bei Aufgabenverteilung, Vereinbarung oder Arbeitsweise entstehen. Eine besondere Rolle spielen daher auch organisatorische Aspekte sowie ein mangelhaftes Ressourcenmanagement.

Um die Gründe des Konfliktes zu verstehen, wird unterschieden zwischen

- individuellen Faktoren (Werte, Wahrnehmungen, usw.)
- institutionellen Faktoren (Zweideutigkeit, usw.)
- organisatorischen Faktoren (verschiedene Verfahren, Ressourcen, usw.).

Für eine positive Zusammenarbeit

Ein gewisser Grad an Konflikten könnte für einen Verein als 'gesund' betrachtet werden: Vorteile könnten die Entstehung von kreativen Ansätzen bei der Problemlösung sein, das Zutagetreten von verschiedenen Gesichtspunkten und die Verbreitung von Informationen, die einer Verbesserung der Organisation dienlich sein können.

Gemeinsame Motivation, guter Informationsfluss, Gruppenarbeit sowie ein gemeinsames Einsatzziel ermöglichen ein positives Arbeitsklima.

Als geeignete Lösungsstrategien gelten Einzel- und Gruppengespräche, Kursangebote und klare Zielsetzungen:

- Klare Rollen- und Regel-Beschreibung – Ethikkodex, Charta der Werte, Abkommen, usw.
- Gespräche und Gruppentreffen – zu bestimmten Themen, Aktivitäten, usw.
- Aus- und Weiterbildungsangebote
- Anerkennungsformen für Freiwillige oder für ihre Gruppe.

Freiwillige und Hauptamtliche



Der/die Koordinator/in agiert auch für die gute Zusammenarbeit zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen. Diese spielt sich auf verschiedenen Ebenen ab, wobei auch Spannungsfelder in der Rollenunterscheidung oder auf operativer Ebene entstehen können. Freiwillige klagen häufig eine unklare Vermittlung von technischen Anleitungen und in der Kommunikation, andere neigen dazu, Fachpersonal zu ersetzen, mit dem Risiko, zwei gegensätzliche Gruppen zu bilden.

Zu den Lösungsstrategien zählen auch hier Gespräche und Gruppentreffen, gemeinsamen Ausbildungen, der Austausch mit anderen Gruppen, die Projektarbeit.

Vereinsregelungen dienen dem konkreten Überblick der Zielsetzungen: Satzung, Aufgabenbeschreibung, Verhaltenskodex, formelle Vereinbarungen, Organigramm, usw.

Der Dachverband für Soziales und Gesundheit stellt eine Sammlung von nützlichen Unterlagen für die Vereinsführung und Koodinierung zur Verfügung.

Die Projektarbeit

Freiwilligen-Koordinierung bedeutet, die Beziehung zu den Freiwilligen in den verschiedenen Phasen pflegen zu können (Information, Auswahl, Beauftragung, Bewertung, Ausbildung, Zugehörigkeit). Dabei richtet sich der Blick immer auf die Stärkung des Vereins und die optimale Nutzung der verfügbaren Ressourcen. Es bedeutet gemeinsame und definierte Ziele festzulegen und zu berücksichtigen. Eine wesentliche Rolle spielen dabei die Methoden der Projektarbeit.

Einige Tipps:

- eine eigene (kleine) Arbeitsgruppe bilden,
- aus dem Erfahrungsaustausch mit anderen Vereinen Anregungen einholen,
- Idee und Projekt sollen attraktiv und innovativ sein,
- mit einem bescheidenen Pilotprojekt anfangen.



Von der Theorie zur Praxis

1. Arbeitsweise: In Abstimmung mit der Vereinsleitung und mit der zur Projekterarbeitung einberufenen Arbeitsgruppe werden Dauer und nötige Ressourcen erörtert. Es folgen die schriftliche Projektbeschreibung und die Planung auf Basis der gemeinsamen Ziele.
2. Miteinbeziehung: Rahmenbedingung für die Gruppenarbeit (Thema, Treffen, Methoden), Informationsaustausch und Ist-Stand, um gemeinsam die weiteren Schritte zu planen
3. Information: schriftliche Dokumentation des Projektes (Berichte, Gantt-Diagramm, usw.), klare Orientierung der Aufgaben-, Zeiten- und Ressourcenverteilung sowie zu deren Bewertung
4. Bewertung: Überprüfung der Projektphasen, Verzögerungen, optimale Ressourcennutzung und evtl. Änderungen, um das vereinbarte Ziel innerhalb der geplanten Zeit zu erreichen
5. Kommunikation: Anwendung der im Verein verfügbaren Informationsmitteln, Aktualisierung der Informationen, Aufwertung der am Projekt beteiligten Personen
6. Abschluss: Schlussbericht zur Überprüfung von Hauptziel, Folgerichtigkeit, Ressourcen, Akteuren, Verpflichtungen, gewünschten Nachwirkungen, mit Fotos und Danksagung.



Kurz zusammengefasst:

- Kenntnis der Vereinszielsetzung (Mission), der Werte und Leitlinien zur Organisationsentwicklung (Vision)
- Klare Definition des Projektziels
- Überprüfung von Machbarkeit und Nützlichkeit des Projektes
- Austausch mit der eigens im Projekt miteinbezogenen Gruppe
- Definition der Vorgehensweise, wie die Ziele erreicht werden können
- Festlegung von Zeiten, Verantwortung, Aufgaben und Kosten
- Einschätzung von evtl. Risiken und Hindernissen
- Überprüfung: vor Beginn (sind die Voraussetzungen gegeben?), währenddessen (was kann verbessert werden?), am Ende (was kann bestätigt werden?)
- Anwendung von Methoden der Projektarbeit (Checklist, WBS, Gantt-Diagramm usw.)
- Nun kann das Projekt konkret umgesetzt werden!

Koordinierungsfunktionen – in Kürze

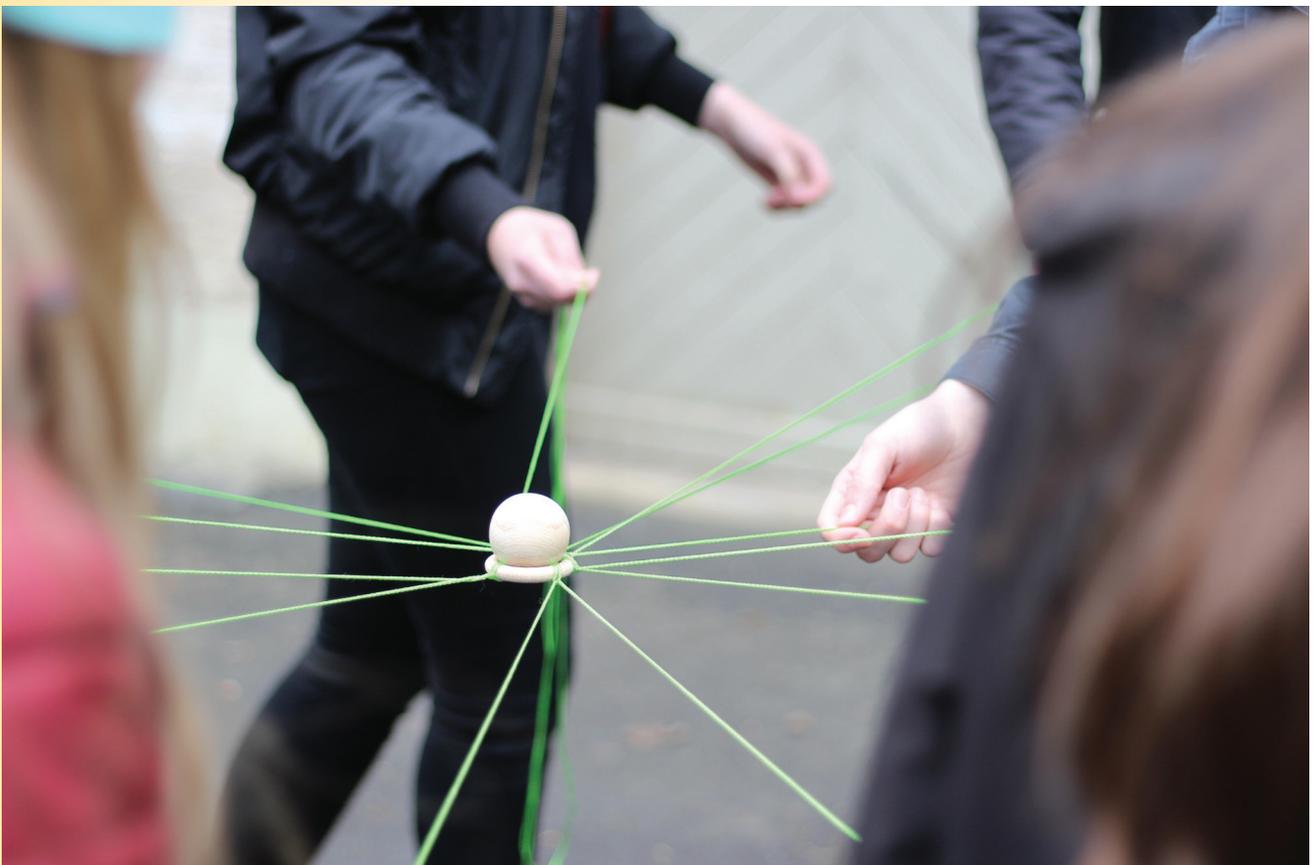
Betätigungsfelder der Koordinierung sind daher die Unterstützung der Freiwilligen, die Unterstützung der Vereinsleitung, die Pflege der Beziehungen auf Gebietsebene (Ämter/Einrichtungen/Verbände).

Aufgaben zur Unterstützung der internen Organisation:

- Vertretung zu Organisationsthemen
- Zusammenstellen der Daten bzw. Tätigkeiten, statistischer Daten, Tätigkeitsergebnissen, Kontakten, Monitoring und Meldungsammlung
- Informationen über die verfügbaren Ressourcen, auch logistische (Räume, Fahrzeuge, usw.) und finanzielle (evtl. Zusatzfinanzierungen zu den üblichen Finanzierungen)
- Überprüfung von Machbarkeit und Bedarfsanalyse
- Schnittstelle als Bezugsperson nach innen und nach außen
- Evaluation der Qualität: (Selbst)Bewertung der Organisationsphasen (über regelmäßige Kontrollen und Besprechungen).

Aufgaben bez. externer Gebietsebenen:

- Vertretung der Organisation und der Ressource Ehrenamt nach außen
- Schnittstelle (Bezugsperson) zwischen den Organisationen – Institutionen - Ämtern und Vereinen, Aufbau und Aufrechterhaltung der Beziehungen zwischen den beteiligten Organisationen
- Mediation zwischen den beteiligten Organisationen
- Vertretung der im Projekt involvierten Stakeholders (Interessenvertreter).



Anhang – Arbeitsmappe

Methoden in der Gruppenarbeit

Mind Map

Diese Methode stellt eine grafische Darstellung durch Schlüsselwörter zum Austausch von Erfahrungen und zur Planung von Aktivitäten dar.

Übung: In kleineren Gruppen werden ein Thema oder eine Aktion gewählt und deren Hauptaspekte erarbeitet, wobei Ideen, Risiken, Lösungen oder konkrete Erfahrungen einfließen können – der größeren Gruppe werden dann die Ergebnisse vorgelegt.

Ziel: Mitsprache aller am Projekt Beteiligten zu ermöglichen, um bewusster neue Aktivitäten planen und durchführen zu können.



Swot Analysis

Übung: In kleineren Arbeitsgruppen werden Stärken und Schwächen, Risiken und Chancen erörtert – die Ergebnisse werden dann im Plenum diskutiert.

Ziel: Mitsprachemöglichkeit aller Beteiligten und operative Wirkung der Aktivitäten, um zukünftige Aktionen, wo nötig, besser zu gestalten.



Weitere interessante Techniken wie World Cafe oder Time Line finden Sie im Handbuch "Coaching in Freiwilligenorganisationen" unter www.dsg.bz.it auf der Seite Freiwilligenarbeit / Publikationen.

World-Cafè

Ziel: Alle Teilnehmer/innen sprechen über die in der Gruppe gesammelten Erfahrungen.

Nach Auswahl des Themas werden Tische mit 4-5 Gesprächspartnern zusammengestellt, die bestimmte Aspekte des Themas erläutern.

Übung: Jeder Gruppe steht eine bestimmte Zeitspanne zur Verfügung und jeder Teilnehmer schreibt auf seine Papierserviette seine Ideen (ca. 20 Minuten). Der Moderator oder Gastgeber bleibt die gesamte Zeit am selben Tisch und empfängt die neuen Gesprächspartner, die von einem Tisch zum nächsten wechseln, er leitet die Diskussion – im Plenum werden die Ergebnisse dann besprochen.



Raster zur Einführung und zur Sammlung von individuellen Daten

Weitere Formulare wie zur Freiwilligensuche oder -auswahl finden Sie im Handbuch "Coaching in Freiwilligenorganisationen" unter www.dsg.bz.it auf der Seite Freiwilligenarbeit / Publikationen.

Organisation:		Datum:		Kontakt Nr.	Jahr:
Koordinator/in:					
Name					
Adresse, Tel., E-Mail					
Interessiert an					
Persönliche Motivierung					
Einsatzvorschläge					
Aufgabe/n			Von:		Bis:
Konkrete Aktivitäten					
Persönliches Ziel					
Vereinsziel					
Verfügbarkeit	Monat	Tage	Stunden	Anderes	
Probezeit	Data	Dauer	Ergebnisse	Anderes	
Vorhergehende Erfahrungen	Wo	Zeit	Aufgabe		
1. Gespräch	Datum	Abmachungen			
Weitere Gespräche	Datum	Datum	Datum	Datum	
Teilnahme an Vereinstreffen	Datum	Thema			
Bemerkungen					

Vorschlag für einen Verhaltenskodex

Vorwort

In den letzten Jahren gab es bei den gemeinnützigen Organisationen mehr Anfragen bez. Infos über konkrete Erfahrungsmöglichkeiten - vonseiten der Freiwilligen wie auch der Praktikanten.

Die Koordinator/innen beschäftigen sich mit der Einbindung von Interessierten in spezifische Bereiche des Vereins und vereinbaren mit ihnen Art und Dauer der Zusammenarbeit. Gewöhnlich wird eine kurze Probezeit vorgeschlagen, um den Vereinsalltag näher kennenlernen zu können, und daran anschließend je nach Bedarf und Verfügbarkeit eine befristete Beauftragung.

Als Bildungseinrichtungen sind die gemeinnützigen Organisationen bestrebt, gezielte und gut definierte Projekte sowohl in ihrer Durchführung als auch Zeitplanung auszuarbeiten, gemessen an den Erwartungen beider Seiten. Wichtig ist es dabei, Rollen, Regeln und Verantwortungen zu definieren, um verfügbare Ressourcen am besten zu nutzen und Überschneidungen oder Unstimmigkeiten entgegenzuwirken.

Definition

Der Verhaltenskodex trägt dazu bei, Rollen und Verantwortlichkeiten der Beteiligten zu definieren - Verband, Freiwillige/Ehrenamtliche, Benutzer. In bestimmten Arbeitsbereichen werden oft Datenschutz und Berufsgeheimnis verlangt, welche auch Freiwillige/Ehrenamtliche berücksichtigen müssen. Letztlich kann der Verhaltenskodex auch zur Projektarbeit dienen.

Rollen

1. Die Verbände werden zu Bildungseinrichtungen, zu Orten der aktiven Bürgerbeteiligung, der Vernetzung und Wissensbeschaffung. Zu diesem Zweck arbeiten sie individuelle Projekte aus, welche gezielt den/die ehrenamtliche/n Mitarbeiter/in in der Organisation einbinden und an den Aktivitäten teilhaben lassen.
2. Jeder Verband unterstützt die Freiwilligen/Ehrenamtlichen durch eine/n Koordinator/in, dessen/denen Hauptaufgaben sind:
 - Kontaktaufnahme und Mediation,
 - Unterstützung bei der Einbindung und Aktivierung,
 - Informationsaufbereitung und Vereinszielsetzungen,
 - Kenntnis der Organisation und des dort arbeitenden Personals,
 - Unterstützung und Überprüfung der zugeteilten Aufgaben.
3. Die Freiwilligen/Ehrenamtlichen verpflichten sich, die mit dem Verein je nach Zielsetzung und Bedarf vereinbarten Bedingungen einzuhalten. Ihre Anwesenheit dient den geplanten Aktivitäten, als Anreiz persönlicher Beziehungen und zur Entwicklung neuer Angebote.

Vorschriften

1. Sicherheitsbestimmungen

Für den Zugang zu den Räumen, die Benützung des Materials oder der elektronischen Geräte sowie der Einrichtung müssen bestimmte Voraussetzungen gegeben sein, genauso müssen aber die Nutzer damit sorgsam umgehen. Im Umgang mit den elektronischen Geräten ist größte Vorsicht geboten – für Notfälle ist eine Liste mit Notrufnummern sehr nützlich.

2. Verhaltensregeln

Der Umgang mit sozialschwachen Menschen oder Menschen mit Behinderungen verlangt klare und präzise Verhaltensregeln, zum Beispiel:

- beim Gebrauch der Ausstattung/Einrichtung
- beim Zugang zu Informationen und persönlichen Daten (s. Privacy)
- für einen respektvollen Umgang mit Menschen und deren Umfeld
- im Umgang mit bestimmten Pathologien, für die Grundkenntnisse erforderlich sind.

3. Sanitäre Vorschriften

Jede Organisation muss genaue sanitäre Vorschriften einhalten, u.a.:

- Bei offenen Wunden muss unverzüglich die Organisationsleitung informiert und auf das dafür zuständige Fachpersonal gewartet werden - auf alle Fälle müssen Latexhandschuhe verwendet werden.
- Auch im Falle von Unwohlsein gelten obenstehende Anweisungen.
- Es ist daher wichtig, dass auch Freiwillige über interne Regelungen und über den Standort des Erste-Hilfe-Kasten informiert werden.

4. Haftung

Unwissenheit schützt vor Strafe nicht: Die Verantwortung der Freiwilligenarbeit beinhaltet auch die Kenntnis der Rechtslage, im Rahmen derer man arbeitet. Ein aufmerksames Verhalten und eine angemessene Vorbereitung auf die übertragenen Aufgaben helfen, die Risiken zu verringern.

Im Falle eines erlittenen oder durch Dritte hervorgerufenen Schadens muss unverzüglich die Organisation benachrichtigt werden, welche der Versicherung das Ausmaß und die Umstände des Vorfalls meldet. Andernfalls wird derjenige haftbar gemacht, der den Vorfall verursacht oder nicht verhindert hat.

Zu beachten:

- für den Schutz aller ehrenamtlichen Mitarbeiter eine Haftpflicht- und eine Unfallversicherung abschließen (verpflichtend),
- zwischen Mitarbeitern und der Organisation eine Verantwortungsübernahme in schriftlicher Form vereinbaren;
- über ein aktualisiertes Verzeichnis der festangestellten und freiwilligen Mitarbeiter verfügen (verpflichtend!).

Muster zur Projektstrukturierung

TITEL -----

Untertitel -----

Hauptziel -----

Unterziele -----

Zweck des Vereins (konsequent mit den Zielsetzungen) -----

Zielgruppe -----

Weitere Empfänger (Wem noch zu Gunsten?) -----

Ort -----

Zeiteinteilung (Zeit, Dauer) -----

Aktivitäten/Tätigkeiten -----

Notwendige Ressourcen (Personen, Materialien, Finanzierung) -----

Vorgesehene Kosten -----

Verantwortliche -----

Koordinierung -----

Referenten / Berater (falls vorgesehen) -----

Verpflichtungen / Haftungen -----

Kooperationen -----

Innovationsaspekte -----

Sozialer Mehrwert -----

Erwartete Ergebnisse (mittel- und langfristig) -----

Strategien und Kontrollinstrumente, Überprüfung und Anerkennung -----

Ähnliche Erfahrungen -----

Erwünschte Auswirkungen (nach Abschluss des Projektes) -----

Die Projektbeschreibung sollte maximal drei bis vier Seiten umfassen, enthält eine schematische Darstellung und ermöglicht ein übersichtliches Bild des gesamten Planes.

Quellen & Link

- Freiwilligenmanagement als Wegbereiter
Stiftung Unionhilfswerk Berlin, 2017
 - Freiwilligenmanagement in der Praxis
Verlag Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2016
 - Censimento permanente del non profit
ISTAT - CSVnet, 2016
 - Freiwilliges Engagement in Österreich – 2. Freiwilligenbericht
Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Wien 2015
 - Guida al ben-essere di volontari
FSS e altri Centri di Servizi per il Volontariato, 2014
 - Riconoscimento e validazione delle competenze acquisite attraverso il volontariato:
buone pratiche in Italia
Progetto Erasmus+, CSVnet, 2014
 - Giovani e volontariato: le competenze per l'occupabilità
CSV Salerno, 2014
 - Invest in your volunteers
Report Grundvig 2013
 - Percorsi formativi e core curriculum per volontari in cure palliative
Federazione Cure Palliative Onlus, 2013
 - Indagine: Incentivare il volontariato
FSS e Centri di Servizi per il Volontariato, 2012
 - Rapporto: Il volontariato in Alto Adige
Provincia Autonoma Bolzano – Alto Adige, 2011
 - Ehrenamt als Sinn-Quelle
Report IMAS Land Oberösterreich, Linz 2011
 - Volunteering in the European Union
Final Report, EU Directorate General Education and Culture, Brussels 2010
 - Perspektiven einer neuen Engagementkultur
Versch. Autoren, VS Verlag für Sozialwissenschaften Wiesbaden, 2008
 - L'organizzazione dell'organizzazione di volontariato
Teresina Torre, CELIVO CSV Genova, 2007
 - Raccontare il volontariato
a cura di Andrea Volterrani - CESVOT 2006
 - Animazione sociale - Rivista periodica
Mensile per operatori sociali - Gruppo Abele, Torino
-
- www.vita.it
 - www.csvnet.it
 - www.movinazionale.it
 - www.freiwilligenmanagement.de
 - www.ehrenamt.de
 - www.beratergruppe-ehrenamt.de
 - www.bagfa.de
 - www.b-b-e.de

Publikationen zur Freiwilligenarbeit

Publikationen des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit zum Thema Freiwilligenarbeit:

Coaching in Freiwilligenorganisationen

Koordinierungsfunktionen effizient integrieren
Arbeitsblätter für das Freiwilligenmanagement
mit praktischen Anleitungen

Alternanz Schule-Arbeit in gemeinnützigen Organisationen

Vorlagensammlung zu Praktika von Oberschülern
in Organisationen mit praktischen Anleitungen
für Tutor/innen

Kleine Anleitung zu Begleitung und Anerkennung der Freiwilligen

Die Broschüre wurde von den Fachdienststellen
CSV der Provinzen Belluno, Trient und Vicenza und
dem Dachverband für Soziales und Gesundheit
ausgearbeitet

Ehrenamt und Schule

Informationen und Anregungen für eine gute
Zusammenarbeit von Organisationen und Schulen
im Rahmen des sozialen Ehrenamtes

Leitfaden:

Da-Sein!

Leitfaden mit Informationen und
Kontaktadressen zur freiwilligen Arbeit in über
fünfzig Organisationen des Sozial- und
Gesundheitswesens in Südtirol

Wegweiser „Jung & Freiwillig aktiv“

Über 50 Freiwilligen-Projekte für junge Leute
mit Garantie zum Kennenlernen von aktiven
Menschen und ihren Vereinen

Weitere Informationen und Angebote der Dienststelle für
Freiwilligenarbeit gibt es auf www.dsg.bz.it unter „Freiwilligenarbeit“.



Der **Dachverband für Soziales und Gesundheit** ist eine eingetragene Freiwilligenorganisation.

Gemeinnützige **Organisationen** aus dem **Sozial- und Gesundheitsbereich** bilden seit 1993 den Dachverband.

Gemeinsame **Anliegen** werden aufgegriffen, diskutiert und vorgebracht.

Über **50 Südtiroler Vereine**, Sozialgenossenschaften und Stiftungen bilden dieses Netzwerk.

Ihnen stehen Beratung und **praktische Hilfestellungen** für die eigene Arbeit zur Verfügung.

Freiwillige und Angestellte **arbeiten Hand in Hand**.

Information, Beratung und Vermittlung richten sich an unsere Mitgliedsorganisationen und an Interessierte:



Direktion



Dienststelle zur Vereinsführung



Dienststelle für Freiwilligenarbeit



Dienststelle für Patientenorganisationen



Dienststelle für Selbsthilfegruppen



Dachverband
für Soziales und Gesundheit EO

Dr.-Streiter-Gasse 4 | 39100 Bozen
Tel. 0471 324667 | Fax 0471 324682
www.dsg.bz.it | info@dsg.bz.it
St.-Nr. 90011870210