

# Wir begleiten Freiwillige

## Praxisleitfaden



EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
Abteilung Europa  
ESF-Amt



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Ripartizione Europa  
Ufficio FSE

Herausgeberin: Caritas Diözese Bozen-Brixen  
Inhalt: Caritas Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas  
Verantwortlicher: Guido Osthoff  
Texte: Hermann Barbieri  
Grafik: Sabine Raffin und Margreth Weber  
Druck: Union Druck, Meran  
Jänner 2014

Die Broschüre wurde vom Europäischen Sozialfonds, von der Autonomen Provinz Bozen und vom Arbeitsministerium über das Projekt „ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement“ finanziert (Faszikelnummer: 2/148/2011).

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

**In** Südtirol sowie in anderen Ländern engagieren sich zahlreiche Menschen freiwillig in der sozialen Arbeit. Die klassische Motivation dabei ist Gutes tun, Altruismus, Engagement für ein übergeordnetes Größeres.

**In** der heutigen Freiwilligenarbeit kommen noch andere Beweggründe dazu. Die Freiwilligen unserer Zeit wollen mit ihrem Einsatz etwas für sich erreichen: Selbstverwirklichung, Herausforderung durch neue Aufgaben, Mitbeteiligung und Mitverantwortung, persönliche Weiterentwicklung und anderes mehr. All das deutet auf ein neues Selbstbewusstsein hin und ist eine große Ressource für unsere Gesellschaft.

**Vor** diesem Hintergrund ist es nicht verwunderlich, dass soziale Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, bemüht sind, diese Vielfalt als Chance zu nutzen und dafür eigene Stellen einrichten, die die Aufgabe haben, Freiwillige auf ihrem Weg zu begleiten.

**Man** nennt das Freiwilligenmanagement, Freiwilligenbegleitung oder Freiwilligenkoordination. Wir verwenden in der vorliegenden Broschüre das Wort Freiwilligenbegleitung.

**Die** Broschüre richtet sich an alle, die hauptberuflich oder auf freiwilliger Basis Freiwillige begleiten, aber auch Entscheidungsträger in Organisationen, Einrichtungsleiter, Mitarbeiter und schließlich Freiwillige selbst.

**Die** Broschüre ist im Rahmen eines von der Caritas Diözese Bozen-Brixen organisierten und vom Europäischen Sozialfond finanzierten Projektes zur Weiterbildung in Freiwilligenmanagement entstanden.

**Die** Broschüre ist kein allumfassendes Handbuch, sondern ein Leitfaden, eine Orientierungshilfe, ein Ideenlieferant. Sie soll anregen zum Weiterlesen, Weitersuchen und zum Weiterbilden. Dazu gibt es Hinweise auf verwendete Quellen, weiterführende Literatur, Adressen und im Anhang eine kleine Sammlung von Formularvorlagen zur kreativen Verwendung. Die einzelnen Praxisreflexionen sind sowohl als Klärungshilfen als auch als Appetitmacher gedacht.

**Ein** zentrales Element in diesem Praxisleitfaden ist die „Organisationsentwicklungsschnecke für die Arbeit mit Freiwilligen“ des Freiwilligenzentrums Tirol. Sie beschreibt in Etappen, wie Freiwilligenarbeit aufgebaut wird, von der Idee, Freiwillige zu beschäftigen bis zum gestalteten Ausstieg des Freiwilligen. Wir nutzen dieses Instrument in vereinfachter Form als Leitsystem für diese Broschüre.

Viel Freude bei der Lektüre!

Hermann Barbieri und Guido Osthoff  
Caritas Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas

|  |    |
|--|----|
| <b>Vorwort</b>                               | 3  |
| <b>1. Interesse an Freiwilligenarbeit</b>    | 5  |
| <b>2. Bedarfserhebung</b>                    | 9  |
| <b>3. Kosten und Nutzen</b>                  | 11 |
| <b>4. Entscheidung</b>                       | 14 |
| <b>5. Freiwilligenbegleitung</b>             | 17 |
| <b>6. Stellenbeschreibungen</b>              | 21 |
| <b>7. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit</b>  | 23 |
| <b>8. Bewerbungsgespräch und Erstkontakt</b> | 25 |
| <b>9. Beginn des Einsatzes</b>               | 29 |
| <b>10. Mitarbeitergespräch</b>               | 33 |
| <b>11. Anerkennung</b>                       | 37 |
| <b>12. Weiterbildungen</b>                   | 41 |
| <b>13. Ausstieg</b>                          | 44 |
| <b>Anhang</b>                                | 47 |
| <b>Verwendete Quellen</b>                    | 55 |
| <b>Weiterführende Literatur</b>              | 56 |
| <b>Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas</b>   | 59 |
| <b>Kontaktdaten</b>                          | 60 |

# 1. Interesse an Freiwilligenarbeit

*„Wenn wir uns für die anderen interessieren, interessieren sie sich für uns.“*

*(Publius Syrus)*



# Interesse der Organisation

„**Wir** wollen, dass 100 freiwillige Helfer und Helferinnen mit viel Einsatz und Spaß beim Event mitarbeiten. Die Helfer sollen nach diesem Wochenende mit einem positiven Gefühl, mit erlebter Genugtuung und erhaltener Anerkennung die Gaulschlucht verlassen.“ berichtet Michaela Pirker, Teilnehmerin des ESF-Weiterbildungslehrgangs in Freiwilligenmanagement 2012-2013 und Mitarbeiterin des Jugendzentrum Jux, welches ein Open Air in der Gaulschlucht bei Lana organisiert. Sie macht damit deutlich dass das Jugendzentrum vom Mitwirken der Freiwilligen einen Nutzen erwartet und ein Interesse an der Zusammenarbeit mit Freiwilligen hat.

**Die** Freiwilligen hingegen identifizieren sich

möglicherweise über das positive Gefühl mit der Idee dahinter und wollen diese ihrem sozialen Umfeld weitergeben.

**Sie** werden so zu motivierten Werbeträgern einer Vision von gemeinsam gelebter Verantwortung, aber auch für die Organisation, die für diese Vision steht, in diesem Falle ist es das Jugendzentrum Jux in Lana.

**Sie** sorgen für Beachtung in der Bevölkerung, wohlwollende vielleicht auch kritische, und manchmal auch für Konsens und Verankerung.

**Es** ist offensichtlich, dass dieser Nutzen von hauptamtlichen Mitarbeitern alleine kaum in dieser Wirksamkeit erreicht werden kann.

## Praxisreflexion

**Ob** 100 Freiwillige oder nur einer, die ersten Fragen, die sich eine Organisation stellt, die daran denkt, mit Freiwilligen zu arbeiten, drehen sich um den Nutzen.

- Welchen Nutzen hat meine Organisation von Freiwilligenarbeit?
- Ist dieser Nutzen der Organisation bewusst?
- Ist er im Statut, im Leitbild, in den Zielsetzungen verankert?
- Ist der Nutzen allen Mitarbeitern bekannt?

# Motivation der Freiwilligen

**Nicht** nur die Organisation hat Erwartungen an Freiwillige, sondern auch die Freiwilligen haben Erwartungen. Wer einen Teil seiner Lebenszeit unentgeltlich der Verwirklichung eines Zieles oder einer Idee widmet, möchte auch persönlich etwas davon haben.

**Freiwilligenarbeit** verträgt sich nicht mit monetärer oder sonst wie gearteter materieller Entlohnung. Das heißt aber nicht, dass sie uneigennützig ist.

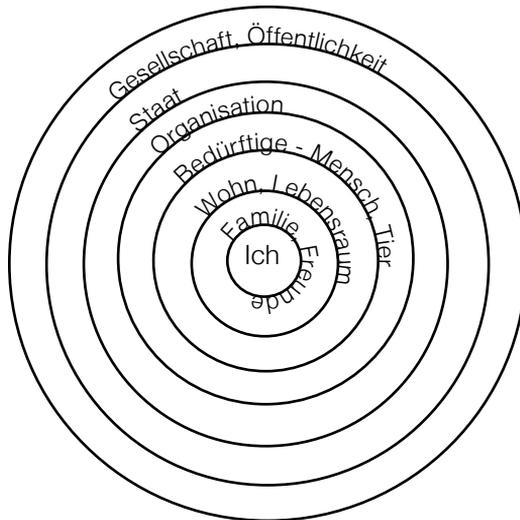
**Auch** Freiwillige haben Interessen und erhoffen sich einen Nutzen. Dieser kann so vielfältig sein,

wie die Persönlichkeiten der freiwilligen Helfer selbst, ihre Wünsche und Träume. Der erwartete Nutzen trägt zur Motivation zur Freiwilligenarbeit bei.

**Wo** der Nutzen einer Organisation mit der Motivation von Freiwilligen kompatibel ist, da steht der Freiwilligenarbeit nichts mehr im Wege.

## Praxisreflexion

**Die** folgende Übung stammt aus dem „Handbuch für freiwilliges Engagement“ des Freiwilligenzentrums Tirol. Schauen Sie sich das in Anlehnung an Friedrich Glasl entwickelte Schalenmodell an und vergleichen Sie es mit der folgenden beispielhaften Auflistung, die Sie gerne ergänzen dürfen. Sie merken selbst, welche Motivation mit welchen Lebenskontexten der Freiwilligen zu tun haben. Sie finden dann auch heraus, mit welchen Zielen Ihrer Organisation diese Motivationen in Einklang stehen. Genau an diesem Schnittpunkt liegt auch der Nutzen für die Organisation.



### **Freiwilliges Engagement als persönliche Bereicherung**

- Es macht mir Spaß
- Ich treffe Menschen und gewinne Freunde
- Es gibt mir die Möglichkeit dazuzulernen, neue Kompetenzen anzueignen
- Ich kann meine Fähigkeiten und Kenntnisse einbringen
- Es hilft mir, aktiv zu bleiben
- Es erweitert meine Lebenserfahrung

- Es entwickelt meine Persönlichkeit
- Es bietet mir die Möglichkeit, meine Probleme mit anderen zu bereden und meine eigenen Erfahrungen zu teilen
- Ich möchte etwas bewegen und Sinnvolles tun
- Es passt in meine Lebensphase
- Ich finde neben Familie und Haushalt einen persönlichen Ausgleich
- Es bereichert meine Zeit in der Pension

### **Freiwilliger Einsatz als politisches/zivilgesellschaftliches Engagement**

- Ich möchte mich als Bürger selbst um etwas kümmern
- Ich möchte etwas bewegen, aktiv in der Gesellschaft mitmachen
- Ich möchte den Lauf der Dinge mitbestimmen können
- Ich möchte mit Menschen, die das gleiche Ideal leben, an einem gemeinschaftlichen Leben teilnehmen
- Es entspricht meiner politischen Überzeugung
- Es hilft mir, meine eigenen Interessen besser durchzusetzen
- Es fördert und verändert die Stellung der Frau in Kirche und Gesellschaft

### **Freiwilliges Engagement als Engagement für andere**

- Ich möchte damit anderen helfen
- Es entspricht meiner religiösen Überzeugung
- Ich möchte etwas Nützliches für das Gemeinwohl beitragen
- Es bringt mir gesellschaftliche Anerkennung

### **Berufsbezogene Beweggründe**

- Es ist für mich derzeit die einzige Möglichkeit zu arbeiten
- Es hilft mir im Beruf
- Es stellt einen Ausgleich zu meinem Berufsleben dar
- Ich hoffe, dass mir die Tätigkeit hilft, einen (bezahlten) Job zu finden

# 2. Bedarfserhebung

*„Man bedarf oft das Unnötigste am meisten.“  
(Berthold Auerbach)*



**Die** Organisation muss sich darüber klar werden, wo Freiwillige mitarbeiten können, in welchem Bereich, in welchem Umfang und für welchen Zeiträumen.

Zu diesen Informationen kommen die Verantwortlichen mittels Umfragen

- bei den Mitarbeitern,
- bei den Zielgruppen der Organisation, z. B. den Fans des Open Air,
- bei potentiellen Freiwilligen,
- bei Kollegen ähnlicher Einrichtungen.

**Die** Organisation wird sich auch darüber klar werden, wen genau sie braucht. Anders gefragt:

Welche Erwartungen sollen die Freiwilligen erfüllen und welchen Anforderungen sollen sie entsprechen?

**Konkret:** Welche Personen will die Organisation dazu ansprechen? Schon zu diesem Zeitpunkt ist gut zu klären: Welche ist ihre Zielgruppe?

**Zielgruppe?** Das ist die „Gesamtheit aller Personen, die mit einer bestimmten Aktivität angesprochen werden sollen“ (in Anlehnung an: [www.wirtschaftslexikon.gabler.de](http://www.wirtschaftslexikon.gabler.de)).



**Klingt** das abstrakt? Dann ist es hilfreich, wenn Sie ein Zielgruppen-Profil für Ihre Organisation erstellen. Das ist nichts anderes als das Portrait eines typischen Vertreters der Menschengruppe, die den Erwartungen der Organisation entspricht. Zum Beispiel:

- Wie lautet der Name eines solchen Zielgruppenvertreters?
- Welches Geschlecht hat er und wie alt ist er?
- Wie ist die familiäre Situation?
- Wie ist sein Bildungsstand und welchen Beruf übt er aus?
- Über welche praktischen und intellektuellen Ressourcen verfügt er?
- Was macht er in seiner Freizeit?
- Wie viel frei verfügbare Zeit hat er?
- Wo wohnt er?
- Wie ist die gesellschaftliche, soziale Situation?
- Welche Wünsche, Probleme und Bedürfnisse hat er?
- Welche weiteren Besonderheiten zeichnen ihn aus?

# 3. Kosten und Nutzen

*„Ein Zyniker ist ein Mensch, der von jedem Ding den Preis und von keinem den Wert kennt.“  
(Oscar Wilde)*



**Fassen** wir beispielhaft zusammen, welchen Nutzen Freiwillige der Jugendorganisation für das Open Air Gaul bringen:

- Freiwillige entlasten die hauptamtlichen Mitarbeiter.
- Freiwillige machen das Projekt erst möglich.
- Freiwillige ermöglichen zusätzliche Angebote und verbessern den Service für das Open Air Projekt.
- Freiwillige tragen dazu bei, dass der Bekanntheitsgrad größer wird und die Besucherzahlen steigen.

**Jetzt** muss sich das Jugendzentrum auch darüber klar werden, welche Kosten die Organisation für den erwarteten Nutzen aufwenden muss, was das kostet, welcher Preis für den erwarteten Wert zu zahlen ist.

**Kosten** sind zum Beispiel:

- Freiwillige müssen gewonnen, eingeführt,

begleitet und koordiniert werden.

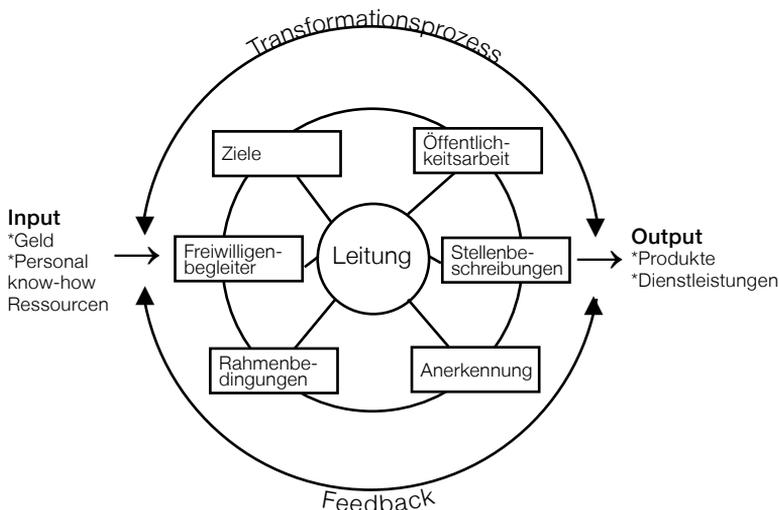
- Freiwillige müssen versichert werden.
- Freiwillige brauchen Weiterbildung und Supervision.
- Freiwillige erhalten eine Spesenerstattung.
- Freiwillige könnten Konflikte verursachen.

**Die** Gegenüberstellung von Kosten und Nutzen wirft neue Fragen für die Organisation auf, vor allem in Bezug auf Strukturen, Kompetenzen, Zuständigkeiten, Ziele und Rahmenbedingungen.

**Um** da durchzublicken, ist die kleine Grafik zur Transformationsanalyse aus dem Handbuch für freiwilliges Engagement des Freiwilligenzentrums Tirol hilfreich.

**Die** Transformationsanalyse beschreibt die Umwandlung von Ressourcen in Ergebnisse als kreisförmigen Prozess, an dem die sieben Faktoren der Kreismitte beteiligt sind.

## Praxisreflexion



**Lassen** Sie sich auf die folgende Simulation ein: Tragen Sie für Input sowohl Ihre monetären als auch andere quantifizierbare und nicht quantifizierbare Ressourcen ein, und für Output den erwarteten Nutzen. Gehen Sie dann in Gedanken durch, wie die Umwandlung vor sich geht und tragen Sie in den sieben Feldern ein, was Sie in Ihrer Organisation bereits vorfinden und wo es Nachholbedarf gibt. Dann bekommen Sie eine Vorstellung davon, wie diese Felder zusammenwirken können, damit bei Output wirklich Werte stehen, die den Zielen der Organisation entsprechen und die über das Feedback zurückfließen können zum Input-Eingangstor.

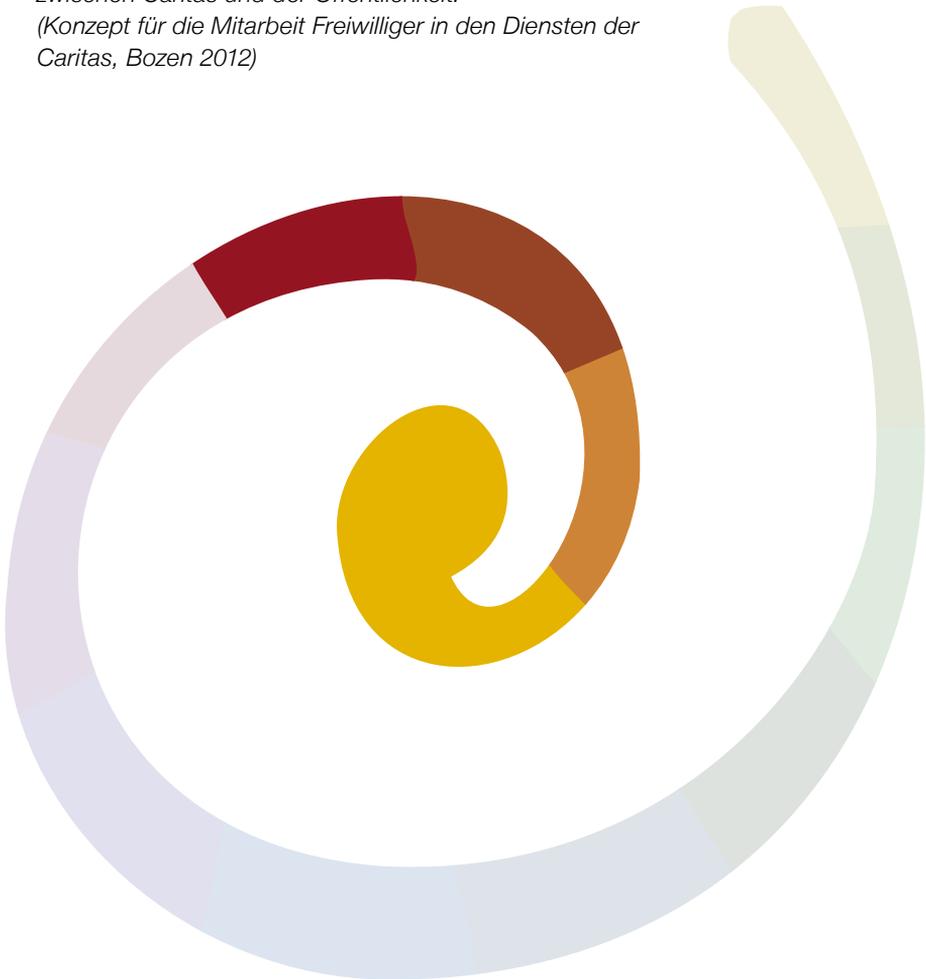
**Folgende** Fragen zur Transformationsanalyse können Ihnen beim Gedankenexperiment helfen:

- **Ziele:** Was sind die Ziele Ihrer Organisation oder Einrichtung? Gibt es ein Leitbild? Sind die Ziele allen Mitgliedern und allen Mitarbeitern Ihrer Organisation bekannt? Sind die Freiwilligen in den Zielen verankert?
- **Stellenbeschreibungen:** Für welche konkreten Aufgaben benötigen Sie Freiwillige? Welche Erwartungen haben Sie an die Freiwilligen? Gibt es schriftliche Stellenbeschreibungen für Freiwillige, in denen die Aufgabe, der Umfang und die zeitliche Begrenzung beschrieben sind?
- **Freiwilligenbegleiter:** Gibt es eine Stellenbeschreibung für den Freiwilligenbegleiter mit Umfang, Aufgabenbeschreibung, Ressourcen, Kompetenzen? Wer führt die Freiwilligen in ihr Engagement ein? Wer begleitet sie? Gibt es regelmäßige Mitarbeitergespräche mit den Freiwilligen?
- **Anerkennung:** Welche Formen der Anerkennung gibt es? Gibt es einen Anerkennungskalender? Wofür erhalten hauptamtliche und freiwillige Mitarbeiter Lob und Anerkennung? Werden Erfolge gefeiert?
- **Rahmenbedingungen:** Welche Rahmenbedingungen sind für die Arbeit mit Freiwilligen förderlich? Wie erleben Sie die Zusammenarbeit und das Betriebsklima in der Organisation? Wie und an wen werden Informationen weitergegeben?
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Wie häufig wird in der Presse von Ihrer Organisation berichtet? Wie wird von den Freiwilligen berichtet? Ist der Organisation bewusst, dass das persönliche Zeugnis von Freiwilligen die beste Öffentlichkeitsarbeit ist? Was wird dafür getan?
- **Leitung:** Fühlt sich die Leitung verantwortlich, gute Rahmenbedingungen zu schaffen? Wie sind die Freiwilligen in die Struktur eingebunden? Haben sie Möglichkeiten mitzureden? Wie sorgt die Leitung der Organisation dafür, dass der Zusammenhang zwischen allen sechs Feldern gewahrt bleibt?
- **Abschlussfragen:** Warum sollte sich ein Freiwilliger gerade in Ihrer Organisation oder Einrichtung engagieren? Welchen Nutzen hat er davon?

# 4. Entscheidung

*„Die Caritas weiß um die Sinnhaftigkeit freiwilligen Engagements, sowohl für die einzelnen Freiwilligen, als auch in Bezug auf den damit verbundenen Nutzen für Menschen in schwierigen Lebenslagen, für die Caritas selbst und für die Gesellschaft insgesamt. Die Unterstützung von Freiwilligenarbeit gehört zu ihren wichtigen Zielsetzungen. Die Caritas legt Wert darauf, dass in ihren Einrichtungen konkret Freiwillige mitarbeiten. Die Freiwilligen sind diejenigen, die die Gesellschaft aktiv mitgestalten und Brücken bauen zwischen Caritas und der Öffentlichkeit.“*

*(Konzept für die Mitarbeit Freiwilliger in den Diensten der Caritas, Bozen 2012)*



**Natürlich** trifft die Entscheidung zur Integration von Freiwilligen das vom Statut dazu bestimmte zuständige Organ der Organisation, zum Beispiel der Vorstand.

**In** den vorhergehenden Ausführungen ist allerdings deutlich geworden, dass der Weg, beginnend bei der ersten Erwägung der Frage, ein komplexer Prozess ist, an dem alle Mitarbeiter der Organisation in transparenter Art und Weise miteinzubeziehen sind.

**Am** Ende des Prozesses ist der Leitung der Organisation klar:

- Das Interesse an der Arbeit mit Freiwilligen ist von allen Beteiligten mitgetragen und der Bedarf anhand von Aufgabenbeschreibungen festgestellt.
- Der Nutzen der Organisation aus der Arbeit mit Freiwilligen ist klar beschrieben.
- Die Organisation weiß auch, welche Aufgaben auf sie warten, welche Rahmenbedingungen sie dazu schaffen muss und welche Kosten auf sie zukommen (Freiwilligenbegleitung, Stellenbeschreibungen, Werbung, Anerkennungskultur usw.)
- Der Nutzen, den die Freiwilligen aus ihrer Arbeit haben, wie Entfaltungsmöglichkeiten, Weiterbildung, Anerkennung usw. ist bewusst und benannt.
- Die Organisation weiß, welche Zielgruppen sie bewerben wird.

**Damit** liegen genügend fundierte Erkenntnisse vor, um die richtige Entscheidung in Bezug auf Freiwillige zu treffen. Die Entscheidung wird auf festem Grund stehen und nachhaltig sein.

**Ist** die Entscheidung einmal zu Gunsten der Freiwilligenarbeit gefallen, können die nächsten Schritte zum Klären und Planen der Rahmenbedingungen angegangen werden.

**Welche** nächsten Schritte müssen jetzt auf der Leitungsebene angegangen werden? Wie gewinnt die Organisation Klarheit über die Rahmenbedingungen, die eine gute Freiwilligenkultur erfordert? Welche Aufgaben übernimmt die

Organisation bei der Arbeit mit Freiwilligen?

**Ein** erstes Brainstorming ergibt:

- Freiwillige müssen gewonnen werden.
- Ihre Tätigkeitsfelder sind zu definieren.
- Sie müssen in ihre Aufgaben eingeführt werden.
- Ihre Einsätze sind zu koordinieren.
- Möglicherweise brauchen sie darüber hinaus eine Weiterbildung.
- Mitarbeitergespräche sollten geführt werden.
- Die Freiwilligen sollen sich anerkannt und wertgeschätzt fühlen.
- Sie sollen gut mit hauptamtlichen Mitarbeitern zusammenarbeiten.
- Sie sollen in der Organisation integriert sein.

**Ein** Berg von Aufgaben! In der eingangs erwähnten Projektbeschreibung zum Open Air Gaul steht deshalb auch: „Das Projekt Freiwilligenmanagement beim Open Air Gaul soll dazu beitragen, das Potential von jedem Helfer zu erkennen, jeden an dem für ihn und für uns richtigen Ort einzusetzen. Dieses Projekt hilft uns auch, Schlüssel- bzw. Vertrauenspositionen richtig zu vergeben (z.B. Kassenverantwortlicher).“

**Die** Leitung der Organisation hat erkannt, dass es sich bei der Freiwilligenbegleitung um eine anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe handelt. Ohne einen expliziten Auftrag an eine hauptamtliche Fachkraft wird sie wahrscheinlich kaum zu erfüllen sein. Darum richtet sie eigens eine Stelle dafür ein, wohl in der stimmigen Annahme, dass das Engagement der Freiwilligen erst dadurch so richtig die Chance hat, effektiv und effizient zu sein.

**Denn** was zunächst nach Aufgabenberg aussieht, entpuppt sich als Schlüssel zum Erfolg, der sich einstellt, wenn Freiwillige merken: Ich werde als der gebraucht, der ich bin.

**Viele** Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, kommen zur selben Erkenntnis. Europaweit gibt es deshalb schon seit einiger Zeit eigene Lehrgänge in Freiwilligenbegleitung. In Südtirol

hat die Caritas für diese komplexe und verantwortliche Funktion einen eigenen Lehrgang entwickelt, der in regelmäßigen Abständen angeboten wird und der Wissen, Fertigkeiten und Haltungen vermittelt.

**Die** Rahmenbedingungen innerhalb der Organi-

sation muss deren Leitung selbst schaffen. Sie sollte also in erster Linie im Organigramm die Stelle Freiwilligenbegleitung samt Beschreibung der Stelle und ihrer Aufgaben vorsehen und mit entsprechenden personellen, zeitlichen, räumlichen und finanziellen Ressourcen ausstatten.



## Praxisreflexion

**Wir** laden Sie zu einer kleinen Recherche in Ihrer Einrichtung ein, bei der Sie ein paar Fragen klären:

- Gibt es in Ihrer Einrichtung eine klare Aussage zur Freiwilligenarbeit?
- Wie lautet sie?
- Wo ist sie festgehalten?
- Kennen Sie ihre Entstehungsgeschichte?
- Welche Personen sind in diese Geschichte eingebunden? Mit welchen Funktionen?
- Wissen die hauptamtlichen Mitarbeiter davon?
- Wissen die Freiwilligen in Ihrer Einrichtung davon?
- Wissen die Klienten oder Zielgruppen davon?
- Hat die Aussage für den Alltag der Einrichtung eine Bedeutung?
- Wie würden Sie einem Außenstehenden die Wirkung, den Geist dieser Aussage beschreiben?

**Gibt** es in Ihrer Einrichtung keine dementsprechende Aussage? Oder ist sie implizit? Oder unklar? Wir laden Sie ein, den Fragen trotzdem nachzugehen und so zu tun, als ob es Sie nach Ihrem Wunschbild gäbe.

# 5. Freiwilligen- begleitung

*„Eine Vision für das Freiwillige Engagement entwickeln, die Fähigkeiten und Fertigkeiten von Freiwilligen mit befriedigenden Aufgaben verbinden, die Freiwilligen in ihren Aktivitäten zum Erfolg führen, die Gruppe von Freiwilligen gut anleiten – dazu brauchen wir Persönlichkeiten, die die Ressource der Freiwilligen fördern und über eine besondere Kombination von gutem Führungsstil und effektiven Management-Fähigkeiten verfügen. Das ist ein Freiwilligenbegleiter.“*

*(Association for Volunteer Administration, USA)*



**Damit** die Freiwilligenarbeit gut in einer Einrichtung funktioniert, braucht es einen Freiwilligenbegleiter, der den Freiwilligen hilft, sich in die Organisation einzufügen und der Organisation und ihren Mitarbeitern hilft, gut mit den Freiwilligen umzugehen.

**Schon** am ersten Tag eines neuen Freiwilligen beginnt ein interessanter Prozess zwischen zwei Personen, dem Freiwilligen und dem Freiwilligenbegleiter und zwei Bereichen, der freiwilligen und der hauptberuflichen Sozialarbeit. Der Freiwillige beginnt seinen Dienst, der Begleiter beginnt die Begleitung. Beide stehen aber zugleich in Beziehungen zu allen Mitarbeitern.

**Daraus** ergibt sich ein Beziehungsgeflecht, das

Kooperation genannt werden kann. Diese dauert bis zum Ende der Freiwilligentätigkeit und ist das Feld, in dem die Begleitung stattfindet.

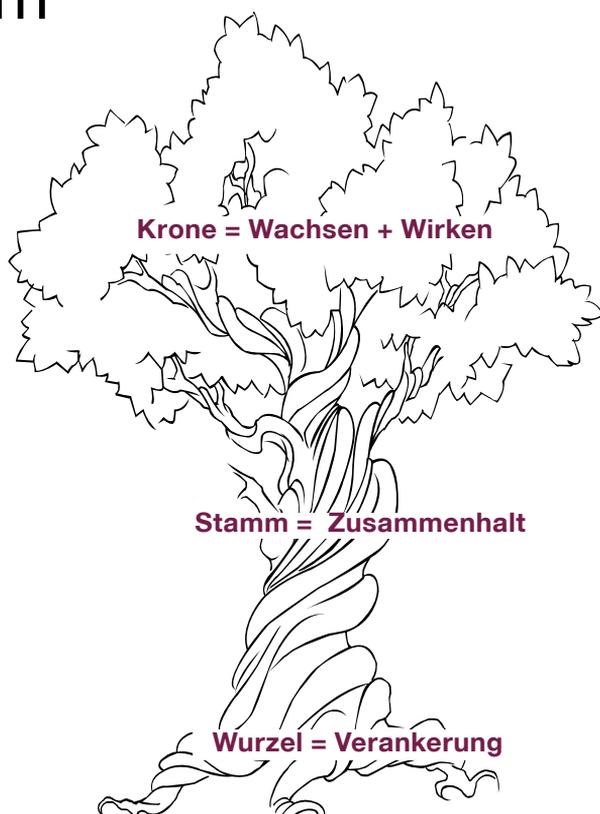
**Auch** Freiwillige haben Bedürfnisse, wie auch die hauptberuflichen Mitarbeiter und die Institution selbst. Diese Bedürfnisse bleiben oft unausgesprochen oder versteckt. Damit sie ausgesprochen werden, braucht es gegenseitiges Vertrauen. Wo Vertrauen wächst, können Menschen Ängste vor dem Urteil anderer, vor Missgunst und vor dem Verlust der Autonomie abbauen. In der Zeit der Einführung des Freiwilligen ist es wichtig, Samen für das gegenseitige Vertrauen zu säen, damit daraus ein „Kooperationsbaum“ wachsen kann.

# Kooperationsbaum

Die **Wurzeln** stehen für die Verankerung der Kooperation in der Selbstwahrnehmung, in der gegenseitigen Wahrnehmung und in der Kommunikation, die ihrerseits Selbst- und Fremdwahrnehmung beeinflusst.

Der **Stamm** steht für den Zusammenhalt durch die Motivation, ein von allen geteiltes Ziel zu erreichen. Der Zusammenhalt zeigt auch die Richtung an, sowie der Stamm eines Baumes.

Die **Krone** steht für das Wachsen und Wirken der Kooperation in der Vernetzung der verschiedenen Fähigkeiten der Mitarbeiter. Diese definieren ihre Rolle im Gesamtbild der Organisation im Laufe der Zeit immer wieder neu. Das Verhalten zueinander ist manchmal von Synergie und manchmal von Konkurrenz geprägt, wie vergleichsweise das Wachsen der Äste und Blätter in einer Baumkrone.



**Das** Ziel der Freiwilligenbegleitung ist es, eine gute Kooperation zwischen den freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeitern zu fördern. Sie hat darum vor allem mit menschlichen und zwischenmenschlichen Wahrnehmungs-, Kommunikations-, Motivations- und Vernetzungsprozessen zu tun.

**Der** Freiwilligenbegleiter ist also jene Person, die im Auftrag der Gesamtorganisation diese durch die Organisationsschnecke führt, und zwar sowohl die Freiwilligen als auch die Hauptamtlichen, letztere zumindest in jenen Bereichen, die mit der Freiwilligenarbeit Berührung haben.



## Praxisreflexion

**Was** genau sind also die Aufgaben des Freiwilligenbegleiters? Schauen Sie sich doch die Stellenbeschreibung an, wie sie das Freiwilligenzentrum Tirol ausgearbeitet hat.

**Bezeichnung:**

Freiwilligenbegleiter – kontinuierliche, verantwortliche, qualifizierte Ansprechperson für eine professionelle Begleitung der Freiwilligen

**Position innerhalb der Organisation:**

Eigener Bereich? Einem Bereich untergeordnet? Der Direktion zugeordnet? (die Zuständigkeit sagt einiges aus und muss allen bekannt sein)

**Ressourcen:**

- Ausreichende Zeitkapazitäten für eine qualitativ gute Arbeit mit Freiwilligen.  
Vorschlag: 1 Stunde pro Freiwilligem im Monat (bei 40 Freiwilligen 10 Stunden in der Woche)
- Finanzielle Ressourcen: Ausbildung, Supervision, Spesenersatz, Fortbildungen usw.

**Zielsetzung:**

- Freiwilliges Engagement in die Einrichtung integrieren
- den Gewinn durch freiwilliges Engagement sichtbar machen
- die Möglichkeiten und Grenzen von freiwilligem Engagement aufzeigen (Zusatzqualität)
- Freiwillige in ein gelingendes Engagement führen
- Vernetzung zwischen hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter koordinieren

**Mögliche Aufgaben:**

- Planung des freiwilligen Engagements innerhalb der Einrichtung
- Schaffung von geeigneten Rahmenbedingungen
- Aufgabenbereiche für Freiwillige erarbeiten und Stellenbeschreibungen für Freiwillige formulieren

- Eine Werbestrategie entwickeln und Freiwillige gewinnen
- Vorstellungsgespräche mit Freiwilligen führen
- Freiwillige in die Organisation einführen, vorstellen, Vereinbarung unterschreiben
- Die Freiwilligen persönlich betreuen, begleiten und wertschätzen
- Ansprechpartner für die Freiwilligen sein
- Den Freiwilligen die notwendigen Informationen über die Einrichtung übermitteln
- Organisation von Fortbildung und gegebenenfalls Supervision
- Mitarbeitergespräche (mindestens jährlich) mit Freiwilligen führen
- Planung und Durchführung von Austauschtreffen für Freiwillige
- Wirkungsvolle Öffentlichkeitsarbeit betreiben
- Lobbyarbeit für freiwilliges Engagement leisten
- Vermittlung zwischen den Hauptamtlichen und den Freiwilligen in der Organisation
- Vermittlung zwischen Freiwilligen in Konfliktsituationen
- Abschlussgespräche führen und Ausstiege von Freiwilligen gestalten
- Nachweise für geleistetes freiwilliges Engagement erstellen
- Zusammenarbeit/Austausch mit dem Freiwilligen Zentrum Tirol oder anderen Organisationen
- Evaluation des freiwilligen Engagements

# 6. Stellen- beschreibung

*„Freiwilliges Engagement soll Freude machen. Eine Stellenbeschreibung soll den Sinn der Tätigkeit erkennen lassen.“  
(Handbuch für freiwilliges Engagement, Freiwilligenzentrum Tirol, 2008)*



**Damit** jeder Freiwillige an dem für ihn und für die Organisation richtigen Ort eingesetzt werden kann, also am Ort wo er Sinn und Freude findet und sein Potential zur Verfügung stellen und weiterentwickeln kann, sollte die Organisation daran denken, Aufgaben- bzw. Stellenbeschreibungen für Freiwillige zu entwickeln.

- Eine Stellenbeschreibung trägt zur Verbindlichkeit bei,
- erleichtert die Einführung des Freiwilligen,
- benennt Rechte und Pflichten,
- fördert eigenverantwortliches Mitarbeiten und eigene Ideen,
- vermindert Konkurrenzgefühle und Ängste hauptamtlicher Mitarbeiter,
- wirkt Konflikten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen entgegen,
- schützt vor Missverständnissen und Überforderung,
- beugt Konflikten vor.



## Praxisreflexion

**Wie** könnte eine Stellenbeschreibung für Freiwillige in Ihrer Einrichtung aussehen? Schauen Sie sich dazu das folgende Modell an und versuchen Sie es, auf Ihre Situation zu übertragen!

### Stellenbeschreibung für freiwilliges Engagement

Name der Organisation: .....

Anschrift: .....

Kurzbeschreibung der Organisation: .....

Freiwilligenbegleiter/in: .....

Erreichbarkeit: .....

Bezeichnung des Engagements: .....

Zeit: ..... Stundenausmaß: ..... Dauer: .....

Aufgabenbeschreibung: (z.B. spazieren gehen, werken)  
.....  
.....  
.....

Erwartungen an Freiwillige: (z.B. Erfahrungen im Umgang mit Menschen)  
.....  
.....

Engagement allein:  im Team:

Was bietet die Einrichtung:

Einführung

Schriftliche Vereinbarung

Probezeit: .....

Fortbildung, Erfahrungsaustausch, Supervision: .....

Versicherungsschutz .....

Spesenerstattung: .....

Sonstiges: .....

# 7. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit

*„In unserem Altenheim haben wir ein Hauskätzchen. Dieses Kätzchen ist immer wieder ausgebüchst und ins Dorf gelaufen und war bald als die Altenheimkatze überall bekannt. Immer wieder hat es bald die eine, bald die andere Frau zurückgebracht. Bei der Übergabe kam ich mit diesen Frauen ins Gespräch und ins Erzählen und jetzt sind sie bei uns als Freiwillige tätig.“*

*(Silvia Höpperger, Teilnehmerin des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13)*



**Nicht** immer sind die Werbeträger so ungewöhnlich. Die folgende Liste ist eher geläufig:

- Medien
- Vereine
- Weiterbildungsveranstaltungen
- Tage der offenen Tür
- persönliche Ansprache
- Freiwillige als Werbeträger
- Angehörige
- ehemalige Mitarbeiter
- Caritas Freiwilligenbörse:  
[www.freiwilligenboerse.it](http://www.freiwilligenboerse.it)

**Das** Beispiel mit dem Kätzchen zeigt aber, dass die Liste durchaus ergänzt werden kann.

Interessant ist die Frage: Wofür steht das Kätzchen in Ihrer Organisation?

**Lassen** Sie uns kurz auf das schon erwähnte Thema Zielgruppen zurückkommen.

**Werbefachleute** sagen: „Bewerben Sie nicht Produkte oder Dienstleistungen, sondern Lösungen für Ihre Kunden!“ Was heißt das für die Werbung von Freiwilligen? Es geht darum, ihre Wünsche, Probleme und Bedürfnisse aufzugreifen und freiwillige Tätigkeiten anzubieten, die darauf abgestimmt sind. Das ist wohl in den

Gesprächen am Tor des Altenheimes passiert.

**Ob** das Kätzchen dabei eine Rolle übernommen hat?

**Zum** Schluss noch einen Hinweis auf die Öffentlichkeitsarbeit und was sie von der Werbung unterscheidet.

**Öffentlichkeitsarbeit** ist das Bindeglied zwischen Ihrer Organisation und der Öffentlichkeit. Das Wort „Öffentlichkeitsarbeit“ ist die deutsche Übersetzung von Public Relations, kurz PR. Längst genügt es nicht mehr, im stillen Kämmerlein Gutes zu tun, dies aber nicht nach Außen zu tragen. Deshalb gilt: Tu Gutes und rede darüber!

**Der** Unterschied zwischen Werbung und PR: Werbung preist ein Produkt an, um den Verkauf zu fördern. Deshalb beschönigt Werbung die Dinge und stellt sie idealtypisch her. Öffentlichkeitsarbeit informiert und hält sich an überprüfbare Tatsachen.

**Ziel** von Öffentlichkeitsarbeit: Öffentlichkeitsarbeit will den Verein oder die Organisation bekannt machen, sowie Vertrauen und Sympathie schaffen. Das Image einer Organisation hängt von der Öffentlichkeitsarbeit ab.



## Praxisreflexion

**Nehmen** Sie bitte die Frage zum Kätzchen als Anstoß, um für die weiteren Fragen Antworten zu suchen:

- Beschreiben Sie eine passende freiwillige Tätigkeit für den typischen Vertreter Ihrer Zielgruppe!
- Was tun Sie, um ihn für die Tätigkeit zu gewinnen?
- Wie greifen Sie seine Wünsche, Probleme und Bedürfnisse auf?
- Wie können Sie in Ihrer Organisation die Freiwilligenarbeit stärker von der Zielgruppe her angehen?
- Was müssten Sie an Ihrer bisherigen Arbeitsweise ändern?
- Wo könnten Sie auf Hindernisse stoßen und wie könnten Sie trotzdem Ihre Ziele erreichen?

# 8. Bewerbungsgespräch und Erstkontakt

*„Mit jedem Menschen ist etwas Neues in die Welt gesetzt, was es noch nicht gegeben hat, etwas Erstes und Einziges.“  
(Martin Buber)*



**Nicht** jeder Mensch ist für jede Aufgabe geeignet. Jeder Mensch hat seine ganz besondere unverwechselbare Eignung.

**Das** wird deutlich, wenn wir in der mehrmals zitierten Projektbeschreibung zum Open Air Gaul lesen. Da steht: Wir brauchen Freiwillige für den Aufbau von Bühnen, Zäunen, die Überdachung, Zelten, Theken, für die Eintrittskassen, den Barausschank, die Cocktailbar, die Getränke- und Essenbonausgabe, die Becher-rückgabe, zum Becherwaschen, für Bandbe-treuung, Security-Begleitung, Rahmenpro-

gramm (Chill-out-Ecke, Golf-Turnier), Küche usw.

**Ein** Bewerbungsgespräch dient dazu, gemeinsam mit der interessierten Person herauszufin-den, ob sie in ihrem Wesen zur Aufgabe passt bzw. welche Aufgabe zu ihr passen könnte. Das Bewerbungsgespräch ist also etwas ganz Besonderes. Deshalb soll es gut vorbereitet sein.

**Hilfreich** für die Vorbereitung und Durchfüh-rung eines Bewerbungsgesprächs mit Freiwilligen sind die folgenden Anregungen.

# Vorbereitung des Bewerbungsgesprächs

**Der** Freiwilligenbegleiter ist sich bereits darüber im Klaren:

- in welchem Bereich Freiwillige mitarbeiten können,
- was oder wen die Organisation braucht, also welche Erwartungen bzw. Anforderungen sie an Freiwillige stellt,
- wo die Grenze zwischen wertvoller Hilfe und zusätzlicher Belastung ist, z.B. für Begleitung und Koordinierungsaufwand.

**Dazu** hat sich der Freiwilligenbegleiter

- für die Vorbereitung und das Gespräch ausreichend Zeit eingeplant,
- eine Liste an Fragen und Themen zurechtge-legt, die besprochen werden sollten, das ermöglicht die Konzentration auf den Beziehungsaspekt,
- für die Reflexion und zum Notieren der Ein-drücke nach dem Gespräch Zeit vorgesehen.

# Ziele und Inhalte des Gespräches

**Interessant** und Freiwilligenbegleiter sollen im Gespräch gemeinsam herausfinden, ob eine freiwillige Mitarbeit sinnvoll sein kann. Dabei ist die Abklärung folgender Punkte wichtig:

- Motivation zur freiwilligen Mitarbeit klären,
- Interessengebiete herausfinden,
- Ressourcen des Interessierten abchecken (Erfahrungen, Kenntnisse, Zeit),
- mögliche Einsatzbereiche vorstellen,

- Rahmenbedingungen der Freiwilligentätigkeit erläutern,
- Interessen und Ressourcen des Interessier-ten mit den erforderlichen Voraussetzungen für den freiwilligen Einsatz vergleichen,
- Vereinbarung treffen (z.B. Bedenkzeit und weiterer Kontakt oder Probezeit)

# Aufbau des Gespräches

- Mit offenen Fragen starten, etwa: Wie sind Sie auf unsere Organisation aufmerksam geworden? Was wissen Sie bereits über unsere Organisation?
- Erst später Informationen geben über Struktur, mögliche Tätigkeiten (für diese Informationen evtl. Checkliste verwenden).
- Dem Interessierten die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen.
- Zum Abschluss soll für beide Gesprächspartner klar sein, wie es jetzt weitergeht (z.B. mit der Vereinbarung einer Probephase).

# Kommunikationsstrategien

- Offene Fragen stellen.
- „Wer fragt, führt das Gespräch“
- Gezielte Fragen zu Umgang mit Distanz, schwierige Situationen und ähnlichem stellen. Notizen über eigenen Eindruck am Ende des Gespräches machen.
- Wie wirkt der Interessierte? Achtung: Eindruck über den Gesprächspartner kann man besser gewinnen, wenn man zuhört - darum Fragen einbauen und nicht während des gesamten Gespräches nur selber reden bzw. nur Informationen geben.
- Welchen Eindruck macht er?
- Passt der Interessierte in die Einrichtung bzw. zu den Gästen/Klienten?
- Wo könnte es Schwierigkeiten geben? - Im Anschluss an das Gespräch unbedingt die Eindrücke aufschreiben.
- Ist es klar, warum er sich freiwillig betätigen will? Warum gerade in dieser Organisation?

# Nein-Sagen

- Nein-Sagen ist erlaubt. Der „Schaden“ ist jetzt kleiner. Danach ist der Betreuungsaufwand bzw. der beidseitige Frust höher.
- Eventuell an andere Organisationen weiterverweisen.

**Der** erste Kontakt ist entscheidend. Unabdingbar ist, dass in einem zweiten Moment der zukünftige Freiwillige den Kollegen, und zwar

den anderen Freiwilligen wie auch den hauptamtlichen Mitarbeitern und den Klienten, z.B. den Heimbewohnern vorgestellt wird und dass er einen ersten Eindruck von seiner Einsatzstelle bekommt.

**Es** empfiehlt sich, auch diesen ersten Kontakt so gut wie möglich vorzubereiten. Diese erste Begegnung wird den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit prägen.



**Ein** Vorschlag: Versetzen Sie sich einmal in die Rolle des Freiwilligen beim ersten Besuch in der Einrichtung Ihrer Wahl. Lassen Sie in Ihrem Inneren Bilder auftauchen, während der Freiwilligenbegleiter...

- Sie vorstellt, den Mitarbeitern, den Freiwilligen sowie den Hauptamtlichen und den Heimbewohnern,
- Ihnen die Ziele der Einrichtung erklärt,
- Ihnen Menschen aus der Zielgruppe zeigt,
- mit Ihnen Ihre Stellenbeschreibung bespricht,
- und die täglichen Arbeitsabläufe beschreibt,
- die Angebote zur Unterstützung und die Möglichkeiten für die Freiwilligen erklärt,
- Ihnen die Einrichtung zeigt.

**Welchen** Bildern sind Sie begegnet? Wie fühlen Sie sich? Haben Sie die nötige Klarheit? Stehen Sie immer noch zu Ihrer Entscheidung? Oder freuen Sie sich gar darüber?

**So** oder so, jetzt wissen Sie, was gefehlt hat oder was zu verbessern ist.

**Natürlich** empfiehlt es sich das Gedankenexperiment aus der Sicht der hauptamtlichen Mitarbeiter und der Zielgruppen ihrer Einrichtung zu wiederholen. Welche Gedanken und Empfindungen tauchen jetzt auf?

# 9. Beginn des Einsatzes

*„Und jedem Anfang wohnt ein Zauber inne, der uns beschützt und der uns hilft, zu leben.“  
(Hermann Hesse)*



**Für** einen guten Einstieg in eine freiwillige Tätigkeit braucht es eine Einführung und eine Einführungsphase. Dadurch hat der Freiwillige die Möglichkeit, die Arbeitsbereiche kennenzulernen. Dazu ist es in beidseitigem Interesse sinnvoll, zu Beginn der Arbeit eine Probezeit zu vereinbaren, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden können, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten.

- Der Freiwillige kann sich in dieser Zeit ein

klareres Bild von der Organisation machen, von seinem möglichen Einsatz, den Klienten oder Gästen, und auch überprüfen, ob die mögliche Tätigkeit seinen Vorstellungen und Erwartungen entspricht.

- Die Organisation hat die Möglichkeit zu sehen, wie der Freiwillige sich zu den Klienten oder den Gästen verhält und sie kann den ersten Eindruck aus dem Orientierungsgespräch bestätigen.

# Rahmenbedingungen und Vorbereitung

- Die Gestaltung der Probezeit muss sowohl für den Interessierten, als auch für die Organisation klar sein: der Beginn, die Dauer, die Tätigkeiten, die Bezugsperson während der Probezeit, das Reflexionsgespräch am Ende.
- Die Probezeit muss entsprechend organisiert und koordiniert werden: An alle beteiligten Personen wie zum Beispiel an Klienten oder an andere Freiwillige gehen die

nötigen Informationen. Mit der Bezugsperson gibt es die erforderlichen Absprachen.

- Während der Probezeit braucht der Interessierte eine klar definierte Bezugsperson, wie einen Mitarbeiter oder zum Beispiel einen erfahrenen Freiwilligen, der ihn in die Tätigkeiten einführt und den Interessierten begleitet.

# Die Gestaltung der Probezeit

**Die** Gestaltungsmöglichkeit der Probezeit unterscheidet sich je nach Organisation und Tätigkeitsbereich.

- Probetage oder Probeeinsätze: Der Freiwillige führt die Tätigkeit aktiv ein oder mehrere Male durch. Er begleitet zum Beispiel einen Klienten im Rahmen eines Begleitedienstes oder geht mit Gästen eines Altersheimes spazieren.

- Hospitieren: Der Freiwillige begleitet für einige Einsätze einen erfahrenen freiwilligen Mitarbeiter. Er nimmt dabei eine beobachtende Rolle ein und ist selber noch nicht aktiv. Diese Form der Probezeit eignet sich bei freiwilligen Tätigkeiten, bei welchen eine längere Einschulung oder gar eine Ausbildung notwendig ist, wie bei der Mitarbeit in der Telefonseelsorge oder in der Hospizbewegung.

# Das Reflexionsgespräch am Ende der Probezeit

**Nach** der Probezeit findet ein gemeinsames Gespräch zwischen dem Freiwilligen und der Bezugsperson für die Freiwilligen statt. Inhaltlich soll es in diesem Gespräch vor allem um Vorstellungen, Empfindungen, Erfahrungen, offene Fragen und weitere Planung gehen.

## Vorbereitung

- Der Freiwilligenbegleiter liest noch einmal die Notizen, vor allem zu den Eindrücken aus dem Orientierungsgespräch, durch.
- Er holt sich Rückmeldungen und Beobachtungen der Bezugspersonen während der Probezeit ein.
- Er legt sich Notizen an und bereitet Fragen vor.

## Kommunikationsstrategien und Aufbau des Gespräches

- Mit offenen Fragen starten: „Wie ist es Ihnen gegangen?“, „Haben Sie es sich so vorgestellt?“
- Erst später eigene Beobachtungen einfügen: „Mir ist aufgefallen ...“
- Im Anschluss Ich-Botschaften einsetzen.
- Eventuelle Zweifel ansprechen und falls solche bestehen, evtl. den Probereinsatz verlängern.
- Die weitere Vorgehensweise klären, wie die Verlängerung der Probezeit oder die Unterzeichnung der schriftlichen Vereinbarung.
- Auch hier gilt: Nein-Sagen ist erlaubt! Der „Schaden“ ist jetzt kleiner als der Betreuungsaufwand und der Frust danach.

# Vereinbarung über freiwilligen Einsatz

**Im** günstigsten Falle geht die Probezeit in eine feste Freiwilligenarbeit über.

**In** aller Regel ist es sinnvoll, eine Vereinbarung schriftlich zu schließen. Sie sollte auf jeden Fall folgende Punkte beinhalten:

- Die Daten des Freiwilligen: Name, Geburtsdatum, Adresse, Telefon, Fax, E-Mail.
- Die Daten der Organisation: Name, Adresse, Telefon, Fax, E-Mail.
- Die Beschreibung der Tätigkeiten und Aufgaben.
- Die Angaben zum Zeitrahmen: Anfang und Ende der freiwilligen Tätigkeit sowie zeitlicher Umfang.
- Die Benennung der Bezugsperson in der Organisation.
- Die Leistungen der Organisation wie Einführung, Begleitung, Aus- und Weiterbildung, Versicherung, Spesenerstattung.
- Die Verpflichtungen des Freiwilligen: Schweißpflicht, Verbindlichkeit und Ähnliches.
- Die Datenschutzerklärung.



## Praxisreflexion

**Sie** haben in Ihrem Leben wahrscheinlich schon mehrere Probezeiten erlebt, formelle und informelle: Kindergarten, Schule, Ausbildung, erste Arbeit? Erinnern Sie sich? Nicht immer haben Sie frei entscheiden können, ob Sie bleiben oder gehen. Aber immer haben Sie innerlich gewusst, ob der Ort, an dem Sie sind, für Sie stimmig ist oder nicht, ob Sie ihn mögen oder nicht.

**Was** hat diesen Zauber ausgemacht?

**Was** in dieser Zeit hat Sie in ihrem Entschluss unterstützt, Sie darin bestätigt, gestärkt?

**Was** nicht? Waren es Fakten, Zwänge auf der Sachebene? Lag es an Gefühlen? An Bedürfnissen? An Beziehungen?

**Was** schließen Sie aus Ihrer Funktion als Freiwilligenbegleiter daraus?

# 10. Mitarbeiter- gespräch

*„Was ist herrlicher als Gold?“ fragte der König.  
„Das Licht,“ antwortete die Schlange. „Was ist erquicklicher als  
Licht?“ fragte jener.  
„Das Gespräch,“ antwortete diese.  
(Johann Wolfgang von Goethe)*



# Ziel und Inhalte des Mitarbeitergespräches

**Das** Mitarbeitergespräch ist kein Beurteilungsgespräch. Es geht auch nicht um operative Themen, wie anstehende Aufgaben, Themen aus dem Alltag, Informationen zu bestimmten Klienten oder Gästen. Umgekehrt sind die täglichen oder regelmäßigen Arbeitsbesprechungen auch kein Ersatz für das Mitarbeitergespräch.

**Im** Mitarbeitergespräch geht es um den Austausch auf der Meta-Ebene, das heißt um gemeinsame Reflexion über Erfahrung des Freiwilligen in einem Rahmen, der das

Gespräch bewusst aus dem Alltagsgeschehen heraushebt. Die Angelpunkte des Gespräches sind die Wahrnehmungen der Beteiligten, ihre Empfindungen, die Möglichkeiten zum gegenseitigen Feedback, Vorausschau und Planung einschließlich von Verbesserungen. Vor allem soll das Gespräch als wertschätzend erlebt werden und die Beziehung zwischen allen Beteiligten stärken, auch wenn kritische Themen angesprochen wurden.

## Vorbereitung

- Früh genug planen und Termin vereinbaren.
- Ein angenehmes Gesprächs- und Raumklima schaffen, Störungen vermeiden: Telefon, Klopfen an der Tür.
- Genug Zeit einplanen, etwa ein bis eineinhalb Stunden, keinesfalls zwei Mitarbeitergespräche direkt hintereinander planen!
- Sich ausreichend vorbereiten, zum Beispiel Beobachtungen von anderen Mitarbeitern einholen, sich Notizen zu konkreten Verhaltensbeispielen herholen, Notizen aus anderen Gesprächen hernehmen, wie vom Orientierungsgespräch oder Mitarbeitergespräch vom Vorjahr.
- Zeit für die Nachbereitung des Gespräches einplanen, um sich Notizen zu machen und Eindrücke aufzuschreiben.

## Der Aufbau des Gespräches

### Einleitung

- Sinn und Zweck des Mitarbeitergespräches darlegen, besonders, wenn es das erste Mitarbeitergespräch mit dem Freiwilligen ist.

### Rückblick

- Die Rahmenbedingungen und Tätigkeiten herholen. Was hat der Freiwillige bisher gemacht, was sind seine Aufgaben? Passen die Aufgaben noch? Wie geht es ihm dabei?

Gefällt ihm die Tätigkeit, fühlt er sich wohl? Was ist bisher gut gelungen, was weniger? Was war förderlich, was hinderlich? Was könnte man verbessern?

- Zur Zusammenarbeit: Wie läuft die Zusammenarbeit mit anderen Freiwilligen bzw. Mitarbeitern? Wie geht es dem Freiwilligen dabei? Welche Verbesserungsvorschläge hat der Freiwillige?
- Zur Beziehung zu Gästen oder Klienten: Wie

geht es dem Freiwilligen im Umgang mit Ihnen?

- Zu den Rückmeldungen: Was ist dem Freiwilligenbegleiter positiv aufgefallen? Wo könnte man etwas verbessern? Welche Wünsche an den Freiwilligen hat er? Wo sieht er Schwierigkeiten?
- Ähnliche Rückmeldungen erbittet der Freiwilligenbegleiter vom Freiwilligen: Fühlt sich der Freiwillige ausreichend betreut? Ernst genommen? Eingebunden? Was kann der Freiwilligenbegleiter verbessern?

### Vorausschau

- Wie soll es in der nächsten Zeit weitergehen?
- Wünscht sich der Freiwillige eine Veränderung? Hat die Organisation einen Veränderungswunsch?

### Weiterbildung und Supervision

- Welche Themen interessieren den Freiwilligen besonders?
- Was schlägt der Freiwilligenbegleiter vor?
- Wie läuft es mit den Supervisionen und Praxisbegleitungen?

### Kommunikationsstrategien

- Wertschätzende Haltung.
- Offene Fragen stellen: Wie? Warum? Wozu?
- Aktives Zuhören: Hab ich dich richtig

verstanden? Spiegeln.

- Nicht beurteilen, sondern versuchen, zu verstehen - keine vorschnelle Meinungsäußerung.
- Zeit lassen für Antworten.
- Zuerst loben. Pause einlegen. Dann die Kritik oder den Wunsch anmelden.
- Mehr Fragen stellen als selber reden. Die Fragen offen stellen.
- In Ich-Botschaften sprechen: Ich bin erfreut, verwundert, überrascht, beunruhigt usw. Dabei bei Wahrnehmungen bleiben und nicht interpretieren.
- Wünsche klar und deutlich formulieren. Beispiele nennen.
- Kritisiert wird ein konkretes Verhalten und nicht die Person: Nicht: „Du bist zu wenig sensibel“, sondern „es wäre fein, wenn du ganz besonders auf Frau X achten könntest. Frag sie doch öfter mal, ob sie Lust auf einen Spaziergang hätte, wenn du sie so still in der Ecke sitzen siehst.“

**Ereignen** sich unter dem Jahr kritische Situationen, wird deren Bearbeitung nicht auf das jährliche Mitarbeitergespräch verschoben. In solchen Fällen erfolgt ein unmittelbares Gespräch zwischen Freiwilligenbegleiter und Freiwilligem.



**Wann** ist ein Gespräch ein gutes Gespräch? Gibt es objektive Kriterien dafür oder ist die Bewertung rein subjektiv?

**Machen** Sie folgende Übung mit einem Gesprächspartner, zu dem Sie Vertrauen haben. Bitten Sie ihn um seine Bereitschaft zum Mitmachen und erklären Sie vorweg Ihre Absicht und den Ablauf.

**Wenn** der Partner einverstanden ist:

- Bitten Sie in Schritt eins Ihren Partner, er möge einfach nur da sein und zuhören. Erzählen Sie ihm von einem Gespräch, das Sie als gutes Gespräch erfahren

haben, ganz gleich ob es der professionellen oder der privaten Sphäre zuzuordnen ist. Gehen Sie mit allen Sinnen in diese Erfahrung hinein, lassen Sie sich vom Erzählen ganz ein- und mitnehmen. Machen Sie Ihre Geschichte daraus mit Personen, Umständen, Ort, Stimmung, Atmosphären, Farben, Gerüchen, Gefühlen, Impulsen und natürlich auch mit dem, worum es geht.

- In Schritt zwei tauschen Sie die Rollen. Ihr Gesprächspartner erzählt in der gleichen Art seine Geschichte des guten Gespräches, Sie sind aufmerksam und hören nur zu.
- Schritt drei: Teilen Sie sich gegenseitig mit, wie es Ihnen in der Übung ergangen ist. Beziehen Sie dabei auch die Momente vor dem ersten Schritt ein: Ihre Vorüberlegungen, die Auswahl des Übungspartners, die Bitte, dann wie es Ihnen beim Erzählen und beim Zuhören gegangen ist und wie es Ihnen im Moment geht. Achten Sie auf Ihre Gefühle, sie sind Ihre wertvollsten Informationsquellen. Halten Sie auf getrennten Blättern fest, was für Sie persönlich die Merkmale Ihres guten Gespräches sind. Fertigen Sie im Anschluss gemeinsam ein drittes Blatt an mit den Merkmalen, die beiden gemeinsam sind.
- Markieren Sie als Letztes auf Ihrem persönlichen Blatt diese gemeinsamen Punkte. Sie werden sehen, die Stichworte auf Ihrem Blatt sind eine wertvolle Hilfe bei der Vorbereitung des Mitarbeitergespräches.

# 11. Anerkennung

*„Grundbedürfnis eines jeden Menschen ist es, gesehen und (als) WESEN-tlich wahrgenommen zu werden.“*

*(Silvia Moser, Leiterin der Caritas Telefonseelsorge, Bozen)*

*„Anerkennung ist das Zahlungsmittel der Freiwilligen“*

*(Martin Lesky, Leiter des Freiwilligenzentrums Tirol)*



**Nicht** zum ersten Mal geht es in dieser Broschüre um das Wesentliche des Menschen und um Anerkennung.

**Dabei** gehören beide Begriffe zum unmittelbaren Freiwilligenalltag. In einem Arbeitsverhältnis, in dem als Motivationsschub die üblichen Zahlungsmittel wegfallen, wie Lohn, Urlaub, Karriere, was soll da bleiben, wenn nicht das unmittelbar Menschliche?

**Was** liegt also näher, als dass der Freiwilligenbegleiter bei sich selbst startet? „Anerkennungskultur beginnt bei mir selber...“, heißt es in der Lehrgangsunterlage zur Anerkennungskultur, und: „Die Begleitung der Freiwilligen durch einen Freiwilligenbegleiter ist für sich schon eine Form von Anerkennung.“

# Wie kann man in der Freiwilligenarbeit eine Anerkennungskultur etablieren?

**Freiwillige** haben ein Recht auf klare, verlässliche Rahmenbedingungen für ihre Tätigkeit. Zugleich wollen sie Impulse erhalten für ihre persönliche Entfaltung und wollen in ihrem Tun gesehen werden.

**Anerkennungskultur** ist also die Balance zwischen einer klaren Struktur aus regelgesteuertem, standardisiertem Verhalten und Einrichtungen einerseits - wie fixe Rituale,

Ehrenurkunden, Weihnachtsfeiern, Ausflüge, Mitarbeitergespräche - und individuelles Eingehen auf einzelne andererseits. Diese beiden Pole bedingen und ergänzen sich wechselseitig. Der Freiwilligenbegleiter orientiert sich also an zwei Rahmenelementen. Das eine ist strukturell vorgegeben und nur bedingt veränderbar, das andere orientiert sich an individuellem Gestaltungsspielraum.

## Zum Rahmenelement Struktur

**Transparente** und festgeschriebene Rahmenbedingungen, die das gemeinsame Anliegen, die gemeinsame Vision der Einrichtung im Mittelpunkt haben, minimieren die Gefahr der Willkür, der Übersichtslosigkeit, mindern auch die Angst vor Bevorzugung oder Benachteiligung, bieten transparente, für alle nachvollziehbare Bezugspunkte und Grenzen.

**Einige** Beispiele:

- Klar kommunizierte Rahmenbedingungen ab dem Moment der Bewerbung
- Freiwilligenvereinbarung
- Regelmäßigkeit in den Mitarbeitergesprächen
- gelebte Kommunikations-, Fehler- und

Konfliktkultur

- Klarheit in den Verantwortlichkeiten und Hierarchien als Basis für Formen der Mitbestimmung seitens Freiwilliger
- fest umrissene Möglichkeiten der Mitbestimmung ist Motivationsfaktor!
- Freiwillige sollten die Visionen und Ziele der Einrichtung kennen und sich möglichst mit ihnen identifizieren können
- transparente Kommunikationskultur: loben, Anteilnahme an persönlichen Lebensumständen
- Ehrungen, Weihnachtsfeier, Weiterbildungsmöglichkeiten, intern organisierte Treffen usw.



**Denken** Sie bitte an die Anerkennungskultur in Ihrer Einrichtung und vergleichen Sie diese mit der folgenden „Checkliste“ zum Aus- und Weiterbauen der Caritas-Telefonseelsorge.

- Wir haben uns mit dem Stellenwert Freiwilliger in unserer Einrichtung ausführlich beschäftigt.
- Wir verstehen Freiwillige nicht als „Hilfsarbeiter“, sondern als Mitarbeiter.
- Wir bieten nicht Aufgaben an, wo wir am dringendsten jemanden brauchen, sondern wir suchen Aufgaben, die den Interessen und Fähigkeiten der jeweiligen Person entsprechen.
- Wir schätzen die individuellen besonderen Möglichkeiten der Freiwilligen wie die der hauptamtlichen Mitarbeiter.
- Die Begleitung Freiwilliger ist ausdrücklicher und wesentlicher Teil des Dienstauftrags der Hauptamtlichen.
- Die Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Freiwilligen geschieht partnerschaftlich.
- Die Zuständigkeiten von Hauptamtlichen und Freiwilligen sind klar definiert und abgegrenzt.
- Freiwillige haben eine klare Bezugsperson, an die sie sich jederzeit wenden können.
- Freiwillige und ihre Arbeit werden regelmäßig wahrgenommen und über Wertschätzung und Anerkennung zum Ausdruck gebracht.
- Regelmäßige Informationen sorgen für Transparenz und qualitativ hochwertiges Arbeiten.
- „Neue“ dürfen frischen Wind hereinbringen.
- Neue Freiwillige werden sorgfältig in ihre Aufgaben eingeführt, lernen die Einrichtung und die bei uns arbeitenden Menschen kennen und erhalten alle finanziellen und rechtlichen Informationen zu ihrem Dienst.
- Freiwillige werden bei Entscheidungen, die ihren Aufgabenbereich betreffen, mit einbezogen.
- Es gibt regelmäßige Treffen der Mitarbeiter zum gegenseitigen Austausch und zur Stärkung des Zusammenhalts.
- Konflikte unter Freiwilligen oder zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen werden offen und fair im Rahmen eines geregelten Konfliktmanagements ausgetragen.
- Freiwillige Mitarbeit kann ohne „schlechtes Gewissen“ beendet werden.
- Freiwillige, die ihren Dienst beenden wollen, werden einfühlsam und wertschätzend begleitet.
- Ein Tätigkeitsnachweis wird angeboten.
- Es existiert ein angemessen kalkulierter Haushaltstitel „Freiwillige“.
- Finanzielle Unkosten werden angemessen und möglichst unkompliziert zurückerstattet.

- Wir wissen, weshalb sich Menschen gerne bei uns engagieren und vertreten das selbstbewusst nach außen.
- Die Öffentlichkeitsarbeit ist somit Teil der Freiwilligenbegleitung, ihrer Bewerbung und Motivierung.
- Wir sind vernetzt mit anderen Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten und tauschen uns regelmäßig mit ihnen aus.
- Diese Standards sind allen Mitarbeitern bekannt.

# Zum Rahmenelement Gestaltungsspielraum

**Es** wurde schon mehrmals betont: Jeder Mensch ist in seinem Wesen einmalig und unverwechselbar und diese Einmaligkeit kommt in der Freiwilligenarbeit in besonderem Maße zum Vorschein. Wie ist also eine individuelle, persönlichkeitsbezogene Unterstützung und Förderung zu gestalten?

**Die** Antwort auf diese Frage liegt in einer besonderen Haltung, die achtsam auf den Wunsch nach „Gesehen werden“, nach Wertschätzung und Entfaltungsmöglichkeit eingeht.

**Im** Konkreten äußert sich diese Haltung durch:

- die emotionale Zuwendung in der Begleitung des Freiwilligen und gegebenenfalls auch ein zwischenmenschliches Mindestinteresse in Fragen seiner persönlichen, familiären oder beruflichen Lebenssituationen
- die Anerkennung der Einmaligkeit der Person des Freiwilligen und die adäquate Reaktion

darauf. Jeder Mensch braucht andere Formen der Wertschätzung.

- die Rücksicht auf Zeitressourcen, individuelle Fähigkeiten, Familienumstände, soziale Vernetzungen, psychische Belastbarkeit.
- die Berücksichtigung der Motivationen des Freiwilligen: Weswegen „hilft“ er?
- die Würdigung der Kompetenzen und Erfolge des Freiwilligen, d.h. fordern und fördern!
- Ermöglichungshandeln – wirken wie eine Hebamme.

**Freiwillige** Arbeit soll anerkannt und geschätzt werden. Dies sollte sich nicht nur auf eine jährliche „Dankeschön“-Veranstaltung beschränken, sondern im täglichen Umgang miteinander deutlich werden - zum Beispiel auch durch die Erwähnung der Freiwilligen bei Präsentationen der Einrichtungen.

# 12. Weiterbildungen

*„Kontinuierliche Weiterbildung der Freiwilligen ist die Basis für eine qualitative Dienstleistung. Ein Weiterbildungswochenende einmal pro Jahr ist in den Richtlinien vorgesehen.“*

*(Heidi Gamper, Teilnehmerin des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13)*



**Es** gibt viele Möglichkeiten, Weiterbildungen zu organisieren, und die Palette dieser Möglichkeiten ist sehr breitgefächert:

- Allgemein zugängliche Veranstaltung oder Veranstaltungsreihe zur Einführung in die Freiwilligenarbeit. Zielgruppe sind aktive Freiwillige und Interessierte. Solcherart Weiterbildung wird von größeren Freiwilligenorganisationen wie dem Dachverband für Soziales und Gesundheit, der Caritas, dem KVV oder auch von Bildungsausschüssen oder Ähnlichem angeboten und über die Kanäle der Bildungseinrichtungen beworben.
- Weiterbildung durch die Einrichtung für die eigenen Freiwilligen zu einrichtungsinternen Themen. Sie wird von der Einrichtung bzw. deren Freiwilligenbegleiter geplant und durchgeführt. Dabei können auch hauptberufliche Mitarbeiter der Einrichtung als Referenten dienen.
- Diese Weiterbildungen dienen jedenfalls der Einführung. Nicht immer sind sie ausreichend. Manchmal sind weiterführende oder begleitende Weiterbildungen sinnvoll oder gar notwendig.
- Manchmal genügen Weiterbildungen nicht und es werden Ausbildungslehrgänge angeboten, deren Besuch als Zulassungsbedingung für die Freiwilligenarbeit gilt.

Einige diese Lehrgänge stellen manchmal hohe Ansprüche an die Besucher und haben ein fast professionelles Niveau. Beispiele sind die Lehrgänge der Caritas-Hospizbewegung und der Telefonseelsorge für die eigenen Freiwilligen.

- Neben Aus- und Weiterbildung ist Supervision ein geeignetes Instrument, um die Qualität freiwilliger Arbeit zu sichern und auftretende Probleme zu bearbeiten. In einigen Einrichtungen wird intern Supervision für Freiwillige angeboten, manchmal nehmen sie auch an den Fallbesprechungen mit Supervisionscharakter teil, die für die hauptamtlichen Mitarbeiter vorgesehen sind.
- Die Caritas bietet in einigen zentralen Orten jährlich zwischen November und Mai monatliche Praxisreflexionen mit erfahrenen Supervisoren an. Sie können gegen Voranmeldung kostenlos besucht werden.
- Zu allen diesen und anderen ähnlichen Bildungsinitiativen steht die Caritas mit der Dienststelle für Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas gerne mit Rat und Information zur Verfügung, aber auch der Dachverband für Soziales und Gesundheit mit der Dienststelle für das Soziale Ehrenamt.

## Auch Begleiter brauchen Weiterbildung

**Für** die Freiwilligenbegleiter sind Aus- und Weiterbildung und Supervision zentrale Elemente.

**Ausbildungslehrgänge** umfassen etwa 100 bis 150 Stunden innerhalb eines Zeitrahmens von etwa einem halben Jahr und sind berufs begleitend.

**Es** gibt mehrere Träger für Ausbildungen, unter anderem:

- Caritas Diözese Bozen-Brixen, Dienststelle Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) und [www.freiwilligenboerse.it](http://www.freiwilligenboerse.it)
- Dachverband für Soziales und Gesundheit, Dienststelle für das Soziale Ehrenamt [www.volontariat.dsg.bz.it](http://www.volontariat.dsg.bz.it)
- Freiwilligenzentrum Tirol [www.freiwillige-tirol.at](http://www.freiwillige-tirol.at)

**Weiterbildungen** zu Einzelthemen, vertiefend zu den Lehrgangsinhalten oder unabhängig von diesen, gibt es bei denselben Trägern, ebenso bei anderen Trägern, die mit Freiwilligen arbeiten oder im breitgefächerten allgemeinen Bildungsangebot privater und öffentlicher Bildungseinrichtungen.

**Solche** relevante Einzelthemen können sein: Projektmanagement, Personalführung,

Gesprächsführung, Kommunikation, Konflikt und Ähnliches.

**Die** Abteilungen 14 Deutsche Kultur und 15 Cultura Italiana des Landes Südtirol liefern dazu eine Fülle von Bildungsmöglichkeiten:

- [www.provinz.bz.it/kulturabteilung/weiterbildung](http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/weiterbildung)
- [www.provincia.bz.it/cultura/formazione](http://www.provincia.bz.it/cultura/formazione)



## Praxisreflexion

**Haben** Sie die oben dargelegten Gedanken angeregt? Sind Sie gedanklich weitergeeilt? Tauchen Wünsche an Weiterbildungsinitiativen auf? Dann nutzen Sie doch diese Energie und machen Sie gleich einen Projektentwurf daraus. Auch wenn Sie ihn nicht sofort umsetzen, wissen Sie in welcher Schublade er liegt. Zu gegebener Zeit ist er verfügbar.

**Im** Anhang finden Sie eine Vorlage zu dieser Arbeit, den Projektplanungsbogen, der im ESF–Lehrgang in Freiwilligenmanagement 2012-13 verwendet wurde. Auf seiner Grundlage haben die Teilnehmer 16 spannende Projekte entworfen und umgesetzt, vier davon anspruchsvolle Bildungsprojekte.

**Gehen** Sie Ihren eigenen Ideen und Wünschen nach oder wählen Sie eine der oben aufgelisteten Möglichkeiten. Dann arbeiten Sie anhand des Projektplanungsbogens Ihre Vorstellungen zu einer Einzelveranstaltung, zu einer Reihe oder zu einem Jahresprogramm aus.

**Viel** Spaß, viel Erfolg!

# 13. Ausstieg

*Und oans des miaßn mir sogn, weil des isch wirklich richtig:  
Dass mir dir donkbor sein, weil du bisch wichtig, wichtig, wichtig!  
(aus: Flora Crepaz, Freiwilligenrap, entstanden im ESF-Weiterbil-  
dungslehrgang in Freiwilligenmanagement 2012-13).*



**Eine** Besonderheit der freiwilligen Tätigkeit ist, dass sie jederzeit beendet werden kann. Trotzdem ist es gut, das Ende der freiwilligen Tätigkeit vorausschauend schon von Beginn an einzuplanen und den Ausstiegsmodus transparent zu machen. Eine zeitlich befristete Freiwilligen-

vereinbarung kann allerlei Probleme vermeiden und schafft Sicherheit für alle Beteiligten. Das Ende schließt den Beginn eines neuen Zyklus in beidseitigem Einvernehmen ja nicht aus.

## Abschluss- und Reflexionsgespräch

**Vor** dem Ausscheiden eines Freiwilligen aus der Organisation wird ein Abschlussgespräch eingeplant. Mit diesem Gespräch wird die freiwillige Mitarbeit offiziell beendet.

**Ziel** und Sinn dieses Abschlussgespräches ist es:

- über die gemeinsam verbrachte Zeit zu reflektieren,
- sich noch mal bewusst und gemeinsam an die besonderen bzw. prägenden Erlebnisse erinnern,
- eine Rückmeldung zur Organisation einholen, vor allem in Hinblick auf die Art und Weise, wie sie Freiwillige integriert,
- sich für die freiwillige Mitarbeit zu bedanken,

- einen sowohl für den Freiwilligen als auch für die Organisation positiven Abschluss der freiwilligen Tätigkeit ermöglichen,
- die Wertschätzung der Tätigkeit und des Einsatzes ausdrücken mittels: Geschenk, kleine Feier,
- ein Tätigkeitszertifikat überreichen. Das ist auch ein Zeichen der Wertschätzung, hat aber auch eine weiterreichende praktische Bedeutung. Es kann bei zukünftigen Bewerbungen oder anderen Anlässen von Bedeutung sein. Zentrale Inhalte sind die Art der Tätigkeit, die besuchten Fortbildungen, die Praxisreflexionen usw.

## Eine letzte Empfehlung

**Mit** dem Ausstieg findet ja nicht nur die Dienstzeit des Freiwilligen ihr Ende, auch die Organisation ist auf ihrem Weg durch die Organisationsentwicklungsschnecke – auf den betreffenden Freiwilligen bezogen – am vorläufigen Ziel angelangt. Für die Organisation beginnt

dieser Weg hoffentlich von vorne. Daher ist es zu wünschen, dass er von Zeit zu Zeit im Rückblick von allen Beteiligten in gemeinsamen Treffen oder auch auf unterschiedlichen Ebenen, aber jedenfalls für alle transparent ausgewertet wird.



## Praxisreflexion

**Ganz** gleich wer Sie sind, Freiwilligenbegleiter, Bezugsperson, Freiwilliger, Entscheidungsträger, hauptamtlicher Mitarbeiter oder anderes, jetzt kennen Sie die Organisationsentwicklungsschnecke zur Freiwilligenarbeit.

**Gestalten** Sie mit bunten Stiften und ganz frei mit Ihren Zeichen, Symbolen und Wörtern ihren eigenen Weg:

- Wo stehen sie gerade?
- Welche Strecke haben Sie schon zurückgelegt? Was haben Sie erlebt? Welche Momente waren Highlights? Was hätte besser nicht vorkommen sollen? Was gibt es an Zwischentönen und Nebelstrecken? Was würden Sie aus heutiger Sicht anders machen?
- Wo weicht das vorgestellte Modell von Ihrem Weg ab? Wo decken sich die beiden Wege?
- Welche Strecke liegt noch vor Ihnen? Was sind Ihre Wünsche, Ihre Träume, Ihre Vorstellungen, Erwartungen, Ziele?
- Welche sind Ihre Befürchtungen?
- Wo wünschen Sie sich gegenüber der Vorlage einen anderen Verlauf, andere Schrittfolgen, andere Schritte?
- Schauen Sie sich Ihr Bild noch einmal an. Zu welchen Schlüssen kommen Sie? Welche Vorschläge könnten Sie an Ihre Einrichtung weiterleiten?

# Qualitätskriterien der Freiwilligenarbeit

Menschen, die sich freiwillig engagieren, stellen ihre Zeit und ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung. Dieses Engagement bringt eine Bereicherung für ihr Leben und ist zugleich für viele Organisationen von unschätzbbarer Bedeutung. Die folgenden Kriterien sollen die Qualität der Freiwilligenarbeit fördern und als Anregungen dienen, das freiwillige Engagement noch attraktiver und effizienter zu machen.

## 1. Stellenbeschreibung

Freiwilliges Engagement soll Freude machen. Eine Stellenbeschreibung soll den Sinn der Tätigkeit erkennen lassen. Sie enthält eine Kurzbeschreibung der Einrichtung, die Aufgabenbeschreibung für den Freiwilligen, die Erwartungen an den Freiwilligen, das Stundenausmaß, die Angebote der Einrichtung sowie Anfang und Dauer der Tätigkeit. Eine genaue Stellenbeschreibung wirkt Konflikten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen entgegen und schützt vor Missverständnissen und Überforderung.

## 2. Einarbeitung und Probezeit

Für einen guten Einstieg in eine freiwillige Tätigkeit braucht es eine Einführung und eine Einführungsphase. Der Freiwillige hat dadurch die Möglichkeit, die Arbeitsbereiche kennen zu lernen. Dazu ist es sinnvoll, zu Beginn der Arbeit eine Probezeit zu vereinbaren, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden können, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten.

## 3. Begleitung der Freiwilligen

Freiwillige benötigen eine konstante Ansprechperson. Deshalb benötigt jede Einrichtung, die mit Freiwilligen arbeitet, einen Freiwilligenbegleiter mit entsprechenden Kompetenzen, Zeitressourcen und Finanzmitteln. Neben dieser Begleitung sollen Möglichkeiten für den Kontakt unter den Freiwilligen gefördert werden, bei Bedarf soll Supervision für die Freiwilligen angeboten werden.

## 4. Verantwortung und Mitbestimmung

Freiwillige brauchen von Beginn ihrer Tätigkeit an Klarheit über ihre Möglichkeiten und Pflichten. Um sich mit der Einrichtung, in der sie sich engagieren, identifizieren zu können, brauchen sie Informationen über die Einrichtung. Eine transparente Organisationsstruktur macht klar, wo sie ihre Ideen einbringen und wie sie mitreden können.

## 5. Kostenerstattung

Damit den Freiwilligen ihr unentgeltliches Engagement nicht noch etwas kostet, sollte sichergestellt werden, dass zur Erledigung der Arbeit notwendige Kosten (Material-, Fahrt- und Portokosten etc.) von der Organisation übernommen werden.

## 6. Versicherung

Um die Organisation und die Freiwilligen zu schützen, ist auf ausreichenden Versicherungsschutz zu achten. Es empfiehlt sich, eine Unfallversicherung für die Freiwilligen abzuschließen. Weiters sollte

eine Haftpflichtversicherung der Organisation für alle Schäden aufkommen, die durch Freiwillige während ihrer Tätigkeit entstehen.

### **7. Aus- und Weiterbildung**

Um qualitative Standards einer Einrichtung zu halten und zu verbessern, ist Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter unumgänglich. Dies trifft selbstverständlich auch für die Freiwilligen zu und stellt Entwicklungsmöglichkeiten für diese dar. Zudem tragen Fortbildungsangebote zu einer stärkeren Identifikation mit der Einrichtung bei.

### **8. Ausstieg**

Eine Besonderheit der freiwilligen Tätigkeit ist, dass sie jederzeit beendet werden kann. Es sollte aber dennoch gleich zu Beginn ein „Ausstiegsmodus“ vereinbart werden, der für alle Beteiligten einen gleitenden und reibungslosen Ausstieg ermöglicht.

### **9. Nachweise**

Freiwillige Tätigkeiten können bei zukünftigen Bewerbungen o.ä. von Bedeutung sein. Deshalb ist es zu empfehlen, den Freiwilligen einen Nachweis über die erbrachte Arbeitszeit, die Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen auszustellen.

### **10. Anerkennung**

Freiwillige Arbeit soll anerkannt und geschätzt werden. Dies sollte sich nicht nur auf eine jährliche „Dankeschön“- Veranstaltung beschränken, sondern im täglichen Umgang miteinander deutlich werden z.B. auch durch die Erwähnung der Freiwilligen bei Präsentationen der Einrichtungen.

## Vereinbarung für freiwillige Mitarbeit in der Organisation N.N.

Name: \_\_\_\_\_ Geburtsdatum: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_ Verfügbarkeit ab: \_\_\_\_\_ bis: \_\_\_\_\_

Dienstzeiten (Wochentage, Stunden): \_\_\_\_\_

Vereinbarte freiwillige Tätigkeit (Kurzbeschreibung): \_\_\_\_\_

Wir freuen uns über Ihre Bereitschaft, freiwillig mitzuarbeiten! Wir danken Ihnen für Ihr Engagement und bitten Sie, folgende Punkte zu beachten:

Am Beginn Ihrer Tätigkeit werden Sie in Ihre Tätigkeit eingeführt. Während Ihrer Tätigkeit werden Sie begleitet und erhalten alle wichtigen Informationen.

Ihre Ansprechperson ist \_\_\_\_\_, erreichbar unter Tel. \_\_\_\_\_

Für eine gelungene Zusammenarbeit mit den Kunden (Heimbewohner, Angehörige usw.) wie mit dem Personal der Organisation N.N. ist eine gewisse Regelmäßigkeit wichtig. Wir ersuchen Sie deshalb, die vereinbarten freiwilligen Dienstzeiten einzuhalten und uns rechtzeitig zu benachrichtigen, wann immer Ihnen das nicht möglich sein sollte. Bitte halten Sie sich an die Anweisungen Ihres Freiwilligenbegleiters. Wenn Ihnen etwas unklar ist, so fragen Sie sofort an zuständiger Stelle nach, um Missverständnisse auszuschließen.

Alle Informationen und Daten, die Ihnen auf Grund Ihrer freiwilligen Tätigkeit anvertraut oder zugänglich gemacht werden, sind - auch nach Beendigung Ihrer freiwilligen Tätigkeit - geheim zu halten (Schweigepflicht). Die Schweigepflicht bezieht sich auf den Zustand und die Daten der Kunden (Heimbewohner, Angehörige usw.) sowie des Personals und deren Arbeit.

Diese Vereinbarung kann nur in Absprache von beiden Seiten geändert oder beendet werden. Sie haben die Richtlinien zur Integration der Freiwilligenarbeit in der Organisation N.N. gelesen und erklären sich damit einverstanden. Wir wünschen Ihnen eine positive Erfahrung in Ihrer freiwilligen Tätigkeit!

Die erhobenen Daten sind Besitz der Organisation N.N. und werden ausschließlich für die festgelegten, institutionellen Zwecke der Organisation verwendet.

Ort/Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Ansprechperson

\_\_\_\_\_  
Unterschrift freiwillige/r MitarbeiterIn

*NB: Diese Vorlage hat nur Gültigkeit im Zusammenhang mit den schriftlichen Richtlinien. Dennoch können einzelne Verpflichtungen oder Rechte des Freiwilligen hier noch einmal angeführt werden, z.B. eine genaue Anweisung zum Umgang mit Geld- und Geschenken.*

## Freiwilliger Mitarbeiter - persönliches Profil

Einrichtung: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_ Geb. am: \_\_\_\_\_

Wohnadresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Berufliche Situation: \_\_\_\_\_

Familienstand: \_\_\_\_\_ Kinder: \_\_\_\_\_

Vorbildung, Kurse: \_\_\_\_\_

Besondere Fähigkeiten, Kenntnisse: \_\_\_\_\_

Hobbies und Vorlieben: \_\_\_\_\_

Bisheriges freiwilliges Engagement: \_\_\_\_\_

Motivation zu freiwilligem Engagement: \_\_\_\_\_

Zeitausmaß und Zeitrahmen: \_\_\_\_\_

Besondere Wünsche und Eingrenzungen: \_\_\_\_\_

Rahmenbedingungen: \_\_\_\_\_

MitarbeiterInnengespräche: \_\_\_\_\_

Weiterbildung: \_\_\_\_\_

Unterbrechung: \_\_\_\_\_

Abschluss: \_\_\_\_\_

Ehrung: \_\_\_\_\_

Nachweis, Dankeschön: \_\_\_\_\_

## Stellenbeschreibung für ein freiwilliges Engagement

Name der Einrichtung: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Kurzbeschreibung der Einrichtung: \_\_\_\_\_

Freiwilligenbegleiter: \_\_\_\_\_

Erreichbarkeit: \_\_\_\_\_

Bezeichnung des Engagements: \_\_\_\_\_

Zeit: \_\_\_\_\_ Stundenausmaß: \_\_\_\_\_ Dauer: \_\_\_\_\_

Aufgabenbeschreibung (z.B. spazieren gehen, werken): \_\_\_\_\_

Erwartungen an Freiwillige (z.B. Erfahrungen im Umgang mit Menschen): \_\_\_\_\_

Engagement  allein  im Team:

Was bietet die Einrichtung:

Einführung

Schriftliche Vereinbarung

Probezeit: \_\_\_\_\_

Fortbildung, Erfahrungsaustausch, Supervision: \_\_\_\_\_

Haftpflicht und Unfallversicherung \_\_\_\_\_

Spesenersatz: \_\_\_\_\_

Sonstiges: \_\_\_\_\_

Wir freuen uns auf Ihr Engagement!

## Leitfaden für periodische Mitarbeitergespräche

Was sind die Erfahrungen und derzeitigen Schwerpunkte des Freiwilligen?

---

---

Was gefällt dem freiwilligen Mitarbeiter an seinen Aufgaben, seinem Arbeitsplatz; was weniger? Was möchte er/sie daran anders gestalten, was möchte er eventuell noch übernehmen? Welche Verbesserungsvorschläge gibt es?

---

---

---

Möchte der Freiwillige mein Feedback?

---

Bin ich als Leiter oder zuständiger hauptamtlicher Mitarbeiter mit der Leistung und der Art wie die Aufgabe erfüllt wird, zufrieden?

---

---

Wie kann die Einrichtung die Tätigkeit des Freiwilligen noch mehr fördern und unterstützen?

---

---

Was sollten wir gemeinsam verbessern?

---

---

Konkrete Maßnahmen aus dem Gespräch zusammenfassen und mit Termin und Verantwortlichen schriftlich festhalten.

---

---

## Formblatt für periodisches Mitarbeitergespräch

Einrichtung:

---

Name des Freiwilligen:

---

Gesprächsnotizen:

---

---

---

---

---

---

Wünsche/Veränderungsvorschläge:

---

---

---

---

---

Vereinbarungen:

---

---

---

---

---

Ort/Datum:

---

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Freiwilliger

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Freiwilligenbegleiter

## Projektplanung

1. Projektbezeichnung? Welches Thema hat das Projekt/Vorhaben?

---

2. Projektgruppe? Wer führt das Projekt durch?

---

3. Warum wollen wir etwas tun? Welche Umstände fordern uns heraus? Ausgangssituation?

---

---

4. Für wen wollen wir etwas tun? Welches sind die Zielgruppen unseres Vorhabens?

---

5. Wozu wollen wir etwas tun? Was ist unser Ziel? Was wollen wir erreichen?

---

---

6. Was wollen wir tun? Welche Angebote wollen wir schaffen? Welche Aktionen durchführen?

---

---

7. Wie wollen wir vorgehen? Wie sehen Zeitplan, Vorgehensweise und Aufgabenverteilung aus?

---

---

8. Was und wen brauchen wir dazu? Welche finanziellen und sachlichen Mittel brauchen wir?  
Wer wird in die Arbeit mit einbezogen? Wer wird informiert?

---

---

9. Wie messen wir den Erfolg unseres Projektes/Vorhaben? Wann sind wir zufrieden mit dem  
Verlauf und dem Ergebnis des Projektes?

---

---

# Quellen

Lesky, Martin, Organisationswissen für Freiwilligenmanager/innen, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 10.01.2013

Freiwilligen Zentrum Tirol, Martin Lesky u.a. Handbuch für freiwilliges Engagement  
Unterlage für 8. Ausbildungslehrgang für FreiwilligenbegleiterInnen, Innsbruck 2008

Osthoff, Guido, Zielgruppenspezifisches Freiwilligenmanagement, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 14.12.2012

Federer, Patrizia, Personalentwicklung in der Freiwilligenarbeit, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 11.01.2013

Lesky, Martin, Standards setzen im Freiwilligenmanagement, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 08.02.2013

Plattner, Renata, Tue Gutes und rede darüber, Öffentlichkeitsarbeit, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 14.12.2012

Caritas Diözese Bozen Brixen, Dienststelle Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas, Handbuch Freiwilligenmanagement, ESF – Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Weiterbildung für hauptamtliche Mitarbeiter, Bozen, 2009

Boccotti, Francesca, Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 13.12.2012

Nesler, Giorgio , Partizipation für Freiwillige ermöglichen, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 18.10.2013

Moser, Silvia, Eine Anerkennungskultur aufbauen, Caritas Diözese Bozen Brixen, ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, 19.10.2013

Crepaz, Flora, Projekt Faschingsfeier im Seniorenheim Leifers, Bozen, im Rahmen des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13

Pirker, Michaela, Freiwilligenmanagement im Open Air, Bozen, im Rahmen des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13

Gamper, Heidi, Projekt Weiterbildungswochenende Sexualität im Wandel, Bozen, im Rahmen des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13

Höpperger, Silvia, Projekt Oktoberfest im Seniorenwohnheim Lajen, Bozen, im Rahmen des ESF-Weiterbildungslehrganges in Freiwilligenmanagement 2012-13

# Weiterführende Literatur

- Bachmann, Ruth/ Bieri, Oliver: Neue Freiwillige finden. Bereitschaft, Motive, Erwartungen. Caritas-Verlag, Luzern 2000.
- Baldas, Eugen/ Roth, Rainer A.: Freiwilligendienste haben es in sich. Studien zu Art, Umfang und Ausbaumöglichkeiten von Freiwilligendiensten im kirchlich-sozialen Umfeld. Lambertus-Verlag, Freiburg 2003. ISBN 3-7841-1468-7
- Caritas Diözese Bozen Brixen, Dienststelle Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas, Handbuch Freiwilligenmanagement, ESF – Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Weiterbildung für hauptamtliche Mitarbeiter, Bozen, 2009
- Caritas der Diözese Linz; Handbuch für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, Linz 2004
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland, Das Haus richten - Fit werden für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen, Stuttgart
- Steidl, Susanne, Projekte entwickeln und steuern, Unterlagen aus: ESF-Lehrgang in Freiwilligenmanagement, Bozen, September 2012 – Februar 2013
- Preis, Wolfgang: Vom Projektstudium zum Projektmanagement. Ein Werkzeugkasten für Theorie und Praxis, Freiburg 1998
- Brauer, Gernot: 99mal PR. Checklisten für erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit, Düsseldorf 1996
- Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros/ Böge, Sybille (Bearbeitung): Ansätze und Methoden der Engagementförderung im Dritten Lebensalter. Dokumentation von Fortbildungsveranstaltungen für Haupt- und Ehrenamtliche in der Seniorenarbeit, Stuttgart, Marburg, Erfurt 1999
- Bundesarbeitsgemeinschaft Seniorenbüros/ Lotz, Karin (Bearbeitung): Alt-Jung-Projekte in Seniorenbüros. Dokumentation von 49 Praxisbeispielen des ehrenamtlichen Engagements älterer Menschen. Stuttgart, Marburg, Erfurt 1999.
- Landesstiftung Baden-Württemberg (Hrsg.)/ Zentrum für zivilgesellschaftliche Entwicklung an der Evangelischen Fachhochschule Freiburg: Neue Wege der Förderung freiwilligen Engagements von Jugendlichen. Stuttgart 2003.
- Sturzenhecker, Benedikt (Hrsg.): Freiwillige fördern. Ansätze und Arbeitshilfen für einen neuen Umgang mit Freiwilligen in der Kinder- und Jugendarbeit, Weinheim, München 1999
- Schwarz, Marion: Leitfaden: „Engagementberatung“ von Freiwilligen/Ehrenamtlichen Materialienreihe des Verbunds Freiwilligen-Zentren im Deutschen Caritasverband, Freiburg 2005.

## Kommunikation

- Hoffmann-Gabel, Barbara: Besser verstehen lernen. Kommunikation in helfenden Berufen, Hannover 1999
- Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation, 2010
- Culley, Sue: Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten, Weinheim 1996
- Dahmer, Hella/Dahmer, Jürgen: Gesprächsführung. Eine praktische Anleitung, 4. Aufl., Stuttgart 1999
- Köllner, Erhard: Beratung in der sozialen Arbeit. Übungsbuch zur Klientenzentrierten Gesprächsführung, Stuttgart 1996
- Schmitz, Lilo/Billen, Birgit: Mitarbeitergespräche. Lösungsorientiert; Klar; Konsequenz. (Moderne Industrie) 2003
- Egan, Gerard: Helfen durch Gespräche. Ein Trainingsprogramm für helfende Berufe, Weinheim, 1996

## **Gruppen**

- Gäde, Ernst-Georg/Listing, Thomas: Gruppen erfolgreich leiten. Empfehlungen für die Zusammenarbeit mit Erwachsenen, Mainz 1992
- Kellner, Hedwig: Projekte konfliktfrei führen. Wie sie ein erfolgreiches Team aufbauen, München 1996

## **Konflikt**

- Rosenberg, Marshall B: Gewaltfreie Kommunikation. 2003
- Glasl, Friedrich, Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte, Übungen, praktische Methoden, Stuttgart 1998
- Besemer, Christoph: Mediation, Freiburg 2009
- Herriger, Norbert: Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung, Stuttgart 1997

## **Freiwilligenarbeit in Südtirol**

- Autonome Provinz Bozen, Amt für Kabinettsangelegenheiten, Bericht zum Ehrenamt und zum freiwilligen Engagement in Südtirol 2011, Bozen 2011
- Autonome Provinz Bozen, Sonderfonds für die ehrenamtlich tätigen Organisationen, Handbuch für die ehrenamtlichen Organisationen in Südtirol, Dritte aktualisierte und ergänzte Auflage, Bozen 2010
- Dachverband für Soziales und Gesundheit, Da-Sein! Leitfaden zur freiwilligen Arbeit in Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens, Bozen 2011

## **Nützliche Webseiten:**

- Caritas Diözese Bozen-Brixen: [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it)
- Freiwilligenzentrum Tirol: [www.freiwillige-tirol.at](http://www.freiwillige-tirol.at)
- Plattform für Freiwillige und Anbieter: [www.freiwilligenboerse.it](http://www.freiwilligenboerse.it)
- Fundgrube für viele Anregungen und Fragen: [www.buergergesellschaft.de/](http://www.buergergesellschaft.de/)
- Dienststelle für das Soziale Ehrenamt: [www.volontariat.social-bz.net](http://www.volontariat.social-bz.net)
- Innovative Dienste Köln: [www.id-koeln.de](http://www.id-koeln.de)
- Soziale Netzwerke, Nest Agentur für online-kampagnen: [www.nest.im/](http://www.nest.im/)
- Autonome Provinz Bozen, Amt für Kabinettsangelegenheiten der Provinz Bozen: [www.provinz.bz.it/praesidium/0101/index\\_d.asp](http://www.provinz.bz.it/praesidium/0101/index_d.asp) und [www.ehrenamt.provinz.bz.it/de/](http://www.ehrenamt.provinz.bz.it/de/)

# Zum Schluss noch eine Bitte

Wir verstehen die vorgestellte Organisationsentwicklungsschnecke und die Ausführungen dieser Broschüre einerseits als das Ergebnis langjähriger Erfahrung, Beobachtung und Reflexion, andererseits aber auch als ein entwicklungsfähiges Modell. Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns Ihre Erkenntnisse, Anregungen und Bedenken mitteilen würden.



# Caritas Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas

Freiwilliger sozialer Einsatz ist wertvoll und bereichert. Freiwillige können ihre Fähigkeiten sinnvoll einsetzen, andere Menschen und deren Lebenssituation kennen lernen, neue Erfahrungen sammeln, gesellschaftliche Verantwortung übernehmen: freiwillig und ohne finanzielle Gegenleistung, dafür aber mit Würdigung und Wertschätzung.

Freiwilligenarbeit wird anders honoriert: mit geeigneten, den Interessen entsprechenden Aufgabenbereichen, mit Anerkennung, qualifizierter Begleitung, Angeboten zur Weiterbildung und Gruppensupervision.

Die Caritas-Dienststelle Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas setzt sich dafür ein, dass Freiwilligenarbeit für alle Seiten gelingt: für die Helfenden, für soziale Einrichtungen und für die Menschen, die Hilfe erfahren. Mit der internetgestützten Freiwilligenbörse, aber auch im persönlichen Gespräch, vermitteln die Mitarbeiter zwischen Interessierten und Einrichtungen, die Freiwillige für unterschiedliche Tätigkeiten suchen.

Für hauptamtliche Begleiter und Koordinatoren von Freiwilligen bietet die Dienststelle eigene Weiterbildungen an.



Diözese Bozen-Brixen

Diocesi Bolzano-Bressanone

Diozeja Balsan-Porsenù

## Freiwilligenarbeit und Pfarrcaritas

### **Bozen**

Sparkassenstraße 1

Tel. 0471 304 330, Fax 0471 304 394

[freiwilligenarbeit@caritas.bz.it](mailto:freiwilligenarbeit@caritas.bz.it)

### **Meran**

Rennweg 52

Tel. 0473 495 632 Fax 0473 258 758

[fwa.meran@caritas.bz.it](mailto:fwa.meran@caritas.bz.it)

### **Brixen**

Pfarrplatz 4

Tel. 0472 205 965, Fax 0472 205 928

[fwa.brixen@caritas.bz.it](mailto:fwa.brixen@caritas.bz.it)

### **Bruneck**

Paul-von-Sternbachstraße 6

Tel. 0474 414 064, Fax 0474 413 979

[fwa.bruneck@caritas.bz.it](mailto:fwa.bruneck@caritas.bz.it)

[www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it)

[www.freiwilligenboerse.it](http://www.freiwilligenboerse.it)