

Gut vorbereitet: die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

Die folgenden Fragen sollen Ihnen helfen, alle notwendigen Vorbereitungen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen im (Über-)Blick zu behalten.

1. Bevor Freiwillige in Ihrer Einrichtung tätig werden:	✓
Ist die Aufgabe interessant und ihr Sinn für Freiwillige erkennbar? (Perspektivenwechsel vollziehen: aus welchen Motiven heraus engagieren sich Freiwillige?)	
Sind die hauptamtlichen bzw. die anderen Ehrenamtlichen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen motiviert und bereit, diese einzuarbeiten und zu unterstützen?	
Ist die Aufgabenbeschreibung klar und sind die Kompetenzen der Freiwilligen deutlich festgelegt?	
Gibt es Ideen für weitere Einsatzmöglichkeiten, wenn die vorgesehene Aufgabe nicht passt?	
Wurde ein Ansprechpartner für Freiwillige gefunden, der mit allen Belangen der Freiwilligenarbeit in der Einrichtung vertraut ist?	
Besteht eine Anerkennungskultur, die die Tätigkeit der Ehrenamtlichen angemessen wertschätzt?	
Wurde für einen ausreichenden Versicherungsschutz gesorgt?	
Sind alle Beteiligten über den Versicherungsschutz informiert?	
Ist eine Unkostenerstattung möglich? (z.B. Material-, Fahrt- und Portokosten)	
Sind die Modalitäten der Unkostenerstattung geklärt? (gegen Vorlage von Nachweisen/ pauschal)	
Haben Sie sich Gedanken gemacht, ob und wie Sie Menschen mit Seh-, Hör-, Lernschwierigkeiten oder Mobilitätseinschränkungen (barrierefreie) Mitmachmöglichkeiten bieten können?	

2. In der ersten Zeit: wie binde ich einen neuen Freiwilligen ein?	✓
Machen Sie sich mit dem Interessenten bekannt, erfragen Sie seine Motivation und Wünsche.	
Erfragen Sie, ob es Besonderheiten oder Einschränkungen gibt, die berücksichtigt werden sollten.	
Freiwillige haben unterschiedliche Bedürfnisse und bringen verschiedenste Voraussetzungen mit. Versuchen Sie, sich z.B. sprachlich oder mit Ihrer Zeitplanung bei der Einarbeitung auch auf Menschen einzustellen, die etwas mehr Anleitung oder Erklärung benötigen.	
Machen Sie die Ziele und Aufgaben, die Arbeitsweise und Abläufe Ihres Vereins/der Einrichtung verständlich	

Erklären Sie Art und Umfang der Tätigkeit, beantworten Sie Fragen.	
Entscheiden Sie gemeinsam, ob der Ehrenamtliche und dieses Aufgabenfeld zusammen passen.	
Zeigen Sie die Räumlichkeiten, Stellen Sie die anderen (haupt- oder ehrenamtlichen) Mitarbeiter/-innen vor.	
Informieren Sie über die Rahmenbedingungen (Versicherungsschutz, Unkostenerstattung), die Sie bieten.	
Vereinbaren Sie eine „Schnupperphase“.	
Tauschen Sie wichtige Kontaktdaten aus (Telefonnummer, E-Mail)	
Treffen Sie eine Vereinbarung über die gegenseitigen Erwartungen (mindestens mündlich).	
Arbeiten Sie den/ die Freiwillige durch erfahrene Mitarbeiter ein.	
Seien sie bei Gruppengesprächen (z.B. Vereinstreffen) sensibel und achten auf Verständlichkeit (z. B. bei Verwendung von Abkürzungen) für Außenstehende.	
Beziehen Sie die „neuen“ Freiwilligen bewusst in die Kommunikation der „alten“ Hasen ein.	
Besprechen Sie frühzeitig, wie ein späterer Ausstieg / Beendigung aussehen soll. Eine Befristung des Engagements kann für beide Seiten hilfreich sein	

3. Wichtig für die Zusammenarbeit	✓
Die Freiwilligen werden in ihrer Tätigkeit begleitet und fortgebildet.	
Es werden Möglichkeiten für den Austausch der Freiwilligen untereinander geschaffen (z.B. monatliches Treffen).	
Gespräche zwischen Freiwilligen und dem Ansprechpartner finden regelmäßig statt, um Fragen oder Probleme rechtzeitig klären zu können.	
Veränderungs- und Aufstiegsmöglichkeiten für die Freiwilligen werden angeboten.	
Die Freiwilligen werden angemessen gewürdigt (Anerkennungskultur)	

4. Beendigung und Verabschiedung	✓
Besprechen Sie frühzeitig, wie ein späterer Ausstieg / Beendigung aussehen soll. Z.B. kann eine Befristung des Engagements für beide Seiten hilfreich sein.	
Verabschieden und bedanken Sie sich bei Beendigung des Engagements.	

„Was sollten Sie bei Ihren künftigen Engagierten mit Fluchtgeschichte besonders beachten?“

Ein Merkblatt für Einrichtungen



1 Engagierte mit Fluchtgeschichte, bringen oft viele Kompetenzen mit, die sie in gerne sinnvoll und zum Wohle anderer zum Einsatz bringen möchten. Für sie ist es wichtig, in Kontakt mit anderen Menschen zu kommen, helfen zu können, gebraucht zu werden, Respekt und Anerkennung zu finden.

Was können Sie tun?

Nehmen Sie sich die Zeit herauszufinden, auf welche Erfahrungen der/die Freiwillige aufbauen kann, wenn es um den Einsatz in ihrer Einrichtung geht. Häufig haben die Engagierten mit Fluchtgeschichte bereits in ihrem Heimatland einen Beruf ausgeübt, Studiert oder freiwillig gearbeitet und haben viel Potenzial, eine echte Bereicherung für Ihre Einrichtung zu sein.

2 Engagierte mit Fluchtgeschichte stehen häufig vor vielen Barrieren. Um Teil der Gesellschaft zu sein, müssen sie sehr viel leisten: Die deutsche Sprache lernen, die Menschen und ihre Gewohnheiten verstehen, mit bürokratische Abläufe, Gesetze und Maßnahmen umgehen lernen. All dies ist herausfordernd und kostet Kraft und Zeit.

Sie brauchen daher Anfangs oft besondere Unterstützung, wenn sie sich bei Ihnen engagieren wollen.

Was können Sie tun?

Planen Sie Anfangs etwas mehr Zeit zur Einarbeitung und Betreuung der/des Engagierten ein. Manche Menschen brauchen etwas mehr Zeit, um sich zurechtzufinden und selbständig aktiv zu sein. Eine feste Bezugsperson, die anleitet und unterstützt ist in der Anfangszeit sehr wichtig

3 Viele Engagierte mit Fluchtgeschichte sprechen noch kein fließendes Deutsch. Einige von ihnen können darüber hinaus nicht lesen und schreiben. Entsprechend stehen sie vor großen Herausforderungen, wenn es zu komplexeren formalen oder sprachlichen Anforderungen an sie kommt: Sie können z.B. eventuell Formulare schlecht verstehen, Antworten nicht ausreichend formulieren und Informationsmedien teilweise nicht nutzen.

Was können Sie tun?

Bieten Sie Unterstützung an, wenn es zu formalen oder organisatorischen Anforderungen kommt. Erleichtern Sie Zugänge und Absprachen indem Sie eine leichte, niedrigschwellige Sprache verwenden. Benutzen Sie ggf. Materialien, die auch Personen geeignet sind, die nicht lesen und schreiben können.

Hier können Sie bei der Freiwilligen-Agentur oder Projekten wie SISA (LINK) Unterstützung bekommen.

Gut zu wissen: Die Freiwilligen-Agentur bietet Vernetzungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten an, um sich selbst zu stärken, Ideen oder Unterstützung zu holen oder von der Erfahrung anderer zu profitieren.

Ausserdem gilt: „Übung macht den Meister!“ Geben Sie dem/der Freiwilligen Zeit und Raum, im Engagement zu sprechen und die Kommunikation in der deutschen Sprache zu üben. Fordern sie sie konsequent aber behutsam zum aktiven Sprechen auf.

4 Engagierte mit Fluchtgeschichte sind hoch motiviert, aktiv zu sein und anderen zu helfen. Doch aufgrund ihrer speziellen Situation sind die Rahmenbedingungen, in denen sie leben, oft kurzfristigen und nicht absehbaren Veränderungen unterworfen. (Behördengänge, Statusänderungen, Sprachschulen, Integrationsmaßnahmen etc.) Infolgedessen kann es dazu kommen, dass z.B. Termine kurzfristig abgesagt werden.

Was können Sie tun?

Versuchen Sie einerseits Verständnis zu zeigen, kommunizieren Sie aber auch klar die Bedürfnisse und Ansprüche Ihrer Einrichtungen. Versuchen Sie gemeinsam eine Regelung zu finden, mit der die Auswirkung solch kurzfristigen Entwicklungen auf das Ehrenamt gut abgefangen werden können.

5 Viele Geflüchtete leiden unter den Folgeerscheinungen ihrer persönlichen Fluchtgeschichte (Traumata) und haben häufig noch keinen angemessenen Rahmen gefunden, diese ausreichend verarbeiten zu können.

Was können Sie tun?

Es ist wichtig, dass die Engagierten ein Gefühl von Sicherheit und Kontinuität haben können. Formuliere Grenzen sollten bedingungslos akzeptiert werden und bevorstehende Veränderungen offen angesprochen werden. Manchmal sind traumatisierte Menschen schneller gereizt und wütend, ziehen sich in sich selbst zurück oder sind emotional sehr zurückhaltend. Beziehen Sie diese Reaktionen nicht auf sich. Gemeinsame Aktivitäten, Ihnen und dem/der Engagierten Spaß machen, setzen dagegen positive Energien frei.

Gut zu wissen: Die Freiwilligen-Agentur bietet Vernetzungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten an, um sich selbst zu stärken, Ideen oder Unterstützung zu holen oder von der Erfahrung anderer zu profitieren.

Freiwilligen-Management - Tipps für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

1. Warum engagieren Menschen sich?

Menschen, die sich in einem Verein oder einer Organisation freiwillig engagieren, stellen ihre Zeit und ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung. Dieses Engagement ist nicht selbstverständlich, aber für viele Organisationen von unschätzbbarer Bedeutung.

Um neue Freiwillige zu gewinnen und ehrenamtliche Mitarbeiter zu halten, bedarf es einer attraktiven und sinnvollen Gestaltung des Arbeitsfeldes. Die wenigsten Freiwilligen bieten ihre Mitarbeit aus Pflichtgefühl an, vielmehr möchten viele von ihnen **neue Erfahrungen** machen, **Verantwortung** übernehmen und aktiv an der Entwicklung der Organisation oder des Vereins **mitwirken**. Auch **soziale Kontakte** sind ein wichtiger Grund, sich zu engagieren. Im Ehrenamt kommen oft Menschen zusammen, die sonst keine Berührungspunkte hätten. Viele Freiwillige finden im Ehrenamt eine **Struktur** für ihren Tages- oder Wochenrhythmus und haben so das **wichtige Gefühl, gebraucht zu werden**. Achten Sie daher auf eine möglichst **interessante Aufgabengestaltung**, die auch **Freude** macht und deren **Sinn** klar erkennbar ist, die Tätigkeit wird dann leichter zu vermitteln sein und wird meist auch kontinuierlicher ausgeübt.

2. Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen

Voraussetzung für eine erfolgreiche Beschäftigung von Ehrenamtlichen ist eine **offene, aufgeschlossene Einstellung** der Hauptamtlichen gegenüber freiwilligen Mitarbeitern. Hilfreich ist es, die **Interessen und Ressourcen der Ehrenamtlichen** herauszufinden, denn diese einzubringen macht nicht nur den Freiwilligen Freude, sondern ist auch ein Gewinn für die Arbeit in Ihrem Verein oder in Ihrer Einrichtung. Menschen mit Handicap können zwar im Alltag oder in der Freizeit nicht alle Tätigkeiten ausführen, aber wie andere auch haben sie bestimmte **Stärken** entwickelt. Werden diese genutzt, finden sie schnell Sicherheit. Auch Menschen aus anderen Herkunftsländern mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen möchten sich engagieren und sich einbringen. Hier heißt es sinnvolle Aufgaben zu finden, die auch mit wenig Sprachkenntnissen übernommen werden können.

Hauptamtliche sollten über die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen informiert und bereit sein, die notwendige Einarbeitung und Begleitung des Freiwilligen zu gewährleisten. Dies kann je nach Voraussetzung der Ehrenamtlichen unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmen. Eine Einarbeitung **ohne Zeitdruck**, eine gute Gesprächsführung und Einfühlungsvermögen bei der Anleitung sind wichtig. Es ist auch hilfreich, die Tätigkeiten vor Ort zu zeigen und nicht nur theoretisch zu erklären. Ehrenamtliche sollten von allen als gleichwertige Mitarbeiter behandelt werden. **Konkurrenzdenken verhindert freiwilliges Engagement.**

3. Konkrete Aufgabenbeschreibung

Grundlegend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist die genaue **Festlegung der Aufgaben- und Kompetenzbereiche** der Freiwilligen. Eine genaue Aufgabenbeschreibung schützt beide Seiten vor Missverständnissen, vor Über- und Unterforderung und wirkt einer Unklarheit über die eigenen Aufgaben entgegen. Vielen Menschen ist eine verlässliche Planung wichtig, kurzfristige Terminänderungen oder spontane Anfragen führen zu Überforderung. Dies sollte besonders bei Freiwilligen mit psychischen Erkrankungen berücksichtigt werden.

Die Aufgabenbeschreibung kann sich im Lauf der Zeit ändern. Wichtig ist, dass Sie mit den Freiwilligen darüber sprechen und gemeinsam **Änderungen** festlegen.

Berücksichtigen Sie bei der Überlegung eines passenden Aufgabenfeldes die **individuellen Voraussetzungen und Interessen** der Freiwilligen. Hier ist es ebenfalls am besten, in einem ausführlichen Gespräch mit den Freiwilligen auszuloten, wie die zeitliche Gestaltung und die inhaltlichen Anforderungen bestmöglich abgestimmt werden können.

4. Beginn und Ende der Zusammenarbeit

Den Grundstein legen - für eine erfolgreiche Zusammenarbeit besitzt der **Erstkontakt eine besondere Bedeutung**. Achten Sie darauf, dass Sie **erreichbar** sind und halten Sie Absprachen und Vereinbarungen auf Rückrufe ein. Der Freiwillige verlässt sich auf Ihre Aussagen und ist als Außenstehender am Anfang auf Sie angewiesen. Wenn Sie Freiwillige mit Handicap einarbeiten, ist es besonders wichtig, am Anfang mit Rat und Tat zur Seite zu stehen, alle Personen vorzustellen und Sicherheit zu vermitteln. Hilfreich ist es, ihnen bereits im Vorfeld **Unterstützung anzubieten**, z.B. durch Information zur Erreichbarkeit der Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder eine Wegbeschreibung.

Eine Besonderheit der freiwilligen Arbeit ist auch, dass sie **jederzeit beendet werden kann**, von der Seite des Freiwilligen als auch von der Seite der Organisation aus. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie schon zu Beginn der Tätigkeit einen **Ausstiegsmodus** besprechen (z.B.: Ausstieg ist jederzeit möglich, muss auf jeden Fall den zuständigen Ansprechpartnern mitgeteilt werden). Zudem ist zu empfehlen, bei Beendigung der Zusammenarbeit ein **abschließendes Gespräch** zu führen, um sich gegenseitig über die gemachten Erfahrungen auszutauschen und einen **Engagementnachweis** zu übergeben.

5. Einstieg und "Schnupperphase"

Ein guter Einstieg in die freiwillige Tätigkeit wird durch eine Probephase unterstützt, die aus einem oder mehreren Treffen bestehen kann. Die Freiwilligen können sich so **unverbindlich die Arbeitsbereiche ansehen** und feststellen, ob diese ihren Vorstellungen und Fähigkeiten entsprechen. Auch für die hauptamtlichen Mitarbeiter gibt es so die Möglichkeit, die **Zusammenarbeit mit den Freiwilligen ohne Druck zu prüfen**. Vereinbaren Sie eine Art Schnupperphase, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten. Bei der Auswertung der

Schnupperzeit sollte insbesondere darüber gesprochen werden, ob die Aufgabe den Freiwilligen **Freude** macht, inwieweit sie sich **über- oder unterfordert fühlen** und die Aufgaben entsprechend entwickelt werden.

Sprechen Sie beim ersten **Kennenlerngespräch** wichtige Punkte von sich aus an wie Versicherungsschutz und Aufwandsersatz. Für viele Freiwillige sind auch schon kleinere Beträge wie der Kauf von Fahrscheinen, Material oder Telefonauslagen Entscheidungskriterien für oder gegen ein regelmäßiges Engagement (siehe auch 12 und 13).

6. Ansprechpartner und Begleitung

Um sich bei Problemen nicht allein gelassen zu fühlen, benötigen die Freiwilligen einen **festen Ansprechpartner**, der mit allen Belangen der Freiwilligenarbeit in der Organisation vertraut ist. Er oder sie sollte regelmäßig das Gespräch mit den Freiwilligen suchen und ein offenes Ohr haben. Nicht alle Freiwilligen trauen sich, Unbehagen zu äußern oder Kritik vorzubringen, sondern bleiben im schlimmsten Fall ihrer Tätigkeit irgendwann fern. Hier hilft es, immer **wieder nachzufragen, ob sich der/ die Freiwillige wohl fühlt**, ob es Stolpersteine oder Probleme gibt, wo Unterstützung gewünscht wird. Neben dieser Begleitung ist der **Austausch mit anderen Freiwilligen** wichtig und stärkt den Zusammenhalt. Bei sozialen Tätigkeiten ist dieser Austausch besonders wichtig und kann die Qualität der geleisteten Arbeit und das Wohlbefinden der Ehrenamtlichen stärken.

7. Verantwortung und Mitbestimmung

Besprechen Sie gleich zu Beginn, welchen **Verantwortungsgrad** die Freiwilligen übernehmen können, inwieweit sie selbst Entscheidungen treffen möchten und dürfen. Außerdem sollten auch Möglichkeiten der Mitbestimmung und der Umsetzung eigener Vorstellungen geklärt werden.

8. Auswertung der Mitarbeit

Es ist wichtig, sich in bestimmten Abständen nach dem Stand der Arbeit und eventuellen Problemen zu erkundigen. So kann rechtzeitig Unterstützung organisiert werden. Falls Probleme in der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen auftreten, sollten beide Seiten in einem ruhigen **Gespräch** befragt werden, inwiefern die Aufteilung der Arbeit sinnvoll ist und ob die **jeweiligen Erwartungen** sich erfüllen konnten.

9. Fort- und Weiterbildung

Um qualitative Standards einer Einrichtung zu halten und weiterzuentwickeln, spielt die Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sowohl für Hauptamtliche als auch für Ehrenamtliche - eine große Rolle. Zudem fördern Bildungsangebote für Freiwillige das Bewusstsein, sich als Mitarbeiterernstgenommen zu fühlen und dienen somit einer intensiveren **Identifikation mit Ihrer Organisation**.

10. Anerkennung

Freiwillige, die Anerkennung erleben, fühlen sich wertgeschätzt und sind länger **motiviert**, dabei zu bleiben. Eine häufige Beschwerde von Ehrenamtlichen besteht darin, dass ihnen zu selten Anerkennung seitens der Hauptamtlichen zuteil wird. Hauptamtliche sind oft überrascht über diese Einschätzung, weil sie das Gefühl haben, das Öfteren Anerkennung auszusprechen. Doch ein **kleines Lob oder Dankeschön zwischendurch** motiviert immer wieder.

Jeder Freiwillige leistet einen eigenen Beitrag und freut sich, wenn dieser **persönlich gewürdigt** wird, und jeder freut sich auch über etwas anderes. Einer bevorzugt eine kostenlose Eintrittskarte in ein Konzert, ein anderer freut sich eher über ein Fachbuch oder eine „Danke-Urkunde“. Unter anderem sind Geburtstage ein Anlass, den Dank individuell auszudrücken. Auch in der Selbstdarstellung Ihrer Organisation sollten Ihre Ehrenamtlichen als fester Bestandteil vorkommen.

11. Nachweise

Ein **schriftlicher Nachweis** über die ausgeübte Mitarbeit in Ihrer Einrichtung kann für Ihre Freiwilligen ein wichtiger Beleg für zukünftige Bewerbungen o.ä. sein. Kommen Sie Ihren Freiwilligen daher entgegen und stellen Sie ihnen Nachweise über die erbrachte Arbeitszeit, Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen aus. Das Heft „Engagement-Nachweis für ehrenamtliche Tätigkeiten“ der Landesregierung Sachsen-Anhalt ist in der Freiwilligen-Agentur kostenfrei erhältlich.

12. Kostenerstattung

Für viele Freiwillige spielt es eine große Rolle, dass ihr Ehrenamt für sie **keine Kosten** verursacht, und bereits regelmäßig anfallende Fahrtkosten o.ä. können hier zur Hürde fürs Engagement werden. Damit die Freiwilligen ihr unentgeltliches Engagement nicht noch etwas kostet, sollte sichergestellt werden, dass entstehende Kosten (Material-, Fahrt- und Portokosten, Telefonkosten etc.) **von der Organisation übernommen** werden.

13. Versicherung

Um Ihre Organisation und die Freiwilligen zu schützen, achten Sie auf ausreichenden Versicherungsschutz. Eine **Haftpflichtversicherung** der Organisation kommt für alle Schäden auf, die durch Freiwillige während der Arbeitszeit entstehen. Eine **Unfallversicherung** für die Freiwilligen kann häufig kostenlos abgeschlossen werden.