



Beratung in der fala – So machen wir es!

1 Engagementberatung - unser Verständnis

1.1 Kriterien einer professionellen Beratung in der fala

Beratung bedeutet nicht automatisch Vermittlung. Eine professionelle Erstberatung in der fala ist ergebnisoffen, d.h. auch die Entscheidung der Interessenten, sich (noch) nicht zu engagieren, kann ebenfalls Ergebnis einer Beratung sein!

Die fala ist eine neutrale (überparteiliche und konfessionsungebundene) Anlaufstelle, die nicht einem einzelnen Wohlfahrtsverband angehört (Struktur des Trägervereins). Das bedeutet für uns, dass unsere Beratung ebenfalls neutral ist, d.h. es werden keine Einrichtungen bei der Vermittlung bevorzugt. Vielmehr wird jedes Engagement-Angebot jedes Trägers in der fala gleich behandelt, geprüft und bearbeitet.

Unsere Engagementberatung stellt Freiwillige mit ihren individuellen Kompetenzen, Interessen und Möglichkeiten (auch Einschränkungen) in den Mittelpunkt, d.h. die Beratung erfolgt ressourcenorientiert. Niemand soll in ein Engagement-Angebot gelenkt werden (z.B. weil dafür gerade ein dringender Bedarf vorliegt).

Unsere Erstberatung ist motivierend. Eines unserer wichtigsten Ziele ist die Botschaft: „Engagement macht Freude“. Diese soll auch in unseren Beratungen vermittelt werden. Oftmals ist die fala die erste Anlaufstelle von engagementbereiten Bürgern und: Der erste Eindruck zählt! Mit einer freundlichen, offenen und professionellen Beratungs-Atmosphäre wollen wir für Engagement werben.

1.2 Bestandteile der Engagementberatung

Begrüßung:

- Sitzplatz und Getränk im Besprechungsraum anbieten,
- In Gespräch einleiten (Schön, dass Sie da sind!/ Haben Sie gut her gefunden?)
- Vorstellung des/r Berater*in
- Betonen: Alle Informationen sind vertraulich und unterliegen dem Datenschutz
- Fragen: Kennen Sie die fala? Kurzdarstellung der fala zur Einführung

Beratungsgespräch:

- Offenes Beratungsgespräch führen, nicht am Fragebogen „kleben“
- Inhaltliche Grundlage der Beratung ist der Beratungsfragebogen; d.h. mindestens alle dort genannten Punkte müssen im Gespräch erörtert werden.
- Anzusprechende Themenkomplexe sind:



Motivation	<ul style="list-style-type: none"> • Warum will Interessent*in sich engagieren? • Was ist wichtig im Engagement?
Vorerfahrung	<ul style="list-style-type: none"> • Warum hat Interessent*in sich an die fala gewandt? • War Interessent*in bereits ehrenamtlich tätig? • Was waren dort die Aufgaben? • Soll das neue Engagement im selben/ähnlichen Bereich sein, oder in einem ganz anderen?
Hobbys, Interessen, Ideen, Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Woran hat Interessent*in Spaß? • Freizeitaktivitäten und Hobbys? • Was kann Interessent*in besonders gut? • Was macht Interessent*in ungern? • Können Fähigkeiten aus dem Beruf eingebracht werden?
Gewinn aus dem Engagement	<ul style="list-style-type: none"> • Was soll ein Ziel des Engagements sein?
Zielgruppe und Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es schon eine Wunschtätigkeit / einen bestimmten Bereich für das Engagement? • Welche Zielgruppe/n kommen in Frage? • Arbeit mit Einzelnen oder Gruppen? • Arbeit alleine oder im Team?
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> • An welchen Tagen und zu welcher Zeit ist ein Engagement möglich? • Wie oft soll ein Engagement stattfinden? (Befristet, Regelmäßig, mehrmals die Woche, monatlich, projektbezogen, ...) • Mögliche Schnupperphase/Probezeit im Engagement • Freiwilliges Engagement kann jederzeit beendet werden (in der Einsatzstelle rechtzeitig Bescheid geben) • Unterstützung durch fala möglich • Ist die Person zu Fuß, mit dem Rad, öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto unterwegs? • In welchem Gebiet soll das Engagement liegen? (Stadtgebiet, Umland) • Bereit bei Events/einmaligen Projekten mitzuhelfen?

Zusammenfassung und Empfehlung:

- Informationen noch einmal reflektieren und zusammenfassen
- Mit Hilfe dieser Infos passende/mögliche Engagements in der Datenbank recherchieren und maximal drei Empfehlungen als Ausdruck mitgeben
- Bei schwieriger Vermittlung: Empfehlungen per Mail nachsenden
- Bitte um Rückmeldung bei der fala nach Schnuppereinsatz und Engagement-Entscheidung
- Weitere Materialien mitgeben; Checkliste für Freiwillige, ggf. Projektflyer, Datenschutzerklärung, Schweigepflichtvereinbarung



Verabschiedung:

- Freundliche Verabschiedung
- Hinweis: fala hilft bei Fragen rund ums Engagement gerne weiter

Nachbetreuung:

- Dokumentation der Beratung in freinet
- Nachbereitung bzw. Vermittlung gemäß Vereinbarung
- Nachfrage beim Freiwilligen 3-4 Wochen nach der Beratung und Protokoll

Vermittlung:

Freiwillige gelten in der fala dann als vermittelt, wenn eines der empfohlenen Engagementangebote tatsächlich angenommen wurde. Interessierte werden nach der Beratung gebeten, sich bei uns zu melden, um uns die Informationen über den weiteren Verlauf des Engagements zu geben. Erfolgt keine Rückmeldung (Status suchend in freinet) erfolgt nach einigen Wochen eine Kontaktaufnahme seitens der fala-Berater*innen.

1.3 Umgang mit „schwierigen“ Klienten

Trotz großer Beratungserfahrung kann jede*r Berater*in an die persönlichen Grenzen kommen. In diesem Fall muss ein anderes Teammitglied zum Gespräch hinzugezogen werden.

Wenn sich herausstellt, dass eine interessierte Person nicht in ein Engagement vermittelbar ist, muss dies kommuniziert werden. Es muss deutlich gemacht werden, was freiwilliges Engagement bedeutet (Regelmäßigkeit, Verbindlichkeit, keine Vergütung etc.) Wenn möglich, sollten gleichzeitig Alternativen für die Person aufgezeigt werden (Anlaufstellen/Treffpunkte für Kranke, Selbsthilfekontaktstelle, etc.)

So gehen wir in schwierigen Beratungssituationen vor:

Interessent*in ist offen für alles. Weiß nicht, was er*sie will.	→Aufgaben und Möglichkeiten des Beraters klarstellen
Ehepaar in der Beratung. Mann/Frau hat eigentlich kein Interesse	→Nur Einzelgespräche führen
Psychische Probleme, instabile Persönlichkeiten, verzerrte Selbstwahrnehmung	→Selbsteinschätzung erfragen →Probleme/Ängste thematisieren →Meinung eines/r anderen Berater*in aus dem Team erfragen →Alternativen aufzeigen
Interessent*in gibt nur sehr knappe Antworten	→Fragetechniken anwenden, Atmosphäre angenehm gestalten
Interessent*in mit geistiger/körperlicher Behinderung	→Mögliche Grenzen ansprechen →Einsatzstellen motivieren, Menschen mit Behinderung zu engagieren →Geeignetes Engagement-Angebot suchen



Vorstellungen passen nicht zu freiwilligem Engagement (z.B. Geld verdienen)
Suchtkranke

- Hinweis auf andere Anlaufstellen in der Stadt geben
- Mögliche Grenzen ansprechen (Hinweis an Interessent*in: Sucht mit Einsatzstelle besprechen)
- Geeignetes Engagement-Angebot suchen
- Ggf. Alternativen aufzeigen

2 Kompetenzen und Haltung

Von fala-Berater*innen werden Einfühlungsvermögen, Offenheit, Toleranz und Geduld erwartet. Treten sprachliche Verständigungsschwierigkeiten auf (z.B. Beratung von Menschen mit Migrations-/Fluchthintergrund) sollte ein/e Kolleg*in mit dazu gebeten werden. Aktives Zuhören und empathische Kommunikation gehören zu einer professionellen Engagementberatung.

Jede*r Berater*in in der fala muss mit der Datenbank freinet arbeiten können. Darüber hinaus wird erwartet, dass das Beratungsteam einen grundsätzlichen Überblick über die Bandbreite der Engagementmöglichkeiten hat und über die aktuellen Angebote und Veränderungen informiert ist.

3 Dokumentation und Datenschutz

3.1 Dokumentation

Der Fragebogen in Papierform mit Unterschrift der Freiwilligen wird in Ordnern in einem verschließbarem Büroschrank aufbewahrt. Die Daten werden zusätzlich in freinet eingepflegt und laufend aktualisiert.

3.2 Datenschutz

Die Datenschutzverordnung ist Teil des Fragebogens. Am Ende der Beratung wird jedem*r Interessent*in eine Datenschutzerklärung gemäß der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) in Papierform vorgelegt.

- Personenbezogene Daten:
Interessent*in stellt Kontaktdaten, E-Mailadresse, Telefonnummer und die Wünsche zu Engagement der fala zur Verfügung. Absprachen und Vereinbarungen werden in der fala-Datenbank dokumentiert, um die Beratung aktuell zu halten und das passende Engagement zu finden.
- Zweck gesammelter Informationen:



Durch die gesammelten Informationen kann die fala das bestmögliche Engagement für alle finden. Mit Hilfe der Datenbank können die richtigen Einsatzstellen und Freiwilligenprofile schnell und effektiv gefunden werden. Die Daten werden nur für die Engagementvermittlung und Zusendung von Informationen rund um das bürgerschaftliche Engagement verwendet.

- Sicherheit der persönlichen Daten:
Die Daten sind vor unerlaubtem Zugriff geschützt. Natürlich können personenbezogene Daten auch beispielsweise über Papierform übermittelt werden, um internetbasierte Sicherheitslücken zu umgehen.
- Routinemäßige Löschung und Anonymisierung der Daten
Personenbezogene Daten werden nur für den Zeitraum des Speicherungszwecks gespeichert. Entfällt dieser werden die personenbezogenen Daten routinemäßig nach gesetzlichen Vorschriften anonymisiert oder gelöscht. Eine Löschung erfolgt, wenn die Einwilligung zu Datenspeicherung widerrufen wird, wenn die Speicherung nicht mehr notwendig oder gesetzlich unzulässig ist.
- Rechte der Interessent*innen
Auf Anfrage informiert die fala über die gespeicherten Daten. Personenbezogene Daten können jeder Zeit gelöscht werden lassen.