

## Andrea Brandt



Leiterin der *Willma* FreiwilligenAgentur  
Friedrichshain-Kreuzberg seit 2004,

Vorstand der LAGFA Berlin e.V./  
Sprecherin der seit 2004

Trainerin der bagfa e.V.  
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen



LAGFA Berlin e.V.  
Landesarbeitsgemeinschaft  
der Freiwilligenagenturen

**bagfa**

Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Freiwilligenagenturen e.V.

Koordinatorin im Patenschafts-  
projekt biffy Berlin e.V. seit 2000

Coaching und Training für  
Veränderungsprozesse seit 2002

**biffyberlin**  
Patenschaft fördern Kinder

**WANDELgestalten**





# Ziele der Beratung

## • Berater\*in

- Freiwilligenkoordinator\*in möchte Anliegen erfassen, Klarheit über Motive und Bedürfnisse gewinnen, hilfreiche Dienstleistung erbringen/ informieren/ Wissen weitergeben, Nachfragen beantworten/ unterstützen

## • Ratsuchende\*r

- Freiwillige\*r
- Vertreter\*in einer Organisation hat ein Anliegen, möchte sich informieren ist auf der Suche nach einem passenden Einsatzfeld bzw. Freiwilligen hat ein darüber hinausgehendes Anliegen

**Kommunikation**

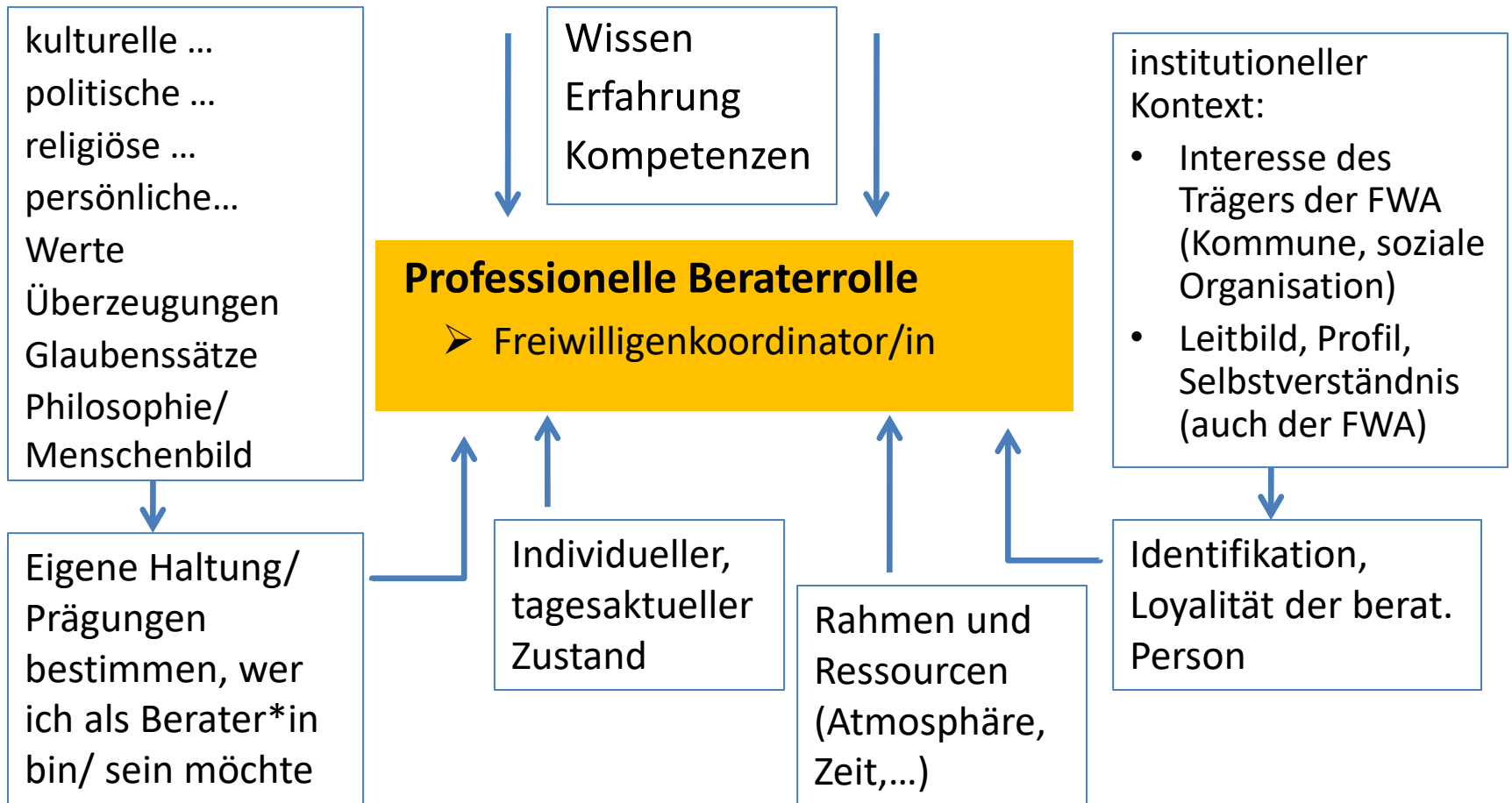


**Interaktion**

**Ziel:** Beziehungsaufbau, Informationsaustausch mit der Absicht, Orientierung und Entscheidungs-/ Handlungsoptionen zu gewinnen



# Einflussfaktoren auf die Beratung





# Kompetenzen für die Beratung

thematisches  
Wissen

Präsenz,  
Aufmerksamkeit,  
Zuhören

Professionalität

Empathie,  
Wertschätzung

Authentizität

Offenheit,  
Unvoreingenom-  
menheit

Neugier,  
Interesse, Mut





## Phasen der Beratung

---

1. Beziehung herstellen: Begrüßung, Kennenlernen
  - ☺ Wen habe ich vor mir?
2. Ausgangssituation definieren/ Anliegen (Problem) klären
  - ☺ Was möchte der/die Ratsuchende?
3. Ziel und Weg bestimmen
  - ☺ Welches Ergebnis ist gewünscht, wie kommen wir dahin?
4. Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten besprechen
  - ☺ Welche Angebote kann ich machen? Welche Alternativen gibt es?
5. Vorgehen und Ergebnis reflektieren
  - ☺ Sind wir mit dem Gesprächsverlauf/ Ergebnis zufrieden? Ist es anwendbar?
6. Verabschiedung
  - ☺ Ist etwas offen geblieben? Wie verbleiben wir?



## Was ist mit „schwierig“ gemeint?

---

### Freiwilligenagentur-Berater\*in

- Eigener Anspruch an Beratung
- verfügbares Angebot
- Fehlende Klarheit über eigene Haltung und Grenzen
- Antipathie
- Konfliktvermeidung/  
Hemmungen



### Freiwillige\*r

- Suche und Motive des/ der Freiwilligen bleiben unklar
- Nachfrage nach nicht verfügbarem Angebot
- ‚unpassende‘ Suche (FWA als ‚falsche‘ Adressatin)
- Versteckte Absichten (Zugang und Einflussnahme auf best. Zielgruppen)

Passungengenauigkeit und/ oder Missstimmungen schaffen Spannungen, Unzufriedenheit mit der Situation, den Ergebnissen > wird als *schwierig* empfunden



## gelingende Beratungssituationen

---

- Ein angemessenes Selbst-, Rollen- und Hilfeverständnis:  
Rollenverständnis als Unterstützende\*r  
Den eigenen Zustand berücksichtigen
- Der/ dem Ratsuchenden Raum lassen
- Kein missionarischer Eifer/ Ehrgeiz der Zielerreichung, nichts „überhelfen“
- Zurückhaltung bei den eigenen Vorstellungen
- Keine Angst vor Auseinandersetzungen, Konfliktfreundlichkeit
- Begegnung auf „Augenhöhe“/ keine Hierarchie
- Blick auf die eigenen Grenzen:  
Berater\*in > Feststellen können, wer etwas anderes sucht, will > sich selbst nicht überfordern, Rat holen, Austausch organisieren, Nachsicht üben

## Perspektive mit Blick auf Demokratieförderung

Wo muss sich die Demokratie hinentwickeln?

...im Moment scheint sie in der Defensive.

„Lebendige Demokratie“ =>

- mehr **proaktives Handeln** Einzelner ermöglichen
- **Beteiligungsinstrumente** ausbauen
- (partei)politisches Engagement auf kommunaler Ebene stärken

Eine Vision für eine lebendige Demokratie entwerfen  
mit Werten wie Gleichberechtigung, Chancengerechtigkeit etc.  
das Verhältnis zwischen Individuum und Gemeinwesen neu  
bestimmen.



## Freiwilligenagenturen

als Orte, die ...

... **Demokratie fördern**

Begegnung unterschiedlicher Lebenswelten

... **sich als politische Einrichtungen verstehen**

Keine Angst vor Positionierung, Weiterbildung organisieren

... **Haltung zeigen**

„Neutralität“ nicht missverstehen, Kooperationspartner\*innen und Netzwerke finden

... **diese durch Leitbilder, Hausordnungen nach außen verdeutlichen**

Grenzen setzen z.B. bei der Raumvergabe oder in der Freiwilligenberatung

**Ziel:**

**Freiwilligenagenturen als „stabile Orte“** (s. Kampagne <https://bleibt-stabil.de>)



## Philosophie der Freiwilligenarbeit

---

- **Welche Überzeugungen bestimmen unsere Arbeit?**
  - Was ist unser berufliches Selbstverständnis?  
Von der Beratungsstelle für Anliegen aller Art bis zur zielgerichteten FE-Vermittlungsstelle und demokratiefördernden Institution
  - Was kennzeichnet unser Profil?
  - Wen wollen und können wir unterstützen? Was ist unser ‚Hilfe‘-Verständnis?  
Art der Einrichtungen und Freiwilligen
  - Welche Grenzen nehmen wir wahr?  
Wo endet unsere Beratung, unser Leistungsspektrum/ -vermögen?  
Wie viel Authentizität/ Meinung leisten wir uns?
- **Wo verorten wir uns in der gesellschaftspolitischen Debatte zu den Themen Engagement- und Demokratieförderung?**
  - Wo positionieren wir uns sichtbar? (Leitbild, Hausordnung)
  - Wie zeigen wir unsere Grenzen? (demokratische Haltung, kein Platz für menschenfeindliches Verhalten)

# Eine angemessene Haltung

---



- Innere Überzeugung
  - Generelles Wohlwollen und Wertschätzung ggü. Menschen, Glauben an Veränderung, demokratische Werte
- Bewusstsein
  - Merkmale: Ich stelle mein Wissen zur Verfügung, ich bin flexibel, habe aber klare Grenzen z.B. Diskriminierung (Selbst), mir begegnet eine andere Lebenswelt (Situation), es entsteht eine Beziehung (Wir)
- Aufgeschlossenheit
  - Merkmale: bereit, sich einzulassen, sich in den Anderen hinein zu versetzen, Anliegen ernst nehmen
- Gelassenheit
  - Merkmale: aufnehmend, reflektierend, unterstützend, aber nicht belehrend, sich selbst zurücknehmen, keine Angst vor Widersprüchen oder Konflikten
- Meta-Position
  - Merkmale: neutral beobachtend, keine Bewertung, Blick von außen

## Haltung finden im Kontext Demokratieförderung

### 1. (Selbst-)Vergewisserung

*Welche Überzeugung/ Meinung habe ich/ haben die anderen?*

**statt Vorannahmen**

*„Die anderen sind meiner Meinung“*

➤ **Standortbestimmung, Klarheit gewinnen**

**Wo/ wie vertrete ich selbst eine Haltung nach außen?**

**Wie nehme ich Haltungen bei anderen wahr? > Nachfragen**

### 2. Solidarisierung mit ähnlich Denkenden (auch im eigenen Team)

➤ **Ohnmachtsgefühle überwinden** (*„Alleine kann ich nichts tun/ komme ich nicht gegen andere Meinungen an.“*)

➤ **Kraftquelle finden** (*Kapazitäten und Möglichkeiten prüfen > Akteur\*innen/ Netzwerke suchen*)

**Was können wir gemeinsam tun?**



## Empfehlungen



- Den **eigenen Anspruch** nicht zu hoch stecken, sich nicht selbst überfordern.  
(„Es immer Allen recht getan, ist eine Kunst die Niemand kann.“) > Es darf auch mal Unzufriedene geben
- **Rückfragen**, abgleichen, sich vergewissern, ob die Vorstellungen, Motive, Bedürfnisse, das Anliegen richtig verstanden wurden. Ggf. proaktiv diskriminierende Haltungen herausfinden und zurückweisen
- ggf. **Grenzen aufzeigen**: Gespräch von vornherein zeitlich begrenzen  
„Ich glaube, da können (wollen) wir Ihnen nicht weiterhelfen.“ (ggf. auf Leitbild/ Haltung beziehen)  
„Solche Angebote haben wir leider nicht.“ (evt. Hinweis auf andere Angebote geben)  
„An dieser Stelle kommen wir nicht weiter.“ „...können wir das Gespräch beenden.“ (bei unfreundlichen, unkooperativen Fw, z. B. Vorwurf ungenügender Information, Verweigerung persönlicher Angaben)
- Sich **Authentizität** leisten/ Mut zur **eigenen Meinung** haben (sich die innere Erlaubnis geben:  
„Darf ich Ihnen mal meinen Eindruck schildern/ einen Rat geben?“ (bei Wahl eines unpass. FE oder Suche nach etwas anderem) > ggf. Idee äußern: „Ich denke, es würde Ihnen möglicherweise mehr helfen/ entgegenkommen, Wenn Sie ... machen würden.“  
„Lassen Sie sich ... in Ruhe durch den Kopf gehen. Das FE soll Ihnen ja Freude machen, Sie nicht belasten.“
- In als schwierig empfundenen Situationen: **Druck rausnehmen** > Gespräch vertagen, Kolleg\*in dazu holen

### Indikatoren:

- Die Beobachter\*innen-Ebene beibehalten, generell wertschätzende Haltung, aber Abweisen von Freiwilligen, die sich diskriminierend äußern oder verhalten
- Mit der eigenen Beratung zufrieden sein,
- Sich nicht die ‚Zeit stehlen‘ oder vereinnahmen lassen.

