



FREIWILLIG – MOTIVIERT – KOMPETENT

Arbeitshilfe zur praktischen Engagementförderung

FÜR DEIN LEBEN GERN.

 **KATHOLISCHE
KIRCHE**
BISTUM MÜNSTER

INHALT

Vorwort	3
Das Praxismodell	
Engagementförderung durch Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination	5
Freiwilligenmanagement	6
Freiwilligenkoordination	9
Anleitung in den Engagementfeldern	11
PRAXISTIPPS: Freiwilligenmanagement	12
Die Ehrenamtstauglichkeit einer Einrichtung	12
Ehrenamtstauglichkeit – Fragen zur Selbstreflexion	13
Checkliste Rahmenbedingungen und Gelingensfaktoren für freiwilliges Engagement	14
Zusammenarbeit von hauptberuflich und freiwillig Engagierten	15
Zehn Regeln für ein wirkungsvolles Feedback	16
Selbstcheck zum aktiven Zuhören	17
Funktionen in der Engagementförderung	18
Formen der Anerkennung	19
PRAXISTIPPS: Freiwilligenkoordination	20
Willkommenskultur	20
Gewinnungsstrategie.....	24
Muster für ein Aufgabenprofil	25
Vier Ebenen des Ankommens im Engagement (strukturiertes Ankommen)	26
Checkliste zur Vorbereitung	27
Checkliste zur Durchführung	28
Einarbeitung neuer freiwillig Engagierter	29
Gesprächsimpulse für Zwischenreflexion	30
66 Tipps zum „Danke“ sagen	31
Leitfaden für Abschlussgespräche	33
Vorlage: Nachweis eines freiwilligen Engagements	34

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

**Bischöfliches Generalvikariat
Hauptabteilung Seelsorge**

Fachstelle Pastorale Strategie
und theologische Grundsatzfragen
Rosenstraße 16
48143 Münster

REDAKTION

Simone Althoff, Friederike Bude

KONTAKT

Fachstelle Pastorale Strategie
und theologische Grundsatzfragen
Rosenstraße 16
48143 Münster
Fon 0251 495-6100
althoff@bistum-muenster.de
www.engagiert-im-bistum-muenster.de

GESTALTUNG

kanpanile | medienagentur, Münster
www.kanpanile.de

QUELLEN

Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz (EKBO):
Praxishilfe Ehrenamt,
Amt für kirchliche Dienste in der Evange-
lische Kirche Berlin – Amt für kirchliche
Dienste (AKD), Goethestraße 26–30
10625 Berlin-Charlottenburg
www.akd-ekbo.de/ehrenamt

Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutsch-
land im Förderverein für Jugend und
Sozialarbeit e.V., Marchlewskistraße 27
10243 Berlin
www.ehrenamt.de

Caritas in NRW: win win für Alle!

Das Ehrenamtskonzept der Caritas in NRW
Caritasverband für das Bistum Essen e. V.
Am Porscheplatz 1, 45127 Essen
www.caritas-nrw.de

FOTO

Rawpixel/iStockphoto.com

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

Freiwilliges Engagement findet in Gemeinden, Pfarreien, Einrichtungen, Gruppen und Verbänden statt und ist vielfältig ausgestaltet. In der Broschüre „Engagiert im Bistum Münster“ sind Aspekte einer engagementfreundlichen Kultur beschrieben, die als Orientierung für eine gelingende Ehrenamtsförderung verstanden werden:

Diese grundlegenden Aspekte beschreiben eine Grundhaltung, die sich in der alltäglichen Praxis zeigt: zuerst und vor allem im Umgang miteinander, aber auch in der Planung und Umsetzung konkreter Maßnahmen einer aktiven Engagementförderung.

Zum Aspekt einer „verlässlichen Begleitung“ enthält diese Arbeitshilfe

konkrete Vorschläge, Ideen und Anregungen für die Praxis in Pfarreien, Gemeinden, Verbänden und Einrichtungen. Ausgangspunkt ist das dynamische Modell der Engagemententwicklung (Praxismodell), das das Zusammenspiel von strategischen Grundlagen und Entscheidungen (Freiwilligenmanagement) sowie von konkreter operativer Umsetzung (Freiwilligenkoordination) veranschaulicht.

Freiwillig Engagierte werden in ihrem Tun nicht allein gelassen. Es braucht Zutrauen, aber auch die Wahrnehmung, wann Begleitung und Unterstützung angeboten werden können. Dies gelingt, wo es an den jeweiligen Einsatzstellen feste Ansprechpersonen gibt. Deren Aufgaben lassen sich in drei Kategorien unterteilen, zwischen denen es immer Überschneidungen und Wechselwirkungen gibt. Es ist möglich, dass eine Person alle Funktionen der

drei Kategorien übernimmt. Allerdings besteht hier die Herausforderung, die verschiedenen Rollen und Perspektiven einzunehmen beziehungsweise situationsbezogen voneinander zu trennen.

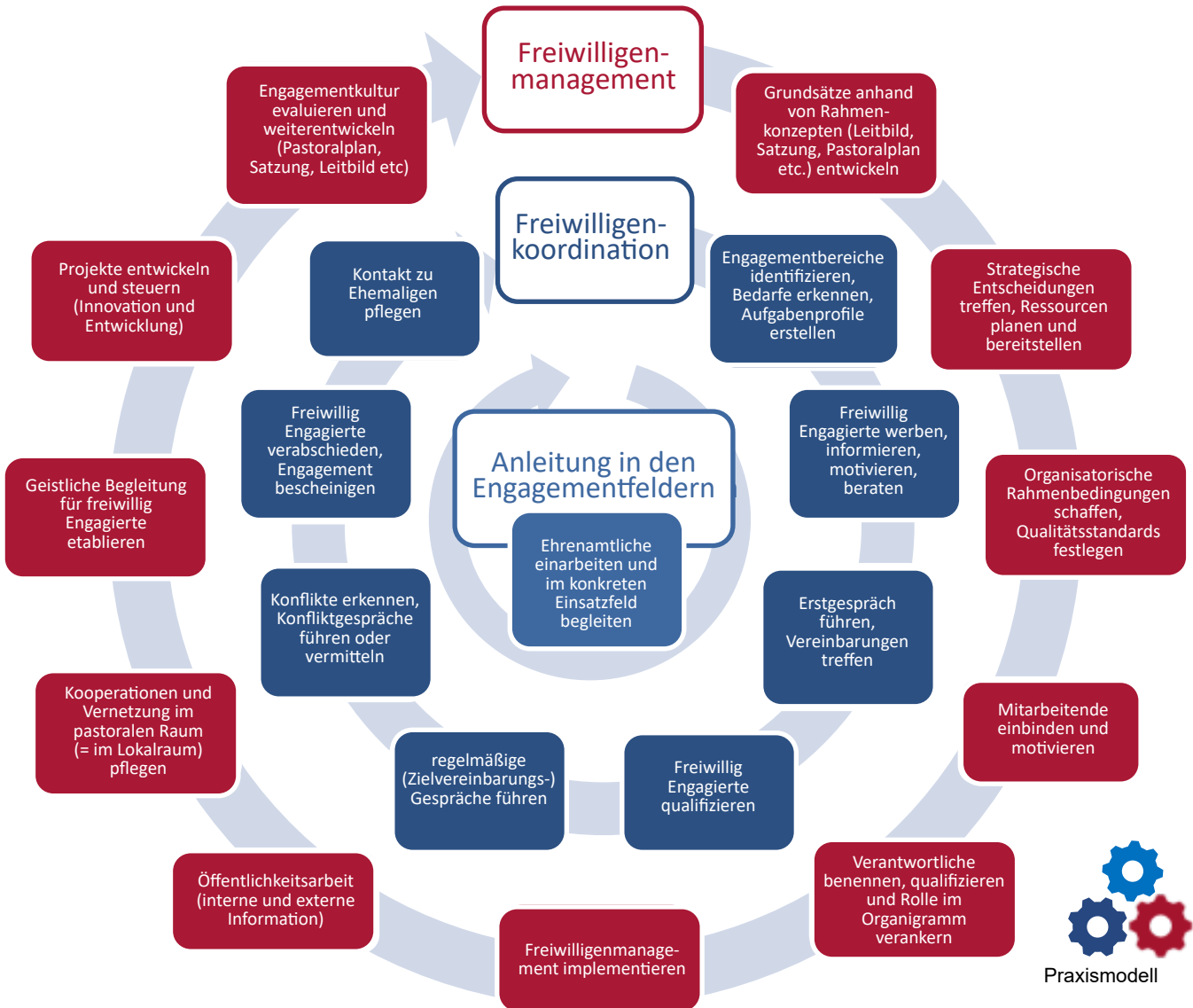
Zu den einzelnen Kategorien geben wir Praxistipps als Anregung und Hilfestellung. Selbstverständlich

sind diese Tipps auf die jeweiligen konkreten Kontexte anzupassen und zu verändern. Je nach dem, in welchem Bereich der Engagementförderung Sie aktiv sind, suchen und finden Sie heraus, was zu Ihrer aktuellen Situation, zu Ihrer Aufgabe und zu Ihren Herausforderungen passt und geeignet scheint.



Simone Althoff

DAS PRAXISMODELL



ENGAGEMENTFÖRDERUNG DURCH FREIWILLIGENMANAGEMENT UND FREIWILLIGENKOORDINATION

Unter Freiwilligenmanagement werden alle Abläufe, Entscheidungen und Rahmenbedingungen in einer Organisation verstanden, die die Arbeit mit freiwillig Engagierten ermöglichen, fördern, gestalten und entwickeln. Das Freiwilligenmanagement ist die konzeptionelle Verankerung, Zielsetzung und Qualitätssicherung der Engagementförderung.

Freiwilligenkoordination ist die Bezeichnung für die Tätigkeiten, die im direkten Kontakt mit den und orientiert an den konkreten Bedürfnissen der freiwillig Engagierten geplant, durchgeführt, entschieden und reflektiert werden. Freiwilligenkoordination kann nicht ohne den strategischen Kontext und den organisatorischen Rahmen ausgeübt werden. In der konkreten Tätigkeit werden freiwillig Engagierte oft von Fachleuten angeleitet. Diese Personen haben als Verantwortliche im spezifischen Engagementfeld eine große Bedeutung für das praktische Tun.

Diese Anleitung in den Engagementfeldern übernehmen hauptberuflich oder ehrenamtlich Engagierte, die in einem konkreten Tätigkeitsbereich eingesetzt sind und dort die freiwillig Engagierten verantwortlich begleiten.

Das Praxismodell (in Anlehnung an Beratergruppe ehrenamt, Berlin) veranschaulicht das Zusammenspiel von Freiwilligenmanagement, Freiwilligenkoordination und den Verantwortlichen in den Engagementfeldern. Dabei beeinflussen sich die einzelnen Aufgabenbereiche untereinander und stehen nicht völlig getrennt nebeneinander. Es gibt immer Überschneidungen und gegenseitigen Bezug. Einzelne Aufgaben können in der Praxis auch einem anderen Bereich des Modells zugeordnet sein. Die Anleitung in den Engagementfeldern enthält oft auch Anteile der Freiwilligenkoordination.

Zu den einzelnen Aufgabenbereichen des Modells sind im Folgenden Praxistipps beschrieben, die als Anregung und Hilfestellung dienen können. Selbstverständlich sind diese Tipps auf die jeweiligen konkreten Kontexte und Bezüge hin anzupassen und zu verändern. Ein Modell kann und wird in der alltäglichen Praxis nie vollständig erfüllt werden, und das soll es auch nicht! Je nachdem in welchem Bereich der Engagementförderung Sie aktiv sind, suchen und finden Sie heraus, was zu Ihrer aktuellen Situation, zu Ihrer Aufgabe und zu Ihren Herausforderungen passt und geeignet scheint. Lassen Sie sich anregen, probieren Sie aus!

FREIWillIGENMANAGEMENT

Eine bedeutende Führungsaufgabe ist die Organisationsentwicklung. Das bedeutet, Visionen, Leitziele, Strukturen und Funktionen zu schaffen, die der Organisation und den dort Handelnden als Orientierungshilfe dienen, ihr Profil schärfen und ihre Identität, ihr Selbstverständnis stärken. Das gilt auch für den Schwerpunktbereich Engagementförderung und kann im Rahmen einer Engagementstrategie konzeptionell verankert werden. Eine sinnvolle und wirksame Engagementförderung kann nur gelingen, wenn sich hauptberuflich und freiwillig Engagierte auf gemeinsame Ziele und Maßnahmen verständigen, die notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen und transparent sind und alle Beteiligten kontinuierlich informiert werden.

Grundsätze anhand von Rahmenkonzepten (Leitbild, Satzung, Pastoralplan etc.) entwickeln

Engagementförderung steht in unmittelbarem Bezug zum Selbstverständnis kirchlicher Organisationen. Dieses Selbstverständnis einer Pfarrei, eines Verbandes oder einer Einrichtung findet Ausdruck in (Pastoral-)Konzepten, Leitbildern und (Vereins-)Satzungen. Dort können Aspekte einer engagementfreundlichen Kultur wie Wertschätzung, Kommunikation, gemeinsame Verantwortung und Ideen zur Zusammenarbeit zwischen hauptberuflich und freiwillig Engagierten beschrieben werden. Systematische Engagementförderung wird so ein Teil der Organisations- beziehungsweise Kirchenentwicklung.

Strategische Entscheidungen treffen, Ressourcen planen und bereitstellen

Eine bewusste Planung hilft dabei, die Engagementförderung zielgerichtet und strukturiert zu beginnen. Vor allen konkreten Schritten der Umsetzung steht die grundsätzliche strategische Entscheidung der Verantwortlichen. Sie entscheiden über notwendige finanzielle, personelle und materielle Ressourcen, über sinnvolle Kommunikationswege, Entscheidungskompetenzen und Aufgabenbeschreibungen sowie über die Einbindung des gesamten Themenkomplexes in den Verantwortungsbereich der Leitungsebene.

Organisatorische Rahmenbedingungen schaffen, Qualitätsstandards festlegen

Zu den organisatorischen Rahmenbedingungen zählen zum Beispiel die Ausstattung mit beziehungsweise der Zugang zu einem Arbeitsplatz und technischer Infrastruktur (Laptop, W-Lan, Nutzung von digitalen Programmen etc.), aber auch eine klar beschriebene Informations- und Kommunikationsstruktur sowie die Einbindung in die Leitungsebene einer Pfarrei, eines Verbandes oder einer Einrichtung. Klar beschriebene Entscheidungskompetenzen, Verantwortungsspielraum und Gestaltungsmöglichkeiten sowie ein zielführendes Beschwerdemanagement gehören zu den vorab zu klärenden Qualitätsstandards. Das gilt für freiwillig

Engagierte und für die Personen, die Aufgaben der Freiwilligenkoordination übernehmen. Es geht vor allem darum, den freiwillig Engagierten in ihrer Tätigkeit größtmögliche Unterstützung, Sicherheit und Orientierung zu bieten. Attraktive Rahmenbedingungen sind ein Zeichen ehrlicher Wertschätzung.

Mitarbeitende einbinden und motivieren

Für eine erfolgreiche Engagementförderung ist es unerlässlich, dass die Mitarbeitenden als Promotoren mit eingebunden und zum Mitwirken an der systematischen Engagementförderung motiviert werden. Eine frühzeitige Information und Beteiligung der Mitarbeitenden ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

In der Zusammenarbeit von hauptberuflich und freiwillig Engagierten ist es wichtig, eine offene und respektvolle Kommunikationskultur zu pflegen. Klare Informations- und Kommunikationswege sind für beide Seiten wesentlich. Zu einer gelebten Anerkennungskultur für hauptberuflich und freiwillig Engagierte können regelmäßige Reflexions- und Entwicklungsgespräche gehören, in denen sich die verschiedenen Erfahrungen, Einschätzungen und Rückmeldungen gegenseitig ergänzen und bereichern können.

Diese ersten vier Schritte liegen im Verantwortungsbereich der Führungs- und Leitungsebene einer Organisation. Hier wird deutlich, dass die Aufgaben des Freiwilligenmanagements in der Regel von hauptberuflich Engagierten verantwortet werden, zumindest aber von Personen mit ausreichenden zeitlichen Ressourcen und den notwendigen Entscheidungskompetenzen.

Verantwortliche benennen, qualifizieren und Rolle im Organigramm verankern

Die Aufgaben der Freiwilligenkoordination kann von freiwillig Engagierten und von hauptberuflich Tätigen übernommen werden. In jeder Konstellation ist es sinnvoll, dass die Aufgaben als Team übernommen werden, so dass einzelne Bereiche aufgeteilt und Zuständigkeiten abgestimmt werden können. Eine klare Aufgabenbeschreibung ist hilfreich. Bei großen Organisationen ist es sinnvoll, die unterschiedlichen Rollen und Funktionen zu beschreiben und die Aufteilung der Zuständigkeiten beispielsweise in einem Organigramm darzustellen.

Freiwilligenmanagement implementieren

Sind alle vorbereitenden Entscheidungen und Maßnahmen getroffen, Ressourcen bereitgestellt, Personal benannt und motiviert, Arbeitsbedingungen geklärt usw., kann die systematische Engagementförderung auch offiziell starten. Die Grundsätze und Strategien des Freiwilligenmanagements können veröffentlicht werden. Und nicht vergessen, den gemeinsamen Start zu feiern!

Die nächsten Schritte des Freiwilligenmanagements und der Freiwilligenkoordination laufen nicht chronologisch, sondern parallel und dynamisch.

Öffentlichkeitsarbeit (interne und externe Information)

Es ist sinnvoll, in der Öffentlichkeit und im internen Kreis der freiwillig und hauptberuflich Engagierten über aktuelle Entwicklungen zu berichten. Information und Kommunikation sind weitere wesentliche Erfolgsfaktoren, weil „Wissen“ und „Wissen teilen“ die Identität und das Gefühl der Zugehörigkeit stärken und Mitbestimmung erst möglich machen.

Kooperationen und Vernetzung im pastoralen Raum (=im Lokalraum) pflegen

Besonders für Pfarreien und Einrichtungen, die an einen Sozialraum gebunden sind, ist die Vernetzung mit anderen Engagierten (zum Beispiel ökumenische Partnerorganisationen, freie Träger der Wohlfahrtspflege, Initiativen und Vereine vor Ort, lokale Freiwilligenagenturen etc.) eine wichtige Aufgabe: Bedarfe und Ideen können ausgetauscht und geteilt, Aufgaben gemeinsam geplant und Erfahrungen reflektiert werden. Der Kontakt zu Einrichtungen/Menschen im Sozialraum kann durch gemeinsame Veranstaltungen, regelmäßige Treffen und spontane Aktionen gepflegt werden. Ein fachlicher Austausch unter Verantwortlichen in der Engagementförderung dient auch der gegenseitigen kollegialen Unterstützung und fördert Kooperation.

Geistliche Begleitung für freiwillig Engagierte etablieren

Viele hauptberuflich Tätige nutzen die Möglichkeit zu Exerzitien, Besinnungstagen oder geistlicher Begleitung, um sich für ihre Arbeit zu stärken und sich in ihrem Selbstverständnis und ihrer Motivation zu vergewissern. Auch freiwillig Engagierte im kirchlichen Bereich haben den Wunsch, ihre Tätigkeit als eine geistliche Form und als Ausdruck einer christlichen Grundüberzeugung zu hinterfragen, zu entwickeln, zu stärken. Hier ist es sinnvoll, entsprechende Angebote zu schaffen, auf bestehende Angebote aufmerksam zu machen und interessierten Engagierten zugänglich zu machen.

Projekte entwickeln und steuern (Innovation und Entwicklung)

Oft entstehen neue Ideen für Engagementfelder und Aufgaben durch akute Krisen oder konkrete Bedarfe vor Ort. Die Bereitschaft für spontanes, zeitlich befristetes Engagement ist unverändert hoch. Es braucht eine grundsätzliche Sensibilität und am besten auch einen zeitlichen Freiraum für solche Situationen, in denen neue Ideen und Projekte entstehen.

Engagementkultur evaluieren und weiterentwickeln (Pastoralplan, Satzung, Leitbild etc)

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal für zielführende Engagementförderung ist eine regelmäßige und (selbst-)kritische Überprüfung und Auswertung. So kann Entwicklung gesteuert werden, die an den Wünschen der Engagierten, aber auch an den Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzern und an den Herausforderungen der Organisationen orientiert bleibt.

FREIWILLIGENKOORDINATION

Zentrale Aufgabe der Freiwilligenkoordination ist in der Regel die operative Planung, Durchführung, Koordination und Weiterentwicklung des Freiwilligenmanagements. Die Freiwilligenkoordinatoren sind Spezialistinnen und Spezialisten für die Unterstützung und Begleitung von freiwillig Engagierten und übernehmen auch eine Multiplikatorenrolle zwischen Organisationsleitung, hauptberuflich Mitarbeitenden und freiwillig Engagierten. Freiwilligenkoordination ist eine vielfältige, übergreifende und zentrale Aufgabe im Auftrag der Führungsverantwortlichen einer Organisation. Im kirchlichen Kontext ist diese Aufgabe relativ neu, deshalb ist es ratsam die besondere Rolle und die Funktion sorgfältig zu beschreiben und zu klären. Eine besondere Aufmerksamkeit ist geboten, wenn Personen in der Funktion der Freiwilligenkoordination auch noch in anderen Bereichen ehrenamtlich tätig sind und wenn die Aufgaben der Freiwilligenkoordination gemeinsam von hauptberuflich und freiwillig Engagierten übernommen werden. Hier kann eine sorgfältige Klärung Überschneidungen, Konflikte und Überforderung vermeiden.

Engagementbereiche
identifizieren,
Bedarfe erkennen,
Aufgabenprofile
erstellen

Zur Aufgabe der Freiwilligenkoordination gehört es, die verschiedenen Engagementfelder und -bereiche im Blick zu haben, in denen freiwilliges Engagement möglich und sinnvoll ist, in denen es Bedarf für (neues) freiwilliges Engagement gibt und wie die jeweiligen Tätigkeiten genau aussehen sollen. Hilfreich ist eine systematische Auflistung nach Bereich und Art der Engagementform: längerfristig gebunden, projekthaft oder spontan möglich. Zudem ist es sinnvoll auch die Entwicklung in den jeweiligen Engagementbereichen zu beobachten, um zielgerichtet auf Veränderungen reagieren zu können.

Freiwillig
Engagierte werben,
informieren,
motivieren,
beraten

Eine der größten Herausforderungen für Freiwilligenkoordination ist die Suche nach neuen freiwillig Engagierten. Dabei ist es wichtig, das Zusammenwirken aller Beteiligten zu betonen: Alle hauptberuflich und freiwillig Engagierten sind aufgefordert, nach neuen Engagierten Ausschau zu halten, Menschen anzusprechen, sie nach ihren Interessen und Fähigkeiten zu fragen und ein grundsätzliches Interesse an einem Engagement zu erkunden. Die Aufgabe der Freiwilligenkoordination besteht vor allem darin, die Strategien für die Werbung zu pflegen und Interessierte in eine für sie passende Aufgabe zu führen. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Freiwilligenkoordinatorin/der-koordinator öffentlich bekannt, ansprechbar und auf verschiedenen Wegen erreichbar ist.

Erstgespräch
führen,
Vereinbarungen
treffen

Erstgespräch und Vereinbarungen zu Beginn sind wichtig, um die Interessen und Fähigkeiten der freiwillig Engagierten mit sinnvollen Aufgaben und Tätigkeiten verbinden zu können. Nur so kann die Voraussetzung für ein zufriedenes, sinnstiftendes und erfüllendes Engagement geschaffen werden. Im Erstgespräch werden die verschiedenen Möglichkeiten des Engagements besprochen, aber auch die Vorstellungen und Erwartungen der freiwillig Engagierten thematisiert. Eine Offenheit

von Beginn an vermeidet Unzufriedenheit und ermöglicht Entwicklung.

Freiwillig Engagierte qualifizieren

Alle Menschen haben Erfahrungen, Kompetenzen und Kenntnisse, die sie in ein freiwilliges Engagement einbringen können. Insofern sind alle freiwillig Engagierten echte Profis in ihren jeweiligen Kompetenzfeldern. Freiwillig Engagierte bringen aus ihrer Lebens- und Glaubenserfahrung und aus ihrem beruflichen Kontext Kompetenzen mit, die im freiwilliges Engagement wirksam werden. Dies anzuerkennen, ist Teil einer gelebten engagementfreundlichen Kultur. Für die meisten Tätigkeiten braucht es kein spezifisches Fachwissen oder besondere Techniken.

Es kann aber dennoch zu Beginn eines freiwilligen Engagements sinnvoll sein, diese Sicherheit zu vermitteln und nach möglichen Unsicherheiten zu fragen und darauf einzugehen. Der Wunsch nach fachlicher Qualifizierung kann auch im Verlauf eines freiwilligen Engagements entstehen. Das regelmäßige Reflexionsgespräch dient dazu, diesen Bedarf oder Wunsch zu besprechen.

Für einige Tätigkeiten im kirchlichen Kontext, vor allem im liturgischen Bereich, bietet das Bistum Münster vorab Qualifizierungskurse an. Es werden alle notwendigen Informationen, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, die für diese besonderen Dienste notwendig sind.

regelmäßige (Zielvereinbarungs-) Gespräche führen

Regelmäßige Reflexionsgespräche dienen dazu, Überforderung und Unzufriedenheit zu vermeiden. Rechtzeitiges Informieren, Nachsteuern, Klären und Verändern verhindert Routine und erhält die Motivation. Entwicklungsmöglichkei-


ten werden aufgezeigt und so die Qualität des Engagements gestärkt. Von einem regelmäßigen Kontakt profitieren die freiwillig Engagierten und die Freiwilligenkoordinatorin/der-kordinator und letztlich die gesamte Organisation.

Konflikte erkennen, Konfliktgespräche führen oder vermitteln

Meinungsverschiedenheiten, unterschiedliche Wahrnehmungen und Erfahrungen sowie individuelle Persönlichkeitsmerkmale führen immer wieder zu Unstimmigkeiten, Unverständnis oder Streit. Das ist menschlich und gehört zum Alltag einer fehlerfreundlichen Engagementkultur dazu. Konflikte können zum voneinander Lernen anregen, wenn sie respektvoll und ehrlich angesprochen und ausgetragen werden. Hierbei hilft die Freiwilligenkoordinatorin/der-kordinator. Neutralität und Objektivität machen die Grundhaltung aus.

Freiwillig Engagierte verabschieden, Engagement bescheinigen

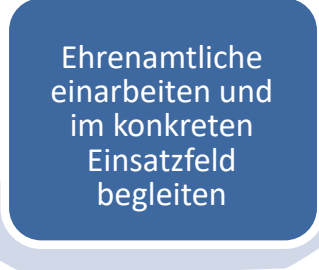
Zu einer engagementfreundlichen Kultur gehört ein klarer und gestalteter Abschied aus dem Engagement. Dabei können die Gründe für das Ende sehr unterschiedlich sein: Die freiwillig engagierte Person entscheidet, dass sie eine Tätigkeit beenden möchte; oder der Bedarf an der Tätigkeit besteht nicht mehr; das Engagement war von Beginn an zeitlich befristet (Projekt) oder der Auftraggeber hat ein begründetes Interesse daran, dass das Engagement in diesem Bereich endet. In jedem Fall ist es Ausdruck von Dank und Wertschätzung, dass das Engagement auch offiziell und transparent beendet wird.



Kontakt zu Ehemaligen pflegen

Wer mit einem guten Abschluss ein freiwilliges Engagement beendet hat, erzählt positiv davon. Manchmal nimmt eine ausgeschiedene engagierte Person die Tätigkeit später wieder auf oder hat später Zeit und Lust für eine neue, andere Aufgabe. Es ist ein Ausdruck von Anerkennung, wenn den ausgeschiedenen Personen angeboten wird, den Kontakt zu halten und zu pflegen, zum Beispiel durch ein jährliches „Ehemaligen-Treffen“ oder die regelmäßige Kontaktaufnahme durch den Pfarrbrief oder ähnliches.

ANLEITUNG IN DEN ENGAGEMENTFELDERN



Ehrenamtliche einarbeiten und im konkreten Einsatzfeld begleiten

Die Anleitung und Begleitung von freiwillig Engagierten in ihren konkreten Aufgabenfeldern und Tätigkeiten wird von Expertinnen und Experten im jeweiligen Engagementfeld übernommen. Zu den Aufgaben gehören zum Beispiel die Absprache von Einsatzzeiten, Begleitung in aufgabenspezifischen Fragen, Anleitung in der konkreten Tätigkeit. Verantwortliche in konkreten Einsatzfeldern sind etwa die Leitungen von Büchereien, Leitungen von Ferienfreizeiten, Verbands- oder Ortsvorstände, Leitungen von Katechese-Teams oder Ansprechpersonen der Kleiderkammer.

In diesem Teil gibt es Praxistipps zu den einzelnen Aufgabenbereichen des Praxismodells als Anregung und Hilfestellung. Selbstverständlich sind diese Tipps auf die jeweiligen konkreten Kontexte anzupassen und zu verändern. Je nach

dem, in welchem Bereich der Engagementförderung Sie aktiv sind, suchen und finden Sie heraus, was zu Ihrer aktuellen Situation, zu Ihrer Aufgabe und zu Ihren Herausforderungen passt.

DIE EHRENAMTSTAUGLICHKEIT DER EINRICHTUNG

Die Haltung zum freiwilligen Engagement in der eigenen Organisation/Einrichtung sollte klar sein, bevor man mit der Gewinnung von neuen Ehrenamtlichen beginnt. Für Verantwortliche in der Freiwilligenkoordination ist es allerdings manchmal schwierig, dem „Aktivwerden nach außen“ konsequent das „Wirken nach innen“ vorzuschalten. Es besteht oft der Wunsch schnell zu Ergebnissen zu

kommen, indem neue Ehrenamtliche gewonnen werden. Eine zentrale Frage beim internen Prozess lautet: „Wie ehrenamtstauglich ist unsere Organisation/Einrichtung?“ Um neue freiwillig Engagierte zu gewinnen, sollten die Stärken und Schwächen einer Organisation benannt werden. Dazu eignet sich das Raster der SOFT-Analyse:

	Gegenwart	Zukunft
+	<p>Satisfaction (Zufriedenstellendes) Befriedigende, förderliche Tatbestände</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Was läuft bereits gut/zufriedenstellend? ➤ Worauf können wir uns verlassen? ➤ Was bedeutet uns viel? ➤ Was motiviert uns? ➤ Was gibt und Energie? 	<p>Opportunities (Gelegenheiten) Möglichkeiten, Chancen, Herausforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Wozu wären wir noch fähig? ➤ Was sind unsere Zukunftschancen? ➤ Was können wir im Umfeld nutzen? ➤ Was liegt noch brach? ➤ Was können wir ausbauen?
-	<p>Faults (Fehler) Störungen, Missstände, Probleme</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Was ist schwierig? ➤ Welche Störungen behindern uns? ➤ Was fehlt uns? ➤ Was fällt uns schwer? ➤ Wo liegen unsere Fallen? 	<p>Threats (Bedrohungen) Mögliche gefährdende Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Welche Schwierigkeiten kommen auf uns zu? ➤ Womit müssen wir rechnen? ➤ Was geschieht, wenn alles so weiterläuft wie bisher? ➤ Was sind unsere Katastrophenbilder?

EHRENAMTSTAUGLICHKEIT

FRAGEN ZUR SELBSTREFLEXION

- Welche Erwartungen haben wir an Ehrenamtliche und ihre Tätigkeiten?
- Welche Befürchtungen haben wir gegenüber Ehrenamtlichen und ihren Tätigkeiten?
- Welche Ziele wollen wir mit der ehrenamtlichen Mitarbeit erreichen?
Überlegen Sie drei oder mehr konkrete Punkte.
- Wie profitiert unser Gemeindeleben von den Ehrenamtlichen?
- In welchen Bereichen/Aufgabenfeldern der Gemeinde wünschen wir uns (mehr) ehrenamtliche Mitarbeit?
- Was macht uns für mögliche Engagierte attraktiv? Wie können wir unser Angebot so gestalten, dass es für Interessierte ansprechend ist?
- Was „geben“ wir Ehrenamtlichen? Welche Fortbildungs- und Teilhabemöglichkeiten bieten wir?
- Welche Ressourcen benötigen die Ehrenamtlichen für ihre Tätigkeiten? Welche können wir ihnen anbieten?
- Welche müssen wir noch bereitstellen (Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Arbeitsmaterialien, Räume, Budget)?
- Wer in unserer Gemeinde ist verantwortlich für die Belange der Ehrenamtlichen?
- Ist diese Person auch zuständig für die Einführung, Begleitung, Anerkennung und Verabschiedung der Engagierten? Gibt es eine Ehrenamtsbeauftragte/einen-beauftragten beziehungsweise Ehrenamtskoordinatorin oder -koordinator?
- Hat diese Person eine Qualifizierung in Ehrenamtskoordination und verfügt sie über ausreichende fachliche, zeitliche, materielle und finanzielle Möglichkeiten, um diese Aufgabe angemessen ausüben zu können?
- Haben wir für die ehrenamtliche Mitarbeit in unserer Gemeinde finanzielle Mittel eingeplant (zum Beispiel für Fahrtkosten, Fortbildung oder Geschenke als Zeichen der Anerkennung)?

CHECKLISTE

RAHMENBEDINGUNGEN UND GELINGENSAKTOREN FÜR FREIWILLIGES ENGAGEMENT

Versicherungsschutz
Budget für Anerkennungskultur
Ressourcen zur Aus-, Fort- und Weiterbildung
der freiwillig Engagierten
Auslagenerstattung
Engagementbescheinigung
Zugang zu benötigten Räumen und Materialien,
Geräten etc.
Bereitstellung geeigneter Kommunikationswege
Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsmöglich-
keiten
Raum für Selbstorganisation und Eigenverant-
wortung

ZUSAMMENARBEIT VON HAUPTBERUFLICH UND FREIWILLIG ENGAGIERTEN ROLLEN KLÄREN, DIE EIGENE HALTUNG REFLEKTIEREN

Ihre eigene Haltung können Sie anhand folgender Fragen reflektieren:

- Wie sehe ich die Rolle von Ehrenamtlichen beziehungsweise von beruflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?
- Welches Bild haben wir voneinander?
- Was trauen und muten wir einander zu?
- Welche Erwartungen – auch unausgesprochene – haben wir?
- Wie kann ein konstruktiver Austausch darüber stattfinden?

ZEHN REGELN FÜR EIN WIRKUNGSVOLLES FEEDBACK

1. Frühzeitig

Eine Rückmeldung beispielsweise auf ein Verhalten in einer Sitzung oder auf die Organisation einer Veranstaltung sollte immer zeitnah erfolgen. Warten Sie nicht zu lange mit Ihrem Feedback. So kann sich Ihr Gegenüber besser an die angesprochenen Dinge erinnern.

2. Konkret sein

Geben Sie möglichst konkretes, situationsbezogenes Feedback, und vermeiden Sie Verallgemeinerungen (immer, ständig, ...). Schildern Sie nur das, was Sie beobachtet haben.

3. Ich-Botschaften formulieren

Wählen Sie bewusst die Ich-Form, um deutlich zu machen, dass es sich um Ihre persönliche Perspektive, Ihre Wahrnehmungen, Gefühle und Vermutungen handelt. Beginnen Sie die Sätze mit: „Ich habe wahrgenommen, ...“, „Mir ist aufgefallen, ...“, „Ich empfand das als ...“, „Ich habe den Eindruck, ...“.

4. Bewertungen vermeiden

Vermeiden Sie, aus der Beobachtung gleich eine Bewertung der Situation zu machen. Beschreiben Sie, statt zu interpretieren! Stellen Sie Ihr Gegenüber nicht als Person in Frage, sondern beziehen Sie sich auf konkrete Situationen und Verhaltensweisen.

5. Eigene Empfindungen deutlich machen

Bringen Sie zum Ausdruck, welche Gefühle diese Beobachtung bei Ihnen ausgelöst hat, welche Wirkung ein bestimmtes Verhalten auf Sie hatte („Mich hat das irritiert, geärgert, beeindruckt, beflügelt, belastet, ...“, „Das wirkt(e) auf mich, als ob ...“, „Ich empfand das als ...“).

6. Positives zuerst!

Kritisieren Sie nicht nur, sondern würdigen und wertschätzen Sie Dinge, die Ihnen positiv aufgefallen sind. Beginnen Sie mit den positiven Rückmeldungen, so wird es für das Gegenüber einfacher, Kritik anzunehmen.

7. Konstruktiv und wohlwollend kritisieren

Kritisieren Sie nichts, was Ihr Gegenüber nicht verändern kann. Formulieren Sie Ihre Kritik, wenn möglich, in Wünschen und benennen Sie, was Sie gegebenenfalls von der/dem anderen bräuchten oder erwarten.

8. Auf Empfänger achten

Achten Sie auf Ihr Gegenüber: Wie nimmt es Ihr Feedback auf? Wie reagiert es? Unterbrechen Sie notfalls das Feedback und spiegeln Sie Ihren Eindruck. Bieten Sie gegebenenfalls an, das Feedback auf einen späteren, möglicherweise passenderen Zeitpunkt zu verschieben. Geben Sie lieber öfter Feedback als einmal groß „aufzuräumen“.

9. Der richtige Zeitpunkt

Nehmen Sie sich Zeit für das Feedback. Suchen beziehungsweise verabreden Sie einen Zeitpunkt und Ort, der auch für Ihr Gegenüber passt. Achten Sie auf einen angenehmen und störungsfreien Rahmen. Hilfreich sind regelmäßige Gesprächstermine, bei denen Feedback ein fester Bestandteil ist.

10. Selbst Feedback annehmen

Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass auch Sie offen für Feedback sind und sich dafür Zeit nehmen. Nehmen Sie beim Empfang von Feedback keine Verteidigungshaltung ein, sondern hören Sie aufmerksam und aktiv zu.

SELBSTCHECK ZUM AKTIVEN ZUHÖREN

- Unterbreche ich meine Gesprächspartnerin/
meinen Gesprächspartner?
- Lege ich bereits eine Antwort zurecht,
während die/der andere noch spricht?
- Spreche ich für mein Gegenüber die Sätze zu
Ende, weil ich zu wissen meine, was sie/er
sagen will?
- Warte ich nur auf ein Stichwort, damit ich von
mir oder meinen Themen/Anliegen erzählen
kann?
- Ist es mir egal, ob ich die andere oder den
anderen wirklich verstanden habe?
- Schweifen meine Gedanken ab, während die/
der andere spricht?
- Reagiere ich auf bestimmte „Reizworte“, so
dass ich dann nicht mehr zuhören kann?
- Bin ich wirklich mit all meinen Sinnen bei der/
dem anderen?
- Spüre ich, dass die/der andere sich
verstanden fühlt?
- Empfinde ich eine gute Atmosphäre?

FUNKTIONEN IN DER ENGAGEMENTFÖRDERUNG

Bevor Sie die Zuständigkeiten für die Engagementförderung in Ihrem Verein/ Ihrer Organisation auflisten, überlegen Sie einmal, wo sich Personen in Ihrem Verein engagieren.

- Anleiterin/Anleiter
- Ansprechperson(en)/Freiwilligenkoordinatorin oder -koordinator
- Freiwilligenmanagerin und Freiwilligenmanager

1. Zeichnen Sie dazu Ihre Organisation auf mit den Bereichen, in denen Engagement stattfindet (oder einen bestimmten Arbeitsbereich).

3. Zeichnen Sie auch sich selbst ein, wenn noch nicht geschehen.

2. Welche Funktionen in der Engagementförderung gibt es in Ihrer Organisation? Geben Sie ihnen unterschiedliche Farben und zeichnen Sie sie ein.

4. Ist das Bild für Sie stimmig: Wie können die Funktionen weiterentwickelt werden? Welche Unterstützung brauchen die Personen?

	Freiwilligenmanagement	Freiwilligenkoordination	Anleitung
Funktion	Strategie- und Organisationsentwicklung	Überfachliche Begleitung und Koordination	Fachliche Zusammenarbeit und Anleitung
Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konzipieren ➤ Beraten ➤ Entwickeln ➤ Steuern ➤ Implementieren ➤ Leiten ➤ Entscheiden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ansprechen ➤ Gewinnen ➤ Auswählen ➤ Konflikte lösen ➤ Anerkennen ➤ Verabschieden ➤ (überfachlich) begleiten ➤ Vernetzen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einarbeiten ➤ Anleiten ➤ Führen ➤ Im Alltag anerkennen ➤ Fachlich betreuen

FORMEN DER ANERKENNUNG

Um freiwillig engagierten Anerkennung auszudrücken, gibt es verschiedenen Möglichkeiten. Nicht jede Form der Anerkennung ist für jede freiwillig engagierte Person passend. Auch der Anlass, die Art der Tätigkeit und die Vergleichbarkeit sind zu beachten.

immateriell	geldwert	monetär	strukturell	qualifizierend
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Danke sagen ➤ Ehrungen ➤ öffentliche Berichte ➤ Zuhören ➤ Respekt zeigen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ehrungen ➤ Grußkarte ➤ Präsente ➤ Verpflegung ➤ Ehrenamtskarte ➤ Übernahme von Fortbildungskosten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erstattung von Auslagen ➤ Ehrenamts-pauschale ➤ Aufwands-entschädigungen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ansprechperson ➤ Einarbeitung ➤ Mitbestimmung ➤ Konfliktmanagement ➤ Zugang zu Räumen und Material 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortbildungsangebote ➤ Entwicklungsmöglichkeiten ➤ Kompetenznachweise

**MESSDIENERARBEIT GEMEINDE
CARITASEINEWELTARBEIT JUGEND
BANDTELEFONSEESORGE LITURGIE
KREISPFADFINDERARBEIT STERN
SINGER VORLESEPATEN BEGRÄBNIS
DIENST KRANKENHAUS SEEL
SORGE SOZIALAKTION KÜSTER
DIENSTTAFEL FLÜCHTLINGSHILFE
YOUNG CARITAS FAHRDIENSTE
KIRCHENVORSTAND WORTGOTTES
FEIERN OKJA KIRCHENCHOR
KATECHESE EINKAUFSDIENSTE
WALLFAHRT SOZIALBÜRO HOSPIZ
DIENST PFARREIRAT REPAIR CAFE
BÜCHEREI DIENSTE HRE NAMTS
CAFE KRANKEN BESUCHSDIENST
FERIEN FREIZEIT ÖFFENTLICHKEITS
ARBEIT FAMILIENKREISE KLEIDER
KAMMER KINDERCHOR**

Die kirchlichen Engagementfelder sind vielfältig und bunt. Neben klassischen kontinuierlichen Tätigkeiten entstehen Projekte und zeitlich befristete Initiativen und immer häufiger auch spontane und selbstorganisierte Aktionen.

WILLKOMMENSKULTUR

Pfarrzentrum und Versammlungsorte

Hat das Pfarrzentrum eine Adresse? Ist die Hausnummer sichtbar?

Ist das Gebäude gut zu sehen? (Oder versperren zum Beispiel große Bäume den Blick?)

Gibt es einen Wegweiser von der Hauptstraße zu den Gebäuden?

Stehen die Adressen der Gebäude im Pfarrbrief, auf der Website, im Schaukasten?

Ist der erste Eindruck einladend, wenn ich das Pfarrzentrum von außen sehe?

Ist der erste Eindruck einladend, wenn ich das Pfarrzentrum betrete?

Können sich Erstbesucherinnen und-besucher gut orientieren? Gibt es einen Wegweiser zu den einzelnen Räumen und sind diese beschildert?

Passen die Broschüren, Flyer, Postkarten, die in den Räumen ausliegen, zu uns als Gemeinde/Pfarrei? Sind sie aktuell?

Kümmert sich jemand darum, die ausgelegten Info-Materialien zu sichten und gegebenenfalls auszusortieren?

Sind die Räume aufgeräumt? (Oder dient zum Beispiel die Garderobe als Abstellraum?)

Sind die Öffnungszeiten des Pfarrzentrums besucherfreundlich?

Sind die Öffnungszeiten außen angebracht?

Sind die Räume, die wir fremdvermieten, auf einladende Weise „durchlässig“ für Angebote und das Leben der Gemeinde/Pfarrei? Gibt es Hinweise auf die Gottesdienste, Veranstaltungen, Gruppen und Projekte?

Ist das Pfarrzentrum barrierefrei? Gibt es einen stufenlosen Zugang zu allen Räumen, einen Behindertenparkplatz, behindertengerechte Toiletten?

Alle Fragen gelten gleichermaßen für das Kirchengebäude, das Pfarrbüro, die Sitzungs- und Versammlungsräume, Gruppenräume, Kindertagesstätten, Büchereien usw.

Pfarrbüro

Ist das Pfarrbüro telefonisch gut erreichbar?
 Läuft zu den anderen Zeiten ein Anruferantworter mit einer freundlichen Ansage und der Möglichkeit, Nachrichten zu hinterlassen? (Lächeln kann man hören!)
 Ist im Pfarrbrief, auf der Website, im Schaukasten veröffentlicht, wann das Pfarrbüro besetzt ist?
 Sind die Öffnungszeiten des Pfarrbüros benutzerfreundlich?
 Sind die Ansprechpersonen und Verantwortliche für die unterschiedlichen Bereiche des Pfarreilebens bekannt? Stehen Kontaktdaten zur Verfügung?
 Ist die Erreichbarkeit gewährleistet? Sind die Personen auf Kontakt eingestellt und vorbereitet?

Eingangspforten

Finden die Besucherinnen und Besucher in den Räumen Informationen zur Pfarrei?
 Gibt es Angebote, die man für einen begrenzten Zeitraum wahrnehmen kann, ohne in schon lange bestehende Gruppen zu kommen?
 Werden zum Beispiel Kita-Eltern angesprochen?
 Wird zur Geburt eines Kindes gratuliert?
 Bekommen junge Eltern diesen Glückwunsch auf eine persönliche Art und Weise?

Neuhinzugezogene

Bekommen Neuhinzugezogene ein Begrüßungsschreiben?
 Ist dieses einladend gestaltet?
 Bekommen Neuhinzugezogene einen Begrüßungsbesuch? Wie geschieht die erste Kontaktaufnahme?
 Bekommen sie den Pfarrbrief zugestellt?
 Gibt es einen Neuhinzugezogenen-Treff?

Gruppen und Projekte für Kirchendistanzierte

Können wir Kirchendistanzierten Beteiligung an der Gemeindeleitung anbieten?
 Gibt es Angebote der Pfarrei gezielt für Einsteigerinnen und Einsteiger, beziehungsweise nur punktuell Interessierte?
 Gibt es (bekannte) Wege des Beschwerdemanagements?
 Ist konstruktive Kritik willkommen? Wird sie ernst genommen?
 Haben Menschen anderer Muttersprachen die Möglichkeit, von den angebotenen Gruppen und Projekten in verschiedenen Medien zu erfahren?
 Wird neuen Besucherinnen und Besuchern aufmerksam und freundlich begegnet?

Gemeindebrief, Internetauftritt und Schaukasten

Sind sie für Insider gestaltet, oder sprechen sie auch Kirchendistanzierte an?
 Werden der Internetauftritt und der Schaukasten genauso regelmäßig gepflegt und aktualisiert wie der Pfarrbrief?
 Ist der Schaukasten einladend und entsprechend den kirchlichen Festen gestaltet und nicht nur ein Aushang von Flyern?
 Ist erkennbar, dass Pfarrbrief, Internetauftritt und Schaukasten zu einer Gemeinde gehören?
 Gibt es so etwas wie ein Corporate Design?
 Hat die Gemeinde ein eigenes, festgelegtes Logo, eine „Hausfarbe“, eine „Hausschrift“?
 Wenn ja, gibt es ein Handbuch zum Gebrauch des Logos für verschiedene Zwecke und Einrichtungen der Kirchengemeinde?

Andere Akteure vor Ort

Beteiligt sich die Gemeinde/Pfarrei an Nachbarschaftsfesten und anderen Veranstaltungen im Sozialraum?

Pflegt die Gemeinde/Pfarrei Kontakt zum Beispiel zu anderen Religionsgemeinschaften, zu kommunalen Stellen, Bildungseinrichtungen, Vereinen, Politik, Initiativen, Unternehmen?

Mit welchen Akteuren in unserem Umfeld haben wir keinen Kontakt, würden uns dies aber wünschen?

Mit wem hätten wir gerne mehr Kontakt?

Haltung

Haben die beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden eine Willkommenskultur verinnerlicht?

Woran merken die Menschen im Sozialraum diese Haltung?

Wird diese gemeinsame Haltung regelmäßig gestärkt?

Wenn nein, welche geistliche Zurüstung/Fortbildung wäre hilfreich?

GEWINNUNGSSTRATEGIE

Übung Fünf W-Fragen:

Wer? Wofür? Wo? Wie? Warum?

Bevor die Suche nach neuen Freiwilligen öffentlich ausgeschrieben wird, muss Klarheit darüber herrschen, welche Zielgruppe (Alter, Fähigkeiten, Motivation) mit dem Angebot erreicht werden soll. Klären Sie mit Hilfe der W-Fragen zunächst Ihre Zielgruppe. Wofür werden die Engagierten gebraucht? Wo ist die Zielgruppe zu finden? Wie ist die Ansprache – persönlich, mit Hilfe von Medien, durch Werbung? Überlegen Sie abschließend einen Titel, der für die Außenkommunikation attraktiv ist (kann auch identisch sein mit dem Titel des Aufgabenprofils).

Wer? ... sind die Zielgruppen, die Sie erreichen möchten?

Wofür? ... suchen Sie Engagierte? Was sind die konkreten Aufgaben und Tätigkeiten? Wem kommt das Engagement zugute?

Wo? ... sind die Zielgruppen zu finden?

Wie? ... sprechen Sie die Zielgruppen an?

Warum? ... sollten sich Menschen aus den Zielgruppen in Ihrer Organisation engagieren? Welche (Selbst-)Wirksamkeit können Sie entfalten?

Titel ... kann klärend wirken

Titel	
Wer?	
Wofür?	
Wo?	
Wie?	
Warum?	

MUSTER AUFGABENPROFIL

Tätigkeit
Beschreibung der Tätigkeit
Konkrete Aufgaben, die zum Engagement gehören
Wichtige Kontaktpersonen, Verantwortliche, Schnittstellen
Zeitaufwand und Einsatzdauer
Ort des Engagements
Erforderliche Fähigkeiten, Kompetenzen
Gestaltungsspielraum, Entwicklungsmöglichkeiten
Mögliche Qualifizierungsangebote
Notwendige Absprachen

VIER EBENEN DES ANKOMMENS IM ENGAGEMENT STRUKTURIERTES ANKOMMEN

Persönliches Ankommen

(Ansprechpersonen kennenlernen, andere Engagierte kennenlernen, Beziehungsaspekt)

1. Was braucht eine Person, um gut in diesem Engagement anzukommen?
2. Was tun Sie bereits, um das persönliche Ankommen zu ermöglichen?
3. Was könnten Sie noch tun?

Inhaltliches Ankommen

(Aufgabe und Tätigkeit kennenlernen, operativer Aspekt)

1. Was braucht eine Person, um inhaltlich gut anzukommen?
2. Was tun Sie bereits, um das inhaltliche Ankommen zu ermöglichen?
3. Was könnten Sie noch tun?

Organisatorisches Ankommen

(Räume, Material, Geräte, Formalitäten, Verwaltungsaspekt)

1. Was braucht eine Person, um organisatorisch gut anzukommen?
2. Was tun Sie bereits, um das organisatorische Ankommen zu ermöglichen?
3. Was könnten Sie noch tun?

Begleitendes und fachliches Ankommen

(Fertigkeiten, Schulungen, Rückfragen und Austausch, Qualifikationsaspekt)

1. Was braucht eine Person, um fachlich gut anzukommen?
2. Was tun Sie bereits, um das fachliche Ankommen zu ermöglichen?
3. Was könnten Sie noch tun?

CHECKLISTE ZUR VORBEREITUNG EINES ERSTGESPRÄCHES

Ort und Zeit festlegen

ausreichend Zeit einplanen

Raum vorbereiten (Sitzgelegenheit, Getränke und Kekse, Blumen ...)

Informationen über den interessierten Menschen einholen (Name, Alter, bereits in der Organisation engagiert? ...)

Übersicht über aktuelle Engagementangebote in der Organisation erstellen und bei Bedarf als Angebotsalternativen bereithalten.

Rahmenbedingungen für die Tätigkeit klären (siehe Aufgabenbeschreibung:

Wer ist Ansprechperson? Ist ein Führungszeugnis notwendig? Welches Arbeitsequipment ist vorhanden? ...)

Informationen zur Organisation zusammentragen und zur Weitergabe in Begrüßungsmappe vorbereiten (zum Beispiel aktuellen Gemeindebrief, Flyer zu letzten oder kommenden Veranstaltungen ...)

Eventuell Rundgang durch das Pfarrzentrum, die KiTa, die Einrichtung ... vorbereiten und mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern absprechen. Gegebenenfalls weitere berufliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Ehrenamtliche zum Erstgespräch hinzubitten und die Interessierte/den Interessierten darüber vorab informieren

Leitfragen für das Gespräch notieren

(s. Checkliste Erstgespräch)

CHECKLISTE ZUR DURCHFÜHRUNG EINES ERSTGESPRÄCHES

Begrüßung

Angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen,
sich gegenseitig bekannt machen

*Vorstellung der Pfarrei/Gemeinde/Einrichtung/
Organisation*

Kurze, aussagekräftige Beschreibung (Profil,
Leitbild, Angebote, Aktuelles)

Vorstellung der/des Interessierten

Leitfragen:

- Weshalb möchten Sie sich engagieren?
- Wie kamen Sie auf unsere Organisation?
- Was spricht Sie an unserer Organisation an?
- Welche Engagementbereiche interessieren Sie besonders?
- Welche können Sie sich nicht vorstellen?
- Welche konkreten Vorstellungen verbinden Sie mit der ausgeschriebenen Aufgabe?
- Haben Sie bereits Erfahrungen mit Ehrenamt oder freiwilligem Engagement? Wenn ja, welche?
- Welche Fähigkeiten, Begabungen und Interessen bringen Sie mit?
- Wie möchten Sie sich engagieren (zum Beispiel eigenständig, im Team, leitend, assistierend, im direkten Kontakt mit Menschen, in der Verwaltung ...)?
- Wie viel Zeit wollen Sie einbringen (ab wann, Stundenumfang, Wochentage, Tageszeit, kontinuierlich oder projektbezogen)?
- Welche Sorgen, Bedenken haben Sie vielleicht im Hinblick auf das Engagement?

Vorstellung der möglichen Aufgabenbereiche

Aufgabenbeschreibungen/Engagementangebot liegen vor. An diesen entlang Austausch über Art, Umfang und Zielrichtung, Klärung von Voraussetzungen sowie gegenseitigen Erwartungen

Zwischenfrage: Gibt es Nachfragen?

Vereinbarungen treffen

Gewünschter Beginn, genaue Zeitspende,
Dauer des Engagements, Möglichkeiten des
„Schnupperns“ und des Ausstiegs ansprechen
Über Rahmenbedingungen informieren

- Einführung und Begleitung (Ansprechpersonen, Gesprächsangebote, Hilfe bei Problemen/Konflikten)
- Anerkennungskultur (Feste und Veranstaltungen für Ehrenamtliche, Kompetenznachweis, Angebot Kinderbetreuung oder ähnliches)
- Versicherungsschutz
- Nötige Formulare (Führungszeugnis, Schweigepflicht, Datenschutz)
- Fortbildungsmöglichkeiten
- Auslagenerstattung
- Engagementvereinbarung
- Notwendige Arbeitsmaterialien
- ...

Gegebenenfalls Vorstellung der Ansprechperson, der Mitarbeitenden und Rundgang, Kontaktdaten austauschen, Sprech- und Arbeitszeiten benennen

Daten des/der Interessierten aufnehmen (vorher nach Einverständnis fragen)

Name, Adresse, Telefon, E-Mail, Geburtstag, Erreichbarkeit etc.

Weiteres Vorgehen absprechen

Dauer der Bedenkzeit (gegebenenfalls Bedenken hinsichtlich der Passung sofort transparent machen), nächste Kontaktaufnahme, eventuell einen „Schnuppertag“ vereinbaren

Gibt es noch Fragen zum jetzigen Zeitpunkt?

Verweis auf Kontakt und Ansprechpersonen

Dank für die Bereitschaft zum Engagement ausdrücken

Beenden des Gesprächs und Verabschiedung

EINARBEITUNG NEUER FREIWILLIG ENGAGierter

Der Einstieg in ein Ehrenamt ist entscheidend für eine gelingende Zusammenarbeit. Haken Sie ab, welche Punkte erfüllt sind, und markieren Sie, wo noch Veränderungsbedarf besteht.

Die Ehrenamtlichen kennen die verantwortliche Ansprechperson und werden von ihr in ihre Aufgaben eingeführt.

Es wird eine gottesdienstliche Handlung zur Einführung beschlossen, es werden liturgische Elemente geplant.

Die Ehrenamtlichen werden mit den Personen, mit denen sie zusammenarbeiten, bekannt gemacht.

Die Ehrenamtlichen kennen ihre Einsatzstelle, Gebäude und Räumlichkeiten.

Die Ehrenamtlichen sind über die „Ausstattung“ für ihre Aufgabe und die Zugänge informiert, zum Beispiel Schlüssel, Finanzen, Arbeitsmaterial, Telefon, PC, Zugang zu Informationen, Versicherungsschutz.

Die Ehrenamtlichen sind informiert über Ziele des Arbeitsbereichs, über ihre Rolle und Verantwortlichkeiten.

Die Ehrenamtlichen kennen mögliche Kommunikationswege in der Gemeinde. Dazu gehören Informationswege und die Möglichkeit, Fragen, Wünsche und Anregungen loszuwerden.

Die Ehrenamtlichen erhalten Hinweise auf Möglichkeiten zur Qualifizierung für die Tätigkeit.

Die Rahmenbedingungen sind geklärt: Arbeitszeiten, Dauer, Ausstiegsmöglichkeit, Ressourcen, Versicherungsschutz, Vereinbarung zu Verschwiegenheit/Datenschutz.

Es wird eine Patenschaft beziehungsweise ein Tandem zwischen neuen Ehrenamtlichen und erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Mentorinnen und Mentoren) gebildet. Regelmäßige Begleitung und Austausch werden verabredet.

GESPRÄCHSIMPULSE FÜR EINE ZWISCHENREFLEXION

Wie geht es Ihnen mit Ihrem Engagement in unserer Organisation?

- Welche freiwillige(n) Tätigkeit(en) üben Sie aktuell aus?
- In welchem zeitlichen Umfang sind Sie dort jeweils tätig?
- Sind Sie zufrieden mit dem zeitlichen Aufwand Ihres Engagements? Würden Sie sich lieber mehr oder weniger engagieren?
- Entspricht Ihre Tätigkeit Ihren Interessen und Fähigkeiten?
- Welche Qualifikationen haben Sie?
- Inwieweit brauchen Sie für Ihre bisherige Tätigkeit weitere Qualifizierungen?
- Hätten Sie Interesse an einer neuen, anderen Aufgabe? Wenn ja:
 - Würden Sie gerne eine bisherige Aufgabe abgeben oder die neue Aufgabe zusätzlich übernehmen? Welche Aufgabe(n) können das sein?
 - Welche Kenntnisse oder Fähigkeiten bringen Sie für Ihre gewünschte neue Tätigkeit mit? Brauchen Sie weitere Qualifikationen? Haben Sie schon eine Idee, wo/wie Sie diese Qualifikationen erwerben können?
- Was motiviert Sie in Ihrem aktuellen Engagement?
- Was demotiviert Sie?
- Welche konkreten Wünsche, Vorschläge, Ideen haben Sie an/für die Verantwortlichen in der Organisation?

66 TIPPS ZUM DANKE SAGEN

1. Einfach mal lächeln und auf den anderen zugehen
2. Kostenlos Getränke für Ehrenamtliche bereitstellen
3. Ehrenamtlichen neue Herausforderungen bieten
4. Eine Karte zum Geburtstag schicken
5. „Schlüsselfrage“ für Raumnutzung für alle praktikabel regeln
6. Anerkennung der Arbeit durch kurze Berichte im Pfarrbrief oder Gottesdienst
7. Einfach mal ein „Danke“ per SMS verschicken
8. Materialkosten ohne Verwaltungsaufwand erstatten
9. Freiwillig Engagierte auf ihre Tätigkeit vorbereiten
10. Passgenaue Fortbildungen finanzieren
11. Zeit für Erklärungen nehmen
12. Verantwortung an freiwillig Engagierte übertragen
13. Informelle Treffen organisieren (zum Beispiel Abend mit Wein- und Käseproben)
14. Vorlieben respektieren
15. Ehrenamtliche für regionale Ehrenamtsauszeichnungen vorschlagen
16. Freiwillig Engagierte zu den Kaffeepausen der Hauptamtlichen einladen
17. Diskussionsrunde veranstalten
18. Sich Zeit für Gespräche nehmen
19. Dankeschön-Urkunden verschicken
20. Ehrenamtlichen den Rücken stärken
21. Ehrenamtliche lobend erwähnen
22. Erfahrungen von freiwillig Engagierten ernst nehmen
23. Ehrenamtliche an mögliche Arbeitgeber weiterempfehlen
24. Freiwillig Engagierte als Partner ansehen
25. Mit Kaffee und Kuchen überraschen
26. Nützliches Werkzeug, Arbeitsmaterial zur Verfügung stellen
27. Gesellige Zusammenkünfte für ehrenamtliche und hauptberuflich tätige Mitarbeiter planen
28. Eine Ehrenamtskartei erstellen
29. „Ehrenamtlichen Mitarbeiter des Monats“ küren
30. Ein Dankeschreiben an den Arbeitgeber der Ehrenamtlichen schicken
31. Namensschilder entwerfen
32. Ansprechpartner in den jeweils zuständigen Fachabteilungen nennen
33. Sichere und gute Arbeitsbedingungen schaffen
34. Weihnachtskarten verschicken
35. Ein Picknick veranstalten/gemeinsam feiern

36. Ehrenamtliche über Versicherungsschutz informieren
37. Vorstellung im Gottesdienst zu Beginn einer ehrenamtlichen Tätigkeit
38. Jubilare im Ehrenamt auszeichnen
39. Preisermäßigung für Freizeitaktivitäten gewähren
40. In Presseberichten die Namen der Ehrenamtlichen nennen
41. Steckbrief von Ehrenamtlichen als feste Rubrik im Gemeindebrief einrichten
42. Regelmäßiges Treffen aller Ehrenamtlichen (und Hauptamtlichen) zum Erfahrungsaustausch organisieren
43. Kontinuierliche Begleitung durch feste Ansprechpartner anbieten
44. Regelmäßig über Fortbildungen informieren
45. Arbeitshilfen, Fachzeitschriften und Bücher zur Verfügung stellen
46. Wichtige Termine wie Gemeindeleitungssitzungen bekanntmachen, damit sich freiwillig Engagierte daran beteiligen können
47. Freiwillig Engagierte aller Altersgruppen als sachverständige Mitglieder in Arbeitsausschüsse der Gemeindeleitung berufen
48. Zeugnisse oder Bescheinigungen über die geleistete Tätigkeit für Bewerbungen ausstellen
49. Ehrenamtliche in die Informationsflüsse einbeziehen
50. Großzügige Unterstützung bei Versicherungsfällen oder Unfällen gewährleisten
51. Einen Kommunikationsweg für Verbesserungsvorschläge bekannt machen
52. Freiwillig Engagierte zu Mitarbeitendebesprechungen einladen
53. Für Kinderbetreuung sorgen
54. Bei persönlichen Problemen weiterhelfen
55. Lobende Erwähnungen für außergewöhnliche Leistungen aussprechen
56. Empfindlichkeiten respektieren
57. Sich selbst oder andere als Fürsprecher anbieten
58. Ehrenamtliche den eigenen Freunden gegenüber lobend erwähnen
59. Fahrtkosten erstatten
60. Einen E-Mail-Verteiler mit allen Ehrenamtlichen aufbauen
61. Gutscheine verschenken (Bücher, CDs, Blumen)
62. Ansprechpartner für die Fragen der Ehrenamtlichen benennen und schulen
63. Ehrenamtliche für die Ehrenamtskarte anmelden (wenn regional vorhanden)
64. Ehrenamtliche im Kindergarten auf Elternabend vorstellen
65. Zusammen ein Theater oder ein Konzert besuchen
66. Ehrenamtliche auf interessante Internetseiten hinweisen, die zu ihren Tätigkeiten passen

LEITFADEN FÜR ABSCHLUSSGESPRÄCHE

Vorbereitung

Immer gilt: Respekt und Würdigung des Engagements stehen im Vordergrund.

Rahmenbedingungen für das Abschlussgespräch: klare Vereinbarung von Zeit und Ort, ungestörte und freundliche Atmosphäre.

Was ist der Anlass für das Ende des Engagements?

Engagement war zeitlich befristet, Projekt beendet

Bestimmte Bedingungen haben sich verändert (Zeit, Aufgabe, Fähigkeiten ...)

Es ist Unzufriedenheit oder ein Konflikt entstanden

Begrüßung und Start des Gesprächs

- Dank für das geleistete Engagement aussprechen, Besonderheiten hervorheben, die konkrete Arbeit würdigen
- Einstiegsfrage: Wie ist es Ihnen in Ihrem Engagement ergangen? Ist es möglich einen „Gesamteindruck“ zu beschreiben?

Mögliche weitere Reflexionsfragen

- Wie sind Sie zum Engagement gekommen?
- Haben sich Ihre Erwartungen und Vorstellung erfüllt?
- Welche Aufgaben haben Sie übernommen?
- Wie zufrieden waren Sie mit den Aufgaben?
- Was lief gut? Was lief nicht so gut?
- Was haben Sie gelernt?
- Was haben andere von Ihnen gelernt?
- Konnten Sie sich mit Ihren Ideen und Anregungen einbringen?
- Was hat sich im Laufe Ihres Engagements verändert?
- Was hat Ihnen besonders viel Spaß gemacht?
- Wo lagen die größten Herausforderungen?
- Gab es Konflikte? Mit wem? Zu welchen Themen?
- Konnten die Konflikte angesprochen und gelöst werden?
- Welche Anregungen und Tipps haben Sie für die Organisation?

VORLAGE: NACHWEIS EINES FREIWILLIGEN ENGAGEMENTS

Hiermit bestätigen wir Frau/Herrn _____

ihr/sein ehrenamtliches Engagement in _____

Frau/Herr _____

geboren am _____

wohnhaft in _____

ist seit _____ / war in der Zeit von _____ bis _____

ehrenamtlich als _____ tätig.

Kurzbeschreibung der Ziele, Aufgaben und Schwerpunkte der Gemeinde/Einrichtung:

Kurzbeschreibung des Tätigkeitsbereichs:

Fähigkeiten und erworbene Kompetenzen:

Dank und Empfehlung:

Ort, Datum, Stempel Unterschrift Ansprechpartner(in) im Ehrenamt/Funktion

Bischöfliches Generalvikariat

Hauptabteilung Seelsorge

Rosenstraße 16

48143 Münster