

People raising

**Information, Sensibilisierung und
Einbeziehung neuer Freiwilliger
in die Sozialorganisationen**



Dachverband für
Soziales und Gesundheit
Federazione per il
Sociale e la Sanità

Qualitätsentwicklung



Logo der Dienststelle für das soziale Ehrenamt

Herausgeber:

Dachverband für Soziales und Gesundheit
Dienststelle für das soziale Ehrenamt
39100 Bozen, Dr. Streiter Gasse 4
Tel. 0471 324667 – Fax 0471 324682
info@dsg.bz.it - www.dsg.bz.it

Projekt und Ausarbeitung:

Simonetta Terzariol, mit der wertvollen Unterstützung von Annamaria Saviolo (AIDO), Graziella Pretti und Anita Polenta (Zentrum AUSER/VSSH), Hilda Platzgummer (LAPIC - UVZ), Renate Tschager (PETER PAN), Gabriella Bissacco (Multiple Sklerose Vereinigung), Laura Bortolotti und Luigina Binda (ANTEA), die alle in der Arbeitsgruppe zur Überprüfung des Textes mitgewirkt haben.

Foto: Dr. Martin Achmüller

Diese Broschüre konnte durch die Unterstützung der Aut. Provinz Bozen, durch Mittel aus dem Sonderfonds für ehrenamtliche Tätigkeit verwirklicht werden.

Unter Angabe der Quelle und der Autoren ist jede Art der Vervielfältigung erlaubt.

1. Fassung: August 2006

Aktualisierung: Mai 2008

EINLEITUNG

Ich bin überzeugt, dass es immer schon Menschen gegeben hat, die sich ernsthaft dafür begeistern, freiwillig in einer Sozialorganisation mitzuarbeiten.

Wir alle engagieren uns aus den verschiedensten Gründen in einer Sozialorganisation: sei es, weil wir dort jemanden kennen, sei es aus Dankbarkeit nach der langen Krankheit eines Angehörigen oder aus einem glücklichen Zufall heraus; so uns mag es vielen anderen auch ergangen sein.

Oft hatten wir auch die Aufgabe, andere Personen neu aufzunehmen, ihnen unsere Organisation vorzustellen und ihnen zu zeigen, wie sie sich dort nützlich machen könnten. Einige Male ist es allerdings auch vorgekommen, dass wir die Gelegenheit verpasst haben, diese für die Organisation so wichtigen Personen zu halten, weil wir mit anderen Dingen zu sehr beschäftigt waren, oder aber auch, weil im Grunde alle und niemand sich die Mühe machte, sie fortlaufend in die Arbeit einzuführen und ihnen genügend Aufmerksamkeit zu schenken.

Jetzt haben wir durch den Dachverband und insbesondere durch die Dienststelle für das Soziale Ehrenamt die Gelegenheit, gemeinsam mit anderen Sozialorganisationen über das Ehrenamt nachzudenken: nachzudenken über die Motivation, die Aufnahme und die Einführung von neuen Freiwilligen - auch um damit einen Qualitätssprung zu jenen Menschen hin zu vollführen, die unsere Hilfe benötigen.

Wichtig ist, dass die Freiwilligen Wertschätzung erfahren und uns dabei helfen, den Generationswechsel zu gewährleisten und die Solidaritätszwecke unserer Organisationen zu vermitteln, indem ihnen die richtige Ausbildung und Anerkennung zuteil wird.

Willkommen auf diesem neuen gemeinsamen Weg!

Stefan Hofer

Präsident des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit



<i>INHALTSVERZEICHNIS</i>	3
Einleitung	3
Vorwort	5
People raising	6
1. Kapitel – Eine gute Vorbereitung	7
2. Kapitel – Kennen und sich kennen	10
3. Kapitel – Techniken des People raising	15
4. Kapitel – Ehrenamt und Zahlen	20
5. Kapitel – Ehrenamt und Menschen	22
6. Kapitel – Aufwertung kritischer Punkte	31
Zusammenfassung	37
Anhang	38
Schriftenverzeichnis und Quellen	45
Fragebogen	47
Informationen	48

VORWORT

Der ‚Boomerang‘-Effekt

Nach Vollendung des dreijährigen Projektes "**Qualitätsentwicklung für das Soziale Ehrenamt**" im Jahr 2005 glaubten wir, ausgezeichnete Ergebnisse erreicht zu haben: das *Handbuch* zur Geschichte und den Beweggründen für das soziale Ehrenamt, der Vorschlag eines Modells zur *Anerkennung von Bildungsguthaben* an den Schulen, die Ausstellung der ersten *Nachweise zum sozialen Ehrenamt*, das Handbuch zur *Koordinierung* von Ehrenamtlichen und die Broschüre "*Gemeinsam*" - eine Sammlung von gelebten Erfahrungen in Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes.

Für jedes genannte Projekt wurden Arbeitsgruppen einberufen, in denen sich Vertreter der Mitgliedsorganisationen des Dachverbandes trafen; jede Arbeitsgruppe bestand aus durchschnittlich 5 Mitgliedern, die sich für jede Phase des Projektes 3-4 mal innerhalb von 2 Monaten trafen - insgesamt also ca. 16 Stunden in jeder Arbeitsgruppe; zusätzlich der Zeit, die benötigt wurde, um die Texte/Instrumente in den jeweiligen Mitgliedsorganisationen zu prüfen. Hinzu kommt der Kurs mit einer Dauer von 8 Stunden mit dem Titel "People raising - neue Energien für das Soziale Ehrenamt" - der im Mai und Juni 2006 abgehalten wurde und an welchem 14 Teilnehmer aus 8 Sozialorganisationen teilgenommen haben (Zentrum AUSER/VSSH, Multiple Sklerose Vereinigung, ANTEA Arbeitsgemeinschaft Aktiver Senioren - Südtirol, Verein Freunde der Behinderten, AIC Südtiroler Zöliakie Gesellschaft, AIDO Vereinigung freiwilliger Organ-, Gewebe- und Zellenspender, Peter Pan, LAPIC/UVZ - Unabhängiger Verband der Zivilinvaliden) – und die Arbeitsgruppe zur Überprüfung des vorliegenden Textes, die sich aus 6 dieser Sozialorganisationen zusammensetzte (Juni - August 2006, insgesamt 12 Stunden).

Die neuen Vorschläge, die aus den verschiedenen Treffen hervorgegangen sind, erlauben uns, eine weitere Etappe unseres Weges zu festigen. Daraus entstand die Überlegung, wie man neue Freiwillige finden könnte '*People raising*' - wie man geeignete finden kann, wie sie gehalten werden und auch, wie sie zwischen den verschiedenen Organisationen ‚ausgetauscht‘ werden können. Daraus ergab sich die Notwendigkeit, eine Broschüre zum Thema zu erarbeiten - was mit vorliegendem Text geschehen ist.

Der Boomerang-Effekt ergibt sich dadurch, dass wir die erste Idee, die wir verbreitet hatten, nun wieder in der Hand halten - jedoch angereichert durch die vielen Diskussionen und die Verbreitung in den einzelnen Organisationen. So machen wir gerne gemeinsam weiter!

Dr. Simonetta Terzariol
Verantwortliche der Dienststelle für das Soziale Ehrenamt
des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit



Unsere Broschüre geht nach folgendem Schema vor:

Ziel des Projektes:	Neue Freiwillige: wie sie sensibilisiert, ausgewählt und miteinbezogen werden können.
Ziel der Broschüre:	Den Freiwilligenorganisationen spezifische Informationen und Instrumente vermitteln, wie sie die neuen Freiwilligen wirksam mit einbeziehen können.
Zweck:	Neue Freiwillige finden, auswählen, aufnehmen, schulen, weiterbilden und an sich binden.

Die Suche nach neuen Freiwilligen stellt eines der zentralen Bedürfnisse von Freiwilligenorganisationen dar – es handelt sich um dynamische Strukturen, in denen Menschen einige Monate oder auch viele Jahre bleiben - immer müssen sie jedoch darauf achten, dass sie neue Freiwillige finden, um diejenigen, die gegangen sind, zu ersetzen, um so die Kontinuität ihrer Arbeit jedenfalls zu gewährleisten.

Es gibt wenige Organisationen, die ein genaues Konzept haben, um neue Freiwillige für sich zu gewinnen - die meisten vertrauen auf das Fundament zwischenmenschlicher Beziehungen und hoffen auf das Glück.

People raising verlangt zwar großen Einsatz, ist aber in Zukunft sicher unabdingbar für die Entwicklung der Sozialorganisationen. Insbesondere geht es um den **'Zyklus des People raising'**, wobei hier einige grundlegende Merkmale hervorgehoben werden: neue Freiwillige finden, auswählen, aufnehmen, schulen, weiterbilden und an sich binden.

1. KAPITEL – EINE GUTE VORBEREITUNG

- a) *Die Ansicht teilen, warum Freiwillige gesucht werden sollen*
- b) *Das Freiwilligen-Programm: Wo können wir sie einsetzen? Wie attraktiv sind wir? Wie verfahren wir mit der Kommunikation? Wie nehmen wir neue Freiwillige auf?*

a) Die Ansicht teilen, warum Freiwillige gesucht werden sollen

Üblicherweise beschließen Menschen, aus folgenden Gründen einem Verein beizutreten:

- persönliche Initiative (bei sehr bekannten Vereinen)
- Dankbarkeit (z.B. für den bei der Unterstützung eines Familienangehörigen erhaltenen Beistand)
- Wertschätzung bestimmter Personen (z.B. aufgrund von Zuverlässigkeit und Kompetenz des Vertreters eines Vereins)
- persönliche Kontakte (Freundschaften, usw.)
- indirekte Information (Artikel, Flugblätter usw.)
- Kontaktaufnahme von Seiten des Vereines.

Ein Verein auf der Suche nach Freiwilligen kann sich daher die persönlichen Gründe von Menschen zunutze machen, die auf bestimmte Themen sensibel reagieren, oder auf die eigene Fähigkeit, einen Plan für deren Ermittlung und Auffindung voranzutreiben.

Es erscheint jedenfalls wünschenswert, dass die Suche nach neuen Freiwilligen von sämtlichen Organen des Vereines (Mitgliederversammlung, Ausschuss, Ratsmitglieder) gutgeheißen und geteilt wird, so dass in verantwortungsvoller Weise auch die Möglichkeit in Anspruch genommen wird, ein regelrechtes **FREIWILLIGEN-PROGRAMM** aufzubauen.

b) DAS FREIWILLIGEN-PROGRAMM

Wie attraktiv sind wir?

Für einen Verein stellt sich bei der Planung seines Freiwilligenprogrammes zuallererst die Frage nach seinem **Attraktivitätsgrad**, das ist die Fähigkeit, die Aufmerksamkeit sowohl von Mitgliedern als auch von außenstehenden Personen auf sich zu lenken.

Wie kann dieser festgestellt werden? Indem folgende Aspekte mittels mehr oder weniger formeller Fragebögen und Ergebnissen von Tätigkeiten überwacht werden:

1. wie wird das Image des Vereines nach außen hin wahrgenommen?

2. welches politische und repräsentative Gewicht wird ihm auf Landesebene beigemessen?
3. welchen Anklang finden seine Tätigkeiten?
4. welchen Bekanntheitsgrad haben seine Vertreter?
5. wie hoch ist der erreichte Qualitätsgrad sowohl des Vereines selbst als auch seiner Tätigkeit?

Je größer die Wertschätzung ist, die ein Verein genießt, desto größer wird die Bereitschaft sein, sich ihm als Freiwilliger anzubieten: die Gewissheit, in einem effizienten und sichtlich aktivem Verein zu Gunsten der Allgemeinheit mitzuwirken, ist zweifelsohne motivierend.

Wie verfahren wir mit der Kommunikation?

Nun können wir zur 1. Phase der **Kommunikation** übergehen *.

Um nach außen zu kommunizieren und sich auf Landesebene darzustellen, werden üblicherweise Strategien und Mittel angewandt, welche auch für die Anwerbung neuer Freiwilliger geeignet sind: Flugblätter, Artikel, Sensibilisierungskampagnen, Stände, Kalender, Vorträge z.B. in Schulen.

Falls ein Verein Freiwillige mit genau definierten Kompetenzen sucht (z.B. Begleitung von Menschen mit Behinderung), wird er folgende Lösungen in Erwägung ziehen:

- die Orte aufzählen, in denen die geeignetsten Personen auffindig gemacht werden können (z.B. Jugendzentrum),
- das geeignetste Kommunikationsmittel auswählen (z.B. Plakate oder Flugblätter),
- den Verein an ausgewählten Orten vorstellen und Projekte / Tätigkeiten beschreiben, in welche die Freiwilligen eingebunden werden sollen (z.B. Gruppentreffen, Mitarbeit mit den Animatoren).

s. auch Seite 15 "Techniken des People raising"

Die 2. Phase der Kommunikation wird jene der direkten Kontaktaufnahme mit den potentiellen Freiwilligen sein, wobei einige nützliche Maßnahmen berücksichtigt werden sollten:

- eine Person bereitstellen, welche die Einführung in den Verein begleitet (Koordinator/Koordinatorin),
- eindeutige Informationen über den Verein liefern,
- Adressen und Öffnungszeiten des Vereinssitzes,
- Informationen über die Zielgruppe liefern, an die der Verein gerichtet ist (z.B. Menschen mit Behinderung),
- mit den potentiellen Freiwilligen in Kontakt bleiben (ev. soll ein darauf folgendes Treffen mit der Gruppe/Klasse, eventuell am Sitz des Vereines, vorgeschlagen werden,
- übertriebenen Enthusiasmus vermeiden!

Wie nehmen wir die neuen Freiwilligen auf?

Es gibt auch eine 3., mit der Kommunikation zusammenhängende Phase, welche bereits an die typischen Aspekte der zwischenmenschlichen Beziehungen gerichtet ist: die **Aufnahme**. Wer die Absicht hat, einer Gruppe beizutreten, sei es auch nur für eine Probezeit, hat das Bedürfnis, sich aufgenommen, angenommen und geleitet zu fühlen.

Die Aufnahme sieht eine angemessene Vorbereitungsarbeit des Vereines selbst vor, in dem Bewusstsein, dass wahrscheinlich auch problematische Situationen zu bewältigen sind; d.h.

1. der neue Freiwillige stellt eine Ressource dar, welche es entsprechend den Notwendigkeiten, aber auch seiner Lebenskompetenzen zu entdecken, beschreiben und aktivieren gilt,
2. er muss auf eine genau definierte Bezugsperson (Koordinator/in oder Supervisor) zählen können; dies erspart Verzerrungen und Missverständnisse,
3. er soll dazu ermutigt werden, das Mikrouniversum, in das er eingesetzt wird, zu erkunden;
4. neue Ideen bringen auch neue Verpflichtungen mit sich, daher ist es wichtig, immer das Ziel einer jeden Tätigkeit vor Augen zu haben;
5. die objektive und gegenseitige Bewertung ist auch nützlich, um die Motivierung und die Absichten sowohl des neuen Freiwilligen als auch des Vereines abzuwägen, die Erkundung wird daher beteiligend;
6. die Phase der Sozialisierung mit der Gruppe ist jene, in welcher die Bedürfnisse des Einzelnen und die Bedürfnisse der Gruppe sich begegnen (z.B. Sitzungen, Ausflüge);
7. den Freiwilligen Raum und eine genau definierte Rolle zuzuweisen, ist ausschlaggebend, um sie zu halten!

Wo können wir die neuen Freiwilligen einsetzen?

Eine klare Definition der für den Verein nützlichen Profile und der Rollen erscheint daher unerlässlich.

Beispiel

Vom Dienst für das Soziale Ehrenamt an eine Oberschule übermittelte Karte, welche Vorschläge für den Einsatz von Studenten in Vereinen enthält:

Wo	Was	Wer	Wann
Verein <i>Freunde der Behinderten</i>	Freizeitaktivitäten (Spaziergänge, Ausflüge usw.)	Studenten/Studentinnen einzeln oder paarweise	1 oder 2 Mal pro Woche, 2 oder 3 Stunden
Verein <i>ANTEA Arbeitsgem. Aktiver Senioren</i>	Senioren Gesellschaft leisten	Studenten/Studentinnen einzeln oder paarweise	1 oder 2 Mal pro Woche, 2 oder 3 Stunden
Verein <i>der Pflegeletern</i>	Betreuung Minderjähriger (Aufgaben, Spiele usw.)	Studenten/Studentinnen einzeln oder paarweise	1 oder 2 Mal pro Woche, 2 oder 3 Stunden
<i>Sozialgenossenschaft Saris Freunde</i>	Hilfestellung bei der Bewertung des Ablaufes der Pet Therapy	Studenten/Studentinnen einzeln oder paarweise	Dienstag Altersheim Bozen, Mittwoch Altersheim Leifers

2. KAPITEL – KENNEN UND SICH KENNEN

- a) *Fixpunkte anbieten*
- b) *Das Arbeitsklima in der Gruppe*
- c) *Wie sie uns sehen, wie wir sind*
- d) *Eingliederung - Ausbildung*

a) Fixpunkte anbieten

Die Beziehungen und die Organisation eines Vereines gründen auf Fixpunkten:

1. **Identität**, das heißt die Offensichtlichkeit der statutarisch festgelegten Ziele gewährleisten
2. **Dokumentation**, das heißt über repräsentative (z.B. Statuten) und kommunikative Mittel (z.B. Prospekte) verfügen
3. **Sichtbarmachung**, das heißt ein eindeutiges öffentliches Image bieten
4. **Planerische Fähigkeit**, das ist die Fähigkeit, die Absichten mit den Handlungen, die Zwecke mit den Ressourcen, auf bestimmte Ziele gerichtet, in Einklang zu bringen.

Diese Fixpunkte sind unerlässlich, um für einen Landesrat, an den man sich um die Gewährung eines Beitrages wendet, sowie auch für einen potentiellen Freiwilligen, der im Stadtviertel aktiv werden möchte, erkennbar zu sein.

Maßnahmen, um sich sichtbar und daher erkennbar zu machen, können eine **öffentliche Veranstaltung** (z.B. ein Konzert im Freien, Aufdruck auf den Busfahrtscheinen) sein, oder die Förderung eines Projektes, welches mehrere Ressourcen eines Gebietes einbezieht (z.B. Fest für die Neugeborenen eines Jahres in Zusammenarbeit mit dem Distrikt, mit einem Verein von interkulturellen Vermittlern oder mit einem Altersheim).

Welch günstigere Gelegenheit könnte es geben, um **alte Bekanntschaften** aufzufrischen und sie einzuladen, uns am Sitz zu besuchen, neue Vereine kennen zu lernen und sich bei diesen bekannt zu machen, Informationsmaterial zu verteilen und dessen Wirksamkeit zu überprüfen, ein Plakat zu entwerfen, um sein Image für eine gewisse Zeitspanne präsent zu halten, in der Gruppe zu arbeiten und so nach Plan vorzugehen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen? Es geht hier tatsächlich auch seitens der Sozialorganisationen um eine **Verhandlung**, das heißt um die Fähigkeit, zwischen mehreren Interessen zu vermitteln, um zu einem Einvernehmen zu gelangen. Es bedarf eines täglichen Trainings, zu Hause, in der Familie, bei der Arbeit.

In einem Verein sollen die Bedürfnisse der Einzelnen mit jenen der Gruppe, in einer Gemeinschaft die Bedürfnisse der Gruppe, die wir vertreten, mit denen anderer Gruppen, in Einklang gebracht werden.

b) Das Arbeitsklima in der Gruppe

Unabdingbare Voraussetzung für ein gutes Klima der Zusammenarbeit ist, dass der Verein von der Suche nach Freiwilligen überzeugt ist, diese Idee vertritt und das entsprechende Programm abgesprochen wurde (Freiwilligen-Programm). Die Gruppe, welche sich dann mit der Planung und Verwirklichung des Projektes für die Suche nach neuen Freiwilligen beschäftigen wird, muss sich auch bewusst sein, dass ein positives Klima unwiderprüflich mit dem „ersten Eindruck“ übermittelt wird.

Dies bedeutet, dass man sich bereits darüber einig sein muss, wie am **Telefon** geantwortet werden soll (*Verein XY, ich bin Lucia – Verein XY - Guten Morgen!*), darauf geachtet werden soll, dass die am Ehrenamt interessierten Personen so bald als möglich mit dem/der Verantwortlichen des Vereines verbunden werden (Koordinator/in); sie in der Zwischenzeit einzuladen, den Vereinssitz zu besichtigen oder sich an einer Aktivität zu beteiligen. Auch die Möglichkeit, eine **Probezeit** zu absolvieren, bestätigt das ehrliche und aufrichtige Image eines flexiblen Vereines.

Wenn ein neuer Freiwilliger merkt, dass im Verein ein Ansprechpartner (Koordinator/in) vorhanden ist, wenn er gutes Informationsmaterial erhält, das er zu Hause einsehen kann, wenn andere Menschen sich die Zeit nehmen, sich ihm vorzustellen, bedeutet dies, dass es ein Vergnügen ist, ihn kennen zu lernen und mit ihm zusammenzuarbeiten. Tatsächlich übergibt der/die für die **Aufnahme** der neuen Freiwilligen Verantwortliche nach der ersten Kontaktaufnahme mit dem Verein gut verständliche Unterlagen (Prospekt, Statuten usw.) und sorgt dafür, dass dem neu Hinzugekommenen einige „Senioren“ unter den Freiwilligen vorgestellt werden.

Die direkte Kommunikation erfüllt daher die Aufgabe eines Bindemittels für den Aufbau und die Festigung zwischenmenschlicher Beziehungen. Nicht nur Informationen werden weitergegeben, sondern auch Gefühle. Es ist daher von ausschlaggebender Bedeutung, auf wirkungsvolle **Gesprächstechniken** zählen zu können. Der/die Koordinator/in übernimmt daher die Rolle einer Ansprechperson und kann ausgezeichnete, aber häufig widersprüchliche Ideen und Absichten in Einklang bringen.

Einige Gesprächstechniken

- Aktiv zuhören, dabei zusammenfassen und eventuell Erklärungen erbitten oder sich Notizen machen;
- Berührungspunkte zwischen den Einzel- und Vereinerfahrungen aufzeigen;
- Tonfall und Mimik (nicht verbale Sprache) positiv einsetzen;
- das Ziel des Gespräches klar vor Augen haben und auch die Zeiten dementsprechend abwägen.

c) Wie sie uns sehen, wie wir sind

Nach der Überlegung über potenzielle oder zu potenzierende interne Aspekte (Attraktivität, Kommunikation, Aufnahme), wird der Verein dazu übergehen, eine Arbeitsgruppe aufzubauen, welche sich die Suche nach Freiwilligen zum Ziel setzt (**Freiwilligen-Programm**).

Die Arbeitsgruppe gewährleistet, dass die Suche nach Freiwilligen nicht nur die Absicht einiger Wagemutiger bleibt, sondern ein nachempfunderer Standpunkt!

Inhaltliche Merkmale der Arbeitsgruppe

oder: welche **Themen** angegangen werden müssen:

1. Die **Verwaltung der menschlichen Ressourcen**: wie werden die menschlichen Ressourcen dargestellt und eingesetzt, welche Funktionen, Rollen, technischen Aufgaben, Verantwortungen wurden ihnen zugedacht, wer sorgt und in welcher Weise für die Aktualisierung der Daten?
2. Die Strategien der **Verwaltung der neuen Freiwilligen**: erfolgt eine Vorauswahl, wer sorgt und in welcher Weise für die Anfangsausbildung, wie läuft die Schulung ab, werden die Freiwilligen von Personen (Koordinatoren/Koordinatorinnen) vertreten und haben sie Vertretungsaufgaben?
3. **Freiwilligen-Programm**: wer befasst sich mit der Information, wo und wie, welche Maßnahmen, welche Anregungen, gibt es eine schriftliche Beschreibung, welche Mittel (Karteikarten) werden eingesetzt, um die Informationsphasen festzulegen, Einfügung, Auftrag?
4. **Anerkennung** der Freiwilligen: wie werden die Freiwilligen bewertet, wie läuft die Überprüfung ab und von wem wird sie durchgeführt, werden ihnen ständig wiederkehrende, periodische oder austauschbare Aufträge erteilt, werden die Aufträge schriftlich festgelegt, was wird unternommen, um sie aufzuwerten, wie werden ihnen Mitteilungen übermittelt, welche Anerkennungen werden ihnen zuteil, welche Reaktionen erfahren sie von außen?
5. Das **Arbeitsklima**: ist die Person, welche die neuen Freiwilligen aufnimmt und leitet, eigens ausgebildet, finden in regelmäßigen Zeitabständen Treffen (z.B. für die Überprüfung oder zu einem Thema oder auf Anfrage) statt, gibt es Gelegenheiten zur Vergesellschaftung (Ausflüge, Abendessen, usw.), wie läuft die Kommunikation ab (z.B. indirekt auf der Anschlagtafel, direkt mittels E-Mail)?

Das sich hieraus ergebende Image ist das von außen sichtbare, ist, wie wir sind und wie die anderen uns sehen.

d) Einsatz - Ausbildung

Die erste Zeit in der Beziehung zwischen einer Person und einer Sozialorganisation stellt eine überaus bedeutsame Phase dar: für den Einzelnen wird seine Absicht zur Zusammenarbeit auf die Probe gestellt, für den Verein kommt sie einer möglichen Steigerung der zur Verfügung stehenden Energien gleich.

Die **Auswahl** stellt eine notwendige Voraussetzung dar, welche als Augenblick klarer Information dem Freiwilligen gegenüber zu verstehen ist, was die persönlichen Interessen/Erwartungen und die Bedürfnisse des Vereines betrifft. Sie ist auch nützlich, um Frustrationen auf beiden Seiten zu vermeiden (z.B. im Falle des Einsatzes in einer ungeeigneten Tätigkeit), so dass die neuen Zuständigkeiten und die neue Ressource optimal eingeordnet werden können.

Sie erfolgt tatsächlich bereits zu dem Zeitpunkt, an dem ein Verein sich an eine bestimmte Zielgruppe richtet (Berufstätige, Studenten, Pensionisten) und die Projekte angegeben werden, in welche der Verein neue Freiwillige einzusetzen gedenkt (z.B. Begleitung im Zuge von Meeraufenthalten oder Vorlesen eines Buches).

Es gibt zwei **technische Lösungen**, welche bereits ab der ersten Aussprache angewandt werden können:

1. Gemeinsam einen kurzen **Fragebogen** ausarbeiten, in welchem Antworten bezüglich des Bekanntheitsgrades des Vereines, der Verfügbarkeit von Zeit, eventuelle vorherige Erfahrungen im Ehrenamt, persönliche Interessensgebiete (Kino, Zeichnen, usw.), Gebiete, auf denen der Freiwillige sich einbringen möchte (Kulturreisen, Hauspflegedienst, usw.), Fachwissen, neue Projekte, die der Freiwillige im Sozialbereich vorschlagen möchte, usw. Der Fragebogen kann Freiräume enthalten, die im Laufe von späteren Aussprachen nach seiner Einsetzung ausgefüllt werden können. Es handelt sich um ein wertvolles **Instrument für die Selbstbewertung seitens des Freiwilligen und um eine Bestätigung für den Verein**.
2. Die wichtigsten Daten in einer **Karteikarte** sammeln, welcher nützliche Angaben für eventuelle neue Aufträge entnommen werden können, sobald ein Projekt abgeschlossen ist, oder in der Reorganisationsphase der menschlichen Ressourcen.

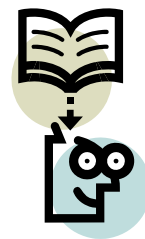
Es ist auch wichtig, die individuellen Motivationen und die Erwartungen des Vereines schriftlich darzulegen.

Nach dem Bestehen der Auswahl entspricht die **Ausbildung** häufig der Vertrautheit der Serie „*Du bist nun einer von uns, setz dich ein*“ oder der Unterweisung in die Regeln der Organisation.

Die Empfehlung lautet aber, die ersten Tage des Einsatzes zu gliedern und den Freiwilligen sofort mit Personen in Kontakt treten zu lassen (z.B. einem blinden Menschen die Zeitung vorlesen oder eine Nachricht für das Vereinsblatt verfassen), wobei ausreichend Raum für spontane Begegnungen mit anderen Freiwilligen geschaffen werden soll.

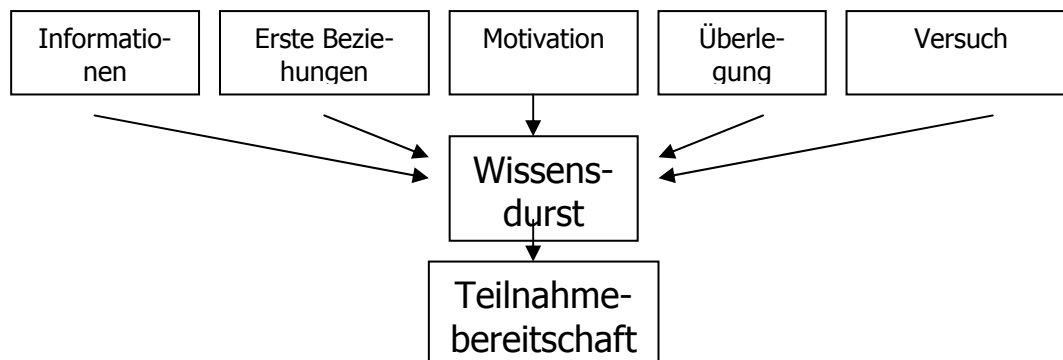
Auch hier gibt es unabdingbare Voraussetzungen:

- Informationen über die Organisation liefern,
- der neuen Person die Verfügbarkeit einer bestimmten Leitfigur (Kordinator/Kordinatorin) zu bestätigen,
- ihr eine signifikante Mindestanzahl von Personen vorstellen, die bereits aktiv im Verein mitarbeiten
- erste notwendige Angaben machen (z.B. Öffnungszeiten des Vereinssitzes, Merkmale der Betroffenen usw.).



Während der ersten Ausbildungsstunden oder -tage ist es wichtig, dass der neue Freiwillige weiß, dass er seine Zweifel oder Unsicherheiten aussprechen darf. Nach positivem Abschluss dieser Anfangsphase beginnt jene des eigentlichen aktiven Einsatzes.

Im folgenden Schema wird die Bewusstseinsbildung des neuen Freiwilligen vom Einsatz bis zur Verwirklichung seiner Aufgabe dargestellt:



Was den Wissensdurst anbelangt, sind die Fragen folgende: *Welche ist die Mission des Vereines? Wohin gehen wir gemeinsam? Wie kommen wir dorthin?*

Was die Teilnahmebereitschaft betrifft, sind die Antworten: **die Kompetenzen stufenweise steigern, den neuen Freiwilligen in die Gruppe integrieren, immer höhere Ebenen an Wirksamkeit und individueller Leistungsfähigkeit erreichen.**

3. KAPITEL – TECHNIKEN DES PEOPLE RAISING

- a) Aufrufe für die Suche nach Freiwilligen*
- b) Verantwortlichkeiten (und Koordinierung)*
- c) Ausbildung*
- d) Wie können die zur Verfügung stehenden, auch menschlichen Ressourcen, eingesetzt werden?*

a) Aufrufe für die Suche nach Freiwilligen

Kommen wir zurück zum weitläufigen Thema der Kommunikation, welches im ersten Kapitel eingeleitet wurde und worin angeregt wird, die am besten geeigneten Örtlichkeiten ausfindig zu machen, an welchen der Verein für die Suche nach Freiwilligen vorgestellt werden kann, sowie auf die Wahl des am besten geeigneten Kommunikationsmittels.

Es handelt sich dabei um die **Kommunikation nach außen**, welche den Plan des People raising eines Vereines vorstellen und fördern soll: die Gesprächspartner sind die potentiellen Freiwilligen und die öffentlichen Körperschaften als Partner der Vereinstätigkeiten (z.B. Schulen). Die Kommunikation wird umso wirkungsvoller sein, je besser die Empfänger und das Ziel ermittelt werden.

Die Suchbotschaft ergibt sich aus der Abstimmung zwischen

- der rationellen Botschaft, wobei spezifische Informationen über den Dienst und die Organisation übermittelt werden, welche deren Qualität hervorheben sollen;
- der emotionalen Botschaft, welche auf die angestrebte Beteiligung und das gewünschte Verhalten (z.B. Solidarität) abzielt;
- der moralischen Botschaft, welche an den Bürger- und Gerechtigkeits-sinn der Menschen (z.B. Wahrung der Rechte) appelliert.
Zudem beinhaltet die Botschaft kreative Aspekte:
- Stil, bzw. die Art und Weise, mit der kommuniziert wird (z.B. mittels Aussagen),
- Ton, dramatisch oder informell, je nach der gewünschten Reaktion,
- Worte, bzw. die Sprachwahl (z.B. in Form einer Notiz),
- Vorstellen (die ersten und letzten Elemente einer Botschaft hinterlassen einen stärkeren Eindruck),
- Format, bzw. auf Grund des Kommunikationsmittels (z.B. Plakat) werden die Elemente der Kommunikation (z.B. Titel, Buchstaben, Farbe) bemessen.

Beispiele

Flugblatt – mit dem Titel des Projektes, dem Untertitel mit den Zielen, den Daten des Vereines, der Beschreibung des Projektes und dem Namen der Bezugspersonen. Vorteil: es werden mehr Interessierte angesprochen; Nachteil: es verliert innerhalb kurzer Zeit seine Aktualität.

Webseite – sie enthält eine Seite, welche den aktuellen Initiativen gewidmet ist, darunter die Suche nach Freiwilligen für genau definierte Projekte. Vorteil: es handelt sich um ein unter den Jugendlichen stark verbreitetes Kommunikationsmittel; Nachteil: sie muss ständig aktualisiert werden.

Die **Botschaft** der Sensibilisierung für das Ehrenamt und die Auffindung neuer menschlicher Ressourcen müssen daher von **verschiedenen Gesichtspunkten** aus betrachtet werden - zum Beispiel unter den Jugendlichen:

- der **Verein** wird im People raising aktiv, um neue Freiwillige unter den Jugendlichen zu finden, weil er neue Energien, neue Ideen, einen Generationswechsel, eine Aktualisierung seines Images benötigt;
- die **Schule** antwortet auf die Vorschläge zur Aktivierung, weil sie konkrete Unterstützung für ihren Bildungsauftrag sucht, öffnet sich den Ressourcen des Landes, verlangt nach qualifizierten Gelegenheiten für die Bestätigung der umfassenden Ausbildung des Einzelnen, nach Aktualisierung ihres Images;
- die **Jugendlichen** schauen auf die Außenwelt und sind auf der Suche nach konkreten Alternativen für Wachstum und persönliche Bestätigung, Teilnahme in einer Sozialgruppe auf Grund von Werten, Wecken von Verantwortungsbewusstsein.

Zu berücksichtigen sind auch die **Variablen**, welche in Wechselwirkung zu den Beziehungen stehen:

- die **Zeit**, welche für den Verein einerseits sehr flexibel in der Hilfsbereitschaft den Nutznießern gegenüber ist, andererseits die ständige Anwesenheit der Freiwilligen erfordert, um die Zuverlässigkeit des Dienstes zu gewährleisten; für die Schule wird die Zeit durch institutionelle Stunden bestimmt und in unterschiedliche Studienfächer, mit Stundenplan am Vormittag, unterteilt; für die Jugendlichen ist sie von relativer Bedeutung je nach persönlichen Interessen und Lernleistungen, mit beinahe unmittelbaren, demnach zeitlich unterbrochenen Erwartungen.
- Der **Raum** ist für den Verein stark unterschiedlich (Sitz, Wohnadresse der Nutznießer, Straßenveranstaltungen, usw.) je nach den Betroffenen, die angesprochen werden sollen; für die Schule ist er genau definiert, ausgestattet und für unterschiedliche Nutzungen

strukturiert (Klasse, Aula magna, Turnhalle, Korridore, usw.) je nach Bildungsauftrag oder Gelegenheitsveranstaltung; für die Jugendlichen kommen zu diesen Räumen noch jene hinzu, in denen sie sich, je nach Formalitätsgrad, vorwiegend treffen (Jugendzentren, Bar, Bibliothek, Pausenhof, usw.).

- Die **Personen** (stakeholder = Interessensträger) entsprechen in einem Verein den Freiwilligen mit statutarischem Auftrag, den in den Diensten aktiven Freiwilligen, den direkten (z.B. Menschen mit Behinderung) und indirekten Nutznießern (Familien und Freunde), den fördernden Mitgliedern, den gelegentlich an den Tätigkeiten teilnehmenden Personen, den für die Beiträge und die Zusammenarbeit zuständigen Beamten (z.B. Konventionen), den Medien; für die Schule sind es die Lehrpersonen, die Direktoren, die Studenten, die für diesen Bereich zuständigen öffentlichen Einrichtungen, das nicht unterrichtende Schulpersonal, die Familien der Studenten, die externen Fachleute, die externen Strukturen für die Zusammenarbeit (z.B. Arbeitsgruppen, Besichtigungen).

□

b) Verantwortung (und Koordinierung)

Zu wissen, wer die Verantwortung für eine Vorgangsweise übernimmt, worin seine Verantwortung besteht und wem gegenüber man sich verantwortlich fühlt, ist eine flüssige Überlegung, welche die wichtige Verpflichtung der Verteilung der Aufgaben vervollständigt: die Aufträge zu verteilen, und dabei die Erwartungen und Begabungen eines jeden Einzelnen zu berücksichtigen, stellt die beste Art und Weise dar, Ziele mit einem Maximum an Befriedigung, an Beteiligung und an Verantwortlichkeit eines jeden einzelnen Mitgliedes der Gruppe von Freiwilligen zu verwirklichen.

Es gibt auch **Mittel und Strategien**, um die verantwortungsbewusste Übernahme einer Aufgabe zuzuordnen: einerseits kann z.B. der „*Verhaltenskodex*“ (siehe Anhang) von Nutzen sein, andererseits die Identifizierung von Koordinierungsfiguren, deren Hauptaufgabe es ist, die Arbeit anderer Personen zu koordinieren und die Ressourcen optimal zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. In unseren spezifischen Fall ist der Zweck jener, **Projekte** zu entwickeln, die die Unterstützung der neuen Freiwilligen und ihre Eingliederung zum Ziel haben. Der/die Koordinator/in für das Ehrenamt hat folgende Funktionen:

Unterstützungsfunktionen gegenüber der Organisation:

- Vertretung der Organisation
- Auffindung von Daten über die Tätigkeiten, statistischen Daten, Ergebnisse der Umfragen zur Überprüfung der internen Tätigkeiten und zu Kontakten und Sammlung von Meldungen
- Informationen über die zur Verfügung stehenden Ressourcen, wie Verfügbarkeit und Auffindung der – auch logistischen – Ressourcen (Räumlichkeiten, Mittel, usw.) und der finanziellen Ressourcen (ev. zusätzlich zur normalen Finanzierung);
- Schnittstelle (Bezugsperson) mit internen und externen Personen;

Funktionen gegenüber der Gemeinschaft:

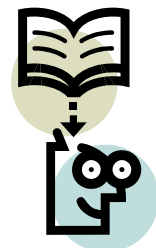
- Vertretung der Organisation und der Ressource "Ehrenamt"
- Schnittstelle (Bezugsperson) zwischen Organisation – Institutionen – anderen Körperschaften und Vereinen, Aufbau und Erhaltung der Beziehungen zwischen den Parteien (auch zum Zwecke des Staging/Praktikums), Entwicklung von Beziehungen zwischen den betroffenen Parteien;
- Repräsentative Mediation der Realität/en, in welcher er/sie agiert;
- Vertretung der im Projekt involvierten Stakeholder (Interessensüberbringer).

Im Überwachungsprozess werden, auch im Hinblick auf diese Funktionen, Mechanismen bezüglich der Vorgangsweise, wie Bewertung und Selbstbewertung, aktiviert.

c) Ausbildung

Die **Ziele** der Ausbildung sind:

- sein**, die persönliche Identität durch die soziale Rolle des Ehrenamtes stärken (s. Motivation und Werte),
- wissen**, die Kenntnisse des Ehrenamtes unterstützen und sie zu den Bedürfnissen der Betroffenen und den verfügbaren Antworten hin zu öffnen,
- tun können**, sich Kompetenzen in der Vorgangsweise aneignen und auf dem Weg der technischen Spezialisierung fortfahren,
- planen können**, mit gegliederten Anreizen eingreifen, welche sich auf Planungsgrundlagen stützen (Ziele, Ressourcen, Auswirkungen),
- den geleisteten Dienst **bewerten können** und sich unter dem Gesichtspunkt der ständigen Verbesserung **selbst bewerten** können.



Aus der Erfahrung des Dienstes des Sozialen Ehrenamtes gehen zwei vorherrschende Forderungen seitens der Personen, welche Auskünfte und Kontakte mit ehrenamtlichen Organisationen suchen, hervor: die Gewährleistung einer Probe- und Schulungszeit (diese Forderung überwiegt bei Personen im Alter zwischen 25 und 45 Jahren).

Die **Probezeit**, mit einer anfänglichen Ausbildung, muss zwischen dem Freiwilligen und dem Verein vereinbart werden und stellt eine optimale Lösung dar, um die Flexibilität der Einrichtung zu bestätigen: vom Standpunkt des Freiwilligen wird der Eindruck vermittelt, dass er sich nicht zu früh gebunden fühlt, vom Standpunkt des Vereins wird die Gelegenheit geboten, eine andere soziale Kraft des örtlichen Raumes aus der Nähe kennen zu lernen.

„*Aus Erfahrung wird man klug*“ lautet das Motto in zahlreichen Vereinen. Zudem wird heute noch von vielen am Ehrenamt interessierten Personen der Wunsch ausgesprochen, **sofort tätig zu werden** (dieser Wunsch überwiegt bei Personen zwischen 16 und 20 Jahren sowie bei über 50-jährigen). Diese beiden übereinstimmenden Standpunkte sollten für das Ziel des freiwilligen Einsatzes berücksichtigt werden. Andererseits, wenn die Erfahrung einer Schulung auch von der Organisation geteilt worden ist, werden Strategien angewandt worden sein, um zu einer **Schulung** „auf dem Feld zu motivieren, das heißt parallel zu bestimmten Aufgaben, auch wenn diese einfach erscheinen mögen.“

Kurze Ausbildungskurse werden von den einzelnen Vereinen, von Vereinen mit einem gemeinsamen Zweck, von Oberschulen mit sozialer Studienrichtung, von Agenturen mit ständigem Bildungsauftrag angeboten. Häufig liegt der Unterschied in den Einschreibungskosten, wobei in vielen Fällen den gemeinnützigen Organisationen Erleichterungen gewährt werden.



Nach Abschluss eines jeden Kurses sollte dem Freiwilligen eine **Bescheinigung** ausgestellt werden, welche berechtigterweise in die in seinem Lebenslauf angeführten Kenntnisse eingereiht werden soll. Kürzlich hat sich die Möglichkeit ergeben, diese im „*Dokument des sozialen Ehrenamtes*“ zu registrieren, welches eine jede soziale Organisation seinen Freiwilligen übergibt und das auf genau definierte Voraussetzungen begründet ist (Projektarbeit und Ausbildungsweg) und vom Dachverband für Soziales und Gesundheit koordiniert wird.

Wer eine Oberschule besucht und regelmäßig und fortgesetzt Freiwilligenarbeit leistet, erhält das *Modell für die Anerkennung der Bildungsguthaben*, welches vom Verein, in welchem der Betroffene aktiv ist, ausgearbeitet wird und innerhalb 15. Mai eines jeden Jahres der Schuldirektion übergeben werden muss. Aufgrund der Beschlüsse der einzelnen Schulräte wird eine Punktezahl zwischen 0,50 und 1 Punkt zuerkannt, welche für die Bewertung der im Laufe der schulischen Karriere erworbenen Beziehungs- und Sozialkompetenzen angerechnet wird.

Die Ausbildung des Freiwilligen wird voll und ganz in die Erwachsenenbildung einbezogen. In der Tat stellt der Freiwilligendienst nicht nur eine Hilfsleistung dar, sondern ist auch als menschliche Beziehung und Lebensstil anzusehen, wobei in den letzten Jahren das Modell Werkstatt-Teilnahme vorgezogen wurde: wie in einer Werkstatt, werden in einem Verein die Erfahrungen und das Experimentieren hervorgehoben und neuen Anregungen der qualitativen Entwicklung gegenüber gestellt.

Beispiel von Operativität

Einen Menschen im Rollstuhl auf einem Spaziergang zu begleiten stellt eine angenehme Gelegenheit dar, um sich mit ihm vertraut zu machen, eventuell verbunden mit einer Kaffeepause oder einem Zeitungskauf. Die ersten Male kann es getan werden, indem die Anweisungen eines Senior-Freiwilligen befolgt werden, welche da sein könnten: gewisse Gehsteige meiden, weil sie in schlechtem Zustand sind, oder wie kann man dem behinderten Menschen behiflich sein, ohne an seine Stelle zu treten. In der Folge wird es unumgänglich sein, dass der Verein die Bedingungen der Verantwortlichkeit abklärt, zum Beispiel, falls der Rollstuhl unbeabsichtigt eine Autotür auf einem Parkplatz zerkratzt oder die betreute Person sich nicht wohl fühlt. Hier bietet sich ein ausgezeichneter Grund, die Schulung mit der Ausbildung zu vervollständigen: für alle Freiwilligen wird eine Reihe von kurzen Treffen am Sitz des Vereines angeboten, wobei sich auch die Gelegenheit ergibt, neue „Kollegen“ kennen zu lernen und die Zugehörigkeit zur Gruppe zu bestätigen.

4. KAPITEL – EHRENAMT UND ZAHLEN

- | |
|--|
| <p>a) <i>Auf nationaler Ebene</i></p> <p>b) <i>Auf Landesebene</i></p> |
|--|

a) Auf nationaler Ebene

15% der Italiener über 14 Jahren verwenden einen Teil ihrer Zeit für die Betreuung von gestrauchelten Jugendlichen, aber auch mit alten, allein stehenden Menschen, mit Einwanderern oder für die Pflege der Umwelt: sie stellen das so genannte Heer der Freiwilligen dar, laut der letzten Umfrage des Meinungsforschungsinstitutes Abacus sind es über sieben Millionen Menschen. Ein überaus großes Publikum, welches jedoch seitens der Doxa, eines anderen Meinungsforschungsinstituts, noch zahlreicher eingeschätzt wird; sie spricht von 9 Millionen Freiwilligen (das sind 18% der Bevölkerung über 15 Jahre). Auf jeden Fall handelt es sich um ein Phänomen, das in den Stadtvierteln, in den Vereinssitzen und in den Pfarrämtern immer stärker in Erscheinung tritt: tatsächlich ist die Anzahl derer, die ihre Wohnung oder ihre Arbeit verlassen und sich anderen Menschen zuwenden, in den letzten fünf Jahren um 25% gewachsen. Es muss jedoch unterschieden werden: der harte Kern der Freiwilligen, erläutert Abacus, sind zwei Millionen und fünfhunderttausend Personen, welche mindestens einmal alle 15 Tage „arbeiten“. In der Untersuchung wurden allerdings auch jene Personen erfasst, welche weniger als einmal pro Monat tätig sind. Reicht aber ein zeitlich derart unbeständiger Einsatz aus, um sich Freiwilliger nennen zu können?

Die Untersuchung zeigt, dass die Freiwilligen vor allem durch die menschliche Beziehung mit den Betreuten und durch die Bindungen, die mit den anderen Freiwilligen aufgebaut werden, motiviert werden, für viele aber war der erste Kontakt mit dem Verein nicht genügend stark, um sich für den Einsatz zu begeistern. Die Entstehung dieser Organisationen ist vorwiegend an die Initiative autonomer Gruppen von Bürgern gebunden, welche in organisierter Weise für Probleme des örtlichen Kontextes oder für den Selbstschutz tätig werden. Die selben Gruppen von Familienangehörigen und Nutzer von spezifischen sozio-sanitären Diensten erheben in immer größerem Ausmaß ihre Stimme. Laut Abacus sind 9% der Freiwilligen Minderjährige und 13% über 65-Jährige, welche ihre Freizeit vor allem den alten Menschen, den Jugendlichen und den Behinderten, den Kranken und den Einwanderern, den Drogenabhängigen und den Alkoholkranken widmen; 8% befassen sich mit der Pflege der Umwelt und die restlichen Befragten haben erklärt, auf anderen Gebieten tätig zu sein oder mehr als einer Tätigkeit nachzugehen.

In den letzten zehn Jahren ist das Ehrenamt beträchtlich angewachsen. Von der ersten Erhebung im Jahre 1995 bis zur letzten, welche vom Istat im Jahre 2005 verbreitet wurde und sich auf das Jahr **2003** bezieht, beträgt der **Zuwachs** der Anzahl der Vereine **152%**. Mehr als die Hälfte der Freiwilligen ist berufstätig (52,2%), 29,5% sind Pensionisten, 18,3% umfasst eine Kategorie, welche aus **Studenten, Hausfrauen, Arbeitslosen** und Personen auf der Suche nach der Erstanstellung besteht. Nach dem Studientitel haben 12,4% einen Dokortitel, 44,4% ein Diplom, 42,8% einen niedrigeren Studientitel. 10,8% der Freiwilligen in Italien sind über 60 Jahre alt. Die am stärksten verbreiteten Dienste betreffen das Zuhören, die Unterstützung und den moralischen Beistand und das Blutspenden, aber auch Freizeitgestaltung, Begleitung und soziale Einbindung, Durchführung von thematischen Kursen, die Veranstaltung von Aufführungen, Informationskampagnen, den Hauspflegedienst, den Alten- und Behindertentransport, die Übungen des Zivilschutzes, Erste-Hilfe-Leistungen und den Krankentransport.

b) Auf Landesebene

Aufgrund der Daten für die allgemeine Zählung des Nonprofit in Südtirol im Jahre 1999 wird festgestellt, dass unter den Tätigkeiten der gemeinnützigen Organisationen folgende Tätigkeiten vorherrschen: kulturelle Tätigkeiten (947 Organisationen), sportlichen Tätigkeiten (882), Freizeit und Geselligkeit (668), Dienste und Hilfe bei Rettungseinsätzen (267), Dienste der Sozialfürsorge (149), wobei ein eindeutiges Vorherrschen der Formel der „nicht anerkannten Organisationen“, mit insgesamt ca. 82.500 Mitgliedern und/oder Eingeschriebenen. Die männlichen Freiwilligen waren 60.928 – unter den Tätigkeiten sind in diesem Fall außer den oben angeführten die „Organisation der Tätigkeit von politischen Parteien“ zu nennen; bei den Frauen waren es 21.927 – hier ist bei den Tätigkeiten die Förderung und Ausbildung auf religiösem Gebiet anzufügen. Ein Drittel der Bevölkerung zwischen 14 und 24 Jahren war im Nonprofit tätig. Die monatlichen Volontariatsstunden waren insgesamt 977.745. Die im Mittel von den Freiwilligen geleisteten Stunden für jede Institution (anerkannter Verein, Stiftung, nicht anerkannter Verein, Komitee, Sozialgenossenschaft, andere juristische Formen) waren 254, wovon 144 systematischen Charakter und 110 gelegentlichen Charakter aufwiesen. Falls alle unentgeltlich durchgeführten Leistungen von der öffentlichen Hand finanziert worden wären, wären die Ausgaben der Gebietskörperschaften um 5,3% angestiegen.

Was die Gründe anbelangt, ist die Unterscheidung zwischen Dorf und Stadt ausgeprägt: im Allgemeinen entsteht in einem Dorf der Beitritt zu einer Initiative oder einer Gruppe aus dem Wunsch heraus, zum Wohlergehen der Gemeinschaft beizutragen, und stärkt auf diese Weise das „Zugehörigkeitsgefühl“ des Einzelnen. In der Stadt fällt die Freiwilligentätigkeit mit persönlichen, spezifischen Interessen und Überzeugungen zusammen und hat weniger mit der in der dörflichen Umgebung gefühlten „Teilnahmepflicht“ zu tun.

5. KAPITEL – EHRENAMT UND PERSONEN

- | |
|---|
| a) <i>Die Zeit als gemeinsame Ressource</i> |
| b) <i>Ehrenamt und Jugendliche</i> |
| c) <i>Ehrenamt und Erwachsene</i> |
| d) <i>Ehrenamt über 60</i> |

a) Die Zeit als gemeinsame Ressource

Gemeinsames Element zwischen den Bereichen Jugendliche – Erwachsene – Ältere ist die Zeit, ist der tägliche Ablauf der Vorkommnisse: wir alle kombinieren unser Verhältnis zur Realität aufgrund der drei Dimensionen, welche die Geschichte der Menschheit darstellen (Vergangenheit - Gegenwart – Zukunft).

- Das Verhältnis der ersten Kulturen zur Zeit kann man sich wie einen *Kreis* vorstellen – verbunden mit dem Kreislauf der Natur. Es ist zum Beispiel der Kreislauf der „Pflegezeit“ innerhalb eines Krankenhauses. Diese Dimension der Zeit beruhigt durch den immer gleichen Ablauf, riskiert allerdings die Monotonie oder sogar die Frustration des Individuums, indem die Sozialisierung vereinheitlicht wird (z.B. Mahlzeiten zu institutionalisierten und ungewohnten Zeiten, auf Formalitäten beschränkte oder überhaupt nicht begangene Feiertage). Es ist die Zeit des älteren Menschen, der nach Fixpunkten und nach Vorschlägen verlangt, welche eher von der persönliche Beteiligung als vom Wecken des Verantwortungsbewusstseins abhängen.
- Die hebräisch-christliche Tradition hat das Konzept der Zeit in ein *lineares Bewusstsein* verändert (nämlich die Geschichte, bei der man von einem Ort wegfährt und an einem anderen Ort ankommt). Das Arbeiten für Projekte, welches inzwischen auch vom Ehrenamt übernommen wurde, folgt einer linearen Spannung, d.h. von einem genau bestimmten Punkt wird ein ebenso genau bestimmtes Ziel erreicht. Merkmal der linearen Zeit ist das „gute Gefühl“ der Person, welche nützliche Anreize für den Handlungsprozess ausdrückt und sammelt. Das Risiko besteht im Leistungsstress, wobei eine Lösung in einer durch Zwischenetappen unterbrochenen Strecke bestehen könnte.
- Die dritte Dimension der Zeit ist die *punktuelle Beziehung*, bzw. die Dimension des Unvorhergesehenen, der Spontaneität. Es ist die typische Dimension der Jugendlichen, bei welchen das „alles sofort“ konkrete Erfahrungen der Identität und Kreativität sucht. Eine übermäßige Wahrnehmung der punktuellen Zeit kann Unruhe hervorrufen und den Ausbruch von Egoismus ermöglichen. Für das Ehrenamt ist sie als Gelegenheit der Sondierung zu interpretieren, um sowohl die Interessen zu überprüfen, als auch um Jugendliche in konkreten Projekten kurzfristig einzusetzen.

b) Ehrenamt und Jugendliche

Es lohnt sich besonders, dieser wertvollen sozialen Komponente Raum zu widmen. Der Übergang ins Erwachsenenalter scheint im Allgemeinen von Angst und Unsicherheiten gekennzeichnet zu sein, die Familie stellt eine schützende Insel dar, das soziale Umfeld eine Arena, in die man sich kleinen Schritten einfügt.

Von diesen Voraussetzungen ausgehend, überrascht es nicht, eine weit verbreitete Unschlüssigkeit bei der Annäherung und beim Einsatz in einem Verein vorzufinden, zumal häufig die Bedingungen für die individuelle Identifizierung in problematische Themenkreise fehlen: die Grundbedürfnisse (Nahrung und Unterkunft) sind befriedigt und ad acta gelegt, an die sekundären Bedürfnisse (Wohnung, Ausbildung, Arbeit, soziale Gruppe) gewöhnt, neigt der Einzelne gemäß seiner Natur dazu, die Befriedigung jener persönlichen Bedürfnisse (Verwirklichung, anerkannte Zugehörigkeit in der Gruppe) zu erreichen, wobei er durch schwierig oder unwahrscheinlich zu imitierende Modelle konditioniert wird; dies alles in einer sozialen Umgebung, welche durch Egotismus („*die Welt dreht sich um dich*“) und Konsumdenken geprägt wird.

Das Identikit des jugendlichen Freiwilligen

Letzthin durchgeführte Untersuchungen haben ergeben, dass die Jugendlichen zwischen 17 und 26 Jahren, welche eine Tätigkeit im Ehrenamt beginnen, eine Schule besuchen, vorwiegend aus intakten Familien der mittleren-hohen sozialen und wirtschaftlichen Schicht kommen und eine positive Einstellung zu sich selbst und zu den anderen haben. Die Kenntnis dieser Merkmale ist von Nutzen, weil sie als Variable zu verstehen sind, welche in den Wachstumsphasen durch bedeutsame Ereignisse vervollständigt werden können.

Die letzthin durchgeführten Untersuchungen lassen unter den Jugendlichen auch drei **Typologien** von Freiwilligen hervortreten:

1. **bewusste Freiwillige**, mit ausgeprägtem sozialem Bewusstsein und Selbstachtung; ihre Motivation ist im sozialen Ansporn und im Wunsch nach beruflichem Weiterkommen (Spezialisierung) begründet;
2. **suchende Freiwillige**, mit kritischen Beziehungen (Vater) und schwach ausgeprägtem Selbstbewusstsein; ihre Motivation liegt im Wunsch nach persönlichem Wachstum;
3. **zufällige Freiwillige**, sie benötigen Zugehörigkeitsgefühl und haben Beziehungsprobleme (Mutter), Gruppe und Werte sind für sie von großer Wichtigkeit.

Ehrenamt und Familie

Das Engagement nach außen kann als Ausbreitung des in der Familie erlernten Sozialverhaltens interpretiert werden, oder aber als Flucht vor schwierigen intimen Beziehungen. Die Familie mit sozialem Bewusstsein stellt daher eine große Ressource für die generationenübergreifende Öffnung zum Sozialen hin dar: diese erfolgt, wenn sie ihren Sohn der sozialen Gemeinschaft anvertraut und Beziehungen des gegenseitigen Austausches begünstigt. Im Besonderen fördert das prosoziale Verhalten des Vaters den Eingang und die aktive Beteiligung (das Tun), jenes der Mutter ist hingegen als Vorbild für die Vermittlung von Beziehungswerten von Wichtigkeit (das Wie Tun).

Ehrenamt und Schule

Das Jugendvolontariat weist eigene Besonderheiten, sowohl auf Motivationsebene (persönliche und berufliche Entwicklung) als auf Ausbildungsebene (praktische Anwendung des Erlernten) auf.

Nach der Familie stellt die Schule die Bildungseinrichtung mit den größten Entwicklungskapazitäten dar.

In den Vereinigten Staaten von Amerika ist die Erfahrung des in die Schulfächer integrierten Jugendvolontariats als **'Service Learning'** verbreitet, zumal das Engagement in prosoziale Tätigkeiten die Entwicklung der individuellen und sozialen Identität fördert, die Selbstachtung erhöht, das Selbstverständnis und jenes für die Anderen erleichtert und es ermöglicht, die eigenen interpersonellen Kompetenzen auf die Probe zu stellen. Zudem sind die Auswirkungen dieser Erfahrung noch nach Jahren festzustellen: die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen, die Bereicherung des eigenen Ichs, die Erweiterung der Auseinandersetzung der Generationen.

Im Jahre 2005 hat der Dachverband für Soziales und Gesundheit mittels des Sozialen Ehrenamtes, eine Reihe von Gesprächen mit den wichtigsten Beamten der Assessorate für Kultur und Bildung der Provinz Bozen geführt, mit dem Ziel, den sozialen Wert des Ehrenamtes als Ressource des Landes zu unterstreichen und insbesondere die Bereitschaft der Einbeziehung von Studenten in die Organisationen des sozialen Ehrenamtes zu bestätigen.

Die Garantie, dass dies im Einvernehmen mit den Schulen verwirklicht werden kann, liegt in den **planerischen Fähigkeiten** vieler Vereine zum Aufbau eines Bildungsweges als Ergänzung zum Studium.

Zudem verpflichten sich die an einer solchen Partnerschaft interessierten Sozialorganisationen, innerhalb ihrer Organisation eine angemessene Vorbereitung aufzubauen, indem Informationsmaterial und Räumlichkeiten für den Empfang geplant werden, welche beide Realitäten berücksichtigen.

Was die Gestaltung und die Formulierung des Informationsmaterials betrifft, wird auf die Kapitel verwiesen, in welchen Typologie der Kommunikationsmittel (Botschaften und Kreativität) und Wichtigkeit der Ortswahl (Ausstattung) eingeführt wurden, während im 6. Kapitel „Mittel und Maßnahmen) vertieft werden. Wenn es gelingt, sowohl die Standpunkte als auch die Prioritäten, die jeder soziale Bereich für sich beansprucht, zu respektieren, so stellt dies eine gute Übung dar, die sich lohnt!

Beispiele von *best practise*

Konkrete Erfahrungen der italienischen Dienststellen für das Ehrenamt zeigen zum Beispiel, dass die **didaktische Mediation** (Partnerschaft zwischen Schulen und Vereinen) möglich ist, welche sich im „**Schalter Schule und Ehrenamt**“* konkretisiert, der durch folgende Aspekte gekennzeichnet wird:

1. Inhalte – Förderung einer Kultur der Solidarität und Entwicklung einer aktiven und verantwortungsbewussten Bürgerschaft;
2. Ziel – Gelegenheiten zur Begegnung zwischen den Jugendlichen und der Welt des Ehrenamtes schaffen;
3. Zweck – zur Änderung der jeweiligen Ansichten und Umgangsformen anregen, mit dem Ziel, das Unbehagen der Jugendlichen und der Schulabgang zu vermindern;
4. Aktionen – die Studenten zum Ehrenamt hin orientieren, zum Zivildienst orientieren, Ausbildungskurse zum Thema "Solidarität" für Lehrpersonen, Freiwillige, Studenten und Familien anregen, Solidaritätsaufenthalte bei ehrenamtlichen Vereinen organisieren;
5. Zielgruppen – Studenten im Alter zwischen 14 und 20 Jahren, Familien von Studenten, Lehrpersonen, Freiwillige der Vereine.



Andere positive Erfahrungen in der Schule können demnach sowohl auf Initiative von einzelnen Organisationen, als auch durch Vermittlung einer außenstehenden Struktur verwirklicht werden (Sozialer Volontariatsdienst des Verbandes). Zum Beispiel die Herausgabe einer **Schriftreihe** mit dem Titel „**Schule und Ehrenamt**“, in welcher Aussagen gesammelt und aktuelle Themen vertieft werden: Texte über *Erfahrungen mit dem Ehrenamt*, von den Studenten verfasst, oder *zivile Themen* (die Menschenrechte, die Erste Hilfe, der Zivildienst, die getrennte Müllsammlung, die Rechte der Tiere, der Frieden), *soziale Themen* (die Straßenkinder, das Unbehagen der Jugendlichen, das geistige Wohlbefinden, die Behinderungen, der Alkohol, der Kranke im Krankenhaus, der humanitäre Auftrag).

* www.scuolavolontariato-lombardia.org

Das Projekt des Verbandes „*Werkstätten der sozialen Kommunikation*“, welches in mehreren Phasen abläuft, behält nach wie vor seine Gültigkeit: vom Zusammentreffen der Studenten mit Vereinen aufgrund vorgegebener Themen (aktive Bürgerschaft, Selbsthilfe, Mobilität und Barrieren, soziale Wiedereingliederung, Wiedereingliederung in die Arbeitswelt, usw.), bis zur Vertiefung der Informationen mit der Abfassung von Broschüren und Plakaten, zur Schaffung eines geführten Besichtigungsrundganges seitens der bereits „geschulten“ Studenten in der Rolle als Sozialführer für die Gleichaltrigen anderer Schulen.

Volontariatsaufenthalt (s. Projekt des Verbandes)

Unter Berücksichtigung der Beziehungen zu den Schulen, um Informativonstreffen zur Sensibilisierung für die Welt der Solidarität und des Ehrenamtes zu verwirklichen; unter Berücksichtigung der ersten konkreten Anfragen seitens einiger Jugendlicher, diese Wirklichkeit „aus der Nähe zu sehen“, schlägt der Verband, gleichzeitig mit der Suche nach neuen Freiwilligen seitens der Vereine den Mitgliedsorganisationen *vor, kurzfristige Projekte zu entwickeln, welche sich gezielt an die Rolle und Einbeziehung junger Studenten (14-18 Jahre) richten.*

Merkmale der Aufenthalte (indikative Aufzählung):

- **Mindestdauer:** vier Monate,
Besuch: mindestens 1 Mal pro Woche x mindestens 2 Stunden
- eventuell auch paarweise (Studenten/Studentinnen) durchzuführen
- aufgrund der Angebote der einzelnen Vereine (z.B. Vorlesen für ältere oder sehbehinderte Menschen, Hilfe bei Hausaufgaben usw.) und der Verfügbarkeit der Studenten an den Nachmittagen zu entwickeln
- die von Mal zu Mal im Klassenzimmer besprochenen Themenkreise und Erfahrungen können als Material für die Vertiefung der Probleme verwendet werden, wobei auf die Hilfestellung des am Projekt interessierten Lehrpersonals gezählt werden kann.

Zwecke und Vorteile für die Jugendlichen

- das Land kennenlernen
- die Vereine und das Ehrenamt kennenlernen
- einige Schulfächer konkret vertiefen
- ev. zukünftige berufliche Spezialisierungen
- Möglichkeiten des „Freiwilligen Zivildienstes“ kennenlernen
- die neuen Erfahrungen an Andere und an die Familien weitergeben
- Bestätigung der Solidarität und der Teilnahme erhalten
- sich nützlich wissen (Identitätsbestätigung)
- auf neue Kreditpunkte der schulischen Ausbildung zählen.

Zwecke und Vorteile für die Vereine

- ☑ den Jugendlichen Raum geben
- ☑ Hilfe hierzu erhalten
- ☑ gezielte Projekte erarbeiten
- ☑ eine für die Jugendlichen verständliche Sprache sprechen
- ☑ eine Reihe von gezielten Ausbildungskursen starten
- ☑ Bezugspersonen (Tutor/Mentor) und Delegationen festigen
- ☑ die konkrete Anwesenheit auf Landesebene bezeugen
- ☑ zum Weg der schulischen, beruflichen und menschlichen Bildung der Person beitragen
- ☑ die Netzwerkarbeit fortsetzen; durch dieses Projekt auch mit den Schulen zur Information und Sensibilisierung

c) Ehrenamt und Erwachsene

Die Überzeugung, dass Ehrenamt ausgeübt wird, weil man Freizeit zur Verfügung hat, ist wohl überholt: heute ist die Auswahl unter den Tätigkeiten groß, in der Freiwilligenarbeit sucht ein erwachsener Mensch vor allem Befriedigung und Konfrontation. Geschickte Konkurrenz sind die Reisebüros, die Fitnessstudios, usw.

In der **Marketing**-Sprache würde es heißen: der Mehrwert des von einem Verein angebotenen Produktes muss hervorgehoben und „gut vermarktet“ werden, weil er in diesem Wettbewerb wirklich *erreicht* worden ist.

Erwartungen gegenüber dem Ehrenamt

Der erwachsene Mensch will das, was ihm angeboten wird, gut kennen: Informationen, Schulung, Sozialgruppe, neue Erfahrungen und Anwendung der eigenen Fähigkeiten.

Eine in Großbritannien im Jahr 2004 durchgeführte Untersuchung hat das neue Identikit der Selbstlosigkeit hervorgehoben: Sich in der Freiwilligenarbeit zu engagieren, hilft, den Konsum von Alkohol und Zigaretten zu reduzieren, Gewicht zu verlieren, Aufstiegschancen in der Arbeit zu haben, das Sexualleben zu verbessern. Persönliches Wohlbefinden und Wohlbefinden für die Anderen verbinden sich zu einer eigennützigen Selbstlosigkeit. Im Portal www.do-it.org.uk wird erklärt: „Unsere Nutzer suchen drei Dinge: Herausforderungen, nützliche Erfahrungen für die Karriere, den Unterschied erleben“.

Wir sprechen somit neuerlich von **Qualitätsdimensionen**: ein erwachsener Mensch unserer Gesellschaft ist im Allgemeinen darin geübt, Elemente und Zeichen von Stil und Qualität zu unterscheiden.

Eine radikale interne Untersuchung innerhalb des Vereines über die Aspekte, die gepflegt werden müssen, um Attraktivität, Sichtbarmachung und Erkennbarkeit zu gewährleisten, sei darum willkommen.

Aspekte und Dimensionen der Qualität: wie kann man sie erkennen?

- **RÄUME** – wie werden sie verwaltet, wie lange und wann sind sie geöffnet, wie sind sie gekennzeichnet, inwieweit gewährleisten sie die sofortige Erreichbarkeit?
- **ZEIT** – welche Zeiten sind dem Dialog, der Information, der Begegnung vorbehalten, wer ist für das Zeitmanagement verantwortlich?
- **KOMMUNIKATION** – welche sind die Instrumente, was sind die Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch, ist die Verständlichkeit gewährleistet?
- **BEZIEHUNGEN** – wer ist am Sitz anzutreffen, wer ist für das Ehrenamt zuständig, wer arbeitet zusätzlich mit, in welchem Maße ist die Verfügbarkeit gewährleistet?
- **TÄTIGKEITEN** – welche sind die Haupttätigkeiten und in welchem Maße hängen sie mit der Mission zusammen, wer nimmt daran teil/wer wird dadurch begünstigt, in welchem Maße ist die Erkennbarkeit gewährleistet?
- **SCHULUNG** – welche sind die Angebote, wo, für wen und mit wem, welche sind die langfristigen Auswirkungen, in welchem Maße ist die Zusammenarbeit gewährleistet?

d) Ehrenamt over 60

In dem den Jugendlichen gewidmeten Abschnitt haben wir unterstrichen, wie wichtig die Vorbildfunktion innerhalb der Familie und die Möglichkeit ist, sich als treibende Kräfte in Richtung Ehrenamt auf die Probe zu stellen. Der Erwachsene hat im Allgemeinen mit Aufgaben zu tun, die mit dem Elternsein, mit den Angelegenheiten der Familie, mit der Ausübung eines Berufes zusammenhängen.

Wenn man von **Ehrenamt und Senioren** spricht, denkt man im ersten Augenblick an ältere Menschen, denen Hilfe und Solidarität von den Jüngeren zuteil wird. Immer öfter jedoch sind die **Senioren** diejenigen, die Energie, Erfahrung und Zeit schenken. Dabei handelt es sich jedes Mal um eine außerordentliche Gelegenheit, die sich für die Anderen und für sich selbst erneuert. Von wohltätigen Zwecken bis zu den kulturellen Tätigkeiten, der Sozialhilfe, dem politischen Aktivismus: dies ist die Welt des Ehrenamtes der Senioren. Die italienischen Pensionisten engagieren sich immer stärker im Ehrenamt und die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache. In Italien ist

ein Drittel der über 65-Jährigen in einem Verein eingeschrieben und einer von zehn übt regelmäßig eine ehrenamtliche Tätigkeit aus.

Beim freiwilligen Einsatz herrschen hinsichtlich des Geschlechts die Männer vor: 53% gegen 46% Frauen. In den meisten Fällen sind die älteren Freiwilligen verheiratet (61,5%), aber ein nicht zu vernachlässigender Teil von ihnen (22,2%) besteht aus verwitweten Personen oder Einzelpersonen, für welche die Leistung des Freiwilligendienstes eine Möglichkeit darstellt, die aufgrund des fehlenden Partners hervorgerufene Einsamkeit auszugleichen.

Die Freiwilligen über 60 geben sich vorwiegend mit anderen älteren Menschen ab: dies trifft für 38,7% dieser Gruppen zu. Die Freiwilligen mit den grauen Schläfen sind zudem jene Kategorie, welche hauptsächlich dazu neigt, sich um kranke Menschen zu kümmern (20,4%).

Bezüglich der Motivationen, welche die nicht mehr jungen Menschen dazu bringen, sich für freiwillige Tätigkeiten einzusetzen, ist die vorwiegende religiöser Art: 28% der Freiwilligen über 65 Jahren bezeichnen ihren Einsatz als „eine Wahl des Glaubens“. Ein Viertel der Gesamtheit hingegen betrachtet diese Tätigkeit als „einen Beitrag zur Sinnggebung der eigenen Existenz“.

Erwartungen gegenüber dem Ehrenamt

Die *auf die Zugehörigkeit gerichtete Person* ist das Profil, welches die Erwartungen des ehrenamtlich tätigen älteren Menschen am besten zusammenfasst, mit einer Unterscheidung: falls der ältere Mensch erst nach Erreichung seines Pensionsalters einem Verein beitrifft, könnte die Bereitschaft zur Teamarbeit nur nominativ sein und sich mit der Zeit als sein Schwachpunkt erweisen. Ein langes Arbeitsleben erschwert die Anpassungsfähigkeit sehr. Im Gegenzug können die praktische Aufwertung seiner Arbeitserfahrungen und sein spezifisches kulturelles Niveau den Schlüssel für seine gelungene Einfügung darstellen

Die Wichtigkeit des „guten Niveaus der Feinfühligkeit und die Fähigkeit, zuzuhören“ müssen anerkannt und gelobt werden. Die Genugtuung mittels einer Glückwunschkarte oder eines Geburtstagsgeschenks, wie die Einladung zu einer Pizza, runden das Bild ab.

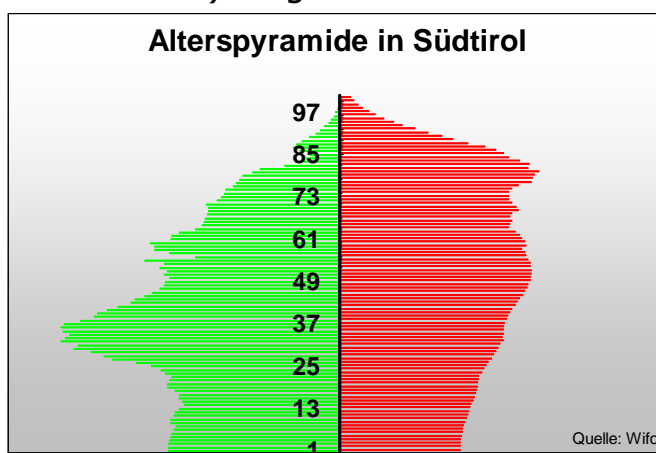
Der seit langer Zeit aktive ältere Mensch hat es besonders nötig, nicht zur Seite geschoben zu werden – dies widerfährt ihm alle Tage in seinem Leben außerhalb des Ehrenamtes; er mag es besonders, sich einer neuen Funktion als „Zuhörer“ neu Eintretender zuwenden zu können, als Stütze und Berater des Vereines tätig zu sein. Es darf schlussendlich nicht vergessen werden, dass häufig die langjährige Erfahrung auch einen großen sozialen Schatz in sich birgt: er kennt viele Leute, zahlreiche Schlüsselfiguren der Gesellschaft, und sein Eingreifen als Vermittler kann die beste aller persönlichen Genugtuungen darstellen.

Noch eine Maßnahme wäre anzumerken: um zu gewinnen und zu überzeugen, müssen wir versuchen, eine Person über 60 nicht mit der allgemei-

nen Etikette „älterer Mensch“ zu versehen. Eine gute Übung könnte jene sein, zu wissen, an wen wir uns mit unseren Mitteilungen wenden, wobei vermieden werden soll, in allzu starre Kategorien zu verfallen.

Beim derzeitigen Stand

Der ältere Mensch wird üblicherweise als Gegenstand von Untersuchungen für die Entwicklung von geeigneten Diensten für seine Unterstützung, und weniger als zu aktivierende Ressource betrachtet. **Statistiken und Vorhersagen**, die in unserer Provinz erstellt wurden, haben jedoch eine Tendenz aufgezeigt, welche die Zusammensetzung der Gruppen auf den Kopf stellt: nachfolgend wird die Situation nach Altersgruppen im Jahre 2004 (rechts in der Tabelle) und die Vorhersage für den Zuwachs bis zum Jahre 2050 (links in der Tabelle) dargestellt.



Dem hinzuzufügen ist die mittlere Lebenserwartung: Männer 77,6 Jahre, Frauen 83,4 Jahre. Wohlstand, Vorsorge und Verringerung der Sterberisiken gehen mit der Erhöhung der mittleren Lebensdauer einher. Demnach sind die über 60-Jährigen heute immer häufiger gesund (93% von ihnen leiden unter keinen chronischen oder entkräftenden Krankheiten), verfügen über ein gutes kulturelles Niveau und haben hinsichtlich ihrer Zerstreung unterschiedliche Erwartungen.

Die mit der demographischen Alterung zusammenhängenden psychosozialen Veränderungen zu berücksichtigen, eine Analyse der Erwartungen und der derzeitigen Bedürfnisse erstellen, die kulturelle Vielfalt aufwerten: das sind die Grundlagen der Maßnahmen und der Suche sowohl für die Vereine, welche an diese breite Altersstufe gerichtete Dienste anbieten, als auch für jene, welche mit deren Beitrag rechnen.

Genau genommen könnten wir zwischen über 50-Jährigen, über 65-Jährigen und über 80-Jährigen unterscheiden, weil auch diese Unterscheidung uns dabei helfen kann, die Vorschläge für die Mitarbeit im Ehrenamt besser abzuwägen, und zwar entsprechend den Fachkenntnissen, der Kommunikationsfähigkeit, der Zeitverfügbarkeit und dem motorischen Geschick.

6. KAPITEL – AUFWERTUNG KRITISCHER PUNKTE

- a) Welche Persönlichkeit
b) Welche Organisationskultur?
c) Welche Konflikte?

a) Welche Persönlichkeit?

Bezüglich der Personen haben wir in den vorhergehenden Kapiteln häufig über Erwartungen und Motivationen gesprochen. Im Allgemeinen handeln die Personen, laut den modernen psycho-soziologischen Theorien, aufgrund von drei Kategorien von Bedürfnissen:

- Macht = Bedürfnis, andere zu beeinflussen
- Erfolg = Bedürfnis, Ergebnisse zu erzielen
- Zugehörigkeit = Bedürfnis, sich als Teil einer Gruppe zu fühlen.

Es folgt eine schematische Darstellung dieser drei Persönlichkeiten, mit Stärken, Schwachpunkten und Anregungen zur Genugtuung:

<p style="text-align: center;">MACHTORIENTIERTE PERSON</p> <p><i>Stärken:</i> als Leader anerkannt zu werden Anerkennungen erlangen, Prestige haben</p> <p><i>Schwachpunkte:</i> Tendenz zur Dominanz, zu viel reden, einschüchternde Haltungen annehmen</p> <p><i>Genugtuungen (Direktion):</i> Dankeschreiben, Sichtbarmachung, Publikumsauftritte, Karriere</p>
<p style="text-align: center;">ERFOLGSORIENTIERTE PERSON</p> <p><i>Stärken:</i> organisieren und programmieren können, innovativ sein Probleme lösen können</p> <p><i>Schwachpunkte:</i> geringe Tendenz zur Delegation, Tendenz zum Perfektionismus</p> <p><i>Genugtuungen (Gleichgestellte):</i> Teilnahme an Schulungen, Prämien für die ausgeübte Arbeit</p>
<p style="text-align: center;">ZUGEHÖRIGKEITSORIENTIERTE PERSON</p> <p><i>Stärken:</i> hohes Niveau an Sensibilität, Gehör schenken können, Teamfähigkeit</p> <p><i>Schwachpunkte:</i> übermäßige Sensibilität, Schwierigkeiten bei der Konfliktbe- wältigung</p> <p><i>Genugtuungen (Gleichgestellte und Nutzer):</i> Glückwunschsreiben oder Geschenk zum Geburtstag, Einladung zum Abendessen</p>

Orientierung zu den Beziehungen oder zum Ergebnis?

Es kann von Nutzen sein, einige Aspekte aufgrund der Orientierung zu den Beziehungen und/oder zum Ergebnis aufzuzeigen, oder: Wenn wir uns das folgende Schema als Diagramm vorstellen, erkennen wir in einigen Personen eine stärkere Orientierung zur Pflege der Beziehungen mit den anderen der Gruppe, oder aber es wird den Ergebnissen/Produkten der Vorzug gegeben.

Beispiel: Geringe Orientierung zu den Beziehungen und zu den Ergebnissen weisen auf eine passive Persönlichkeit hin, welche sich auf das unbedingt notwendige Minimum beschränkt und die aktive Beteiligung vermeidet, und dabei Frustration in sich fühlt und weitergibt. Wie kann diese Situation positiv verändert werden? Indem dieser Person wenige und klare schriftliche Anleitungen gegeben werden und sie mit gewohnheitsmäßigen Aufgaben betraut wird. Die Schulung in der Gruppe kann sie jedenfalls beteiligen, sodass sie den Fortbildungsphasen und der eventuellen Veränderung innerhalb des Vereines folgt.

Orientierung zur Beziehung ↑	Überzeugend Merkmale: redet viel, hört kaum zu, hat große Ideen, hat Schwierigkeiten, sich in die Arbeit anderer hineinzufühlen, sucht Bestätigung und Unterstützung	Leitend Merkmale: hat große Ideen, plant, programmiert und entwickelt sie, indem er auf die Mitarbeit anderer zählt, seine Zielsetzungen überschreiten immer die Grenzen
	Passiv Merkmale: er beschränkt sich auf unbedingt notwendige Kontakte, produziert das Vereinbarte, macht keine Vorschläge, fühlt sich frustriert	Administrativ Merkmale: führt die Arbeit korrekt aus, stützt sich auf formelle Beziehungen, folgt einer vorgegebenen Ordnung
	Orientierung zum Ergebnis →	

Es ist interessant festzustellen, wie wir in uns, je nach den Umständen, einige Merkmale der einen oder anderen Persönlichkeit vorfinden: manchmal ziehen wir eine gewisse Ordnung vor, andere Male verlieren wir uns in Geschwätz und stellen die Ergebnisse in den Hintergrund. Wie immer, ist der Mittelweg die beste Lösung: wenn wir uns dessen bewusst sind, werden wir imstande sein, starke Impulse in Richtung großer Einfälle mit einem guten System der Teilnahme und Mitarbeit zu zügeln

Die Motivation

Häufig ist die Motivation zum Ehrenamt eine Mischung als Selbstlosigkeit und persönlichen Interessen; hier einige Beispiele:

- Menschen, denen es schlecht geht, helfen
- für das Wohl der Gemeinschaft eintreten
- bestätigen, ein Leader zu sein
- anderen Menschen begegnen
- sich Kenntnisse für eine Arbeit aneignen
- Körper und Geist fit halten
- eine finanzielle Einnahme erhoffen
- ein Gegengewicht zur Frustration finden
- etwas tun, was einem gefällt
- der Einsamkeit entfliehen
- einer Person, die man bewundert, nacheifern
- sich selbst auf die Probe stellen
- sich nützlich fühlen
- die eigene Herzengüte unterstreichen.

Der Augenblick, an dem die ersten Zweifel aufkommen, ist meistens jener der ersten Bewertung, oder: kann sich das Ergebnis sehen lassen oder nicht? Oder besser, ist der/die Freiwillige gut im System der internen Beziehungen und in Maßnahmen, die der Verein zu verwirklichen gedenkt, eingebunden?

Wir stellen ihnen ein weiteres Schema der Arten von Freiwilligen und ihrer Schwachpunkte vor:

<p style="text-align: center;">Motivierter und fähiger Freiwilliger:</p> <p>- die Spannung oder das Unbehagen könnten auf Beziehungsprobleme mit bestimmten Personen oder auf unklare Perspektiven beim Einsatz zurückzuführen sein</p> <p>- Lösungen: auf Rollenspiele gegründete Schulung; Überdenken der anvertrauten Aufträge</p>	<p style="text-align: center;">Motivierter, aber unfähiger Freiwilliger:</p> <p>- die Spannung oder das Unbehagen könnten auf einer überzogenen Selbsteinschätzung oder des Vereines zurückzuführen sein</p> <p>Lösungen: Analyse der erforderlichen Zuständigkeiten und Definition eines Schulungs- oder Mitarbeiterprogrammes mit einem Tutor.</p>
<p style="text-align: center;">Fähiger, aber nicht motivierter Freiwilliger:</p> <p>- die Spannung oder das Unbehagen könnten auf einer gewissen Orientierungslosigkeit vor der neuen Aufgabe zurückzuführen sein</p> <p>Lösungen: Übertragung von Tätigkeiten, die seinen Erwartungen in höherem Maße entsprechen; Überprüfung der Erwartungen; Gruppen-</p>	<p style="text-align: center;">Unfähiger und nicht motivierter Freiwilliger:</p> <p>- die Spannung oder das Unbehagen könnten auf einem geringen Einklang mit den Zielsetzungen der Gruppe zurückzuführen sein</p> <p>Lösungen: Regelmäßige Überprüfung der neuen Erwartungen; Eingliederung in Tätigkeiten von kurzer Dauer und mit konkreten Ziel-</p>

treffen	setzungen; Gruppentreffen und regelmäßige Schulungen
---------	--

b) Welche Organisationskultur?

Die Realität eines jeden Vereines ahmt ein kulturelles Gepräge nach (*Theorie der affektiven Kodizes*). In einem Tätigkeitsbereich, in welchem das Endprodukt Vorrang gegenüber Beziehungsaspekten hat, werden Regeln überwiegen, wonach die Arbeitsphasen eine gute, auf das Ergebnis zielgerichtete Leistung gewährleisten müssen (väterlich-präskriptiver Kodex). Es gibt Tätigkeitsbereiche, in welchen die Notwendigkeit überwiegt, unverzügliche Antworten auf individuelle Notsituationen zu finden (Kodex der mütterlichen Fürsorge). Häufig handeln wir aufgrund unserer persönlichen Ressourcen, um ein Ziel zu erreichen, das wir uns gesteckt haben (Kodex des „Einzelkindes“). Oder es wird ein Produkt verlangt, welches sich aufgrund seiner besonderen Beschaffenheit und Innovation hervorhebt und sich aus dem Beitrag einer eigenen Arbeitsgruppe ergibt (brüderlich-performativer Kodex).

<p>Kodex "väterlich-präskriptiv"</p> <ul style="list-style-type: none"> - gründet sich auf der Reglementierung - gründet das Erlernen auf die Rationalität - privilegiert die Trennung, - prämiert die Leistung 	<p>Kodex mütterlicher Fürsorge:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gründet sich auf die Empathie, - gründet das Erlernen auf die Sensibilität, - privilegiert die Treue, - prämiert die Zugehörigkeit
<p>Kodex 'des Einzelkindes':</p> <ul style="list-style-type: none"> - gründet sich auf das individuelle Bedürfnis, - gründet das Erlernen auf die Intuition, - privilegiert die Unabhängigkeit, - prämiert den Unternehmergeist 	<p>Kodex "brüderlich-performativ":</p> <ul style="list-style-type: none"> - gründet sich auf die Gleichheit, - gründet das Erlernen auf die Erfahrung, - privilegiert die Kreativität, - prämiert die Kompetenz

Unsere Vereine sind tendenziell auf eine Organisationskultur ausgerichtet, welche die Bezugspunkte des Kodex der mütterlichen Fürsorge anwendet.

Wenn wir aber zum Beispiel ein Beitragsansuchen an eine öffentliche Körperschaft richten, stehen wir bürokratischen Hürden gegenüber, die von typischen väterlich-präskriptiven Kodizes herrühren, so dass wir einige for-

male Übertreibungen gerne vermeiden möchten, ihren Zweck aber verstehen.

Es könnte sich aber auch um einen Überschuss an "Dringlichkeiten" innerhalb eines Vereines handeln: zuzulassen, dass allzu häufige Antworten auf Bedürfnisse und Notfälle über die Organisation in ihrer Gesamtheit oder über die Pflege der Beziehungen zwischen Bereichen und zwischen Personen die Oberhand gewinnen, könnte ebenso viel Unbehagen und Orientierungslosigkeit hervorrufen.

Der Konflikt entsteht aufgrund der Auseinandersetzung / Kollision zwischen verschiedenen Werten verschiedener Kodizes. Die Lösung liegt in der Kenntnis und in der Anwendung des den Umständen am besten entsprechenden Kodexes und in der Gesprächsbereitschaft.

c) Welche Konflikte?

In den vorhergehenden Absätzen haben wir Situationen und Gründe vorweggenommen, welche Unzufriedenheit und Spannungen hervorrufen können. Nun gehen wir auf den Aspekt der Konfliktsituationen direkt ein.

Der Konflikt ist hauptsächlich darauf begründet, dass eine der Parteien das Gefühl hat, die eigenen Ziele oder Interessen würden von der anderen Partei behindert. Es handelt sich um einen dynamischen Prozess, der durch Wahrnehmungen, Verhaltensweisen, Benehmen verschärft oder abgemildert wird. Seine Analyse geht von der Zergliederung in Phasen, Ursachen, Reaktionsweisen aus.

Um seine Gründe zu verstehen, wird unterschieden zwischen

- individuellen Faktoren (Werte, Bedürfnisse, Wahrnehmungen usw.)
- institutionelle Faktoren (gegenseitige Abhängigkeit, Zweideutigkeit, usw.)
- organisatorische Faktoren (mehrere Behörden, Prozeduren, Ressourcen, usw.)

In anderen Worten beruht der Großteil der Konflikte auf:

unterschiedlichen Anschauungen gegenüber:

- Macht und Autorität
- Vorstellungen, Zielsetzungen und Prioritäten der Organisation
- Arbeitsverfahren und -regeln
- Verhaltensweisen

Organisatorische und geschäftliche Aspekte für

- unzulängliches Managementsystem
- für die zu bewältigende Arbeit ungenügende organisatorische Ressourcen

persönliche Probleme bei

- Unvereinbarkeit



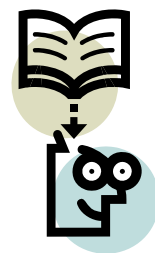
- alten, ungelösten Konflikten.

Es erscheint wichtig, **mögliche Reibungspunkte herauszufinden**, Gelegenheit zur Schulung der Gruppe auch zu diesem Thema anzubieten.

Für eine Organisation könnte ein gewisser Grad an Konflikten als „gesund“ betrachtet werden: unter den Vorteilen könnte die Entstehung von kreativen Ansätzen bei der Problemlösung, das Zutagetreten von verschiedenartigen Gesichtspunkten und die Verbreitung von nützlichen Informationen für die organisatorische Verbesserung sein.

Eine sehr gute Lösung bleibt nach wie vor jene des **Verhandelns** in 4 Phasen:

- die Personen vom Problem loslösen,
- das Hauptaugenmerk auf die Interessen und nicht auf die Standpunkte richten,
- Optionen vorschlagen, die beiden zum Vorteil gereichen,
- die objektiven Kriterien unterstreichen (Unparteilichkeit und Machbarkeit).



Auf Einsatzebene sollte hinsichtlich der Zielsetzungen die Neueinteilung der Ressourcen, die Änderung der Kommunikation, die Rotation des Personals, die gezielte Schulung gut durchdacht werden.

Zwischen den Freiwilligen können Spannungen und Reibereien auftreten, wenn einige von ihnen negative Verhaltensweisen in den Verein hineinbringen, welche da sein können:

- zu versuchen, die eigene Persönlichkeit aufzuzwingen, um mangelnde Anerkennung und im früheren Berufsleben erlittene Frustration wettzumachen;
- sich mit Autoritätsgehabe aufzuzwingen, indem man es nicht schafft, sich aus einer früher ausgeübten Führungsrolle zu lösen;
- zu versuchen (hinsichtlich der Kompetenz) seine mangelnde kulturelle oder menschliche Bildung in den Vordergrund zu drängen, und dabei dem Verein einen Image- und substantiellen Schaden zufügen.

In diesen Fällen, wie auch beim unverzichtbaren turn-over der Freiwilligen, bekommt die Koordinierungsfunktion eine wesentliche strategische Bedeutung, sofern sie Merkmale anerkannter Kompetenz und Ansehens aufweist.

Zum Nachdenken ...

Erkennt ihr jemanden wieder?

Machtorientierte Person

Der Bahnhofsvorsteher: mental mit Trillerpfeife und Kelle ausgestattet. Ausgezeichneter Organisator, erteilt entschiedene Befehle. Vergleicht sich nur mit „Gleichrangigen“.

Der Bürstenverkäufer: manipuliert, schmeichelt und verführt mit dem Zweck, den Überblick zu behalten und sich Verbündete zu schaffen.

Der Maurermeister: rauh aber wirkungsvoll, achtet nicht auf die Form, sondern geht direkt an die Substanz. Er drückt sich mit einer manchmal peinlichen Offenheit aus.

Erfolgsorientierte Person

Der Wirrkopf: er arrangiert sich, er kommt mit Versuchen weiter, er vermeidet es, Probleme direkt anzugehen. Er scheut die Auseinandersetzungen, er zieht „persönliche“ Lösungen vor.

Der Perfektionist: ein Nörgler, pflegt vor allem die Details und verliert dabei oft die Gesamtübersicht über die Probleme. Demzufolge zerstreut.

Der Besserwisser: spricht zu viel, hört nie zu, hat tausend innovative Ideen, die er nicht zu Ende bringt.

Auf die Zugehörigkeit orientierte Person

Die Lehrerin: hätschelt und liebkost, ergreift menschlich für alle Partei, braucht Unterstützung, es mangelt ihr an Autonomie

Die Märtyrerin: wehmütig und schmerzgebeugt, zeigt ihre Leiden zum Zweck, möglichst viele Vorteile zu erhaschen und sich den Verpflichtungen zu entziehen, die sie nicht interessieren

Der Konservative: arbeitet häufig „mit gesenktem Haupt“. Fürchtet die Neuerungen, möchte die vorhandenen Gleichgewichte erhalten. Verfechter des „das hab ich immer so gemacht“.

ZUSAMMENFASSUNG

ZIELE UND INHALTE

Das vorliegende Handbuch setzt es sich zum Ziel, die für die Leitung einer Gruppe von Freiwilligen erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen zu vermitteln, welche sich mittels eines einheitlichen und nachempfundenen Projektes die Aufgabe gestellt hat, das Thema der Suche nach Freiwilligen zu erörtern, mit besonderer Berücksichtigung der Beziehungs-, Kommunikations- und Organisationsabläufe. Als Inhalte werden angeführt

- die tragenden *Strukturen* einer Gruppe von Freiwilligen - Motivationen, Zielsetzungen und Werte,
- die *Abläufe* und die zwischenmenschlichen Beziehungen – die Kommunikation innerhalb und außerhalb der Freiwilligengruppe,
- die *sozialen Typologien*, an die die Botschaft gerichtet ist - Jugendliche, Erwachsene, ältere Menschen,
- die für die Organisation einer Gruppe von Freiwilligen erforderlichen *Einsatzmechanismen* – Delegation, Koordinierung, Kontrolle und Bewertung.

ZIELE UND METHODEN

Es ergibt sich die Gelegenheit, Einsätze zu planen und die gesteckten Ziele durch die Ausarbeitung von Einsatzplänen zu verwirklichen, welche von der Gruppe geteilt werden:

- *Einsatzplan des People raising* – Vorbereitung, Überprüfung und Planung der Sensibilisierungsmaßnahmen;
- *Kommunikations-Einsatzplan* – Vorbereitung, Überprüfung und Planung der Botschaften;
- *Einfügungs-Einsatzplan* – Vorbereitung, Überprüfung und Planung der Informations-, Aufnahme-, Ausbildungs-, Schulungsphasen von neuen Freiwilligen.

ZIELE UND AUSWIRKUNGEN

Was genau will man erreichen?

- Neue *menschliche Ressourcen* ausfindig machen, welche in Vereinstätigkeiten eingesetzt werden und mit den Bezugspersonen in Kontakt treten,
- auf Personen zählen, welche in der Lage sind, aufgrund der Vereinbarungen mit dem Verein *Verantwortung* für Handlungen und Vertretung zu übernehmen,
- mit anderen Ressourcen des Gebietes aktiv zusammenzuarbeiten, auch zum Zwecke des Austausches von Kenntnissen und Personen.

ANHANG

Nachstehend werden einige **Modelle** nützlicher Dokumente für die Planung des Freiwilligen-Programmes, für die Einfügung der Daten der neuen Freiwilligen in der Einführungsphase, für die Bestätigung einer formellen Vereinbarung über die Zusammenarbeit, für die Abstimmung von Verantwortlichkeiten und Verhaltensweisen innerhalb des Vereines, vorgeschlagen:

DATENBLATT FÜR DIE SAMMLUNG VON ERSTEN DATEN

Organisation:		Datum:		Kontakt Nr.		Jahr:	
Koordinator/in:							
Name des/der Freiwilligen							
Adresse, Tel.Nr., E-mail							
Angemeldetes Interesse							
Vorgeschlagene Rolle	Freiwillige/r	Hilfe	Beobachter	Zuhörer			
Technische Aufgabe				Beginn:	Ende:		
Konkrete Tätigkeiten							
Persönliches Ziel							
Ziel der Organisation							
Verfügbarkeit	Monat/e	Tage	Stunden	Anderes			
Probezeit	Datum	Dauer	Ergebnisse	Anderes			
Vorherige Erfahrungen	Organisation	Zeitraum	Aufgabe				
1. Gespräch	Datum	Vereinbarungen					
Nachfolgende Gespräche	Datum	Datum	Datum	Datum			
Teilnahme an Treffen	Datum	Thema					
	Datum	Thema					
Bemerkungen							

DAS FREIWILLIGEN-PROGRAMM

PHASE	Bereits abgewickelt und wie	Zu entwickeln und wie
<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Analyse der Organisation, der Bezugsgemeinschaft und der Bedürfnisse 		
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Bedürfnisse der Organisation und der Gemeinschaft 		
<ul style="list-style-type: none"> • Programmierung der möglichen Initiativen 		
<ul style="list-style-type: none"> • Identifikation der einzelnen Tätigkeiten und Ausarbeitung des beschreibenden Datenblattes 		
<ul style="list-style-type: none"> • Suche nach möglichen Freiwilligen 		
<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl 		
<ul style="list-style-type: none"> • Zuweisung der Tätigkeiten 		
<ul style="list-style-type: none"> • Eingliederung in die Organisation und Schulung 		
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung 		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervision 		
<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung der Freiwilligen 		
<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennung der Tätigkeiten der Freiwilligen 		
<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung des Freiwilligen-Programmes 		
<ul style="list-style-type: none"> • ERGEBNISSE 		

VORGANGSWEISE * - CHECKLIST
 (*Art und Weise, wie die Organisation für
 das Freiwilligen-Programm aktiv werden will)

PHASE	Welche / wer ist dafür verantwortlich	Zu entwickeln und wie
<ul style="list-style-type: none"> • Die Tätigkeiten der Freiwilligen ermitteln 		
<ul style="list-style-type: none"> • Die Typologien der Freiwilligen ermitteln 		
<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Auswahl programmieren 		
<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Einfügung programmieren 		
<ul style="list-style-type: none"> • Die Bewertung programmieren 		

DATENBLATT FÜR ZWISCHENPRÜFUNGEN

Am Sitz werden folgende Aspekte zur Unterstützung der Freiwilligen gewährleistet:

	Bereits verfügbar	Zu entwickeln und wie
<ul style="list-style-type: none"> • Raumverfügbarkeit (z.B. Büro für Freiwillige) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Definition eines Budgets 		
<ul style="list-style-type: none"> • System für Sammlung und Registrierung von Daten 		
<ul style="list-style-type: none"> • Strategien für Verstärkung und Dank 		

**SCHEMA FÜR DIE ARBEITSGRUPPE
'FREIWILLIGEN-PROGRAMM'**

<p>WELCHES IST DAS PROFIL UN- SERES TYPISCHEN FREIWILLI- GEN?</p>	
<p>WELCHE RISIKOELEMENTE GIBT ES BEI DEN VORGE- SCHLAGENEN AUFGABEN?</p>	
<p>WELCHE METHODEN WENDEN WIR BEI DER AUSWAHL DER FREIWILLIGEN AN?</p>	
<p>WELCHE METHODEN WENDEN WIR FÜR DIE ZUORDNUNG DER AUFGABEN AN?</p>	
<p>WIE ERFOLGT DIE AUSBIL- DUNG?</p>	
<p>WAS BIETEN WIR ALS SCHU- LUNG (INTERN / EXTERN) AN?</p>	
<p>WELCHE METHODEN WENDEN WIR FÜR IHRE ANERKENNUNG UND FÜR DANKESBEZEUGUN- GEN AN?</p>	
<p>WELCHE METHODEN WENDEN WIR AN, UM EINEM FREIWIL- LIGEN EINE NEUE AUFGABE ZU ÜBERTRAGEN?</p>	
<p>WELCHE METHODEN WENDEN WIR AN, UM DIE ZUSAMMEN- ARBEIT AUFZUKÜNDIGEN?</p>	

VERTRAG MIT DEN FREIWILLIGEN

Der unterfertigte _____ geboren in _____ am _____, verpflichtet sich, bei der Freiwilligen-Organisation _____ den Freiwilligen-Dienst ab _____ zu leisten und erklärt zu diesem Zweck:

1. seine Tätigkeit freiwillig und kostenlos auszuüben
2. die in den Statuten und im Reglement der Freiwilligen-Organisation _____ enthaltenen Grundsätze anzunehmen und einzuhalten
3. sich zu verpflichten, seine Tätigkeit als _____ auszuüben
4. Verhaltensweisen oder Unterlassungen zu vermeiden, welche in irgendeiner Weise die Verwirklichung der Grundsätze und der Zwecke der Organisation _____ behindern könnten
5. die mit dem/der Verantwortlichen (Kordinator/in) vereinbarten Dienstturnusse einzuhalten
6. sich zu verpflichten, im Falle einer Verhinderung einen Ersatz ausfindig zu machen, das Sekretariat, wie vom Reglement vorgesehen, bei mangelndem Ersatz **24 Stunden im Voraus** zu benachrichtigen; sich bewusst zu sein, dass ein anderes Verhalten dem Dienst und seinen Nutzern zum Schaden gereichen würde
7. sich zu verpflichten, gemäß einem von der Organisation _____ ausgearbeiteten Programm und Tätigkeitsplan an den Schulungen und an den Revisionen des Dienstes teilzunehmen
8. einverstanden zu sein, dass die eigene Tätigkeit individuell und innerhalb der Gruppe einer Überprüfung unterzogen wird
9. eventuelle Änderungen der Tätigkeit anzunehmen, welche jederzeit von den Verantwortlichen verlangt werden können
10. sich über die Tätigkeit der Organisation _____ auf dem Laufenden zu halten, wobei die vom Reglement vorgesehenen Örtlichkeiten und Zeiten zu berücksichtigen sind.

Falls der Freiwillige die Punkte 2 und 4 dieses Vertrages missachtet, gilt dieser als aufgelöst. Falls sich die Notwendigkeit ergibt, vor Ablauf des vorgesehenen Termins von diesem Vertrag zurückzutreten, verpflichtet sich der/die Freiwillige, nach der schriftlichen Mitteilung der Aufkündigung des Vertrages, drei Dienstturnusse zu gewährleisten; vorbehaltlich der Bestimmungen des vorhergehenden Absatzes oder eines anderen schwerwiegenden Grundes.

Dieser Vertrag hat bis zum _____ Gültigkeit. Datum _____

Unterschrift zum Zeichen der Annahme

Der Verantwortliche der Freiwilligen – Koordinator/in

ABKOMMEN ZUR FREIWILLIGENTÄTIGKEIT

Vorbemerkung

In den letzten Jahren ist seitens der Gemeinschaft die Nachfrage nach Informationen über das Ehrenamt und parallel dazu auch die Anzahl der Ansuchen um **konkrete Erfahrungen** (Ehrenamt, Praktikum, Ausbildung, Zivildienst) bei privaten Sozialorganisationen von öffentlichem Interesse (Vereine des Sozialen Ehrenamtes und Sozialgenossenschaften) gestiegen.

Es geht daher darum, über Einfügungsmöglichkeiten von Personen verschiedenen Alters und verschiedener Herkunft in spezifische Tätigkeiten der Organisationen für eine Zeitdauer, welche aufgrund der mit den **Koordinatoren/Koordinatorinnen** der Organisationen getroffenen Vereinbarungen variiert, nachzudenken.

Üblicherweise wird eine anfängliche Probezeit (1 oder 2 Treffen am Sitz des Vereines mit Annäherungsversuchen an die Realität des Vereines) und eine darauffolgende Einsatzzeit (mindestens 1 Mal pro Woche für die Dauer von 2 Stunden innerhalb einer aufgrund der Erfordernisse der Organisation und der Verfügbarkeit der Freiwilligen zu vereinbarenden Zeitspanne, vereinbart.

In ihrer wichtigen Rolle als ausbildende Körperschaften verfolgen die privaten Sozialorganisationen von öffentlichem Interesse die Absicht, gezielte und sowohl hinsichtlich der Modalitäten als auch der Zeit genau definierte, also auf die Erwartungen und Erfordernisse beider Parteien ausgerichtete Projekte, auszuarbeiten.

Definition

Der "Verhaltenskodex" trägt zur Definition der Rollen und der Verantwortlichkeiten der betroffenen Parteien – Sozialorganisation, Freiwillige/Praktikanten, Auszubildende, Zivildienstleistende, Nutzer, Struktur, bei. Zudem definiert er die Verhaltensvorschriften, welche eine optimale Entwicklung der Beziehungen zwischen den oben genannten Parteien zum Zwecke haben.

Verhaltenskodex: die Rollen

1. Die privaten **Sozialorganisationen** von öffentlichem Interesse, in die die Freiwilligen eingesetzt werden, übernehmen die Aufgabe von **ausbildenden Körperschaften**, im Sinne von aktivem Bürgertum, Gemeinschaft, Nachempfinden, Solidarität und Erlernung. Zu diesem Zwecke sorgen sie für die Ausarbeitung von individuellen Projekten, welche die Einfügung der Freiwilligen innerhalb der Körperschaft und ihre Einbeziehung in die Tätigkeiten bezwecken.

2. Jede Organisation (Vereine und Sozialverbände) unterstützt die Freiwilligen durch die Person eines/r Koordinators/in für das Ehrenamt, welche/r dafür sorgt, dass die Beziehungen zwischen den einzelnen Personen und dem Verein aufrecht erhalten bleiben, und nützliche Informationen für das Verständnis der statutarischen Zwecke und das Vereinsprogramm liefert. Seine/ihre Hauptmerkmale sind die Erreichbarkeit als Bezugsperson und die laufende Aktualisierung der Informationen.

Seine/ihre Hauptaufgaben gegenüber den Freiwilligen bestehen daher

- im Kontakt / in der Vermittlung zu Gunsten des Freiwilligen Ehrenamtes,
- in der Unterstützung bei der Abwicklung des Projektes der Einfügung und Aktivierung der einzelnen Freiwilligen,

- in der Information über den Verein/die Genossenschaft und die statutarischen Zwecke,
- in der Kenntnis der Strukturen und des darin tätigen Personals,
- in der Unterstützung bei der Ausführung der übertragenen Aufgaben und der Überprüfung der Ergebnisse;
- in der ständigen Zusammenarbeit mit der Direktion des Vereines.

3. **Die Freiwilligen** verpflichten sich, die mit dem Verein, in dem sie eingesetzt werden, aufgrund der Zielsetzungen und der Erfordernisse vereinbarten Bedingungen einzuhalten. Ihre Anwesenheit trägt nicht nur zur individuellen Schulung bei, sondern dient auch innerhalb der Organisationen als Ansporn für die Entwicklung von persönlichen Beziehungen und von Vorschlägen.

Verhaltenskodex: die Vorschriften

1. **Sicherheitsvorschriften:** Der Zugang zu den Räumlichkeiten, der Gebrauch von Materialien oder Elektrogeräten, die Benutzung der Räumlichkeiten und der Einrichtung hängen von funktionellen Voraussetzungen (Räume, Ausmaße, aufgrund der notwendigen gesetzlichen Anpassung), aber auch vom gesitteten Benehmen aller Nutzer ab. Es erscheint daher notwendig, beim Hantieren mit Elektrogeräten besonders sorgfältig vorzugehen (z.B. soll vermieden werden, sie zu verschieben oder zu manipulieren) und sie nicht unsachgemäß zu behandeln (z.B. durch Kontakt mit Flüssigkeiten). Zur Unterstützung werden die Informationen gemäß geltenden Gesetzesbestimmungen verbreitet (Anpassung der Anlagen, Flucht- und Rettungsplan, Namen der Verantwortlichen und deren Erreichbarkeit, regelmäßige Schulung).

2. **Verhaltensvorschriften:** Der Kontakt mit Menschen mit mehr oder weniger schweren Behinderungen (körperliche, psychische, geistige Behinderungen) und mit Personen, die ehrenamtlich in Sozialorganisationen tätig sind, sieht klare und genaue Verhaltensregeln vor, zu deren Einhaltung alle betroffenen Parteien aufgerufen sind.

- Die **Gesten** (z.B. eine Tür öffnen oder schließen), die **Sprache** (z.B. beim Grüßen oder Rufen einer Person) und der Tonfall der Sprache müssen dem Ort und der ausgeübten Tätigkeit entsprechen.
- Die Verwendung der zur Verfügung stehenden Ausstattung (z.B. Telefon, Computer, Unterlagen) muss immer in Absprache mit dem/der Koordinator/in oder mit dem/der Verantwortlichen für die Verwaltung der Geräte, und beschränkt auf den Zweck der einzelnen Maßnahmen, erfolgen.
- Der Zugang zu **Informationen** und zu persönlichen Daten der Nutzer und/oder des Personals des Vereines erfolgt unter Beachtung der Bestimmungen über die Privacy (siehe Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003); jegliche Angabe über Personen und Tätigkeiten fällt in den ethischen Bereich des Berufsgeheimnisses und darf nicht eigenmächtig nach außen weitergegeben werden.
- Die Annäherung an gewisse **Pathologien** erfordert geeignete, unverzichtbare Grundkenntnisse: Therapeutische Maßnahmen seitens nicht ermächtigten Personals sind immer zu vermeiden, dasselbe gilt für willkürliche Auslegungen (z.B. Ratschläge oder Kommentare).

- Der Kontakt mit Personen, welche sich an eine Struktur oder Organisation oder Genossenschaft wenden, fußt häufig auf ehrlichen und herzlichen Beziehungen, was sich in kurzen Plaudereien oder informellen Treffen ausdrückt. Auch in diesen Fällen wird der/die Koordinator/in Hilfestellung beim Abwägen der Themen und Zeitspannen leisten, um ein gutes Arbeitsklima zu erreichen.

3. **Sanitäre Vorschriften:** Jede Organisation/Struktur befolgt genaue sanitäre Vorschriften, welche von allen eingehalten werden, die Zugang zu den Räumlichkeiten und zu den Nutzern haben:

- Im Falle von offenen Wunden ist es notwendig, zuerst das interne Personal/die Organisation zu informieren und jedenfalls ist die Benutzung von Gummihandschuhen bis zum Eintreffen des zuständigen spezialisierten Personals Pflicht;
- auch im Falle von Unwohlsein gelten die oben angeführten Anweisungen;
- es ist notwendig, dass auch die Freiwilligen über die internen Anordnungen (Namen der Verantwortlichen und deren Erreichbarkeit, periodische Schulung, Lage des Verbandskastens) informiert werden.

4. **Verantwortung:** Im Falle eines erlittenen oder durch Dritte hervorgerufenen Schadens muss unverzüglich die Organisation benachrichtigt werden, welche der Versicherung das Ausmaß und die Umstände des Vorfalls meldet. Im gegenteiligen Fall wird derjenige haftbar gemacht, der den Vorfall verursacht oder nicht vermieden hat. Bei kleinen, gerechtfertigten Ausgaben (z.B. Fahrten im Autobus oder Telefongespräche) müssen mit den Verantwortlichen der Organisation vorher Beschränkungen und Unterscheidungen für eventuelle Rückerstattungen vereinbart werden.

5. **Beschwerden:** Diese müssen dem/der Koordinator/in vorgebracht werden, welche/r dafür sorgt, dass eventuelle Unstimmigkeiten geklärt und ausgeglichen werden. Falls keine Einigung erzielt wird, wird die Direktion und eventuell das Schiedsgericht davon informiert.

Zum Zeichen der Annahme:

Datum

Unterschrift Koordinator/in des Vereines..... Stempel

Unterschrift des ehrenamtlichen Mitarbeiters –

Praktikanten – Auszubildenden - Zivildienstleistenden.....

SCHRIFTENVERZEICHNIS UND QUELLEN



Logo der Dienststelle für Soziales Ehrenamt

- ***Volontariato: perché sì e quando no***
Gian Maria Pomelli – Gabrielli Editore Verona 2001
- ***La gestione dei gruppi nel Terzo Settore***
a cura di Paola Atzei – Carocci Faber Roma 2003
- ***SocialMarketing für nichtkommerzielle Organisationen***
M. Bruhn, J. Tilmes – Verlag Kohlhammer Stuttgart 1989
- ***L'organizzazione che comunica***
Paolo Giammaroni – Edizionilavoro Roma 2000
- ***Mitreden – Beteiligung von jungen Menschen***
Aut. Prov. Bozen – Amt für Jugendarbeit Bozen 1997
- ***Azione volontaria e strategie organizzative***
Elena De Palma - Coordinamento regionale dei centri di servizio per il volontariato della Lombardia – 2004
- ***I volontari una risorsa da valorizzare***
Elena De Palma - Città Aperta, Enna, 2002
- ***Innovare il welfare per la terza età***
a cura di B. Calderone e S. Laffi – Franco Angeli Milano 2003
- ***Coinvolgimenti vitali nella terza età***
AA.VV. - Armano Editore Roma 1997
- ***Rapporto biennale sul volontariato***
a cura dell'Osservatorio Nazionale - 2006
- ***Rivista 'Psicologia contemporanea'***
Pubblicazione bimestrale - Giunti Editore - Firenze
- ***Quadro sociale della provincia di Bolzano***
Prov. Aut. Bolzano - ASTAT 2004
- ***Piano Sociale Provinciale 2006 - 2008***
Provincia Autonoma di Bolzano
- ***Organizzazioni di volontariato in Alto Adige 2004***
Prov. Aut. Bolzano, Info ASTAT n. 21/novembre 2005
- ***Settimanale VITA***
www.vita.it – Milano - Redazione tel. 02 5522981
- ***Animazione sociale - Rivista periodica***
Mensile per operatori sociali - Gruppo Abele - Torino
- ***Siti internet dei Centri di Servizi per il Volontariato***
www.centrovolontariato.it
- ***Akademie fürs Ehrenamt: www.ehrenamt.de***
- ***Manuali e ricerche della Federazione***
v. elenco in ultima pagina

FRAGEBOGEN

An diesem Punkt angelangt, erscheint es sehr wichtig, konkrete Anhaltspunkte über die Qualität und die Zustimmung des vorliegenden Handbuches zu erhalten.

Wir ersuchen Sie daher, an der **jährlichen Bewertung** dieser Veröffentlichung teilzunehmen: Ihre Meinung wird konkret dazu beitragen, die Arbeit des Dienstes für das Soziale Ehrenamt zu bewerten und zu verbessern!

Wie bewerten Sie die Abfassung der Texte?			
<i>Texte</i>			
Lesbarkeit:	gut <input type="checkbox"/>	genügend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>
Verständlichkeit:	gut <input type="checkbox"/>	genügend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>
Grafische Gliederung:	gut <input type="checkbox"/>	genügend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>
Anderes			
Wie sind die Themen Ihrer Ansicht nach behandelt worden?			
<i>Themen</i>			
Interesse:	groß <input type="checkbox"/>	genügend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>
Vertiefungen:	gut <input type="checkbox"/>	genügend <input type="checkbox"/>	mangelhaft <input type="checkbox"/>
Anderes			
Wer interessiert sich in Ihrem Verein für das Thema des Findens neuer Freiwilliger und das Lesen dieses Handbuches?			
<i>Verbreitung</i>			
Direktion <input type="checkbox"/>	Koordinator/in <input type="checkbox"/>	Mitglieder <input type="checkbox"/>	Sachverständige <input type="checkbox"/>
Anderer			
Welcher Teil dieses Handbuches erscheint Ihnen am interessantesten?			
.....			
Welcher Teil dieses Handbuches erscheint Ihnen weniger interessant?			
.....			
Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Qualität und der Effizienz			
.....			
.....			
Datum			
Name und Anschrift (falls sie kontaktiert werden möchten):			
.....			

INFORMATIONEN

Die **Bibliothek des Dachverbandes** mit Texten zu spezifischen Themen und im Besonderen zum Sozialen Ehrenamt – Entwicklung, Management, rechtliche Aspekte, innovative Projekte, Untersuchungen, steht zu Ihrer Verfügung.

Wir weisen zudem auf folgende Veröffentlichungen hin, welche zum Thema „Soziales Ehrenamt“ vom Dachverband für Soziales und Gesundheit herausgegeben worden sind.

Broschüren:

- *Ehrenamt - Anregungen und Ideen zum Ehrenamt: Identität, Entwicklung, Qualität*
- *Da-Sein! - Leitfaden zur freiwilligen Arbeit in sozialen Organisationen*
- *Koordinierung Aufgaben zur Koordinierung des Ehrenamtes bei sozialen Organisationen*
- *Gemeinsam - Die Koordinierung des Ehrenamtes: Erfahrungen und Vergleiche von sozialen Organisationen*
- *Fachsammlungen Literatur und Dokumentationen zu den Themen: Ehrenamt - Soziales - Non Profit*
- *Mit meinen Worten – Erfahrungsberichte von Freiwilligen*
- *Selbsthilfe - eine Übersicht der Selbsthilfegruppen in Südtirol*
- *Mit-Teilen! Börse der Dienste und Angebote Sozialer Organisationen in Südtirol*
- *Haftung - Verantwortung der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen gemeinnütziger Organisationen*

Weitere Informationen:

- *<http://volontariat.dsg.bz.it>*

Dienststelle für das Soziale Ehrenamt
Dachverband für Soziales und Gesundheit
39100 Bozen, Dr.-Streiter-Gasse 4
Tel. 0471 324667 – fax 0471 324682
info@dsg.bz.it - www.dsg.bz.it

