



Dachverband für Soziales und Gesundheit

Handbuch

Coaching in Freiwilligenorganisationen

Koordinierungsfunktionen
effizient integrieren



Dienststelle für Freiwilligenarbeit

Inhalt

Prämisse	3
Einführung	4
Kapitel 1: Von der Koordinierung zum Coaching	5
Koordinierung: ein nützliches Handbuch	5
Schlüsselkonzepte des Koordinierungs- und Coachingprozesses in der Freiwilligenarbeit	7
Coaching: ein Wegweiser, kein Regelwerk	8
Kapitel 2: Koordinierung und Coaching im Freiwilligenmanagement	9
Der Zyklus des Freiwilligenmanagements in den Organisationen	9
Die Unterstützung der Freiwilligen	10
1. Organisationsanalyse	11
2. Freiwillige gewinnen	13
4. Orientierung	17
5. Eingliederung	18
6. Schulungen	19
7. Bewertung	21
8. Anerkennung	22
9. Zusammenarbeit beenden	23
Coaching – Raster zur Selbstbewertung	24
Von der Koordinierung zum Coaching	25
Wirkung des Coaching-Prozesses in der Gruppe	25
Moderationstechniken - Beispiele	26
Erfahrung, Bildung, Kompetenz	30
Publikationen	31

Handbuch 44 **Coaching in Freiwilligenorganisationen**
Dachverband für Soziales und Gesundheit - Bozen, 2017

Redaktion:

S. Terzariol, G. Leimstädtner, C. Werth - DSG Bozen

P. Capraro, P. Benvegnù - CSV Belluno

Vervielfältigung

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

Diese Sammlung ist im Internet abrufbar: www.dsg.bz.it im Abschnitt Freiwilligenarbeit unter Publikationen.

Mit Ihrem Beitrag auf das Konto des DSG IBAN IT95 Z080 8111 6000 0030 0048 470 unterstützen Sie die Herausgabe der Sammlung. Danke!

Prämisse

Die aktuellen sozialen Umwälzungen erfordern zunehmend eine größere Achtsamkeit in der Begleitung von Jugendlichen oder Erwachsenen (so etwa Studenten, Migranten, Arbeitslosen, Neet), die sich aus den unterschiedlichsten Gründen an die Organisationen wenden, um Freiwilligenarbeit zu leisten.

Das Handbuch „Coaching in Freiwilligenorganisationen“ bietet eine Übersicht über die verschiedenen Techniken und Vorgehensweisen bei der Begleitung und Unterstützung von Gruppen oder Einzelpersonen. Zur Vertiefung können die diversen Coaching-Schulungen absolviert werden, die derzeit auf dem Bildungsmarkt angeboten werden.

Werden Koordinierungsfunktionen durch Funktionen von Coaching ergänzt, kann sich dies wesentlich auf die Entscheidung auswirken, welche Methoden in der Begleitung von Freiwilligen angewandt werden sollen; dies nicht zuletzt auch, um die Vereinigung qualitativ weiterzubringen.

Die Stärken der Einzelperson sowie der Gruppe und die vorhandenen Potentiale sollen gemeinsam erforscht und aufgezeigt werden.

Mit diesem Handbuch möchten wir Ihnen eine konkrete Hilfe bieten und Anregungen für eine effiziente Freiwilligenarbeit geben.

Martin Telser

Präsident

Dachverband für Soziales und Gesundheit

Mit Unterstützung von

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE



Einführung

Um Kompetenzen in der Begleitung und Koordinierung von Freiwilligen zu entwickeln, sind eine gute Ausbildung, eine konstante Schulung und eine Vertiefung der Sachkenntnisse erforderlich.

Dieses Handbuch ist ein weiterer Schritt auf dem seit dem Jahre 2006 bis heute gemeinsam mit zahlreichen Organisationen beschrittenen Weg, der anhand der Handbücher **Neue Freiwillige gewinnen, Koordinierung und Piccola guida per valorizzare i volontari** kurz umrissen werden kann.

Die einzelnen Abschnitte können als Arbeitsblätter für die unterschiedlichen Momente im Freiwilligenmanagement eingesetzt werden. Das Handbuch erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es ist ein Work in Progress und erfordert eine ständige Aktualisierung. Das 1. Kapitel des Handbuches setzt sich mit der Integration der Koordinierungsfunktion durch Funktionen für Coaching auseinander. Das 2. Kapitel erörtert diese Funktionen im Zyklus des Freiwilligenmanagements. Im Anhang werden schließlich Datenblätter für Selbst/-bewertung und Moderationstechniken angeführt. Zielgruppe dieses Handbuches sind Menschen, die schon Erfahrung in der Freiwilligenkoordinierung aufweisen, Menschen, die sich auf diese neue Aufgabe vorbereiten möchten sowie Vorsitzende von Vereinigungen, die beabsichtigen, ihre Freiwilligen-Gruppen neu zu organisieren.

Den Anstoß für dieses Handbuch gab die Broschüre „Piccola guida per valorizzare i volontari“, die 2013 vom Dachverband in Zusammenarbeit mit den Fachdienststellen für Freiwilligenarbeit CSV der Provinzen Belluno, Trient, Bergamo und Vicenza realisiert wurde. Konkret entstanden ist das Handbuch während der gleichnamigen Ausbildung, die vom Dachverband und der Fachdienststelle CSV von Belluno im Jahre 2016 organisiert wurde.

Teilgenommen haben an die 14 Vereinigungen, bei denen wir uns hiermit bedanken möchten – für Bozen waren dies Antea-Asgas, Lichtung, Pro Positiv, La Strada-Der Weg, Weißes Kreuz und für Belluno Comitato d'intesa, AIDO, Lucchini, Immigrati Alpago, Alba Azione di Gioia, TILT, AFDVS, Arcobaleno, Proloco Agordina e Bellunese.

Vielen Dank an Monika, Paolo, Anita, Alice, Roberto, Francesca, Marisa, Mauro, Stefano, Paola, Daniela, Antonella, Patrizia, Julia, Michaela, Rosanna für ihre wertvollen Beiträge.

Ein Dankeschön geht auch an die Coaches Daniele, Walther und Stefano, die gemeinsam mit der Counselor Milena unsere Arbeit begleitet haben.

Simonetta Terzariol
Dienststelle für Freiwilligenarbeit



Kapitel 1: Von der Koordinierung zum Coaching

Die Koordinatoren der Freiwilligenarbeit in unseren Organisationen bieten Unterstützung und Anleitung für die „traditionellen“ Freiwilligen, die seit Jahren mit uns zusammenarbeiten, aber auch für Jugendliche, die ein Schulpraktikum absolvieren oder Zivildienst leisten, oder aber für Erwachsene, die sich in einer Übergangsphase in ihrem Leben befinden und helfen wollen. Werden die Koordinierungsfunktionen in der Freiwilligenarbeit durch Funktionen von Coaching ergänzt, nehmen die Qualität der Freiwilligenarbeit in den Vereinigungen und die Anerkennung der aktiven Teilnahme der Mitarbeiter zu.

Ziel ist das Wachstum durch Förderung der Motivation, der Talente und der erworbenen und/oder zu erwerbenden Fähigkeiten – die auch in anderen Lebenslagen, wie etwa Familie, Schule, Arbeit eingesetzt werden können.

Die aktuellen sozialen Umwälzungen erfordern eine große Achtsamkeit für die Entwicklung der Koordinierung von Jugendlichen oder erwachsenen Freiwilligen, die sich aus den unterschiedlichsten Gründen und mit den unterschiedlichsten Erwartungen an die Vereinigungen wenden.

Wie können Funktionen von Koordinierung und Coaching miteinander für eine optimale Aufwertung der Freiwilligenarbeit harmonieren?

Koordinierung: ein nützliches Handbuch

Aufwertung der Ressourcen dank einer guten Koordinierung bedeutet Aufwertung und Kapitalisierung des Vereinsvermögens. Dabei muss Folgendes berücksichtigt werden:

Das Beziehungskapital

In der Beziehung gewinnen die Konzepte Vertrauen und Verantwortung an Bedeutung; dies impliziert, dass Werte, Konzepte, Symbole, Haltungen, Entscheidungen der Organisation mitgetragen werden.

Das Humankapital

Die persönlichen Fähigkeiten sowie die aus vorhergehenden Erfahrungen gewonnenen Fähigkeiten werden wertgeschätzt, die Entwicklung neuer Fähigkeiten, die auch in einem anderen Umfeld nützlich sein können, wird begleitet.

Das Organisationskapital

Es ist wichtig, dass sich die Vereinigung ein Bild über die internen Beziehungen und die Beziehungen zum Territorium machen, über mögliche strategische Allianzen, über weitere mögliche Ressourcen, in die es zu investieren gilt.



Koordinierung: erforderliche Kompetenzen

- **Planen**
Koordinieren impliziert das Vorhandensein von klaren Vorstellungen und die Vermittlung einer eindeutigen Vision der Zusammenarbeit sowie eine gute Kenntnis der Planung.
- **Verantwortung übernehmen**
Der Koordinator überprüft Qualität und Effizienz aller Projektphasen, plant die darauffolgenden Schritte und stützt sich eventuell auf eine kleine interne Gruppe für das Monitoring und die gemeinsame Planung der Ziele.
- **Aus/bewerten**
Häufig ist es angebracht, auch Veränderungen zu fördern, Momente der Begegnung, Information, Schulung oder Überprüfung auf der Grundlage der Erwartungen der Parteien abzustimmen.
- **Kommunizieren**
Der Koordinator interveniert um zu begleiten, Zweifel auszuräumen, Anregungen zu sammeln und Krisensituationen oder Spannungen zu entschärfen, er sorgt für die Aktualisierung und Verbreitung von Informationen.

Weiterführende Informationen:

Freiwilligen-Koordinierung <http://www.dsg.bz.it/148d751.html>

Piccola guida per valorizzare i volontari <http://www.fss.bz.it/437d749.html>

Coaching: erforderliche Kompetenzen

Aus dem Vergleich der verschiedenen Coachingansätze in der Begleitung von Einzelpersonen und Gruppen, müssen Tutoren, die Freiwilligenorganisationen begleiten, folgende Fähigkeiten und Kompetenzen aufweisen.

Orientierungsfähigkeit

- Reflexion und persönliche Einschätzung der eigenen Entscheidungen, Tätigkeiten und Aufträge
- Strategien entwickeln, um Stärken zu entdecken
- neue Projekte und Planungen begleiten

Kommunikationsfähigkeit

- aktives Zuhören
- offene Fragen stellen, die das Selbstwertgefühl stärken
- Forschergeist und Eigeninitiative fördern
- klar und deutlich kommunizieren

Fähigkeit der Bewusstseinsförderung

- negative Konzepte in positive umwandeln
- zwischen persönlicher Meinung und Tatsachen unterscheiden können
- Perspektive erweitern
- Ziele abklären

Planungsfähigkeit

- Gemeinsam (coach & coachee) einen Aktionsplan erstellen, dessen Ergebnisse messbar und erreichbar sind

Schlüsselkompetenzen

- Probleme erkennen und lösen
- Gruppenarbeit und Reflexion

Schlüsselkonzepte des Koordinierungs- und Coachingprozesses in der Freiwilligenarbeit

Die Schlüsselkonzepte des Koordinierungs- und Coachingprozesses zur Unterstützung der Freiwilligenarbeit sind:

- **Unterstützung** durch Ausbildung, Information, Hinweise, Wegbegleitung
- **Bewertung** durch Monitoring und Prüfung der Ziele, Beziehungen, Aktionen, Ergebnisse
- **Feedback** um sich kennenzulernen, um Bedürfnisse zu erkennen, zu motivieren, Kompetenzen festzustellen.

Das Coaching zur Unterstützung der Freiwilligenarbeit findet Entsprechung in den Koordinierungsfunktionen und richtet sich folglich an:

- **Einzelpersonen**
Beratung, Hilfestellung, Unterstützung und Orientierung zur Förderung des Wissens um die eigenen Ressourcen und Fähigkeiten, sowie Erwerb und/oder Stärkung von Kompetenzen; dies auf der Grundlage der Beobachtung und des Feedbacks, der Förderung der koordinierten Teamarbeit;
- **Gruppen**
Förderung der Gruppenarbeit, die Gruppe dazu anspornen, die eigenen Möglichkeiten durch Lernen und Veränderung zu entfalten; Unterstützung bei der Auseinandersetzung mit verschiedenen Identitäten für ein gemeinsames Ziel zugunsten der Vereinigung und der Gemeinschaft.

Die Pflege der Beziehung zwischen Einzelpersonen und in der Gruppe, mit den entsprechenden Motivationen und Erwartungen, ist ein kontinuierlicher Prozess

- kommunizieren
- Informationen sammeln/weitergeben
- zusammen sein, sich ausdrücken, Initiativen ergreifen
- zu Kreativität anregen
- eine Aktivität durchführen und weiterbringen
- sich einbezogen fühlen und einbezogen sein

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Ergänzung der Koordinierungsfunktionen durch Funktionen von Coaching Folgendes bewirkt:

- Ziele der Freiwilligen erkennen, offenlegen und in Einklang bringen
- persönliche Ziele mit Vereinszielen in Einklang bringen
- Lösungs- und Strategiefindung unterstützen
- Einsatz und Diskretion respektieren
- Selbstständigkeit und Verantwortung fördern



Coaching: ein Wegweiser, kein Regelwerk

Damit auch wirklich eine persönliche Entwicklung erfolgt, bedarf es einer weiteren Unterstützung. Eine Möglichkeit ergibt sich aus den besonderen Funktionen des Coachings, in den Freiwilligen **Bewusstsein und Vertrauen** in die eigenen Fähigkeiten durch die Aneignung neuer Kenntnisse und Kompetenzen und Erfahrungen zu stärken.

Coaching in der Freiwilligenarbeit setzt auf die Verbesserung der Qualität der Freiwilligenarbeit in den Vereinigungen und die Anerkennung der aktiven Teilnahme aller Mitarbeiter. Erklärtes Ziel ist deren Wachstum über die **Aufwertung der Motivationen, Talente und erworbenen und/oder zu erwerbenden Fähigkeiten** – die auch in anderen Lebensbereichen wie Familie, Schule, Arbeit Anwendung finden können.

Zentrale Punkte der Strategien im Management der Freiwilligen bzw. die Etappen eines gemeinsamen Verlaufes sind:

1. Aufwertung des Angebotes, um die Freiwilligen zu begleiten
2. konstante Aufwertung anstreben, die auch als gemeinsamer Bezugspunkt angesehen wird
3. Möglichkeiten für Teilhabe und Verantwortungsübernahme schaffen
4. auf Schulung setzen, wobei der Bedarf und Spezialisierungsschritte analysiert werden

Die Coachingmaßnahme kann folgende Funktionen haben:

- **Orientierungshilfe**, um persönliche Ziele und Gruppenziele zu erheben und zu erreichen
- **Ausbildungsfunktion**, um Schwierigkeiten zu überwinden und Bewusstsein und Kompetenzen zu entwickeln.

Damit der Freiwilligenkoordinator sich selbst und den Erwerb von Fähigkeiten und Fertigkeiten einschätzen kann, sind in der Anlage einige Raster für eine Selbstbewertung angeführt.

Weiterführende Informationen:

[Coaching Guide for Youth Initiatives](https://www.salto-youth.net/rc/participation/participationpublications/)

<https://www.salto-youth.net/rc/participation/participationpublications/>

Die Motivation

Die persönliche Motivation ist der „Motor“ der Freiwilligenarbeit und hängt von persönlichen Überzeugungen, von Gefühlen wie Neugier oder Unsicherheit und von Faktoren wie etwa Förderung und Zufriedenheit ab.

Das Wohlbefinden in der Gruppe (Zugehörigkeit), die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen (Macht), gute Ergebnisse in eben dieser Gruppe (Erfolg) zu erreichen beeinflussen das Handeln.

Die Motivation ändert sich im Laufe der Zeit. Wer eine Gruppe von Freiwilligen begleitet, ist in dieser Hinsicht tätig und stärkt die Motivation des Einzelnen und der Gruppe.

Nützliche Links für den Einstieg in das Thema

[AIC Associazione Coaching Italia](http://www.associazionecoachingitalia.it/)

<http://www.associazionecoachingitalia.it/>

[ICF International Coach Federation](https://www.coachfederation.org/)

<https://www.coachfederation.org/>

[Österreichischer Dachverband für Coaching](http://www.coachingdachverband.at/index_.html)

http://www.coachingdachverband.at/index_.html

[Deutscher Coaching Verband](http://coachingverband.org/)

<http://coachingverband.org/>

[4c change Systemische Unternehmensberatung - Coaching](http://www.4c-change.ch/checklisten.php)

<http://www.4c-change.ch/checklisten.php>

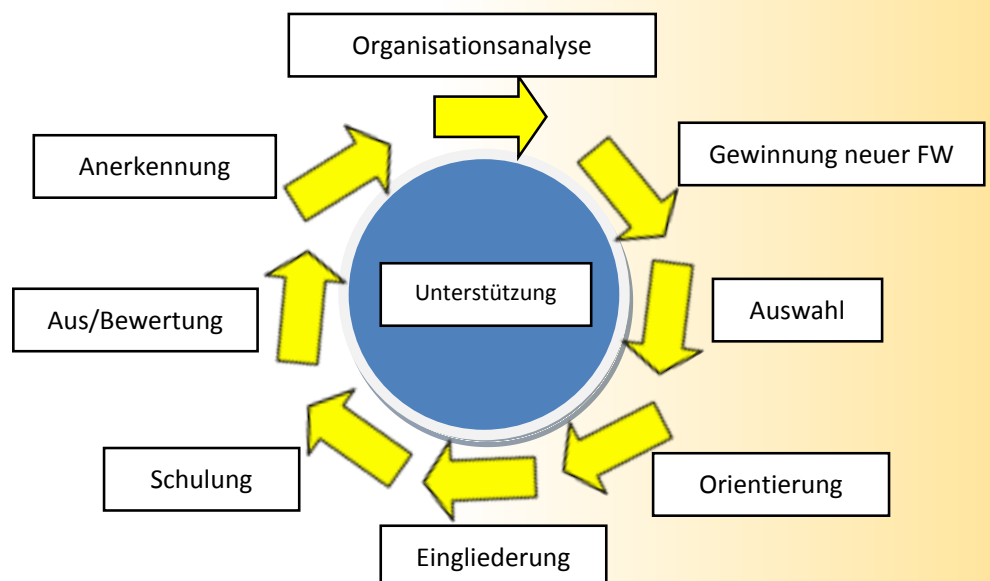
Kapitel 2: Koordinierung und Coaching im Freiwilligenmanagement

Der Zyklus des Freiwilligenmanagements in den Organisationen

Dieser spiegelt den Ablauf des Managements von Humanressourcen wider und beschreibt die Abhängigkeit von einer jeden Phase. Er bietet aber auch die Möglichkeit, innezuhalten und zu vertiefen oder bei Bedarf, einen Schritt zurück zu machen.

1. **Organisationsanalyse:** Erhebung der Tätigkeit und der entsprechenden Informationen, Fähigkeiten, Qualitäten und folglich erforderliche Kompetenzen
2. **Freiwillige gewinnen:** Stärkung der Präsenz und der freiwilligen Zusammenarbeit
3. **Auswahl:** Selektion von Personen auf Grundlage des Bedarfs in der Organisation
4. **Orientierung:** Überprüfung der Übereinstimmung von Verfügbarkeit und Tätigkeit
5. **Eingliederung:** Einbindung der verfügbaren Ressourcen
6. **Schulung:** Konsolidierung der Qualität der Vereinsdienstleistungen und der persönlichen Performance
7. **Bewertung:** Überprüfung der Übereinstimmung von Qualität und Werten
8. **Anerkennung:** Kapitalisierung der Vereinsqualität und des persönlichen Wachstums

Ausgehend von einem **allgemeinen Überblick** werden in der Folge die Ziele der einzelnen Phasen des Freiwilligenmanagements, die Korrelation zwischen den Koordinierungsfunktionen und Funktionen von Coaching sowie nützliche Arbeitsinstrumente erläutert.



Die Unterstützung der Freiwilligen



Begleitung der Personen je nach Bedarf, Fähigkeiten und Motivation

Zweck:

Förderung der Motivation durch Zuhören, Begleitung, Reflexion, Selbst/-bewertung

Dies bieten die Vereinigungen tagtäglich all jenen, die sich für die Umsetzung der Vereinsziele einsetzen. Bezugspersonen (Kordinatorinnen bzw. Koordinatoren oder Bereichsleiter), an die man sich im Falle von Zweifeln oder für Erläuterungen während der Freiwilligenarbeit wenden kann, sind sehr wichtig. Sie müssen die Vereinigung gut kennen und die persönlichen Motivationen stets überwachen.

Koordinierung und Coaching

- **Objektivität**
objektive Beobachtung von Fakten, Verhaltensweisen, Beziehungen
- **Empathie**
auf Emotionen, Ideen und Interessen eingehen, damit die Antworten, die jeder in sich trägt, ausgedrückt werden können



Arbeitsweise

- **Teamcoaching**
Fortschritte und Verantwortungsübernahme in der Entwicklung des persönlichen Planes und in Bezug Handlungen fördern, die auf gemeinsame Ziele ausgerichtet sind
- **Kommunikation**
Ziele, Botschaften, Mittel und Kanäle, Umfeld und Klima, Zeiten und Feedback überwachen



Methodik

- **Positives Konfliktmanagement**
ausgehend von der persönlichen und kollektiven Erfahrung gemeinsame Ziele erreichen: individuelle Visionen berücksichtigen, kein Urteil fällen, die verschiedenen Betrachtungsweisen erfassen, gemeinsam Win-Win-Lösungen anstreben
- **Gesprächsmanagement**
aktives Zuhören, Gesagtes neu formulieren, indem unterschiedliche Ideen und Erwartungen in Einklang gebracht werden
- **Kommunikation**
die Geschichte der Organisation erläutern und durch Erfahrungsberichte Emotionen und Gelebtes vermitteln
- **Vernetztes Arbeiten**
Freiwillige anderer Organisationen zu einem gemeinsamen Thema treffen, um gemeinsame Ressourcen, Erfahrungen, Kenntnisse, Kompetenzen hervorzuheben

Auswertung der Phasen des Coaching-Prozesses

Vorbewertung	Sind die geplanten Aktivitäten realistisch, ausführbar und messbar?
Zwischenbewertung	Sind Ziele und Ressourcen angemessen? Muss man Aktivitäten und Ressourcen neu bestimmen?
Endbewertung	Wurden die vereinbarten Ziele erreicht? War der Prozess wirkungsvoll? Wie hat die Gruppe darauf reagiert?
Follow-up	Es war dies ein gemeinsamer Lernprozess: Welche neuen Kenntnisse, Fähigkeiten, Kompetenzen wurden dazu gewonnen?

1. Organisationsanalyse



Tätigkeiten und entsprechende Fähigkeiten/ Kompetenzen erheben, die für die Tätigkeiten erforderlich sind

Zweck:

Beschreibung der aktuellen Freiwilligenarbeit auf der Grundlage der Vereinsbedürfnisse

Die Organisation zu kennen, deren Freiwilligengruppe man koordiniert, impliziert die Kenntnis der formalen Unterlagen, der Verwaltungsstruktur, der Tätigkeiten und der Zielpersonen, der Rollen und der Funktionen in den einzelnen Tätigkeitsbereichen, des Netzwerkes und der Beziehungen zum Territorium, der Perspektiven der organisatorischen Entwicklung.



Koordinierung und Coaching

- **Fähigkeit zur Gesamtvision**
Probleme, Mängel, verbesserungswürdige Bereiche, Elemente erkennen, die die Entwicklung der Organisation und der Freiwilligen fördern
- **Gruppenleitung**
eine Person oder mehrere Personen während der Planung eines Projektes begleiten, dabei die Erhebung von Prioritäten, Zwecken, Bedürfnissen, Tätigkeiten, zu erreichende Ergebnisse, Ressourcen fördern



Arbeitsweise

Modelle und Ressourcen zur Erreichung der Vereinsziele sind:

1. Notwendigkeit und Erwartungen der Organisation erheben
2. die von den Freiwilligen eingeforderten Fähigkeiten erheben
3. Verantwortung und persönliche Motivation überwachen

In der Praxis sind folgende Handlungen erforderlich:

- **Organisationsanalyse**
die Geschichte der Organisation bewerten und dokumentieren
- **Teamarbeit**
die Freiwilligen und die Führungsebenen der Organisation kennen



Methodik

- **Analyse der Vereinsbedürfnisse**
Vereinsbedürfnisse nach Areale und Projekte unterteilen: Bedürfnisse, Potentiale, Standorte, Entwicklungsspielräume erheben und beschreiben
- **Ressourcenmanagement**
verfügbare/erforderliche organisatorische und individuelle Merkmale erheben und überwachen
- **Kommunikation**
angemessenes Informationsmaterial zur Freiwilligenarbeit in Vereinen entwickeln

Bedarfsanalyse – Beispiel

PHASE	Bereits erledigt von wem und wie	Zu erledigen, von wem und wie
Organisationsanalyse: Wo-rauf basieren wir uns?		
Bedarfsanalyse: Wo brauchen wir Freiwillige?		
Aktionen: Wie können wir neue FW gewinnen?		
Aktivitäten: Wie können FW uns nützlich sein?		
Suche: Welche Botschaft wird vermittelt?		
Auswahl: Welche FW suchen wir?		
Orientierung: Welche Aktivitäten bieten wir?		
Eingliederung: Mit wem arbeiten FW zusammen?		
Schulung: Welche benötigen wir?		
Wie bewerten wir Dienstergebnisse?		
Anerkennung: Wie erfolgt sie bei uns?		
ERGEBNISSE		

Freiwilligenmanagement: Neue Freiwillige gewinnen

Muster

Die Vereinigung _____

die sich durch die Organisation von Veranstaltungen, Kursen und anderen Events für die Förderung von _____

einsetzt, sucht neue Freiwillige für

Verwaltungstätigkeiten, einfache Buchhaltungsarbeiten und Sekretariatsarbeiten:

- Planung der verbandsinternen Versammlungen und der Treffen (Kalender)
- Vorbereitung des Materials für besagte Treffen
- Bürogänge (Bank, Post, öffentliche Körperschaften)
- Vorbereitung von Schreiben und Erklärungen
- Archivierung von Dokumenten

Arbeitszeiten

Der/die Freiwillige übt seine/ ihre Tätigkeiten in Abstimmung mit den Mitarbeitern und dem Vorstand aus und untersteht dem Freiwilligenkoordinator. Begleitung und Schulungen sind vorgesehen.

Die Arbeitszeit beträgt 4 Stunden wöchentlich gemäß zeitlicher Verfügbarkeit des/der Freiwilligen. Aus organisatorischen Gründen ist eine Wochenplanung (Tage und Uhrzeiten) erforderlich:

Eigenschaften

Interesse für die oben angeführten Ziele und Tätigkeiten, Grundkenntnisse der gängigsten Computerprogramme, eigenständige Arbeitsplanung, Teamarbeit.

Verfügbarkeit ab _____

Bei Interesse bitte innerhalb _____ (Datum) einen kurzen Lebenslauf und ein

Bewerbungsschreiben an _____ (E-Mail) senden

Die Kandidatinnen und Kandidaten werden zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an _____

Tel.-Nr.: _____

2. Freiwillige gewinnen



Die Präsenz und Mitarbeit der Freiwilligen stärken

Zweck:

Vereinsgeschichte, Ziele und aktuelles Vereinsbild vermitteln

Die Kommunikation ist wesentlich, will man die Identität der Organisation wahren, Menschen begeistern, gemeinsame Werte und das Leben der Gemeinschaft berühren.

Die Freiwilligen verändern die Organisationen: Sie widmen ihre Zeit für einen bestimmten Zweck, sie haben neue Ideen und besitzen die Fähigkeit, eine neue und solidarischere Welt zu denken und zu planen. Warum, wo und wie ist es notwendig, in die Gewinnung neuer Freiwilliger zu investieren? Wie vergrößert sich der eigene Bekanntheitsgrad? Wie kann man wirksam über sich selbst berichten? Welche Strategien soll man anwenden? Was veranlasst einen Freiwilligen, sich der Organisation zu nähern? Was sucht er bei unserer Vereinigung und nicht bei den anderen?



Koordinierung und Coaching

Die Realität kennen, in die die Organisation eingebunden ist:

- Mission und statutarische Ziele
- interne Organisation und Kooperationen
- Bedürfnisse des Territoriums unter Berücksichtigung der sozialen Veränderungen



Arbeitsweise

- **Teamcoaching**
was/wer wird wo benötigt, wie soll man sie präsentieren, wie die Aufnahme organisieren
- **Kommunikation**
Botschaften formulieren, die mit der Zielgruppe kohärent sind, angemessene Kanäle und Instrumente erheben



Methodik

- **Ressourcenmanagement**
das Profil der Freiwilligen ausarbeiten, an die man sich wendet, das Mitarbeiterabkommen (siehe Anhang) vorbereiten
- **Gespräch**
Datenblatt AISA (Aufmerksamkeit erregen, Interesse in Wunsch verwandeln, zur Aktion anregen)

Freiwilligenmanagement: Bewertung

Beispiele von möglichen Fragen beim Bewertungsgespräch

1. Was hat dich veranlasst, eine Zusammenarbeit mit anzustreben?
2. Wurden dir die Aufgaben, die du ausübst, anvertraut oder hast du dich spontan angeboten, sie auszuüben?
3. Bist du mit deiner Arbeit in der Vereinigung zufrieden, mit dem Arbeitsklima, deiner Arbeitsgruppe?
4. Gefallen dir die Projekte, an denen du arbeitest?
5. Wurdest du in die Organisation eingeführt und begleitet?
6. Welche Maßnahmen würdest du ergreifen, um einen Kollegen zu motivieren, der eine Krise in/mit der Vereinigung durchmacht?
7. Wie soll deiner Meinung nach dein Einsatz anerkannt werden?
8. Möchtest du Veränderungen, die es dir ermöglichen, besser zu arbeiten, zufriedener oder ausgeglichener zu sein, dein Bestes zu geben, größere Anerkennung zu erhalten, zu wachsen?

Freiwilligenmanagement: Auswahl

Beispiel für ein Datenblatt

Foto

ORGANISATION

Persönliche Angaben

Vorname und Nachname _____ geboren am _____ in _____

Wohnsitz (Straße/Platz) _____ Gemeinde/Provinz _____
PLZ _____

Telefon _____ Email _____

Zeitliche Verfügbarkeit

Möglicher Arbeitsbeginn _____ (Monat angeben), Wochentage _____

Uhrzeit _____ Wochenstunden _____

Ausbildung/Schulung

Bildungsgrad _____

Schulungskurs/Spezialisierungskurs für die Ausübung der Freiwilligentätigkeit _____

Weitere Freiwilligenerfahrungen

Bei _____

Dauer (in Monaten) _____

Interessen/Erwartungen

Ich möchte in folgenden Bereichen Freiwilligendienst leisten:

1 _____

2 _____

bevorzugt folgende Tätigkeiten:

Was erwarte ich mir vom Freiwilligeneinsatz?

Ich habe von dieser Organisation erfahren, als ich

Gerne würde ich weitere Informationen erhalten bezüglich

Einverständnis für die Verarbeitung meiner Daten durch die Organisation lt. Art. 13 GvD 196/03 Ja ___ Nein ___

Einverständnis für die Verwendung von Fotos von mir im Rahmen meiner Tätigkeit Ja ___ Nein ___

Ort und Datum _____

Unterschrift des/der Freiwilligen _____

Für die Organisation: Name und Unterschrift & Stempel _____

3. Auswahl



Freiwillige auf der Grundlage des Bedarfs in der Organisation auswählen

Zweck:

Übereinstimmung zwischen dem von der Vereinigung festgelegten persönlichen Profil und den Kandidaten

Es ist dies ein wichtiger Moment, der sich auf das Vereinsbild sowie auf die Aufnahme der Freiwilligen durch die Gruppe auswirkt, etwa Vorstellungsgespräche und Probezeit.



Koordinierung und Coaching

Gute Kenntnis der Vereinigung

- Werte
- Tätigkeit
- Dokumente
- Bereiche, in die die neuen Freiwilligen eingegliedert werden



Arbeitsweise

- **Kommunikation**
verständlich erklären, warum man neue Freiwillige sucht und was man von diesen erwartet (auf der Basis eines eindeutigen Eingliederungsplanes)
- **Ressourcenmanagement**
Die Kandidaten auf der Grundlage eines Organisationsplanes auswählen, die Motivation und die Kompetenzen erkennen (fachliche Kompetenzen, konkrete Fähigkeiten, Eignungen)



Methodik

- **Ressourcenmanagement**
Analyse und Auswahl der CV und der Motivationsschreiben
- **Gesprächsmanagement**
aktives Zuhören, nonverbale Botschaften verstehen, offene Fragen stellen, Gesagtes wiederholen, Verschwiegenheit und Diskretion
- **Individuelles Coaching**
Ziele, Zeiten und Kontrollmechanismen für die Probezeit festlegen, ein personalisiertes Projekt für die Eingliederung der Freiwilligen erstellen, die gezielte Eingliederung in die Gruppe durchführen
- **Schulung**
Kenntnisse und individuelle Fähigkeiten definieren, Wachstum fördern und Effizienz in den Handlungen überprüfen

Neue Freiwillige

In der Anfangsphase kann zunächst eine Reihe von Treffen mit allgemeinen Informationen nützlich sein, anschließend sollten spezifischere Informationen zu den Tätigkeitsbereichen gegeben werden - Orientierung, Schulung und Sozialisierung; dabei sollte Folgendes hervorgehoben werden:

- *Ziele (wie diese erreicht werden und was man vermeiden muss),*
- *Verfügbare Methoden und Instrumente*
- *Rolle und Verantwortung (wie der persönliche Einsatz mit dem der anderen in Einklang gebracht wird)*
- *Begleitung (Mentoring, Schulung, Bewertung).*

Freiwilligenmanagement: Orientierung

Muster

VEREINBARUNG ZUR FREIWILLIGENTÄTIGKEIT

Der/Die Unterfertigte _____
geboren in _____ am _____,
verpflichtet sich, ab _____ bei der Freiwilligenorganisation
_____ Freiwilligendienst zu leisten
und erklärt zu diesem Zweck:

1. seine/ihre 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/ihre Tätigkeit als _____ auszuüben
4. Verhaltensweisen oder Unterlassungen zu vermeiden, welche in irgendeiner Weise den Vereinsprinzipien und -zwecken _____ nicht entsprechen
5. die vereinbarten Dienstoffturnusse einzuhalten
6. sich zu verpflichten, im Falle einer Verhinderung einen Ersatz ausfindig zu machen und dies mitzuteilen- sich bewusst zu sein, dass ein anderes Verhalten den Dienst und seine Nutzer schädigen würde
7. sich zu verpflichten, gemäß einem Programm und Tätigkeitsplan an den Schulungen und an den Überarbeitung 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, die verlangt werden können
10. sich über die Verbandstätigkeit auf dem Laufenden zu halten.

Falls der/die Freiwillige die Punkte 2 und 4 dieses Vertrages missachtet, gilt dieser als aufgelöst.

Falls sich die Notwendigkeit ergibt, vor Ablauf des vorgesehenen Termins von dieser Vereinbarung zurückzutreten, verpflichtet sich der/die Freiwillige, nach der schriftlichen Mitteilung der Aufkündigung des Vertrages, drei Dienstoffturnusse zu gewährleisten.

Dieser Vertrag hat Gültigkeit bis zum _____

Ort und Datum _____

Unterschrift zum Zeichen der Annahme _____

Der/die Verantwortliche der Freiwilligen – Koordinator/in _____

4. Orientierung



Die Übereinstimmung von Verfügbarkeit und Tätigkeit überprüfen

Zweck:

Individuelle Motivation und Vereinswerte stärken

Durch die Orientierung erhält der neue Freiwillige Informationen über die Geschichte und die Struktur der Organisation, die Themen und Zielgruppe, die Arbeitsinstrumente und die Ressourcen, die Initiativen für die Freiwilligen (Begegnungen, soziale Events, usw.). Persönliche Gespräche und Gruppentreffen stärken das Zugehörigkeitsgefühl:

- detailliertere und richtungsweisende Informationen über Zweck und Tätigkeit der Vereinigung geben
- die Bedingungen für eine Zusammenarbeit auf der Grundlage der Vereinsbedürfnisse vereinbaren
- den individuellen Schulungsbedarf erheben.



Koordinierung und Coaching

- **Ressourcenmanagement**
 - Orientierungshilfe für die Person, Erhebung der Talente und Potenziale, damit neue Ideen und Gesichtspunkte entstehen können
 - Anregung zur Selbstreflexion in der Wieder/-entdeckung von sich selbst
 - mit Kreativität das Experimentieren fördern
 - Kohärenz mit Vereinszielen



Arbeitsweise

- **Projektmanagement**
 - Tätigkeiten auf der Grundlage von Zielen, Aktivitäten und Fähigkeiten planen
 - Monitoring der Leistungen und Tätigkeiten vorsehen, deren Dokumentation regelmäßig aktualisiert wird



Methodik

- **Ressourcenmanagement**
formales Abkommen für die Zusammenarbeit – mit Vordruck, der auch auf der Web-Site der Vereinigung abrufbar ist
- **Gesprächsmanagement**
individuelles Datenblatt, gemeinsam mit dem Freiwilligen zu aktualisieren zur Überwachung/Bewertung der Leistungen und Ergebnisse gemäß den Erwartungen und Prioritäten
- **Planungstechniken**
Im Team geeignete Planungsinstrumente erarbeiten (siehe auch Koordinierung in der Freiwilligenarbeit <http://www.dsg.bz.it/148d751.html>)

SWOT-Analyse

Dank dieser Technik können alle Teilnehmer ihre Meinung zu einem Projekt zum Ausdruck bringen und auf der Grundlage der Erfahrung alle weiteren Schritte festlegen.

In Kleingruppen werden die Stärken und Schwächen, Risiken und die Chancen einer Situation untersucht. Die Ergebnisse werden im Plenum besprochen.

Diese und weitere Techniken sind im Anhang angeführt.

5. Eingliederung



Implementierung der vorhandenen Ressourcen

Zweck:

Kooperation in der Gruppe bewusst fördern

Wesentlich ist eine Bezugsperson, die bei Fragen oder Zweifeln zur Verfügung steht (z.B. Koordinator, Bereichsreferent oder Mentor), der der Gruppe und der Vereinigung den neuen Freiwilligen vorstellt, in die er eingegliedert werden soll. Handelt es sich um eine Gruppe mit zahlreichen Freiwilligen, können je nach Koordinierungsfunktionen kleinere Gruppe gebildet werden, um die Koordinatoren zu unterstützen, Vorschläge abzuwägen und Maßnahmen zu planen.



Koordinierung und Coaching

- Begleitung bei der Arbeitsplanung oder -änderung, Stärkung der Mitverantwortung bei der Entscheidungsfindung, Förderung von kooperativem Lernen
- Planungsfähigkeit, um Handlungen, Zwecke zielgerichtet auf die Ressourcen abzustimmen



Arbeitsweise

- **Teamcoaching**
 - als Vermittler den einzelnen Personen einerseits ermöglichen, sich den eigenen Möglichkeiten gemäß auszudrücken, wodurch Selbstwirksamkeit und Autonomie zunehmen, und andererseits in der Gruppe die Verflechtungen der Teilnehmer hervorheben
 - Performance optimieren und gemeinsames Ziel anstreben
- **Projektmanagement**
 - Fähigkeit, Ziele zu erkennen und zu teilen:
 - Planung und Entwicklung einer nachhaltigen Handlung auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Ressourcen und durchführbaren messbaren spezifischen Ergebnisse
 - Erreichen der festgelegten Ziele (Wirksamkeit), indem Humanressourcen, zeitliche und wirtschaftliche Ressourcen bestmöglich genutzt werden und Beenden des Produktions- und Projektprozesses und wesentliche Bereiche definieren: Personen, Mittel, Methoden, Materialien und Umfeld



Methodik

- **Ressourcenmanagement**
 - Einsatz von Moderationstechniken im partizipativen Führungsstil von Gruppen
- **Planungstechniken**
 - Formulierung und Einsatz von Projekttechniken und -instrumenten zur Überprüfung der verfügbaren Ressourcen (siehe auch Koordinierung in der Freiwilligenarbeit <http://www.dsg.bz.it/148d751.html>)

Mind Map

Graphische Darstellungsform zur Erfahrungserhebung und Tätigkeitsplanung mittels Schlüsselwörter.

Diese und weitere Techniken sind im Anhang angeführt.

6. Schulungen



Konsolidierung der Qualität der Vereinsdienstleistungen und der persönlichen Performance

Zweck:

Konstante Verbesserung der Dienstleistungen und Gruppendynamiken

Ziel der Weiterbildung ist das Erreichen von auch individueller Effektivität und Effizienz, um die Arbeit im Team, die Qualität der Leistungen und die zukünftige Entwicklung zu verbessern. Kenntnisse (wissen), Fähigkeiten (tun), Selbstbewusstsein vertiefen, mit dem Ziel, ein guter ehrenamtlicher Mitarbeiter zu werden.



Koordinierung und Coaching

- dem Austausch von Erfahrungen und dem Experimentieren den Vorzug geben, im Besonderen der Methode des kooperativen Lernens zur Bewertung der Tätigkeiten und gemeinsamen Ziele
- die persönliche Entwicklung unterstützen und den Erwerb von neuen Informationen, Kenntnissen, Fähigkeiten aufwerten
- alternative Formen des lebenslangen Lernen LLL und der Aufwertung der Ressourcen entwickeln



Arbeitsweise

- **Ressourcenmanagement**
 - Erhebung des Bildungsbedarfs von Vereinigung und Freiwilligen
 - Identifizierung möglicher ausbaufähiger Bereiche der Vereinigung und für die persönliche Entwicklung
 - Formulierung von Angeboten, die dem Erwerb von Kompetenzen nützlich sind und die auch in anderen Lebensbereichen anwendbar sind
 - Anerkennung und Aufwertung des Lernens zur Stärkung der Vereinigung und der Person



Methodik

- **Teamcoaching**
 - Bewusstseinsbildung mit Modellen und Techniken in Gruppenarbeit, Rollenspiele, Berichte
 - Festigung der Fertigkeit anhand von Werkstätten für den Austausch von Kenntnissen und Fähigkeiten
 - Inter- und Supervision: für einen kollektiven Vergleich, Monitoring und Burn-Out-Prävention
- **Schulung**
 - formale (Schule), nicht formale (Vereinigungen) und informelle Schulungsangebote (Alltag)
 - Schulungen durch andere Realitäten im Territorium als Anregung für Austausch und für Netzwerkarbeit
 - Indikatoren zum Messen der Lernergebnisse und der Veränderungen im Arbeitsverhalten
 - Ausstellung von Anwesenheits- und Lernbescheinigungen zur Bestätigung von Lernzielen und -ergebnissen

Freiwilligenmanagement: Schulung

Bestätigung von
Lernergebnissen - Beispiel

Dublin-Deskriptoren

Auf der Basis von Lerninhalten und -zielen der durchgeführten Weiterbildung, welche Kenntnisse und Fähigkeiten wurden dabei entwickelt? Lernergebnisse den folgenden 5 Punkten gemäß beschreiben.

1. Kenntnisse und Verständnis: Imstande sein, Grundlagen und Target zu erkennen und zwar
2. Anwendung von Kenntnissen und Verständnis: Imstande sein, gezielte Auswahl von Methoden und Arbeitsweisen zu treffen und zwar
3. Urteilsfähigkeit: Imstande sein, Entscheidungsfindung und Bewertung anzuwenden und zwar
4. Kommunikationsfähigkeit: Imstande sein, Meinungs- und Erfahrungsaustausch zu pflegen und zwar
5. Lernfähigkeit: Imstande sein, adäquate Lernmethoden anzuwenden und zwar

Freiwilligenmanagement: Bewertung

Raster für die Bewertung der Bürgerkompetenzen

KOMMUNIZIEREN		in der Verkehrssprache oder in anderen Sprachen		Wert von 1 (<i>gering</i>) bis 4 (<i>sehr gut</i>)			
		1	2	3	4		
Das Umfeld erfassen	Informationen sammeln						
	Arbeitszeiten einhalten						
	Kontakte herstellen und pflegen						
Sich ausdrücken	Themen und Prioritäten klar umreißen						
	Angemessene Sprache verwenden						
	Das Nonverbale bewusst wahrnehmen						
	Konzepte beschreiben						
	Medien und Kommunikationsarten auswählen						
ZUSAMMENARBEITEN UND TEILNEHMEN							
Teamarbeit	Rollen- und Aufgabenverständnis						
	Umgang mit Informationen						
	Zusammenhalt fördern						
Konfliktbewältigung	Korrekt und respektvoll handeln						
	Standpunkte respektieren						
	Geeignete Methoden anwenden						
	Stress und Reaktionen kontrollieren						
	Kritik annehmen/verarbeiten						
SELBSTSTÄNDIGKEIT UND VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN							
Verantwortungsbewusstsein	Regeln kennen						
	Die Arbeit der anderen respektieren						
	Aufträge erfüllen						
Selbstständiges Arbeiten	Fehler erkennen und vermeiden						
	Die Arbeit zu Ende führen						
	Ohne detaillierte Anleitungen arbeiten						
	Initiativen und Tätigkeiten vorschlagen						
ZUSAMMENHÄNGE UND VERBINDUNGEN ERKENNEN							
Zusammenhänge, Beziehungen zwischen den Fakten erkennen	Systeme, Ereignisse, Verknüpfungen verstehen						
	Fakten überprüfen						
	Vorschläge ausarbeiten						
INFORMATIONEN EINHOLEN UND INTERPRETIEREN							
Umgang mit Informationen	Information, Quellen, Medien auswählen						
	Adressaten/Zielgruppe erkennen						
	Zielgruppengerechte Nachrichten verfassen						
	Aktives Zuhören anwenden						
	Grundsatz der Vertraulichkeit beachten						
PLANEN							
Arbeitsorganisation	Ziele, Zeiten, Prioritäten festlegen						
	Methoden und Mittel wählen						
	Trends, Ressourcen, Ergebnisse bewerten						
	Tätigkeiten fördern						
PROBLEME LÖSEN							
Probleme erkennen	Kontext festlegen						
	Situation überprüfen						
Strategien festlegen	Mittel u. anwendbare Methoden überprüfen						
	Ursachen und beteiligte Interessen prüfen						
	Alternative Möglichkeiten in Betracht ziehen						
	Ressourcen aktivieren-Ergebnisse überwachen						
LERNEN ZU LERNEN							
Bereitschaft u. Interesse	Auf Probleme flexibel reagieren						
	Beobachtungsvermögen zeigen						
	Beim Handeln Theorie und Praxis verbinden						
	Offen für Fortbildung sein						
	Empfänglich für Feedback sein						

7. Bewertung



Überprüfung der Übereinstimmung von Qualität und Werten

Zweck:

Die Interessen von Vereinigung und Freiwilligen aufeinander abstimmen

Bewertet wird die Leistung, deren Qualität von den persönlichen Fähigkeiten und der Motivation abhängt. Derjenige, dem die Supervision der Freiwilligenarbeit obliegt, hat die schwierigste Aufgabe nämlich zu überprüfen, ob die Beziehung funktioniert und für beide Seiten von Nutzen ist. Durch diesen Analyseprozess kann erhoben werden:

- *ob die Vereinigungen und die Freiwilligen die gewünschten Ziele erreichen,*
- *ob die Freiwilligen in ihrer Rolle wertgeschätzt werden*
- *ob ihr Einsatz mit den Vereinszielen kohärent ist,*
- *ob die Vereinigung persönliches Wachstum und lebenslanges Lernen ermöglicht.*



Koordinierung und Coaching

- **Gegenseitige Wertschätzung und gegenseitiges Vertrauen**
Meinungen und Bedürfnisse der Freiwilligen berücksichtigen
- **Zuverlässigkeit**
bei den gemeinsam getroffenen Vereinbarungen



Arbeitsweise

- **Organisationsmanagement:**
 - Planung und Entwicklung eines individuellen und umfassenden Bewertungsplans, unterteilt nach Tätigkeiten und Verantwortungen
 - den Bewertungsplan in der Vereinigung mittragen – Zeitplanung, Durchführung, Ressourcen



Methodik

- **Ressourcenmanagement**
Bewertungsraster (siehe Anhang) – Zufriedenheit der Freiwilligen hinsichtlich der Rolle, Integrationsgrad der neuen Freiwilligen, Performance, Vereinbarkeit der Freiwilligenarbeit mit Studium oder Lebensführung, persönliche Motivation erheben
- **Gesprächsmanagement**
individuelle Gespräche und Gruppengespräche wie auch Momente des Nachdenkens, Auseinandersetzung mittels
 - Feedback
 - Datenblätter zur Selbstbewertung (siehe Beispiele im Anhang)
 - Simulationen einer Situation, um in andere Rollen zu schlüpfen

Die Bewertung

Bewertet wird die Leistung und nicht die Person.

Es ist dies ein Moment der Ermutigung, Wertschätzung und Motivierung der Freiwilligen sowie der konstruktiven Kritik für die Vereinigung.

8. Anerkennung



Kapitalisierung der Qualität und des persönlichen Wachstums

Zweck:

Auf unterschiedlichen Ebenen der Motivationsmechanismen einwirken

Menschen setzen sich aus den unterschiedlichsten Gründen in einer Vereinigung ein:

- Sie teilen Ziele und Werte der Organisation.
- Sie bleiben in der Vereinigung, um eine dauerhafte Beziehung aufzubauen.
- Sie setzen sich hundertprozentig für einen guten Zweck ein.

Es bestehen verschiedene Möglichkeiten und Mittel, um die Zusammenarbeit zu bescheinigen und einen konkreten Nachweis des gemeinsamen Handelns zu erbringen.



Koordinierung und Coaching

- **Kreativität**, um erreichte Ziele innerhalb oder außerhalb der Vereinigung sichtbar zu machen
- **Innovation**, mittels aktiver Einbeziehung in die gemeinsame Planung der Programme, wobei Raum für unerwartete Sichtweisen und gemeinsame Ideen geschaffen werden (z.B. Klausur)
- **Bescheinigung** der Freiwilligenarbeit als Lernerfahrung auch für die unterschiedlichsten Lebensbereiche



Arbeitsweise

- **Ressourcenmanagement**
 - Anpassung der Aufgaben an die Fähigkeiten, Möglichkeiten und Erwartungen
 - Festlegung von Abläufen hinsichtlich Entwicklung, Wachstum und Verantwortung
- **Projektmanagement**
Ausarbeitung von Abläufen und Instrumenten zur Bescheinigung und Validierung der Aktivitäten und Schulungen



Methodik



- **Teamcoaching**
Sichtbarkeit des für die Organisation geleisteten Beitrages beispielsweise mittels
 - Ausweis, T-Shirt mit Logo, Bestätigung der Teilnahme an Events oder Schulungen, Presseberichte, usw.
 - Einbeziehung der Vereinsfunktionäre in die regelmäßigen Treffen mit den Freiwilligen
- **Schulung**
 - Erhebung der Lernziele und -ergebnisse für die einzelnen Schulungsangebote oder -tätigkeiten
 - Datenblätter für die Lernergebnisse erstellen

9. Zusammenarbeit beenden



Das Arbeitsverhältnis mit den Freiwilligen angemessen beenden

Zweck:

Auch aus dem Austritt der Freiwilligen aus der Organisation Gewinn schöpfen

Das Verhältnis zwischen der Vereinigung und den Freiwilligen ist stets sehr dynamisch: Im Laufe der Zeit verändern sich die Bedürfnisse der Vereinigung wie auch jene der Freiwilligen. Folgende Situationen können Grund für einen Austritt aus der Vereinigung sein:

- *Die Freiwilligen haben weniger Zeit zur Verfügung, die Verbindung ist jedoch solide, sie bleiben als „Freunde/Freundinnen“ erhalten, auf die man zählen kann.*
- *Die Freiwilligen verlassen die Vereinigung aus Unzufriedenheit: Die Gründe dafür müssen erforscht werden, außerdem sollte man versuchen, sie zurückzugewinnen.*
- *Die Freiwilligen verlassen die Vereinigung aufgrund von Meinungsverschiedenheiten.*



Koordinierung und Coaching

- **Objektivität**
beim Zuhören, in den Bewertungen
- **Konfliktmanagement**
mit eindeutiger Darlegung der Sachverhalte



Arbeitsweise

- **Konfliktmanagement**
neutral und bedacht zwischen Organisation und Freiwilligen vermitteln
- **Ressourcenmanagement**
 - Situation fokussieren
 - eine alternative Lösung für einen Einsatz in der Vereinigung anbieten
 - sich Zeit nehmen, um emotional Distanz zu gewinnen
 - Verbesserungsvorschläge der Freiwilligen sammeln



Methodik

- **Gesprächsmanagement**
 - aktiv zuhören, um persönliche Gründe zu hinterfragen
 - Erzähltes neu formulieren und sich bestätigen lassen
 - Stärken des Einsatzes und die Grenzen der Vereinigung darlegen
 - Möglichkeiten für Aktivierung in anderen Vereinigungen für eine Weiterführung der Erfahrung anführen
 - Übereinkommen über einen regelmäßigen schriftlichen Austausch von Vereinsnachrichten



Anhang

Coaching – Raster zur Selbstbewertung

	Fähigkeit	Ja/Nein
Geduld	Ich habe gelernt abzuwarten, bis die Anderen selber ihre Erfahrungen damit machen. Ich bin fähig, die Entwicklungen in der Gruppe zu beobachten und ihre Resultate abzuwarten.	
Humor	Ich lache gerne mit Anderen, auch über mich selbst. In schwierigen Situationen, etwa bei Motivationsmangel, kann Humor von großer Hilfe sein.	
Empathie	Ich kann die Gefühle der Anderen (Wut, Angst, Sorge, Scheu, ...) erkennen, ohne mich zurückzuziehen. Ich versuche immer den Blickwinkel der vor mir stehenden Person zu verstehen.	
Selbstreflexion	Ich kenne meine Stärken und meine Schwächen gut. Ich kenne meine Grenzen und kann mich mit Anderen darüber austauschen.	
Persönliche Lage	Ich stehe mit beiden Beinen fest auf dem Boden! Da sind Umfelder, in denen ich mich wohl fühle; ich kann auf meinen Freundeskreis sowie meine Familie zählen. Ich bin umgeben von Menschen, mit denen ich mich austauschen kann, um meine Coachingtätigkeit zu reflektieren.	
Konfliktlösungen	Ich bin in der Lage, positiv und konstruktiv Konflikte sowie kritische Situationen zu lösen.	
Projektmanagement	Ich habe bereits Erfahrung in Projektplanung und Projektdurchführung. Ich kann der Gruppe Methoden sowie Instrumente zur praktischen Projektentwicklung anbieten.	
Gruppendynamiken	Ich recherchiere über Erfahrungen und Merkmale zu Gruppendynamiken und Gruppenprozessen. Dies hilft mir, Wahrnehmungen sowie Reaktionen auch im Coaching besser zu verstehen.	
Kommunikation	Ich kenne eine oder mehrere Kommunikationstechniken, so etwa „den personenzentrierten Dialog“. Dies hilft mir vor allem bei Konflikten, die Kommunikation in der Gruppe besser zu steuern.	
Coaching-Methoden	Ich kenne einige kreative Methoden für die Moderation von Situationen und Prozessen. Diese Methoden dienen dazu, Ideen und Meinungen in der Gruppe zu organisieren sowie Entscheidungen zu treffen.	
Persönliche Erfahrungen	Ich habe in einem Gespräch mit einem Coach Erfahrung bei einer Projektentwicklung gesammelt – es erleichtert, Vorteile zu erkennen. Es ist wichtig, dass eine externe und neutrale Person mithilft, die eigenen Ideen und Meinungen besser zu strukturieren.	
Coaching-Erfahrungen	Ich habe bereits Erfahrung in der Führung von Gruppen oder von Einzelpersonen. Ich bin auf verschiedene Reaktionen in verschiedenen Situationen vorbereitet.	
Ausbildungen	Ich habe folgende Fachausbildungen und kann sie daher Anderen beibringen.	
Kontakte mit Kollegen	Ich verfüge über eine Kontaktvernetzung mit weiteren Fachleuten s. Berater/innen, Erzieher/innen, Supervision, ...	
Psychologie und Pädagogik	Ich habe Erfahrung in psychologischer/pädagogischer Begleitung und Beratung	
Weiteres...		

Von der Koordinierung zum Coaching

Bewertung: 1=gering 2=genügend 3=angemessen 4=gründlich 5=fachlich	aktueller Stand	erwünschter Stand
KENNTNISSE		
Arten und Techniken zur Analyse der Organisationsänderungen		
Techniken und Hilfsmittel zur Kompetenzen Erhebung		
Techniken und Hilfsmittel zur Analyse des Bildungsbedarfs		
Techniken und Hilfsmittel zur Projektarbeit		
Weiteres		
FÄHIGKEITEN		
Organisationsanalyse		
Analyse des Bildungsbedarfs		
Projektarbeit		
Auswahl und Auswertung von Human Resources		
Monitorierung der Aktionen und Auswertung der Ergebnisse		
Weiteres		

Wirkung des Coaching-Prozesses in der Gruppe

Ziele	Indikatoren	Fortschritt
Teilhabe in der Gruppe ermutigen	Persönliche Motivierung Einbeziehung	
Entscheidungsfähigkeiten fördern	Einhaltung von Regeln Einhaltung der Fristen Unternehmungsgeist Verantwortungsbewusstsein	
Autonomie fördern	Auswahlfähigkeit Verantwortungsübernahme	
Selbstwertgefühl pflegen	Vertrauen Bewusstsein der Potenziale Meinungsausdruck	
Teamarbeit entwickeln	Integration in der Gruppe Teamgeist Verhalten Selbstkontrolle	
Kommunikationsfähigkeiten entwickeln	Kommunikation in der Gruppe Vor die Öffentlichkeit treten Analyse	
Werte vermitteln	Solidarität Lebenslanges Lernen Kompetenzen-Anerkennung	
Zukunftspläne anregen	Passives/Aktives Verhalten Persönliche/Gemeinsame Erwartungen Prioritäten Ausführbarkeit	

Moderationstechniken - Beispiele

Stimmungsleiste



Ziel: Kommentarlos die persönlichen Gefühle beobachten und eventuell bei Bedarf in weiteren Treffen vertiefen

Um den Seelenzustand und das Wohlbefinden bei einem Treffen zu erheben, kann die Intensität der Eindrücke/Emotionen am Anfang und am Ende eines Treffens gemessen werden.



Übung: Auf einem Blatt wird eine Linie gezeichnet, die mit Punkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) versehen wird. Jeder setzt ein Kreuzchen an die Stelle, die sein Empfinden in diesem Moment widerspiegelt, etwa in Grün am Beginn des Treffens und in Rot am Ende des Treffens.



Zeit: 5 Minuten am Anfang + 5 Minuten am Ende:

Die 3 H



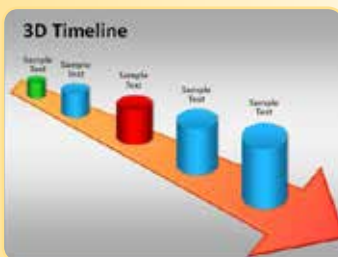
Ziel: Eindrücke und persönliche Erwartungen ausdrücken und kennenlernen, auch für eine mögliche Neuverteilung der Aufgaben



Übung: Auf drei auf dem Boden ausgelegten Blättern sind ein Herz, ein Kopf und eine Hand gezeichnet. Jeder nähert sich dem Blatt, das seine Fähigkeiten am besten widerspiegelt und erklärt warum – man kann sich in 3 Arten einer Gruppe zugehörig fühlen: auf Gefühlsebene (heart - Herz: das Zuhören, die Beziehung, die Emotionen), auf intellektueller Ebene (head - Kopf: die Ideen, die Ziele, die Linie, die Theorie), auf operativer Ebene (hand - Hand: die operativen/organisatorischen Fähigkeiten, die Praxis).



Zeit: Je nach Teilnehmeranzahl 10 bis 30 Minuten.



Die Zeitleiste



Ziel: Gemeinsam, zu verschiedenen Zeitpunkten, die wichtigsten Abschnitte erarbeiten, wobei die Geschichte neben offiziellen Daten durch persönliche Erinnerungen bereichert werden.

Bei dieser grafischen Darstellung werden historische Ereignisse chronologisch aufgelistet.



Übung: Im Rahmen eines Treffens werden die wichtigsten Daten der Geschichte der Vereinigung auf der Leiste eingetragen, die Fakten zeitlich eingeordnet – jeder fügt Informationen, Fotos oder Namen hinzu.



Zeit: ca. 2 Stunden für die Vorbereitung der Zeitleiste, ca. 30 Minuten für die Ergänzungen während des Treffens.

Mind-Map



Ziel: Alle Aussagen und Erfahrungen der Teilnehmer werden als Basis zur Planung einer neuen Tätigkeit gesammelt

Es ist dies eine grafische Darstellungsform, mit der konkrete Erfahrungen erhoben und Tätigkeiten mit Schlüsselwörter geplant werden.



Übung: Ausgehend von einem Thema oder einer Handlung werden in Kleingruppen die Hauptpunkte (Äste) ermittelt und alle Ideen, Risiken, Lösungen oder Erfahrungen eingetragen – im Plenum werden die Ergebnisse schließlich besprochen.



Zeit: 30 Minuten in Kleingruppen + 30 Minuten im Plenum.



World-Cafè



Ziel: Alle Teilnehmer/innen sprechen über die in der Gruppe gesammelten Erfahrungen.

Nach Auswahl des Themas werden Tische mit 4-5 Gesprächspartnern zusammengestellt, die bestimmte Aspekte des Themas erläutern.



Übung: Jeder Gruppe steht eine bestimmte Zeitspanne zur Verfügung und jeder Teilnehmer schreibt auf seine Papierserviette seine Ideen (ca. 20 Minuten). Der Moderator oder Gastgeber bleibt die gesamte Zeit am selben Tisch und empfängt die neuen Gesprächspartner, die von einem Tisch zum nächsten wechseln, er leitet die Diskussion – im Plenum werden die Ergebnisse dann besprochen.



Zeit: Je nach Anzahl von Gesprächspartnern zwischen 20 und 60 Minuten + 30 Minuten im Plenum.



SWOT-Analyse



Ziel: Alle Teilnehmer/innen äußern ihre Meinung; dabei wird die Effizienz einer Aktion hervorgehoben, um diese und - sofern erforderlich - die nachfolgenden Aktionen auf der Grundlage der Erfahrung zu verbessern.



Übung: In Kleingruppen werden die Stärken und Schwächen, die Risiken und die Chancen einer Situation untersucht; die Ergebnisse werden im Plenum besprochen



Zeit: 30 Min. in der Kleingruppe + 30 Min. im Plenum.



Walt-Disney-Werkstatt



Ziel: In einem Rollenspiel versetzt sich jeder in die Fragestellungen und Erwartungen der jeweils übertragenen Rolle.



Übung: In 3-Gruppen wird ein Argument/eine Idee analysiert, wobei drei Rollen zugewiesen werden: die Rolle des Idealisten, des Realisten, des Kritikers. Idealist: Diese Person ist kreativ, sie kann sich ein Projekt vorstellen, entfacht Träume.

Realist: Diese Person ist konkret, kennt die tatsächlich zur Verfügung stehenden Ressourcen und die Verantwortung.

Kritiker: Diese Person erwartet stets das Schlimmste, kennt die Risiken und Gefahren, sie vermeidet einen Start.



Zeit: 30 Minuten.



Samoan-Circle (Fishbowl-Methode)



Ziel: Alle Meinungen zum Thema werden angehört.



Übung: Ausgehend von einem aktuellen Thema nimmt in einem Kreis von Stühlen je ein Vertreter der jeweiligen Meinungsgruppe Platz, einige Stühle werden frei gelassen, auf denen Teilnehmer Platz nehmen können, die ihre Meinung darlegen wollen – am Ende werden die Ergebnisse gesammelt.



Zeit: 30 Minuten.

Triple Nickels



Ziel: Gemeinsam eine kurze Beschreibung des Themas auf der Grundlage der Informationen, die jeder für wichtig erachtet, wobei die Summe der 3 Informationen dann harmonisiert werden.



Übung: Es wird ein Thema von allgemeinem Interesse vorgeschlagen, dann werden 3-Gruppen gebildet: Ohne sich vorab zu beraten und auszutauschen, schreibt die 1. Person einen Satz zum Thema, die 2. führt diesen weiter und die 3. schließt ab (10 Min.). Ihnen stehen dann 10 Minuten zur Verfügung, um den gesamten Text abzugleichen und diesen dem Plenum vorzustellen.



Zeit: zwischen 15 und 30 Minuten je nach teilnehmenden Gruppen.

OST Open Space Technology



Ziel: Auseinandersetzung mit einem Thema mit einer „starken“ Frage, Ideensammlung, consensus building

Ausgehend von einer starken Frage verwandeln sich die Teilnehmer/innen in eine erforschende Gemeinschaft und beweisen die Fähigkeit des Zuhörens, gemeinsame Zielvereinbarungen und Teilhabe in der ersten Person. Die Methode erfolgt unter bestimmten Bedingungen:



Übung

- Phasen: Präsentation, Thema und Frage, Sammlung von Antworten, Diskussion in Arbeitsgruppen, Diskussion im Plenum und Aktionsplan.
- Prinzipien: 1. Wer auch immer kommt, es sind die richtigen Leute, 2. Was auch immer geschieht, es ist das Einzige, was geschehen konnte. 3. Es beginnt, die Zeit ist reif. 4. Vorbei ist vorbei.
- Gesetz der zwei Füße: Jeder Teilnehmer begibt sich in die Gruppe, die ihn/sie am meisten interessiert. Die Teilnehmer bleiben nur so lange in einer Gruppe, wie sie es für sinnvoll erachten, also solange sie etwas lernen und/oder beitragen können. Anschließend wechseln sie zu einer anderen Gruppe.
- Am Ende werden die Gruppenergebnisse präsentiert und die Handlungsprioritäten ausgewählt.



Zeit: 1 bis 3 Tage.

Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft



Ziel: Eine kurze Beschreibung von sich selbst ermöglicht auch denjenigen Menschen, die nicht gerne vor einem Publikum sprechen oder schwierige Situationen meistern musste, die Gefühle dank der Bilder zu vermitteln.



Übung: Jeder wählt aus einer illustrierten Zeitschrift 3 Bilder aus; diese sollen widerspiegeln, wie er/sie sich selbst in der Vergangenheit, in der Gegenwart und in der Zukunft sieht. Anschließend stellt er/sie die ausgewählten Fotografien der Gruppe vor und begründet seine Auswahl.



Zeit: zwischen 10 und 30 Minuten je nach Anzahl der Teilnehmer/innen.

Nützliche Quellen und Links

<http://www.loci.it/>

<http://www.sherpa-bne.org/methoden/>

http://www.isfol.it/temi/Lavoro_professionisti/copy_of_progetti/orientamento-al-lavoro/bi.dicomp-1

<http://www.orientamento.it/indice/cose-il-bilancio-di-competenze/>

<http://www.fecbop.eu/>

Erfahrung, Bildung, Kompetenz

Vereinigungen sind Orte der Begegnung, des Wissens, der Orientierungsfindung und des Lernens. Sie vermitteln dem Einzelnen und der Gruppe die Vereinskultur und die Vereinsregeln, Informationen über den Vereinszweck und die Tätigkeit, nützliche Angaben zur Abwicklung von Aufträgen sowie Schulungen für besondere Aufgaben und zu den möglichen Risiken: eine Person begleiten, die auf einen Rollstuhl angewiesen ist, die Verwaltung von persönlichen Daten und Datenschutz, Sicherheit am Arbeitsplatz, Umgang mit Schwächeren. Der Wille, etwas zu tun und etwas gut machen zu können, werden zu gemeinsame Nenner.

Freiwilligenarbeit und Lernen

Das Lernen in nicht formalen Kontexten, einschließlich der Freiwilligenarbeit, ist dem Lernen in formalen Kontexten, das heißt in den Schulen (siehe Gesetz 92/2012 Art. 4 Absatz 51-64), gleichgestellt. In den meisten Vereinigungen werden Kurse und Schulungen organisiert oder aber die Schulung erfolgt „learning by doing“, begleitet von erfahrenen Freiwilligen oder Koordinatoren.

Bescheinigung des Lernerfolges

Nach dem Abschluss der Schulung wird eine Teilnahmebestätigung ausgestellt. Ein nächster Schritt besteht in der Beschreibung und Bewertung der Lernergebnisse. Bei der Koordinierung einer Freiwilligengruppe kann es nützlich sein, wenn Raster zur Beschreibung der Inhalte, Ziele und Lernergebnisse herangezogen werden (siehe Paragraph Schulung).

Aufwertung von Kompetenzen

Freiwilligenarbeit kann sehr lehrreich sein. Gleichzeitig bringt man aber auch viel von sich selbst ein: Fertigkeiten, Talente, Kompetenzen, Kontakte. Im Hinblick auf eine Koordinierung, die auch Coachingelemente aufweist, gewinnt die Fähigkeit, in den Menschen das Ausloten und Entdecken von Potentialen zu fördern, an Bedeutung - wie im Kapitel 1 neben der Erhebung der Kompetenzen, die für die Freiwilligenarbeit, das Studium und die Arbeit nützlich sind, besprochen wurde. Der Begriff Kompetenz erfordert eine eindeutige Definition: Es handelt sich dabei um einen Mix aus individuellen Ressourcen – Kenntnisse, Fähigkeiten, Qualität, Motivation, Werte, Haltung.

Kompetenzen in der Freiwilligenarbeit

Der Dachverband für Soziales und Gesundheit arbeitet gemeinsam mit einer Gruppe von Mitgliedsorganisationen an einer Reihe von Dokumenten für Praktika im Rahmen der Alternanz Schule-Arbeitswelt, die kürzlich veröffentlicht worden ist. Um zu definieren, welche Kompetenzen in den Non-Profit-Organisationen aktiviert werden, wird die Aufmerksamkeit auf die Bürgerkompetenzen gerichtet. In den kommenden Jahren wird im Dachverband sehr intensiv an diesem Thema gearbeitet werden. Es wäre wünschenswert, wenn baldmöglichst auch die Kompetenzen validiert und zertifiziert würden, die man sich im Laufe eines Lebens aneignet.

Bibliographie

Publikationen

KLEINE ANLEITUNG ZU BEGLEITUNG UND ANERKENNUNG DER FREIWILLIGEN, DSG in Zusammenarbeit mit CVS BL, TN, BG, VC, 2013

<http://www.dsg.bz.it/148d751.html>

NEUE FREIWILLIGE GEWINNEN, DSG, 2017

<http://www.dsg.bz.it/148d751.html>

KOORDINIERUNG, DSG, 2017

<http://www.dsg.bz.it/148d751.html>

FREIWILLIGENMANAGEMENT IN DER PRAXIS,
Verlag Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2016

INVEST IN YOUR VOLUNTEERS Report Grundvig 2013

http://issuu.com/anjastofberg/docs/invest_in_volunteers

GIOVANI E VOLONTARIATO: LE COMPETENZE PER L'OCCUPABILITA' CSV Salerno, 2014

http://www.amesci.org/vocal/pubblicazione_VOCAL.pdf

IL GRUPPO DI VOLONTARIATO: ISTRUZIONI PER L'USO a cura di F. Lertora 2003

http://www.celivo.it/documentazione/gruppo_volontariato.pdf

COOPERATIVE LEARNING

<http://www.apprendimentocooperativo.it/>

METODI INNOVATIVI DI APPRENDIMENTO

<http://www.fondir.it/sites/default/files/learningplan/guida.pdf>

Coaching

COACHING YOUTH INITIATIVES

<https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-1531/coaching%20guide%202008.pdf>

COACHING, SALTO 2006

<http://docplayer.it/877595-Guida-al-iniziativa-giovani-partecipazione-coaching.html>

COACHING

<http://www.coachlavoro.com/2010/11/conoscere-le-proprie-competenze-per-trovare-lavoro/>

DIE 100 BESTEN COACHING-ÜBUNGEN

<http://www.managerseminare.de>

COACH HANDBOOK

<http://www.specialolympics.ca/sites/default/files/Coaches%20Handbook%20FINAL%202015.pdf>

COACHING, J. Whitmore

<http://www.amazon.it/>

SCOPRI LE TUE POTENZIALITÀ, L. Stanchieri

<https://www.amazon.it/potenzialit%C3%A0-trasformare-capacit%C3%A0-nascoste-psicologia-ebook/dp/>

ÜBUNGEN, TIPPS UND TRICKS

<http://www.cross-x-check.de/service/%C3%BCbungen,-tipps-und-tricks>

Die Adressen der angeführten Links können sich im Laufe der Zeit ändern.

Weiterführende Infos, Publikationen und Videos zu den Themen Coaching und Kompetenzen sind in der Online-Version dieses Handbuchs unter www.dsg.bz.it abrufbar.

Publikationen zur Freiwilligenarbeit

Handbücher:

Koordinierung in der Freiwilligenarbeit

Theorie und Praxis in der Begleitung von Freiwilligen in Freiwilligenorganisationen

Neue Freiwillige gewinnen

Einbeziehung neuer Freiwilliger in Sozialorganisationen. Wegweiser zur Sensibilisierung, Gewinnung und Aufnahme

Kleine Anleitung zu Begleitung und Anerkennung der Freiwilligen

Die Broschüre wurde von den Fachdienststellen CSV der Provinzen Belluno, Trient und Vicenza und dem Dachverband für Soziales und Gesundheit ausgearbeitet

Ehrenamt und Schule

Informationen und Anregungen für eine Zusammenarbeit von Organisationen und Schulen im Rahmen des sozialen Ehrenamtes

Alternanz Schule-Arbeit in gemeinnützigen Organisationen

Vorlagensammlung zu Praktika von Oberschülern in Organisationen

Leitfaden:

Da-Sein!

Leitfaden mit Informationen und Kontaktadressen zur freiwilligen Arbeit in über fünfzig Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens in Südtirol

Wegweiser „Jung & Freiwillig aktiv“

Über 50 Freiwilligen-Projekte für junge Leute mit Garantie zum Kennenlernen von aktiven Menschen und ihren Vereinen

Weitere Informationen und Angebote der Dienststelle für Freiwilligenarbeit gibt es auf www.dsg.bz.it unter „Freiwilligenarbeit“.



Dachverband für Soziales und Gesundheit

Dr.-Streiter-Gasse 4 | 39100 Bozen
Tel. 0471 324667 | Fax 0471 324682
www.dsg.bz.it | info@dsg.bz.it
St.-Nr. 90011870210

Montag - Donnerstag: 8:30 - 12:30 Uhr | 14:00 - 17:00 Uhr
Freitag: 8:30 - 12:30 Uhr