

# **Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen**

Praxishilfe Freiwilligen-Management für Pflegeeinrichtungen

**Herausgegeben von:**

Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.  
Leipziger Str. 82  
06108 Halle  
Tel.: 0345-200 28 10  
Fax: 0345-200 34 11  
E-Mail: [halle@freiwilligen-agentur.de](mailto:halle@freiwilligen-agentur.de)  
Internet: [www.freiwilligen-agentur.de](http://www.freiwilligen-agentur.de)

© 2006 Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.

Gefördert von den Spitzenverbänden der Pflegekassen  
Koordinierungsstelle VdAK, Siegburg

# Inhalt

<b>1.</b>	<b>An wen richtet sich diese Praxishilfe?</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Warum ehrenamtliche Besuchsdienste?</b> .....	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Die Aufgaben ehrenamtlicher Besuchsdienste</b> .....	<b>7</b>
	⇒ Einzelbetreuung.....	7
	⇒ Gruppenbetreuung.....	7
	⇒ Abgrenzung zur professionellen Pflege.....	8
<b>4.</b>	<b>Professionell mit Freiwilligen zusammenarbeiten</b> .....	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Unterstützer finden</b> .....	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>Alle Fäden in einer Hand – der Freiwilligen-Koordinator</b> .....	<b>13</b>
	⇒ Die Aufgaben des Freiwilligen-Koordinators.....	13
	⇒ Welche Mitarbeiter sind für diese Funktion geeignet?.....	13
	⇒ Die Qualifizierung des Freiwilligen-Koordinators.....	15
	⇒ Die Qualifizierung des Freiwilligen-Koordinators.....	15
	⇒ Schulungskonzept „beziehungsweise“.....	15
	⇒ Modalitäten.....	19
	⇒ Modalitäten.....	19
<b>7.</b>	<b>Tätigkeiten definieren</b> .....	<b>20</b>
	⇒ Attraktive Tätigkeit .....	20
	⇒ Abgrenzung zu hauptamtlichen Tätigkeiten .....	20
<b>8.</b>	<b>Freiwillige gewinnen</b> .....	<b>21</b>
<b>9.</b>	<b>Die Motivation von Freiwilligen</b> .....	<b>24</b>
<b>10.</b>	<b>Gewappnet für alle Fälle</b> .....	<b>26</b>
	⇒ Gesetzliche Unfallversicherung .....	26
	⇒ Haftpflichtversicherung.....	27
	⇒ Ehrenamt und Arbeitslosigkeit.....	27
	⇒ Aufwandsentschädigungen.....	28
<b>11.</b>	<b>Das Dankeschön</b> .....	<b>29</b>
	⇒ Die Wertschätzung zum Ausdruck bringen .....	29
	⇒ Kostenerstattung.....	29
	⇒ Öffentlichkeitsarbeit.....	29
	⇒ Nachweise .....	30
<b>12.</b>	<b>Die Vermittlung</b> .....	<b>31</b>
	⇒ Die Eignung .....	31
	⇒ Kontaktaufnahme und Erstgespräch.....	31
	⇒ Das Freiwilligentandem .....	32
	⇒ Wen lehnen wir ab? .....	33
	⇒ Die Vermittlung des ehrenamtlichen Besuchers an einen Betreuten.....	33
	⇒ Das Tandemprinzip .....	34
	⇒ Der Umgang mit Problemen der Vermittlung .....	34
<b>13.</b>	<b>Die Schulung der Ehrenamtlichen</b> .....	<b>36</b>
	⇒ Die Inhalte.....	36
	⇒ Austausch und Begegnung.....	36
<b>14.</b>	<b>Zusammen geht´s nochmal so gut</b> .....	<b>38</b>
<b>15.</b>	<b>Es knirscht im Gebäck – Probleme in der Zusammenarbeit</b> .....	<b>39</b>
	⇒ Typische Schwierigkeiten – was tun?.....	39
<b>16.</b>	<b>Zum Abschied</b> .....	<b>42</b>
<b>17.</b>	<b>Literatur</b> .....	<b>43</b>
	<b>Arbeitsmaterialien für die Praxis</b> .....	<b>44</b>

# 1. An wen richtet sich diese Praxishilfe?

Aufgrund des sozialen und demografischen Wandels in der Bundesrepublik Deutschland wird in Zukunft die familiäre Betreuung alter Menschen zurückgehen. Eine Möglichkeit des Ausgleichs familiärer Unterstützung besteht in ehrenamtlicher Betreuung, um so der Vereinsamung und Isolation alter Menschen entgegenzuwirken.

Ziel dieser Arbeitshilfe ist es, Institutionen der Altenhilfe eine praxisnahe Handreichung zur Verfügung zu stellen, die Unterstützung bei der Integration von ehrenamtlichen Besuchs- und Begleitdiensten und beim Aufbau eines professionellen Freiwilligen-Managements leistet.

Sie richtet sich an ambulante oder stationäre Pflegeeinrichtungen, die pflegebedürftige Menschen zu Hause oder im Heim betreuen. Aber auch in offenen Altenhilfeeinrichtungen oder Seniorenbegegnungsstätten lassen sich Besuchsdienste einrichten. Die Betreuten sind in dem Fall häufig ehemalige Nutzer der Angebote, die aufgrund körperlicher Gebrechen nicht mehr in die Einrichtung kommen können.

Die Handreichung enthält konkrete Hilfestellungen und Tipps für die Praxis: alles Wissenswerte über die Vorbereitung der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen, über die Gewinnung, Schulung und Einbindung von Ehrenamtlichen, welche Aufgaben der Ansprechpartner für Ehrenamtliche in der Einrichtung hat, zu Fragen des Versicherungsschutz und vieles mehr.

Für Einrichtungen, die darüber hinaus mit anderen Trägern zusammen arbeiten möchten, um sich besser auszutauschen, voneinander zu lernen und noch erfolgreicher Freiwillige zu gewinnen, empfehlen wir die Handreichung „Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen - Praxishilfe für lokale Koordinierungsstellen“ (Bezugsquelle siehe Anhang).

## **Erfahrungen aus dem Bundesmodellprojekt „beziehungsweise“**

Diese Handreichung entstand als Ergebnis eines Projekts, das im Rahmen des Modellprogramms zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung (§8 SGB XI) durchgeführt wurde. Ziel des Projekts war der Aufbau einer regionalen Koordinierungsstelle für die Betreuung pflegebedürftiger Menschen durch ehrenamtliche Besuchsdienste in Halle/Saale.

Die Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V. hat dort unter dem Namen „beziehungsweise“ ein lokales Netzwerk für die ehrenamtliche Betreuung pflegebedürftiger Menschen aufgebaut. Im Lauf von zwei Jahren beteiligten sich 17 ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen an dem Projekt. In diesem Zeitraum wurden 125 interessierte Bürger über die Tätigkeit des Seniorenbegleiters informiert, 74 sind danach tätig geworden.

Die meisten Freiwilligen in dem Projekt betreuen einen einzelnen alten Menschen, einige besuchen auch mehrere Pflegebedürftige. Etwa zehn Ehrenamtliche haben eine Gruppenbetreuung übernommen. Insgesamt wurden im Projektzeitraum bisher über 130 pflegebedürftige Menschen durch ehrenamtliche Besuchsdienste begleitet.

Diese ermutigenden Zahlen zeigen, dass das Potenzial an ehrenamtlicher Unterstützung für alte Menschen groß ist. Durch eine breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit und engagementfreundliche Rahmenbedingungen vor Ort kann dieses Potenzial auch verwirklicht werden. Wenn es gelingt, nachhaltige Strukturen für die Betreuung alter Menschen zu schaffen, kann so die Lebensqualität vieler alter Menschen deutlich verbessert werden.

Das Projekt „beziehungsweise“ wurde 2005 mit dem Innovationspreis „Engagiert für Familie“ der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen ausgezeichnet.

## 2. Warum ehrenamtliche Besuchsdienste?

Aufgrund der demografischen Entwicklung in der Bundesrepublik Deutschland ist in den kommenden Jahren und Jahrzehnten ein überdurchschnittliches Anwachsen der älteren Bevölkerungsgruppen zu erwarten, das verbunden ist mit einem erhöhten Unterstützungs- und Pflegebedarf. Schon heute sind über 2 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig. Etwa die Hälfte der Pflegebedürftigen (48,6 %) wird von Angehörigen zu Hause versorgt, die Tendenz ist jedoch rückläufig: immer mehr Menschen werden durch professionelle Pflegedienste oder stationär versorgt. Ihre Zahl beträgt zurzeit 1,05 Millionen.<sup>1</sup>

### Größere Lasten für die mittlere Generation

Der Rückgang der familiären Betreuung resultiert aus den demografischen und gesellschaftlichen Veränderungen: durch die rückläufige Kinderzahl werden Familien kleiner, ältere Menschen haben immer häufiger nur eines oder gar keine Kinder, die sie besuchen, betreuen und unterstützen können. Zudem führen erhöhte Anforderungen an Mobilität und Flexibilität auch zu räumlichen Trennungen und eingeschränkten gemeinsamen Zeitressourcen der Familien. Der daraus resultierende Mangel an sozialen Beziehungen und Unterstützungsmöglichkeiten kann nur sehr begrenzt im Rahmen der Pflegeversicherung von der professionellen Pflege ausgeglichen werden.

Für diese veränderte Situation muss die Gesellschaft neue Wege finden, wie ein Füreinander da sein auch außerhalb von Familienstrukturen realisiert werden kann.

### Neue soziale Netze

Eine Möglichkeit, die Betreuung älterer Menschen auch unter gewandelten sozialen Bedingungen zu verbessern, ist der Einsatz von ehrenamtlichen Helfern. Nach den ak-

tuellen Daten des Freiwilligensurvey 2004 sind mehr als 23,4 Millionen Bundesbürger ehrenamtlich engagiert. Studien zufolge sind etwa 18% der Ehrenamtlichen im Sozial- und Gesundheitsbereich tätig. Davon engagieren sich 5% in der Altenhilfe.<sup>2</sup> Bei 23,4 Millionen Bundesbürgern, die sich ehrenamtlich engagieren, kann somit von ca. 22.000 Freiwilligen ausgegangen werden, die in verschiedenen Tätigkeitsfeldern im Bereich der Altenhilfe aktiv sind.

Die bestehende Vielfalt von lokalen und regionalen Angeboten der Altenhilfe ist schon jetzt ohne das freiwillige Engagement von Bürgerinnen und Bürgern kaum denkbar. Die Art der Tätigkeit, die Qualifikationen der Ehrenamtlichen und ihre organisatorische Einbindung sind dabei höchst unterschiedlich. Nur selten werden Fortbildungen für ehrenamtliche Seniorenbegleiter angeboten und die Anbindung an Institutionen wie Altenheime oder Begegnungsstätten ist oft selbst organisiert. Hier besteht ein erheblicher Verbesserungsbedarf, um Ehrenamtliche längerfristig an das Engagementfeld Besuchsdienst bzw. eine spezifische Einrichtung zu binden. Denn Freiwillige lassen sich heutzutage nicht mehr als beliebige Ressource einsetzen, sondern haben selbst klare Vorstellungen und Ansprüche an ihre Tätigkeit. So wünschen sich 35% der heute aktiven Ehrenamtlichen bessere Weiterbildungsmöglichkeiten und eine fachliche Unterstützung ihrer Tätigkeit. 28% wünschen sich eine bessere Anerkennung durch die Hauptamtlichen in der Organisation<sup>3</sup>.

### Erhebliches Potenzial

Neben den bereits aktiv Engagierten besteht in unserer Gesellschaft ein großes Potenzial an ehrenamtlichem Engagement. Der Freiwilligensurvey 2004 zeigt, dass 32% aller Bundesbürger bereit wären, eine ehrenamtliche Aufgabe zu übernehmen<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Beher 1999: S. 28 f

<sup>3</sup> Freiwilligensurvey 2004: S. 189

<sup>4</sup> ebd.: S. 85

<sup>1</sup> Statistisches Bundesamt 2003

Damit dieses Potenzial sich auch verwirklichen kann, müssen entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden, die sich fördernd auf das Engagement auswirken. Neben regionalen Informationsstellen über Möglichkeiten des freiwilligen Engagements sind vor allem die Rahmenbedingungen in den Organisationen von entscheidender Bedeutung. Ehrenamtliche bringen ihre Zeit und ihre Fähigkeiten aus freien Stücken ein und erwarten im Gegenzug gute Bedingungen und eine Wertschätzung ihres Engagements. Sie wollen sich wohl fühlen und kompetente Ansprechpartner vorfinden. Es muss Klarheit über ihre Rolle und ihre möglichen Aufgaben bestehen. Nur da, wo ein gutes Freiwilligen-Management umgesetzt wird, können Freiwillige auch dauerhaft erfolgreich integriert werden.

Um den bestehenden Bedarf an ehrenamtlichen Besuchsdiensten abzudecken, ist es daher wichtig, Einrichtungen der Altenpflege und der Altenhilfe für eine Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu motivieren und zu qualifizieren. Sie sind die Träger des ehrenamtlichen Engagements und müssen vor Ort für die entsprechenden Rahmenbedingungen sorgen.

Ein wichtiger Schwerpunkt der künftigen Stärkung ehrenamtlichen Engagements in der Seniorenbetreuung liegt daher in der Qualifizierung der Pflegeeinrichtungen, damit das vorhandene Potenzial freiwilligen Engagements optimal ausgeschöpft werden kann.

### 3. Die Aufgaben ehrenamtlicher Besuchsdienste

Ehrenamtliche Besuchsdienste stellen eine wertvolle Ergänzung in der Betreuung und Pflege alter Menschen dar. Sie können vor allem das bieten, was die Pflegekräfte im Arbeitsalltag kaum leisten können: Sie bringen Zeit mit. Sie führen Gespräche mit alten Menschen, hören ihnen zu, gehen mit ihnen spazieren, kurz: sie beschäftigen sich auf einer individuellen Basis und ohne den Zeitdruck der Arbeitswelt mit den alten Menschen. Zu beachten ist, dass es sich bei ehrenamtlichen Besuchsdiensten um ein zusätzliches Angebot handelt, nicht um einen Ersatz bestehender Leistungen wie der Pflege oder Hauswirtschaft. Diese Aufgaben können nur durch das professionelle Personal erbracht werden.

#### ⇒ Einzelbetreuung

Die meisten Ehrenamtlichen wünschen sich eine feste Bezugsperson, die sie regelmäßig besuchen können. So kann eine persönliche Beziehung entstehen, was für die Betreuten sehr positiv ist und auch auf die Ehrenamtlichen motivierend wirkt. Solche Einzelbetreuungen sind sowohl in Pflegeheimen als auch in der ambulanten Betreuung möglich. Die Häufigkeit der Besuche variiert dabei nach dem Bedarf und der zeitlichen Verfügbarkeit der Beteiligten. Da bei einer Einzelbetreuung ein persönliches Verhältnis entsteht, ist auch die Art der Beschäftigung sehr unterschiedlich: einige Besucher gehen mit ihren Betreuten regelmäßig spazieren, andere spielen Karten, lesen vor oder erzählen. Auch praktische Hilfen gehören dazu, wie Begleitung bei Behördengängen, Arztbesuchen oder zum Einkauf. Wenn eine verbale Verständigung nicht mehr möglich ist, besteht die Tätigkeit manchmal einfach darin, da zu sein und die Hand zu halten.

Die Erfahrungen im Projekt „beziehungsweise“ haben gezeigt, dass die Art der Betreuung sich in vielen Fällen im Laufe der Zeit wandelt von einer reinen Unterhaltung zu Beginn der Betreuung hin zu einer stärkeren Unterstützungsleistung z.B. bei

Behördenangelegenheiten oder Geldgeschäften (Arzttermine, Anträge ausfüllen, Zuzahlungsbefreiung, Pflegestufe regeln, Geld abheben u.ä.). Viele Freiwillige übernehmen also im Laufe der Zeit eine durchaus verantwortungsvolle Position. Dies tritt besonders dann ein, wenn der Betreute keine Angehörigen hat, die ihn bei diesen Aufgaben unterstützen. Viele Freiwillige stellen dann fest, dass außer ihnen niemand da ist, der den alten Menschen in diesen Dingen unterstützt. Manche Freiwillige übernehmen dann die Aufgabe eines gesetzlichen Betreuers, der den alten Menschen in wichtigen Belangen vertreten kann.

#### ⇒ Gruppenbetreuung

Einige Ehrenamtliche betreuen auch Seniorengruppen. Je nach eigenen Fähigkeiten sind Kaffeerunden, Musik-, Bastel-, oder Spielgruppen, Lesezirkel o.ä. möglich. In Pflege- oder Altenheimen nehmen in der Regel die geistig noch regeren Bewohner an diesen Gruppen teil. Aber auch manche Demenzkranke gesellen sich gern dazu, selbst wenn sie dem Geschehen nicht immer folgen können.

Einige Beschäftigungsformen erfordern eine spezielle Vorbereitung und Schulung der Freiwilligen, z.B. Bewegungsübungen, 10-Minuten-Aktivierung, aber auch das einfach scheinende Basteln, denn körperliche und geistige Einschränkungen der Senioren müssen bei der Auswahl und Durchführung geeigneter Angebote berücksichtigt werden.

#### ⇒ Die Betreuung von Demenzkranken

Der Umgang mit demenzkranken Menschen stellt eine besondere Herausforderung für die Ehrenamtlichen dar und erfordert Vorkenntnisse über die Krankheit und Wissen über den Umgang mit Demenzkranken.



Viele Freiwillige bevorzugen die Betreuung nicht dementer Patienten, da hier ihr Wunsch nach menschlichem Miteinander im Sinne von Geben und Nehmen besser erfüllt wird. Es fällt ihnen schwer, eine stabile Beziehung zu Dementen aufzubauen, da sich deren Persönlichkeit mit zunehmender Erkrankung verändert und der Kontakt sich sehr einseitig gestaltet.

Empfehlenswert ist daher der Beginn eines Betreuungsverhältnisses vor dem Auftreten einer Demenz oder im Frühstadium. Wenn sich im Laufe der Betreuung eine Demenz einstellt, stellt diese zwar auch eine Belastung für die Ehrenamtlichen dar. Sie sind aber in der Regel trotzdem motiviert, die Betreuung weiterzuführen, da sie den Menschen vorher mit seiner ganzen Persönlichkeit kennen lernen konnten. Bei einem früheren Beginn der Betreuung kann daher mit einer hohen Stabilität der Beziehung auch im Falle einer Demenz gerechnet werden.

#### ⇒ **Abgrenzung zur professionellen Pflege**

Die Ehrenamtlichen übernehmen keine pflege- oder hauswirtschaftlichen Tätigkeiten. Die Abgrenzung von der professionellen Pflege ist von zentraler Bedeutung: es geht nicht darum, Aufgaben in der Pflege durch Ehrenamtliche abzudecken und dadurch professionelle Standards zu unterlaufen und bezahlte Arbeitsplätze einzusparen.

Dies wäre rechtlich unzulässig und würde überdies kaum funktionieren, weil die Beteiligten sich dagegen wehren würden. Die Erfahrungen zeigen, dass in Situationen, die von Hauptamtlichen als Bedrohung empfunden werden, keine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen entsteht. Die meisten Ehrenamtlichen spüren schnell, dass sie nicht erwünscht sind. Auch wenn der Eindruck entsteht, ausgenutzt zu werden, nehmen die meisten Freiwilligen bald wieder Abstand von der Tätigkeit.

Um Konflikte zu vermeiden, muss die Abgrenzung der Aufgaben zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen daher klar eingehalten und deutlich kommuniziert werden.

## 4. Professionell mit Freiwilligen zusammenarbeiten

Viele Pflegeeinrichtungen arbeiten bereits mit ehrenamtlichen Besuchsdiensten. Dazu gehören oft kirchliche Träger und Pflegeeinrichtungen der Wohlfahrtsverbände. Diese Einrichtungen verfügen über Erfahrungen mit dem Einsatz von Freiwilligen und wenden in ihren Einrichtungen Grundsätze des Freiwilligen-Managements an.

Für andere Einrichtungen ist dieses Thema vielleicht ganz neu. Von zentraler Bedeutung für sie ist die Erkenntnis, dass das Ehrenamt nicht schnell und kostenlos zu haben ist. Es ist eine Ressource, deren Nutzung guter Vorbereitung bedarf und daher zunächst Zeit kostet. Insbesondere in der Anfangszeit kommt es darauf an, in eine solide Basis der Freiwilligenarbeit zu investieren: jede Einrichtung, die mit Ehrenamtlichen arbeiten möchte, muss sich mit Fragen der Anerkennungskultur, mit dem Versicherungsschutz, oft auch mit Vorbehalten der Mitarbeiter auseinandersetzen. Dazu kommt, dass jeder neue Ehrenamtliche zunächst in die Tätigkeit eingeführt werden muss und sich gerade in der Anfangszeit auch verstärkt mit Fragen oder Problemen an seinen Ansprechpartner in der Einrichtung wenden wird.

Aber gerade dieser Zeitaufwand gewährleistet, dass die Ehrenamtlichen gern und daher dauerhaft in der Einrichtung mitarbeiten. Wenn Sie dies berücksichtigen und auch den anderen mit der Betreuung von Freiwilligen betrauten Mitarbeitern vermitteln können, haben Sie einen wesentlichen Teil dazu beigetragen, die Qualität der Freiwilligenarbeit in Ihrer Einrichtung zu verbessern.

### Was ist Freiwilligen-Management?

Viele soziale Institutionen sind aus dem Ehrenamt hervorgegangen. Beginnend im 19., aber vor allem im 20. Jahrhundert wurde die soziale Arbeit professionalisiert und entwickelte sich von der wohlthätigen Fürsorge zu einem Feld, in dem unter-

schiedliche Berufsstände fachlich qualifiziert tätig sind. Im Zuge dieser Entwicklung ist das Ehrenamt häufig verdrängt worden. Wird dann der Versuch unternommen, in professionalisierten Einrichtungen mit klaren Arbeitsabläufen, strengen Qualitätsnormen und Verwaltungsvorschriften, Ehrenamtliche einzubinden, stellt so mancher motivierte Einrichtungsleiter fest, dass diese Rahmenbedingungen nicht immer optimal für die Integration von Ehrenamtlichen sind. Es müssen erst bestimmte Voraussetzungen geschaffen werden, damit Ehrenamtliche sich wohlfühlen und erfolgreich in die Struktur der Einrichtung eingebunden werden können. Diese Voraussetzungen werden unter der Bezeichnung „Freiwilligen-Management“ zusammengefasst.

#### Freiwilligen-Management bedeutet:

- ⇒ Es besteht ein klares Konzept für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen in der Einrichtung.
- ⇒ Die Kultur für den Umgang mit Freiwilligen ist von Offenheit und Wertschätzung geprägt.
- ⇒ Es gibt einen Ansprechpartner, der für die Belange der Freiwilligen zuständig ist.
- ⇒ Die Einsatzgebiete, Zuständigkeiten und Kompetenzen der Freiwilligen sind klar umrissen.
- ⇒ Es besteht eine Anerkennungskultur, die Tätigkeit der Ehrenamtlichen angemessen wertschätzt.
- ⇒ Es besteht Klarheit über Unkostenerstattung und Aufwandsentschädigung.

⇒ Es besteht ein angemessener Versicherungsschutz, über den alle Beteiligten informiert sind.

Wenn diese Punkte erfüllt sind, ist Ihre Einrichtung optimal auf die Ehrenamtlichen vorbereitet. So können Sie die Fähigkeiten engagierter Menschen für die Betreuung Ihrer Patienten nutzen und damit sowohl den alten Menschen als auch den Freiwilligen viele erfüllte Stunden schenken.

## 5. Unterstützer finden

### **Vorbereitung des Teams: Werben, Widerstand entdecken, überzeugen**

Gerade in Altenpflegeheimen wirkt sich die Unterstützung durch ehrenamtliche Besuchsdienste oft erleichternd auf die Arbeit der Pflegekräfte aus. Sie stehen nicht mehr so stark unter dem Druck, im Rahmen der Pflege auch sämtliche Kontakt- und Kommunikationsbedürfnisse besonders der alleinstehenden Patienten und Bewohner zu befriedigen, wenn diese durch ehrenamtliche Helfer betreut werden.

Dennoch wird die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen durch das Personal nicht immer nur positiv aufgenommen. So manches Mal wird heimlich Konkurrenz befürchtet: „Demnächst soll wohl auch jemand unbezahlt meine Stelle übernehmen!“, oder Pflegekräfte sind frustriert, dass die Ehrenamtlichen ja nur „die schönen Seiten mitbekommen“: erzählen und Zeit miteinander verbringen, während sie selbst im Minutentakt die Versorgung der älteren Menschen sicherstellen müssen. Manchem wird es vielleicht zu viel sein, „Fremden“ Fragen zu beantworten, Außenstehenden die Welt der alten Menschen verständlich zu machen

Für eine erfolgreiche Integration der Ehrenamtlichen ist eine offene, aufgeschlossene Einstellung der Hauptamtlichen gegenüber freiwilligen Mitarbeitern allerdings eine unbedingte Voraussetzung. Ehrenamtliche spüren sehr schnell die Vorbehalte ihrer hauptamtlichen Kollegen, die sich dann in mangelnder Freundlichkeit oder Unwilligkeit zur Zusammenarbeit ausdrückt. Der Freiwillige weiß in so einer Situation zwar häufig nicht, warum Mitarbeiter unfreundlich sind, aber er fühlt sich unwohl und spürt, dass er nicht bei allen willkommen ist. Die Konsequenz ist meist ein vorzeitiges Ende der freiwilligen Tätigkeit.

Um dies zu verhindern, sollten Einrichtungsleiter ihre Mitarbeiter im Vorfeld über die geplante Zusammenarbeit mit Ehren-

amtlichen nicht nur informieren, sondern auch für das Projekt motivieren.

Gerade in größeren Einrichtungen sollte auf die Information aller beteiligten Mitarbeiter Wert gelegt werden. Auch der Hausmeister oder die Sekretärin können eine wichtige „Wegweiserfunktion“ gerade für neue Ehrenamtliche haben und sollten auf jeden Fall Bescheid wissen.

### **Im Team gewinnen!**

- ⇒ Spüren Sie eventuelle Vorbehalte auf und sprechen Sie offen mit dem Team darüber. Nur so können Sie Befürchtungen ausräumen und echte Aufgeschlossenheit erreichen.
- ⇒ Nehmen Sie dabei die Sorgen der Mitarbeiter ernst, werben Sie aber gleichzeitig für das Projekt.
- ⇒ Überzeugen Sie das Team der Hauptamtlichen durch gute Argumente von den positiven Wirkungen der Ehrenamtlichen und nehmen Sie Befürchtungen ernst. Das bedeutet natürlich nicht, den Zweiflern Recht zu geben, aber es bedeutet, mögliche Schwierigkeiten mitzudenken und Lösungen anbieten zu können. Sie werden feststellen, dass viele Vorbehalte so ausgeräumt werden können.

## **Argumente für die Einbindung von Freiwilligen:**

- Die Betreuung der Patienten verbessert sich qualitativ: die Ehrenamtlichen bringen Zeit mit für persönliche Zuwendung und Beschäftigung mit den alten Menschen.
- Die Einrichtung kann zusätzliche Angebote bereithalten: z.B. „Bibliothek im Rucksack“, Begleitung bei Besorgungen, musikalische Angebote für die Betreuten u.v.m.
- Die Mitarbeiter aus der Pflege werden entlastet, wenn die Patienten/Bewohner persönlich betreut werden.
- Die Institution wird stärker bekannt und im Umfeld verankert, denn Freiwillige sind auch Multiplikatoren und Werbeträger für „ihr“ Altenheim.
- Freiwillige bringen einen „Blick von außen“ mit, der anregend und interessant ist.

## 6. Alle Fäden in einer Hand – der Freiwilligen-Koordinator

Grundlegend für den erfolgreichen Aufbau eines Freiwilligenprojekts ist ein kompetenter Ansprechpartner vor Ort, der die Freiwilligen einarbeitet und betreut. Auch wenn die Bezeichnung „Freiwilligen-Koordinator“ in manch kleiner Einrichtung hochgestochen erscheinen mag: auch hier ist es wichtig, dass es jemand gibt, der sich für die Ehrenamtlichen verantwortlich fühlt, ihre Einsätze koordiniert und bei Fragen oder Problemen zuständig ist.

### ⇒ **Die Aufgaben des Freiwilligen-Koordinators**

Die Funktion des Freiwilligen-Koordinators beinhaltet neben der Vermittlung und Betreuung der Freiwilligen verschiedene Aufgaben, die sonst in der Leitungs- und Verwaltungsebene angesiedelt sind: Öffentlichkeitsarbeit für die Werbung neuer Ehrenamtlicher, Verantwortung für versicherungstechnische Fragen u.ä.

Damit sind für einen Freiwilligen-Koordinator verschiedene Fähigkeiten wichtig: an erster Stelle steht dabei die Personalführungskompetenz. Denn auch unbezahlte Mitarbeiter müssen angeleitet werden, was bei einem diffuseren Status zuweilen sogar schwieriger sein kann als bei weisungsgebundenem Personal mit klaren Zuständigkeiten. Ein Freiwilligen-Koordinator muss einen Außenstehenden in die Einrichtung integrieren können. Er muss die Betreuten gut kennen, um zu wissen, wer einen ehrenamtlichen Besuchsdienst wünscht und um für jeden einen „passenden“ Freiwilligen zu finden. Er muss auch in schwierigen Situationen Ursachen erkennen und Lösungen finden, vermitteln können bei Konflikten mit dem Personal oder mit Angehörigen bzw. Betreuern. Dafür sind Offenheit und kommunikatives Geschick erforderlich.

Für die verwaltungstechnischen Aufgaben, wie Abrechnung von Fahrtkosten oder das

Meldeverfahren in Versicherungsfällen, ist eine enge Anbindung an die Verwaltung oder die eigene Übernahme solcher Aufgaben wichtig. In Einrichtungen, die neben der Vermittlung durch die Koordinierungsstelle eine eigene Freiwilligenwerbung durchführen wollen, sind zudem Ideen und Fähigkeiten für die Umsetzung eigener Werbemaßnahmen erforderlich.

Alles in allem also ein recht breites Spektrum von Fähigkeiten, die ein Freiwilligen-Koordinator mitbringen sollte.

### ⇒ **Welche Mitarbeiter sind für diese Funktion geeignet?**

Die Antwort auf diese Frage variiert sehr stark je nach Art und Größe der Einrichtung. In Pflegeeinrichtungen können z.B. Pflegedienstleiter, Pflegekräfte, Sozialarbeiter oder Ergotherapeuten die Aufgabe übernehmen. Bei kleinen Pflegediensten ist es eher der oder die Leiter/in selbst, in großen Häusern sind es meist die Sozialarbeiter. Die Vergabe dieser Aufgabe kann auch genutzt werden, um einen Mitarbeiter durch die Ausweitung seiner Kompetenzen zu stärken bzw. um seine Eignung für übergreifende Aufgaben zu erproben.

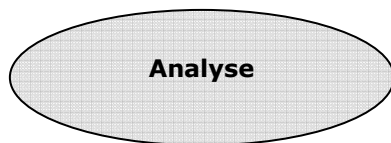
Je nach Struktur der Einrichtung können auch Ehrenamtliche selbst die Funktion des Freiwilligen-Koordinators übernehmen. Gerade bei Freizeit- und Begegnungsstätten, die stark durch Ehrenamtliche organisiert sind, kann dies eine geeignete Lösung sein. Das setzt aber eine gefestigte Position des Ehrenamtlichen in der Einrichtung voraus.

In großen Einrichtungen mit mehreren Geschäftsbereichen (Krankenhaus, Kindergarten, Altenheim, Sozialstation) kann es sinnvoll sein, die Funktion des Freiwilligen-Koordinators aufzuteilen: Die verwaltungstechnischen Aufgaben, wie Aufnahme der Daten, Belehrung über rechtliche Fragen, Auszahlung von Aufwandsentschädigung-

gen, das Ausstellen von Nachweisen usw. können in der Hand eines Gesamtkoordinators liegen, der im Bereich der Einrichtungsverwaltung verortet ist. Die konkrete Arbeit vor Ort – das Anleiten der

Ehrenamtlichen, die Beschäftigung mit allen inhaltlichen und persönlichen Aspekten – läge dann in der Hand des Bereichskoordinators Pflege.

## Die Aufgaben des Freiwilligen-Koordinators im Überblick



- ⇒ Planung, für welche Aufgaben wie viele Freiwillige benötigt werden
- ⇒ Erstellen bzw. einholen der Tätigkeitsprofile



- ⇒ Zuständigkeiten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen abgrenzen
- ⇒ Information der Mitarbeiter/innen
- ⇒ Klärung der Rahmenbedingungen



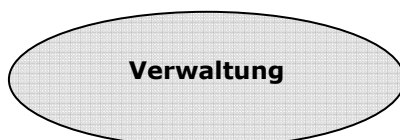
- ⇒ Ansprechpartner/in für die Freiwilligen
- ⇒ Erstgespräch und Einarbeitung
- ⇒ Begleitung der Freiwilligen



- ⇒ (Zusammenarbeit mit) Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für das freiwillige Engagement
- ⇒ Werbung neuer Freiwilliger koordinieren



- ⇒ Anerkennungsmöglichkeiten für Freiwillige entwickeln und bereithalten
- ⇒ ggf. Fortbildungen für die Freiwilligen anbieten



- ⇒ Personaldaten führen
- ⇒ Haushaltsplanung: Kostenbudget kalkulieren
- ⇒ Abrechnung der Kostenerstattungen
- ⇒ Schadensfallmeldung bei Versicherung

### ⇒ **Die Qualifizierung des Freiwilligen-Koordinators**

Nicht nur die Freiwilligen müssen sich Grundkenntnisse der Altenhilfe aneignen, um gute Seniorenbetreuer sein zu können; auch die hauptamtlichen Mitarbeiter müssen dafür qualifiziert werden, engagementfreundliche Rahmenbedingungen in der eigenen Einrichtung zu schaffen. Die Freiwilligen sollen angemessene Rahmenbedingungen für ihren Einsatz vorfinden und für ihre Tätigkeit Anerkennung erhalten. Der Versicherungsschutz muss gewährleistet sein, ebenso die Erstattung anfallender Kosten wie z.B. Fahrtkosten. Bei Fragen und Problemen muss ein Ansprechpartner vorhanden sein, der sich zeitnah um diese Belange kümmert. Insbesondere Einrichtungen, die vorher noch nie mit Freiwilligen zusammen gearbeitet haben, benötigen Hilfe in Fragen des Versicherungsschutzes, der Gratifikation, der Einbindung der Freiwilligen, im Umgang mit Vorbehalten im Team u.a.

Oftmals werden diese Fragen unterschätzt. Die Folgen machen sich aber sehr schnell in einer schwindenden Motivation der Ehrenamtlichen bemerkbar, die ihr Engagement nicht wertgeschätzt fühlen.

Daher sollte der Freiwilligen-Koordinator in der Vorbereitung eine Schulung durchlaufen, die alle wesentlichen Aspekte des Freiwilligen-Managements, das heißt der professionellen Einbindung von Freiwilligen, enthält. Der Freiwilligen-Koordinator soll Multiplikator einer positiven Ehrenamtskultur in den Einrichtungen sein.

Für die Vorbereitung eines Mitarbeiters auf die Aufgabe als Freiwilligen-Koordinator ist eine Schulung oder ein Coaching durch einen professionellen Freiwilligen-Manager optimal. Entsprechende Fachkräfte für eine solche Schulung sind in vielen Freiwilligenagenturen und anderen Institutionen der Engagementförderung angesiedelt. Eine Freiwilligenagentur in Ihrer Nähe finden Sie über die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen ([www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)).

Inzwischen werden auch an vielen Bildungseinrichtungen Kurse zum Thema Freiwilligen-Management angeboten (Bildungswerke der Wohlfahrtsverbände, Freiwilligenagenturen u.ä.). Wenn möglich, sollten Sie sich aber für die In-House-Variante, also die eigens für Ihr Haus organisierte Schulung, entscheiden, da nur so die spezifische Situation vor Ort thematisiert werden kann. Vielleicht finden Sie auch Möglichkeiten, mit anderen Pflegeeinrichtungen zu kooperieren, die mit Ehrenamtlichen zusammen arbeiten wollen. Dann kann eine gemeinsame Schulung organisiert werden.

Für das Projekt „beziehungsweise“ wurde eine Schulung für mehrere Freiwilligen-Koordinatoren entwickelt, die im Folgenden kurz vorgestellt werden soll.

### ⇒ **Schulungskonzept „beziehungsweise“**

#### **Ziele:**

Das übergeordnete Ziel der Fortbildung ist die Schaffung von engagementfreundlichen Rahmenbedingungen in den Einrichtungen. Dazu erlernen die Teilnehmer die Grundzüge des Freiwilligen-Managements und werden befähigt, dieses Wissen im Arbeitsalltag anzuwenden.

Zu den Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einbindung von Freiwilligen gehört die Auseinandersetzung mit den eigenen Erwartungen an das Ehrenamt und eine genaue Kenntnis der Motivationslagen von Freiwilligen. Es werden geeignete Tätigkeitsfelder identifiziert und konkrete Tätigkeitsprofile erstellt, die im Anschluss für die Werbung, Information und Vermittlung geeigneter Ehrenamtlicher genutzt werden.

Die Teilnehmer sollen durch die Wahl der Methoden und durch praktische Arbeitshilfen darin unterstützt werden, das erworbene Wissen in ihren Einrichtungen umzusetzen.



Die Fortbildung ist in fünf Module à 2 Stunden untergliedert:

1. Einführung in die Zusammenarbeit mit Freiwilligen
2. Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit: Voraussetzungen der erfolgreichen Einbindung von Freiwilligen
3. Alles selbstverständlich? Motivation durch Anerkennung
4. Das Tätigkeitsprofil; Erstgespräch und Vermittlung
5. Abschluss: Präsentation der Tätigkeitsprofile; Austausch der ersten Erfahrungen; Stolpersteine

### Modul 1: Einführung in die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

<b>Freiwilliges Engagement – Was ist das?</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Grundlagenwissen über freiwilliges Engagement	Definition und Einordnung; Unterschiede zwischen Haupt- und Ehrenamtlichkeit
<b>Chancen und Probleme der Zusammenarbeit mit Freiwilligen</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Reflektion von Erwartungen und Diskussion eigener Vorbehalte gegenüber der Einbindung von Freiwilligen	Welche Chancen verbinde ich mit der Einbindung von Freiwilligen? Welche möglichen Probleme sehe ich?

### Modul 2: Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit: Voraussetzungen der erfolgreichen Einbindung von Freiwilligen

<b>Der Freiwilligenkoordinator</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Die Teilnehmer erkennen die Notwendigkeit einer zentralen Verantwortlichkeit für die Betreuung der Freiwilligen	Warum Freiwilligenkoordination? Aufgaben Kompetenzen
<b>Der Freiwillige, das (un)bekannte Wesen</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Perspektivwechsel: die Einrichtung aus der Sicht des Freiwilligen sehen	Motivation der Ehrenamtlichen Erwartungen von Ehrenamtlichen
<b>Den Grundstein legen für eine gute Zusammenarbeit</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Bedeutung des Klimas in der Einrichtung für die Freiwilligen verdeutlichen; Unterstützung für den Umgang mit Widerständen im Team	Offenheit im Team der Hauptamtlichen für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

### Modul 3: Alles selbstverständlich? Motivation durch Anerkennung

<b>Anerkennungsformen</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Die Teilnehmer lernen vielfältige Formen der	Ideensammlung, Erfahrungsaustausch

Anerkennung kennen und planen ein eigenes System der Anerkennung	Anerkennungsformen Die Vereinbarung Der Tätigkeitsnachweis
<b>Rechtsfragen</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Rahmenbedingungen des Engagements	Versicherungsschutz Arbeitslosigkeit Rechte und Pflichten der Freiwilligen gegenüber den Betreuten

#### Modul 4: Das Tätigkeitsprofil; Erstgespräch und Vermittlung

<b>Tätigkeitsprofile entwickeln</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Die Teilnehmer entwickeln klare Vorstellungen über ihren Bedarf	Hinweise zur Entwicklung von Tätigkeitsprofilen
Die Teilnehmer entwickeln Tätigkeitsprofile, die sie für die Werbung Freiwilliger nutzen können	eigene Tätigkeitsprofile erstellen
<b>Das Erstgespräch</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Die Teilnehmer können ein strukturiertes Erstgespräch mit Interessenten führen, das beiden Seiten alle wesentlichen Informationen ermöglicht	Inhalt und Funktion des Erstgesprächs
<b>Vermittlung</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Die Teilnehmer zu strukturierten und erfolgreichen Vermittlungen befähigen	Welcher Freiwillige passt zu welcher Aufgabe/zu welchem alten Menschen? Wie stelle ich den Erstkontakt her? Wie umgehen mit Schwierigkeiten bei der Vermittlung?

#### Modul 5: Abschluss: Präsentation der Tätigkeitsprofile; Austausch der ersten Erfahrungen; Stolpersteine

<b>Präsentation der Tätigkeitsprofile</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Austausch und Feedback zu den ausgeschriebenen Tätigkeiten	Vorstellung der Tätigkeitsprofile
<b>Erfahrungsaustausch</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>
Reflektion der Erfahrungen und gegenseitige Unterstützung	Erste Erfahrungen mit den Ehrenamtlichen
<b>Stolpersteine</b>	
<b>Ziel</b>	<b>Inhalte</b>

Typische Problemsituationen erkennen	Was tun bei Problemen? „Schwierige“ Freiwillige
Grenzen der Einsatzmöglichkeiten von Ehrenamtlichen erkennen	Grenzen der Zusammenarbeit
Professionell mit Konflikten umgehen	Konfliktmanagement

### ⇒ **Modalitäten**

Da das Zeitbudget der Freiwilligen-Koordinatoren in aller Regel knapp ist - meistens handelt es sich für sie bei der Freiwilligen-Koordination um eine zusätzliche Aufgabe - besteht die Kunst darin, den zeitlichen Umfang der Fortbildung so zu fassen, dass alle Inhalte in der notwendigen Tiefe behandelt werden, die Dauer der Fortbildung für die Teilnehmer jedoch akzeptabel bleibt. Unserer Erfahrung nach sollte der Umfang mindestens zehn Stunden betragen. Da eine intensivere Vorbereitung sich sehr positiv auf die Erfolgchancen bei der Projektumsetzung auswirkt, sollte der Zeitumfang - wenn das möglich ist - ausgeweitet werden. Wenn das nicht machbar ist, können weniger wichtige Inhalte zurückgestellt werden. Zum Beispiel kann die Gewinnung von Ehrenamtlichen in der Anfangszeit zurückgestellt werden, wenn sie über eine Freiwilli-

genagentur läuft oder anderweitig organisiert ist. Wenn die Freiwilligen-Integration in den Einrichtungen gut vorangeschritten ist, können dieses oder andere Themen zu einem späteren Zeitpunkt bei Vernetzungstreffen der Freiwilligen-Koordinatoren behandelt werden.

Es empfiehlt sich, die Unterrichtseinheiten auf verschiedene Termine zu verteilen, z.B. 5 x 2 Stunden. Dadurch, dass das Thema wiederkehrt, werden die Inhalte gründlicher aufgenommen als bei einem einzigen Tagesseminar. Zwischen den Kurseinheiten gemachte Erfahrungen können direkt in den Kurs mit eingebracht und diskutiert werden, wodurch sich der Lerneffekt wesentlich steigert. Zudem erfolgt bei einer Kursreihe ein intensiveres Kennenlernen der Teilnehmer untereinander, wodurch ein verstärkter Austausch und somit ein erster Grundstein für das Netzwerk entsteht.

## 7. Tätigkeiten definieren

Grundlegend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist die genaue Festlegung der Aufgabenbereiche und Kompetenzen der Freiwilligen. Nur wenn Sie selbst genau wissen, welche Aufgaben durch Ehrenamtliche ausgeführt werden sollen, können Sie eine geeignete Suchstrategie verfolgen und passende Mitstreiter finden. Eine genaue Arbeitsbeschreibung schützt beide Seiten außerdem vor Missverständnissen und Über- bzw. Unterforderung und wirkt einer Unklarheit über die eigenen Aufgaben entgegen.

### ⇒ **Attraktive Tätigkeit**

Generell gilt, dass die Tätigkeit für die Ehrenamtlichen interessant sein muss.<sup>5</sup> Die Ehrenamtlichen üben ihre Tätigkeit ja freiwillig aus, daher sollte der Zuschnitt des Aufgabenbereichs ihren Bedürfnissen entgegenkommen.

Besuchsdienste bei älteren Menschen sind in dieser Hinsicht unproblematisch, sie gehören zu den häufig von Ehrenamtlichen gewählten Aufgaben.

Manche Pflegeeinrichtungen bieten darüber hinaus weitere Einsatzfelder an, z.B. Hilfe bei Gruppenangeboten, Sitzwachen am Sterbebett oder Unterstützung in der Cafeteria. Bei jeder Tätigkeit, für die Sie Ehrenamtliche gewinnen wollen, überlegen Sie, ob und für welchen Typ diese Aufgabe interessant sein könnte. Sie sollte Abwechslung bieten, soziale Kontakte beinhalten und klar von den Aufgaben des hauptamtlichen Personals abgegrenzt sein.

### ⇒ **Abgrenzung zu hauptamtlichen Tätigkeiten**

Freiwillige Mitarbeit darf kein „Jobkiller“ sein. Wenn bezahlte und unbezahlte Tätigkeiten sich nicht klar unterscheiden, ist die Gefahr groß, dass die Ehrenamtlichen sich

ausgenutzt fühlen und die hauptamtlichen Mitarbeiter aus Angst um ihre Arbeit die Kooperation mit den Ehrenamtlichen verweigern.

Überlappen sich die geplanten freiwilligen Tätigkeitsfelder mit Tätigkeiten, die in der Einrichtung durch bezahlte Arbeitskräfte erbracht werden, sollten geeignete Vereinbarungen getroffen werden, um faktische Konkurrenzsituationen oder Konkurrenzbedürfnissen auszuräumen.

Bei ehrenamtlichen Besuchsdiensten ist die Abgrenzung weitgehend unproblematisch: das bezahlte Personal wird in der Regel Pflegetätigkeiten, die medizinische und therapeutische Behandlung der Patienten, sowie die Verwaltung der Einrichtung ausüben. Aber schon im Bereich der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen können sich Überschneidungen ergeben: ein gemeinsames Einkaufen gehen kann eher dem Besuchsdienst zugerechnet werden, ein regelmäßiger Einkauf für jemanden ist eine Dienstleistung, die monetär entlohnt werden sollte. Das Abwaschen nach dem gemeinsamen Kaffeetrinken ist eine kleine Gefälligkeit und Unterstützung, die regelmäßige Übernahme von Aufgaben in Küche und Haushalt fällt wiederum in den Bereich professioneller Leistungen. Allerdings muss hier im Einzelfall abgewogen werden, denn nicht jeder alte Mensch kann sich eine regelmäßige Haushaltshilfe leisten. Aber auch der Ehrenamtliche sollte wissen, wo er selbst die Grenze zieht, um nicht für Aufgaben vereinnahmt zu werden, die er nicht geplant hatte.

Wichtig sind in jedem Fall klare Absprachen und gemeinsame Regelungen, damit alle Beteiligten wissen, woran sie sind und es nicht zu Missverständnissen kommt.

### **Praxishilfe im Anhang:**

→ **Tätigkeitsprofil**

<sup>5</sup> Vgl. Kap. 9: Die Motivation von Freiwilligen

## 8. Freiwillige gewinnen

Wie können Sie erfolgreich geeignete Freiwillige für die Besuchsdienste werben? Nach Untersuchungen des Freiwilligen-Survey 2004 sind 12% aller bisher nicht ehrenamtlich Engagierten bereit, eine ehrenamtliche Aufgabe zu übernehmen, weitere 20% wären eventuell bereit.<sup>6</sup>

Viele Befragte äußern, prinzipiell Lust zu haben, aber bisher nicht gefragt worden zu sein oder nicht zu wissen, wo ihre Hilfe benötigt wird. Dieses Engagementpotenzial können Sie „abrufen“ und mit interessanten Angeboten in tatsächliches Engagement umwandeln. Die Erfahrungen von Freiwilligenagenturen bestätigen, dass Informationsstellen für bürgerschaftliches Engagement von denjenigen, die gern etwas tun würden, genutzt werden. Dies gilt auch für den Bereich der Altenhilfe.

Die Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Betreuung alter Menschen ist nach unseren Erfahrungen leicht und schwer zugleich: einerseits lassen sich für die Betreuung älterer Menschen relativ leicht Ehrenamtliche motivieren, andererseits unterschätzen Interessenten sehr oft die schwierige Aufgabe der Betreuung sehr alter und gebrechlicher Menschen. Daher ist es wichtig, Interessenten eingehend zu beraten und sie zunächst in das Tätigkeitsfeld hineinschnuppern zu lassen, bevor sie an einen eigenen Betreuten oder eine Gruppe vermittelt werden.

Doch zunächst zu den verschiedenen Methoden der Gewinnung von Freiwilligen.

### **Persönliche Ansprache**

Der Freiwilligen-Survey 2004 zeigt, dass die meisten Ehrenamtlichen durch eine direkte persönliche Ansprache zu ihrer Tätigkeit gekommen sind<sup>7</sup>. Die Ansprache durch Bekannte – seien es Hauptamtliche oder bereits in dem Bereich tätige Ehrenamtliche – zeitigt deutlich die besten Erfol-

ge bei der Werbung von Freiwilligen. Die potenziellen neuen Freiwilligen befinden sich dabei bereits im Umfeld einer Einrichtung. Ermuntern Sie deshalb Ihre Mitarbeiter/ Kollegen und die bereits aktiven Freiwilligen, für das Projekt zu werben. Dabei wirkt sich positiv aus, dass gerade Ehrenamtliche sehr oft in vielfältigen Netzwerken leben und einen großen Bekanntenkreis haben.

### **Presse/ Medien**

Ein guter Weg, um viele Menschen anzusprechen, ist die Presse: wenn Sie einen Artikel veröffentlichen können, der Ihr Freiwilligenprojekt vorstellt und deutlich macht, dass Sie nach Interessierten suchen, die einen ehrenamtlichen Besuchsdienst übernehmen wollen, werden sich in der Regel viele Menschen angesprochen fühlen.

Wichtig zu wissen ist dabei, dass es für eine erfolgreiche Platzierung in der Presse weniger darauf ankommt, das Projekt und den Träger in den Vordergrund zu stellen, sondern die Menschen, um die es geht: die Leser und damit auch die Zeitungsredaktionen wollen nicht blanke Fakten hören, sondern Geschichten: Geschichten, in denen es um Menschen geht, die auch an Emotionen rühren. Sie sollten sich daher bemühen, bereits in der Pressemitteilung ein bestehendes Duo aus altem Menschen und Besuchsdienst zu porträtieren oder einen alten Menschen vorzustellen und die Gründe, warum er sich einen Besucher wünscht. Daran anknüpfend sollten Sie der Presse einen Vor-Ort-Termin mit der Möglichkeit zum Fotografieren anbieten. Holen Sie dafür unbedingt vorher das Einverständnis der Beteiligten ein!

Geeignet für eine Veröffentlichung sind nicht nur die Lokalzeitungen, sondern auch Anzeigenblätter mit redaktionellem Teil, Sonntagsblätter, das Stadtmagazin, Betriebszeitungen etc.

<sup>6</sup> Freiwilligen-Survey 2004, S. 80 ff

<sup>7</sup> Ebd. S. 77

Fernsehbeiträge im Regionalsender oder im Lokalfernsehen werden ebenfalls von vielen Menschen gesehen, so dass der Bekanntheitsgrad des Projekts steigen dürfte. Aufgrund der Kürze der Beiträge und zu kurz eingebündelten Kontaktdaten bleibt es aber oft bei der reinen Information, und es kommt nicht zu einer Kontaktaufnahme. Bei lokalen Sendern gibt es manchmal die zusätzliche Möglichkeit, im Videotext Informationen und Kontaktdaten zu veröffentlichen.

### **Freiwilligenagentur, Seniorenbüro o.ä.**

Wenn es in Ihrer Region eine Vermittlungsstelle für freiwilliges Engagement gibt, nutzen Sie diese Möglichkeit, Ihr Angebot interessierten Bürgern zugänglich zu machen. Dazu gehören Organisationen unterschiedlicher Bezeichnung wie Freiwilligenzentrum, Ehrenamtsbörse, Kontaktbörse für Engagement und andere Organisationen, die die Vermittlung ehrenamtlicher Tätigkeiten zu ihren Haupt- oder auch nur Nebenaufgaben zählen. In Freiwilligenagenturen können Sie darüber hinaus von dem professionellen Know-How profitieren. Die meisten Freiwilligenagenturen bieten neben der Vermittlung auch individuelle und Organisationsberatung sowie Fortbildungen an.

### **Informationsveranstaltungen im eigenen Haus**

Organisieren Sie eine Schnupperversammlung für Interessierte in Ihren Räumen. Kündigen Sie diese in der Presse an (am besten in Kombination mit der o.g. Pressestrategie). Bei der Veranstaltung stellen Sie die ehrenamtlichen Besuchsdienste vor, wobei Sie auch bereits engagierte Freiwillige zu Wort kommen lassen sollten. Gerade die Vorstellung der Tätigkeit durch bereits Engagierte vermittelt eine hohe Glaubwürdigkeit und stärkt die Motivation neuer Interessierter, sich dazuzugesellen.

### **Projektvorstellung in anderen Einrichtungen**

Überlegen Sie, wer Ihre Zielgruppe ist und wo Sie sie finden. Unseren Erfahrungen nach sind die meisten ehrenamtlichen Besucher/innen in der Altersgruppe ab 50 Jahre und weiblich. Demzufolge sind zum Beispiel Stadtteil-Begegnungsstätten, die vorwiegend von Menschen dieses Alters genutzt werden, geeignete Einrichtungen für eine Projektvorstellung. Aber auch Interessengruppen, wie der Frauenchor im Ort, Heimatvereine u.ä. sind häufig offen für soziale Anliegen. Bieten Sie an, das Besuchsdienste-Projekt einmal dort vorzustellen. Nehmen Sie, wenn möglich, bereits engagierte Ehrenamtliche mit, die von ihrer Tätigkeit berichten. Sprechen Sie auch eine Einladung für einen Gegenbesuch aus! Durch die direkte persönliche Begegnung wird das Interesse der Zuhörer geweckt und der erste Kontakt ist bereits hergestellt. Dies ist ein Vorteil gegenüber der Information auf indirektem Weg wie etwa die Zeitung oder Faltblätter. Hier besteht immer eine gewisse Schwelle, den Kontakt mit dem zuständigen Ansprechpartner aufzunehmen.

### **Faltblätter**

Über Faltblätter oder ähnliche Formen der Projektdarstellung können Sie Interessenten an vielen Orten ansprechen. Öffentliche Einrichtungen, Begegnungszentren, Institutionen der Altenhilfe oder Bildungseinrichtungen sind geeignete Orte für die Auslage von Informationsmaterialien. Als alleinige Werbestrategie ist das Verteilen von schriftlichen Informationsmaterial aber ungeeignet. Die Faltblätter werden zwar wahrgenommen, aber es erfolgt nur bei sehr motivierten Menschen auch ein unmittelbarer Handlungsimpuls. Insofern muss diese Methode immer ergänzt oder kombiniert werden. Hilfreich ist die Verbindung von Material und persönlicher Ansprache. Das ist z.B. in Arztpraxen möglich: Stellen Sie das Besuchsdienste-Projekt Hausärzten vor, die dieses Anliegen wiederum an Inte-

ressenten weitergeben können. Dazu können Menschen gehören, die sich nicht ausgelastet fühlen oder die sich mehr Kontakte wünschen.

### **Feste/ Stände**

Nutzen Sie alle Arten von Anlässen, Ihr Freiwilligenprojekt in der Öffentlichkeit zu präsentieren. Vergessen Sie es auf keinen Fall bei hauseigenen öffentlichen Veranstaltungen, z.B. dem Sommerfest, Ausstellungseröffnungen, Konferenzen u.ä. Auch bei Stadtteilstesten können Sie ihre Einrichtung präsentieren und mit unterschied-

lichsten Aktionen auf sich aufmerksam machen. So gewinnen Sie sowohl neue Nutzer als auch Helfer für die Altenarbeit.

### **Homepage**

Im Rahmen Ihrer Öffentlichkeitsarbeit haben Sie möglicherweise ohnehin eine Internetpräsenz, die Ihre Einrichtung und die von Ihnen durchgeführten Projekte vorstellt. Versäumen Sie es nicht, auch hier den Aufruf nach neuen Freiwilligen zu veröffentlichen. Setzen Sie dabei einen Link gleich zu dem Ansprechpartner für Freiwillige!



## 9. Die Motivation von Freiwilligen

Menschen, die sich in einem Verein oder einer Organisation freiwillig engagieren, stellen ihre Zeit und ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung. Dieses Engagement ist keineswegs selbstverständlich, aber für viele Organisationen von unschätzbare Bedeutung.

Daher ist es sinnvoll, sich vor der eigentlichen Planung des Freiwilligen-Einsatzes mit der Motivation der Freiwilligen zu beschäftigen. Diese ist der Ausgangspunkt für das Engagement, denn die Freiwilligen werden ja nicht wie Hauptamtliche durch Bezahlung oder einen Vertrag zur Mitarbeit verpflichtet. Je genauer Sie wissen, was Ihre Freiwilligen von ihrem Engagement erwarten, desto besser können Sie sich darauf vorbereiten und entsprechende Rahmenbedingungen schaffen.

Untersuchungen zeigen, dass die meisten Freiwilligen von ihrer Tätigkeit erwarten, dass sie ihnen Spaß macht. Zu den am häufigsten genannten Motiven der Ehrenamtlichen gehören diese Aussagen:

- „dass die Tätigkeit Spaß macht“
- „dass man mit sympathischen Menschen zusammenkommt“
- „dass man anderen Menschen helfen kann“<sup>8</sup>

Diese drei Gründe, die am häufigsten genannt werden, zeigen, dass die Motivation der Ehrenamtlichen sich zusammensetzt aus altruistischen Motiven (anderen helfen) und dem Anliegen, auch für sich selbst etwas Positives zu erreichen (eine befriedigende Tätigkeit und soziale Kontakte). Auch die anderen häufig genannten Gründe zeigen diese Mischung: viele Engagierte wollen das Gemeinwesen unterstützen, ebenso hohe Zustimmung erhält aber auch die Aussage, für sich neue Erfahrungen zu sammeln. Je nach Lebenssituation kommen weitere Motive hinzu: Arbeitslose erhoffen sich häufig bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt – sei es durch ihre eh-

renamtlich erworbenen Kenntnisse oder die persönlichen Kontakte. Junge Menschen wollen ihren Horizont erweitern und sich in verschiedenen Feldern erproben, um ihre Berufswahl zu erleichtern. Soziale Kontakte wiederum sind v.a. für allein stehende oder arbeitslose Menschen wichtig.

Interessant und unseren Erfahrungen entsprechend ist der hohe Stellenwert der sozialen Beziehungen („dass man mit sympathischen Menschen zusammenkommt“). Dies ist bei vielen ehrenamtlichen Seniorbegleitern der Fall. Aus diesem Bedürfnis speist sich häufig der Wunsch, eine intensive Betreuung eines einzelnen Menschen zu übernehmen. Falls die Kommunikation mit dem Betreuten aufgrund von Altersdemenz o.ä. erheblich erschwert ist, ist es für die Ehrenamtlichen umso wichtiger, die Möglichkeit zum Austausch mit anderen Seniorbetreuern zu haben.

Viele Interessenten haben auch in ihrem persönlichen Umfeld intensive Erfahrungen mit der Betreuung alter Menschen gemacht: bei der Pflege ihrer Eltern oder Großeltern. Aus diesen Erlebnissen und dem Wissen, wie wichtig Hilfe in solchen Fällen sein kann, erwächst später der Wunsch, die erworbenen Erfahrungen wieder einzusetzen.

Da die Motivationslagen individuell sehr unterschiedlich sind, sollten Sie im Erstgespräch mit Interessenten immer persönlich abklären, was dem betreffenden Ehrenamtlichen wichtig ist. Wenn es Ihnen gelingt, die Aufgabe und das Umfeld so zu gestalten, dass sowohl die Aufgabe ausgefüllt wird als auch Ihre Helfer davon profitieren, dann haben Sie einen wichtigen Schritt zu einer positiven Engagementkultur in Ihrem Haus erreicht.

---

<sup>8</sup> Freiwilligensurvey 2004, S. 102 ff

## Die Motivation

- „Die Tätigkeit macht Spaß.“ (87%)
- „Mir ist wichtig, sympathische Menschen zu treffen.“ (77%)
- „Ich möchte anderen helfen.“ (75%)
- „Ich möchte etwas für das Gemeinwohl tun.“ (75%)
- „Ich möchte meine Kenntnisse erweitern.“ (67%)
- „Mir ist wichtig, eigene Verantwortung zu übernehmen.“ (53%)
- „Die Anerkennung für die Tätigkeit ist sehr wichtig.“ (52%)

Hier einige Zitate der Seniorenbegleiter aus dem Halleschen Projekt „beziehungsweise“:

*Ich engagiere mich als ehrenamtlicher Besuchsdienst ...*

*... weil ich für mich selbst besser verstehen möchte, was alt sein bedeutet, um mich bestens darauf vorzubereiten. Wie man denkt, was man wann kann, wie andere einen behandeln ...*

*... weil ich es schön finde, für andere Menschen da zu sein*

*... weil ich das Gefühl habe, gebraucht zu werden*

*... weil ich selbst keine Familie habe, aber dennoch „Generationsarbeit“ leisten möchte.*

*... weil ich mir eine sinnvolle und schöne Tätigkeit suchen möchte, mit der ich aus meiner Isolation herauskomme.*

*... weil mich andere Menschen, für die ich da sein kann, eine Zeit lang von meinen Problemen ablenken.*

# 10. Gewappnet für alle Fälle

## Rechtsfragen rund ums Ehrenamt

Um Ihre Organisation und die Freiwilligen vor unvorhergesehenen Ereignissen zu schützen, sollten Sie auf einen ausreichenden Versicherungsschutz achten und über das Verhältnis von Arbeitslosigkeit und Ehrenamt sowie über Aufwandsentschädigungen informiert sein.

### ⇒ Gesetzliche Unfallversicherung

Die gesetzliche Unfallversicherung ist für freiwillig Tätige ebenso bedeutsam wie für Hauptamtliche. Sie umfasst alle arbeitsbedingten Unfälle, Gesundheitsgefahren und Krankheiten und bietet bei deren Auftreten Leistungen an, die über die der Krankenversicherung weit hinausgehen. Die Regelungen der gesetzlichen Unfallversicherung bilden ein komplexes Feld, lassen sich aber dennoch mit einigen Kernaussagen umreißen:

Träger der gesetzlichen Unfallversicherung sind die Berufsgenossenschaften. Mit der Aufnahme ihrer Tätigkeit ist eine Organisation Mitglied der Berufsgenossenschaft und für ihre haupt- und ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter besteht gesetzlicher Unfallversicherungsschutz. Auch der Verein gilt als Unternehmen und ist damit in der Pflicht, sich bei der Berufsgenossenschaft anzumelden und dort Mitglied zu werden, selbst wenn er keinen einzigen Arbeitnehmer hat. Er muss die Anzahl seiner aktiven Freiwilligen jährlich bei der Berufsgenossenschaft melden.

### Geltungsbereich

Für Träger im Wohlfahrtsbereich ist die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege zuständig. Ehrenamtliche in diesem Tätigkeitsfeld sind kostenfrei mitversichert. Ausnahme: Tätigkeiten, die nicht frei zugänglich sind, wie Wahlämter (Vorstand) oder Tätigkeiten, die sich aus einer mitgliedschaftlichen Verpflichtung ergeben (vgl. § 2 Abs. 2 SGB VII). Vereinsmitglieder ohne ehrenamtliche

Tätigkeit sind nicht durch die Berufsgenossenschaft versichert.

Mit der Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit genießt der Ehrenamtliche Versicherungsschutz. Es muss allerdings zweifelsfrei sein, dass der Ehrenamtliche tatsächlich im Auftrag der Einrichtung gehandelt hat (mündliche, besser schriftliche Vereinbarung).

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf Unfälle bei der Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit und auf Wegeunfälle.

### Unfallmeldung

Ein Unfall muss sofort bei der Berufsgenossenschaft gemeldet werden (3-Tage-Frist), der Betroffene muss einen so genannten Durchgangsarzt aufsuchen (u.a. in den Krankenhäusern, niedergelassene Chirurgen). Wichtig ist, dass die Ehrenamtlichen wissen, wer der Träger ihres ehrenamtlichen Einsatzes ist. Besonders bei größeren Organisationen kann es vorkommen, dass Freiwilligen zwar den Namen ihrer Einsatzstelle („Altenheim Sonnenschein“), aber nicht den des Trägers (z.B. Caritas Kreisverband) kennen.

### Informieren Sie Ihre Ehrenamtlichen!

Das Hauptproblem im Zusammenhang mit der gesetzlichen Unfallversicherung besteht häufig darin, dass Freiwillige nicht ausreichend über ihre Ansprüche informiert werden und ihnen aus Unkenntnis in vielen Fällen staatliche Leistungen - darunter Heilbehandlungen in Spezialkrankenhäusern, umfangreichere Rehabilitationsmaßnahmen und Rentenansprüche - entgehen. Jede Organisation hat deshalb die Verpflichtung, ihre freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das Versicherungsverhältnis aufzuklären, für welche Fälle es zutrifft und an wen sie sich im Schadensfall wenden müssen. Dies kann mündlich geschehen; besser sind schriftliche Informationen in einem Merkblatt.

Ehrenamtliches Engagement muss sicher sein - vor allem für die, die hier aktiv werden. Aus diesem Grund hat der Gesetzgeber den Unfallschutz für ehrenamtlich tätige Bürgerinnen und Bürger zum 1. Januar 2005 wesentlich verbessert. Die Broschüre „Zu Ihrer Sicherheit - Unfallversichert im Ehrenamt“ des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung zeigt dabei gleichzeitig das ganze Spektrum der sozialen Unfallversicherung auf. Die Broschüre steht unter [www.vbg.de](http://www.vbg.de) oder [www.bmas.bund.de](http://www.bmas.bund.de) zum Download zur Verfügung.

### **Unfallschutz – nur gesetzlich oder auch privat?**

Die gesetzliche Unfallversicherung bietet insgesamt betrachtet einen relativ geringen Versicherungsschutz. So tritt die gesetzliche Unfallversicherung z.B. erst bei 20% Invalidität ein und zahlt kein Schmerzensgeld. Es ist daher für Ehrenamtliche wie auch für Beschäftigte ratsam, sich zusätzlich privat zu versichern.

#### ⇒ **Haftpflichtversicherung**

Jede Person, die vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen kraft Gesetz zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet. Dieser Rechtsgrundsatz gilt unabhängig von der Person und Funktion desjenigen, der einen Schaden verursacht, also auch für freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer sozialen Organisation.

Die Haftpflichtversicherung kommt für solche Schäden an Sachen oder Personen auf. Sie deckt Schadensersatz aus berechtigten Ansprüchen und wehrt unberechtigte Ansprüche ab. Da es in diesem Bereich keine

gesetzliche Versicherung gibt, muss ein Vertrag mit einer Versicherungsgesellschaft auf dem freien Markt geschlossen werden.

Alle Arbeiten, die im direkten Umgang mit anderen Menschen erfolgen, sind dem erhöhten Risiko ausgesetzt, dass Fehler Sach- oder Personenschäden zur Folge haben. Für die soziale Arbeit gilt dabei im Besonderen, dass sie von der Rechtsprechung als „gefahr geneigte“ oder „schadene geneigte“ Arbeit klassifiziert wird. Die Betreuung von kranken oder behinderten Menschen, die Arbeit mit sozialen Randgruppen, aber auch die Veranstaltung von geselligen Zusammenkünften, bergen weit größere Möglichkeiten, eine andere Person zu schädigen oder zu beeinträchtigen als beispielsweise eine Verwaltungstätigkeit am PC.

Haftungsfragen und Möglichkeiten der Verringerung von Haftungsrisiken sind in der hauptamtlichen und freiwilligen Arbeit von größter Bedeutung. Die persönliche Haftung von haupt- oder ehrenamtlichen Mitarbeitern beschränkt sich in der Regel auf Schäden, die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden. Es ist deshalb unverzichtbar, dass der Träger eine Haftpflichtversicherung für sich und seine hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter hat.

Da es in diesem Bereich keine gesetzliche Versicherung gibt, muss ein Vertrag mit einer Versicherungsgesellschaft auf dem freien Markt geschlossen werden. Mit einer Vereins- oder Betriebshaftpflichtversicherung werden die juristische Person (d.h. der Verein/Betrieb) und alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter dieser Organisation geschützt. Einzelheiten, z.B. die Deckungssummen, können mit der Versicherung individuell ausgehandelt werden.

#### ⇒ **Ehrenamt und Arbeitslosigkeit**

Immer wieder kommt es vor, dass Ehrenamtliche verunsichert sind, ob ihre freiwillige Tätigkeit mit der Arbeitslosigkeit rechtlich vereinbar ist.

Zur Rechtslage: Eine ehrenamtliche Tätigkeit ist grundsätzlich Privatangelegenheit. Allerdings müssen Empfänger von Arbeitslosengeld die Arbeitsagentur informieren, wenn ihr Engagement (einschließlich anderer Nebentätigkeiten) ein Zeitbudget von 15 Wochenstunden überschreitet (§§ 117-118 SGB III). Hintergrund ist, dass der Betroffene dem Arbeitsmarkt weiterhin zur Verfügung stehen muss und dass die freiwillige Tätigkeit der Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses nicht im Wege stehen darf. Bei einer regelmäßigen Tätigkeit über 15 Wochenstunden muss der Träger eine Erklärung unterzeichnen, dass die ehrenamtliche Tätigkeit zu Gunsten einer Erwerbsarbeit reduziert oder beendet werden kann.

Auf die Erstattung von Unkosten ist besonderes Augenmerk zu legen bei Ehrenamtlichen, die ALG II-Empfänger sind. Bei ALG II-Empfängern wird jegliches zusätzliche Einkommen mit den Hilfeleistungen verrechnet, es besteht lediglich ein Selbstbehalt von 100 Euro monatlich (Stand Okt 2007). Unkostenerstattungen sollten daher nicht pauschal erfolgen, sondern einzeln gegen Beleg. Hier besteht eine steuerfreie Pauschale bis 500 Euro jährlich.

#### ⇒ **Aufwandsentschädigungen**

Einkommen muss generell versteuert werden. Dazu gehören auch pauschale Aufwandsentschädigungen, allerdings sind im gemeinnützigen Bereich Vergütungen für bestimmte nebenberufliche Tätigkeiten steuerfrei. Es handelt sich dabei um die Bereiche

- Pflege alter, kranker oder behinderter Menschen (außer die gesetzliche Betreuung nach § 1835a BGB)
- Übungsleiter, Ausbilder, Erzieher, Betreuer
- Künstlerische Tätigkeiten

Die pauschale Aufwandsentschädigung ist bis zu einer Höhe von 2.100,- Euro jährlich steuerfrei (Stand Okt. 2007).

Die Steuerpflicht gilt nicht für Kostenerstattungen gegen Belege, denn hier werden ja nur verauslagte Beträge zurückerstattet.

# 11. Das Dankeschön

## ⇒ **Die Wertschätzung zum Ausdruck bringen**

Der Pflege und Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements kommt eine wesentliche Bedeutung bei der nachhaltigen Integration der Freiwilligen zu. Der Blick auf die Motivation der Freiwilligen hat gezeigt, dass diese in erster Linie durch den Spaß an ihrer Aufgabe motiviert werden. Der Spaß an der Tätigkeit wird wiederum von verschiedenen Faktoren beeinflusst. Neben der eigentlichen Aufgabe spielt das Klima zwischen Ehrenamtlichen und Mitarbeitern eine wichtige Rolle. Wesentlich hierbei ist, dass die Mitarbeiter ihrer Wertschätzung für die Tätigkeit der Ehrenamtlichen Ausdruck verleihen. Das fängt an bei der Betreuung, dem sich Zeit nehmen für die Belange der Ehrenamtlichen und bei dem ganz einfachen Dankeschön für die geleistete Arbeit. Sagen Sie Ihren Freiwilligen ruhig ab und zu, wie wohltuend und wichtig ihr Engagement für die Betreuten und für die Einrichtung ist.

Neben diesem alltäglichen Dankschön gibt es vielfältige Möglichkeiten, die Ehrenamtlichen zu unterstützen und ihnen auch als Institution zu danken. Dazu gehören Einladungen zu Festen, Aufmerksamkeiten zum Geburtstag oder die Darstellung der Ehrenamtlichen und ihrer Leistungen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Einrichtung (Homepage, Ausstellung im Haus u.ä.).

Eine Übersicht zu verschiedenen Möglichkeiten der Anerkennung von Freiwilligen finden Sie im Anhang. Neben dieser theoretischen Übersicht finden Sie dort auch die „66 Tipps“ zur Anerkennung von Ehrenamtlichen, die viele konkrete Vorschläge beinhalten.

Auf einige Aspekte der Anerkennung soll im Folgenden näher eingegangen werden.

## ⇒ **Kostenerstattung**

Damit den Freiwilligen für ihr unentgeltliches Engagement nicht noch Unkosten

entstehen, sollte sichergestellt werden, dass anfallende Kosten (Material-, Fahrt- und Portokosten etc.) von der Organisation übernommen werden. Besonders für Freiwillige mit sehr niedrigem Einkommen ist dieser Punkt elementar: für manchen steht und fällt die Möglichkeit sich zu engagieren mit der Frage, ob dadurch zusätzliche Kosten entstehen. Wo das der Fall ist, können die Betroffenen nicht tätig werden.

Wenn Sie Kosten erstatten, müssen Sie sich entscheiden, ob dies pauschal als Aufwandsentschädigung geschieht oder ob jede Ausgabe gegen Beleg abgerechnet wird. Ersteres ist unbürokratischer, bringt aber immer die Frage der angemessenen Höhe mit sich und wie die Ausgabe innerhalb der Einrichtung abgerechnet werden kann. Außerdem müssen Ehrenamtliche, deren Aufwandsentschädigungen die Grenze von 1848 Euro jährlich überschreiten, die darüber hinaus gehenden Beträge versteuern.

Bei regelmäßig tätigen Ehrenamtlichen kann es auch sinnvoll sein, wenn der Träger die Kosten z.B. für eine Monatskarte der öffentlichen Verkehrsmittel übernimmt. Damit wird der Aufwand gering gehalten, gleichzeitig wird die pauschale und damit eventuell steuerpflichtige Erstattung vermieden.

## ⇒ **Öffentlichkeitsarbeit**

Freiwillige werden leicht vergessen, wenn es um die Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung geht, weil sie nicht als Mitarbeiter der Einrichtung wahrgenommen werden.

Stellen Sie Freiwillige zum Beispiel in der Mitarbeiterzeitung vor oder laden Sie sie ein, beim Tag der offenen Tür über ihre Tätigkeit zu informieren. Dies ist eine Wertschätzung den Ehrenamtlichen gegenüber und zugleich eine Werbung für das freiwillige Engagement in Ihrer Einrichtung und damit für neue Freiwillige.

Machen Sie daher die Freiwilligen zu einem festen Punkt in der Planung Ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

⇒ **Nachweise**

Ein schriftlicher Nachweis über die ausgeübte Mitarbeit in Ihrer Einrichtung kann für Ihre Freiwilligen ein wichtiger Beleg für zukünftige Bewerbungen o.ä. sein. Dies gilt besonders für Arbeitslose oder für junge Menschen, die sich beruflich noch orientieren und Erfahrungen sammeln.

Kommen Sie Ihren Freiwilligen daher entgegen und stellen Sie ihnen Nachweise über die erbrachte Arbeitszeit, Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen aus.

**Praxishilfen im Anhang:**

- Übersicht über Anerkennungsformen
- 66 Tipps
- Zertifikat

## 12. Die Vermittlung

Jeder Interessierte sollte möglichst passgenau vermittelt werden. Voraussetzung dafür ist zum einen, dass Sie sich im Klaren sind über die Art der Aufgabe und die inhaltlichen, persönlichen und zeitlichen Anforderungen, die an den Freiwilligen gestellt werden. Weiterhin müssen Sie sich zu Beginn ein Bild von dem Interessenten machen, um entscheiden zu können, ob die Tätigkeit als Besuchsdienst für ihn geeignet ist. Diese Fragen werden durch das Erstgespräch beantwortet.

### ⇒ Die Eignung

Nicht jeder, der einen ehrenamtlichen Besuchsdienst übernehmen möchte, hat auch die notwendigen Fähigkeiten dafür. Interessierte kommen häufig mit der Vorstellung, mit „der netten Oma von nebenan“ zu plauschen oder ihr bei Einkäufen zu helfen. Zwar gibt es auch alte Menschen, die trotz ihrer Hilfebedürftigkeit noch geistig rege sind. Doch häufig verhält es sich so, dass gerade diese Menschen noch recht gute soziale Kontakte haben oder einen Besuchsdienst ablehnen. Wenn die vorgesehene Aufgabe in der Betreuung eines demenzkranken alten Menschen besteht, muss dies dem Interessenten deutlich dargestellt werden. Viele Menschen unterschätzen die Anforderungen der Aufgabe aus Unkenntnis. Der Umgang mit demenzkranken Menschen erfordert immer die Fähigkeit, sich auf das Gegenüber einzulassen, die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen und in der Begegnung eine aktive Rolle einnehmen zu können.

Wenn Interessenten sich nicht ganz sicher sind und erst einmal in die Tätigkeit hineinschnuppern möchten, empfehlen wir Tandems mit erfahrenen Ehrenamtlichen zu bilden (s.u.).

Aus unserer Erfahrung spricht die Tätigkeit eines ehrenamtlichen Seniorenbegleiters auch Menschen an, die seelische Probleme haben und die sich einsam fühlen. Sie su-

chen auf diesem Weg nach einem Gesprächspartner und nach regelmäßiger Gesellschaft. Sie wählen daher eine vermeintlich leichte Aufgabe, der sie sich gewachsen fühlen. Häufig bringen aber gerade diese Menschen die notwendigen persönlichen Voraussetzungen für eine Besuchsdienst-Tätigkeit nicht mit und fühlen sich auch schnell überfordert. Das Ergebnis: Sie als Freiwilligen-Koordinator verwenden Zeit für das Gespräch und die Vorstellung im Haus und wecken bei dem vorgesehenen Betreuten die Hoffnung auf einen regelmäßigen Besucher – aber der Ehrenamtliche kommt nach seinem ersten Einsatz nicht wieder.<sup>9</sup> Eine sehr wichtige Rolle für eine erfolgreiche Vermittlung spielt daher das Erstgespräch, das Ihnen eine erste Einschätzung und eventuell ein Lenken der Freiwilligen in eine andere Richtung ermöglicht.

### ⇒ Kontaktaufnahme und Erstgespräch

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit besitzt der Erstkontakt eine besondere Bedeutung. Achten Sie darauf, dass Sie erreichbar sind bzw. rufen Sie neue Interessenten, die Sie nicht persönlich erreicht haben, sehr zeitnah zurück. Eine schleppende Kontaktaufnahme wird von vielen Freiwilligen als Desinteresse interpretiert.

Das Erstgespräch mit einem Interessierten dient der Information des Interessenten über die Tätigkeit einerseits und dem Kennenlernen seiner Erwartungen andererseits.

Stellen Sie das Tätigkeitsfeld vor. Erfragen Sie dann die Motivation des Interessenten, sich mit alten Menschen zu beschäftigen. Gibt es Vorkenntnisse oder Erfahrungen in

---

<sup>9</sup> Nach unseren Erfahrungen wird nur etwa die Hälfte aller Interessenten auch tatsächlich als Besuchsdienst tätig. Bestätigt werden diese Erfahrungen durch die Studie „Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in der Betreuung von demenzkranken Menschen“, veröffentlicht im Tagungsband „Keine Zeit zu verlieren“. 4. Kongress der Deutschen Alzheimer Gesellschaft. Lübeck, 09.-11.09.2004



diesem Bereich? Gibt es Bezüge zur persönlichen Geschichte des Interessenten? Hier werden Sie schnell ein Gespür dafür bekommen, warum ein ehrenamtlicher Besuchsdienst angestrebt wird und ob der Interessent geeignet sein könnte. Wenn Sie den Eindruck haben sollten, jemand eignet sich nicht für einen Besuchsdienst bei alten Menschen, sollten Sie dies in geeigneter Weise äußern und idealerweise eine Alternative anbieten können.

Auf der anderen Seite ist das Erstgespräch auch für Ihr Gegenüber eine Entscheidungssituation. Stellen Sie Ihre Einrichtung, ihre Arbeit, Strukturen und Ziele sowie die freiwillige Tätigkeit selbst vor. Informieren Sie den Interessenten über alle wichtigen Rahmenbedingungen der Tätigkeit, so dass er sich ein umfassendes Bild machen kann.

Schließlich sollten Sie eine Vereinbarung über das weitere Vorgehen treffen. Es ist empfehlenswert, den Interessenten detaillierte Informationen zur Tätigkeit mitzugeben<sup>10</sup> und ihnen dann die Gelegenheit zu geben, sich die Sache noch einmal in Ruhe zu überlegen. Manche Interessenten treffen dann aufgrund des korrigierten Bildes der Tätigkeit die Entscheidung, doch lieber eine andere Aufgabe zu übernehmen. Durch diese zweistufige Beratung wird ein Herausfiltern der weniger geeigneten und motivierten Ehrenamtlichen erreicht. Auch eine Schnupperphase kann sinnvoll sein, besonders wenn Interessenten wenig Erfahrungen mit alten Menschen haben.

Vergessen Sie auf keinen Fall die Aufnahme der persönlichen Daten des neuen Freiwilligen, besonders den Austausch der Telefonnummern.

### **Hilfreiche Fragen zur Klärung der Erwartungen des Interessenten:**

- Welche Erwartungen hat der/die Ehrenamtliche?
- Warum möchte er/ sie hier mitarbeiten?
- Welche Erfahrungen bringt er/sie mit?

<sup>10</sup> Im Anhang finden Sie ein Informationsblatt für Freiwillige für diesen Zweck.

- Welche besonderen Interessen hat er/sie?
- Welche besonderen Fähigkeiten hat er/sie?

### **⇒ Das Freiwilligentandem**

Um Interessenten, die keine oder wenig Erfahrungen mit der Betreuung hochbetagter Menschen haben, einen Eindruck von der praktischen Aufgabe zu vermitteln, empfehlen wir das Tandemprinzip. Dabei wird ein neuer Ehrenamtlicher durch einen erfahrenen Ehrenamtlichen in sein Engagement eingeführt. Der Interessent kann den schon länger aktiven Seniorenbegleiter direkt zu seiner Tätigkeit begleiten und so einen konkreten Eindruck von der Aufgabe als Besuchsdienst gewinnen, Ängste abbauen und sich bestimmte Umgangsformen anschauen.

Am einfachsten lassen sich Tandems in der Gruppenbetreuung realisieren, etwas problematischer verhält es sich bei Einzelbetreuungen. Es ist schwierig, gerade demenzten Patienten – die oft nicht einmal „ihren“ Besucher richtig zuordnen können – zu erklären, warum ein weiterer Besucher mitkommt. Auch bei Hausbesuchen wird ein zusätzlicher Begleiter als dem Besuchten schwer vermittelbar empfunden.

Hierfür hat sich eher das Patenprinzip bewährt, welches darauf beruht, dass nicht die eigentliche Besuchstätigkeit anfänglich gemeinsam durchgeführt wird, sondern der neue Ehrenamtliche von einem bereits Tätigen theoretisch eingeführt wird und für diesen in der ersten Zeit als direkter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Gerade im ambulanten Bereich eignet sich dieses Prinzip gut, da die Ehrenamtlichen sich so untereinander kennen lernen und unterstützen, wodurch eine erhöhte Bleibemotivation erreicht werden kann.

### **Praxishilfen im Anhang:**

- Checkliste für das Erstgespräch
- Informationsblatt für Freiwillige
- Freiwilligen-Stammblatt
- Freiwilligen-Vereinbarung
- Die wichtigsten Kontakte

### ⇒ **Wen lehnen wir ab?**

Nicht jeder, der helfen möchte, ist dazu auch geeignet. Gefragt ist eine Kompetenzprüfung statt des Mottos: Wer will, der kann. Das bedeutet für das Erstgespräch: Hauptamtliche müssen Interessenten auch ablehnen können. Wichtig dafür ist es, Kriterien zur Hand zu haben, die einem die Entscheidung erleichtern. Dabei sollte der Ansprechpartner die Auswahl sowohl auf die fachlichen Anforderungen als auch auf die Persönlichkeitsstruktur beziehen.

Nicht geeignet sind Menschen, ...

- die aufgrund des ersten Eindrucks im Erstgespräch eindeutig mit jeder Aufgabe überfordert wären
- die die Arbeit in der Einrichtung behindern, statt den Service zu verbessern
- die für die Hauptamtlichen nur Mehrarbeit bringen, ohne zu ergänzen und zu bereichern
- die dem Ruf der Einrichtung mehr schaden als nutzen

Abgelehnt werden sollten auch Interessenten,

- die drogenabhängig sind
- die psychisch auffällig sind
- die von anderen – ohne eigenen Antrieb – geschickt werden

Hilfreiche Fragen:

- Wie ist der Interessent/ die Interessentin belastbar?
- Ist der Interessent auch in anderen Arbeitsbereichen einsetzbar?

- Gibt es Interessenkonflikte? (Persönliche, arbeitsbezogene, oder auch durch Eingebundenheit in andere Organisationen, konfessionelle Ausrichtung ...)
- Gibt es psychische Auffälligkeiten oder Suchtkrankheiten?

### ⇒ **Die Vermittlung des ehrenamtlichen Besuchers an einen Betreuten**

Das Verhältnis zwischen dem Ehrenamtlichen und dem von ihm Betreuten kann ein sehr persönliches Verhältnis werden. Als Einzelbetreuung ist es natürlich sehr stark von der Konstellation und von der Sympathie zwischen dem Betreuten und seinem Besucher abhängig. Daher sollte besondere Sorgfalt auf die Vermittlung gelegt werden. Überlegen Sie im Vorfeld, zu welchem Betreuten der oder die Ehrenamtliche passen könnte. Bedenken Sie dabei persönliche Interessen, aber auch Eigenschaften und Fähigkeiten des Ehrenamtlichen im Umgang mit anderen.

### **Welcher Ehrenamtliche passt zu welchem Betreuten?**

Natürlich lässt sich im Vorfeld nie genau sagen, ob zwei Menschen miteinander auskommen werden oder nicht. Aber gewisse Parameter geben doch Aufschluss über die Chancen einer Vermittlung. Überlegen Sie im Vorfeld, zu welchem Betreuten der oder die Ehrenamtliche passen könnte. Bedenken Sie dabei persönliche Interessen, aber auch Eigenschaften und Fähigkeiten des Ehrenamtlichen im Umgang mit anderen. Versuchen Sie nicht, eine unpassende Konstellation zu erzwingen, nur weil der Bedarf (beider Seiten) dringend erscheint. Suchen Sie lieber nach weiteren Möglichkeiten, die dauerhaft funktionieren können. Hilfreich kann auch ein „Schnuppern“ bei einem Gruppenangebot sein. Betreute und Ehrenamtliche können sich hier begegnen, ohne einem zu großen Erfolgsdruck wie bei einem Treffen zu zweit unterworfen zu sein. Die Gefahr: nicht nur ein, sondern gleich mehrere Bewohner wollen anschließend Besuch von genau diesem Freiwilli-

gen. Erproben Sie, welche Methode sich bei Ihren Bewohnern am ehesten eignet.

Achten Sie auch darauf, einem unerfahrenen Ehrenamtlichen einen Betreuten zu vermitteln, der nicht zu schwierig im Umgang ist. Abzuraten ist zum Beispiel von schwer depressiven oder schwer demenzkranken Menschen. Der Ehrenamtliche könnte sonst abgeschreckt oder überfordert werden. Für den Einstieg in eine ehrenamtliche Tätigkeit ist das sicher ungünstig. Wer schon länger in dem Bereich der Seniorenbetreuung aktiv ist, Erfahrungen gesammelt hat und sich die Aufgabe zutraut, kann auch einen eher „schwierigen“ Bewohner übernehmen.

### **Informieren Sie den Ehrenamtlichen über Besonderheiten des Betreuten:**

Viele Probleme lassen sich schon im Vorfeld verhindern, wenn Sie dem Besucher Informationen geben, die für ihn von Belang sind. Das können z.B. Angaben über Krankheiten sein (Epilepsie, amputiertes Bein, Rollstuhlfahrer, Halbseitenlähmung etc), um den Betreuer auf sonst überraschende Situationen vorzubereiten und um Unsicherheiten zu vermeiden. Falls der Patient z.B. Diabetes hat, ist es für den Besucher wichtig zu wissen, ob er etwas Süßes wie Kuchen mitbringen darf oder nicht.

Hilfreich können auch Informationen im Vorfeld über Eigenheiten des alten Menschen sein, um den Umgang miteinander zu erleichtern.

### **Rückmeldung nach dem ersten Besuch**

Fragen Sie den Ehrenamtlichen nach dem ersten Besuch bei dem alten Menschen nach seinem Eindruck. Meist ist sehr schnell klar, ob eine Vermittlung erfolgreich war oder nicht. Falls nicht, können Sie schnell reagieren und beide Seiten vor ein paar weiteren unangenehmen Treffen bewahren, die wahrscheinlich zu einer ablehnenden Haltung weiteren Vermittlungen gegenüber führen würden.

### **⇒ Das Tandemprinzip**

Um Interessenten, die keine oder wenig Erfahrungen mit der Betreuung hochaltriger Menschen haben, einen Eindruck von der praktischen Aufgabe zu vermitteln, empfehlen wir das Tandemprinzip:

Hierbei begleitet ein neuer Ehrenamtlicher einen schon länger aktiven Seniorenbegleiter bei seinen Besuchen. So können Interessenten sich einen konkreten Eindruck von der Aufgabe als Besuchsdienst machen. Zudem bewirkt die Einführung durch einen anderen Ehrenamtlichen einen leichteren Zugang für Interessierte, weil man auf gleicher Ebene kommuniziert. Der erfahrene Ehrenamtliche kennt die Situation des Neulings und weiß, was die Fragen und Erkenntnisse des Anfangs sind.

Am leichtesten lassen sich Tandems in der Gruppenbetreuung und bei Besuchen bei Heimbewohnern einsetzen. Etwas problematischer verhält es sich bei Einzelbetreuungen: es ist schwierig, gerade dementen Patienten – die oft nicht einmal „ihren“ Besucher richtig zuordnen können – zu erklären, warum noch ein weiterer Besucher mitkommt. Auch bei Hausbesuchen wird ein zusätzlicher Begleiter von den ehrenamtlichen Betreuern als schwer vermittelbar empfunden, weil ein Hausbesuch immer ein Eindringen in die Privatsphäre eines kranken oder gebrechlichen älteren Menschen ist.

In diesen Situationen ist es trotzdem hilfreich, dem neuen Ehrenamtlichen einen bereits Tätigen als Ansprechpartner zur Seite zu stellen. Durch die gegenseitige Unterstützung der Ehrenamtlichen fühlen sich diese intensiver integriert und erfahren eine höhere Bindung an die Einrichtung und die Tätigkeit.

### **⇒ Der Umgang mit Problemen der Vermittlung**

#### **Die Vermittlung kommt nicht zustande**

Es kommt vor, dass eine Vermittlung gar nicht zustande kommt, obwohl der Freiwillige im Erstgespräch hochmotiviert und

kompetent schien. Manchmal verzögert sich die Kontaktaufnahme, weil etwas dazwischen kommt (Urlaub, Krankheit, viele andere Termine, ...). Wenn Sie selbst schwer erreichbar sind, dann melden Sie sich bei dem Interessenten zurück. Sonst kann es vorkommen, dass bei dem Interessenten der Eindruck entsteht, doch nicht gebraucht zu werden bzw. nicht erwünscht zu sein.

Es kann auch passieren, dass der Interessent sich überschätzt hat und gar nicht so viel Zeit und Motivation zur Verfügung hat wie erhofft. Mit solchen Situationen sollte offen umgegangen werden. Eine frühzeitige Erkenntnis, doch nicht an der richtigen Stelle zu sein, ist besser als ein Aussitzen nur anderen zuliebe. Das sollten auch die Tandempartner wissen.

### **Unstimmigkeiten zwischen Betreutem und Freiwilligem**

Wenn Probleme zwischen dem Betreuten und dem Freiwilligen entstehen, sprechen Sie mit den Beteiligten. Finden Sie heraus, was die Schwierigkeiten verursacht hat und was getan werden kann, um eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden.

Sie werden vermutlich feststellen, dass bei Schwierigkeiten stets (mindestens) zwei unterschiedliche Sichtweisen bestehen, die oft auch beide nachvollziehbar sind. Oft beruhen Missverständnisse auf mangelndem Wissen oder Verständnis der Situation des Gegenübers. Ihre Rolle wird daher eine vermittelnde sein. Gleichzeitig sollten Sie gewisse Standards setzen und diese auch einfordern, z.B. was die Einhaltung von Absprachen und Terminen betrifft.

Häufig drehen sich Streitigkeiten auch um Geld, z.B. wenn Einkäufe erledigt wurden. Warnen Sie die Freiwilligen, allzu schnell Aufgaben für den Betreuten zu übernehmen, bei denen die Gefahr des Streits um Geld besteht.

Auch die Abgrenzung gegenüber den Wünschen der Alten ist für manchen Ehrenamtlichen schwer. Nicht immer können die Senioren zwischen haupt- und ehrenamtlichem Personal unterscheiden und erwarten von den Ehrenamtlichen eine unangemessene Einsatzbereitschaft. Die Ehrenamtlichen müssen hier Grenzen setzen und auch mit möglicherweise unwirschen Reaktionen umgehen können.

## 13. Die Schulung der Ehrenamtlichen

Die Qualifizierung der Ehrenamtlichen für die Aufgabe als Seniorenbetreuer ist ein wichtiger Projektbaustein. Er trägt dazu bei, dass die Freiwilligen ihre Aufgabe kompetenter wahrnehmen können, so dass die Betreuten direkt davon profitieren. Aber auch die Freiwilligen selbst fühlen sich sicherer und sind zufriedener mit ihrer Tätigkeit.

Zudem ist das Angebot eines Kurses für Ehrenamtliche in der Seniorenbetreuung ein weiterer Werbefaktor: viele Freiwillige im Projekt „beziehungsweise“ sind erst durch das Kursangebot auf das Projekt aufmerksam und dann tätig geworden.

Für die Realisierung einer Fortbildung können Kooperationen mit Partnern sinnvoll sein, die ebenfalls ehrenamtliche Seniorenbetreuer einsetzen oder die im Fortbildungsbereich aktiv sind. So können ausreichend große Gruppen zusammengestellt werden, damit der Kurs finanziell und organisatorisch realisierbar ist.

### ⇒ **Die Inhalte**

Für die Vorbereitung auf die Tätigkeit als Seniorenbegleiter ist zweierlei wichtig: zum einen wird die fachliche Kompetenz der Ehrenamtlichen gesteigert. So erhalten sie Basiswissen in Bezug auf Alterserkrankungen, Demenz, Kommunikation mit alten Menschen usw. Zum anderen ist die Klärung ihrer eigenen Rolle zentral: welche Möglichkeiten und welche Befugnisse habe ich als Seniorenbegleiter, und wo sind meine Grenzen, seien sie selbst oder von außen gesetzt.

Wir stellen hier das Schulungskonzept zum „Freiwilligen Seniorenbegleiter“ vor, der Kurs für Freiwillige im Projekt „beziehungsweise“.

Zentrale Themen des Kurses sind:

- Einführung: Ehrenamtliches Engagement in der Altenpflege
- Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation – Probleme im Alter

- Häufige Erkrankungen im Alter - Worauf man achten sollte
- Kreative Beschäftigungsmöglichkeiten mit älteren Menschen
- Demenz - Bedeutung für Betroffene und die Umgebung
- Türen öffnen zu und für Menschen mit Demenz
- Notfallhilfe für ältere Menschen
- Tod und Trauerbegleitung
- Grenzen freiwilligen Engagements in der Altenarbeit
- Abschluss und Auswertung

Diese Grundlagen können in 10 Einheiten zu je 2 Stunden vermittelt werden.

Da sehr unterschiedliche Inhalte thematisiert werden, sind in der Regel mehrere Referenten nötig, um das breite Spektrum an Themen abzudecken. Diese Fachreferenten müssen aber in der Lage sein, komplexe Inhalte auch Laien nahe zu bringen. Die besten Fachkenntnisse helfen wenig, wenn sie den Ehrenamtlichen unverständlich bleiben und nicht ganz nah an ihrer Tätigkeit orientiert sind. Insofern sollten vorzugsweise Referenten eingebunden werden, die Erfahrungen mit dem Ehrenamt in der Altenarbeit mitbringen. Möglicherweise können die meisten Schwerpunkte auch von dem Freiwilligen-Koordinator oder von Pflegenden durchgeführt werden.

Der Kurs sollte nicht unbedingt vor Beginn des Besuchsdienstes absolviert werden. Als günstiger hat sich ein paralleler Beginn von Besuchsdienst und Kurs erwiesen: dadurch können die praktischen Erfahrungen im Kurs reflektiert und Fragen und Probleme aus den ersten Einsätzen beantwortet und bearbeitet werden. Die Kursteilnehmer können ihre Fragen und Erfahrungen einbringen, voneinander lernen und das Gelernte zeitnah in der Praxis anwenden.

### ⇒ **Austausch und Begegnung**

Neben der inhaltlichen Dimension ist aber auch der soziale Kontakt während des Kurses wichtig für die Ehrenamtlichen: Das Kennenlernen anderer Ehrenamtlicher be-

stärkt sie in ihrer Tätigkeit und wird auf persönlicher Ebene als bereichernd erlebt. Der Erfahrungsaustausch über die Betreuung der Pflegebedürftigen ist ebenfalls ein wichtiger Effekt für die Freiwilligen. Sie können ihre Erfahrungen mit denen ihrer „Kollegen“ abgleichen und geben sich gegenseitig Tipps, wie z.B. eine antriebslose alte Dame überzeugt werden kann, vielleicht doch einmal einen Fuß vor die Tür zu setzen.

Auch hier bestätigen sich die Ergebnisse des Freiwilligen-Survey: danach rangieren soziale Kontakte sehr weit oben auf der Motivationsskala von Ehrenamtlichen<sup>11</sup>. Für die Seniorenbegleiter ist der Austausch untereinander umso wichtiger, wenn die Kommunikation mit den alten Menschen z.B. bei einer fortgeschrittenen Demenz-Erkrankung eingeschränkt ist.

Außerdem hat der Kurs den Nebeneffekt, dass Ehrenamtliche, deren erste Vermittlung an einen älteren Menschen nicht erfolgreich war, durch den Kurs die Verbindung zum Projekt halten. Dadurch geben sie nicht so schnell auf und „bleiben dran“, auch wenn bis zu einer neuen Vermittlung manchmal etwas Zeit vergeht.

---

<sup>11</sup> Freiwilligen-Survey 2004, S. 102

## 14. Zusammen geht´s nochmal so gut

### Das Freiwilligen-Team – die Bildung einer Austauschgruppe

Auch nach dem Abschluss des Kurses sollten die Ehrenamtlichen Möglichkeiten für Begegnung und Austausch untereinander sowie für ihre Weiterbildung haben. Dafür bietet sich ein regelmäßiges Treffen der Ehrenamtlichen an.

Inhaltlich betrachtet, kann dieses Austauschtreffen als Fortführung des Kurses betrachtet werden. Hier können neue Themen behandelt werden, die für die Seniorenbegleiter aus der Praxis heraus interessant geworden sind, oder bereits behandelte Themen können wiederholt und vertieft werden, denn neue Erfahrungen werfen auch immer eine neues Licht auf die bisherigen Erkenntnisse.

Für die meisten Seniorenbegleiter sind die sozialen Kontakte sehr wichtig, die durch die Austauschtreffen ermöglicht werden. Das gilt ganz besonders für die Ehrenamtlichen, die in der ambulanten Betreuung tätig sind und daher relativ wenig Kontakt zum Pflegepersonal oder zu ihrem Ansprechpartner haben. Sie fühlen sich bei Fragen oder Problemen sich selbst überlassen und sind froh über Gleichgesinnte und Austauschpartner.

Ein weiterer positiver Effekt der Austauschtreffen ist die Rückkopplung der Erfahrungen der Ehrenamtlichen an die Koordinierungsstelle. Typische Erfahrungen aus der Tätigkeit und Rückmeldungen aus der Arbeit in den Einrichtungen vertiefen Ihr Verständnis für die Abläufe in den Einrichtungen und ermöglichen Ihnen, gegebenenfalls durch Anpassungen in der Beratung der Freiwilligen oder der Einrichtungen darauf zu reagieren.

Größere Träger wie große Pflegeheime, bei denen mehrere Ehrenamtliche im Einsatz sind, können auch eigene Austauschgruppen für ihre Ehrenamtlichen schaffen. Durch die gleiche Einsatzstelle, gemeinsame Ansprechpartner oder die Teilnahme an gemeinsamen Veranstaltungen im Haus

bietet es sich an, die Freiwilligen vor Ort stärker zu vernetzen, wenn der Wunsch besteht.

#### Themen für Austauschtreffen

- Betreuungsrecht – für einige Ehrenamtliche stellt sich irgendwann die Frage, eine gesetzliche Betreuung für den von ihnen besuchten alten Menschen zu übernehmen
- Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht
- Bestattungsrecht/ Bestattungsformen – auch dieses Thema wird irgendwann aktuell, v.a. wenn der alte Mensch keine Angehörigen hat, mit denen er diese Fragen besprechen kann
- Kommunale Angebote für Senioren, z.B. Besuch von Beratungsstellen o.ä.
- Übungen zum Gedächtnistraining oder Bewegungsübungen für Ältere – im Einführungskurs können solche Aktivitäten meistens nur kurz vorgestellt, aber nicht ausführlich geübt werden
- Notfallhilfe für alte Menschen – Wiederholung und Vertiefung
- Spezielle Behinderungen, z.B. Umgang mit Blinden oder Ertaubten
- Rollstuhltraining – der Umgang mit dem Rollstuhl will gelernt sein, besonders wenn man das geschützte Heimgelände verlassen will
- Weitere Praxisübungen wie Assistenz beim Aufstehen, Treppen gehen u.ä.
- Spezielle Erkrankungen, z.B. Parkinson
- Vertiefung des Umgangs mit Demenzkranken

## 15. Es knirscht im Gebälk – Probleme in der Zusammenarbeit

Konflikte sind unvermeidbar, wo Menschen miteinander zu tun haben, sei es im Privatleben oder im Beruf. Sie können ein Zeichen für unterschiedliche Interessen, Ansichten oder Missverständnisse sein. Wichtig ist immer zu klären, worum es in dem Konflikt geht und was getan werden kann, um eine für alle akzeptable Lösung zu finden. Wenn wir uns von der Vorstellung lösen, Konflikte als etwas Negatives zu sehen, können wir die Zusammenarbeit konstruktiver aufbauen. Es ist entscheidend, wie damit umgegangen wird. Wir greifen häufig auf unser von Haus aus gelerntes Konfliktverhalten zurück: Vermeidung, Verleugnung, Ausbrüche, Beschwichtigungen, oberflächliche Lösungen etc. Wie auch im Privatleben haben diese Strategien im Berufsleben fatale Langzeitfolgen. Daher sollte immer gemeinsam eine Lösung gesucht werden, denn nur wo eine offene Klärung erfolgt, kann ein lebendiges Miteinander entstehen, das nicht immer konfliktfrei, aber konstruktiv und an den Zielen der Arbeit ausgerichtet ist.

Transparenz, Offenheit und klare Strukturen sind die Voraussetzung für verringerte Spannungen zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen. Das zu erreichen, liegt in der Verantwortung der Hauptamtlichen, da sie die Strukturen der Zusammenarbeit vorgeben. Die Verantwortung der Freiwilligen ist es, ihre Bedürfnisse und Motive klar zu äußern, um so ein offenes Klima der gemeinsamen Arbeit zu ermöglichen.

Eine wichtige Grundlage, um Konflikte frühzeitig zu erkennen und aus dem Weg räumen zu können, ist das regelmäßige Gespräch mit den Freiwilligen. Im persönlichen Gespräch können kleine Probleme angesprochen werden, bevor sie groß werden. Auf diese Weise kann man sich viel Ärger ersparen.

### ⇒ **Typische Schwierigkeiten – was tun?**

In der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen gibt es einige „typische“ Problemfelder, die häufiger auftauchen. Einige sollen hier vorgestellt werden, versehen mit Hinweisen zum Umgang mit diesen Situationen.

#### **Wenn die Motivation fehlt ...**

Hauptamtliche gehen ihrer Tätigkeit in erster Linie nach, um ihre Existenz zu sichern. Sie bleiben auch dann, wenn sie inhaltlich oder aufgrund des Arbeitsklimas unzufrieden sind – zumindest bis sie eine Alternative gefunden haben.

Für Freiwillige aber liegt die Motivation in der Sache und in ihrem eigenen Spaß dabei. Deshalb sollte die Tätigkeit unbedingt ihren Wünschen und Fähigkeiten entsprechen. Auch die Rahmenbedingungen sind wichtig! Motivationsprobleme bei Freiwilligen treten oft dann auf, wenn ihnen die Tätigkeit oder das Arbeitsklima nicht zusa-gen. Zeichen für eine nachlassende Motivation kann Zuspätkommen oder sich häufendes Fehlen sein. Wenn Sie in dieser Phase nichts unternehmen, kann es sein, dass der Ehrenamtliche schließlich einfach wegbleibt. Häufig geschieht dies sogar ohne vorherige Ankündigung, weil dies für viele Menschen einfacher ist als ein Konfliktgespräch zu führen.

**Was tun?** Sprechen Sie regelmäßig mit Ihren Ehrenamtlichen und fragen Sie sie nach Wünschen oder Problemen. Direkt gefragt, werden Probleme eher genannt, so dass Sie darauf reagieren können. Diese Gespräche signalisieren den Freiwilligen auch, dass Sie ein Interesse daran haben, dass sie mit ihren Arbeitsbedingungen zufrieden sind. Die Verbindlichkeit erhöht sich ebenfalls durch persönliche Gespräche.



## Überforderung

Manche Freiwillige beginnen ihre Tätigkeit mit großem Enthusiasmus und übernehmen mehr Aufgaben, als sie dauerhaft zu leisten in der Lage sind.

**Was tun?** Lassen Sie die Ehrenamtlichen in der ersten Zeit mit wenigen oder kleineren Aufgaben beginnen, die aber einen guten Einblick in das Tätigkeitsfeld geben. Nach einiger Zeit können die Ehrenamtlichen besser einschätzen, wie viel Zeit sie realistischerweise geben können und wollen.

## Mangelhafter Informationsfluss

Freiwillige sind seltener und manchmal zu anderen Zeiten anwesend als die Hauptamtlichen. Dadurch fallen sie leicht aus den Strukturen heraus, die die anderen Mitarbeiter einbinden. Sie nehmen z.B. nicht an Mitarbeiterbesprechungen teil, wo für alle relevante Informationen mitgeteilt werden oder wo neue Mitarbeiter vorgestellt werden. Durch die geringere zeitliche Präsenz sind die Freiwilligen oft von wichtigen Informationen ausgeschlossen, besonders informelle Informationen dringen nicht bis zu ihnen durch. Diese Schwierigkeit tritt in ähnlicher Form auch bei Teilzeitkräften auf. Das sorgt für vertane Chancen für die Arbeit und Verärgerung der Betroffenen, wenn sie im Nachhinein von versäumten Veranstaltungen o.ä. erfahren.

**Was tun?** Schaffen Sie ein transparentes Informationssystem, z.B. einen Hefter für die Freiwilligen, in dem wichtige Informationen festgehalten werden. Ein solcher Hefter könnte generell alle Informationen enthalten, die für Freiwillige und ihre Tätigkeit relevant sind: Selbstdarstellung der Organisation, Beschreibung des Tätigkeitsfeldes, evtl. Handlungsanleitung, Formulare, Infos, wer für welche Fragen Ansprechpartner ist etc.

Hier können dann Nachrichten, aktuelle Informationen oder Anfragen eingetragen oder abgelegt werden.

## Ein Freiwilliger ist der Meinung, das Pflegepersonal behandelt den Bewohner falsch

Die Kommunikation zwischen Freiwilligen und Pflegeeinrichtungen ist zuweilen konfliktbehaftet, weil unterschiedliche Erwartungen die Behandlung der Bewohner betreffend bestehen; zuweilen führt Unkenntnis der Freiwilligen über Pflegezusammenhänge auch zu Vorwürfen. Auch Aussagen der dementen Bewohner führen besonders zu Anfang manchen ehrenamtlichen Besucher in die Irre, wenn sie für bare Münze genommen werden („Obwohl Frau X *so gern* Kuchen mag, bekommt sie hier *nie* welchen, und dabei zahlt sie jeden Monat ... Euro! Mit diesem Heim stimmt doch was nicht!“).

**Was tun?** Oft sind es Missverständnisse oder Fehleinschätzungen, die zu solchen Urteilen führen. Wenn solcherlei Beschwerden vorgetragen werden, klären Sie den Freiwilligen über die Hintergründe auf.

Es ist natürlich nicht auszuschließen, dass tatsächlich einmal ein Fehlverhalten des Personals vorliegt. Insofern können Ehrenamtliche als Teil des Beschwerdemanagement-Systems auch zur Qualitätsentwicklung der Einrichtung beitragen. Sie sind gerade im ambulanten Bereich manchmal die Einzigen, die außer dem Pflegedienst einen regelmäßigen Kontakt zu dem alten Menschen halten und können dadurch eine Kontrollfunktion ausüben, die sonst nicht möglich wäre.

## Persönliche Probleme der Freiwilligen

Zuweilen kommt es auch vor, dass Ehrenamtliche mehr Arbeit machen als dass sie eine Leistung erbringen. Das ist oft bei Menschen mit psychischen Problemen der Fall. Die Schwierigkeiten können sich in Kommunikationsproblemen äußern oder darin, dass die Ehrenamtlichen z.B. viel über ihr Privatleben/ ihre Befindlichkeiten sprechen und damit die Arbeitszeit des Personals über Gebühr belasten. Manche Ehrenamtliche sind nicht in der Lage, das

zu tun, was von ihnen erwartet wird oder halten Absprachen nicht ein.

Menschen mit ernsthaften psychischen Schwierigkeiten können nicht das Gleiche leisten wie andere Freiwillige. Sie stören den Arbeitsablauf, weil sie sich nicht integrieren lassen oder zu sehr ihre eigenen Probleme thematisieren.

**Was tun?** Als erstes sollte versucht werden, ein Tätigkeitsfeld zu finden, in dem auch diese Freiwilligen sich einbringen können. Wenn das nicht möglich ist, machen Sie dem/der Freiwilligen einfühlsam, aber klar deutlich, dass eine Zusammenarbeit in Ihrer Einrichtung nicht möglich ist. Die Freiwilligen sollten auf keinen Fall im Unklaren gelassen werden. Es muss kein Beinbruch sein, wenn für einen Interessenten kein ehrenamtlicher Einsatz möglich ist. Es klar auszusprechen ist in jedem Fall besser, als dass sich beide Seiten noch

eine Weile aneinander aufreiben. Machen Sie evtl. Vorschläge, in welcher anderen Einrichtung der/die Freiwillige sich einbringen kann.

Wenn es zu Konflikten kommt – sei es zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen oder zwischen anderen Beteiligten – ist ein Klärungsgespräch ein erster Schritt und Voraussetzung für eine zufrieden stellende Lösung. Hilfreich ist dabei die folgende Handreichung:

#### **Praxishilfe im Anhang:**

→ Das Konfliktgespräch

## 16. Zum Abschied

Entwickeln Sie in ihrer Einrichtung eine Abschiedskultur auch für die Ehrenamtlichen.

Werden zu Beginn eines Engagements keine klaren Absprachen über ein mögliches Ausscheiden getroffen, fällt es oft schwer, sich aus dem Engagement herauszulösen, ohne ein schlechtes Gewissen zu haben. Nicht selten bleiben Ehrenamtliche irgendwann einfach weg oder Aktivitäten schlafen schlichtweg nach einiger Zeit ein, ohne dass die Gründe dafür bekannt sind.

Wenn dagegen von vornherein ein Zeitpunkt festgelegt ist, an dem über eine Auf-

lösung oder Fortsetzung gesprochen wird, ist dies für beide Seiten klarer und einfacher. Es ermöglicht der Organisation nicht nur für Ersatz zu sorgen, sondern auch aus Rückmeldung und Kritik zu lernen und sich bei dem Ehrenamtlichen in angemessener Form zu bedanken und ihn zu verabschieden. Ein solches Verfahren kann neben einem atmosphärisch angenehmeren Abschied auch die Möglichkeit eröffnen, zu einem späteren Zeitpunkt wieder neu einzusteigen.

## 17. Literatur

- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V. (Hrsg.): AWO-Praxishandbuch „Initiative Ehrenamt“ Freiwillige ... ansprechen, gewinnen, beteiligen". Bonn 1998
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.: Muster-Qualitäts-Management-Handbuch stationäre Pflegeeinrichtungen. Bonn 2000
- Beher, Karin et al.: Das Ehrenamt in empirischen Studien – ein sekundäranalytischer Vergleich. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Stuttgart 1999
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Ehrenamtlichkeit und Professionalität bei der Betreuung Demenzkranker. Ergebnisse einer Arbeitstagung am 11. und 12. Juli 2002 in Bonn. Lage 2003
- Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (Hg.): Zu Ihrer Sicherheit – Unfallversichert im Ehrenamt. Bonn 2005
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999–2004 (Freiwilligensurvey 2004). München 2005
- Daneke, Sigrid: Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe. Motivieren – organisieren – honorieren. München/ Jena 2003
- Alois Glück, Holger Magel, Thomas Rübke (Hrsg.): Neue Netze des Bürgerschaftlichen Engagements. Stärkung der Familien durch ehrenamtliche Initiativen. Heidelberg 2004
- Institut für Beratung und Projektentwicklung (Hg.): Vereinspraxis. Ein Ratgeber zum Vereinsrecht
- Klie, Thomas: Bürgerschaftliches Engagement in der Altenhilfe und Altenpflege. In: Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ des Deutschen Bundestages (Hrsg.). Opladen 2002
- Ladwig, Desiree: Team-Diversity – Die Führung gemischter Teams. In: Lutz von Rosenstiel u.a. (Hg.): Führung von Mitarbeitern – Handbuch für erfolgreiches Personalmanagement. Stuttgart 1999
- Möller, Kurt (Hg.): Auf dem Weg in die Bürgergesellschaft? Soziale Arbeit als Unterstützung bürgerschaftlichen Engagements. Opladen 2002
- Rosenkranz, Doris/ Weber, Angelika: Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der sozialen Arbeit. Weinheim und München 2002

# Arbeitsmaterialien für die Praxis

- Tätigkeitsprofil blanko
- Beispiel-Tätigkeitsprofil der Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.
- Übersicht über Anerkennungsformen
- 66 Tipps
- Werbeflyer für Freiwillige
- Presseartikel
- Informationsblatt für interessierte Freiwillige
- Checkliste für das Erstgespräch mit Freiwilligen
- Freiwilligen-Stammblatt
- Freiwilligenvereinbarung
- Erklärung zur Verschwiegenheit
- Konflikthilfen
- Zertifikat

# Tätigkeitsprofil

## Bezeichnung:

Einrichtung:

Adresse:

Ansprechpartner:

Erreichbar:

Tel.:

Fax:

Email:

## Projektbeschreibung

Ziele und Aufgaben der Einrichtung:

Aufgaben der/des Freiwilligen:

Einsatzort/ Verkehrsanbindung:

## Anforderungen an die/ den Freiwilligen

Gewünschte Fähigkeiten:

Zeitbedarf:

Wann?

Gewünschtes Alter:

Geschlecht:

Anzahl der benötigten Freiwilligen:

## Leistungen der Einrichtung

Aufwandsentschädigung  
(z.B. Fahrtkostenerstattung):

Einarbeitung:

Fortbildung und Begleitung:

Versicherung (Haftpflicht/ Unfall):

Sonstiges:

Datum:

### Anschrift:

Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.  
Leipziger Str.82  
06108 Halle

**Tel.:** 0345-200 28 10

**Fax:** 0345- 200 34 12

**e-mail:** halle@freiwilligen-agentur.de

web: www.freiwilligen-agentur.de

**Konto:** Stadt- u. Saalkreissparkasse

Konto Nr. 388 306 666

BLZ 800 537 62



## Spazieren gehen mit einem älteren Menschen

### Zur Einrichtung

Einrichtung: **Elisabethhaus**

Adresse: **Hauptstr. 8  
06108 Halle**

AnsprechpartnerIn: **Frau Müller**

**erreichbar:** zwischen 8.00 und 14.00 Uhr

Tel.: **0345/123 456**

Fax/mail:

### Projektbeschreibung

Ziele und Aufgaben der Einrichtung:

**Wir ermöglichen Menschen im Alter die Selbständigkeit zu bewahren. Im betreuten Wohnen ist es das Ziel die Entscheidungsfreiheit für jeden Bewohner zu achten. Ein Pflegefall wird von allen Mitarbeitern mit Kompetenz und Hingabe betreut.**

Aufgaben der/des Freiwilligen:

**Eine ältere Dame wünscht sich Begleitung bei Spaziergängen, da sie allein nicht mehr aus dem Haus gehen kann. Sie würde sich auch darüber freuen, wenn ihr jemand z.B. aus der Zeitung vorliest.**

Einsatzort:

**Halle**

### Anforderungen an die/ den Freiwilligen

Gewünschte Fähigkeiten:

**Geduld, die Fähigkeit sich einzulassen auf andere**

Zeitbedarf:

**Schön wäre zweimal pro Woche jeweils eine Stunde.**

Wann?

**nach individueller Absprache**

Gewünschtes Alter:

**egal**

Geschlecht:

**egal**

Anzahl der benötigten Freiwilligen:

**1**

### Leistungen der Einrichtung

Aufwandsentschädigung:

**Einladung zu Festen im Elisabethhaus**

Einarbeitung:

**Durch Frau Müller**

Fortbildung und Begleitung:

**Begleitend zur Tätigkeit werden Treffen zum Austausch und Fortbildungen zu Betreuung und Pflege, Kommunikation oder Lebensfragen angeboten.**

Versicherung (Haftpflicht/Unfall):

**ja**

Sonstiges:

## Anerkennungsformen: Wie sagen wir Dankeschön?

Anerkennungsform	Das wollen wir	Das gibt es schon
<b><i>Direkte persönliche Anerkennung</i></b>		
Kontakte und Gespräche zwischen den Haupt- und Ehrenamtlichen: ein Ansprechpartner steht zur Verfügung, der Zeit für die Anliegen der Ehrenamtlichen hat		
Lob für geleistete Arbeit		
"Geselligkeit", z.B. Einladung zu Feiern der Organisation, spezielles jährliches Fest für Ehrenamtliche		
Übergabe von Verantwortung, Regelungen für die Mitsprache		
Vertrauensbeweise, z.B. eigener Etat, eigene Schlüssel für die Räumlichkeiten einer Organisation, Mitspracheregulungen		
Gratulationen und kleine Geschenke zu Geburtstagen und Feiertagen		
Einladungen zu Veranstaltungen/ Festen/ Betriebsausflügen		
<b><i>Praktische Vergünstigungen und Privilegien</i></b>		
Möglichkeiten der kostenlosen Teilnahme an Aus- und Weiterbildungen		
Unfall- und Haftpflichtversicherung		
Kostenlose oder ermäßigte Nutzung verbandlicher Angebote, z.B. Kantine		
<b><i>Finanzielle Leistungen</i></b>		
Aufwandsentschädigung		
Erstattung von Fahr-, Telefon-, Porto- und ähnlichen Kosten		
<b><i>Anerkennung durch Öffentlichkeitsarbeit</i></b>		
Berichte über die Arbeit/Leistung von Ehrenamtlichen in öffentlichen und verbandlichen Medien sowie Publikationen		
Grußworte, Ansprachen usw. von namhaften Persönlichkeiten		
(öffentliche) Dankeschön-Veranstaltungen		
Empfänge bei Politikern, Kontaktgespräche		
Veranstaltungen zum Tag des Ehrenamts am 5. Dezember (Internationaler Tag des Ehrenamts)		
<b><i>Ehrungen und Auszeichnungen</i></b>		
Verdienstmedaillen, Ehrenzeichen, Urkunden		
(ideelle) Preise - innerhalb der Stadt, des Landes oder auch innerhalb der Organisation: z.B. das Mitglied des Jahres		
<b><i>Nachweise zur Dokumentation der Tätigkeit und der Qualifikation</i></b>		
Nachweis über die Tätigkeit wird ausgestellt		
Nachweis über hausinterne Qualifikation wird ausgestellt		



## 66 Möglichkeiten, „Danke!“ zu sagen



Hier einige Vorschläge, die Ihnen Anregungen geben können:

1. Lächeln.
2. Den Freiwilligen interessante Aufgaben geben.
3. Zu einem Kaffee einladen.
4. Kosten, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit stehen, erstatten.
5. Die Wünsche der Freiwilligen respektieren.
6. Einen Bericht über die Freiwilligen und ihre Aufgabe erstellen lassen, der in der Vereinszeitung abgedruckt wird.
7. Eine Karte zum Geburtstag schicken.
8. Jährlich wiederkehrende Festivitäten planen.
9. Zu Mitarbeiterbesprechungen einladen.
10. Freundlich sein.
11. Einen Babysitter besorgen.
12. Auch in schwierigen Fragen um Hilfe bitten.
13. Informelles Kaffeetrinken veranstalten.
14. Sie immer wieder vor neue Herausforderungen stellen.
15. Sie an der Teamplanung beteiligen.
16. Weihnachtsgrüße an die Freiwilligen schicken.
17. Mit dem Namen begrüßen.
18. Eine gute Vorbereitung auf die eigentliche Tätigkeit anbieten.
19. Einen Kasten für Verbesserungsvorschläge aufstellen.
20. Bei der Entwicklung von Selbstbewusstsein helfen.
21. Preisnachlässe arrangieren.
22. Sich Zeit für genauere Erklärungen nehmen.
23. Die leitenden Mitarbeiter dazu bewegen, sich ebenfalls persönlich um die Freiwilligen zu bemühen.
24. Diskussionsrunden veranstalten.
25. Zusätzliche Verantwortung delegieren.
26. Den Arbeitsplatz der Freiwilligen gut ausstatten.
27. Mit der Aufgabe wachsen lassen.
28. Über die Aufgabe hinauswachsen lassen.
29. Besonders engagierte Ehrenamtliche und deren Projekte an die Presse weiterleiten.
30. Dankeschön-Abende organisieren.
31. Den Freiwilligen einen Ansprechpartner an die Seite stellen.
32. Einen regelmäßigen Austausch zwischen Freiwilligen und ihren Ansprechpartnern gewährleisten.
33. Vorlieben respektieren.
34. Eine angenehme Arbeitsumgebung schaffen.
35. Zum Kaffeetrinken der anderen Mitarbeiter/innen einladen.
36. Fortbildungsmöglichkeiten auch für Freiwillige öffnen
37. Einen öffentlichen Empfang für Ehrenamtliche geben.
38. Die Freiwilligen versichern wie alle anderen Mitarbeiter/innen auch.
39. Sich Zeit für Gespräche nehmen.
40. Vorschläge und Anregungen der Freiwilligen aufnehmen.
41. Persönliche Bedürfnisse und Probleme erkennen.
42. Bei persönlichen Bedürfnissen und Problemen helfen.
43. Die Freiwilligen leitenden Mitarbeiter/innen gegenüber lobend erwähnen.
44. Eine Gruppe anbieten, in der die Freiwilligen sich untereinander austauschen können.
45. Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen sind gleichberechtigt.
46. Ehrenamtliche und Festangestellte als Partner betrachten.
47. An zukünftige Arbeitgeber weiterempfehlen.

48. Fördermittel für Workshops und Konferenzen zur Verfügung stellen.
49. Als Berater/in heranziehen.
50. Dankeschönbriefe verschicken.
51. Kritik der Freiwilligen an ihrem Arbeitsumfeld ernst nehmen.
52. Auch die Kritik an einem selbst ernst nehmen
53. Mit Kaffee und Kuchen überraschen.
54. Für die Tätigkeit ein Zeugnis ausstellen.
55. Die Freiwilligen ihren Freunden gegenüber loben.
56. Für fundierte Vor-Ort-Ausbildung sorgen.
57. Nützliches Werkzeug in gutem Zustand zur Verfügung stellen.
58. Menschlich sein.
59. Werbeflächen für öffentliches Lob anmieten.
60. Individuelle Eigenheiten akzeptieren.
61. Die Arbeit der Freiwilligen nicht durch Bürokratie behindern.
62. Spontan lustige Karten schicken.
63. Ab und zu einen Ausflug veranstalten.
64. Ein Programm „Ehrenamtlicher des Monats“ ins Leben rufen.
65. Sagen: „Wir haben Dich vermisst“.
66. Ein Fest für die Freiwilligen veranstalten



## **Liebe Ehrenamtliche, lieber Ehrenamtlicher!**

Sie interessieren sich für einen Besuchsdienst bei einem alten Menschen.

### **Warum Besuchsdienste?**

Darüber freuen wir uns sehr, denn in Halle sind viele alte Menschen einsam. Das liegt zum Beispiel daran, dass Geschwister, Freunde und Bekannte selbst alt oder schon gestorben sind. Dass die Kinder in einer anderen Stadt leben, oder dass der alte Mensch gar keine Kinder hatte. Doch auch wenn die Kinder in der gleichen Stadt leben, reichen ein oder zwei Besuche in der Woche oft nicht. Da mit dem Alter meist Gebrechlichkeit oder Krankheiten einhergehen, sind sie nicht mehr so beweglich, können nicht allein aus dem Haus gehen, können sich nicht mehr genug konzentrieren, um ein Buch zu lesen, kurz: ihnen fehlen die Fähigkeiten, ihre ganze Freizeit allein zu gestalten.

Hier sind ehrenamtliche Besuchsdienste sehr willkommen.

### **Welche Aufgaben erwarten mich?**

Als ehrenamtlicher Besucher sind Sie ein „Gesellschafter“. Sie verbringen Zeit mit dem alten Menschen. Wichtig für Sie zu wissen ist, dass Menschen im Altenheim in der Regel sehr krank sind: viele sind dauerhaft bettlägerig oder sitzen im Rollstuhl. Der überwiegende Teil leidet zudem an Demenz, so dass Gespräche nicht mehr möglich sind. Das bedeutet für Sie, dass Ihre Tätigkeit wahrscheinlich sehr einseitig ist.

### **Zuhören**

Manche ältere Menschen können noch sprechen und wünschen sich jemanden, der ihnen zuhört. Sie leben oft schon in ihrer eigenen Welt, leben sehr viel in Erinnerungen an früher, an die Zeit, als sie selbst jünger waren und aktiv im Leben standen. Das können schöne Erinnerungen sein – an die Heirat, die Kinder, ein ausgefülltes Arbeitsleben – aber auch schlimme Erinnerungen, an Krieg oder andere schreckliche Ereignisse. Sie müssen damit rechnen, dass der alte Mensch nicht sehr deutlich spricht und Sie Schwierigkeiten haben werden, etwas zu verstehen.

Als Besuchsdienst hören Sie meistens eher zu, als das Sie selbst aus Ihrem Leben berichten. Neue Informationen sind für alte Menschen oft uninteressant oder überfordern sie. Es kann aber auch sein, dass Ihr Betreuer sehr still und passiv ist. Dann müssen Sie das Gespräch oder die jeweilige Aktivität am Laufen halten, Fragen stellen, zum Weitermachen ermuntern oder einfach gelassen bleiben, wenn gar nichts passiert.

### **Spazieren gehen oder Besorgungen machen**

Die meisten alten Menschen können sich körperlich nicht mehr gut bewegen. Oft benötigen sie Hilfe, um das Haus zu verlassen, z.B. zum Arztbesuch oder um einzukaufen. Manchmal reicht schon ein angebotener Arm, der ihnen Sicherheit verleiht, manchmal muss der Rollstuhl geschoben werden.

### **Ist ein Besuchsdienst überhaupt das richtige für mich?**

Viele Menschen unterschätzen die Schwierigkeiten im Umgang mit sehr alten Menschen. Machen Sie sich bewusst, dass Sie keine „nette Oma im Schaukelstuhl“ antreffen, die unterhaltsam von früher erzählt, sondern einen sehr gebrechlichen Menschen, der viel Aufmerksamkeit braucht. Viele alte Menschen sind demenzkrank. Das heißt, sie fühlen sich unsicher, vergessen schnell und wiederholen sich sehr, sehr oft. Sie als Besucher müssen daher ein hohes Maß an Geduld und Einfühlungsvermögen aufbringen. Alte Menschen können sich meistens nicht mehr gut auf uns einstellen, wir müssen uns nach ihren Bedürfnissen richten.

Als Besuchsdienst hören Sie eher zu als dass Sie selbst aus Ihrem Leben berichten. Neue Informationen sind für alte Menschen oft nicht so interessant oder überfordern sie.

**Welche Fähigkeiten braucht man?**

Es kann auch sein, dass Ihr Betreuer sehr still und passiv ist. Dann müssen Sie das Gespräch oder die jeweilige Aktivität am Laufen halten, Fragen stellen, zum Weitermachen ermuntern oder einfach gelassen bleiben, wenn gar nichts passiert.

Unbedingt wichtig ist **Zuverlässigkeit**:

nichts ist schlimmer, als wenn man Erwartungen und Hoffnungen bei einem alten Menschen geweckt hat und dann wegbleibt, ohne sich abzumelden. Falls Sie sich nach dem Beginn der Tätigkeit gegen einen Besuchsdienst entscheiden, geben Sie daher bitte unbedingt mindestens der Pflegeeinrichtung Bescheid.

Wie oben beschrieben, braucht man meist auch viel **Geduld** im Umgang mit älteren Menschen.

Der Umgang mit alten Menschen kann auch traurig machen, denn ihre Lebensumstände sind oft nicht mehr schön, da sie viele Fähigkeiten verloren haben.

Die Fähigkeit, **sich selbst in den Hintergrund zu stellen**: Geben Sie sich nicht der Hoffnung hin, in erster Linie Ihre eigenen Bedürfnisse nach Kontakt und Austausch befriedigen zu können.

## Checkliste für das Erstgespräch mit Freiwilligen

Begrüßung/ gegenseitiges bekannt machen	✓
Vorstellung der Einrichtung: Ziele, Aufbau	
Vorstellung des Freiwilligen: Motivation für die ehrenamtliche Tätigkeit, Erfahrungen, Wünsche	
Vorstellen der freiwilligen Tätigkeit und Austausch der gegenseitigen Erwartungen	
Rahmenbedingungen klären (Versicherungsschutz, Unkostenerstattung, Arbeitsmaterialien etc.)	
Probezeit verabreden	
Zeitabsprachen treffen	
Vorstellen der Mitarbeiter/innen und des Hauses	
Ansprechpartner/in nennen sowie wann und wo er/ sie zu finden ist	
Daten des Freiwilligen aufnehmen: Name, Telefon, Geburtstag (!), Krankenkasse	

Bitte ändern oder ergänzen Sie, was in Ihrer Einrichtung sinnvoll ist!

Hat sich ein Interessent für eine Mitarbeit entschieden, sollten unbedingt dessen Daten aufgenommen werden!

# Freiwilligen-Stammblatt

Name:

---

Vorname:

---

Adresse:

---

---

Telefon:

---

e-mail:

---

Geburtstag:

---

Aufgabenbereich:

---

---

Beginn der  
Zusammenarbeit:

---

---

Notizen:

---

---

---

---

# Vereinbarung über die Zusammenarbeit

zwischen

---

und (*dem Verein*)

Diese Vereinbarung ist die Grundlage der Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Freiwilligem/ Freiwilliger und uns, (*dem Verein*).

In der Vereinbarung sind unsere beiderseitigen Aufgaben und Rechte festgelegt, damit Klarheit besteht und Missverständnisse vermieden werden können.

Wir wünschen Ihnen viel Freude in unserem Verein und freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen!

## **WIR sichern Ihnen zu:**

1. Wir stellen Ihnen genügend Einarbeitung, Information und Hilfe bereit, damit Sie Ihre Aufgaben als Freiwillige/r kompetent und mit Freude zu erfüllen.
2. Sie werden in das Team unserer Mitarbeiter/innen aufgenommen und erhalten hier Gelegenheit, Ihre Anregungen, Meinungen und Ideen einzubringen, so dass wir unsere Aufgaben noch besser erfüllen können.
3. Ihr Aufgabengebiet und den Zeitumfang besprechen Sie mit Ihrem zuständigen Ansprechpartner. Veränderungen sind nach Absprache möglich.
4. Falls Ihr Aufgabengebiet dies erfordert, bieten wir Ihnen fachliche Begleitung durch Dritte (Supervision) an.
5. Wie alle anderen Mitarbeiter/innen werden auch Sie durch eine Haftpflicht- und Unfallversicherung geschützt.
6. Unkosten, die Ihnen durch die freiwillige Tätigkeit entstehen, werden in Absprache mit Ihrem zuständigen Ansprechpartner erstattet.

**SIE sichern uns zu:**

1. Absprachen einzuhalten und uns rechtzeitig Bescheid zu geben, wenn Sie einmal verhindert sein sollten.
2. Informationen über die Betreuten zu respektieren und vertraulich zu behandeln.
3. Die Ihnen übertragenen Aufgabenbereiche sachgemäß zu erfüllen und sich im Zweifelsfall an Ihren Ansprechpartner zu wenden.
4. Wenn Sie sich entschließen sollten, Ihr Engagement bei uns zu beenden, uns dies rechtzeitig mitzuteilen und gegebenenfalls Ihre Kritikpunkte zu benennen.

Datum:

---

Freiwilligenkoordinator/in

---

Freiwillige/r



## **Erklärung zur Verschwiegenheit**

Ich bin heute über meine Pflicht zur Verschwiegenheit aufgeklärt worden. Diese Pflicht bezieht sich auf personenbezogene Informationen, die ich während meiner ehrenamtlichen Tätigkeit erlangt habe.

Die Pflicht zur Verschwiegenheit bleibt auch nach dem Ende meiner ehrenamtlichen Tätigkeit bestehen.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift

# Das Konfliktgespräch

## Vorbereitung:

- Worin besteht der Konflikt?
- Wann ist der Konflikt entstanden?
- Wer ist beteiligt?
- Was soll verbessert werden?
- Was sind die gemeinsamen Ziele?
- Wer hat (außerdem) Verantwortung für den Fehler?
- Ist das die erste Kritik in dieser Sache?

## Klären im Gespräch:

- Welche Ziele haben die Beteiligten?
- Welche Kompromisse sind möglich?
- Werden die Rollen und Aufgaben der Beteiligten von allen akzeptiert?
- Muss die Aufgabe neu definiert werden?
- Müssen die Beteiligten ihr Verhalten verändern?

### **Regeln für das Kritikgespräch:**

- ! Reagieren Sie schnell, wenn Sie einen Grund zur Kritik verspüren - Aufschieben ist nicht hilfreich. Wenn der Ärger allerdings sehr groß ist, stürmen Sie nicht wutschnaubend los, sondern nehmen Sie sich lieber etwas Zeit und überlegen Sie sich Ihr Vorgehen.
- ! Führen sie ein heikles Gespräch immer unter vier Augen – im Beisein Dritter ist die Atmosphäre selten vertrauensvoll genug, um offen zu sein. Außerdem kann sich der Kritisierte dadurch herabgesetzt fühlen.
- ! Beginnen Sie mit einer Anerkennung! Jeder Mensch nimmt Kritik besser auf, wenn er sich gut fühlt, wenn er den Eindruck hat, dass der Partner ihn als Person akzeptiert.
- ! Benennen Sie Ihre Kritik deutlich, ohne persönlich verletzend zu wirken. Bleiben Sie dabei sachlich und verallgemeinern Sie nicht. Verwenden Sie Ich-Botschaften. Dadurch fühlt sich der Andere nicht angegriffen und ist offener für eine Lösung.
- ! Beschränken Sie sich in Ihrer Kritik auf Fakten und auf konkrete Situationen. So ist die Kritik nachvollziehbar.
- ! Stellen Sie dar, welche negativen Folgen das kritisierte Verhalten für die Arbeit hat.
- ! Geben Sie ihrem gegenüber Gelegenheit zu einer Stellungnahme.
- ! Versuchen Sie gemeinsam, eine Lösung zu finden, die die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt. Priorität hat dabei natürlich die sachgemäße Erfüllung der eigentlichen Aufgabe.
- ! Vereinbaren Sie gemeinsam das weitere Vorgehen.
- ! Im Wiederholungsfall: Überlegen sie, welche Konsequenzen Sie ziehen wollen und kündigen Sie diese Ihrem Gegenüber an.

## Danach:

- Wie fühlen sie sich nach dem Gespräch?
- Waren Sie mit Ihrer Kritikäußerung zufrieden?
- Gab es eine ausreichende Bereitschaft, sich mit der Kritik auseinanderzusetzen?
- Sind Sie mit der gefundenen Lösung zufrieden?
- Muss man sich trennen?

# Zertifikat

über eine freiwillige Mitarbeit in

---

(Name der Einrichtung)

Frau/ Herr \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_

war in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

**in unserer Einrichtung freiwillig tätig.**

**Aufgabe:** \_\_\_\_\_

Kurzbeschreibung  
der Tätigkeit: \_\_\_\_\_

Einsatzstunden  wöchentlich \_\_\_\_\_  
 monatlich \_\_\_\_\_  
 jährlich \_\_\_\_\_

Teilnahme an Aus-  
und Fortbildungen: \_\_\_\_\_

Wir danken .....  
für das freiwillige und unentgeltliche Engagement!

---

Ort/ Datum

---

Stempel/ Unterschrift

## Bezugsquelle

1. Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen -  
Praxishilfe für lokale Koordinierungsstellen (2006)
2. Ehrenamtliche Besuchsdienste für ältere Menschen -  
Praxishilfe Freiwilligen-Management für Pflegeeinrichtungen (2006)

Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.

Leipziger Str. 82

06108 Halle/Saale

0345-200 28 10

[halle@freiwilligen-agentur.de](mailto:halle@freiwilligen-agentur.de)

Preis: je 12,- Euro zzgl. Porto