

## Freiwilligen-Management - Tipps für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

### 1. Warum engagieren Menschen sich?

---

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

Um neue Freiwillige zu gewinnen und ehrenamtliche Mitarbeiter zu halten, bedarf es einer attraktiven und sinnvollen Gestaltung des Arbeitsfeldes. Die wenigsten Freiwilligen bieten ihre Mitarbeit aus Pflichtgefühl an, vielmehr möchten viele von ihnen **neue Erfahrungen** machen, **Verantwortung** übernehmen und aktiv an der Entwicklung der Organisation oder des Vereins **mitwirken**. Auch **soziale Kontakte** sind ein wichtiger Grund, sich zu engagieren. Im Ehrenamt kommen oft Menschen zusammen, die sonst keine Berührungspunkte hätten. Viele Freiwillige finden im Ehrenamt eine **Struktur** für ihren Tages- oder Wochenrhythmus und haben so das **wichtige Gefühl, gebraucht zu werden**. Achten Sie daher auf eine möglichst **interessante Aufgabengestaltung**, die auch **Freude** macht und deren **Sinn** klar erkennbar ist, die Tätigkeit wird dann leichter zu vermitteln sein und wird meist auch kontinuierlicher ausgeübt.

### 2. Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen

---

Voraussetzung für eine erfolgreiche Beschäftigung von Ehrenamtlichen ist eine **offene, aufgeschlossene Einstellung** der Hauptamtlichen gegenüber freiwilligen Mitarbeitern. Hilfreich ist es, die **Interessen und Ressourcen der Ehrenamtlichen** herauszufinden, denn diese einzubringen macht nicht nur den Freiwilligen Freude, sondern ist auch ein Gewinn für die Arbeit in Ihrem Verein oder in Ihrer Einrichtung. Menschen mit Handicap können zwar im Alltag oder in der Freizeit nicht alle Tätigkeiten ausführen, aber wie andere auch haben sie bestimmte **Stärken** entwickelt. Werden diese genutzt, finden sie schnell Sicherheit.

Hauptamtliche sollten über die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen informiert und bereit sein, die notwendige Einarbeitung und Begleitung des Freiwilligen zu gewährleisten. Dies kann je nach Voraussetzung der Ehrenamtlichen unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmen. Eine Einarbeitung **ohne Zeitdruck**, eine gute Gesprächsführung und Einfühlungsvermögen bei der Anleitung sind wichtig. Es ist auch hilfreich, die Tätigkeiten vor Ort zu zeigen und nicht nur theoretisch zu erklären. Ehrenamtliche sollten von allen als gleichwertige Mitarbeiter behandelt werden. **Konkurrenzdenken verhindert freiwilliges Engagement**.

### 3. Konkrete Aufgabenbeschreibung

---

Grundlegend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist die genaue **Festlegung der Aufgaben- und Kompetenzbereiche** der Freiwilligen. Eine genaue Arbeitsbeschreibung schützt beide Seiten vor Missverständnissen, vor Über- und Unterforderung und wirkt einer Unklarheit über die eigenen Aufgaben entgegen. Vielen Menschen ist eine verlässliche Planung wichtig, kurzfristige Terminänderungen oder spontane Anfragen führen zu Überforderung. Dies sollte besonders bei Freiwilligen mit psychischen Erkrankungen berücksichtigt werden.

Die Aufgabenbeschreibung kann sich im Lauf der Zeit ändern. Wichtig ist, dass Sie mit den Freiwilligen darüber sprechen und gemeinsam **Änderungen** festlegen.

Berücksichtigen Sie bei der Überlegung eines passenden Aufgabenfeldes die **individuellen Voraussetzungen und Interessen** der Freiwilligen. Hier ist es ebenfalls am besten, in einem ausführlichen Gespräch mit den Freiwilligen auszuloten, wie die zeitliche Gestaltung und die inhaltlichen Anforderungen bestmöglich abgestimmt werden können.

### 4. Beginn und Ende der Zusammenarbeit

---

Den Grundstein legen - für eine erfolgreiche Zusammenarbeit besitzt der **Erstkontakt eine besondere Bedeutung**. Achten Sie darauf, dass Sie **erreichbar** sind und halten Sie Absprachen und Vereinbarungen auf Rückrufe ein. Der Freiwillige verlässt sich auf Ihre Aussagen und ist als Außenstehender am Anfang auf Sie angewiesen. Wenn Sie Freiwillige mit Handicap einarbeiten, ist es besonders wichtig, am Anfang mit Rat und Tat zur Seite zu stehen, alle Personen vorzustellen und Sicherheit zu vermitteln. Hilfreich ist es, ihnen bereits im Vorfeld **Unterstützung anzubieten**, z.B. durch Information zur Erreichbarkeit der Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder eine Wegbeschreibung.

Eine Besonderheit der freiwilligen Arbeit ist auch, dass sie **jederzeit beendet werden kann**, von der Seite des Freiwilligen als auch von der Seite der Organisation aus. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie schon zu Beginn der Tätigkeit einen **Ausstiegsmodus** besprechen (z.B.: Ausstieg ist jederzeit möglich, muss auf jeden Fall den zuständigen Ansprechpartnern mitgeteilt werden). Zudem ist zu empfehlen, bei Beendigung der Zusammenarbeit ein **abschließendes Gespräch** zu führen, um sich gegenseitig über die gemachten Erfahrungen auszutauschen und einen **Engagementnachweis** zu übergeben.

### 5. Einstieg und "Schnupperphase"

---

Ein guter Einstieg in die freiwillige Tätigkeit wird durch eine Probephase unterstützt, die aus einem oder mehreren Treffen bestehen kann. Die Freiwilligen können sich so **unverbindlich die Arbeitsbereiche ansehen** und feststellen, ob diese ihren Vorstellungen und Fähigkeiten entsprechen. Auch für die hauptamtlichen Mitarbeiter gibt es so die Möglichkeit, die **Zusammenarbeit mit den Freiwilligen**

**ohne Druck zu prüfen.** Vereinbaren Sie eine Art Schnupperphase, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten. Bei der Auswertung der Schnupperzeit sollte insbesondere darüber gesprochen werden, ob die Aufgabe den Freiwilligen **Freude** macht, inwieweit sie sich **über- oder unterfordert fühlen** und die Aufgaben entsprechend entwickelt werden.

Sprechen Sie beim ersten **Kennenlerngespräch** wichtige Punkte von sich aus an wie Versicherungsschutz und Aufwandsersatz. Für viele Freiwillige sind auch schon kleinere Beträge wie der Kauf von Fahrscheinen, Material oder Telefonauslagen Entscheidungskriterien für oder gegen ein regelmäßiges Engagement (siehe auch 12 und 13).

## 6. Ansprechpartner und Begleitung

---

Um sich bei Problemen nicht allein gelassen zu fühlen, benötigen die Freiwilligen einen **festen Ansprechpartner**, der mit allen Belangen der Freiwilligenarbeit in der Organisation vertraut ist. Er oder sie sollte regelmäßig das Gespräch mit den Freiwilligen suchen und ein offenes Ohr haben. Nicht alle Freiwilligen trauen sich, Unbehagen zu äußern oder Kritik vorzubringen, sondern bleiben im schlimmsten Fall ihrer Tätigkeit irgendwann fern. Hier hilft es, immer **wieder nachzufragen, ob sich der/ die Freiwillige wohl fühlt**, ob es Stolpersteine oder Probleme gibt, wo Unterstützung gewünscht wird. Neben dieser Begleitung ist der **Austausch mit anderen Freiwilligen** wichtig und stärkt den Zusammenhalt. Bei sozialen Tätigkeiten ist dieser Austausch besonders wichtig und kann die Qualität der geleisteten Arbeit und das Wohlbefinden der Ehrenamtlichen stärken.

## 7. Verantwortung und Mitbestimmung

---

Besprechen Sie gleich zu Beginn, welchen **Verantwortungsgrad** die Freiwilligen übernehmen können, inwieweit sie selbst Entscheidungen treffen möchten und dürfen. Außerdem sollten auch Möglichkeiten der Mitbestimmung und der Umsetzung eigener Vorstellungen geklärt werden.

## 8. Auswertung der Mitarbeit

---

Es ist wichtig, sich in bestimmten Abständen nach dem Stand der Arbeit und eventuellen Problemen zu erkundigen. So kann rechtzeitig Unterstützung organisiert werden. Falls Probleme in der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen auftreten, sollten beide Seiten in einem ruhigen **Gespräch** befragt werden, inwiefern die Aufteilung der Arbeit sinnvoll ist und ob die **jeweiligen Erwartungen** sich erfüllen konnten.

## 9. Fort- und Weiterbildung

---

Um qualitative Standards einer Einrichtung zu halten und weiterzuentwickeln, spielt die Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sowohl für Hauptamtliche als auch für Ehrenamtliche - eine große Rolle. Zudem fördern Bildungsangebote für Freiwillige das Bewusstsein, sich als Mitarbeiter

ernstgenommen zu fühlen und dienen somit einer intensiveren **Identifikation mit Ihrer Organisation**.

## 10. Anerkennung

---

Freiwillige, die Anerkennung erleben, fühlen sich wertgeschätzt und sind länger **motiviert**, dabei zu bleiben. Eine häufige Beschwerde von Ehrenamtlichen besteht darin, dass ihnen zu selten Anerkennung seitens der Hauptamtlichen zuteil wird. Hauptamtliche sind oft überrascht über diese Einschätzung, weil sie das Gefühl haben, das Öfteren Anerkennung auszusprechen. Doch ein **kleines Lob oder Dankeschön zwischendurch** motiviert immer wieder.

Jeder Freiwillige leistet einen eigenen Beitrag und freut sich, wenn dieser **persönlich gewürdigt** wird, und jeder freut sich auch über etwas anderes. Einer bevorzugt eine kostenlose Eintrittskarte in ein Konzert, ein anderer freut sich eher über ein Fachbuch oder eine „Danke-Urkunde“. Unter anderem sind Geburtstage ein Anlass, den Dank individuell auszudrücken. Auch in der Selbstdarstellung Ihrer Organisation sollten Ihre Ehrenamtlichen als fester Bestandteil vorkommen.

## 11. Nachweise

---

Ein **schriftlicher Nachweis** über die ausgeübte Mitarbeit in Ihrer Einrichtung kann für Ihre Freiwilligen ein wichtiger Beleg für zukünftige Bewerbungen o.ä. sein. Kommen Sie Ihren Freiwilligen daher entgegen und stellen Sie ihnen Nachweise über die erbrachte Arbeitszeit, Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen aus. Das Heft „Engagement-Nachweis für ehrenamtliche Tätigkeiten“ der Landesregierung Sachsen-Anhalt ist in der Freiwilligen-Agentur kostenfrei erhältlich.

## 12. Kostenerstattung

---

Für viele Freiwillige spielt es eine große Rolle, dass ihr Ehrenamt für sie **keine Kosten** verursacht, und bereits regelmäßig anfallende Fahrtkosten o.ä. können hier zur Hürde fürs Engagement werden. Damit die Freiwilligen ihr unentgeltliches Engagement nicht noch etwas kostet, sollte sichergestellt werden, dass entstehende Kosten (Material-, Fahrt- und Portokosten, Telefonkosten etc.) **von der Organisation übernommen** werden.

## 13. Versicherung

---

Um Ihre Organisation und die Freiwilligen zu schützen, achten Sie auf ausreichenden Versicherungsschutz. Eine **Haftpflichtversicherung** der Organisation kommt für alle Schäden auf, die durch Freiwillige während der Arbeitszeit entstehen. Eine **Unfallversicherung** für die Freiwilligen kann häufig kostenlos abgeschlossen werden.