

Bildungsmaterial für die Flüchtlingsarbeit

Ehrenamtliches Engagement begleiten



Bildungsmaterial für die Flüchtlingsarbeit

Ehrenamtliches Engagement begleiten

Bildungsmaterial für die Flüchtlingsarbeit

Die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen in der DRK-Flüchtlingsarbeit sind mit großem Einsatz und persönlichem Engagement bei der Sache. Sie bringen vielfältige Kompetenzen und Erfahrungen ein und sind für Geflüchtete wichtige Ansprechpersonen und Ratgeber*innen.

Die geflüchteten Menschen haben ganz unterschiedliche Geschichten und Hintergründe. Oftmals haben sie belastende Erfahrungen von Flucht, Verlust und Gewalt gemacht. Solche Belastungszustände können durch die Unsicherheit im Ankunftsland noch vertieft werden. Unter diesen Umständen ist die Begleitung von Geflüchteten für DRK-Mitarbeiter*innen und Ehrenamtliche eine große Herausforderung.

Die Arbeit mit Geflüchteten wird durch sich ändernde Rahmenbedingungen geprägt. Unterschiedliche Migrationsbewegungen, neue Gesetze und tagespolitische Entscheidungen beeinflussen die zur Verfügung stehenden Ressourcen und Handlungsspielräume.

Umso wichtiger ist es, Mitarbeiter*innen und Ehrenamtliche bestmöglich zu qualifizieren und zu begleiten. In diesem Zusammenhang sind Kenntnisse zur Lebenssituation und den Bedarfen von geflüchteten Menschen von großer Bedeutung. Es gilt aber auch, den Umgang mit eigenen Belastungen, die Grenzen und Möglichkeiten des ehrenamtlichen Engagements oder die Bedeutung soziokultureller Vielfalt zu reflektieren.

Die Reihe „Bildungsmaterial für die Flüchtlingsarbeit“ greift Fragen der Qualifizierung und Begleitung von (neuen) ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen in der Flüchtlingsarbeit auf. Sie richtet sich an Multiplikator*innen und Lehrkräfte.



In jeder Handreichung wird ein vollständiges Fortbildungsmodul vorgestellt. Die Bildungsmaterialien...

- ▶ identifizieren Themen und Inhalte und erörtern deren Bedeutung für die Praxis.
- ▶ formulieren relevante Lernziele und Inhalte, die zur Vorbereitung von Veranstaltungen oder für Absprachen mit Referent*innen genutzt werden können.
- ▶ entwickeln methodische Arrangements und stellen verschiedene Methoden vor.
- ▶ beschreiben ein Fortbildungsmodul, das jeweils die vollständige methodisch-didaktische Aufbereitung eines kurzen Workshops umfasst.

Die Inhalte der Fortbildungsmodule sind mit Blick auf neue Mitarbeiter*innen und Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit konzipiert. Sie widmen sich einführenden Fragestellungen zur Flüchtlingsarbeit und setzen kein berufsgruppenspezifisches Wissen voraus. Sie bieten dadurch vielfältige Anknüpfungspunkte für das berufliche und ehrenamtliche Engagement im DRK.



Entstehung der Bildungsmaterialien

Das Curriculum „Allgemeine Grundlagen der Flüchtlingsarbeit“ wurde in Kooperation mit dem Landesverband Brandenburg im Rahmen einer Pilotschulung für neue Mitarbeiter*innen in Flüchtlingsunterkünften im Jahr 2016 entwickelt und erprobt. Ausgehend von diesen Erfahrungen haben Expert*innen einzelne Curriculumsinhalte aufgearbeitet und zu handlichen, nachvollziehbaren und umsetzbaren Fortbildungsmodulen für die Schulung von neuen Mitarbeiter*innen und Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit weiterentwickelt. Diese stehen nun in der Reihe „Bildungsmaterial für die Flüchtlingsarbeit“ zur Verfügung. Das Curriculum mit einem Überblick über alle relevanten Lernziele und Lerninhalte liegt als Hintergrund zu den Bildungsmaterialien vor.

Inhaltsverzeichnis

▶▶▶▶	Überblick	8
	Worum geht es in dem Modul?	8
	Rahmenbedingungen und Leitziele des Moduls	8
▶▶▶▶	Planungshilfen	12
	Verlaufsvorschlag für eine Veranstaltung	12
	Hinweise zur Umsetzung des Moduls	13
▶▶▶▶	Methoden	14
	Nutzen und Grenzen von Engagement	14
	Entwicklung klarer Aufgabenprofile für das Engagement	16
	Ehrenamtlichen Feedback geben	18
	Engagierte anerkennen und wertschätzen	20
▶▶▶▶	Anlagen	22
	Nutzen und Grenzen von Engagement	23
	Aufgabenprofile	27
	Das <i>ge-wiev-te</i> Feedback	28
	Engagierte anerkennen und wertschätzen	30
	Impressum	32

Überblick

Worum geht es in dem Modul?

Ehrenamtliche leisten wertvolle Arbeit mit eigener Qualität, die sich wesentlich von der hauptamtlichen Arbeit unterscheidet und diese ergänzt. Ehrenamtliche engagieren sich freiwillig und unentgeltlich und können mit ihren ganz eigenen, vielfältigen Motiven und Erfahrungen andere Aufgaben wahrnehmen, anders auf die Menschen zugehen und eine andere Wirkung erzielen als Hauptamtliche. Ihr Engagement muss begleitet und koordiniert werden, damit es für geflüchtete Menschen und innerhalb der Organisation positiv genutzt werden kann.

Die Engagementkultur ist wichtig: Wenn sich Ehrenamtliche in der Organisation wohlfühlen, wenn sie Anerkennung und Wertschätzung erleben und das Gefühl haben, sinnstiftende Arbeit zu leisten, die sie erfüllt und weder unter- noch überfordert, bringen sie ihre Qualitäten länger und engagierter ein.

Dieses Modul stellt praxisnahe Methoden und Instrumente zur Stärkung einer wertschätzenden Engagementkultur vor. Die Modulinhalte richtet sich an alle, die mit der Koordinierung und Begleitung von ehrenamtlich Engagierten im DRK betraut sind. Das Modul regt an die eigene Haltung gegenüber Ehrenamtlichen zu reflektieren und stellt Handlungsansätze für die Praxis vor.

Rahmenbedingungen und Leitziele des Moduls

Leitziele

Realisierungsziele

- ▶ Die Teilnehmer*innen erkennen den Nutzen, aber auch die Grenzen des ehrenamtlichen Engagements für Geflüchtete.
- ▶ Die Teilnehmer*innen erarbeiten sinnvolle, sinnstiftende und klare sowie zeitlich begrenzte Aufgabenprofile für Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit und bezeichnen die Schnittstellen zum Hauptamt.
- ▶ Die Teilnehmer*innen sind in der Lage, Ehrenamtlichen positives und kritisches Feedback zu geben.

- ▶ Die Teilnehmer*innen kennen die unterschiedlichen Formen von Anerkennung und Wertschätzung und wissen, wie diese auf Engagierte wirken.

Wirkungsziele

- ▶ Die Teilnehmer*innen sind motiviert, mit Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit zu arbeiten.
- ▶ Die Teilnehmer*innen wissen, wie sie Belastungen im Alltag der Ehrenamtlichen reduzieren können.
- ▶ Die Teilnehmer*innen sind sicher im Umgang und in der Kommunikation mit Ehrenamtlichen.

Rahmenbedingungen

Zielgruppe	Hauptamtliche Mitarbeiter*innen und Ehrenamtliche im Bereich der Flüchtlingsarbeit, die koordinierende Tätigkeiten für Ehrenamtliche übernehmen bzw. leitende Funktionen in Projekten mit Ehrenamtlichen einnehmen.
Vorkenntnisse	Das Modul erfordert keine speziellen Vorkenntnisse. Vorhandene Vorkenntnisse werden aber berücksichtigt. Das Modul setzt Reflexions-Bereitschaft voraus.
Zahl der Teilnehmer*innen	Mindestens drei, maximal 16 Personen
Dauer	mind. 290 Min. inkl. 30 Min. Pause
Setting	Tagungs- oder Seminarraum mit ausreichend Platz für Bewegung und Gruppenarbeit
Material	Flipchart, genügend Stifte für die Teilnehmer*innen, Pinnwand und Pinnnadeln, ausreichend runde rote und rechteckige grüne Moderationskarten
Leitungskompetenz	Die Seminarleitung sollte sich mit ihrer Haltung zu den Seminarthemen und zum Thema Ehrenamt auseinandergesetzt haben und alle Seminarinhalte und Übungen vorher durchdacht haben.



Literaturhinweise

Güntert, Stefan T. / Wehner, Theo (Hg.) (2015). Psychologie der Freiwilligenarbeit: Motivation, Gestaltung und Organisation. Zürich.

Han-Broich, Misun (2012). Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit. Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Reifenhäuser, Carola / Bargfrede, Hartmut / Hoffmann, Sarah G. (2016). Freiwilligenmanagement in der Praxis. Beltz Juventa Verlag.

Hier wurden Organisationen auch zum Thema „Einbindung Ehrenamtlicher in die Flüchtlingsarbeit“ interviewt.

Reifenhäuser, Carola / Reifenhäuser, Oliver (Hg.) (2013). Praxishandbuch Freiwilligenmanagement. Beltz Juventa Verlag.

In diesem Buch werden die wichtigsten Koordinationsschritte sowie viele praxisnahe Methoden und Instrumente für die Ehrenamtskoordination vorgestellt.



Planungshilfen

Hinweise zur Umsetzung des Moduls

Das Modul eignet sich für acht bis maximal 16 Seminarteilnehmer*innen. Die Seminarleitung sollte die Seminarerfahrung eines*einer internen Trainer*in mitbringen, wissen, was Ehrenamt bedeutet und wie geeignete Rahmenbedingungen für Ehrenamtliche zu gestalten sind. Die*Der Verantwortliche leitet das Seminar gruppendynamisch, schafft einen lernförderlichen Rahmen und stellt die erforderlichen Methoden zur Verfügung. Dabei werden die Seminarteilnehmer*innen aufgrund ihrer Erfahrungen auch als inhaltliche Expert*innen angesprochen. Die Seminarleitung ist verantwortlich für den Gesamt Ablauf und die Einhaltung der Zeitvorgaben, moderiert die Übungen und verteilt die Arbeitsblätter.

Kleine Gruppen von drei bis sieben Personen können die Modulinhalte auch als Selbstlerngruppe bearbeiten. Jede*r Teilnehmer*in ist für eines der vier Lernthemen verantwortlich: Er*Sie bereitet sich auf den entsprechenden Part vor, leitet die Übungen dazu an, behält die Zeit im Auge und stellt den anderen Teilnehmer*innen die Arbeitsblätter zur Verfügung.

Verlaufsvorschlag für eine Veranstaltung

Anliegen des Parts	Kurzbeschreibung	Benötigtes Material
Einstieg (30 Min.): Ankommen und Kennenlernen Erläuterungen zum Ablauf	Soziometrische Aufstellung (20 Min., 3 Runden): Stellen Sie sich zu folgenden Fragen in einer Reihe aufsteigend auf. Wie weit entfernt von hier arbeiten Sie? Mit wie vielen Ehrenamtlichen arbeiten Sie? Wie lange arbeiten Sie schon mit Ehrenamtlichen? Erzählen Sie der Reihe nach: Wo arbeiten Sie und wie heißen Sie? Im Anschluss wird der Ablauf des Workshops am Flipchart erläutert.	Flipchart mit Ablauf
Nutzen und Grenzen von Engagement (40 Min.): Verstehen, was Engagement in der Flüchtlingshilfe bringt und wo seine Grenzen liegen	Gruppenarbeit: Sammeln Sie in den jeweiligen Gruppen Argumente für den Nutzen und die Grenzen von Engagement. Im Anschluss werden die Argumente präsentiert.	3–4 Flipcharts und Moderationsstifte „Arbeitsblatt 1: Nutzen und Grenzen von Engagement“ (S. 23)
Klare Aufgabenprofile für das Engagement entwickeln (45 Min.)	Die TN erarbeiten in Kleingruppen mögliche Aufgaben für Freiwillige. Im Anschluss wird ein Beispiel vorgestellt und besprochen.	4–5 Flipcharts „Arbeitsblatt 2: Aufgabenprofile“ (S. 27)
Pause 30 Min.		
Engagierten Feedback geben (75 Min.): Die TN sehen, hören und erleben, wie kritisches Feedback gegeben wird.	Die TN üben in Kleingruppen Feedbackgespräche zu führen und Rückmeldungen präzise und wertschätzend zu formulieren. Sie arbeiten dabei an Beispielen aus ihrer Praxis.	Karten zum Notieren von Fällen „Arbeitsblatt 3: Das ge-wiev-te Feedback“ (S. 28)
Engagierte anerkennen und wertschätzen (60 Min.): Anerkennung erleben und empfinden, sich unterschiedliche Formen der Anerkennung bewusst machen	Die TN sammeln Situationen aus ihrem persönlichen Arbeitsalltag, in denen sie Anerkennung erfahren haben. Die verschiedenen Formen der Anerkennung werden in Form eines Baumes visualisiert und im Plenum besprochen.	Grüne rechteckige oder ovale Karten, kleine runde rote Karten, Pinnwand mit gezeichnetem „Baum der Anerkennung“, Pinnnadeln, Flipchart „Arbeitsblatt 4: Engagierte anerkennen und wertschätzen“ (S. 30)
Abschluss (10 Min.): Aufstellung im Raum	Bitten Sie die Gruppe, sich einem lachenden, traurigen oder neutralen Smiley zuzuordnen, und fragen Sie bei einigen Teilnehmer*innen nach, warum sie sich so positionieren.	Lachende, traurige und neutrale Smileys

Methoden

Nutzen und Grenzen von Engagement

Hintergrund

Nutzen und Grenzen eines freiwilligen Engagements werden hier aus unterschiedlichen Perspektiven thematisiert. Eine Organisation oder Einrichtung hat möglicherweise eine ganz andere Motivation, mit Ehrenamtlichen zu arbeiten, als der*die Ehrenamtliche selbst für sein*ihr Engagement. Eine Einrichtung will vielleicht mit Ehrenamtlichen arbeiten, um ihr Angebot auszuweiten oder günstiger zu machen, während der*die Ehrenamtliche in seiner*ihrer Tätigkeit Erfüllung sucht oder sich eine gute Qualifizierung erhofft. Auch die Perspektive der Geflüchteten muss einbezogen werden, wenn diese beispielsweise gut gemeinte Angebote ausschlagen, weil sie selbst entscheiden wollen, wie sie ihre Freizeit verbringen. Sich die Erwartungen an ein Engagement aus Sicht der Organisation/Einrichtung, der Ehrenamtlichen und der Nutzer*innen eines Angebots bewusst zu machen, hilft, die eigene Haltung zu klären und andere Perspektiven besser zu verstehen.

Trainer*innenanleitung



Ziele und Inhalte

Dauer: Kleingruppenarbeit (20 Min.), Präsentation (20 Min.)

In dieser Kleingruppenarbeit setzen sich die Teilnehmer*innen aus verschiedenen Perspektiven mit Nutzen und Grenzen des freiwilligen Engagements in der Flüchtlingshilfe auseinander. Dabei üben sie auch Argumente ein, die sie Skeptiker*innen entgegengehalten können und die davor schützen, sich über die eigenen Grenzen hinaus zu engagieren.

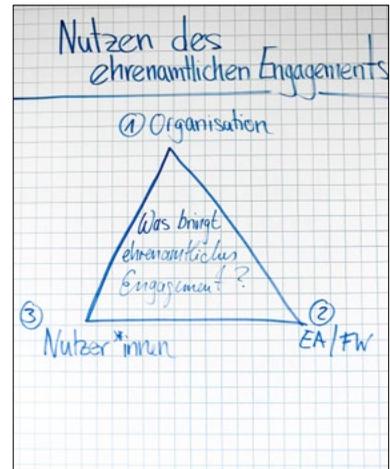
Selbstlerngruppe: Die Teilnehmer*innen sammeln allein oder zu zweit Argumente für eine Perspektive und stellen diese vor.

Methodenbeschreibung

1. Entscheiden Sie je nach Gruppengröße, ob Sie in drei oder vier Gruppen arbeiten wollen. Zeichnen Sie ein Dreieck, wenn Sie drei Gruppen haben, und ein Viereck für vier Gruppen auf das Flipchart. Notieren Sie an den drei oder vier Ecken die am Engagement Beteiligten: Engagierte, Organisation(sleitung), Nutzer*innen, beim Viereck auch die Hauptamtlichen. Erklären Sie die Gruppenarbeit (8 Min.).

2. Die Teilnehmer*innen wählen die Perspektive, die sie am meisten interessiert, und finden sich in den entsprechenden Gruppen zusammen. Sie diskutieren in der Gruppe den Nutzen und die Grenzen des Engagements aus der gewählten Perspektive. Dabei stellen sie sich folgende Frage: Welchen Nutzen und welche Grenzen hat ein Engagement für unsere Engagierten, unsere Organisation(sleitung), die Geflüchteten, evtl. unsere Hauptamtlichen? Sie erstellen ein Flipchart mit den Ergebnissen (20 Min.).

3. Die Gruppen stellen ihre Flipcharts vor und werden evtl. von den anderen Teilnehmer*innen ergänzt (15 Min.).



Praxistipp

Die Teilnehmer*innen versuchen, sich in die jeweilige Perspektive hineinzusetzen und aus dieser heraus zu argumentieren:

- ▶ Gruppe 1 – Engagierte: Was bringt unser Engagement für die Geflüchteten und wo sehen wir unsere Grenzen?
- ▶ Gruppe 2 – Organisation(sleitung): Welchen Nutzen zieht unsere Organisation aus dem ehrenamtlichen Engagement und welche Grenzen des Engagements sehen wir?
- ▶ Gruppe 3 – Geflüchtete in der Unterkunft: Was bringt uns das Engagement der Ehrenamtlichen und wo liegen für uns die Grenzen des Engagements?

Entwicklung klarer Aufgabenprofile für das Engagement

Hintergrund

Wenn man ein konkretes und klares Aufgabenprofil für ein Engagement formuliert, macht man sich zunächst selbst bewusst, was man von dem Engagement erwartet. Zum anderen klärt das Aufgabenprofil für den*die Engagierte*n, was genau zu tun und zu lassen ist, wo die Grenzen des Engagements liegen, wo der Bereich des Hauptamts beginnt und welche Ziele mit der Aufgabe verfolgt werden. Die klare Benennung gegenseitiger Erwartungen schafft Vertrauen in die Organisation und gibt dem eigenen Handeln Sicherheit. Das Aufgabenprofil sollte in einem Erstgespräch besprochen und so weit wie möglich an die Wünsche und Erwartungen des*der Engagierten angepasst werden. Falls die Interessen und Erwartungen des*der potentiellen Ehrenamtlichen nicht zu der Aufgabe passen, kann eventuell eine andere, passendere Aufgabe für ihn*sie gefunden werden (Matching).

Trainer*innenanleitung



Ziele und Inhalte

Dauer: Aufgaben sammeln (10 Min.), Gruppenarbeit (30 Min.), Präsentation (5 Min.)

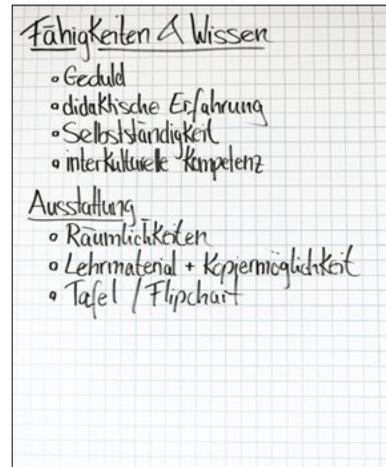
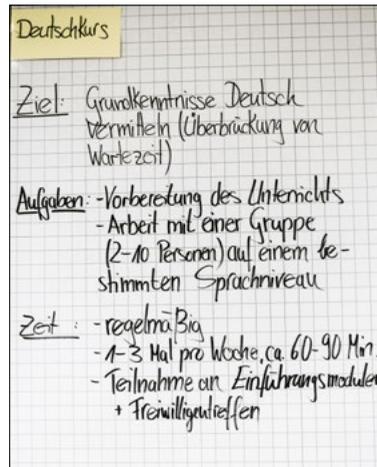
Die Teilnehmer*innen erstellen beispielhaft ein Aufgabenprofil für Engagierte in ihrem Arbeitsbereich, um die Systematik kennenzulernen und sich in die möglichen Aufgaben hineinzudenken. In der Gruppe werden die Grenzen (bzw. Nicht-Aufgaben) eines Engagements, das zeitliche Engagement und andere Anforderungen an Ehrenamtliche diskutiert. Auch benennen und erörtern die Teilnehmer*innen mögliche Schnittstellen mit Hauptamtlichen als Voraussetzung für eine gute Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt.

Selbstlerngruppe: Die Teilnehmer*innen entwickeln in der Gruppe ein bzw. zwei exemplarische Aufgabenprofile für Ihre Einrichtung(en).

Methodenbeschreibung

- ▶ Sammeln Sie auf Zuruf ehrenamtliche Aufgaben bzw. Aufgabenbereiche aus den Arbeitsbereichen der Teilnehmer*innen und notieren Sie diese auf Karten. Im Anschluss teilen sich die Teilnehmer*innen nach Interessen in Gruppen auf (10 Min.).

- ▶ Jede Gruppe bearbeitet eine der Aufgaben und entwickelt mithilfe des Arbeitsblatts 2: „Aufgabenprofile“ (S. 27) ein konkretes Aufgabenprofil für ein Engagement bzw. Ehrenamt. Das Profil schreibt die Gruppe auf ein Flipchart (30 Min.).
- ▶ Ein*e Teilnehmer*in stellt das Aufgabenprofil seiner*ihrer Gruppe vor. Die anderen Profile werden zur Ansicht in den Pausen in den Raum gehängt (5 Min.).



Praxistipp

Sammeln Sie möglichst konkrete Aufgaben für Engagierte wie „Spaziergänge mit Geflüchteten unternehmen“ oder „Geflüchtete bei Behördengängen begleiten“ und nicht allgemeine, eher unklare Tätigkeiten wie „Betreuung Geflüchteter“ oder „Projekt Integration“. Die Aufgaben sollten überschaubar bleiben und keinen übermäßigen Zeitaufwand erfordern. Zu zeitaufwändige Aufgaben können aufgeteilt werden.

Jede Gruppe sollte mindestens vier Teilnehmer*innen umfassen.

Achten Sie darauf, dass alle Punkte aus dem Arbeitsblatt 2: „Aufgabenprofile“ (S. 27) besprochen werden, insbesondere auch die Zeitspende. Hier wird sonst häufig einfach „nach Vereinbarung“ geschrieben. Überlegen sich die Teilnehmer*innen indes die Zeitspende konkreter, kommen oft „heimliche“ Erwartungen an den*die Engagierte*n zum Vorschein. Die Zeitspende lässt sich unterteilen in „Zeit für die einzelnen Aufgaben“ und „Zeit, die für Teamsitzungen, Fortbildung etc.“ aufgewendet werden muss.

Ehrenamtlichen Feedback geben

Hintergrund

Rückmeldung zu meinem Engagement zu bekommen, bedeutet, dass meine Arbeit wahrgenommen wird. Oft erleben wir kurze „Zwischen-Tür-und-Angel-Rückmeldungen“, die auch eine wichtige und motivierende Wirkung haben. Es ist jedoch wichtig, regelmäßig auch etwas formellere, informativere Rückmeldungen zu geben, da sie das Engagement aufwerten und die Ehrenamtlichen an ihren Aufgaben wachsen lassen. Das gilt sowohl für positive als auch für negative Rückmeldungen. Positive Feedbacks zu formulieren, fällt uns, sofern wir es nicht vergessen, eher leicht. Negatives Feedback ist schwieriger zu formulieren und erfordert Übung. Keine Rückmeldung zu geben, würde aber bedeuten, die Verantwortung gegenüber dem*er Engagierten und der Klientel zu vernachlässigen.

Trainer*innenanleitung

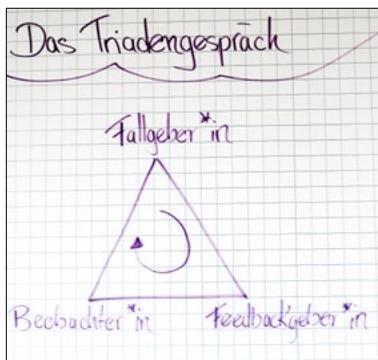


Ziele und Inhalte

Dauer: Fälle sammeln (10 Min.), Triadengespräch (40 Min.), Auswertung (10 Min.)

Die Teilnehmer*innen üben am Beispiel eigener Praxisfälle, kritisches Feedback zu geben. Dazu arbeiten sie in Gruppen mit verschiedenen Rollen zusammen: Feedbackgeber*in, Feedbacknehmer*in und Beobachter*in. Es werden drei Runden durchgeführt, so dass am Ende jede*r einmal jede Rolle übernommen hat.

Selbstlerngruppe: Die Teilnehmer*innen sammeln zwei bis drei konkrete Fälle und üben zu dritt oder zu viert nach dem oben erklärten Ablauf, Feedback zu geben.



Methodenbeschreibung

- ▶ Diskutieren Sie die Kurzstruktur zum Feedback-Geben und Arbeitsblatt 3: „Das ge-wiev-te Feedback“ (S. 28, 15 Min.).
- ▶ Sammeln Sie auf Zuruf Feedbacksituationen aus der Praxis der Teilnehmer*innen und notieren Sie diese in Stichpunkten auf Karten. Als Hilfe können Sie die Teilnehmer*innen fragen: Welche Situation aus Ihrem Arbeitsalltag fällt Ihnen ein, in der Sie mit dem Verhalten eines*einer Ehrenamtlichen nicht einverstanden waren und eine Rückmeldung für sinnvoll gehalten hätten (10 Min.)?

- ▶ Bitten Sie die Fallgeber*innen, sich neben ihre Fallkarten zu stellen. Die Anderen sammeln sich in Diskussionsgruppen von drei bis vier Personen bei den Fallbeispielen, die sie am meisten interessieren.
- ▶ In jeder Kleingruppe werden ein*e Feedback-Geber*in, ein*e Feedback-Nehmer*in und ein bis zwei Beobachter*innen festgelegt. In den Dreier- bzw. Vierergruppen spielen die Teilnehmer*innen nun in drei Runden Feedbackgespräche durch, wobei jede*r einmal jede Rolle einnimmt: In der ersten Runde bekommt die Person, die den Fall eingebracht hat, das Feedback, denn sie kennt den*die Engagierte*n und kann einschätzen, wie er*sie reagieren würde. Die anderen Gruppenmitglieder übernehmen die Rollen „Feedbackgeber*in“ und „Beobachter*in“. Der*Die Feedbackgeber*in führt ein fünfminütiges Feedbackgespräch mit dem*der Feedbacknehmer*in. Der*Die Beobachter*in hört zu und achtet dabei auch auf Mimik, Gestik und Körperhaltung. Außerdem achtet er*sie darauf, dass die Regeln und die Zeitvorgaben eingehalten werden. Nach dem Gespräch teilt der*die Beobachter*in den anderen beiden mit, wie er*sie das Gespräch empfunden hat. In der zweiten Gesprächsrunde wechseln alle ihre Rollen. In der dritten Feedbackrunde werden noch einmal die Rollen getauscht, so dass schließlich jede*r einmal jede Rolle übernommen hat. Bei Vierergruppen ist eine vierte Gesprächsrunde mit jeweils zwei Beobachter*innen erforderlich (40 Min.).
- ▶ Nach den Triadengesprächen bitten Sie die Teilnehmer*innen ins Plenum zurück und werten die Gruppenarbeit kurz aus. Fragen Sie die Teilnehmer*innen, wie sie die Gespräche erlebt haben, ob sie diese leicht oder schwer fanden (10 Min.).



Praxistipp

Die Fallbeispiele sollten aus der Praxis der Teilnehmer*innen kommen. Selbst wenn Fälle bereits in einem Feedbackgespräch besprochen wurden, können sie trotzdem als Beispiel dienen, um alternative Formulierungen auszuprobieren. Achten Sie darauf, dass es sich bei den Gesprächen tatsächlich um Feedbackgespräche handelt und nicht um andere Gesprächsformen, z. B. Verabschiedungsgespräche. Versuchen Sie gemeinsam mit den Teilnehmer*innen, die Stichpunkte zur Situationsbeschreibung möglichst wertfrei zu formulieren (z. B. „Der*Die Ehrenamtliche*r hält sich nicht an Terminabsprachen“ anstatt „EA kommt immer zu spät“ oder „EA lässt andere nicht zu Wort kommen“ anstatt „EA ist übergriffig“).

Bei zwölf Teilnehmer*innen sammeln Sie nur vier Fallkarten, damit Sie Dreiergruppen bilden können. Bei einem größeren Teilnehmerkreis können Sie auch Vierergruppen bilden, teilweise mit zwei Beobachter*innen.

Engagierte anerkennen und wertschätzen

Hintergrund

Anerkennung ist ein menschliches Bedürfnis. Wir alle wollen wahrgenommen, erkannt und wertgeschätzt werden. Ob jemand haupt- oder ehrenamtlich arbeitet, spielt dabei keine Rolle. Anerkennung zu geben – verbal, nonverbal, durch kleine Gesten etc. – kann sehr stark motivieren und binden.

Trainer*innenanleitung

Methodenbeschreibung



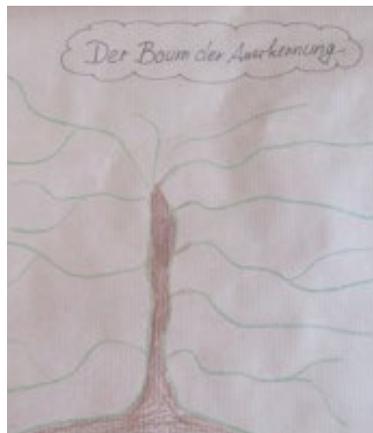
Ziele und Inhalte

Dauer: Arbeit im Plenum (45 Min.), Diskussion (15 Min.)

Die Teilnehmer*innen reflektieren die Gefühle, die Anerkennung bei ihnen auslöst. Dazu erinnern sie sich zunächst in einer ruhigen Einzelarbeit an persönliche Anerkennungserlebnisse. Darauf folgt ein Austausch über diese Erlebnisse.

Anschließend werden die Erkenntnisse der Übung diskutiert.

Selbstlerngruppe: Wie oben beschrieben.



▶ Zeichnen Sie einen Baum ohne Blätter und Früchte auf ein Blatt Papier und befestigen Sie es an einer Pinnwand.

▶ Legen Sie in der Mitte des Seminarraums ausreichend grüne Karten bereit und geben Sie allen Teilnehmer*innen je eine kleine runde rote Karte. Erklären Sie den „Baum der Anerkennung“ (5 Min.).

▶ Fragen Sie die Teilnehmer*innen, welche Formen der Anerkennung sie in den letzten

zwei bis drei Jahren in ihrem Engagement und/oder beruflichen Umfeld selbst erlebt haben. Weisen Sie darauf hin, dass es nicht um Anerkennung im familiären oder freundschaftlichen Bereich geht, wo es andere Formen der Anerkennung gibt. Bitten Sie die Teilnehmer*innen, ihre Erlebnisse (so viele, wie ihnen einfallen) stichwortartig auf die grünen „Blätterkarten“ und ihr eindrucklichstes Anerkennungserlebnis – ihr persönliches Highlight – auf die rote „Fruchtkarte“ zu schreiben (ca. 10 Min.).

- ▶ Fordern Sie die Teilnehmer*innen auf, ihre Erlebnisse an der Pinnwand zu schildern und dann ihre Karten an den „Baum der Anerkennung“ zu hängen (30 Min.).
- ▶ Werten Sie die Pinnwand im Plenum aus. Als Anregung können Sie folgende Fragen stellen: „Welche Anerkennungsformen wurden am häufigsten genannt?“, „Welche Formen der Anerkennung funktionieren in der Praxis?“, „Welche Formen der Anerkennung werden in unserer Organisation bevorzugt?“ (15 Min.).



Praxistipp

Diese Einheit ist sehr persönlich und kann starke Emotionen auslösen. Vielleicht weinen manche Teilnehmer*innen sogar. Das ist in Ordnung und Sie können eventuell sagen, dass schöne Erlebnisse oft zu Tränen rühren. Achten Sie darauf, dass die Teilnehmer*innen nur selbst erlebte Formen der Anerkennung notieren. Warten Sie, bis alle fertig sind, bevor der*die erste Teilnehmer*in zur Pinnwand geht. Die Teilnehmer*innen entscheiden selbst, an welchen Teil des „Baums der Anerkennung“ sie ihre Karte hängen.

Es ist wichtig, dass Sie sich Zeit nehmen und ohne Druck arbeiten. Seien Sie achtsam und unterstützen Sie die Teilnehmer*innen, indem Sie sich z. B. als Gesprächspartner*in beim Vorstellen der Anerkennungs-Erlebnisse anbieten. Halten Sie Blickkontakt zu den Teilnehmer*innen an der Pinnwand und helfen Sie beim Pinnen. Drängen Sie sich dabei nicht in den Vordergrund.

In der Regel werden eher persönliche, nicht-materielle und einfache Anerkennungsformen genannt. Unerwartete Anerkennung prägt sich tiefer ein, als standardisierte Anerkennung wie z. B. eine gedruckte Weihnachtskarte.

Ist Ihnen diese Form der Übung zu intensiv, können Sie die Anerkennungs-Erlebnisse auf drei pro Teilnehmer*in beschränken und die „Rote Frucht“ weglassen. Die Teilnehmer*innen bleiben sitzen, während sie ihre Erlebnisse erzählen und Sie hängen die Karten selbst an die Pinnwand. Auf diese Weise durchgeführt, ist die Übung in der Regel etwas weniger emotional.

Anlagen

ARBEITSBLATT 1: Nutzen und Grenzen von Engagement	23
ARBEITSBLATT 2: Aufgabenprofile	27
ARBEITSBLATT 3: Das ge-wiev-te Feedback	28
ARBEITSBLATT 4: Engagierte anerkennen und wertschätzen	30



Nutzen und Grenzen von Engagement

Dieses Arbeitsblatt dient der Seminarleitung zur Vorbereitung und kann im Anschluss an das Seminar als Ergänzung an die Teilnehmer*innen abgegeben werden.

Zehn mögliche Gründe für Ehrenamtliche, sich in der Flüchtlingshilfe zu engagieren

1. Ich kann mich neu orientieren

Ehrenamtliche versprechen durch ihr Engagement eine Neuordnung ihres Lebens.

2. Ich kann mich qualifizieren, ich kann lernen

Ehrenamtliche hoffen,

- ▶ dass ihr Ehrenamt sie beruflich weiterbringt,
- ▶ dass sie sich Wissen und Kompetenzen aneignen können,
- ▶ dass sie ihre Talente entfalten, Sinn erleben und neue Facetten ihrer Persönlichkeit kennenlernen können (Selbsterfahrung).

3. Ich lerne andere Leute kennen

Ehrenamtliche hoffen, Kontakte zu knüpfen, Gemeinschaft und Freude zu erleben, Menschen mit anderem sozio-kulturellen Hintergrund kennenzulernen.

4. Ich habe eine sinnvolle Aufgabe

Ehrenamtliche möchten mit ihrem Engagement Sinn in ihr Leben bringen.

5. Ich bekomme Anerkennung

Ehrenamtliche möchten gesellschaftliche Anerkennung und Ansehen.

6. Ich kann etwas bewegen

Ehrenamtliche möchten gestalten und entscheiden.

7. Ich will helfen

Ehrenamtliche fühlen sich gut, wenn sie anderen helfen können.

8. Ich werde materiell entschädigt

Ehrenamtliche erhoffen sich monetäre Vorteile oder sonstige Belohnungen wie Geschäftskontakte etc.

9. Ich will ein bestimmtes Thema in der Gesellschaft voranbringen

Ehrenamtliche möchten sich für ein bestimmtes Thema oder Projekt, eine Sache oder Aktion einsetzen.

10. Mir macht mein Engagement Spaß!

Ehrenamtliche erleben Spaß und Freude durch ihr Engagement.

Zehn mögliche Gründe für die Organisation, Ehrenamtliche in der Flüchtlingshilfe einzusetzen

1. Ehrenamtliche erweitern die Qualität und das Leistungsspektrum

Ehrenamtliche erweitern durch ihr Engagement die Bandbreite der Angebote und Dienstleistungen einer Organisation und steigern deren Qualität.

2. Ehrenamtliche bringen bisher nicht vorhandene Kompetenzen ein

Ehrenamtliche bringen Kompetenzen ein, die in der Organisation bislang gefehlt haben (z. B. juristische Kenntnisse). Sie steigern mit ihrer Alltagskompetenz die Expertise in der Organisation.

3. Ehrenamtliche motivieren hauptamtliche Mitarbeiter*innen

Ehrenamtliche können durch ihr unbezahltes Engagement Ansporn und Vorbild für bezahlte Mitarbeiter*innen sein.

4. Ehrenamtliche verbessern das Image einer Organisation

Ehrenamtliche verbessern das Image einer Organisation und lassen diese glaubwürdiger und transparenter aussehen.

5. Ehrenamtliche haben eine gesunde Außensicht auf die Dinge

Ehrenamtliche bringen neue Ideen, Verbesserungsvorschläge und Impulse ein.

6. Ehrenamtliche vergrößern das Netzwerk

Ehrenamtliche vergrößern das Netzwerk der Organisation und schaffen Kontakte auch außerhalb der Organisation, z. B. in der Kommune (Sozialraum).

7. Ehrenamtliche entlasten die hauptamtlichen (bezahlten) Mitarbeiter*innen
Ehrenamtliche können hauptamtliche Mitarbeiter*innen in vielerlei Hinsicht entlasten und ihnen bestimmte Aufgaben abnehmen.

8. Ehrenamtliche steigern die Zufriedenheit der Klienten
Ehrenamtliche haben Zeit für die geflüchteten Menschen, die hauptberuflichen Mitarbeiter*innen oft fehlt.

9. Unter Ehrenamtlichen können geeignete Mitarbeiter*innen gefunden werden
Ehrenamtliche sind potentielle Bewerber*innen für frei werdende hauptamtliche Stellen.

10. Ehrenamtliche sind eine Möglichkeit, neue Mitglieder zu gewinnen
Ehrenamtliche machen die Organisation für potentielle neue Mitglieder interessant.

Zehn Möglichkeiten, wie geflüchtete Menschen vom Engagement Ehrenamtlicher profitieren können

1. Ehrenamtliche ermöglichen mehr Angebote zu einem erschwinglichen Preis oder sogar kostenfrei

Ehrenamtliche schaffen für die Geflüchteten Angebote, die mit hauptberuflichen Mitarbeiter*innen nicht finanzierbar wären.

2. Ehrenamtliche können die Geflüchteten manchmal besser verstehen

Ehrenamtliche verstehen die Situation geflüchteter Menschen manchmal besser, etwa, weil sie selbst betroffen oder weil sie gleich alt sind.

3. Ehrenamtliche haben mehr Zeit für die Geflüchteten

Ehrenamtliche müssen nicht unter ständigem Zeitdruck arbeiten.

4. Ehrenamtliche können Freunde fürs Leben werden

Ehrenamtliche können den geflüchteten Menschen menschlicher begegnen, weil die professionelle Rolle weniger im Vordergrund steht.

5. Ehrenamtliche bringen willkommene Ablenkung im Alltag

Ehrenamtliche bringen Aspekte ihres Alltagslebens ein und lenken die Geflüchteten so von ihrem eigenen, oft problematischen Alltag ab.

6. Ehrenamtliche schaffen Vertrauen in die Organisation

Ehrenamtliche machen durch ihr Engagement die Organisation glaubwürdiger und geben ihr ein vielfältigeres Gesicht.

7. Ehrenamtliche bringen Freude und Leichtigkeit

Ehrenamtliche können Aufgaben übernehmen, die ihnen leichtfallen und Freude machen. Ihre Freude übertragen sie auf die geflüchteten Menschen.

8. Ehrenamtliche sind eine Brücke in die Gesellschaft

Ehrenamtliche schaffen Kontakte zu Menschen außerhalb des bezahlten Hilfesystems.

9. Ehrenamtliche bringen eigene Talente und Hobbys ein

Ehrenamtliche können mit den geflüchteten Menschen ihre Talente und Hobbys teilen und sorgen so für Abwechslung.

10. Ehrenamtliche ermöglichen geflüchteten Menschen, selbst ehrenamtlich tätig zu werden

Ehrenamtliche machen vor, was Engagement bedeutet, und ermöglichen den geflüchteten Menschen einen Perspektivwechsel vom „Flüchtling“ zum Engagierten (evtl. auch im Tandem).



Aufgabenprofile

Ziel des Engagements	Einen geflüchteten Menschen bei Behördengängen und Antragsverfahren bedarfsgerecht unterstützen (Hilfe zur Selbsthilfe)
Aufgaben des Engagements	Termine mit Behörden vereinbaren und Geflüchtete zu Ämtern begleiten; Erklären und Helfen beim Ausfüllen von Formularen; evtl. mit Amtspersonen sprechen
Aufgaben, die nicht zum Engagement gehören, weil sie zum Aufgabenfeld von Hauptamtlichen gehören	Mit Behörden verhandeln
Zeitspende (brutto)	Ca. drei Stunden pro Woche (inkl. Weg) plus eine halbe Stunde pro Woche für den Informationsaustausch mit den Hauptamtlichen
Besondere Anforderungen, Fähigkeiten und Wissen	Kenntnisse der Behörden und der Wege dorthin; Verständnis von Formularen (schulbar); Offenheit und Toleranz gegenüber geflüchteten Menschen und Mitarbeiter*innen bei den Behörden; Geduld und die Fähigkeit, andere anzuleiten
Mögliche Schnittstellen mit Hauptamtlichen	Regelmäßiger Austausch von Erfahrungen; Konfliktsituationen und Veränderungen bei gesetzlichen Regelungen und Zuständigkeiten
Freiwillige*r gesucht als Freizeitbegleiter*in	
Ziel des Engagements	Eins-zu-Eins-Kontakt, Freizeit mit den geflüchteten Menschen verbringen, Stadt/Ort kennenlernen, Orientierung
Aufgaben des Engagements	Spaziergehen, Einkaufen gehen, Sport treiben, ins Kino gehen etc.
Aufgaben, die nicht zum Engagement gehören, weil sie zum Aufgabenfeld von Hauptamtlichen gehören	Beratung, Suche von Wohnung oder Arbeit
Zeitspende (brutto)	Ein- oder mehrmals wöchentlich ca. zwei Stunden
Besondere Anforderungen, Fähigkeiten und Wissen	Offenheit und Toleranz gegenüber geflüchteten Menschen, Fitness, Erste-Hilfe-Ausbildung
Mögliche Schnittstellen mit Hauptamtlichen	Informationsaustausch bei Problemen

Das ge-wiev-te Feedback

Diese „Checkliste“ will keine festen Formulierungen vorgeben, sondern helfen, Ihr Feedback zu strukturieren. Achten Sie bei Ihrem Feedback darauf, innerlich die unten beschriebenen Schritte voneinander zu trennen. Gehen Sie nie unvorbereitet in ein Feedbackgespräch.

Beispiel für ein kritisches Feedback

Wahrnehmung (informativ) = Beschreibung der konkreten Situation	Während der letzten vier Wochen bist du jede Woche über eine Stunde zu spät gekommen. Darüber haben wir ja schon einmal gesprochen. Die Familie hat auf dich gewartet und wusste nicht, ob du noch kommst oder nicht.
Interpretation = Darstellung meiner Sicht	Ich vermute, dir ist nicht bewusst, wie wichtig es für die Leute ist, dass du pünktlich bist und auch wirklich kommst.
Empfinden = Ausdruck meiner Gefühle/ Ich-Botschaft	Mich verunsichert, dass du zu spät kommst, und ich kann mich nicht auf dich verlassen.
Vereinbarung = Wie soll sich der andere meiner Meinung nach verhalten, was können wir vereinbaren?	Ich wünsche mir, dass du künftig pünktlich bist. Wie können wir das vereinbaren?

Kritisieren Sie nicht die Person, sondern ihr (konkretes) Verhalten. Machen Sie Ihrem*Ihrer Gesprächspartner*in deutlich, dass Sie ihn*sie und sein*ihr Engagement schätzen. Bleiben Sie im Gespräch freundlich und zugewandt. Auch sollten Sie eine angenehme, ungestörte Gesprächssituation schaffen. Kommen Sie möglichst schnell zur Sache, denn Ihr Gegenüber merkt, wenn Sie etwas Kritisches zu sagen haben. Bleiben Sie sachlich und werden Sie nicht beleidigend oder verletzend. Vermeiden Sie Ausdrücke wie „nie“ oder „immer“, denn diese erzeugen bei dem*der Empfänger*in den Eindruck von Übertreibung und entsprechen fast nie den Tatsachen.

Versuchen Sie eine gemeinsame, lösungsorientierte Vereinbarung zu finden, die das Gegenüber einbezieht. Finden Sie heraus, ob sie die*den Ehrenamtliche*n unterstützen können.

In einem Feedbackgespräch sollten Sie die Person als Ganzes und damit natürlich auch ihre Stärken und Fähigkeiten betrachten.

In einem Feedbackgespräch ist es wichtig, auch von Ihrem Gegenüber eine Rückmeldung zu bekommen.

Engagierte anerkennen und wertschätzen

Neun Tipps rund ums Geben von Anerkennung

1. Vermitteln Sie Anerkennung

Bekommen Freiwillige keine Anerkennung, fühlen sie sich nicht wahrgenommen und werden bald ihre Mitarbeit einstellen. Übrigens gilt dies auch für Hauptamtliche, denn Anerkennung ist ein grundlegendes menschliches Bedürfnis.

2. Vermitteln Sie Anerkennung nicht nur einmal

Häufig beschwerten sich Freiwillige, dass sie und ihre Arbeit bei den Hauptamtlichen nicht genug Anerkennung finden. Hauptamtliche sind darüber oft erstaunt und können Beispiele für ihre Würdigung des freiwilligen Engagements nennen. Diese Diskrepanz entsteht, weil das Gefühl, anerkannt zu sein, nicht lange anhält. In der Regel reicht es darum nicht, einmal im Jahr ein Fest für Freiwillige zu veranstalten.

3. Anerkennung sollte vielfältig sein

Sie sollten auf unterschiedliche Weise Anerkennung geben. Beispiele dafür zeigt der „Baum der Anerkennung“ (siehe Abbildung).



4. Anerkennung muss ehrlich gemeint sein und darf nicht instrumentalisieren

Loben Sie nicht, ohne es auch so zu meinen. Instrumentalisierte Anerkennung – loben, um jemanden zu etwas zu bewegen – empfinden viele als kontrollierende Einflussnahme. Sie wirkt kontraproduktiv.

5. Anerkennung soll die Person und nicht nur die geleistete Arbeit hervorheben

Vergessen Sie nicht die Namen der Ehrenamtlichen zu nennen, um Enttäuschungen zu vermeiden. Es ist besser, Sie sagen: „Susanne hat bei der Vorbereitung des Festes die Bedürfnisse und Wünsche unserer Gäste sehr gut erkannt und berücksichtigt.“ als „Dieses Fest war sehr gut organisiert.“

6. Anerkennung sollte konsequent sein

Wenn zwei Freiwillige für ähnliche Aufgaben zuständig sind, sollten sie dafür auch ähnliche Anerkennung bekommen. Damit vermeiden Sie den Eindruck, bestimmte Freiwillige zu bevorzugen.

7. Anerkennung muss zeitnah erfolgen

Eine Aktion sollte so schnell wie möglich gewürdigt werden. Sparen Sie Ihr Lob nicht bis zur nächsten Feier auf. Wenn Freiwillige Monate auf ein Wort der Anerkennung warten müssen, fühlen sie sich und ihr Engagement nicht angemessen wertgeschätzt.

8. Anerkennung sollte so persönlich und individuell wie möglich sein

Verschiedene Menschen mögen unterschiedliche Dinge. Eine Person freut sich sehr über eine Konzertkarte, eine andere weniger. Für eine individuelle Anerkennung müssen Sie die Freiwilligen kennen und ihre Bedürfnisse und Interessen in Erfahrung bringen.

9. Stimmen Sie Ihre Anerkennung auf die Werte der Freiwilligen ab

Stellen Sie den Grund der Freiwilligen für ihr Engagement ins Zentrum Ihrer Anerkennungskultur. Wenn sich z. B. jemand engagiert, um Dinge zu verändern, wird er*sie stolz sein, wenn Sie positiv erwähnen, was er*sie verändert hat.

Impressum

Herausgeber

Deutsches Rotes Kreuz e. V.
Generalsekretariat
Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

Redaktionelle und fachliche Verantwortung

Ulrike Wagner, DRK-Generalsekretariat

Konzeptentwicklung und Autorinnenschaft

Carola Reifenhäuser
beratergruppe ehrenamt – Kompetenznetz Freiwilligenmanagement
www.beratergruppe-ehrenamt.de

Lektorat, Layout und Satz

Kommunikationsagentur IKONUM, Dresden
www.ikonum.com

Erscheinungsdatum

Dezember 2017

© 2017 DRK. Alle Inhalte sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur zu nicht kommerziellen Zwecken und im Rahmen von Bildungsveranstaltungen des DRK und diesem nachgeordneten Gliederungen verwendet werden.



www.DRK.de

Deutsches Rotes Kreuz e. V.
Generalsekretariat

Carstennstraße 58
12205 Berlin

Telefon: 030 85404-0
Telefax: 030 85404-468
E-Mail: drk@drk.de
www.drk.de

© 2017 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

Gefördert durch



Die Beauftragte der Bundesregierung
für Migration, Flüchtlinge und
Integration

Wir sind's! 
Die Einwanderungsgesellschaft gestalten