Fachbereich

Freiwilligendienste

ERZBISTUM HAMBURG

Anleitung im Freiwilligendienst

Starter-Set

Anleitung im Freiwilligendienst
Starter-Set
Version 1.0 (8.10.2019)

Erzbistum Hamburg
Pastorale Dienststelle
Referat Kinder und Jugend
Fachbereich Freiwilligendienste

www.freiwilligendienste-erzbistum-hamburg.de
www.erzbistum-hamburg.de

Anschrift:
Erzbistum Hamburg
Fachbereich Freiwilligendienste
Lange Reihe 2
20099 Hamburg

Tel.: 040 22 72 16 60

Titelbild: Alice Donovan Rouse on unsplash

ERZBISTUM
HAMBURG

Inhalt

Einleitung 4
Weitere Materialien 5
Material auf der Webseite 5
Fachtage für Anleiter_innen 5
Anleitungskalender 5
1. Hintergrund 6
1.1 Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ) 6
1.2 Bundesfreiwilligendienst (BFD) 6
1.3 FSJ und BFD im Erzbistum Hamburg 6
1.4 Ziele und Nutzen der Freiwilligendienste 6
1.5 Katholisches Profil 7
1.6 Vier biblische Grunderfahrungen in den Freiwilligendiensten 8
1.7 Die vier Grunderfahrungen am Beispiel der Geschichte des Zöllners Zachäus 9
2. Rahmenbedingungen 10
2.1 Qualitätsstandards 11
2.2 Gesetzliche Grundlagen 15
3. Hinweise für die Praxis 18
3.1 Übertragung von Aufgaben 18
3.2 Zwischen zwei Polen 18
3.3 Rahmen für Tätigkeiten von Freiwilligen 18
3.4 Grundsätzlich nicht erlaubte Tätigkeiten 19
3.5 Stellenprofil und Tätigkeitsbeschreibung 19
3.6 Lernziele 19
3.7 Erlaubt und Nicht-Erlaubt 20
4. Motivation von Freiwilligen 25
4.1 Wer sind die Freiwilligen? 25
4.2 Motive 25
5. Jahresverlauf im Freiwilligendienst 26
6. Anleitungsgespräche 28
6.1 Warum Anleitungsgespräche? 28
6.2 Gesprächsrahmen 28
6.3 Kommunikationsmodelle und -techniken 30
6.4 Fragetechniken 31
6.5 Methoden zum Gesprächseinstieg 33

Einleitung

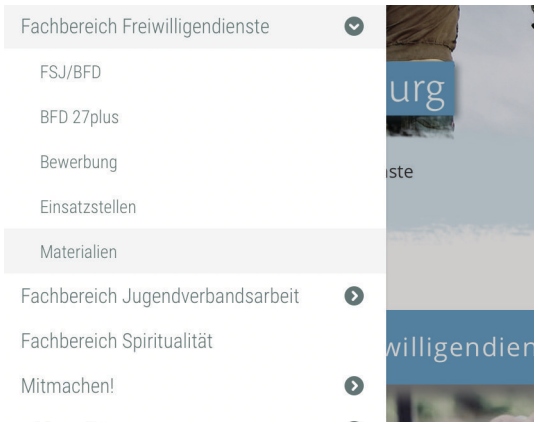
Sie haben dieses Heft in der Hand oder vor sich auf dem Bildschirm, weil Sie die Aufgabe der Anleitung einer/eines Freiwilligen im FSJ oder BFD übernommen haben. Zunächst sei Ihnen herzlich zu der Übernahme dieser Aufgabe gratuliert, denn es ist eine besonders schöne Aufgabe, einen nicht-ausgebildeten Menschen durch dieses Jahr zu führen, das so viele Überraschungen und Herausforderungen bereithalten kann.
Manchmal ist der Freiwilligendienst ein Selbstläufer: Die Freiwilligen fügen sich gut in das Team und in die Arbeit ein, zeigen sofort Eigeninitiative und lassen sich durch kleinere Rückschläge nicht irritieren. Manchmal ist das Jahr nicht so einfach: Es kommt zu Missverständnissen oder Konflikten, die Freiwilligen fühlen sich unter- oder überfordert oder die Arbeitssituation in der Einrichtung stellt anfangs zu hohe Ansprüche an die Freiwilligen.
In beiden Fällen ist die enge Begleitung durch eine_n Anleiter_in notwendig, um Abläufe und Prozesse zu verstehen, um die Situation von Klient_innen und Kolleg_innen nachzuvollziehen und damit Freiwillige sich als echte Unterstützung im Einrichtungsalltag erleben können. Denn der Freiwilligendienst ist ein Bildungsjahr, das die Freiwilligen vor große und kleine Herausforderungen stellt und sie auch mal an eine Grenze stoßen lässt.
Diese spannende Erfahrung werden sie begleiten. Dabei gibt es einige Vorgaben und Hilfestellungen, die es zu beachten gilt. In diesem Heft sind alle Aspekte aufgeführt, die für die erste Zeit zu wissen und zu beachten sind. Nehmen Sie es als Einstieg in die Anleitung und wählen Sie das Kapitel aus, das Sie zu Beginn am meisten interessiert und weiterbringt.

Und wenn sich Fragen ergeben, nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.

Tobias Weiske
Bildungsreferent - Freiwilligendienste im Erzbistum Hamburg

Weitere Materialien

Material auf der Webseite



Die aktuellen Versionen unserer Materialien sind, sortiert nach Kategorien, auf unserer Webseite zu finden: jugend-erzbistum-hamburg.de/materialien
Sie finden dort das aktuelle Kontaktblatt der Mitarbeiter_innen des Fachbereichs Freiwilligendienste, unser Konzept, Bewerbungsformulare, Anträge, Hospitationsunterlagen, Materialien für die Anleitungsgespräche, zu Lernzielen, zur Projektarbeit, zum Abschlusszeugnis und das Freiwilligendienste-Handbuch als Nachschlagwerk für Freiwilligendienste in katholischer Trägerschaft.

Fachtage für Anleiter_innen

Pro Jahr werden mehrere Fachtage für Anleiter_innen an verschiedenen Standorten angeboten. Dabei steht der Austausch mit anderen Anleiter_innen im Mittelpunkt und jeder Tag widmet sich einem bestimmten Schwerpunktthema. Die Tage sind eine gute Gelegenheit von anderen Anleiter_innen zu lernen, Tipps aus der Praxis auszutauschen und sich intensiver mit einem Teilbereich der Begleitung zu beschäftigen. Laut den Qualitätsstandards für Einsatzstellen, muss pro Jahr mindestens eine Veranstaltung besucht werden.

Anleitungskalender

Der Anleitungskalender steht Ihnen als gedruckte und digitale Version zur Verfügung. Im Kalender wird zu Beginn Grundsätzliches zum Freiwilligendienst erläutert. Danach folgt pro Dienstmonat ein Kalenderblatt, auf dem Schwerpunkte der Freiwilligen, gemeinsame Aufgaben, konkrete Fragen für die Anleitungsgespräche, Tipps, To-Do's und Hinweise zu Materialien zusammengestellt sind. So stellt der Kalender eine kontinuierliche Begleitung über das Dienstjahr zur Verfügung, und liefert Ideen und Hinweise für die Arbeit als Anleiter_in.

1. Hintergrund

1.1 Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ)

Das Freiwillige Soziale Jahr (FSJ) gründet in der Tradition des *‚Freiwilligen Diakonischen Jahres‘* und des *‚Jahres für die Kirche‘* der evangelischen und katholischen Kirche in Deutschland. Es trägt diese Bezeichnung seit der Verabschiedung des *‚Gesetzes zur Förderung des Freiwilligen Sozialen Jahres‘* im Jahr 1964. Von da an bieten neben den Kirchen auch weltliche Verbände das FSJ an. Seit 2008 wird das FSJ im *‚Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten‘* (JFDG) geregelt.
Das FSJ ist ein Angebot für junge Frauen und Männer zwischen 16 und 27 Jahren. Mit dem Dienst in einer sozialen Einrichtung können die Freiwilligen die Chance nutzen, sich mit ihrer persönlichen, sozialen und beruflichen Entwicklung auseinander zu setzen und sich in der Praxis auszuprobieren.

> „Jugendfreiwilligendienste fördern die Bildungsfähigkeit der Jugendlichen und gehören zu den besonderen Formen des bürgerschaftlichen Engagements.“ (§ 1 JFDG)

Das FSJ trägt den Charakter eines Bildungsdienstes und gliedert sich einerseits in die praktische Arbeit in den Einsatzstellen und andererseits in die vom Träger abzusichernden 25 Bildungstage.

1.2 Bundesfreiwilligendienst (BFD)

Der Bundesfreiwilligendienst (BFD) wurde, nach der Aussetzung der allgemeinen Wehrpflicht 2010, von der Bundesregierung beschlossen und mit Verabschiedung des *‚Gesetz über den Bundesfreiwilligendienst‘* (BFDG) im Jahre 2011 eingeführt. Der Dienst steht damit in der Nachfolge des Zivildienstes, ist mit diesem aber weder in Struktur, noch in der inhaltlichen Ausgestaltung vergleichbar.

Der BFD ist ein Angebot für Frauen und Männer ab der Erfüllung der Vollzeitschulpflicht bis ins höhere Alter.

> „Im Bundesfreiwilligendienst engagieren sich Frauen und Männer für das Allgemeinwohl, insbesondere im sozialen, ökologischen und kulturellen Bereich sowie im Bereich des Sports, der Integration und des Zivil- und Katastrophenschutzes. Der Bundesfreiwilligendienst fördert das lebenslange Lernen.“ (§1 BFDG)

Die Durchführung des BFD ist angelehnt an die eines FSJ. Der Dienst gliedert sich ebenfalls in die praktische Arbeit in den Einsatzstellen und in die vom Träger abzusichernden Bildungsseminare. Nach dem Gesetz umfassen diese Bildungsseminare für Freiwillige unter 27 Jahren mindestens 25 Tage, für Freiwillige über 27 Jahren müssen mind. 12 Tage angeboten werden.

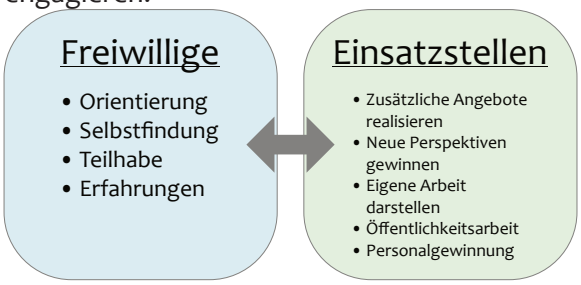
1.3 FSJ und BFD im Erzbistum Hamburg

Das Erzbistum Hamburg führt als Träger, bzw. als Selbstständige Organisationseinheit (SOE) sowohl das FSJ, als auch den BFD durch.
Aus der Sicht des Trägers sind die Freiwilligendienste sowohl als jugendbildnerische Maßnahmen, als auch als personelle Unterstützungen in sozialen Einrichtungen zu verstehen, die arbeitsmarktneutral gestaltet sein muss. Es sind Dienste, die Geben und Nehmen als gesellschaftliches Miteinander erfahrbar machen: als Dienst der Kirche und ihrer Einrichtungen an jungen Menschen und als Dienst der jungen Menschen in caritativen Institutionen und Projekten.

1.4 Ziele und Nutzen der Freiwilligendienste

Für ein FSJ oder einen BFD entscheiden sich junge Menschen, die sich in biographischen Umbrüchen befinden, wie etwa am Übergang von Schule in Ausbildung oder Beruf – also in Phasen der Entscheidung für die weitere Gestaltung des Lebensweges. Sie wollen sich be-

ruflich und persönlich orientieren, an Herausforderungen lernen und wachsen, die Arbeitswelt und verschiedene Berufsbilder kennenlernen und sich für andere Menschen engagieren.



Für die jungen Menschen ist das FSJ oder der BFD ein Jahr der Orientierung und Selbstfindung, in dem sie gesellschaftliche Teilhabe erproben und prägende und nachhaltige Erfahrungen für ihren weiteren Weg machen.
Für Einsatzstellen sind das FSJ und der BFD in vielfacher Hinsicht Chance und Herausforderung. Durch den Freiwilligendienst kann jungen Menschen ein Einblick in den sozialen Bereich und in soziale Notlagen ermöglichtwerden. Einsatzstellen können durch Freiwillige zusätzliche Angebote für die Klient_innen bereitstellen und das FSJ bzw. den BFD als eine Form der Öffentlichkeitsarbeit und des Brückenbauens in die Gesellschaft hinein sehen und nutzen.
Einsatzstellen können durch den Einsatz von Freiwilligen ihren Mitarbeiter_innen aber auch den Klient_innen frischen Wind, andere Sichtweisen und eine neue Qualität der Angebote als Ergänzung zur Arbeit der hauptberuflichen Professionellen bieten.
Über einen Freiwilligendienst lernen potenzielle zukünftige Kolleginnen und Kollegen soziale Berufsfelder kennen. Für Einsatzstellen ist das Angebot von Freiwilligendienstplätzen insofern auch als Mittel zur Personalgewinnung zu verstehen. Nach Schätzung der Einsatzstellen entscheiden sich etwa die Hälfte aller Freiwilligen nach dem Freiwilligendienst für eine Ausbildung oder ein Studium im sozialen Bereich, viele auch direkt in der Einsatzstelle, die sie durch ihren Freiwilligendienst kennengelernt haben. Die Einsatzstellen können über das FSJ und den BFD eine Kultur des bürgerschaftlichen Engagements mitgestalten. Somit sind der BFD und das FSJ für soziale Einrichtungen und Dienste und die Gesellschaft eine gewinnbringende Investition in Gegenwart und Zukunft.

1.5 Katholisches Profil

Das FSJ entstand aus den christlichen Kirchen und wurde erst später zu einem gesetzlich geregelten Dienstformat. Um die christliche Tradition der Freiwilligendienste zu wahren, hat die katholische Trägergruppe ein Papier zu eben diesem Profil erarbeitet. Es zeigt auf, welche ursprünglichen Erwartungen an die Einsatzfelder und die jungen Engagierten gestellt wurden und inwiefern diese auch heute aktuell sind.
Den Kern dieses Profils bilden vier biblische Grunderfahrungen: Unterbrechung, Einladung, Berührung und Sendung.
Diese Grunderfahrungen laden dazu ein sich selbst zu hinterfragen und zu schauen, wo sich diese in eigenen Erfahrungen aus dem Berufsfeld widerspiegeln. Die folgende Darstellung schematisiert die vier Grunderfahrungen und versucht die Kernelemente herauszuarbeiten. Der gesamte Text ist im Profilpapier der katholischen Trägergruppe zu finden.

1.6 Vier biblische Grunderfahrungen in den Freiwilligendiensten

Unterbrechung

Begegnung mit Menschen	Bewusste & gestaltete Unterbrechung
Begegnung mit neuen Lebenssituationen	Erfahrung mit Fremdheit (sozial/kulturell)

...wenn Freiwillige die erste Erfahrung der Unterbrechung zulassen und annehmen, haben sie die Chance, die Erfahrung der Einladung zu machen.

Einladung

Einlassen auf Menschen und Lebenssituationen	Erleben von belastenden Situationen
Trauer und Ängste erfahren	Freude und Hoffnung erfahren

...wer sich auf die Lebenssituation von Menschen einlässt, wie fremd oder vertraut sie auch sein mögen, verspürt die Erfahrung der Berührung.

Berührung

Berührung mit der 'Wirklichkeit'	Die eigene Sicht hinterfragen
Äußere Berührung	Innere Berührung

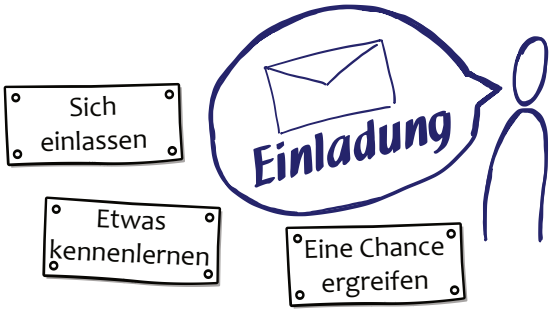
Sendung

Eine nachhaltige Veränderung der eigenen Lebensführung und -einstellung, hin zu mehr sozialer Kompetenz und Verantwortung.

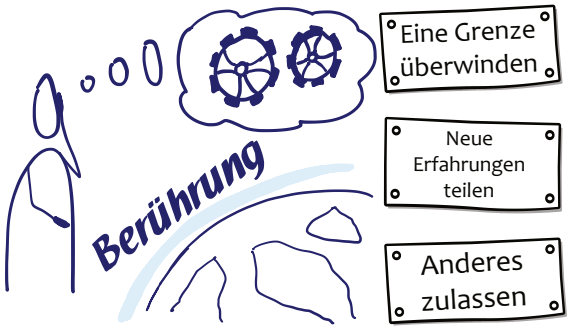
1.7 Die vier Grunderfahrungen am Beispiel der Geschichte des Zöllners Zachäus

Die vier biblischen Grunderfahrungen lassen sich an mehreren Stellen in der Bibel verdeutlichen. Besonders anschaulich sind sie in der Erzählung vom Zöllner Zachäus in Jericho:

Dann kam er nach Jericho und ging durch die Stadt. Dort wohnte ein Mann namens Zachäus; er war der oberste Zollpächter und war sehr reich. Er wollte gern sehen, wer dieser Jesus sei, doch die Menschenmenge versperrte ihm die Sicht; denn er war klein. Darum lief er voraus und stieg auf einen Maulbeerfeigenbaum, um Jesus zu sehen, der dort vorbeikommen musste.



Als Jesus an die Stelle kam, schaute er hinauf und sagte zu ihm: Zachäus, komm schnell herunter! Denn ich muss heute in deinem Haus zu Gast sein.



Da stieg er schnell herunter und nahm Jesus freudig bei sich auf. (Als die Leute das sahen, empörten sie sich und sagten: Er ist bei einem Sünder eingekehrt.)

Zachäus aber wandte sich an den Herrn und sagte: Herr, die Hälfte meines Vermögens will ich den Armen geben, und wenn ich von jemand zu viel gefordert habe, gebe ich ihm das Vierfache zurück. Da sagte Jesus zu ihm: Heute ist diesem Haus das Heil geschenkt worden, weil auch dieser Mann ein Sohn Abrahams ist. Denn der Menschensohn ist gekommen, um zu suchen und zu retten, was verloren ist.

(Lk 19, 1-10)

2. Rahmenbedingungen

Das Erzbistum Hamburg bietet das FSJ und den BFD für Menschen unter 27 Jahren an. Zusätzlich ist es möglich einen BFD über 27 Jahren zu leisten. Die Rahmenbedingungen für alle Dienstformate sind in der folgenden Übersicht eingeordnet.

	FSJ	BFD unter 27	BFD 27plus
Gesetzliche Grundlagen	§JFDG Jugendfreiwilligen-dienstegesetz	§BFDG Bundesfreiwilligendienstegesetz	
Vertragspartner	Freiwillige_r, Einsatz-stelle, Träger (Erzbistum)	Freiwillige_r, Einsatzstelle, Träger (Erzbistum) BAFzA (Bundesamt für Familie und zivilgesell-schaftliche Aufgaben)	
Kündigung	6 Wochen zum Ende oder zur Mitte eines Monats. Innerhalb der Probezeit nur zwei Wochen. Die Kündigung muss über alle Vertragspartner erfolgen.	6 Wochen zum Ende oder zur Mitte eines Monats. Innerhalb der Probezeit nur zwei Wochen. Das BAFzA muss der Kündigung zustimmen	
Voraussetzungen	Alle, die zwischen 15 und 26 Jahren sind, die Vollzeitschulpflicht erfüllt haben und noch keinen Freiwilligendienst geleistet haben		Alle, die in den letzten 5 Jahren keinen Freiwilligendienst geleistet haben.
Dauer	In der Regel 12 Monate, jedoch mindestens 6 Monate und maximal 18 Monate		
Umfang	Vollzeit (Teilzeit nur in begründeten Einzelfällen und nach Genehmigung durch das Bundesministe-rium)		Vollzeit und Teilzeit (mehr als 20 h/w)
Bildungstage (Seminare)	25 Tage (organisiert in 5 Seminarwochen, je-weils von Mo.-Fr.) bei einem 12-monatigen Dienst. Bei einem 6-monatigen Dienst 15 Tage.		1 Bildungstag pro Dienstmonat

2.1 Qualitätsstandards

Als Träger von Freiwilligendiensten (FWD) sind wir der katholischen Trägergruppe angeschlossen. Unsere Zentralstellen sind der BDKJ (Bund der Deutschen Katholischen Jugend) und der DCV (Deutscher Caritasverband). Innerhalb der katholischen Trägergruppe wurden Qualitätsstandards formuliert, auf deren Grundlage die einzelnen Träger in einem regelmäßigen Turnus geprüft werden. Die Qualitätsstandards bilden das gesamte Tätigkeitsfeld des Trägers ab, vom Bewerbungsverfahren, bis zur aktiven Vernetzung mit anderen Trägern. Die Träger wiederum prüfen in regelmäßigen Abständen die Einsatzstellen. Die Grundlage hierfür bilden die ‚*Qualitätsstandards für Einsatzstellen*'. Wir listen diese hier auf, weil sie einen angemessenen Umfang haben und einen guten Überblick über die Begleitung von Freiwilligen liefern.

Nr.	Qualitätsziel/Standard
A	**Einsatzstelle und FWD-Träger verantworten gemeinsam das Bewerbungsverfahren. Die Federführung liegt beim FWD-Träger.**
A.1	Die Einsatzstelle erstellt eine Tätigkeitsbeschreibung und stimmt diese mit dem Träger ab.
B	**Im Rahmen eines persönlichen Bewerbungsgesprächs unterstützt die Einsatzstelle die Freiwillige bzw. den Freiwilligen bei einer fundierten Entscheidung für oder gegen den Freiwilligendienst in dieser Einsatzstelle.**
B.1	Die Einsatzstelle informiert die Bewerberin bzw. den Bewerber in einem ausführlichen Bewerbungsgespräch (bei Bewerberinnen und Bewerbern aus dem Ausland ggf. über ein Telefoninterview) über das zu besetzende Tätigkeitsfeld und die Aufgaben im FWD.
B.2	Falls die Einsatzstelle im Auftrag des FWD-Trägers das vollständige Bewerbungsverfahren selbständig durchführt, übernimmt sie auch die Informationspflichten des FWD-Trägers.
B.3	Die Einsatzstelle wirkt darauf hin, dass für die Freiwillige bzw. den Freiwilligen eine mindestens eintägige Hospitation im zukünftigen Tätigkeitsbereich erfolgt. Dabei werden die Einsatzstelle und das Team vorgestellt.
C	**Durch eine qualifizierte, an Lernzielen orientierte Anleitung und Begleitung in der Einsatzstelle werden die Freiwilligen kontinuierlich in ihrer Entwicklung gefördert. Die Anleitung erfolgt nach den Vorgaben im Einsatzstellenhandbuch und nach den vom FWD-Träger für die Praxisanleitung zur Verfügung gestellten Materialien.**
C.1	Die Einsatzstelle stellt für jede Freiwillige bzw. jeden Freiwilligen eine fachlich qualifizierte Anleitungsperson zur Verfügung und benennt sie dem FWD-Träger spätestens sechs Wochen nach Beginn des Einsatzes.
C.2	Ein Wechsel der Anleitungsperson wird dem FWD-Träger umgehend mitgeteilt.
C.3	Die Anleiterin bzw. der Anleiter führt einmal monatlich ein Gespräch zur fachlichen Anleitung durch.
C.4	Die Anleiterin bzw. der Anleiter führt zu Beginn, zur Mitte und zum Ende des Freiwilligendienstes ein Gespräch zu Lernzielen und zur Reflexion durch.

Nr.	Qualitätsziel/Standard
C.5	In den ersten zwei Wochen werden die Freiwilligen über folgende Inhalte informiert: die Aufgaben und Tätigkeiten der Freiwilligen, die Arbeitsweise, Aufgaben und Organisation der Einsatzstelle , das Leitbild der Einsatzstelle
C.6	Die Einrichtung stellt die fachliche Anleitung der Freiwilligen während deren Arbeitszeit sicher.
C.7	Die Anleitungsperson arbeitet im selben Bereich der Einrichtung wie die ihr zugeordneten Freiwilligen.
C.8	Die Einsatzstelle wirkt darauf hin, dass die Anleitungsperson an den jährlich stattfindenden Veranstaltungen (Konferenzen/Fortbildungsangeboten) des FWD-Trägers teilnimmt und dafür von der Einsatzstelle freigestellt wird.
C.9	Der Anleitungsperson wird von der Einsatzstelle Arbeitszeit zur Anleitung zur Verfügung gestellt.
C.10	Die Anleitungsperson steht für das einmal während der Dienstzeit stattfindende gemeinsame Gespräch mit dem FWD-Träger sowie der bzw. dem Freiwilligen zur Verfügung. Besprochen werden u.a. Anleitungs- und Arbeitssituation, Lernziele und Lernerfolge sowie Rahmenbedingungen und Auswirkungen auf den FWD.
D	**Alle am FWD Beteiligten in der Einsatzstelle kennen die für die jeweilige Ebene relevanten FWD-Rahmenbedingungen (z. B. die gesetzlichen Grundlagen und die FWD-Vereinbarung, die Ziele des FWD als Bildungs- und Orientierungszeit, Bedeutung des FWD als besondere Form des freiwilligen und bürgerschaftlichen Engagements, Prinzip der Arbeitsmarktneutralität) und garantieren deren Einhaltung.**
D.1	FSJ-Träger, Freiwillige bzw. Freiwilliger und Einsatzstelle schließen vor Beginn des FSJ eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende schriftliche Vereinbarung ab, in der unter anderem folgende Punkte geregelt sind: • Partner der Vereinbarung • Laufzeit der Vereinbarung und Kündigungsfristen • Rechte und Pflichten der bzw. des Freiwilligen • Rechte und Pflichten der Einsatzstelle • Rechte und Pflichten des FWD-Trägers • Einsatz als zusätzliche Hilfskraft (Arbeitsmarktneutralität) • Erstellen eines Zeugnisses für die Freiwillige bzw. den Freiwilligen Im BFD wird die Vereinbarung des Bundesamtes (BAFzA) verwendet
D.2	Die FSJ-Vereinbarung enthält einen Verweis auf die gemeinsam vereinbarten Qualitätsstandards. Im BFD sind die Qualitätsstandards Bestandteil der Kooperationsvereinbarung zwischen den Einsatzstellen bzw. deren Rechtsträgern und den BFD-Trägern.
D.3	Die Einsatzstelle benennt eine Kontaktperson, die für die Belange des FWD in der Einsatzstelle zuständig und Ansprechperson für den FWD-Träger ist.

Nr.	Qualitätsziel/Standard
D.4	Die Kontaktperson der Einsatzstelle stellt sicher, dass den mit dem FWD befassten Mitarbeitenden (z. B. Anleitung, Leitung, Personalbüro) die FWD-Vereinbarung und das Einsatzstellenhandbuch (www.einsatzstellenhandbuch.de) vorliegen.
D.5	Die Einsatzstelle stellt die Freiwilligen für die Teilnahme an den Seminaren frei.
D.6	In Krisenfällen und Konflikten informiert die Einsatzstelle unverzüglich den FWD-Träger.
E	**Das Leitbild der Einsatzstelle macht Aussagen zur Bedeutung von Freiwilligendiensten für die Einsatzstelle.**
E.1 (Kann)	Leitbilder bzw. vergleichbare Unterlagen der Einsatzstelle bzw. deren Rechtsträger enthalten Aussagen • zu Freiwilligendiensten/freiwilligem sozialen Engagement und zu deren Lern- und Orientierungscharakter • dazu, welche Ziele die Einsatzstelle mit dem Einsatz von Freiwilligen verfolgt • zur Bedeutung von Freiwilligendiensten für die Einsatzstelle und die Klientel sowie für die Freiwilligen • zur arbeitsmarktneutralen Gestaltung von Freiwilligendiensten
E.2 (Kann)	Das Leitbild bzw. vergleichbare Unterlagen von Einsatzstellen in katholischen Trägerschaft machen deutlich, dass die Einsatzstelle den Dienst an den Freiwilligen als Teil ihres diakonischen Auftrages versteht.
F	**Die Freiwilligen werden in das Team und in die Dienstgemeinschaft der Einsatzstelle einbezogen.**
F.1	Die Freiwilligen nehmen an den für sie relevanten Dienstbesprechungen teil.
F.2	Die Einsatzstelle ermöglicht den Freiwilligen die Teilnahme an dienstlichen Veranstaltungen.
F.3	Die Einsatzstelle lädt die Freiwilligen zu sozialen Angeboten, z.B. Festlichkeiten und Betriebsausflügen ein.
F.4 (Kann)	Die Einsatzstelle ermöglicht die Teilnahme an Supervision.
G	**Der FWD als Bildungszeit wird in der Tätigkeit in den Einsatzstellen umgesetzt.**
G.1	Die Einsatzstelle vereinbart mit der bzw. dem Freiwilligen individuelle Lernziele in Hinblick auf soziales, persönlichkeitsbildendes und fachliches Lernen.
G.2	Die Einsatzstelle ermöglicht den Freiwilligen die Teilnahme an Schulungen und Fortbildungen zusätzlich zu den verpflichtenden Seminaren.
G.3 (Kann)	Die Einsatzstelle bietet der bzw. dem Freiwilligen auf deren Wunsch Einblick in weitere Tätigkeitsbereiche der Einsatzstelle.

Nr.	Qualitätsziel/Standard
G.4 (Kann)	Die Einsatzstelle bietet der bzw. dem Freiwilligen die Möglichkeit, sich an einem konkreten Projekt zu beteiligen.
G.5 (Kann)	Die Einsatzstelle informiert über Ausbildungsmöglichkeiten und über in der Einsatzstelle vorhandene Berufsprofile.
H	**Die Einsatzstelle bringt Wertschätzung und Anerkennung für die Freiwilligen zum Ausdruck.**
H.1	Die Anleitungs- bzw. die FWD-Kontaktperson der Einsatzstelle begrüßt die Freiwillige bzw. den Freiwilligen und führt sie bzw. ihn ein.
H.2	Die Anleitungs- bzw. die FWD-Kontaktperson stellt die Freiwillige bzw. den Freiwilligen dem Team, der Einsatzstelle und dem Klientel vor.
H.3	Die Einsatzstelle bietet den Freiwilligen die Möglichkeit, ihre Ideen, Kritik und Verbesserungsvorschläge im Rahmen von Feedbackgesprächen oder bei Teambesprechungen einzubringen.
H.4	Die Einsatzstelle stellt die Freiwillige bzw. den Freiwilligen in angemessenem Umfang für zusätzliche Engagementeinsätze, z.B. für die Seminarvorbereitung, als Helferinnen und Helfer beim Katholiken-/Kirchentag, für die Sprecherinnen- und Sprechertätigkeit, FWD-Festakte frei.
H.5 (Kann)	Falls mehrere Freiwillige oder auch Praktikantinnen und Praktikanten in der Einsatzstelle tätig sind, stellt die Einsatzstelle Raum und Zeit für (selbst organisierte) Treffen zur Verfügung. Anregungen, die aus diesem Kreis kommen, werden angehört.
H.6	Die Einsatzstelle weist frühzeitig auf Anschlussmöglichkeiten (z. B. Ausbildung, weitergehende Beschäftigungsmöglichkeit, Ehrenamt) hin.
H.7	Der bzw. dem Freiwilligen wird die erfolgreiche Teilnahme an Fortbildungen und besonderen Projekten bescheinigt.
I	**Die Einsatzstelle unterstützt die Öffentlichkeitsarbeit des FWD-Trägers für die Freiwilligendienste.**
I.1	Die Einsatzstelle legt Informationsmaterial des Trägers aus.
I.2	Sie informiert in eigenen oder sonstigen Medien, über die Möglichkeiten des Freiwilligendienstes in der Einrichtung.

2.2 Gesetzliche Grundlagen

In den Freiwilligendiensten gelten alle Bestimmungen, die auch für Arbeitnehmer_innen gelten. Das bedeutet, dass viele verschiedene Gesetzestexte für die Freiwilligendienste Anwendung finden. Die gängigsten werden hier aufgelistet. Dabei kann diese Aufstellung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erfüllen. Sie soll es aber ermöglichen sich einen Überblick über die gängigsten gesetzlichen Grundlagen verschaffen. Einige Dinge sind von Vornherein zu beachten und liegen in der Verantwortung der Einsatzstellen (z.B. Arbeitsschutz), andere Anwendungsfälle werden erst relevant, wenn bestimmte Voraussetzungen eintreten (z.B. Mutterschutz).
Die Freiwilligen beschäftigen sich im ersten Seminar mit den grundlegenden gesetzlichen Regelungen, die für ihre Arbeit relevant sind. Bei Fragen und Unsicherheiten sind die Referent_innen gerne ihre Ansprechpersonen.

> Die folgenden Gesetze können im Internet nachgeschlagen werden. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz stellt unter
>
> https://www.gesetze-im-internet.de
>
> die jeweils aktuellen Gesetzesfassungen zur Verfügung. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich die Quellen auf das im Abschnitt angegebene Gesetz.

Jugendfreiwilligendienstegesetz (JFDG)
Der Gesetzestext bildet die Grundlage für das FSJ und den BFD. Hier sind der gesetzlich vorgeschriebene Rahmen beschrieben und Zuständigkeiten geklärt. Das Gesetz wird teilweise durch Richtlinien ergänzt, die vom zuständigen Bundesministerium veröffentlicht werden.

Bundesfreiwilligendienstegesetz (BFDG)
Analog zum JFDG gründet der BFD auf das BFDG. Hier sind der gesetzlich vorgeschriebene Rahmen beschrieben und Zuständigkeiten geklärt. Auch hier wird das Gesetz durch Richtlinien vom zuständigen Bundesministerium ergänzt.

Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
JFDG und BFDG stellen klar, dass das Arbeitsschutzgesetz Anwendung findet. Insbesondere die Unterweisungspflichten zu Beginn und im laufenden Dienst müssen von den Anleiter_innen von Anfang an beachtet werden (§ 12 ArbSchG).

Arbeitszeitgesetz (ArbZG)
Das Arbeitszeitgesetz findet auch bei den Freiwilligendiensten Anwendung. Alle gesetzlichen Regelungen für Arbeitnehmer, gelten auch für Freiwillige.

Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)
Für Freiwillige unter 18 Jahren gilt zusätzlich das JArbSchG. Vor allem ist die erhöhte Pausenzeit zu beachten (60 Minuten bei Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden, 30 Minuten bei Arbeitszeit von mehr als viereinhalb bis zu sechs Stunden). Aber auch die Fünf-Tage-Woche, bei der die zwei vorgeschriebenen Ruhetage nach Möglichkeit aufeinander folgen. Samstag- und Sonntagsarbeit ist nur in Einrichtungen erlaubt, die in den § 16 und § 17 angegebenen sind (z.B. *„in Krankenanstalten sowie in Alten-, Pflege- und Kinderheimen, [...] bei Musikaufführungen, Theatervorstellungen und anderen Aufführungen“*).
Außerdem muss die Einsatzstelle bei Minderjährigen eine ärztliche Erstuntersuchung (§ 32) vor Beginn des Dienstes nachweisen können, sowie eine Nachuntersuchung (§ 33) vor Ablauf einer Beschäftigungszeit von 12 Monaten.

Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderung (SGB IX)
Auch Menschen mit Behinderung soll ein Freiwilligendienst im Sinne des Teilhabegesetzes ermöglicht werden. Hierbei gelten viele weitere Bestimmungen, die sich aus dem SGB IX ableiten. Ein Dienst in Teilzeit ist dann teilweise möglich, muss aber gesondert beantragt werden.

Gesetz über den Kirchlichen Datenschutz (KDG)
Das KDG wird den Freiwilligen mit dem Vertrag zugeschickt. Außerdem unterschreiben sie die Verpflichtungserklärung zum kirchlichen Datenschutz. Das KDG ist sehr umfangreich und betrifft viele Bereiche, auch solche, in denen die Freiwilligen nicht arbeiten. Es ist daher in der Verantwortung der Anleiter_innen den Freiwilligen eine grundsätzliche Einweisung in den Umgang mit Daten zu geben und auf die Spezifika der Arbeitsbereiche hinzuweisen. Eine generelle Einführung zum Datenschutz erfolgt auch in den Seminaren.

Verordnung über den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Straßenpersonenverkehr (PbefAUSGIV)
Freiwillige im FSJ und in vergleichbaren sozialen Diensten werden als Auszubildende eingestuft und sollen eine entsprechende Ermäßigung bei der Nutzung des ÖPNV erhalten. Häufig gewähren die Verkehrsunternehmen eine Ermäßigung nur bei Zeitkarten und nicht bei Einzelfahrscheinen.

Verordnung über den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Eisenbahnverkehr (AEAusgIV)
Analog zum PbefAUSGIV.

Infektionsschutzgesetz (IfSG)
Das Infektionsschutzgesetz ist auch im Freiwilligendienst zu beachten. Vor allem ist bei Dienstbeginn dafür zu sorgen, dass eine Belehrung zum Infektionsschutz nach § 43 stattgefunden hat. Die Belehrung ist dann notwendig, wenn Freiwillige mit Lebensmitteln umgehen oder sich in entsprechenden Bereichen aufhalten (§ 42).

Bundeskindergeldgesetz (BKGG)
Erziehungsberechtigte haben Anspruch auf Kindergeld, wenn ihr Kind einen Freiwilligendienst leistet und noch nicht das 25. Lebensjahr vollendet hat (§ 2 Abs. 2 Satz 2 Buchst. a). Zusätzlich wird eine Übergangszeit von 4 Monaten zwischen Ausbildung und Freiwilligendienst anerkannt (§ 2 Abs. 2 Satz 2 Buchst. d).

Versicherungen
Freiwillige haben an allen Sozialversichungen teil. Eine gesetzliche **Krankenversicherung** ist im Freiwilligendienst verpflichtend. Eine Versicherungsfreiheit, wie bei geringfügiger Beschäftigung, kommt nicht zustande (§ 7 Abs. 1 V SGB). Kinder können bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres während des Freiwilligendienstes an der Familienversicherung teilhaben (§ 10 Abs. 2 Satz 3 V SGB). Außerdem verlängert sich der Zeitraum der Möglichkeit an der Familienversicherung teilzuhaben um die Zeit des Freiwilligendienstes (aber höchstens 12 Monate) über das 25. Lebensjahr hinaus (ebd.).
Die Teilhabe an der Familienversicherung in der **Pflegeversicherung** verhält sich analog zur Krankenversicherung (§ 25 Abs. 2 Satz 3 XI SGB).
Auch in der **Rentenversicherung** besteht Versicherungspflicht, woraus eine Beitragspflicht folgt. Die Einsatzstelle, bzw. deren Rechtsträger nimmt die Anmeldung zu Dienstbeginn beim zuständigen Rentenversicherungsträger vor und übermittelt kalenderjährlich die Beschäftigungszeiten und Arbeitsentgelte. Zum Arbeitsentgelt zählen das Taschengeld und alle Sachbezugswerte, bzw. Sachleistungen.

Die Bestimmungen zur Unfallversicherung sind analog zur Rentenversicherung (§ 2 Abs. 1a VII SGB) wobei es Besonderheiten bei der Regelberechnung im Versicherungsfall zu beachten gibt (§ 82 Abs. 2 VII SGB). Die Zuständigkeit liegt bei der Einsatzstelle, wobei der Träger des Freiwilligendienstes als Bürge auftritt (§ 136 Abs. 3 Satz 6 und 7 VII SGB).

Mutterschutzgesetz (MuSchG)
Das MuSchG gilt unabhängig von Regelungen zu Beschäftigungsverhältnissen auch für Frauen in den Freiwilligendiensten (§ 1 Abs. 2 Satz 4 MuSchG). Die Einsatzstelle tritt als Arbeitgeber auf und nimmt die im Gesetz festgelegten Pflichten wahr (§ 2 Abs. 1 Satz 4 MuSchG).

Sonderurlaubsverordnung (SUrlV)
Laut § 9 Nr. 1 JFDG und § 13 Abs. 1 Satz 1 BFDG finden die Bestimmungen der SurlV Anwendung. Dort sind die Voraussetzungen für Sonderurlaub festgeschrieben. Die Dauer und Voraussetzungen variieren je nach Anwendungsfall.

Urlaub
Es gilt das Bundesurlaubsgesetz (BurlG) (§ 13 JFDG und § 13 BFDG), wobei durch das Erzbistum Hamburg ein Urlaubsumfang von 30 Tagen bei einem Dienst über 12 Monate festgelegt wurde, was deutlich über den gesetzlichen Mindestanspruch liegt.

(Halb-)Waisenrente
Der Anspruch besteht im Freiwilligendienst bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres (§ 48 Abs. 4 Satz 2 Buchst. c VI SGB, § 67 Abs. 3, 1 Satz 2 und § 45 Abs. 3 Satz 1 Buchst. c BVG).

3. Hinweise für die Praxis

3.1 Übertragung von Aufgaben

Den Freiwilligen dürfen Aufgaben nur von einer ausgebildeten Fachkraft übertragen werden. Dabei muss diese Person darauf achten, dass die Aufgaben den Fähigkeiten und Kenntnissen der Freiwilligen angemessen sind und eine Übertragung der Aufgabe in der aktuelle Situation passt. Die Übertragung ist stets nur punktuell und kann nicht generell oder pauschal erfolgen, wie dies bei einer ausgebildeten Fachkraft der Fall ist. Auch wenn Freiwillige gut eingearbeitet sind und bisher sehr zuverlässig agieren, darf die alleinige Verantwortung für die Tätigkeiten niemals bei den Freiwilligen liegen. **Die Steuerung, fachliche Verantwortung und Aufsichtspflicht obliegt immer der verantwortlichen Fachkraft.** Aus diesem Grund ist es auch so wichtig, dass Vertretungen für die Anleitung geklärt werden. Alle Aufgaben müssen der Person im Freiwilligendienst individuell angepasst werden und veränderbar sein. Als bester Raum für Rückmeldungen, ob Aufgaben angemessen sind, dient das regelmäßige Anleitungsgespräch.

3.2 Zwischen zwei Polen

Nun könnte man argumentieren, dass die Freiwilligen doch aber Verantwortung übernehmen sollen und sich dadurch auch auf eine andere Art und Weise beweisen und ausprobieren können. Das ist richtig und stellt ein empfindliches Spannungsverhältnis dar: Ohne echte Herausforderungen kommt vielleicht nicht der gewünschte Lerneffekt zustande. Zu große Herausforderungen können hingegen nachhaltig frustrierend wirken und Freiwillige mitunter in eine Überforderungssituation bringen. Zwischen diesen beiden Polen gilt es abzuwägen.

Die Freiwilligen müssen bei der Übernahme von Verantwortung begleitet werden und die Möglichkeit erhalten, Situationen von Unsicherheit und Überforderung anzusprechen. Eine Nachsteuerung muss dann stets möglich sein.
Generell ist es wünschenswert und entspricht den Bildungszielen des FSJ/BFD, wenn Freiwillige im Verlauf des Jahres immer wieder an neue Herausforderungen herangeführt werden – Bildung findet vor allem dann statt, wenn neue Lernerfahrungen ermöglicht werden. Dabei sind das Feingefühl, die Erfahrung und die Menschenkenntnis der Anleiter_innen gefragt.
Da Überforderung sowie Unterforderung zu Stress und Ängsten führen können sind eine kontinuierliche Anleitung und Gesprächsangebote unverzichtbare Instrumente im Freiwilligendienst.

3.3 Rahmen für Tätigkeiten von Freiwilligen

Beim Einsatz der Freiwilligen in der Einsatzstelle ist zu beachten:

- Tätigkeiten dürfen an Freiwillige immer nur von der zuständigen Fachkraft übertragen werden. Dies kann nie pauschal erfolgen, sondern bedarf im Vorfeld einer Beurteilung.
- Jede Tätigkeit von Freiwilligen bedarf einer intensiven Einarbeitung und regelmäßigen Überprüfung durch das zuständige Fachpersonal.
- Die fachliche Verantwortung, die Steuerungsfunktion und die Aufsichtspflicht liegen immer bei der verantwortlichen Fachkraft.
- Aus den geltenden gesetzlichen Anforderungen ergibt sich, dass die medizinische Behandlungspflege allein von Pflegefachkräften erbracht werden darf.

3.4 Grundsätzlich nicht erlaubte Tätigkeiten

Grunsätzlich nicht erlaubt ist die Übernahme von **Nachtschichten**. Dies ist im Freiwilligendienst nicht vorgesehen und birgt zu viele Gefahren durch die besondere Personalsituation in diesem Zeitraum. Außerdem darf Freiwilligen nie die alleinige **Verantwortung für eine Gruppe, Station oder Abteilung** übertragen werden. Auch, wenn dies nur für einen kurzen und begrenzten Zeitraum erfolgt. Schließlich sind auch Tätigkeiten auszuschließen, die Freiwillige in ihren individuellen Möglichkeiten **überfordern** und Klient_innen in **Gefahr** bringen könnten.

3.5 Stellenprofil und Tätigkeitsbeschreibung

Tätigkeiten für Freiwillige müssen gut ausgewählt werden, damit Freiwillige mit möglichst geringem Risiko für sich selbst und andere und ohne Über- oder Unterforderung ihren Freiwilligendienst ableisten können. Aus diesem Grund ist das Tätigkeitsfeld eines Einsatzplatzes immer mit dem Träger des Freiwilligendienstes abzustimmen und fester Bestandteil des Anerkennungsverfahrens. Erlaubte und nicht erlaubte Tätigkeiten können dann konkret besprochen und abgewogen werden. Hieraus entsteht ein allgemeines **Stellenprofil**. Darin wird berücksichtigt, dass Freiwillige ungelernte Hilfskräfte sind und unterschiedlichste Vorerfahrungen und Kompetenzen mitbringen. Das Stellenprofil gibt unter diesen Voraussetzungen wieder, was beim Einsatz von Freiwilligen auf dieser Stelle möglich wäre, bzw. was erwartet wird. Wenn die Stelle mit einer/einem Freiwillige_n besetzt wird, muss in den ersten Dienstmonaten eine **Tätigkeitsbeschreibung** erstellt werden. Basierend auf dem Stellenprofil wird dort festgehalten, was die Aufgaben und Ziele der/des Freiwilligen sind. Damit orientiert sich die Tätigkeitsbeschreibung an den Gegebenheiten der Stelle und auch an den Stärken, Schwächen und Vorlieben der/des Freiwilligen. Der zeitliche Ablauf sieht folgendermaßen aus:

Stellenprofil vor dem Dienst
Wird mit der Abgabe der Einsatzstellen-Anmeldung eingereicht. Es enthält:

- Konkreten Einsatzort (Gruppe, Station,...)
- Benennung der Zielgruppe
- Voraussetzungen (Alter, Führerschein,...)
- Mögliche Tätigkeitsfelder
- Mögliche Aufgaben

Besprechung bei der Hospitation
Bei der Hospitation sollte mit der/dem Bewerber_in folgendes besprochen werden:

- Vorstellung des Stellenprofils
- Austausch zu Stärken, Interessen und Vorwissen
- Austausch zur Motivation für den Dienst (in Vorbereitung für mögliche Lernziele)
- Austausch zu möglichen Schwerpunkten

Tätigkeitsbeschreibung nach Einarbeitung
Nach der Phase des Ankommens, sollte gemeinsam eine Tätigkeitsbeschreibung mit folgenden Inhalten besprochen und festgehalten werden.:

- Motivation der/des Freiwilligen
- Lernziele (s.u.)
- Feste Tätigkeitsbereiche
- Aufgaben

3.6 Lernziele

Nach der Einarbeitung sollten Freiwillige gemeinsam mit der/dem Anleiter_in Lernziele für ihren Freiwilligendienst schriftlich formulieren. Lernziele stellen den Sinn und persönlichen Nutzen des Dienstes in den Vordergrund und führen zur Aussprache von Bedürfnissen und Erwartungen. Das Wissen darüber ist für die-

Arbeit als Anleitung eine große Unterstützung, da so Hilfsangebote und Einsatzplanung besser vorgenommen werden können. Aufgrund der Wichtigkeit dieses Schritts, beschäftigen sich die Freiwilligen bereits im ersten Bildungsseminar mit ihren persönlichen Kompetenzen und den Kompetenzen, die sie den Professionen in ihrer Einrichtung zuschreiben. Dies kann im Anleitungsgespräch als Grundlage für die Formulierung von Lernzielen genutzt werden. Lernziele können formlos notiert und in einem späteren Gespräch wieder thematisiert werden. Als Hilfestellung stellen wir ein Übersichtsdokument zur Verfügung, auf dem eine kurze Beschreibung von Lernzielen erfolgt und konkrete Formulierungshilfen bereitgestellt werden. Zu einer ausführlicheren Beschäftigung lädt die Arbeitshilfe *‚Ziele und Kompetenzentwicklung im Freiwilligendienst‘* ein, in der viele Methoden für Anleitungsgespräche vorgestellt werden und konkrete Lernziele bestimmten Kompetenzbereichen zugeordnet werden.

Die Lernziele und die Tätigkeitsbeschreibung stellen die Gesprächsgrundlage für den gesamten Dienstverlauf dar. Mit den Lernzielen wird der persönliche Nutzen des Freiwilligendienstes für die/den Freiwilligen herausgestellt und mit der Tätigkeitsbeschreibung wird eine verbindliche Grundlage für den Dienst erstellt. Sie muss während des Dienstes immer wieder diskutiert und angepasst werden.

3.7 Erlaubt und Nicht-Erlaubt

Das Freiwilligendienste-Handbuch der katholischen Trägergruppe kategorisiert für die vier Tätigkeitsbereiche:

- pädagogisch-erzieherische
- medizinische
- Büro und Verwaltung und
- hauswirtschaftliche

Tätigkeiten, die für Freiwillige erlaubt und nicht erlaubt sind. Die Aufstellung ist insofern kritisch zu sehen, als dass sie in keiner Weise die Person der Freiwilligen berücksichtigt. Sie ist aber eine sehr gute Orientierungshilfe für die Erstellung von Stellenprofilen und eignet sich dazu einen Überblick über die Möglichkeiten im Freiwilligendienst zu bekommen. Deshalb nehmen wir die Aufstellung aus dem Freiwilligendienste-Handbuch hier unverändert auf:

3.7.1 Pädagogische Tätigkeiten

Erlaubt

Die im Anschluss genannten *pädagogisch-erzieherischen Tätigkeiten* können in der Arbeit mit Erwachsenen, mit Jugendlichen, mit Kindern, mit Einzelnen oder mit Gruppen in den unterschiedlichen Aufgabenfeldern stattfinden. Aufgabenfelder zur Mithilfe und Unterstützung des Fachpersonals können sein:

- tägliche Arbeit z.B. in der Kita bei Spielangeboten, Basteln, Freispiel
- Tagesgestaltung
- Betreuungsaufgaben
- einfache pflegerische Aufgaben
- die Bereiche Hygiene, Sicherheit, Ordnung
- Hausaufgabenbetreuung
- Einüben lebenspraktischer Tätigkeiten (Aufstehen, Anziehen, Körperpflege, Umgang mit Geld, Hilfestellung beim Erlernen von Selbständigkeit)
- Einzelförderung im Bereich von Spielen und Lernen
- Vorbereitung und Durchführung kleinerer Projekte unter Anleitung
- nach Interesse und Fähigkeit der/des Freiwilligen Angebote im kreativen, umweltpädagogischen, kulturellen und sportlichen Bereich

- Planung, Vorbereitung und Durchführung von jahreszeitlichen oder thematischen Veranstaltungen, Festen, Elternabenden, Gruppenangeboten und -aktivitäten, Gruppenleiter_innen-Schulungen, Freizeitangeboten, Ferienmaßnahmen
- Freizeitgestaltung mit Einzelnen oder kleineren Gruppen
- Kinderbetreuung bei Veranstaltungen
- Begleitung bestehender Gruppen (z.B. Jugendgruppen, interkulturelle Frauengruppen mit Kindern, …)
- Besuche, Unterstützung und Begleitung alter, kranker und behinderter Menschen (Besuchsdienst, Nachbarschaftshilfe,…)
- Unterstützung von Kommunion- und Firmgruppen und Mitgestaltung von Gottesdiensten für unterschiedliche Zielgruppen
- Mitarbeit in organisationseigenen Einrichtungen, z.B. Mithilfe in Weltläden, Obdachlosentreffs, Kindergärten, Tageseinrichtungen, Bibliotheken, Mitarbeit bei Chor, Musikgruppen, Kirchenmusik
- Unterstützung von Kleiderkammern, Tafelläden, unterstützende Maßnahmen im Flüchtlingsbezug,...
- Gremienarbeit
- Teilnahme an Elterngesprächen
- Teilnahme an Teambesprechungen Dienst- und Fallbesprechungen und ggf. an Supervision

Erlaubt, mit besonderem Augenmerk

Folgende Tätigkeiten dürfen nur erfolgen, wenn der/die Freiwillige persönlich geeignet ist und sich sicher fühlt bzw. unter Aufsicht und Anleitung von Fachkräften:

- Begleitung Einzelner zu Terminen außerhalb der Einrichtung (auf dem Schulweg, Arzt, Freizeitaktivitäten)
- Individuelle Begleitung und Integration (z.B. begleitende Hilfen in einer Kindertagesstätte)

Nicht erlaubt

- Übertragung der alleinigen Aufsichtspflicht
- Nachtdienste

3.7.2 Medizinisch-pflegerische Tätigkeiten

Erlaubt

In der Pflege ist der Einsatz von Freiwilligen, die nicht über eine pflegerische Ausbildung verfügen, nur dann verantwortbar, wenn ihnen arbeitsbegleitend pflegerisches Basiswissen und notwendige Fertigkeiten vermittelt werden.

Nach den geltenden gesetzlichen Anforderungen darf die medizinische Behandlungspflege nur von Pflegefachkräften erbracht werden. Die/der Freiwillige kann im Pflegebereich lediglich die Fachkraft unterstützen. Unterstützende Tätigkeiten sind Maßnahmen im Rahmen der AEDL (Aktivitäten und existentielle Erfahrungen des Lebens) bzw. ATL (Aktivitäten des täglichen Lebens) wie Kommunikation, Beschäftigung und soziale Betreuung.

- Beschäftigungen mit Patientinnen und Patienten
- Mithilfe bei Veranstaltungen und Feiern
- Hol- und Bringdienste, Botendienste, kleine Besorgungen
- Patientenbegleitdienste (Spaziergänge, Begleitung zu Untersuchungen und Fachärzten, Einkäufe, …)
- Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes
- Hilfe beim An- und Auskleiden der Patientinnen und Patienten
- Hilfe beim Toilettengang
- Mithilfe bei Teil- und Ganzwaschungen bei

einem geringen Hilfebedarf
- Unterstützung bei der Körperpflege
- Unterstützung bei der Zahnpflege
- Hautpflege bei intakter Haut
- Hilfestellung bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme (nicht bei Patienten mit Schluckstörungen und anderen den Schluckvorgang betreffenden Einschränkungen).

Erlaubt unter Aufsicht und Anleitung einer Fachkraft
Mithilfe und Unterstützung des Fachpersonals durch:
- Mithilfe beim Betten von Kranken, Mithilfe beim Lagern
- Unterstützung beim Schneiden der Finger- und Zehennägel (nicht bei Diabetikern)
- Hilfestellung bei der Vorbereitung von Patient_innen für Operationen und Untersuchungen
- gemeinsames Holen und Bringen von Patient_innen zum OP/aus dem Aufwachraum
- Mithilfe bei einfachem Verbandwechsel
- Vitalzeichenkontrolle (nur bei Routinekontrolle, nicht bei der gezielten Patientenüberwachung. Sofortige Weiterleitung der gemessenen Werte an die Fachkraft)
- Bereitstellung von Inhalationssystemen
- Weitergabe von Patient_innen- und Angehörigenbeobachtungen an die verantwortliche Pflegefachkraft bzw. an die verantwortliche Ansprechpartnerin bzw. den verantwortlichen Ansprechpartner

Erlaubt unter Aufsicht und Anleitung einer Fachkraft und wenn die/der Freiwillige persönlich geeignet ist und sich mit den Tätigkeiten sicher fühlt
- Grundpflege Schwerstpflegebedürftiger
- Unterstützung beim Wechseln von Urinbeuteln
- Unterstützung bei der speziellen Mundpflege
- Unterstützung beim Lagern bettlägeriger Bewohner
- Transport von Patient_innen bzw. schwer pflegebedürftigen Bewohner_innen
- Unterstützung bei der Nutzung von Aufstehhilfen/ Liftern: Badewannenlift, Rutschbrettern
- Unterstützung beim Blutdruckmessen wenn es sich um Routinekontrollen handelt
- Mitbeobachten der Atmung
- Mitbeobachtung von Körpersekreten
- Unterstützung von Blutzuckermessungen
- Unterstützung bei Bewegungsübungen

Besonders sensible medizinisch-pflegerische Tätigkeiten, die nur dann ausgeführt werden dürfen, wenn der/die Freiwillige persönlich geeignet ist und besonders angeleitet, begleitet und reflektiert werden müssen
- Einsatz bei verwirrten oder gerontopsychiatrisch veränderten Menschen
- Mithilfe bei der Pflege und Betreuung Sterbender
- Mithilfe bei der Versorgung von Verstorbenen

Nicht erlaubt
- Richten, Austeilen und Verabreichen von Medikamenten
- Wundverbände und Verbandswechsel
- (Unterstützung beim) Ziehen und Wechseln von Kanülen/ Braunülen
- (Unterstützung beim) Wechseln von Stomabeuteln
- Blutabnahmen
- Alle Injektionen (intramuskulär und intravenös)
- Bereitstellen und Umstecken von Infusionen

- Katheterisieren und Wechseln von Katheterbeuteln (= arbeiten „am geschlossenen System“. Das Leeren des Urinbeutels ist zulässig)
- Reinigungs- und Kontrasteinläufe z.B. beim Röntgen
- Rasieren zur OP-Vorbereitung
- Unterstützung beim Schneiden der Finger- und Zehennägel bei Diabetiker_innen
- Sondennahrung/Wasser verabreichen (z.B. anhängen, anschließen geschlossenes System wird geöffnet), digitale Pumpe einstellen, etc.)
- Absaugen
- Alleinige Lagerung von Schwerkranken
- Begleitdienste bei verhaltensauffälligen Verwirrten oder schwer psychisch Kranken bzw. gefährdeten Patient_innen
- Alleiniges Fahren einer ambulanten Tour
- Entgegennahme von ärztlichen Anordnungen
- Beratungsgespräche mit Angehörigen und Auskunftserteilung
- Übertragung der alleinigen Verantwortung für eine Gruppe/Station/Abteilung
- Nachtdienste

3.7.3 Büro- und Verwaltungstätigkeiten

Erlaubt

Mithilfe bei Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit der pädagogischen/pflegerischen oder gemeinwesenorientierten Tätigkeit anfallen:

- Unterstützung bei Organisation, Verwaltung und Service
- Büro und Verwaltungstätigkeiten: z.B. Telefondienst, Kopierdienst, Verwaltung von Teilnehmendenlisten
- Im Rahmen der pädagogischen Tätigkeit anfallende und notwendige Arbeiten (Aufräumen nach einer Veranstaltung, Bereitstellen von Getränken, Medien, Moderationsmaterial...)
- Mithilfe in der Gestaltung von Werbematerial und Veröffentlichungen (Ausschreibungen, Veranstaltungsplakate, ...)

Nicht erlaubt

- Barkassenverantwortung
- Alleinige Durchführung/Organisation von internen FWD-Veranstaltungen

3.7.4 Hauswirtschaftliche & haustechnische Tätigkeiten

Erlaubt

Mithilfe bei Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit der pädagogischen/pflegerischen oder gemeinwesenorientierten Tätigkeit anfallen:

- Unterstützung bei der Zubereitung von Mahlzeiten und der Essensausgabe, Küche in Ordnung halten, Spüldienst
- Mithilfe beim Verteilen der Mahlzeiten, Getränke anreichen, Geschirr einsammeln, Umfeld der Patienten in Ordnung halten
- Unterstützung bei den Mahlzeiten: Hilfestellung beim Essen
- Unterstützung der Bewohner_innen bei selbstständiger Durchführung hauswirtschaftlicher Aufgaben
- Im Rahmen der pädagogischen Tätigkeit anfallende und notwendige Arbeiten (Aufräumen nach einer Veranstaltung, Bereitstellen von Getränken, Medien)
- Wohn- und Arbeitsumfeld in Ordnung halten
- Kleine Hilfeleistungen z.B. Tee oder Kaffee zubereiten oder kleine Mahlzeiten richten
- Kleine Reparatur-, Renovierungs- oder

Wartungsarbeiten
- Gartenarbeiten
- Jahreszeitliche Tätigkeiten wie Rasen mähen, Laub kehren
- Pfortendienst
- Kleine Mahlzeiten kochen, Essen erwärmen
- Einkaufen, Reinigung des Lebensbereiches
- Hilfe im Haushalt

Erlaubt mit besonderem Augenmerk
Tätigkeiten, die nur dann ausgeführt werden dürfen, wenn der/die Freiwillige persönlich geeignet ist und sich sicher fühlt: Sie dürfen nur dann wahrgenommen werden, wenn der/die Freiwillige gut eingeführt ist und sich dazu ausdrücklich in der Lage fühlt und bereit erklärt.
- Fahrdienste
- Umgang mit Maschinen

Nicht erlaubt
- Beaufsichtigung und Übertragung von Verantwortung für Produktionsmaschinen
- Nachtdienste

4. Motivation von Freiwilligen

Das Wissen um die Lebenslagen und die Motivation von Freiwilligen ist für das Gelingen eines Freiwilligendienstes elementar. Vor dem Hintergrund der verschiedenen Lebenslagen und individuellen Motivationen können der Einsatz und die einzelnen Tätigkeiten besser geplant und sinnvoll in den Lebensplan der/des Freiwilligen eingebettet und thematisiert werden. Es ist gewissermaßen eine Einladung an die Anleiter_innen sich auf die Menschen, die im Freiwilligendienst in die Einrichtung kommen einzulassen, um die persönlichen Bedarfe und Wünsche an die Begleitung herauszufinden.

4.1 Wer sind die Freiwilligen?

Die Freiwilligen befinden sich meistens in folgenden Lebenslagen:

- Kommen direkt aus der Schule und verfügen über keine/geringe Fachkenntnisse oder Erfahrungen in sozialen Arbeitsfeldern.
- Haben unterschiedliche Schulabschlüsse und Kompetenzen.
- Es gibt auch Freiwillige aus dem Ausland, die ihren Freiwilligendienst häufig nach dem Abschluss eines Au-Pair-Jahres anschließen. Hier kann es zu sprachlichen und kulturellen Herausforderungen kommen, was eine andere Form der Begleitung notwendig macht.
- Freiwillige im BFD 27plus unterscheiden sich sehr: Einige bringen viel Lebenserfahrungen und teilweise auch Berufserfahrung mit, andere befinden sich in anderen Umbruchphasen und verbinden mit dem BFD den Wunsch nach neuer Orientierung.

Ein Großteil der Freiwilligen findet sich in diesen Beschreibungen wieder. Selbstverständlich sind die Freiwilligen aber Persönlichkeiten, die eben sehr unterschiedlich sein können.

4.2 Motive

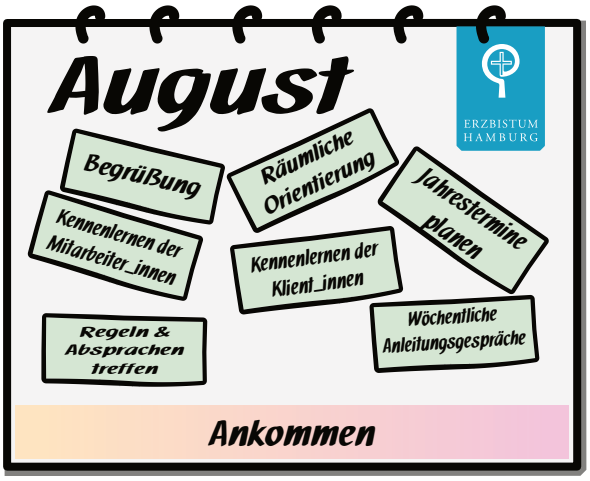
Aus den Erfahrungen der letzten Jahre und aus verschiedenen Erhebungen ergibt sich ein Pool aus Motivationsgründen für einen Freiwilligendienst:

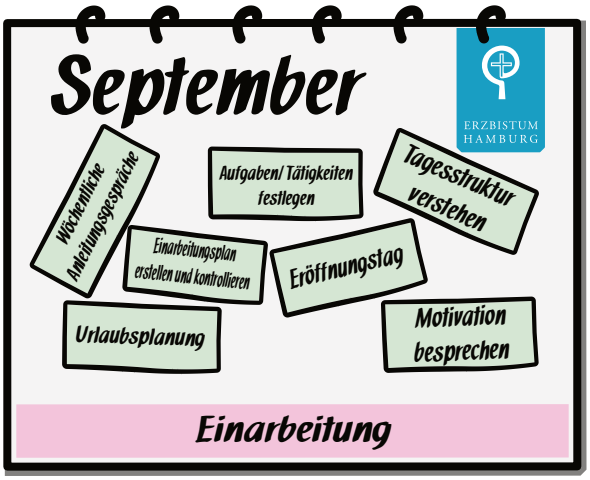
- Den Übergang von Schule zu Ausbildung/ Beruf gestalten.
- Eine sinnvolle Überbrückung zwischen zwei Lebensphasen schaffen.
- Biographische Umbrüche gestalten.
- Suche nach Entscheidungsgrundlagen für die weitere Gestaltung des eigenen Lebensweges.
- Einblick in ein soziales Berufsfeld bekommen.
- Erfahrungen für einen späteren Beruf sammeln.
- Die eigenen Grenzen und Fähigkeiten erproben.
- Persönliche und berufliche Orientierung.
- Etwas praktisches und sinnvolles tun.
- Sich für andere Menschen einsetzen.
- Durch den Freiwilligendienst eine Aufenthaltserlaubnis erlangen, Auslandserfahrung sammeln und Sprachkenntnisse erweitern.

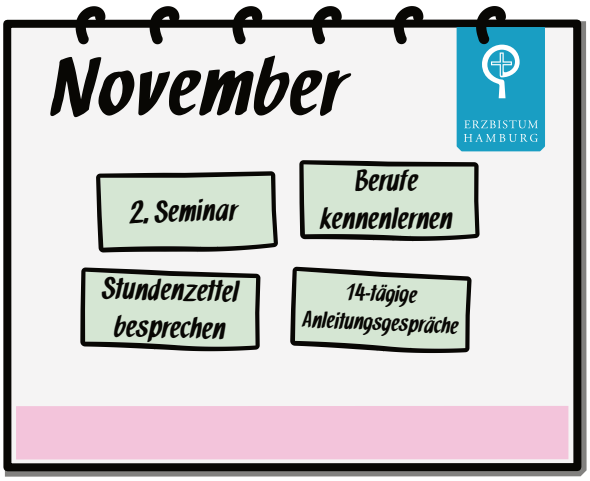
Sicher gibt es weitere Motivationsgründe. Diese sollten in den ersten Wochen und Monaten immer wieder von den Anleiter_innen thematisiert werden und zu einer Basis für die Tätigkeitsbeschreibung und die Lernziele gemacht werden. So lässt sich der persönliche Nutzen und Fortschritt nachvollziehen. Möglicherweise ändert sich auch im Laufe des Freiwilligendienstes die Motivation oder mehrere Motivationsgründe erhalten eine neue Wertung.

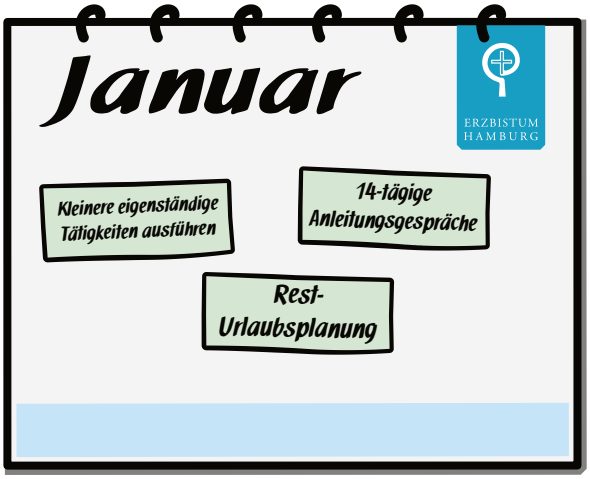
5. Jahresverlauf im Freiwilligendienst

Obwohl die Freiwilligen unterschiedliche Motivationen und Startvoraussetzungen mitbringen, lässt sich ein verallgemeinerter Jahresablauf festhalten. Dieser kann immer wieder abweichen, bietet sich aber an, um den Fortschritt der Dienstzeit zu hinterfragen. Dabei kann er als Orientierungshilfe und zur Strukturierung der Anleitungsgespräche her-

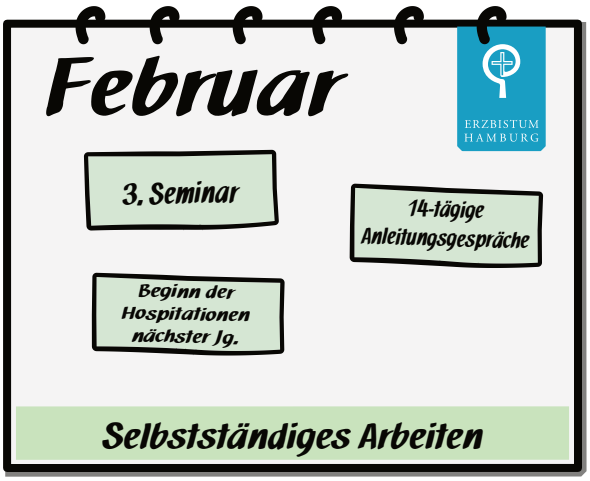


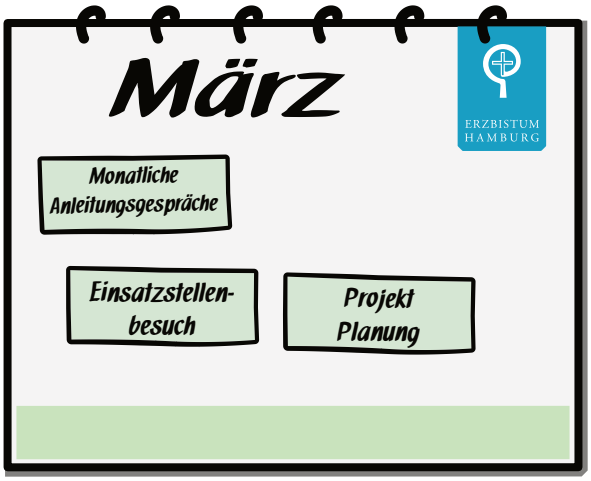


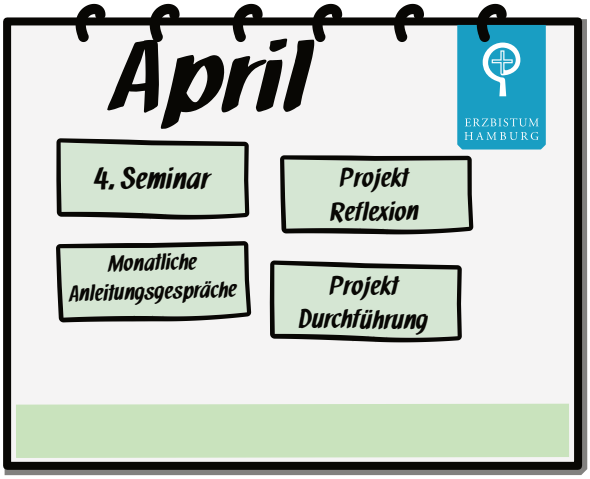


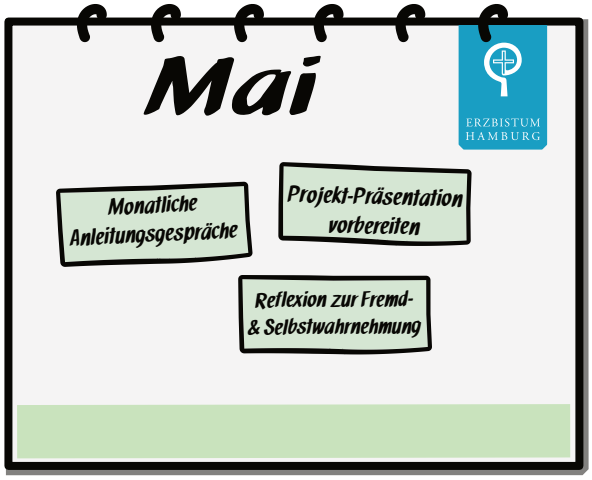


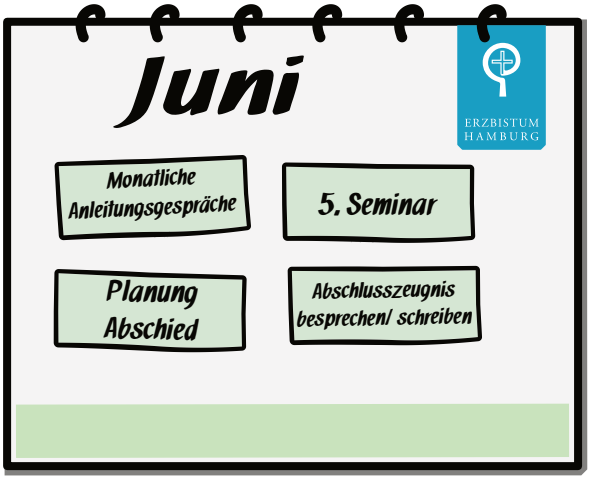
angezogen werden. Die Darstellung auf dieser Seite liefert eine Übersicht über das Jahr. Auch wenn der Freiwilligendienst nicht im August beginnt, lässt sich der Kalender 1:1 übertragen. Wir bieten ihnen zur monatlichen Nutzung unseren Wand-Kalender: *‚Mit den Freiwilligen durch das Jahr‘* an. Er enthält neben dem Jahresverlauf auch Gesprächsanregungen und Tipps für den jeweiligen Monat. Sie erhalten ihn auf Nachfrage in unserem Büro oder digital auf unserer Webseite: jugend-erzbistum-hamburg.de/materialien

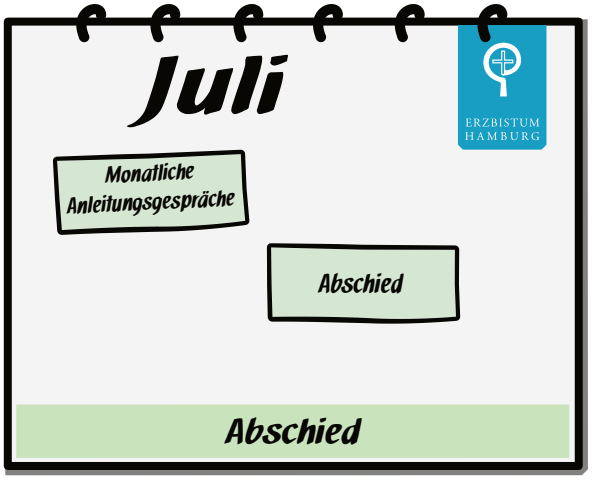












6. Anleitungsgespräche

6.1 Warum Anleitungsgespräche?

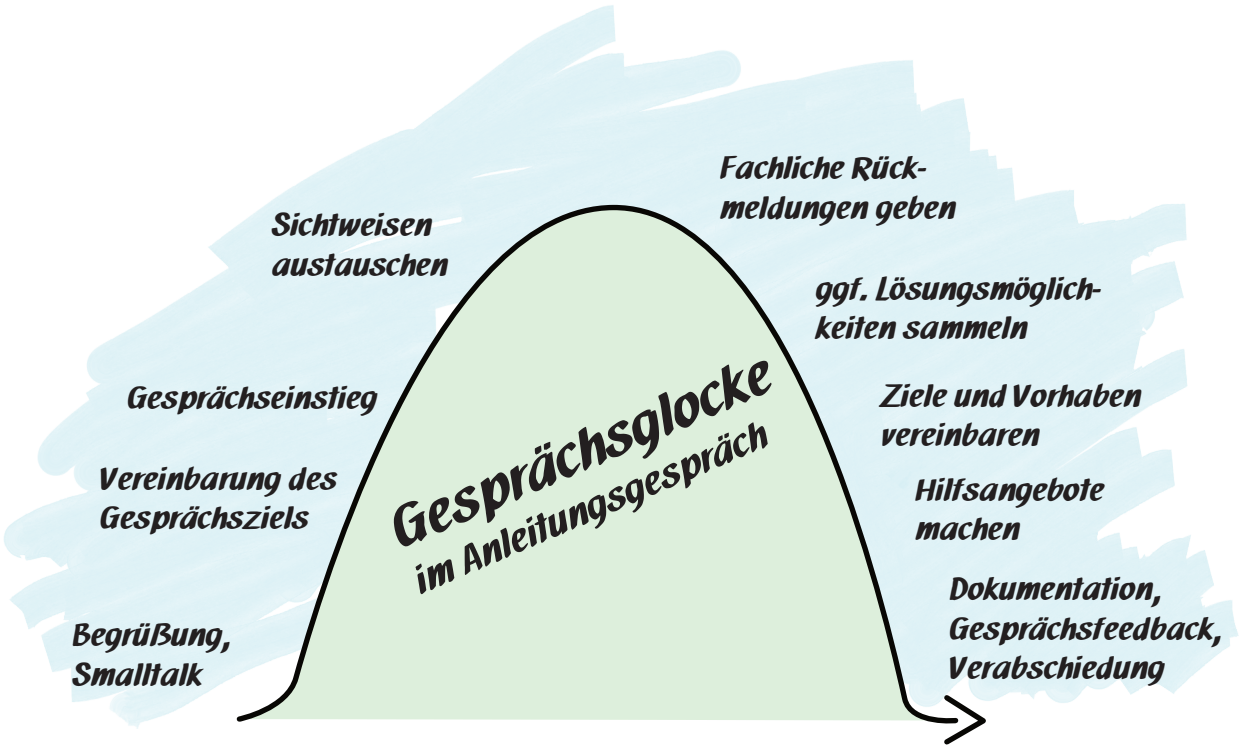
Die Anleitungsgespräche sind verpflichtender Bestandteil der Freiwilligendienste und müssen von der Anleitung in der Einsatzstelle geführt werden. Sie sind so wichtig, weil sie der Ort sind, an dem neue Eindrücke verarbeitet, Probleme behandelt und Fragen beantwortet werden können. Zu einem Bildungsjahr, das persönliche Orientierung ermöglichen soll, gehört zwingend ein Raum, der Selbstreflexion ermöglicht. Neben der Reflexion in den Bildungsseminaren, muss diese vor allem vor Ort in den Einrichtungen stattfinden. Bildlich gesprochen ist das Anleitungsgespräch ein wiederkehrender Anker, der den Freiwilligen als Sicherheit dienen soll und die Möglichkeit eröffnet ihre Eindrücke zu verarbeiten.
Genauso ist es aber auch ein Anker für die Anleitungen, um sich der aktuellen Situation der Freiwilligen zu vergewissern, Über- und Unterforderungen zu erkennen und um Lernfortschritte anhand der vereinbarten Lernziele zu überprüfen.

6.2 Gesprächsrahmen

Es kann eine ungewohnte Situation sein ein Reflexionsgespräch zu zweit zu führen und dabei die Gesprächsführung aktiv zu übernehmen. Es ist aber gar nicht so schwer, wenn man einen geeigneten Rahmen findet, einen guten Gesprächseinstieg schafft und sich nach und nach herantastet, wie man zusammenarbeiten und ein gutes Gespräch führen kann.
Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um mit Freiwilligen im Gespräch zu sein. Neben den alltäglichen Begegnungen bei der Arbeit und dem gemeinsamen Tun, führt aber kein Weg am regelmäßigen und geplanten Gespräch an einem geschützten Ort vorbei.

Der äußere Rahmen
Es macht einen Unterschied wo und zu welcher Zeit ein Anleitungsgespräch geführt wird. Die beste Voraussetzung ist ein geschützter Rahmen, etwa ein Besprechungszimmer, ein Büro oder der Mitarbeiter_innenraum. Während des Gesprächs sollten keine Störungen durch Kolleg_innen, Telefonklingeln oder sonstiges zugelassen werden. Zwei Stühle, auf denen sich beide Gesprächspartner_innen auf Augenhöhe begegnen, sorgen ebenfalls für ein positives Gefühl. Idealerweise wird das Gespräch im Dienstplan verzeichnet, sodass der Termin für alle sichtbar und verbindlich ist und Vertretungen ggf. eingeplant werden.

Der innere Gesprächsrahmen
Ähnlich wie eine Sitzung im Kolleg_innenkreis, eine Konferenz oder eine Fachtagung, sollte auch ein Zweiergespräch eine inhaltliche Ordnung erhalten, auf die sich beide Gesprächsteilnehmer_innen verlassen können. So eine Ordnung kann sich mit der Zeit entwickeln, wobei eine visualisierte Form für beide Gesprächsteilnehmer_innen hilfreich ist. Bei Konferenzen wird dies meist durch eine Tagesordnung umgesetzt, die sichtbar für alle notiert wird. So kann man es auch im Anleitungsgespräch machen, alternativ kann auch ein Leitfaden zur Orientierung dienen.
Bevor es um die konkrete Vorbereitung geht, sei noch auf den idealen Gesprächsverlauf verwiesen. Dieser sieht aus wie eine Glocke und ist auf der folgenden Seite abgebildet. Wie die sog. „Gesprächsglocke“ zeigt, ist die Spannung des Gesprächs in der Mitte am höchsten. Dort findet der eigentliche inhaltliche Austausch statt, während der erste Teil zu dessen Vorbereitung dient und der letzte Teil dem gemeinsamen Verbleib, der Suche nach Lösungen und dem Festhalten von Aufgaben vorbehalten ist.
Es ist hilfreich dieses Schema der Gesprächsglocke bei der Vorbereitung und Durchführung



der Anleitungsgespräche im Hinterkopf zu behalten. Mit der Orientierung an der im Schema gezeigten Spannungskurve wird deutlich, dass für die Anleitungsgespräche folgendes notwendig ist:

- Vorbereitung des äußeren Rahmens
- Strukturierung des Gesprächs
- Struktur für Anleitung und Freiwillige sichtbar machen
- Einen guten Abschluss/Ausklang finden

Hilfestellungen: Tagesordnung

Bei der Vorbereitung eines Anleitungsgesprächs können mehrere Hilfestellungen verwendet werden. Wie schon erwähnt, kann eine Tagesordnung geschrieben werden, die für jedes Gespräch verwendet wird:

1. Einstieg
2. Themensammlung
3. Austausch
4. Ziele und Vorhaben vereinbaren
5. Gesprächsfeedback

Der **Einstieg** kann methodisch gestaltet werden (siehe Kap. 6.5 *Methoden zum Gesprächseinstieg*) oder sich auf die Frage nach dem aktuellen Befinden oder nach Dingen beschränken, die einen gerade beschäftigen. Wichtig hierbei ist, dass sowohl Anleitung, als auch Freiwillige die Methode bearbeiten oder die Einstiegsfrage(n) beantworten, um direkt beim Einstieg das Gespräch auf Augenhöhe zu starten. Bei der **Themensammlung** schreiben beide Themen auf, die sie beschäftigen oder die gerade wichtig sind. Anschließend kann noch gemeinsam überlegt und eine Reihenfolge festgelegt werden. Bei zu vielen Themen können diese auch in den Themenspeicher für das nächste Gespräch gelegt werden. Im **Austausch** werden die Themen und Fragen abgearbeitet. Dabei sollten fachliche Rückmeldungen einfließen und Lösungen und/oder Aufgaben notiert werden. Bei den Themen kann auch auf die vereinbarten Lernziele geschaut werden, wenn es passt. Bei der **Vereinbarung von Zielen und Vorhaben** können, mit Blick auf die bereits notierten Lösungen und Antworten, Aufgaben bis zum nächsten Anleitungsgespräch festgehalten oder es kann eine

größere Lernzielanpassung vorgenommen werden. Beim **Gesprächsfeedback** können Anleitung und Freiwillige methodisch geleitet oder frei ein Feedback zum Gespräch abgeben. Dies dient vor allem der Optimierung der weiteren Gespräche und der Vergewisserung, dass beide mit dem aktuellen Format zufrieden sind.

Hilfestellung: Leitfaden
Statt einer Tagesordnung, kann auch ein Gesprächsleitfaden zur Strukturierung des Anleitungsgesprächs verwendet werden. Dieser ist dann im Vergleich zur Tagesordnung durch vorbestimmte Fragen bestimmt und etwas enger gestaltet. Die Fragen müssen dann von Gespräch zu Gespräch leicht angepasst werden und auch den Freiwilligen zur Vorbereitung bereits vor dem Gespräch vorliegen. So wird ein flüssigeres und effizienteres Gespräch ermöglicht. Einen möglichen Leitfaden stellen wir in unseren Materialien zur Verfügung:
jugend-erzbistum-hamburg.de/materialien

6.3 Kommunikationsmodelle und -techniken

Die Gesprächsführung selbst erfordert etwas Übung und Wissen. Hierzu lohnt es sich gezielt Fortbildungen zu besuchen, die dann auch über der Anleitung im Freiwilligendienst hinaus wertvoll für den beruflichen Alltag sein können. Statt gleich eine Fortbildung zu besuchen, lässt sich aber auch vieles über Literatur erfahren. Hier zwei Beispiele:

Rogers: Nicht-direktive Beratung
Carl Rogers hat sich unter anderm mit dem personenzentrierten Gespräch beschäftigt. Dabei entwickelt er eine beratende Grundhaltung und konkrete Techniken des aktiven Zuhörens. Er verfolgt die Idee, dass beratende Personen ihren Klient_innen durch einfühlendes Zuhören eine Reflexion ihrer selbst zur Verfügung stellen, damit diese sich selbst besser verstehen lernen und neue Einordnungen treffen können. Damit ist nicht gemeint, dass die beratende Person eine passive Rolle einnimmt, sondern dass sie vielmehr das von den Klient_innen Gesagte in eigenen Worten wiedergeben und darüber hinaus offenlegen, wie das Gesagte verstanden worden ist. Die Anwendung von Techniken, die darauf zurückgehen, z.B. Paraphrasieren, Verbalisieren, Nachfragen oder Zusammenfassen, benötigt viel Übung. Ein Grundverständnis darüber hilft aber bereits einen neuen Blickwinkel auf das Anleitungsgespräch zu finden.

Verweise:
Wikipedia: Aktives Zuhören

Rogers, C. R. (2014). Die nicht-direktive Beratung (Ungekürzte Ausgabe, 14. Auflage; E. Nosbüsch, Übers.). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch.

Schulz von Thun: Miteinander reden
Friedemann Schulz von Thuns „Kommunikationspsychologie für alle“ gilt als Klassiker der deutschen Psychologie und Pädagogik. Seine Einordnungen und Übungen zu Äußerungen und deren Botschaften sind weit verbreitet und bieten tiefe Einblicke in die menschliche Kommunikation: im Allgemeinen, aber auch in professionellen Kontexten. Zudem sind der Schreibstil und die Erklärungen mit vielen Beispielen von von Thuns derart ansprechend, dass der Zugang leicht fällt.

Verweise:
Schulz von Thun, F. (2011). Miteinander reden (Orig.-Ausg., Sonderausg). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl.

Alpha-Beitrag auf Youtube:
https://youtu.be/9VJn1cPbf1A

Wikipedia: Vier-Seiten-Modell

6.4 Fragetechniken

Für den Anfang ist es hilfreich sich vor Augen zu führen, wie unsere Art zu Fragen die Antwort beeinflusst. Der direkte Zusammenhang von Frage und Antwort legt nahe, Fragen vorzuformulieren, insbesondere bei schwierigen oder sehr persönlichen Themen. In aller Kürze soll hier der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen dargestellt werden und was sie für die Anleitungsgespräche für eine Bedeutung haben.

Geschlossene Fragen

- Ja oder Nein?
- Heute oder morgen?
- Vor der Pause oder danach?
- Hat Dir das eine Kollegin gezeigt?
- Warst Du alleine dort?

Geschlossene Fragen ermöglichen nur eine begrenzte Auswahl an Antworten. Entweder gibt die Frage bereits die Antwortmöglichkeiten vor oder die Frage lässt sich nur positiv (z. B. ja) oder negativ (z. B. nein) beantworten.
Im Anleitungsgespräch eignen sie sich als Einstiegsfragen oder als Nachfragen zum besseren Verständnis des bereits gesagten, besonders wenn den Freiwilligen die Verbalisierung schwerfällt oder Fachbegriffe fehlen.
Geschlossene Fragen bergen die Gefahr, dass sie Antworten vorgeben, die den Antwortenden sehr fern sind, sie aber zu einer entsprechenden Aussage drängen. An dem Beispiel „Ja oder Nein?“ wird besonders deutlich, dass eine Entscheidung verlangt wird, zu der die Freiwilligen in der aktuellen Situation vielleicht gar nicht in der Lage sind, woraus ein Unwohlsein resultieren kann. Am Beispiel „Hat Dir das eine Kollegin gezeigt?“ kann veranschaulicht werden, dass der Fragefokus möglicherweise nicht dem eigentlichen Thema der Freiwilligen entspricht: Das „Hat Dir das eine Kollegin gezeigt?“ ist vielleicht nicht so entscheidend für die Situation, als die derzeitige Verfassung der Freiwilligen oder die Umstände, unter denen es den Freiwilligen gezeigt wurde.
Besondere Vorsicht ist dann geboten, wenn geschlossene Fragen den Antwortenden überhaupt keine Auswahlmöglichkeit mehr lassen (z.B. „Dann bist Du bestimmt sauer geworden?). Dann ist ein konstruktiver Austausch nicht mehr möglich, weil die fragende Person nur noch die eigene Meinung und Sichtweise bestätigt haben möchte.

Offene Fragen

- Wie geht es Dir?
- Wie waren die letzten Tage für Dich?
- Was würdest Du Dir von mir wünschen?
- Wie hast Du die Situation wahrgenommen?

Offene Fragen geben meist ein Thema oder eine Richtung vor und überlassen die Antwort der antwortenden Person, die durch ihre Antwort eigene Schwerpunkte setzen oder Entwicklungsrichtungen verfolgen kann. Sie drücken eine offene Grundhaltung und das Interesse am Gegenüber aus und dienen damit auch der Beziehungspflege. Die Beziehung kann aber auch dadurch beansprucht werden, dass „Vielredner_innen“ die Gesprächskapazitäten überbeanspruchen. Offene Fragen eignen sich immer für den Einstieg in ein Gespräch, weil von der Antwort ausgehend weitere Themen identifiziert werden können. Durch die offene Form ermöglichen Sie den Freiwilligen zudem die Reflexion der eigenen Wahrnehmung.
Ein gutes Anleitungsgespräch besteht überwiegend aus offenen Fragen und greift auf geschlossene zurück, wenn Verbalisierungs- oder Verständigungsprobleme auftreten, oder wenn methodisch eine Positionierung stattfinden soll. Ein paar Beispiele für offene Fragen haben wir im Folgenden zusammengestellt.

Beispiele für offene Fragen im Anleitungsgespräch

- Wie geht es Dir momentan?
- Welche Begegnungen hattest Du in der letzten Zeit in unserer Einrichtung?
- Wie hast Du die Einarbeitung erlebt?
- Wie kommst Du mit den X zurecht?
- Wie haben Dich die X aufgenommen?
- Welche Aufgaben hast Du derzeit? Wobei fühlst Du dich wohl? Womit noch unwohl?
- Wobei kann ich Dich noch unterstützen?
- Was konntest Du schon lernen?
- Welche Arbeitsstile hast Du hier kennengelernt? Welche findest Du angenehm?
- Was muss passieren, dass sich das Jahr für Dich gelohnt hat?
- Welche Abläufe sind Dir noch unbekannt? Was hast Du noch nicht durchschauen können?
- Was benötigst Du, um Dich in der Arbeit sicher zu fühlen?
- Was würde Dein Wohlempfinden verbessern?
- Wie wirst Du eingeschätzt? Welche Rückmeldungen erhältst Du?
- Was gelingt Dir gut? Was nicht?
- Wie kommst Du mit deiner Zeitplanung zurecht?
- Wie ist Dein derzeitiger Energielevel?
- Wie kannst Du Dich von den X abgrenzen?
- Wie würdest Du Deine Rolle in der Einrichtung beschreiben?
- Was würde Dir bei unseren Anleitungsgesprächen weiterhelfen? Hast Du Wünsche?
- Was treibt Dich gerade an?
- Welche Erfolgsmomente konntest Du feiern?
- Was hat die letzte Zeit geprägt? Hat Dich etwas geprägt?
- Was ist Dir für die nächste Zeit wichtig?
- Wo würdest Du gerne noch einen Einblick bekommen?
- Welche Konflikte hast Du hier schon erlebt? Wie bist Du damit umgegangen?
- Was erleichtert/erschwert Dir die Arbeit?
- ...

6.5 Methoden zum Gesprächseinstieg

Ein guter Gesprächseinstieg kann das gesamte Gespräch positiv beeinflussen. Folgende Methoden eigenen sich, um ein Gespräch zu beginnen. Sie bieten den Anlass nachzufragen, wieso die Einschätzungen so gewählt wurden. Damit sind sie Türöffner für ein gutes Gespräch.

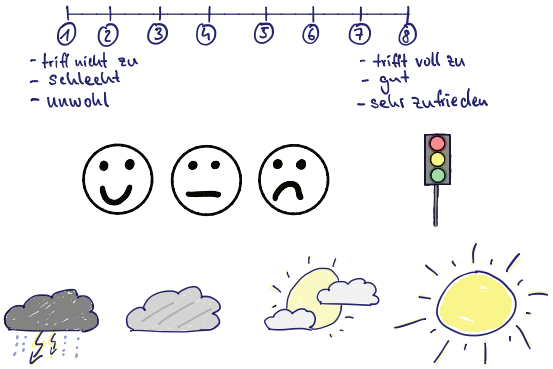
Skalieren

Beim Skalieren wird nach verschiedenen Kriterien eine Bewertung gesucht. Als Kriterien können Aussagen verwendet werden, denen die Freiwilligen (eher) zustimmen können oder denen sie widersprechen können. Z. B.:

- Ich bin im Großen und Ganzen mit der aktuellen Situation zufrieden.
- Ich fühle mich stark beansprucht.
- Nach der Arbeit kann ich abschalten und mich entspannen.
- Ich brauche mehr Unterstützung im Alltag.
- Das Klima in der Gruppe/auf der Station/ im Wohnbereich finde ich angenehm.
- Ich fühle mich gut ins Team integriert.
- Ich bin mir in einigen Dingen noch unsicher.
- Ich verstehe einige Abläufe/Situationen noch nicht.
- Mit der Anleitung bin ich zufrieden.

Diese Sätze können beliebig angepasst und erweitert werden.
Auch, wenn die Antwortmöglichkeiten beim Skalieren eingeschränkt werden, erleichtert das Positionieren einen möglichen Gesprächseinstieg. Nach der Skalierung kann jeweils gefragt werden, wieso der/die Freiwillige sich eher hier oder dort verortet. Ebenso kann eine eigene Einschätzung eingebracht werden, wenn die Wahrnehmung von Freiwillige_r und Anleiter_in auseinandergehen.

Als Skalen bieten sich verschiedene Folgen oder Symbole an. Sie können nach der Art der Fragen ausgewählt werden. Mögliche Skalen sind:



Tagesablauf mit Uhr

Insbesondere zu Beginn des Freiwilligendienstes kann es hilfreich sein den (noch neuen) Tagesablauf und die Struktur des Einrichtungsalltages genauer zu thematisieren. Hierzu kann der Tagesablauf visuell an einer Uhr dargestellt werden. So kann das Gefühl für den Tagesablauf sachlich verdeutlicht werden. Außerdem können „Zeitfresser“ sichtbar gemacht werden und daraufhin Tipps gegeben werden. Mit dieser Methode lässt sich herausfinden, ob die übertragenen Aufgaben verstanden wurden oder ob noch Unklarheiten bestehen. Es kann nachvollzogen werden, ob die Tagesabläufe verinnerlicht wurden.
Nach einem halben Jahr kann die Uhr erneut betrachtet werden und gefragt werden, ob sich etwas verändert hat.

Highlights und Stolpersteine

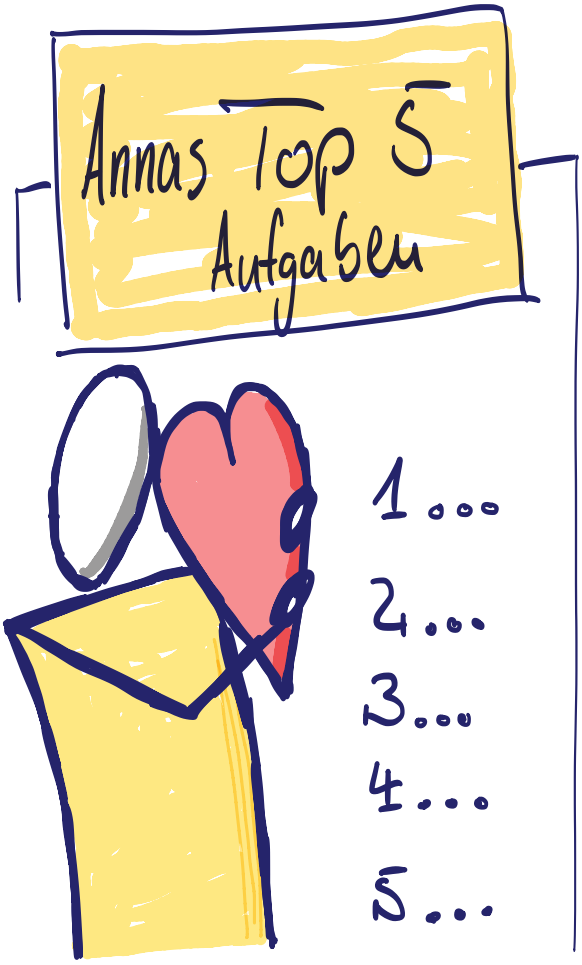
Auf den Tisch werden eine Kerze/ein Licht und ein Stein gelegt. Der/Die Freiwillige wird gebeten zu überlegen, was in der letzten Woche/ dem letzten Monat die persönlichen Highlights waren und wo Stolpersteine im Weg lagen. Zu beiden Dingen sollten 1-5 Punkte genannt werden können, auch wenn sie nur vorübergehend oder minimal waren.
Zum einen ist es gut zu hören, was von den Freiwilligen als besonders gute oder schlechte

Situationen wahrgenommen wurde. Darüber hinaus kann sich aus den einzelnen Situationen ein Gespräch über Schwierigkeiten oder ein Anknüpfungspunkt zu positiven und negativen Rückmeldungen ergeben. Stolpersteine sollten aufbewahrt werden, sodass man sie beim nächsten Gespräch nochmal thematisieren kann.

Das Tätigkeiten-Ranking

Der/Die Freiwillige wird gebeten ein Ranking der übertragenen Aufgaben aufzustellen. Die Anzahl der Aufgaben ist frei wählbar, sie kann auch durch die Freiwilligen selbst festgelegt werden. Am Ende stehen die „Top-Aufgaben von X".

Auf dieser Grundlage lässt sich fragen, welche Aufgaben aus welchen Gründen dem/der Freiwilligen liegen oder was daran Freude bereitet. Ebenso lässt sich im Negativ fragen, welche Tätigkeiten eben unerfreulich und unbeliebt sind. Anschließend sollte geklärt werden: Was ist veränderbar? Wo liegen die Stärken des/der Freiwilligen und wie können diese gefördert werden?



ERZBISTUM
HAMBURG

Viel Erfolg!

Melden Sie sich gerne, wenn Fragen auftauchen.

Sekretariat:

040 227 216 -60
freiwilligendienste@jugend-erzbistum-hamburg.de