



QUALITÄTSKONZEPT IM BUNDESFREIWILLIGENDIENST KULTUR UND BILDUNG >> *QUALITÄTSSTANDARDS FÜR EINSATZSTELLEN (EXTRAKT)*

Stand: 12. Oktober 2016

Nachfolgend sind die Qualitätsstandards für Einsatzstellen hinterlegt. Diese sind aus dem Qualitätskonzept extrahiert und stellen nur einen Ausschnitt dar. Im Qualitätskonzept sind außerdem die Qualitätsstandards für Träger und für den bundeszentralen Träger sowie die Rahmenkonzeption für den Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung niedergelegt. Das gesamte Qualitätskonzept ist öffentlich einzusehen unter <http://www.bundesfreiwilligendienst-kultur-bildung.de/qualitaet.html>.

Herausgeberin

Bundesvereinigung Kulturelle Kinder- und Jugendbildung e.V. (BKJ)
Geschäftsstelle Berlin
Greifswalder Straße 4 // 10405 Berlin
Fon +49(0)30. 48 48 60-20 // Fax -70
Mail freiwilligendienste@bkj.de
Web www.bkj.de // www.freiwilligendienste-kultur-bildung.de

EIN PROGRAMM DER

GEFÖRDERT VOM








QUALITÄTSSTANDARDS FÜR EINSATZSTELLEN >>

PRÄAMBEL

Der Trägerverbund Freiwilligendienste Kultur und Bildung richtet sich mit dem Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung als Bildungs- und Orientierungsangebot an Menschen ab 27 Jahre. Er kombiniert praktisches Engagement von Freiwilligen in einer Einsatzstelle mit begleitender Bildungsarbeit durch den Träger.

Ziel der Bildungsarbeit ist es, Menschen darin zu unterstützen, emanzipiert und selbstbestimmt zu handeln, verantwortungsbewusst zu agieren und sich kulturinteressiert und engagiert in die Gesellschaft einzubringen.

Die Bildungsarbeit der Träger steht unter folgenden Prämissen:


-  Der Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung ermöglicht durch eine gemeinwohlorientierte Praxis und die Reflexion des eigenen Engagements sowie gesellschaftlicher Engagementstrukturen das Verantwortungsbewusstsein von Menschen (und Organisationen).
-  Im Sinne der Persönlichkeitsbildung fördert der Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung die Gestaltung eigener Lebensperspektiven.
-  Im Rahmen der kulturellen Bildung geht es um die Integration und Entwicklung der Freiwilligen durch Auseinandersetzung mit ihrer kulturellen Identität und den Lebensstilen anderer und folglich um die Anerkennung kultureller Vielfalt. Künstlerische Bildungsprozesse befördern zudem die Entwicklung der ästhetischen Ausdrucksfähigkeit der Freiwilligen.
-  Im Sinne einer sozialen Bildung erhalten die Freiwilligen Gelegenheiten, ihr sozial-kommunikatives Handlungsrepertoire zu erweitern, soziale Anerkennung zu erfahren sowie durch gesellschaftliche Reflexion ihre Tätigkeiten in soziale Zusammenhänge zu setzen. Im Rahmen politischer Bildung wird zudem die Fähigkeit zu (politischer) Partizipation, z. B. durch Kritikfähigkeit und Mündigkeit der/des Einzelnen, gefördert.
-  Im Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung erhalten Freiwillige die Möglichkeit, sich Fachwissen anzueignen und neue Arbeitsmethoden zu erlernen.

Träger und Einsatzstellen tragen gemeinsame Verantwortung für die Realisierung der Bildungsziele, ausführlich beschrieben in der Rahmenkonzeption für den Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung. Nachfolgend sind die Standards für Einsatzstellen dargestellt. Diese wurden in einem Prozess zwischen Einsatzstellen, Trägern und dem bundeszentralen Träger BKJ entwickelt. Ziel ist die Sicherung eines einheitlichen Qualitätsniveaus in der konkreten Ausgestaltung des Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung.


Die Standards beinhalten jeweils ein Qualitätsziel, das die Richtung der gewünschten Handlungen angibt. Als solches sind die Ziele positiv formulierte, gedankliche Vorwegnahmen zu erreichender Zustände. Die zu jedem Standard dazugehörigen Qualitätskriterien bezeichnen festgelegte Ausprägungsgrade für die zu erfüllenden Anforderungen an die Qualität der jeweiligen Arbeitsabläufe oder -ergebnisse. Sie beschreiben den Umfang, die Intensität und Art und Weise in mess- oder prüfbarer Form, die erfüllt werden sollen.

1. ORGANISATION UND RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DEN BUNDESFREIWillIGENDIENST KULTUR UND BILDUNG






Die Einrichtung ermöglicht dem Träger die Prüfung ihrer Eignung als Einsatzstelle nach dem Bundesfreiwilligendienstgesetz und ggf. ergänzend trägerspezifischen Anerkennungskriterien.

-  Einrichtungen beteiligen sich am Anerkennungsverfahren des Trägers wie folgt:
 - // Sie bewerben sich mit einer Interessensbekundung mit den vom Träger geforderten Angaben.
 - // Sie reichen den Anerkennungsantrag für Einsatzstellen des Bundes über den zuständigen Träger ein.
 - // Sie erbringen den Nachweis für den gemeinnützigen Einsatz von Freiwilligen und äußern sich auf Nachfrage zu den Anerkennungskriterien.
 - // Sie nehmen ein Einführungsangebot¹ des Trägers wahr.
 - // Die Einsatzstelle meldet sich drei Monate vor einer wiederholten Platzbesetzung beim Träger mit den von diesem geforderten Angaben.

Die Einsatzstelle bietet verlässliche Rahmenbedingungen für den Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung.

-  Die Einsatzstelle erkennt die in einem Rahmenvertrag geregelten Verpflichtungen an. Dazu zählen:
 - // Einhaltung der gesetzlichen Standards und der Qualitätsvorgaben des Trägers,
 - // Benennung von einer oder mehreren festen Ansprechpersonen in der Einrichtung für die kontinuierliche fachliche Anleitung und individuelle Begleitung des/der Freiwilligen,
 - // Bereitstellung eines Arbeitsplatzes und von Arbeitsmaterialien entsprechend den Aufgaben der/des Freiwilligen,
 - // Einhaltung der vereinbarten Arbeitszeit und Freizeitregelungen,
 - // Freistellung der/des Freiwilligen von der Arbeit in der Einsatzstelle zu den gesetzlich vorgeschriebenen und mit dem Träger vereinbarten 12 Bildungstagen (bei einem ganzjährigen Einsatz),
 - // Sicherstellung der fristgerechten Zahlung des Eigenanteils zur Finanzierung des Freiwilligenplatzes und/oder von Taschengeld und Sozialversicherung für den/die Freiwillige/-n sowie Mitteilungspflicht gegenüber dem Träger bei sich abzeichnender Zahlungsunfähigkeit.






Die Einsatzstelle sichert ein transparentes Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren für Bewerber/-innen.

-  Die Einsatzstelle beteiligt sich am Vermittlungsverfahren des Trägers (sofern vorhanden).
-  Die Einsatzstelle nimmt zu allen Bewerbern/-innen innerhalb von 14 Tagen Kontakt auf. Das gilt sowohl für vom Träger vermittelte Bewerbern/-innen als auch für Menschen, die sich direkt bei der Einsatzstelle bewerben.
-  Die Einsatzstelle hält sich hinsichtlich der Bewerbungsgespräche an die Vorgaben, die vom Träger definiert sind.
-  Die Einsatzstelle gibt den Bewerber/-innen innerhalb von 14 Tagen nach ihrem Bewerbungsgespräch eine entsprechende Rückmeldung.
-  Die Einsatzstelle informiert nach Entscheidung für und gegen die Bewerber/-innen des Trägers den Träger über das Ergebnis.


¹ z.B. in Form eines Gesprächs oder eines Einsatzstellentreffens

2. INHALTLICH-FACHLICHE AUSGESTALTUNG DES BUNDESFREIWillIGENDIENST KULTUR UND BILDUNG





Die Einsatzstelle gewährleistet den arbeitsmarktneutralen Einsatz der/des Freiwilligen in einer überwiegend praktischen Tätigkeit, die die reguläre Arbeit der Einsatzstelle unterstützt und zusätzliche Angebote schafft. Die Einsatzstelle ermöglicht dem/der Freiwilligen individuelle und praxisnahe Lernerfahrungen und bezieht die Interessen der Freiwilligen ein.

-  Die Einsatzstelle legt das mögliche Aufgabenspektrum für jeden der von ihr angebotenen Einsatzplätze schriftlich nieder². Sie prüft die Profile/Aufgaben vor jeder Neubesetzung auf Aktualität und Vollständigkeit, nimmt ggf. Modifikationen vor und teilt diese dem Träger mit.
-  Die Einsatzstelle grenzt, z. B. im Tätigkeitsprofil, den Einsatz der/des Freiwilligen gegenüber hauptamtlich Mitarbeitenden ab.
-  Die Einsatzstelle bezieht den/die Freiwillige/-n bei der Ausgestaltung des konkreten Einsatzes und der Festlegung der individuellen Ziele im Bundesfreiwilligendienst mit ein und berücksichtigt dabei deren/dessen Wünsche, Interessen, Fähigkeiten und Alter.
-  Die Einsatzstelle füllt im dialogischen Prozess mit der/dem Freiwilligen die schriftliche Vorlage des Trägers aus, die zur Konkretisierung von Aufgaben im Einsatzzeitraum und ggf. zur Festlegung der Rahmenbedingungen der eigenverantwortlichen Projektarbeit sowie zur Festlegung von Zielen und Reflexionsvereinbarungen dient³.
-  Die Einsatzstelle legt diese schriftliche Vereinbarung innerhalb des ersten Viertels der Einsatzzeit dem Träger zur Prüfung und Gegenzeichnung vor (Näheres regelt der jeweilige Träger).

Die Einsatzstelle bietet dem/der Freiwilligen fachliche Beratung und individuelle Unterstützung (u. a. in Problem- und Konfliktsituationen), Feedback zur eigenen Tätigkeit sowie Hilfestellungen bei der Planung und Gestaltung des Bundesfreiwilligendienstes als Bildungsangebot.






-  Die Einsatzstelle benennt im Anerkennungsantrag für Einsatzstellen des Bundes eine oder mehrere feste Ansprechpersonen für die kontinuierliche fachliche Anleitung und individuelle Begleitung der/des Freiwilligen.

// Die Ansprechpersonen für die individuelle Begleitung der/des Freiwilligen in den Einsatzstellen verfügt über eine pädagogische Qualifikation oder mehrjährige Erfahrung in Personalführung oder Teamarbeit.






// Die Ansprechpersonen für die kontinuierlichen fachlichen Anleitung der/des Freiwilligen verfügt über eine fachspezifische Qualifikation entsprechend den Angebots- und Einsatzfeldern oder Eignung durch mehrjährige Praxiserfahrung bzw. entsprechende theoretische Kenntnisse.
-  Die Einsatzstelle stellt sicher, dass jede Ansprechperson für die individuelle Begleitung der/des Freiwilligen jährlich an einem fachlichen Angebot des Trägers teilnehmen kann, z. B. Einsatzstellentreffen oder Fortbildungen.
-  Die zuständigen Einsatzstellenmitarbeitenden sind für den Träger erreichbar und reagieren auf Anfragen; ggf. werden Kommunikationszeiten zwischen Einsatzstelle und Träger gesondert vereinbart.
-  Die zuständigen Einsatzstellenmitarbeitenden stehen mindestens einmal während der Dienstzeit der/des Freiwilligen sowie darüber hinaus bei Schwierigkeiten und im Konfliktfall für einen Besuch des Trägers in der Einrichtung zur Verfügung.
-  Die Ansprechpartner/-innen der/des Freiwilligen in der Einsatzstelle stellen sich zu Beginn des Einsatzes persönlich bei dem/der Freiwilligen vor.

² z. B. im Anerkennungsantrag für Einsatzstellen des Bundes



³ nach Maßgabe des Trägers z. B. in Form einer Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung.

-  Die/der fachliche Anleiter/-in stellt die Einarbeitung und Einweisung der/des Freiwilligen sicher. Er/sie begleitet den/die Freiwillige/-n in der Einarbeitungszeit intensiv und verantwortet, dass die/der Freiwillige bekannt gemacht wird mit
 - // der Einrichtung und dem Team,
 - // dem Klientel bzw. den Zielgruppen,
 - // den wesentlichen Regeln und Befugnissen in der Einsatzstelle sowie
 - // den Arbeitsschutzbestimmungen und Haftungsfragen.
-  Darüber hinaus übernimmt der/die fachliche Anleiter/-in die kontinuierliche aufgabenbezogene Begleitung des/der Freiwilligen und steht für seine/ihre Fragen zur Verfügung.
-  Die Ansprechperson für die individuellen Begleitung führt mit der/dem Freiwilligen in regelmäßigen Abständen Gespräche über ihre Zufriedenheit, ihre Interessen und Ziele im Freiwilligendienst durch, mindestens jedoch einmal zu Beginn (nach spätestens dem ersten Viertel ihrer Dienstzeit), in der Mitte und am Ende des Freiwilligendienstes.⁴
-  Auf Anfrage gibt die Einsatzstelle die Ergebnisse dieser Gespräche dem Träger mündlich oder schriftlich zur Kenntnis.
-  Kann-Kriterium: Die Einsatzstelle ermöglicht dem/der Freiwilligen, über die mit dem Träger vereinbarten Bildungstage hinaus an einrichtungsinternen Fortbildungen teilzunehmen.

Kann-Standard: Träger und Einsatzstelle bieten dem/der Freiwilligen mit der eigenverantwortlichen Projektarbeit ein besonderes Partizipationsfeld, das zugleich eine besondere Form der Anerkennung des Engagements darstellt.

-  Die Einsatzstelle ermöglicht eine eigenverantwortliche Projektarbeit der/des Freiwilligen und eruiert gemeinsam mit ihm/ihr die Realisierbarkeit. Dabei berücksichtigt sie die Ideen und Interessen der/des Freiwilligen.
-  Die Einsatzstelle unterstützt den/die Freiwillige/-n bei der Ideenfindung und Planung des Projektes.
-  Die Einsatzstelle trifft mit der/dem Freiwilligen Regelungen zu den Rahmenbedingungen der eigenverantwortlichen Projektarbeit, u. a. zu den (inhaltlichen, organisatorischen, personellen, finanziellen) Unterstützungsleistungen der Einsatzstelle und zu der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit der/des Freiwilligen.
-  Die Einsatzstelle benennt den Planungsstand sowie Art und Umfang der vorgesehenen Unterstützung und teilt dies dem Träger nach dessen Maßgabe mit.⁵
-  Die Einsatzstelle begleitet reflektierend und unterstützend die Projektarbeit der/des Freiwilligen.

Die Einsatzstelle verfolgt im Konfliktfall das Ziel, eine einvernehmliche Lösung gemeinsam mit dem/der Freiwilligen zu finden.

-  Die Einsatzstelle führt im Konfliktfall ein klärendes Gespräch mit der/dem Freiwilligen.
-  Die Einsatzstelle unterrichtet im Konfliktfall oder bei sich abzeichnenden Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der/dem Freiwilligen den Träger und gibt diesem die Möglichkeit, im Sinne von Moderation und Beratung bei einer Lösung behilflich zu sein.

Die Einsatzstelle unterstützt den/die Freiwillige in seiner/ihrer persönlichen und beruflichen Orientierung.

⁴ s. auch den Leitfaden „Reflexionsgespräche in Einsatzstellen“

⁵ z. B. in einer Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung.

- Die Einsatzstelle stellt die/den Freiwillige/-n auf Wunsch für eine Hospitation in einem anderen Tätigkeitsbereich innerhalb des eigenen Hauses oder in einer anderen Einrichtung frei.
- Die Ansprechpersonen für die individuelle Begleitung der/des Freiwilligen steht bei Interesse nach beruflicher Entscheidungsfindung den Freiwilligen auf Wunsch beratend zur Seite. Sie veranschaulicht der/dem Freiwilligen explizit das eigene Berufsbild inklusive Ausbildungsweg, aber auch das von Kollegen/-innen und Mitarbeitern/-innen.
- Die Einsatzstelle ermöglicht – nach eigenem Ermessen durch Freistellung oder mindestens durch Urlaubsgewährung – der/dem Freiwilligen die Teilnahme an Bewerbungsgesprächen, Aufnahmeprüfungen und Beratungsterminen zur beruflichen Lebensplanung.
- Die Einsatzstelle gewährleistet im Rahmen der Vereinbarung mit dem Träger Freiwilligen anderer Einsatzstellen innerhalb des Trägerverbunds Freiwilligendienste Kultur und Bildung eine Hospitationsmöglichkeit.

Die Einsatzstelle gestaltet die Zusammenarbeit mit dem/der Freiwilligen im Sinne einer wertschätzenden Anerkennungskultur. Sie würdigt das freiwillige Engagement ihres/ihrer Freiwilligen.

- Die Einsatzstelle sorgt für eine Begrüßung der/des Freiwilligen und dankt ihm/ihr für den Einsatz im Rahmen einer angemessenen Verabschiedung.
- Die Einsatzstelle eröffnet dem/der Freiwilligen während seines/ihrer Einsatzes vielfältige Partizipationsmöglichkeiten, so

// integriert die Einsatzstelle den/die Freiwillige/-n als Mitarbeiter/-in in das Team. Ihre/Seine Anliegen und Meinungen werden berücksichtigt,

// beteiligt die Einsatzstellen den/die Freiwillige/-n an der Tages-, Wochen- und Monatsplanung ihres/seines Einsatzes,

// befragt die Einsatzstelle die/den Freiwillige/-n zu Entscheidungen, die mit seinem/ihren Aufgabenfeld zusammenhängen,

// stellt die Einsatzstelle den/die Freiwillige/-n für die Wahrnehmung von freiwilligendienstspezifischen Aufgaben oder Ämtern (bspw. das Amt der Landessprecherin/des Landessprechers) frei.

Träger und Einsatzstelle würdigen zum Ende des Bundesfreiwilligendienstes das Engagement der/des Freiwilligen mit einem bundeseinheitlichen Zertifikat und bescheinigen ihm seine/ihre durchgeführten Tätigkeiten und Bildungstage.

- Die Einsatzstelle erfüllt die Vorgaben des Trägers zur Erstellung des Zertifikats und bindet ihre/-n Freiwillige/-n dialogisch in den Prozess ein, indem sie ein ausführliches Abschlussgespräch mit folgenden Inhalten gestaltet⁶:
 - // Tätigkeiten und Zufriedenheit des/der Freiwilligen,
 - // Erfahrungen/Kompetenzzuwachs des/der Freiwilligen,
 - // Interessen und Ziele des/der Freiwilligen nach dem Freiwilligendienst,
 - // Austausch über weitere Engagementmöglichkeiten in der Einsatzstelle und Umgebung,
 - // Danksagung seitens der Einsatzstelle für das Engagement des/der Freiwilligen.
- Die Einsatzstelle leistet fristgemäß Zuarbeit zum Zertifikat. Sie beteiligt sich an der Zertifikatserstellung mit
 - // ihrer Unterschrift,
 - // mit der Benennung der Fortbildungen, die der/die Freiwillige im Rahmen der Einsatzstelle besucht hat,
 - // mit der Benennung der Tätigkeiten des/der Freiwilligen,
 - // mit der Benennung und Beschreibung des eigenverantwortliche Projekts (wenn durchgeführt),
 - // mit der Beschreibung der (erworbenen) Kompetenzen des/der Freiwilligen.

3. QUALITÄTSSICHERUNG UND -ENTWICKLUNG FÜR DEN BUNDESFREIWILLIGENDIENST KULTUR UND BILDUNG









Die Einsatzstelle wirkt im Trägerverbund Freiwilligendienste Kultur und Bildung daran mit, attraktive und fachlich fundierte Engagementangebote für Menschen ab 27 Jahren zu schaffen und entwickelt diese fortlaufend weiter.

- Die Einsatzstelle nimmt einmal jährlich an Angeboten des Trägers zur Information, zum Erfahrungsaustausch sowie zur Beratung und Fortbildung der Verantwortlichen für die individuelle Begleitung der/des Freiwilligen teil.
- Die Einsatzstelle reflektiert in Gesprächen mit dem Träger die Umsetzung des Freiwilligendienstes, z. B. im Rahmen des Einsatzstellenbesuchs durch den Träger, und berücksichtigt das Feedback des Trägers in der weiteren Durchführung des Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung.
- Die Einsatzstelle informiert den zuständigen Träger über interne Veränderungen und Entwicklungen, welche die Durchführung des Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung und die Einhaltung der Qualitätsstandards tangieren. Dazu zählen insbesondere:
 - // ein Personalwechsel in der fachlichen Anleitung oder/und individuellen Begleitung der/des Freiwilligen,
 - // ein Wegfall oder eine substantielle Änderung des Einsatz- und Aufgabenbereichs der/des Freiwilligen,
 - // sich abzeichnende Schwierigkeiten bei der Einhaltung der vereinbarten Arbeitszeit,
 - // Terminkollisionen der vereinbarten Bildungstage für den/die Freiwillige/-n mit den Einsatzplanungen der/des Freiwilligen in der Einrichtung.
- Die Einsatzstelle nimmt an den Evaluationen des Trägers, der Zentralstelle BKJ, des Bundes oder der von diesen beauftragten wissenschaftlichen Institutionen teil.

⁶ s. auch den Leitfaden „Reflexionsgespräche in Einsatzstellen“

4. KOMMUNIKATION UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT FÜR DEN BUNDESFREIWILLIGENDIENST KULTUR UND BILDUNG

Die Einsatzstelle fördert mit dem Angebot des Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung die öffentliche Präsenz und Anerkennung von Freiwilligendiensten im Allgemeinen sowie eine gemeinsame Markenentwicklung für den Trägerverbund Freiwilligendienste Kultur und Bildung im Speziellen.

-  Die Einsatzstelle erwähnt den Träger in allen relevanten, im Zusammenhang mit dem Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung stehenden Veröffentlichungen. Sie legt dem Träger eigene Öffentlichkeitsarbeitsmaterialien mit dem Thema Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung unmittelbar nach Veröffentlichung zur Dokumentation vor.
-  Die Einsatzstelle weist Interessierte auf weitere Informationsquellen hin und verweist sie ggf. an den zuständigen Träger.
-  Die Einsatzstelle stellt dem Träger auf Anfrage Informationen für die Präsentation der Einsatzstelle auf der Träger-Website zur Verfügung und unterstützt ihn auf Anfrage bei der Erstellung von neuen Öffentlichkeitsarbeitsmaterialien mit Bild- und Textmaterial.
-  Die Einsatzstelle informiert auf der Website und ggf. im Rahmen ihrer Presse- und Medienarbeit über die Arbeit der/des Freiwilligen.
-  Die Einsatzstelle informiert über ihren Status als Einsatzstelle sowie über die Einsatzmöglichkeiten in ihrer Einrichtung auf ihrer Website und in weiteren Öffentlichkeitsarbeitsmaterialien.
-  Die Einsatzstelle ist verantwortlich dafür, die Förderung des Bundesfreiwilligendienstes durch das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) auf ihrer Website und in weiteren Öffentlichkeitsarbeitsmaterialien sichtbar zu machen und bindet dafür das entsprechende Logo ein.
-  Die Einsatzstelle bindet entsprechend den Corporate-Design-Vorgaben des Trägers außerdem das Logo des Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung und/oder des Trägerverbunds ein.
-  Kann-Standard: Die Einsatzstelle verwendet die Materialien des Trägers oder der Zentralstelle BKJ bei öffentlichen Auftritten im Zusammenhang mit dem Bundesfreiwilligendienst Kultur und Bildung.




ANHANG: LEITFADEN REFLEXIONSGESPRÄCHE IN EINSATZSTELLEN >>

Stand: 12. Oktober 2016

Im folgenden Dokument findet sich eine kurze Einführung zum Thema Reflexionsgespräche (I), konkrete Hinweise für Einsatzstellen (II) sowie Fragen für Freiwillige zur Vorbereitung auf ein Reflexionsgespräch (III).

I EINFÜHRUNG

Für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen dem/der Freiwilligen und der Einsatzstelle gibt es drei wichtige Bausteine:

-  regelmäßige Kommunikation,
-  gute Teilhabe- und Mitsprachemöglichkeiten für den/die Freiwillige sowie
-  verschiedene Formen der Wertschätzung und Anerkennung seitens der Einsatzstelle.

Reflexionsgespräche sind eine Form der Wertschätzung und gleichzeitig eine gute Möglichkeit, um Freiwillige noch stärker in die Ausgestaltung ihres Freiwilligendienstes einzubinden.

Als Reflexionsgespräche werden im Freiwilligendienst Gespräche verstanden, in den sich die Ansprechperson aus der Einsatzstelle mit dem/der Freiwilligen über seine/ihre Zufriedenheit, Interessen und Ziele austauscht.





Gespräche mit Freiwilligen ergeben sich bei der Arbeit oft von selbst. Häufig finden solche Gespräche „zwischen Tür und Angel“ statt. Darüber hinaus sind Gespräche wichtig, für die ein bestimmter Zeitumfang und eine gezielte Vorbereitung eingeplant werden. Diese Gespräche bieten einen guten Rahmen, um Freiwillige mit ihren Anliegen zu hören und sich gemeinsam mit ihnen über ihre Tätigkeit, ihre Erfahrungen in der Einsatzstelle, ihre Wünsche und Pläne auszutauschen.

Als Reflexionsgespräche werden im Freiwilligendienst Gespräche verstanden, die zwischen der Einsatzstelle und dem/der Freiwilligen als besonderer Termin von ca. einer Stunde geführt werden.

Damit der/die Freiwillige sich wohl fühlt, sich ggf. öffnet und traut, auch kritische Dinge anzusprechen, ist eine vertrauensvolle Atmosphäre wichtig. Ebenfalls hilfreich ist eine wohlwollende und konstruktive Gesprächsführung mit bewusstem Zuhören und Feedbackgeben.

1. Reflexionsgespräch zu Beginn des Dienstes

Im ersten Monat des Freiwilligendienstes findet ein erstes Reflexionsgespräch statt, das klärt,

-  welche Aufgabenbereiche und Tätigkeiten der/die Freiwillige übernimmt,
-  an welchen Bildungstagen der/die Freiwillige teilnimmt
-  ob der/die Freiwillige ein eigenes Projekt übernimmt und wie die Einsatzstelle ihn/sie dabei unterstützen kann und
-  wann das nächste Reflexionsgespräch (Zwischenreflexion) stattfindet. ,

Wichtig ist es, dabei die Interessen, Wünsche und Erwartungen der Freiwilligen zu berücksichtigen.

→ Die Ergebnisse des ersten Reflexionsgesprächs werden in einer **Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung** festgehalten. Dafür berät der Träger die Einsatzstellen und stellt ein Dokument bereit, das sowohl von der Ansprechperson aus der Einsatzstelle sowie von der/dem Freiwilligen unterschrieben und an den Träger gesandt wird.

2. Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes

Ein Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes ist sinnvoll, um veränderten Interessen und Wünsche der/des Freiwilligen gerecht zu werden. Mit zunehmendem Einblick der/des Freiwilligen in die Tätigkeitsbereiche der Einsatzstelle können sich die Interessen der Freiwilligen an den Tätigkeitsaufgaben ändern. An dieser Stelle kann auch die Möglichkeit von Hospitationen in anderen Abteilungen oder in anderen gemeinnützigen Organisationen besprochen werden. Die Interessen und Kompetenzen der/des Freiwilligen im Rahmen des Möglichen zu berücksichtigen, fördert die Mitsprache der Freiwilligen und kann als Form der Wertschätzung verstanden werden.

Die Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung kann hier als Grundlage genutzt werden, um Wünsche und Absprachen vom Dienstbeginn zu überprüfen und auf aktuelle bzw. zukünftige Bedürfnisse und Tätigkeiten zu schauen.




3. Reflexionsgespräch zum Abschluss des Dienstes

Ein Reflexionsgespräch zum Abschluss des Dienstes gibt die Chance, den Dienst zusammen mit der/dem Freiwilligen Revue passieren zu lassen, den Erwerb von neuen Erfahrungen und Kompetenzen zu überdenken sowie mögliche Engagementmöglichkeiten nach dem Freiwilligendienst zu besprechen. Reflexion – also das Nachdenken über die eigene Tätigkeit, Arbeitsweise und Rolle in der Einsatzstelle – fördert die persönliche Einschätzung der eigenen Situation, der eigenen Erfahrungen und möglicherweise auch von weiterentwickelten oder neu erworbenen Kompetenzen.




Die Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung kann hier als Grundlage genutzt werden, um formulierte Wünsche und getroffene Absprachen zu überprüfen und auf Gelerntes zurückzublicken.

→ Wenn der/die Freiwillige an einer Kompetenzbeschreibung im Zertifikat interessiert ist, kann das gemeinsame Reflexionsgespräch als Grundlage für den **Zertifizierungsprozess** genutzt werden.

Nicht zuletzt drückt ein Abschlussgespräch Wertschätzung aus, wenn die Ansprechperson aus der Einsatzstelle der/dem Freiwilligen spiegelt,

-  wie der/die Freiwillige die Einsatzstelle bereichert hat,
-  welche Engagementmöglichkeiten die Einsatzstelle der/dem Freiwillige in Zukunft bieten oder vermitteln kann und
-  wie der/die Freiwillige auch außerhalb von aktivem Engagement in Zukunft mit der Einsatzstelle in Kontakt bleiben kann.

Zusätzlich zu den Reflexionsgesprächen, die zwischen der Einsatzstelle und dem/der Freiwilligen geführt werden, ist auch ihr Träger dafür zuständig, dass Nachdenken der Freiwilligen über ihre Tätigkeit, Zufriedenheit und Interessen im Freiwilligendienst zu unterstützen. Dafür

-  bietet Ihre Träger jedem und jeder Freiwilligen ein persönliches Reflexionsgespräch an;
-  er organisiert besondere Bildungstage, in denen die Freiwilligen sich untereinander austauschen und so die Erfahrungen und Standpunkte der anderen Freiwilligen in die eigenen Überlegungen mit einbeziehen;
-  er steht jeder Einsatzstelle zum Thema „Reflexionsgespräche“ beratend zur Seite.

II REFLEXIONSGESPRÄCH – HINWEISE FÜR EINSATZSTELLEN

Vorbereitung des Gesprächs

- Stimmen Sie mit dem/der Freiwilligen rechtzeitig, d. h. möglichst zwei bis drei Wochen vorher, einen Gesprächstermin und Gesprächsort verbindlich ab.
- Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit Hilfe von vorbereiteten Fragen vor (z. B. mit den „weiterführenden Fragen“ – s. weiter unten). Machen Sie sich hierzu ggf. Notizen als Grundlage für den Termin und zur Gesprächsführung.
- Stellen Sie Ihrem Freiwilligen bereits zum Zeitpunkt der Terminabstimmung nach Möglichkeit die „Fragen zur Vorbereitung für Freiwillige“ zur Verfügung (siehe unter III). Dies fördert Transparenz und Vertrauen. Die Fragen des Leitfadens geben konkrete Hinweise für den Gesprächsinhalt und -verlauf. Es handelt sich hier nicht um einen Fragenkatalog, der komplett abgearbeitet werden muss.
- Der/die Freiwillige verdient als Gesprächspartner/-in Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit. Führen Sie das Gespräch keinesfalls unter Zeitdruck, z. B. zwischen eng angrenzenden Terminen. Rechnen Sie mit einer Stunde und kalkulieren Sie einen Zeitpuffer nach hinten ein.
- Sorgen Sie dafür, dass Sie das Gespräch ohne Störungen und Unterbrechungen durch Dritte durchführen können. Sorgen Sie dafür, dass Sie während der Gesprächsdauer keine Telefonanrufe bekommen.
- Vergewärtigen Sie sich Ihre Rolle als Ansprechperson für die individuelle Begleitung und Unterstützung des/der Freiwilligen im Freiwilligendienst und ggf. als Vorgesetzte/-r in fachlicher Hinsicht.
- Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre.

Durchführung des Gesprächs

- Ermöglichen Sie dem/der Freiwilligen, seine/ihre Eindrücke, Vorstellungen und Wünsche zu äußern.
- Nur vor dem Hintergrund der Vertraulichkeit erfahren Sie, was der/die Freiwillige/-n wirklich bewegt. Vermeiden Sie es, im Gespräch Vergleiche (auch positive) mit anderen Mitarbeiter/-innen zu ziehen.
- Eine Einladung zum Reflexionsgespräch bedeutet für den/die Freiwillige/-n unter Umständen Stress. Viele Freiwillige erwarten aufgrund ihrer Erfahrung die Beurteilung ihrer Leistung. Im Freiwilligendienst geht es aber vorrangig um die Einbindung von Menschen, der Wahrnehmung ihrer Ideen und die Vereinbarkeit ihrer Wünsche mit den Zielen der Einsatzstelle. Sie als Ansprechperson für die individuelle Begleitung und Unterstützung der Freiwilligen sind dafür zuständig.
- Wenn Sie in der Rolle als Vorgesetzte/-r in fachlicher Hinsicht die Freiwilligen in ihrer Leistung beurteilen, dann ist es wichtig zu berücksichtigen, dass Menschen die Beurteilung ihrer Leistungen oft auch als Beurteilung ihres Menschseins interpretieren. Begegnen Sie den Freiwilligen also mit Wertschätzung und Empathie, unterstützen Sie ihn/sie in der Lösungssuche und bitten Sie ihn/sie aktiv, Vorschläge zur Verbesserung anzubringen.

Für Reflexionsgespräche kann folgende Struktur genutzt werden:

1. Erzählen ... Welche Ihrer Aufgaben gefallen Ihnen besonders gut, was waren Höhepunkte bislang? Was trägt dazu bei, dass Sie sich in der Einsatzstelle wohl fühlen, dass Sie gern herkommen? Was schätzen Sie hier?

2. Kritik äußern ... Was finden/fanden Sie manchmal schwierig? Was läuft aus Ihrer Sicht besonders gut?

3. Wünsche formulieren ... Was wünschen Sie sich im Hinblick auf die weitere Gestaltung Ihres Freiwilligendienstes noch? Was würden Sie gern ausbauen/vertiefen/erweitern? Was brauchen Sie noch? Was könnte Ihnen helfen, damit Sie sich (noch) wohler fühlen, Ihnen die Arbeit (noch) leichter fällt?

Was wünschen Sie sich über den Freiwilligendienst hinaus? Welche Ziele haben Sie nach dem Freiwilligendienst (Engagement/Beruf)? Was würden Sie in dieser Hinsicht gern ausbauen/vertiefen/erweitern?

4. [positiver] Abschluss ... Was steht in den nächsten zwei Wochen an? Worauf freuen Sie sich dabei?

- Wenn Ziele für die weitere Zeit vereinbart werden, ist es sinnvoll, eine Gesprächsnotiz anzufertigen. So werden die Gesprächsergebnisse und Vereinbarungen dokumentiert. Freiwillige und Einsatzstelle bringen damit zum Ausdruck, dass die Ziele gemeinsam vereinbart wurden und von beiden getragen werden. Sie können gut als Ausgangspunkt für das nächste Gespräch genutzt werden.

- Weitere Nachfragemöglichkeiten in einem Reflexionsgespräch:

Arbeitsaufgaben:

- Was sind Ihre Arbeitsaufgaben und Verantwortlichkeiten?
- Was machen Sie gern? Worin sind Sie gut?
- Wo brauchen Sie mehr Unterstützung?

Arbeitsumfeld

- Bekommen Sie von den Kollegen und Kolleginnen genügend Unterstützung?
- Gibt oder gab es Konflikte?
- Welche Veränderungen im Arbeitsumfeld wünschen Sie dir?
- Welche Engagement-(Arbeits-)Umwelt würde zu Ihnen passen? (Abschlussgespräch)

Wertschätzung und Mitsprache

- Erhalten Sie genügend Wertschätzung?
- Fühlen Sie sich ausreichend informiert?
- Können Sie ausreichend selbstständig arbeiten? Erhalten Sie genügend Entscheidungsspielraum?
- Sind Sie mit Ihren Mitsprachemöglichkeiten zufrieden? Wird Ihre Meinung ernstgenommen?
- Möchten Sie eigene Ideen/ein eigenes Projekt umsetzen?
- Welche Mitsprachemöglichkeiten wünschen Sie sich generell bei Ihrem zukünftigen Engagement/beruflichen Tätigkeiten? (Abschlussgespräch)

Persönliche Entwicklung

- Welche Perspektive sehen Sie für Ihre persönliche/berufliche Entwicklung?
- Welche Weiterbildungen sind für Sie sinnvoll?
- Möchten Sie noch andere Tätigkeitsbereiche/Aufgaben kennenlernen? Wie kann die Einsatzstelle Sie dabei unterstützen?
- Was nehmen Sie mit? (Abschlussgespräch)

Netzwerke und Kontakte (Abschlussgespräch)

- Möchten Sie weiterhin ehrenamtlich in der Einsatzstelle tätig sein, auch ohne Freiwilligendienst-Vertrag?
- Wie könnte eine solche Zusammenarbeit aus Ihrer Sicht aussehen?
- Welche Kontakte möchten Sie in Zukunft halten (andere Freiwillige, Einsatzstelle, Träger)? Wie kann die Einsatzstelle Sie dabei unterstützen?







III REFLEXIONSGESPRÄCH – FRAGEN ZUR VORBEREITUNG FÜR FREIWILLIGE

Im Freiwilligendienst gibt es besondere Gespräche, in denen sich Ihre Ansprechperson aus der Einsatzstelle mit Ihnen über Ihre Zufriedenheit und Wünsche austauscht. Dabei geht es vor allem darum, wie Sie Ihre bisherige Tätigkeit einschätzen. Und ob Sie noch weitere Ideen haben, über die Sie gern sprechen möchten.





Bei der Arbeit gibt es oft Gespräche „zwischen Tür und Angel“. Im Freiwilligendienst sind aber auch längere Gespräche wichtig, für die sich Ihre Ansprechperson extra Zeit nimmt.

Zur Vorbereitung auf ein solches „Reflexionsgespräch“ haben wir Ihnen eine Reihe von Fragen zusammengestellt. So sehen Sie, welche Fragen Sie mit Ihrer Ansprechperson besprechen können. Sie können diese Fragen gern im Vorfeld überdenken und sich Notizen dazu machen. Das müssen Sie aber nicht.







Arbeitsaufgaben

-  Was sind meine Aufgaben, wofür bin ich verantwortlich?
-  Was macht mir an meiner Arbeit besonders Freude?
-  Welche Aufgaben liegen mir besonders, welche bereiten mir Schwierigkeiten?
-  In welchen Bereichen fühle ich mich unterfordert/überfordert?
-  Welche Ideen für Veränderungen im jetzigen Aufgabenbereich habe ich?
-  Welche Arbeitsaufgaben möchte ich in Zukunft noch gern angehen?




Arbeitsumfeld

-  Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen/-innen?
-  Gibt oder gab es Konflikte? Wie gehen wir mit gemeinsamen Konflikten um? Wenn ja, welche Lösungsideen habe ich? Was hat gut funktioniert?
-  Ist die Arbeitsplatz-Ausstattung für mich ausreichend?
-  Welche Veränderungen (in meinem Arbeitsumfeld) halte ich für besonders wichtig?

Zusammenarbeit

-  Bin ich mit der Wertschätzung, die ich in der Einsatzstelle erfahre, zufrieden? Welche Formen der Anerkennung würde ich mir noch wünschen?
-  Bekomme ich alle Informationen, die ich zur Aufgabenerledigung benötige?
-  Kann ich ausreichend über meine Arbeitsergebnisse informieren?
-  Wie selbständig arbeite ich? Möchte ich eigenverantwortlicher arbeiten? Wünsche ich mir mehr Vorgaben?
-  Möchte ich eigene Ideen/ein eigenes Projekt umsetzen?
-  Bin ich mit meinen Mitsprachemöglichkeiten zufrieden? Wird meine Meinung ernstgenommen?

Persönliche Entwicklung

-  Welche Erwartungen und Wünsche habe ich hinsichtlich eines zukünftigen Engagements?
-  Welche Erwartungen und Wünsche habe ich hinsichtlich meiner beruflichen Orientierung/meines beruflichen Werdegangs?
-  Was habe ich bisher gelernt? In welchen Bereichen möchte ich noch Erfahrungen sammeln?

- 🎨 In welchen Bereichen würde ich mich gern weiterbilden?
- 🎨 Wo sehe ich zusätzliche/neue Einsatzfelder für mich?
- 🎨 Möchte ich den Arbeitsbereich wechseln, um bessere Entwicklungsmöglichkeiten zu bekommen?
- 🎨 Möchte ich andere Arbeitsbereiche/andere Organisationen kennenlernen?

Notizen