

Wo sind Sie geblieben? Vom Phänomen der verschwundenen Freiwilligen 14. Juni 2017 benevol-Café Freiwilligenkoordination

Am langen Tisch im Innenhof des Berner GenerationenHouses betonten Freiwilligen-Koordinatorinnen und – Koordinatoren wie wichtig regelmässige Kontakte und klare Verhältnisse sind. Ausserdem: vorausschauende Planung verhindert Engpässe.

Im benevol-Café schilderten Verantwortliche für Freiwilligenarbeit ihre Schwierigkeiten bei der Begleitung Freiwilliger und sie sprachen über die Herausforderungen im Team-Management. Bei letzterem stach dieses Jahr die Bedarfsplanung heraus. Etliche Mitgliedorganisationen benevol Berns sind 2017 durch den so genannten Generationenwechsel gefordert. Die an der ERFA gesammelten Praxistipps zur Fluktuation und Planung sowie dem Konfliktmanagement, stellt die **benevol-Café Gruppe 2017**¹ hiermit öffentlich zur Verfügung.

Personalwechsel und Demographie

Die langjährige Freiwilligen-Koordinatorin wird pensioniert, für das Freiwilligenmanagement konnte sie einen Teil ihres Pensums einsetzen. Hauptsächlich floss ihre Arbeitskraft in die Sicherstellung der Grundbedürfnisse der Institution. Mit viel Herzblut hat die Sozialarbeiterin eine zuverlässige, treue Gruppe Freiwilliger aufgebaut und betreut. Der junge Kollege wird in seine neue Aufgabe eingeführt, die bisherige Mitarbeiterin geehrt und verabschiedet – eine neue Ära beginnt. Und eines Tages stellt man fest: Uns fehlen die Freiwilligen! Wo sind sie geblieben?

Diese Doku-Fiktion zeigt auf, dass:

- Personalwechsel auch zur stillen Verabschiedung unbezahlter Mitwirkenden führen kann. Häufig nutzen Freiwillige den Abgang der vertrauten Freiwilligenkoordination, um sich neu zu orientieren und wählen ein neues Tätigkeitsfeld.
Praxistipp: Sprecht rechtzeitig mit den Freiwilligen. Stellt den oder die Neue/n an einem Freiwilligenanlass vor, klärt wer wechseln will und wer bleibt.
- Arbeitgeber sind gefordert neuen Mitarbeitern die Bedeutung der Freiwilligenarbeit darzulegen und wie in anderen Bereichen auch, Ziele zu vereinbaren.
Praxistipp: Erstellt ein Merkblatt Freiwilligenarbeit, vermerkt die Kontaktdaten von benevol Bern und deren Dienstleistungen. Hinterlegt Benutzernamen und Passwort für das Profil bei benevol-jobs. Ermuntert die Nachfolge, die Rolle der und die Erwartungen an die Freiwilligenarbeit mit den Vorgesetzten zu klären.



Generationenwechsel gibt es in jeder Organisation. Basisdemokratisch organisierte und/oder stark themenorientierte Vereine, Kooperationen oder kleine Hilfswerke sind meistens stärker davon betroffen. Wird die gesamte Arbeitsleistung durch Freiwillige erbracht, ist die **Nachfolgeregelung unabdingbar**, damit der Weiterbestand gewährleistet ist.

Praxistipp: Offen sein für neue Mitwirkende und neue Ideen. Laufend jüngere Menschen für die freiwillige Mitarbeit gewinnen. So wird der Generationenmix alltäglich.

Freiwillige verlassen die Einsatzorganisationen, wenn sie sich für ein neues Thema interessieren, wenn sich die Lebenssituation verändert – Familienzuwachs, Scheidung, Umzug, Angehörigenpflege, Erwerbslosigkeit, Krankheit und anderes, oder weil die Attraktivität des Einsatzes stark nachgelassen hat. Einfluss hat die Einsatzorganisation auf Letzteres.

¹ benevol-Café, 14. Juni 2017: Alzheimervereinigung Bern, Amnesty International, Der Burgerspittel, Humanus-Haus, Inselgruppe – Inselspital, Logisplus, mitten unter uns Zollikofen, Pfarrei St. Josef, PluSport Bern, SBV - Schweiz. Blinden- und Sehbehindertenverband, Indian Hope

Praxistipp: Achtet auf Warnzeichen! Wie beispielsweise der zeitgleiche Austritt mehrerer Freiwilligen. Bietet ERFA-Treffen an, prüft eure Anerkennungsinstrumente, führt Austrittsgespräche und nimmt die Anregungen der Freiwilligen auf.

Autonomie und Bürokratie

Organisationen wie Amnesty oder der Schweizerische Blinden- und Sehbehindertenverband operieren wie Matrixorganisationen. Das Freiwilligenmanagement ist einerseits in den Hauptsitzen verankert, andererseits werden sehr viele Aufgaben direkt an der Basis wahrgenommen und organisiert.

Gruppen in denen jeweils einer Person die Organisation der Einsatzzeiten wie auch die inhaltliche Gewichtung übertragen wurde. Wieviel Bürokratie ist gesund? Wertvolle Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter sollen nicht durch administrative oder koordinative Aufgaben überbeansprucht und vergrault werden, so die kritischen Stimmen aus der Runde.



Praxistipp: Stellt genügend Ressourcen zur Verfügung (Homeoffice - Hard- und Software Computer und/oder Telefonie, Dokumentationen, Beratungen der zentralen Stellen), bildet die freiwilligen Gruppenleiter aus. 5/5 Telefonie: Ruft fünf Gruppenleiter pro Woche während je fünf Minuten an. Jugendliche und junge Erwachsene kontaktiert ihr besser via whatsapp oder snapchat. Ja, es lohnt sich die Präferenzen für die Kontaktaufnahme zu respektieren!

Abschliessend empfehlen die benevol-Café Teilnehmerinnen und Teilnehmer: Seid gut vernetzt innerhalb der Organisation, das hilft rechtzeitig auf Grossanlässe oder einschneidende Veränderungen zu reagieren und die Grösse der Freiwilligenteams anzupassen. Sind Anlässe geplant, dann fragt auch bei benevol Bern an: Der Aufruf um Mitwirkung kann innerhalb des Vereins verbreitet werden.

«Und dann kam es zum Eklat»

Konfliktlösung gehört nicht zum täglich Brot der Mitgliedorganisationen, dies spricht für die hohe Qualität der Einsätze und der Betreuung der Freiwilligen in Bern. Doch ein Fremdwort ist Konfliktlösung nicht. Prävention gehört zum Alltagsgeschäft. Hinter dem Wort Eklat steht oft ein Austritt. Freiwillige sprechen über längere Zeit ihren Unmut nicht aus, oder sie haben das Gefühl ihre Kritik würde nicht ernstgenommen, so die ERFA-Gruppe. Lläuft das Fass über, verlassen die Freiwilligen das Engagement. **Stolpersteine in der Freiwilligen-Koordination sind:** Gerüchte, unklare Zuständigkeiten und Aufgaben – fehlende Einsatzvereinbarungen, schlechte Verankerung der Freiwilligenarbeit in der Organisation, ein schwacher Informationsfluss zwischen den Beteiligten (Personal, Leistungsempfänger und Angehörige, Freiwillige, Koordination und Organisationsleitung), barrierefreie Kommunikation und Einsätze für Menschen mit besonderen Bedürfnissen, mangelnde Anerkennung, offene



juristische Fragen, ungeklärte Versicherungsaspekte und fehlende Spesenregelungen.

Praxistipps: Prüft im Erstgespräch die Motivation der Freiwilligen, findet passende Einsätze, die mit den Beweggründen und den Fähigkeiten übereinstimmen. Schafft klare Verhältnisse, nutzt die benevol Standards, die Merkblätter, die Vorlagen von benevol Schweiz und im Konfliktfall die Beratung der regionalen Fachstelle. Sorgt für den nötigen Rückhalt, holt Verantwortungsträger zum Gespräch hinzu. Prüft in der Gerüchteküche was wirklich vorgefallen ist, holt Stellungnahmen aller Involvierten ein. Heikle Themen werden von Angesicht zu Angesicht besprochen, das Telefon sowie E-Mail oder Social Media sind dafür ungeeignet. Nach der Begrüssung und dem Dank für das bisher Geleistete, sachlich und rasch den Gesprächsgrund zur Sprache bringen. Prüft erneut mit der freiwilligen Person die Eignung für die Aufgabe sowie die Motivation für das Engagement. Vielleicht ist ein anderes Wirkungsfeld passender. Dieses kann inner- oder ausserhalb der aktuellen Einsatzorganisation gefunden werden.