



ORIENTIERUNGSHANDBUCH **FREIWillIGENARBEIT**

Ein Handbuch für Freiwilligenorganisationen und alle,
die welche werden wollen



This project is funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

Teil des Projektes VAI Volunteering among Immigrants (Freiwilligenarbeit unter Migrant*innen) im Rahmen von Work Package 2. Deliverable No. 2.1. Online verfügbar: www.vai-project.eu/outputs



This project was funded by the European Union's
Asylum, Migration and Integration Fund.

Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.



four elements Authoring organization: Four Elements

In Zusammenarbeit mit Hellenic Red Cross, Cidis Onlus, Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover and Verein Multikulturell.



Hellenic
Red Cross



Leibniz
Universität
Hannover



Institut für
Ethnologie der
Demokratie



Cidis Onlus

Mehr Informationen: www.vai-project.eu



© European Union 2019 | This work is licensed under a Creative
Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

ORIENTIERUNGSHANDBUCH **FREIWILLIGENABREIT**

Ein Handbuch für Freiwilligenorganisationen und alle,
die welche werden wollen

This project is funded by the European Union's Asylum, Migration
and Integration Fund. Responsibility for the information and views
set out in this publication lies entirely with the authors.



Das Projekt **“Volunteering among immigrants”** (VAI, Freiwilligenarbeit unter Immigrant*innen) zeigt auf, dass migrantische Freiwilligenarbeit sowohl ein Mittel zu als auch ein Indikator für Integration sein kann. Viele Länder der Europäischen Union haben bereits das Potential von Freiwilligenarbeit als Instrument zur Integration anerkannt und arbeiten an Maßnahmen zur Förderung migrantischer Freiwilligenarbeit. Migration, Integration und Freiwilligenarbeit nehmen einen beträchtlichen Teil des öffentlichen und politischen Diskurses in der Europäischen Union ein. Das VAI-Projekt setzt es sich zum Ziel, neue Arrangements von Freiwilligenarbeit unter Migrant*innen zu fördern, vor allem durch den Abbau von Hindernissen und den Aufbau von Vermittlungsinstanzen zur gesellschaftlichen Integration. Dabei sollen auch Netzwerke und der Wissensaustausch im Bereich der migrantischen Freiwilligenarbeit ausgebaut und gestärkt werden, vor allem auf transnationalem, europäischem Level.

Dieses Dokument wurde ursprünglich als Deliverable no. 2.1 des zweiten Workpackage **Aufbau von Kapazitäten in der Aufnahmegesellschaft** erstellt. Ziel dieser Aktivitäten ist, die Partizipation von Drittstaatsangehörigen in Freiwilligenprogrammen zu erhöhen. In diesem Teil des Projektes wird das *Orientierungshandbuch Freiwilligenarbeit*, ein *Leitfaden für migrantische Freiwillige* sowie ein *Leitfaden zum Training von Migrant*innen in der Freiwilligenarbeit* erarbeitet.

Organisationen:



Cidis Orlas



four elements



Hellenic
Red Cross



freirad
FREIES RADIO INNSBRUCK



Übersicht

Übersicht	4
Abkürzungen	8
Einleitung	9
Teil 1: Einführung in Freiwilligenarbeit	11
Definition des Konzepts der Freiwilligenarbeit	12
Bereiche der Beteiligung	13
Verschiedene Organisationen, verschiedene Möglichkeiten	14
Messen der Auswirkungen von Freiwilligenarbeit	15
Bestimmung & Förderung der Motivation von Freiwilligen	17
Warum leisten Menschen Freiwilligenarbeit? Motive und Vorteile	17
Freiwilligenarbeit fördern	18
Teil 2: Freiwilligenmanagement in 7 Schritten	19
Anforderungen und Pflichten: Ansprechenden Stellen für Freiwillige	20
Freiwillige anziehen	22
Breit abgestützte Rekrutierung	22
Freiwillige aus bestimmten Zielgruppen gewinnen	22
Mundpropaganda und soziale Medien	23
Die perfekte Passung	23
Bewerbungsbogen für Freiwillige	23

Auswahlverfahren	24
Interviews mit potentiellen Freiwilligen	24
Die richtige Person auswählen / Freiwillige ablehnen	24
Referenzen und Hintergrundprüfung	25
Einarbeitung von Freiwilligen	26
Ausbildung von Freiwilligen	27
Ausbildung and Mentoring	27
Koordination des Freiwilligenprogramms	28
Leitung von Freiwilligen	29
Die Rolle von Supervisor*innen	29
Fortlaufender Bewertungsprozess	30
Anerkennung des Wertes von Freiwilligen	31
Freiwilligentätigkeit unterstützen	31
Anerkennung der Freiwilligeninitiative & Ausdruck von Dankbarkeit	32
Freiwillige entschädigen	32
Schutz und Sicherheit	33
Teil 3: Fördern von Vielfalt im Freiwilligenbereich	35
Anwerbung von diversen Freiwilligen	36
Vorteile der Anwerbung vielfältiger Freiwilliger	37
Bewährte Leitungsmethoden eines vielfältigen Korps an Freiwilligen	37
Herausforderungen, Hindernisse und Möglichkeiten	39

Hindernisse für die Teilnahme an freiwilligen Aktivitäten	39
Vielfalt umsetzen	38
Kulturelle Integrationsstrategien	41
Teil 4: Vorlagen für das eigene Handbuch	43
Mögliche Methoden	44
Begrüßungsschreiben oder -Email	45
Details Ihrer Organisation	45
Leitbild, Ziele und Einfluss Ihrer Organisation	46
Organisationstruktur	46
Lageplan, Kontaktdaten und Betriebszeiten	47
Eids der Vertraulichkeit und Einverständniserklärung	47
Kommunikation	49
Wichtige Informationen für potenzielle Freiwillige	50
Verhaltenskodex für Freiwillige	50
Die Bedeutung der Selbstfürsorge für Freiwillige	52
Schlussfolgerungen	53
Literaturverzeichnis	55

„Was ist das Wesentliche im Leben?
Anderen zu dienen und Gutes zu tun.“

Aristoteles

Abkürzungen

CSOs	Civil Society Organizations / Zivilgesellschaftliche Organisationen
EU	Europäische Union
IFRC	International Federation of Red Cross / Internationale Föderation des Roten Kreuzes
VAI	Volunteering Among Immigrants / Freiwilligenarbeit unter Migrant*innen
VIOs	Volunteer-Involving Organizations / Freiwilligenorganisationen
UN	United Nations / Vereinigte Nationen

Einleitung

Zu Ende des 20. Jahrhunderts und zu Beginn des neuen Jahrtausends sorgten Neuentwicklungen und Trends dafür, dass heute alles anders funktioniert. **Die sozialen, wirtschaftlichen, politischen und kulturellen Veränderungen haben zu zahlreiche Gründe hervorgebracht, für die Menschen kämpfen wollen.**

Die ständigen Transformationen führten zu Veränderungen im Konzept der Freiwilligenarbeit, den Formen der Freiwilligenarbeit, den angebotenen Arten der Freiwilligenprogrammen und deren Verwaltung. Darüber hinaus werden Freiwillige stärker und mehr denn je benötigt. Sie möchten selbst die Initiative ergreifen und ihre Leidenschaft für die Beweggründe der Organisationen teilen. Das Bedürfnis nach effizienter Motivation und Führung wird immer größer und dringlicher.

Wichtige Tendenzen im 21. Jahrhundert umfassen die digitale Revolution in der Kommunikation, zunehmende globale Bewegungen von Menschen und die steigende Einbindung der Privatwirtschaft. In letzter Zeit wurde die Rolle der Freiwilligen besonders hervorgehoben, insbesondere in der unbezahlbaren Rolle, die Freiwillige nach dem Beginn der sogenannten Flüchtlingskrise im Jahr 2011 gespielt haben. Der UN-Bericht *Frei-*

willigenarbeit der Welt im Jahr 2018 liefert eindeutige Beweise dafür, dass freiwilliges Engagement vor Ort eine grundlegende Strategie und Eigentum von Gemeinschaften darstellt, wobei ein förderliches Umfeld für Freiwilligenarbeit die Widerstandsfähigkeit der Gemeinschaften stärkt. (UN, 2018)

Das Phänomen der Freiwilligenarbeit hat mehrere Dimensionen und die Aspekte variieren auf der ganzen Welt. Daher können auch die Herausforderungen bezüglich der Freiwilligen und ihres Managements unterschiedlich sein. Es besteht jedoch die Notwendigkeit, einen Weg zu finden, um die verschiedenen Perspektiven miteinander zu kombinieren und dabei gemeinsame Werte, Vielfalt, Menschenwürde und -Rechte zu respektieren.

Das Fehlen einer standardisierten Anleitung hat dazu geführt, dass es unzählige Handbücher zur Freiwilligenarbeit, sowie unterschiedliche Richtlinien und Ansätze in ganz Europa gibt, die zu Verwirrung unter den Freiwilligen geführt haben.

Dieser Leitfaden bietet Antworten auf diese sich verändernde Landschaft der Freiwilligenarbeit, indem Organisationen, die an Freiwilligenprogrammen teilnehmen oder daran interessiert sind, eines zu gründen, beraten werden.

Zu den wichtigsten Zielgruppen dieser Publikation gehören diejenigen, die an der Gestaltung und Verwaltung von Projekten beteiligt sind: Freiwillige und Freiwilligenorganisationen samt Pro-

grammleitung, Projektmanagement, freiwillige Koordinator*innen, Partner*innen und andere, die an der Entwicklung und an der Umsetzung von Projekten mit Freiwilligen beteiligt sind.

DAS HANDBUCH IST IN VIER TEILE GEGLIEDERT:

- **TEIL 1** führt in das Konzept von Freiwilligenarbeit ein. Er enthält Definitionen, beschreibt Bereiche der Beteiligung und Arten von Organisationen, die sich für Freiwillige engagieren. Darüber hinaus wird die Bedeutung der Messung der wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen von Freiwilligenarbeit betont und schließlich ihre Motive und Vorteile untersucht.
- **TEIL 2** beabsichtigt, Freiwilligenmanagement zu einem unkomplizierten Prozess mit 7 Schritten zu machen, der das Verfahren vor und nach der Einstellung beinhaltet. Vor der Einstellung umfassen die Schritte die Gestaltung vakanter Positionen, Wege der Acquisition von Freiwilligen, Arten der Einstellung und das Auswahlverfahren. Nach der Einstellung umfasst das Management die Einführung, Schulung, Überwachung und Bewertung der Freiwilligen, die Anerkennung des Werts der Freiwilligen und die Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz.
- Die Förderung der Vielfalt der Freiwilligenprogramme und ihre Herausforderungen werden in **TEIL 3** behandelt. Zunächst werden die Vorteile der Einstellung diverser Freiwilliger, insbesondere mit unterschiedlichen kulturellen und sprachlichen Hintergründen, sowie bewährte Methoden der Annäherung nachgezeichnet. Schließlich werden Hindernisse und Möglichkeiten analysiert, um angemessene Strategien zur Überwindung zu präsentieren.
- **PART 4** schlägt detaillierte Vorlagen für ein eigenes Orientierungshandbuch vor, darunter je nach Bedürfnissen der Organisation: Begrüßungsschreiben, Angaben zur Organisation, Eid der Vertraulichkeit, Kommunikationsstrategien und wichtige Informationen für zukünftigen Freiwillige.

Teil 1: Einführung in Freiwilligenarbeit

Dieser erste Teil führt Organisationen in das Konzept von Freiwilligenarbeit ein, präsentiert bestehende Programme und Freiwilligenorganisationen und hebt Gründe hervor, warum es wichtig ist, Teil dieser Bemühungen zu.

Definition des Konzepts der Freiwilligenarbeit

Die Vereinten Nationen haben definiert, dass Freiwilligenarbeit *„für das Gemeinwohl sein sollte. Sie sollte direkt oder indirekt Personen außerhalb der Familie oder des Haushaltes begünstigen, oder eine Sache, auch wenn die Person, die ehrenamtlich arbeitet normalerweise selbst davon profitiert.“* Die Bürger*innenvereinigung „Agora“ erklärt auch, dass organisierte

Freiwilligenarbeit aus einer freiwilligen Tätigkeit besteht, mit keinerlei Anspruch auf Vergütung zugunsten von Personen außerhalb der Familie der Freiwilligen, für eine Organisation oder im Rahmen einer Organisation (Pospíšilová 2011). Die Definition eines Freiwilligen ist auch in der IFRC-Freiwilligenrichtlinie (IFRC 2011) enthalten.

„Eine Person, die gelegentlich oder regelmäßig ehrenamtliche Tätigkeiten in einer nationalen Gesellschaft ausübt; die aus freiem Willen motiviert ist und nicht aus dem Wunsch nach materiellem oder finanziellem Gewinn oder durch äußeren sozialen, wirtschaftlichen oder politischen Druck.“

Der Begriff „Freiwilligenarbeit“ wird jedoch nicht in allen Teilen der Welt verstanden - einschließlich der Europäischen Union und kann sogar eine Reihe von negativen Konnotationen haben, da in einigen Gesellschaften Menschen zu Tätigkeiten gezwungen wurden, die als „Freiwilligenarbeit“ bezeichnet wurde. In einigen Gesellschaften ist es außerdem Teil der Kultur, anderen zu helfen und wird

als normale Tätigkeit in der Gemeinschaft angesehen.

Obwohl Freiwilligenarbeit eine unbezahlte Tätigkeit ist, erhalten Freiwillige manchmal einen Gehalt in Form einer Aufwandsentschädigung. Daher ist es wichtig, zwischen Lebensunterhalt und Entschädigung zu unterscheiden (ILO, 2011). In den EU-Mitgliedstaaten gibt es keine gemeinsame Definition für Freiwilligenarbeit. Einige

Länder definieren Freiwilligenarbeit durch spezifische Rechtsvorschriften, während in anderen Ländern Freiwilligenarbeit durch einen lockeren Rechtsrahmen geregelt wird. Die *Volonteuropa Impact Group* hat die Definition der Freiwilligentätig-

keit, die in der veröffentlichten politischen Agenda für Freiwilligentätigkeit in Europa (P.A.V.E.) festgelegt ist, als einen der wichtigsten Ergebnisse des *Europäischen Jahres der Freiwilligentätigkeit 2011* übernommen:

„[Freiwilligenarbeit umfasst] alle Formen freiwilliger Tätigkeiten an einem beliebigen Ort, formal oder informell, Vollzeit oder Teilzeit, regelmäßig oder sporadisch. (Volonteuropa 2018: 8)“

Darüber hinaus erwähnen Cnaan und andere Autor*innen (Cnaan & Amroffell, 1994; Cnaan, Handy & Wadsworth, 1996) drei Punkte, die

alle Definitionen gemeinsam haben: Freiwilligkeit, kein Anspruch auf Vergütung, Anderen helfen.

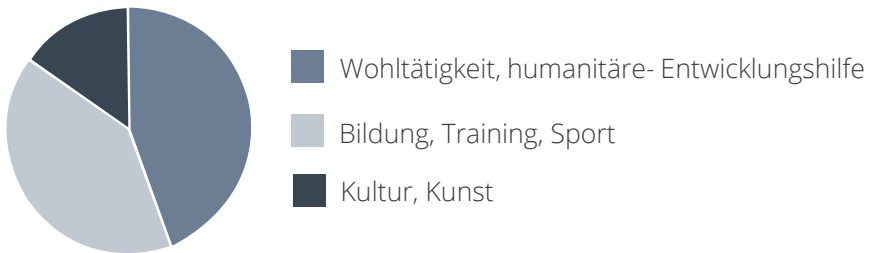
Bereiche der Beteiligung

Schätzungen zufolge sind in der EU zwischen 92 und 94 Millionen Erwachsene ehrenamtlich tätig. 22% bis 23% von ihnen sind über 15 Jahre alt. Auch wenn die Zahl der aktiven Freiwilligen und Freiwilligenorganisationen in der EU in den letzten zehn Jahren allgemein zugenommen hat, gaben 93% der Befragten an, dass sie nie im Ausland Freiwilligenarbeit geleistet haben. Während einige Länder eine langjährige Tradition der Freiwilligen-

arbeit haben, ist der Freiwilligensektor in anderen Ländern noch schwach entwickelt oder muss erst noch entstehen. Zum Beispiel haben über ein Drittel der Jugendlichen aktiv in Irland (42%), Dänemark (39%) und den Niederlanden (38%) Freiwilligenarbeit geleistet, während in Bulgarien (10%), Griechenland (13%) und Schweden (15%) dies die Wenigsten tun. Im Vergleich zu 2011 ist der stärkste Anstieg in Zypern (+8%), Italien (+7%)

und Portugal (+6%) zu verzeichnen (Europäische Kommission 2015: 9). Verschiedene Formen der Freiwilligenarbeit dienen verschiedenen Zwecken. Laut einer im Jahr 2015 veröffentlichten Eurobarometer-Umfrage umfassen die häufigsten Arten der Freiwilligenarbeit in der EU Hilfsorganisationen, humanitäre und Entwicklungshilfe (44%); Bildung, Training oder Sport (40%); und Kunst oder Kul-

tur (15%). Die Mehrheit der Menschen arbeitet in ihrer lokalen Gemeinschaft ehrenamtlich (66%), und viele von ihnen engagieren sich auch freiwillig in dem Land, in dem sie ihren Hauptwohnsitz haben. Im Gegensatz dazu ist die grenzüberschreitende Freiwilligentätigkeit nach wie vor gering, da nur 7% der Aktivitäten in einem anderen EU-Land und 11% außerhalb der EU stattfinden (ebd.).



Verschiedene Organisationen, verschiedene Möglichkeiten

Freiwilligenarbeit findet in der Regel in größeren gemeinnützigen Organisationen mit formaler Struktur statt, gefolgt von Migrant*innenvereinigungen und Kulturvereinen. Insbesondere seit der Fluchtbewegung im Jahr 2015 leisten Freiwillige Hilfe in verschiedenen Bereichen, wie beispielsweise Krankenpflege, Nahrungsmittelverteilung, Gesundheitsdienste

(ProAsyl, 2018). Freiwillige arbeiten auch in zivilgesellschaftlichen Organisationen, Nichtregierungsorganisationen, internationalen humanitären Organisationen, Forschungsinstituten, Multimedia-Vereinigungen usw. Diese Organisationen können lokal, regional, national und international tätig sein. Der VAI-Länderbericht aus Deutschland, der 2018 durchgeführt wurde,

kommt zu dem Schluss, dass viele ehrenamtlich engagierte Organisationen als Reaktion auf die steigende Zahl von Geflüchteten gegründet wurden, die 2015 in Deutschland ankamen, während das Feld und der thematische Fokus der freiwilligen Aktivitäten seitdem erweitert wurden. (VAI 2018, Länderberichte, Universität Kalabrien, Leibniz Universität Hannover, Aristoteles-Universität Thessaloniki & Hellenisches Rotes Kreuz, S. 61) Der Länderbericht aus Griechenland bestätigt die gleiche Tatsache: Viele

Aktivitäten und Projekte wurden im Zusammenhang mit der Fluchtbewegung von 2015 bis 2016 entwickelt, die auf den Erfahrungen der Solidarisierungsmobilisierung aufbaut, die während der Wirtschaftskrise gesammelt wurden. Die Organisationen scheinen an den Schnittstellen zwischen institutionellen Formen der Zivilgesellschaft und sozialen Bewegungen, zwischen Wohltätigkeit und militanter Politik sowie zwischen formeller und informeller Politik zu liegen. (ebd., S.76)

Messen der Auswirkungen von Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit bietet vor allem eine Chance, zur sozialen Entwicklung und zum Selbstwertgefühl beizutragen, aber es bietet den Menschen auch unschätzbare Erfahrungen, die sie dazu bringen, in den Arbeitsmarkt einzusteigen und eine Grundlage für ihre Karriere zu schaffen. Freiwilliges Engagement leistet weltweit einen erheblichen wirtschaftlichen Beitrag. Es wird allgemein geschätzt, dass Freiwillige im Jahr durchschnittlich 400 Milliarden Dollar zur Weltwirtschaft beitragen (Chatterjee 2016).

Im März 2008 nahm das Europäische Parlament einen Bericht über die Rolle der Freiwilligenarbeit als Beitrag

zum wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhalt an. Laut dem im September 2007 veröffentlichten Bericht der John-Hopkins-Universität „Measuring Civil Society and Volunteering“ trägt der Sektor Non-Profit-Institutionen in vielen Ländern etwa so viel zum Bruttoinlandsprodukt bei wie Bau und Finanzierung Branchen und doppelt so viel wie die Versorgungsindustrie. Dies bedeutet, dass es in den erhobenen Ländern 5-7% des BIP ausmacht. (Europäisches Parlament 2008)

Diese Feststellungen beruhen auf Daten, die von offiziellen statistischen Behörden in acht Ländern (Australien, Belgien, Kanada, Tschechien, Frank-

reich, Japan, Neuseeland und den Vereinigten Staaten) erhoben wurden. Es ist erwähnenswert, dass sich zwanzig weitere Länder, sowohl entwickelte Länder also auch Entwicklungsländer, verpflichtet haben, diese Satellitenkonten herauszugeben, und eine Reihe anderer Länder stehen kurz vor der Implementierung. Dies zeigt deutlich, dass immer mehr Länder erkennen, wie wichtig es ist, Freiwilligenarbeit in ihre wirtschaftlichen Gesamtrechnungen aufzunehmen. (ebd.)

Der Beitrag zum sozialen Zusammenhalt ist ebenfalls von großer Bedeutung. Auf europäischer Ebene setzt Freiwilligenarbeit europäische Werte wie Solidarität, sozialer Zusammenhalt und Inklusivität in die Praxis um. Engagement in der Freiwilligentätigkeit ermöglicht es den Menschen, in ihrem Leben ein Gefühl von Sinn und Verantwortung und Struktur wiederzuerlangen.

Die Auswirkungen auf die lokale Gemeinschaft in Bezug auf die Integration sind groß. Insbesondere wird es als eine Form der Unterstützung für die langfristige Integration von Zuwanderern gesehen. Sowohl der Staat als auch der Privatsektor sollten zur Anerkennung der freiwilligen Ar-

beit beitragen.

Die Begünstigten der Freiwilligenarbeit können viele Menschen sein. Die Freiwilligenarbeit wirkt sich positiv auf Studierende, Jugendliche und Eltern aus, sowie insgesamt auf die Zivilgesellschaft und nicht zuletzt auf die Freiwilligenorganisation selbst. Viele große und kleine Projekte werden durch das Engagement von Freiwilligen unterstützt.

Viele der Auswirkungen tragen direkt zu einer Reihe von Schlüsselzielen der EU-Politik bei. Erstens fördert es die soziale Eingliederung und Integration sowohl für die Begünstigten der Maßnahmen als auch für die Freiwilligen selbst und trägt zur Förderung angemessener Arbeit bei. Darüber hinaus können erworbene Fähigkeiten und Kompetenzen in den beruflichen Kontext übertragen werden. Freiwilligenarbeit führt zur direkten Beteiligung der Bürger*innen an der lokalen Entwicklung und spielt deshalb eine wichtige Rolle bei der Förderung der Zivilgesellschaft und der Demokratie in Europa. Nicht zuletzt tragen Freiwillige durch die Bereitstellung von Gemeinschaftsaktivitäten und -diensten wesentlich zum Wohlbefinden der Menschen vor Ort bei. (ebd. Volonteuropa 2018: 21-22)

Bestimmung & Förderung der Motivation von Freiwilligen

Warum leisten Menschen Freiwilligenarbeit? Motive und Vorteile

Indem man die Motivation einer Person versteht, ist es einfacher, Möglichkeiten zu finden, sie effektiv zu leiten. Die Begünstigungen variieren häufig erheblich zwischen den Ländern sowie zwischen den verschiedenen Freiwilligen (z. B. aufgrund von Unterschieden hinsichtlich des Geschlechts, des sozioökonomischen Status usw.), in örtlichen Gemeinschaften und innerhalb der direkten Empfängenden von Freiwilligentätigkeiten und -diensten. Darüber hinaus ist es sehr schwierig, bestimmte individuelle Auswirkungen der Freiwilligentätigkeit zu messen, darunter eine bessere Gesundheit, mehr Wohlbefinden und Zufriedenheit sowie ein erhöhtes soziales Vertrauen (Bekkers 2012). Dennoch ist der Grund, warum Menschen Freiwilligenarbeit leisten, hauptsächlich persönlicher Natur. Die Motivation liegt darin begründet, dass die Menschen etwas Gutes für die Gesellschaft tun wollen und werden somit durch die Solidarität anderen gegenüber angetrieben. In den Interviews, die für das VAI-Projekt in den nationalen Berichten durchgeführt wurden, zur Verfügung gestellt

von Italien, Deutschland und anderen Ländern, wird darauf hingewiesen, dass die Menschen mit anderen Menschen in Kontakt treten möchten und sinnvolle Arbeit leisten wollen, die anderen direkt hilft. (ebd. VAI 2018,)

Freiwilligenarbeit ermöglicht es Menschen, sich mit ihrer Gemeinschaft zu verbinden, soziale Fähigkeiten und Beziehungsfähigkeiten zu verbessern und ihre Kontakte und Netzwerke zu erweitern. Es ist eine Form von positivem Engagement und eine Möglichkeit in der Gemeinschaft aktiv zu sein

Darüber hinaus können individuelle und vor allem berufsspezifische Fähigkeiten durch ehrenamtliche Arbeit, die ein umfangreiches Training anbieten, entwickelt werden und es besteht auch die Möglichkeit, Erfahrungen in einem neuen Bereich zu sammeln. Es ist eine Möglichkeit, neue Beziehungen zu knüpfen und berufliche Netzwerke aufzubauen. (VAI 2018, ebd, S. 60)

Darüber hinaus bringt Freiwilligenarbeit Spaß ins Leben, eine neue Verpflichtung, die hilft, dem Alltag zu

entfliehen und die eigene Motivation, Kreativität und Selbstwert zu erneuern. Menschen erleben neue Herausforderungen und tragen zum gesellschaftlichen Wandel bei. Sie möchten sich wichtig fühlen und Anerkennung gewinnen.

Die Interaktion mit verschiedenen Kulturen ist auch ein sehr interessanter Aspekt. Besondere Vorteile bestehen für Freiwilligenarbeit unter Migrant*innen wie die Verbesserung der Sprachkenntnisse und die Erhö-

hung des Kulturwissens.

Die Forschung hat auch einen signifikanten Zusammenhang zwischen Freiwilligenarbeit und einem guten Gesundheitszustand festgestellt, der zeigt, dass Freiwilligenarbeit folgendes kann (Vic Health, 2012): Depressionen mildern, die Zufriedenheit mit dem Leben erhöhen, die Häufigkeit von Krankenhausaufenthalten verringern, die Fähigkeit einer Person steigern, mit Krankheiten fertig zu werden.

Freiwilligenarbeit fördern

Die Bedeutung von Freiwilligenarbeit sollte schon im frühen Kindesalter hervorgehoben und gefördert werden. Schulen und Lehrende sollten die Schüler*innen über die Möglichkeiten in der lokalen Gemeinschaft informieren und sie dazu ermutigen, sich freiwillig für konkreten Themen zu engagieren. Darüber hinaus sollten die Behörden Freiwilligenarbeit in der lokalen Gemeinschaft fördern und Partner*innenschaften mit Freiwilligenorganisationen eingehen. Aus diesem Grund besteht Bedarf an einem europaweiten Rahmen, der die Rechte und Pflichten von Freiwilligen und Organisationen einschließt und

ein Netzwerk für die Zusammenarbeit mehrerer Einrichtungen schafft.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, eine stabile Finanzierung für eine fördernde Infrastruktur für Freiwilligenorganisationen zu erhöhen, um eine einladende Umgebung für Freiwilligentätigkeiten zu schaffen. Zudem müssen Organisationen in der Lage sein, vorteilhafte Volontärprogramme zu entwickeln, die ausreichend Ressourcen für Freiwillige abdecken, sowie die Ausrüstung und finanzielle Kosten für das Training von Freiwilligen abgedeckt sein.

Teil 2: Freiwilligenmanagement in 7 Schritten

Es gibt viele Organisationen, die sich für freiwillige Aktivitäten engagieren. Ihre Größe, Kultur und Einsatzbereiche variieren ebenso wie die Rolle von Freiwilligen und ihre potenziellen Risiken. Etwas ist jedoch überall gleich: die starke Motivation der Freiwilligen zum Engagement. Um dieses Potenzial zu nutzen, ist eine ordentliche Orientierung unerlässlich.

In Teil 2 werden verschiedenen Schritte analysiert, die Organisationen befolgen sollten, um Freiwillige effektiv anzuwerben und zu managen. Dabei ist wichtig, dass die Organisation eine Koordination oder Betreuung ernennt, welche alle erforderlichen Phasen der Freiwilligenprogramme abwickelt.

Anforderungen und Pflichten: Schaffen von ansprechenden Stellen für Freiwillige

Eine erfolgreiche Anwerbung von Freiwilligen wird erreicht, wenn sich qualifizierte Personen verpflichten, Projektaufgaben auf kulturell und sprachlich akzeptable, angemessene und relevante Weise durchzuführen. (Katholische Hilfsdienste 2012: 18)

Es gibt zahlreiche Methoden, um Freiwillige anzuwerben. Der erste Schritt besteht jedoch darin, die Jobs

zu berücksichtigen, für die Freiwillige gebraucht werden, um die am besten geeigneten Methoden auszuwählen. Eine detaillierte Stellenbeschreibung sollte vorbereitet sein und überlegt werden, welche Person solche Aufgaben interessieren und erledigen können. Eine Reihe spezifischer Fragen kann sehr hilfreich sein.

WAS BRAUCHEN WIR? IDENTIFIZIEREN VON AUFGABEN

WER KANN DAS BIETEN? FÄHIGKEITEN VONNÖTEN

FÜR WIE LANGE? VERFÜGBARE ZEIT DER FREIWillIGEN

WIE WIRD KOMMUNIZIERT? GEEIGNETE KANÄLE FINDEN

WAS SIND MOTIVATOREN? ANREIZE IDENTIFIZIEREN

Das Erstellen einer ansprechenden Botschaft ist entscheidend. Die Botschaft sollte klar, kurz und direkt sein und muss überzeugen, warum der jeweilige Job die Zeit einer Person wert ist. Darüber hinaus sollte der Beitrag klar die Rollen und Verantwortlichkeiten der Person, sowie die beruflichen Anforderungen umreißen.

Es gibt zwei primäre Methoden für die Anwerbung von Freiwilligen: breit oder zielgerichtet. Es gibt Vor- und Nachteile für einen breit abgestützten und zielgerichtete Rekrutierung von Freiwilligen. Mit einem breiten Einsatz werden definitiv mehr Personen erreicht, öffentliches Bewusstsein geschaffen und Aufmerksamkeit erregt. Auf der anderen Seite hilft ein

zielgerichteter Einsatz, das Problem bestimmte Person zuzuschneiden.
anzugehen und die Botschaft auf (Frendo 2012)
eine bestimmte Gruppe oder eine

ANWERBETIPPS

- Einen Freiwilligenkoordinator ernennen
- Rollenbeschreibung der Freiwilligen vorbereiten
- Einstellungs- und Kommunikationsplan erstellen
- Umsetzung des Einstellungs- und Kommunikationsplans
- Bewerbungen durchsehen, Auswahl für Interviews treffen
- Unverbindliche Gespräche durchführen
- Gegebenenfalls Referenzen überprüfen
- Erfolgreiche Freiwillige benachrichtigen und Zeit für Orientierungsphase festlegen
- Erfolglosen Freiwilligen absagen

Source: Catholic Relief Services (2012) "CRS Guide to Working with Volunteers"

Freiwillige anziehen

Breit abgestützte Rekrutierung

Wenn Sie eine große Anzahl von Freiwilligen für einen kurzen Zeitraum benötigen und die Qualifikation für die Aufgabe gering ist, können Sie „Warm Body Recruitment“ einsetzen.

Dies beinhaltet eine breite Verteilung von Informationen, einschließlich (Fritz 2018a):

- **Verteilung von Broschüren**
- **Poster**
- **Mit Gruppen sprechen**
- **Notizen in geeigneten Medien**
- **Mundpropaganda**
- **Organisieren von oder Reden bei einer Freiwilligenwoche**

Freiwillige aus bestimmten Zielgruppen gewinnen

Das gezielte Anwerben ist am effektivsten, wenn das Publikum klar definiert ist und wenn besondere Fähigkeiten für den Job erforderlich sind. Daher ist es wichtig, ideale Datenbanken und Plattformen zu ermitteln, um Ausschreibungen für Freiwillige zu veröffentlichen. Es gibt eine Reihe von Freiwilligen-Websites, die als individuelle Online-Vermittler fungieren und Menschen mit konkreten Ursachen verbinden: *SmartVolunteer*, *All for Good*, *VolunteerMatch*, *Catchafire*, *iVolunteer*, *DonorsChoose*, *Idealist.org*, *UNO-Freiwillige*, *DoSomething*, *Volunteers.gov*, *UniversalGiving*, *HelpStay*.

Sie bieten Datenbanken mit Möglich-

keiten für Freiwillige auf der ganzen Welt, darunter auf Fähigkeiten basierendes Engagement, Pro-Bono-Beratung und sogar Online-Projekte für Freiwillige, auch direkt in Ihrer Region. Potentielle Freiwillige können dann basierend auf Ort, Zeitplan und Interessengebieten angesprochen werden.

Außerdem könnten Freiwillige bei einer bestimmten Organisation nach einer Gelegenheit suchen. Daher sollte die offizielle Website der Organisation das von ihr angebotene Freiwilligenprogramm an einer herausragenden Stelle bekannt machen. Ex-Freiwillige können ihre positiven Erfahrungen in der Organisation in einem speziellen Bereich veröffentlichen.

Mundpropaganda und soziale Medien

Bei dieser Art der Anwerbung müssen Personen identifiziert werden, die bereits in direktem oder indirektem Kontakt zu Ihrer Organisation stehen, um dann mit einer Anwerbungsnachricht Kontakt aufnehmen. Dies können Kund*innen, Absolvent*innen Ihres Programms, Freund*innen der derzeitigen Freiwilligen oder Personen sein, die von dem Problem, das

Sie lösen möchten, betroffen sind. Soziale Medien wie Facebook, Twitter, LinkedIn und Instagram bieten dem Unternehmen eine einfache, aber effiziente Methode, um die Anwerbungsbotschaft zu verbreiten und ein großes Publikum zu erreichen, insbesondere wenn das Unternehmen über eine bedeutende Online-Präsenz verfügt.

Die perfekte Passung

Bewerbungsbogen für Freiwillige

Es gibt zahlreiche Freiwilligenangebote und es ist schwierig für den Interessenten, die richtige Stelle zu finden. Es ist wichtig, dass die Bedürfnisse der Freiwilligen den Bedürfnissen der Organisation entsprechen.

Durch die Erstellung eines einfachen Formulars wird sichergestellt, dass bei der Einstellung von Freiwilligen Chancengleichheit und Diversitätspolitik berücksichtigt werden. Sie müssen auch die Barrierefreiheit für

Menschen mit Behinderungen berücksichtigen. Asylbewerbende (in den meisten Fällen), Freiwillige aus Übersee und ehemalige Straffällige dürfen sich ebenfalls freiwillig melden. (KnowHowNonProfit 2018)

Um die optimale Abstimmung zu erreichen, ist es außerdem wichtig, einen kurzen Fragebogen in das Bewerbungsformular aufzunehmen, um die richtige Person für die Stelle zu finden.

EINE REIHE VON FRAGEN WIRD EMPFOHLEN:

- Ziehen Sie es vor allein zu arbeiten oder im Team?
- Arbeiten Sie lieber hinter den Kulissen oder in einer sichtbarere Rolle?
- Wie viel Zeit sind Sie bereit zu investieren?
- Welche Fähigkeiten können Sie für einen Freiwilligenjob mitbringen?
- Welche Anliegen sind Ihnen wichtig?

Auswahlverfahren

Interviews mit potentiellen Freiwilligen

Interviews sollten nicht übermäßig formell sein - die Menschen bieten Zeit an und suchen keine bezahlte Beschäftigung. **Die große Versuchung im Interview ist, dass die interviewende Person zu viel über die Organisation spricht und keine Zeit für potenzielle Freiwillige bleibt, um über sich selbst zu sprechen.**

Eine einfache „Personenbeschreibung“ kann eine nützliche Vorlage für das Interview sein. Das Interview ist die erste Gelegenheit für ein Screening und kann Fragen zum Interesse der Person am Job beinhalten, sowie Fragen zum beruflichen Werdegang oder spezifischere Fragen zu den Skills. Zudem sollten die Gründe erforscht werden, warum die Person sich freiwillig einbringen möchte. Motivationen könnten sein:

- der Glaube an die Sache
- Fähigkeiten nutzen und etwas zu-

rückgeben wollen

- neue Fähigkeiten erlernen
- (wenn die Person älter oder arbeitslos ist), um aktiv zu bleiben
- Erfahrung in einem Tätigkeitsbereich zu sammeln, in dem man hofft, soziale Kontakt zu knüpfen und Menschen zu treffen.

Die Untersuchung dieser Punkte in einem Interview und das Aufzeichnen der Antworten ist ein Beweis für eine gute Interviewpraxis. Stellen Sie sicher, dass die Rolle oder die Aufgaben der Freiwilligen verstanden werden, und geben Sie den Bewerbenden Zeit, um Fragen oder Bedenken zu äußern. Es ist auch wichtig, ihre Verfügbarkeit zu vereinbaren. Es ist auch wichtig, dass Sie bereit sind, alle Anforderungen zu erklären, die vor dem Termin erledigt werden müssen, und die Unterstützung, die notwendig sein wird. (ebd.; KnowHowNonProfit 2018)

Die richtige Person auswählen/ Freiwillige ablehnen

Wenn Sie erst einmal die Eignung für den Arbeitsplatz und die tatsächlichen oder potenziellen Fertigkeiten für die jeweilige Aufgabe beurteilt haben, besteht der nächste Schritt darin, in Kontakt zu treten und den Starttermin sowie einen Einführungszeitpunkt festzulegen.

Nach Abschluss aller Phasen der Anwerbung kann die Organisation auch zu dem Schluss kommen, dass Bewerbende für die verfügbare Rolle nicht geeignet ist. In diesem Fall ist es wichtig, die Gründe für die abgelehnte Bewerbung mitzuteilen. Es wird empfohlen, dabei Datenbanken und Netzwerke zum Freiwilligenarbeit vorzuschlagen, die nächstgelegene

Gemeinde oder ein Freiwilligenzentrum, die möglicherweise geeignetere Stellen für Freiwillige haben, um die Enttäuschung über die Ablehnung zu minimieren.

Die bewerbende Person kann auch entscheiden, dass sie sich doch nicht freiwillig für Ihre Organisation engagieren möchte. In diesem Fall können Sie nach den Gründen fragen. Diese Einsicht kann für zukünftige Einstellungen hilfreich sein. (ebd.)

Keine Freiwilligen dürfen mit der Ausübung irgendeiner Stelle beginnen, bis sie offiziell für diese Stelle angenommen wurden und alle erforderlichen Prüfungen und Unterlagen abgeschlossen haben.

Referenzen und Hintergrundprüfung

Eine Organisation kann verlangen, dass Dritte jederzeit Referenz- und Hintergrundprüfungen während des Bewerbungsprozesses durchführen.

Zu den Referenz- und Hintergrundüberprüfungen gehören die Überprüfung der ehrenamtlichen Tätigkeit

und der Ausbildung, der Vorstrafen, die Überprüfung der Sozialversicherungsnummer und die Überprüfung des Sexualstraftäterregisters (sofern verfügbar) sowie eine Lizenz- und Kfz-Aufzeichnung, sofern dies für die Stelle relevant ist. (Amerikanisches Rotes Kreuz 2014: 23)

Einarbeitung von Freiwilligen

Vor dem ersten Tag der Freiwilligen sollte das Management des Freiwilligenprogramms sicherstellen, dass alle Angestellten und anderen

Freiwilligen wissen, dass neue Freiwillige dem Team beitreten und klar darlegen, welche Aktivitäten von ihnen erwartet werden.

DER ERSTE TAG IST FÜR NEUE FREIWillIGE MÖGLICHERWEISE EBENSO ABSCHRECKEND WIE FÜR NEUE MITARBEITER*INNEN. EINE WILLKOMMENE UND ENTSPANNTE ATMOSPHÄRE KANN DABEI HELFEN

Eine vollständige Einführung in die Stelle und das Team wird empfohlen, bei der die Freiwilligen allen vorgestellt werden und sich als Teil des Teams fühlen. Der oder die Supervisor*in sollte auch darüber informieren, dass Forderungen, die als unrealistisch empfunden werden oder über die Fähigkeiten oder Rolle hinausgehen, abgelehnt werden können. (Flintshire County Council 2016)

Ein gut konzipierter Orientierungsprozess muss nicht viel Zeit in Anspruch nehmen, reduziert jedoch den Stress für neue Freiwillige und führt dazu, dass sie sich willkommen fühlen und kann die Wahrscheinlichkeit des „Ballverlusts“ reduzieren. (Wiener Institut für internationalen Dialog und

Zusammenarbeit (VIDC) und Football Association of Ireland (FAI) 2016)

Es ist wichtig, alle diese Aktivitäten im Auge zu behalten (Kandidat*innen, zukünftige Freiwillige und abgelehnte Freiwillige), insbesondere wenn die Organisation über ein großes Team von Freiwilligen und eine große Anzahl von zukünftigen Freiwilligen verfügt. Um das Freiwilligenprogramm effizienter zu verwalten, wird empfohlen, für jede*n Freiwillige*n einen persönlichen Ordner zu erstellen.

Nach Abschluss der Freiwilligenorientierung sollte die Organisation für jede*n Freiwillige*n spezifische Schulungen anbieten, die sich auf die jeweilige auszuübende Tätigkeit beziehen.

Ausbildung von Freiwilligen

Ausbildung and Mentoring

Ein strategisches Freiwilligenprogramm ist ein Muss für alle Organisationen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten. Ein effizientes Training muss auf die Aufgabe abgestimmt sein. Viele Schulungen finden online statt, entweder bei den Freiwilligen zu Hause oder an einem Computer in Ihrer Einrichtung. Viele gemeinnützige Organisationen haben begonnen, Online-Schulungen für ihre Freiwilligen zu entwickeln und zu verwenden. Richtig ausgeführt, können Online-Schulungen den digital kompetenten Freiwilligen Zeit und Geld sparen.

In anderen Programmen werden Freiwillige am Arbeitsplatz unterrichtet. Es besteht auch die Möglichkeit, neue Freiwillige zu trainieren, indem sie

mit erfahrenen Freiwilligen oder Freiwilligen-Mentor*innen zusammenarbeiten, die die neuen Freiwilligen unterstützen. So können Erfahrung, Weisheit und Fähigkeiten mitgeteilt und als Erbe an neue Angestellte weitergegeben werden. Mentoring gilt als hochwirksame Ausbildungsstrategie. Es bietet einen Ort, um Antworten auf Fragen zu erhalten, die sich am Arbeitsplatz ergeben. Es verringert das Risiko, dass Freiwillige Fehler machen, verkürzt die Ausbildungszeit, verringert die Abhängigkeit von Koordinationsstellen für Freiwillige, verhindert Burnout und baut Freiwilligen-Programm-Beziehungen auf. (Johnson T. 2017, Volunteer Pro, <https://volpro.net/enhance-volunteer-training-with-peer-mentoring/>)

EINE AUSBILDUNG SOLLTE FOLGENDES BEINHALTEN:

- Anweisungen zur Erfüllung der spezifischen Aufgabe
- Was nicht zur Aufgabe gehört
- Umgang mit Notfällen und in unerwarteten Situationen
- Ziele der Aufgabe und Kriterien zur Bewertung der Leistung
- Einführung in die Verwendung des benötigten Equipments
- Gemeinsamer Durchgang durch die Aufgabe und Coaching, während der eigenständigen Ausführung der Aufgabe

Achten Sie beim Entwickeln oder Aktualisieren der Ausbildung darauf, Input der aktuellen Freiwilligen zu bekommen. Fragen Sie, was sie gerne gewusst hätten, bevor sie mit der Arbeit begonnen haben. Lassen Sie derzeitige Freiwillige bei der Gestaltung der Orientierung und des Trainings für neue Freiwillige helfen.

Lassen Sie die neuen Freiwilligen nach der Orientierung und der Ausbildung einen Fragebogen ausfüllen,

wie es ihnen gefallen hat und ob sie es für angemessen hielten. Ziel der Ausbildung und der Orientierung ist es, Freiwillige zu gewinnen, die mit dem, was sie tun, zufrieden sind und darauf vertrauen, dass sie wissen, wie sie ihre Arbeit erfolgreich ausüben. (Fritz 2018b).

Nach der anfänglichen Ausbildung zu Beginn des Projekts sollten auch kürzere Auffrischungsschulungen so oft wie nötig durchgeführt werden.

Koordination des Freiwilligenprogramms

Um Freiwillige zu motivieren, kann die Ausbildung um Freiwilligenerfahrung ergänzt werden. Die Koordination von Aktivitäten zwischen verschiedenen Organisationen und geografischen Regionen kann der betroffenen Person eine reichhaltigere Erfahrung bieten, aber auch kleinere Bedürfnisse

mehrerer Organisationen befriedigen. Diese Zusammenarbeit und der Austausch von Freiwilligen kann sich als nützlich erweisen, um stärkere Verbindungen zwischen Organisationen in einem ähnlichen Bereich zu schaffen und effizientere Ziele zu erreichen.

Leitung von Freiwilligen

Die Rolle von Supervisor*innen

” Die wichtigste Aufgabe eines Betreuers von Freiwilligen ist es eine Umgebung zu schaffen, in der die Freiwilligen ihre Aufgaben erfüllen können. Befähigte Freiwillige sind bereit, die Verantwortung für das, was sie tun, zu übernehmen, mehr als erwartet beizutragen und sie verstehen sich als wichtige Mitglieder des Personals der Organisation. “

(Oddis, Bernard, Sackler, Kern, Calloway & O'Neill 2000: 13)

Nur weil eine anfängliche Einführung abgeschlossen wurde, bedeutet das nicht das Ende der Ausbildung. Jede Interaktion Ihrer Freiwilligen mit der Organisation ist eine Gelegenheit zum Lernen und Wachstum. Die Ausbildung hört nie auf. Durch die Aufsicht, Unterstützung und Bewertung Ihrer Freiwilligen wird sichergestellt, dass sie genauso geschätzt werden wie Ihre Mitarbeitenden. Sie möchten wissen, dass Sie keine schwachen Beziehungen aufrechterhalten, nur um mehr Freiwillige zu haben. Eine Person, die keine Leistung erbringt oder hilfreich ist, kann jedes Ereignis oder sogar die gesamte Organisation verlangsamen.

Ihre Freiwilligen möchten, dass Ihre Organisation genauso wächst wie Sie. Ihre Beobachtungen und Bewertungen mitzuteilen kann zu mehr Loyalität unter Ihren Freiwilligen führen. Sie möchten das Gefühl haben, dass die Zeit, die sie zur Verfügung stellen, zur Verbesserung Ihrer Organisation beiträgt. Durch Feedback und Unterstützung können Sie Ihre Beziehungen zu den freiwilligen Arbeitern stärken. (Hub für Freiwillige)

In diesem Zusammenhang wird die Durchführung regelmäßiger informeller „Supervisions“-Sitzungen mit den Freiwilligen geraten. Umgangs-

kontakte und Team-Sitzungen unter Freiwilligen können auch dazu beitra-

gen, ein stärkeres, geeigneteres Team aufzubauen.

Fortlaufender Bewertungsprozess

Die Bewertung und Beurteilung von Freiwilligen kann eine schwierige Aufgabe sein, sie ist jedoch eine notwendige Verantwortung. Die Organisation sollte sicherstellen, dass die Dokumentation der Stunden von Freiwilligen (um sicherzustellen, dass die Zeiten nicht die Stunden der Freiwilligenschichten überschreiten), sowie Errungenschaften, Stellenbeschreibungen, Ausbildungen usw. vorhanden sind. Dies kann besonders hilfreich sein, um den Nutzen und die Notwendigkeit von Freiwilligen zu demonstrieren, wenn zusätzliche Unterstützung von Geldgebern und Mitarbeiter*innen angesucht wird.

In einigen Langzeit-Freiwilligenprogrammen ist es wichtig, eine Probezeit für Freiwillige festzulegen. Beispielsweise wird eine einmonatige Probezeit als ausreichend angesehen, damit sich beide Seiten kennen lernen und herausfinden können, ob sie sich dazu bereit erklären wollen, sich freiwillig zu engagieren.

Einige Punkte, die Sie berücksichtigen sollten, sind folgende:

- 1. Bewerten Sie nur Bereiche, für die Sie Ratschläge geben können.**
- 2. Beginnen Sie mit einer positiven Empfehlung und schlagen Sie bei Bedarf Verbesserungsvorschläge vor.**
- 3. Sammeln Sie regelmäßig Feedback von Mitarbeiter*innen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten.**
- 4. Ermutigen Sie die Selbsteinschätzung, damit Freiwillige ihre Stärken und Schwächen reflektieren können** (Aguila: 108-109)

Ihre Organisation sollte auch die Entwicklung wirksamer und consequenter Vorgehensweisen für die Reaktion auf Beschwerden, Bedenken und mutmaßliche oder vermutete Missbrauchsfälle in Betracht ziehen.

Anerkennung des Wertes von Freiwilligen

Freiwillige vor Ort können eine wichtige Rolle spielen, insbesondere wenn es zu erheblichen gesellschaftlichen Störungen und Zerstörungen lokaler Infrastrukturen kommt. Leider zeigen Daten, dass Freiwillige vor Ort in diesem Zusammenhang unterbewertet werden

oder nur eine kleine Rolle bei der Entscheidungsfindung spielen. (Internationale Föderation des Roten Kreuzes 2015: 11). Es ist dringend notwendig, ihren Wert zu erkennen und ihnen die richtigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

Freiwilligentätigkeit unterstützen

Auch wenn Freiwillige nicht für ihre Leistungen bezahlt werden, erfordert die Organisation ihres Einsatzes doch Ressourcen, Zeit und Aufmerksamkeit. Damit der freiwillige Einsatz erfolgreich sein kann, müssen alle Beteiligten, insbesondere die leitenden Angestellten und Vorstandsmitglieder, in der Lage sein zu sehen, wie die freiwillige Beteiligung ihren Auftrag fördert und warum sie Ressourcen für die Bemühungen bereitstellen sollten. Die Messung der Auswirkungen ist wichtig, da sie den Wert der Freiwilligenarbeit zeigt, die Verantwortlichkeit von CSOs und VIOs erhöht und die finanzielle Tragfähigkeit von Projekten erhöht. Die Auswirkungen können gemessen werden, indem Messungen vor und nach der Freiwilligentätigkeit durchgeführt werden. Aufgrund feh-

lender Ressourcen wird jedoch die meiste Wirkungsmessung erst nachdem die Freiwilligenarbeit bereits begonnen hat durchgeführt. (ebd.; .Volonteuropa 2018: 4).

Viele ehrenamtliche Arbeiten erfordern Zeitflexibilität, die Menschen von anderen Tätigkeiten oder Aktivitäten abhält. Der Finanzierungsfaktor ist auch von entscheidender Bedeutung, da freiwillige Aktivitäten von einer langfristigen Finanzierung abhängen. Ohne eine kontinuierliche finanzielle Unterstützung durch die lokalen und regionalen Behörden kann kein Fortbestand der Programmes sichergestellt werden, was zu einer vorzeitigen Beendigung von Projekten führen kann. Sowohl auf globaler als auch auf nationaler Ebene müssen größere Teile des Budgets für Konzepte verwendet

werden, die ein nachhaltiges Engagement der Freiwilligen vor Ort fördern und eine sinnvolle Stimme und Integration in die Lokalisierung der Priori-

täten und der Arbeit der SDG fördern. (ebd.; Internationale Föderation des Roten Kreuzes 2015: 11)

Anerkennung der Freiwilligeninitiative und Ausdruck von Dankbarkeit

Um die Effizienz der Freiwilligenarbeit zu verbessern, ist es wichtig, die persönlichen Fähigkeiten der Freiwilligen aufzuwerten und zu verbessern. Die Beteiligung der Freiwilligen auf Entscheidungsebene innerhalb der Organisation ist wichtig, um die Freiwilligen zu motivieren. Die Ermutigung von Menschen, Initiativen zu ergreifen und Entscheidungen zu treffen, kann zu einer verantwortungsbewussteren und professionelleren Haltung führen. Sobald das Freiwilligenprogramm abgeschlossen ist, empfehlen wir, eine

eine Veranstaltung zu planen, um den Beitrag Ihrer Freiwilligen zu würdigen und / oder den Freiwilligen ein kleines Geschenk als Dankeschön zu schenken. Es besteht auch die Möglichkeit, jährliche Events zu planen. Empfehlungsschreiben auf Anfrage, wenn Mindestanforderungen an die Freiwilligenarbeit erfüllt sind, ist auch eine Art der Anerkennung. Freiwillige erhalten je nach Anzahl der geleisteten Freiwilligenstunden und Dienstjahren besondere Anerkennungsstifte, Zertifikate und mehr.

Freiwillige entschädigen

Eine Reihe von Organisationen erstatten Freiwilligen notwendige Auslagen, die durch die Durchführung von Aktivitäten entstehen. Dies wird als Stipendium bezeichnet und unterscheidet sich von einem Lohn oder Gehalt. In den meisten Fällen sind Freiwillige keine Angestellten und erhalten daher keine Vergütung für die von ih-

nen ausgeführte Tätigkeit. Freiwillige sollten jedoch nicht aus der eigenen Tasche bezahlen müssen, um Aktivitäten für das Konzil auszuüben. Es ist empfehlenswert, für jede Person, die sich freiwillig für eine Organisation einsetzt, alle angemessene Auslagen zu erstatten. (ebd.; Flintshire County Council 2016)

Das Fehlen einer Kostenerstattung wirkt sich tendenziell auf benachteiligte oder marginalisierte Bevölkerungsgruppen überproportional aus. Dies gilt nicht nur für diejenigen, die von großer Armut betroffen sind, sondern auch die, die mit größeren sozialen Ungleichheiten kämpfen, wie

die Beteiligung von Frauen*. (ebd.; Internationaler Föderation des Roten Kreuzes 2015: 59) Daher sollten Organisationen in Betracht ziehen, dass die Entschädigung von Freiwilligen eine unverhältnismäßige Verteilung der freiwilligen Tätigkeit zwischen den sozialen Gruppierungen zur Folge hat.

Schutz und Sicherheit

- **SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ:**

Liefern Sie den Freiwilligen durch regelmäßige interne Kommunikation Informationen zu Fragen rund um Arbeitsplatz, Gesundheit und Sicherheit z. B. durch Meetings, Notizen oder andere schriftliche Mitteilungen.

- **VORGEHEN BEI NOTEVAKUIERUNG:**

Freiwillige sollten im Notfall über das Protokoll der Organisation informiert sein.

- **VERLETZUNGEN WÄHREND DER TÄTIGKEIT:**

Von allen Freiwilligen wird erwartet, dass sie während der Freiwilligenarbeit die entsprechenden Sicherheitsrichtlinien einhalten. Selbst unter den besten Umständen kann es jedoch zu einem Unfall kommen. Die Organisation sollte diesbezüglich eine detaillierte interne Richtlinie festlegen.

(ibid.; American Red Cross 2014: 32-34)

Teil 3: Fördern von Vielfalt im Freiwilligenbereich

Globale Mobilität und der rasche demografische Wandel unterstreichen die Notwendigkeit einer Vielfalt in Freiwilligenprogrammen, um nicht nur die Diversität der Gesellschaften abzubilden, sondern auch, um Minderheiten und gefährdete Gruppen sinnvoll zu vertreten.

Herausforderungen und Chancen sollten in diesem Zusammenhang im Einstellungsprozess entsprechend angegangen werden.

Anwerbung von diversen Freiwilligen

Durch den Einbezug diverser verschiedener Weisen profitieren Freiwilliger kann ihr Programm (HandsOnNetwork):
oder Ihre Organisation auf

Es eröffnet einen **GRÖßEREN POOL** potenzieller Freiwilliger und Geber.

Freiwillige mit verschiedenen Hintergründen, Kulturen und Berufsfeldern bringen **UNTERSCHIEDLICHE FÄHIGKEITEN** in Ihre Organisation.

Gruppen, die Leistungen empfangen, können einen **BESSEREN BEZUG** zu bestimmten Gruppen von Freiwilligen haben.

Es kann ein Ziel Ihrer Organisation sein, verschiedene Sektoren Ihrer Gemeinschaft einzubeziehen oder die **INTERAKTION** zwischen Sektoren zu erleichtern.

Es verbessert die **KULTURELLE KOMPETENZ** der Organisation und ihrer Mitarbeiter.

Die Programme der Organisation werden zunehmend bereichert.

Vorteile der Anwerbung von Freiwilligen unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Herkunft

Bei der kürzlich durchgeführten nationalen Umfrage unter australischen Freiwilligen unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Herkunft, hat das Freiwilligenmanagement zahlreiche Vorteile festgestellt, wie etwa das Wissen über bestimmte Kulturen oder Mehrsprachigkeit die kulturelle Sensibilität der Dienstleistungen der Organisation steigern, neue und abwechslungsreiche Lebenserfahrungen mitbringen und den gegenseitigen Respekt und Toleranz fördern, die gegen Rassismus wirkt. (Australian Multicultural Foundation & Volunteering Australia: 5)

In einer kürzlich durchgeführten kanadischen Studie wurde auch festgestellt, dass die Einbindung junger

Menschen beispielsweise die kulturelle und organisatorische Kompetenz der Mitarbeiter verbessern, die Unterstützung verschiedener Gemeinschaften erhöhen und einen Pool qualifizierter Kandidaten für zukünftige Personalpositionen schaffen würde. (Calgary Immigrant Aid Society, 2005: 5)

Die Interaktion mit anderen Kulturen und Arbeitsstilen kann ein multikulturelles Arbeitsumfeld schaffen, das zu einer besseren Teilhabe von Minderheitengruppen in die Gesellschaft und zur ehrlichen Akzeptanz der lokalen Gemeinschaft beiträgt. Beide Seiten profitieren vom Abbau von Stereotypen.

Bewährte Methoden der Leitung von Freiwilligen mit verschiedenen Hintergründen

Die Anwerbung neuer Freiwilliger gelingt eher, wenn zuerst bestimmte Fragen beantwortet wurden: Wer soll für die Stelle ausgewählt werden und warum? Welche Änderungen müssen am Freiwilligenprogramm

vorgenommen werden, um neue Freiwillige mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund zu unterstützen und zu integrieren? Unterstützt das Management diese Veränderungen?

MASSNAHME 1: Örtliche Demografie kennen, um zu wissen welche Gruppen neue Freiwillige bieten könnte.

MASSNAHME 2: Bedürfnisse und Kapazitäten Ihrer Organisation kennen, damit sich die Freiwilligen miteinbezogen fühlen und eine nützliche Rolle spielen können.

MASSNAHME 3: Erstellen eines Plans, um die internen Änderungen vorzunehmen, die erforderlich sind, um eine größere Anzahl von Freiwilligen von unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Herkunft erfolgreich einzubinden.

MASSNAHME 4: Strategien für das Diversity-Management umsetzen, bei denen Hindernisse, die eine vollständige Beteiligung verhindern und Ungleichheit zulassen, auf ein Mindestmaß reduziert werden. Um mit Vielfalt wirksam umzugehen, sind inklusive Richtlinien und Verfahren erforderlich, die das Wissen der Mitarbeitenden und ihr Verständnis für kulturelle Empfindlichkeiten erhöhen und ein inneres Umfeld schaffen, das allen Kulturen entgegenkommt. Es kann Jahre dauern, bis es vollständig integriert ist

MASSNAHME 5: Ermittlung der wichtigsten Stakeholder, deren Interesse und Unterstützung für den Erfolg einer Anwerbsstrategie von Bedeutung sein können, z. B. bestimmte führende Positionen und wichtige Kommunikatoren in den Zielgemeinschaften.

MASSNAHME 6: Engagement der Organisationen in kulturell und sprachlich unterschiedlichen Gemeinschaften und Schließen von Allianzen (Miralles & Associates and Volunteering Australia 2007).

Es ist nicht immer notwendig, spezielle Anwerbungsbemühungen zu unternehmen, um die Beteiligung vielfältiger Freiwillige zu erhöhen. Eine Reihe lokaler und internationaler Plattformen stehen Organisationen

zur Veröffentlichung von Ausschreibungen zur Verfügung und Freiwilligen, um die passende Organisation zu wählen. In diesem Fall ist es wichtig, dass eine gemeinsame Sprache wie Englisch verwendet.

Herausforderungen, Hindernisse und Möglichkeiten

Hindernisse für die Teilnahme an freiwilligen Aktivitäten

Die Umsetzung des Konzepts der Vielfalt in Freiwilligenprogrammen bringt eine Reihe von Herausforderungen und Hindernissen mit sich (ebd.; Vien-

na Institute for International Dialogue and Cooperation (VIDC) and Football Association of Ireland (FAI) 2016: 40-42):

- **FEHLENDE INFORMATIONEN** über Zugangsmöglichkeiten zur Freiwilligenarbeit: So können zum Beispiel viele Organisationen neue Strategien entwickeln, um mit migrantischen Gemeinschaften in Kontakt zu treten und eine neue Fokusgruppe von Freiwilligen zu erreichen. Zum Beispiel müssen sie beliebte Social-Media-Plattformen suchen, um sich mit ihnen zu verknüpfen.
- **MISSVERSTÄNDNISSE ÜBER DIE BEDEUTUNG VON FREIWILLIGENARBEIT:** Menschen haben möglicherweise eine andere Vorstellung davon, was Freiwilligenarbeit bedeutet und können eventuell enttäuscht sein, wenn die Realität den Erwartungen nicht entspricht. Mit einem Empfehlungsschreiben nach Abschluss des Programms können Menschen motiviert werden, sich freiwillig zu engagieren.
- **BESORGNIS ÜBER DISKRIMINIERUNG UND RASSISMUS:** Dies kann zu einer Angst vor Ablehnung führen. Die Organisation sollte sich hier klar nach einer Nulltoleranzpolitik verhalten und Schulungen zur Sensibilisierung anbieten.
- **SPRACHLICHE UND INTERKULTURELLE BARRIEREN:** Das Niveau der Sprachkenntnisse in der Landessprache wirkt sich häufig auf das Selbstvertrauen der Person aus. Daher ist es hilfreich, geduldig zu sein und nachzufragen, ob etwas unklar ist.

Viele migrantische Freiwillige, insbesondere Drittstaatsangehörige, können während ihres Aufenthalts Probleme mit ihrem rechtlichen Aufenthaltsstatus und ihrer Arbeitserlaubnis haben. Daher ist es wichtig, dass die Organisation ihnen bei den

Formalitäten behilflich ist und ständig über die entsprechenden Rechtsvorschriften informiert ist. Die restriktive Migrationspolitik in verschiedenen Ländern ist ebenfalls ein erhebliches Hindernis.

Vielfalt umsetzen

Unbehagen mit den informellen Verhaltensregeln und Werten verschiedener kultureller Gruppen kann zu Problemen am Arbeitsplatz führen, die zu Vorurteilen und sogar Mobbing am Arbeitsplatz führen können. Die Förderung der Vielfalt durch die Anwerbung von Freiwilligen mit unterschiedlichem Hintergrund, die später Angestellte werden können, ist eine Herausforderung. Vielfalt am Arbeitsplatz bezieht sich nicht nur auf Unterschiede zwischen den Mitarbeitenden, sondern auch auf das Akzeptieren und Respektieren von Unterschieden.

Strategien wie inklusive Verfahren, die zur sozialen Eingliederung beitragen, das Wissen der Mitarbeiter*innen und das Verständnis für kulturelle Empfindlichkeiten erhöhen und ein inneres Umfeld schaffen, das alle Kulturen willkommen heißt, können sehr effizient sein und Hindernisse,

die eine vollständige Beteiligung verhindern, minimieren. (ebd.; Calgary Immigrant Aid Society, 2005: 19)

Um interkulturelle Barrieren zu überwinden, ist es zunächst wichtig, dass die Organisation Mitarbeitenden und Freiwilligen Diversitätsschulungen oder multikulturelles Training anbietet.

Diversitätsschulung ist ein Einweiskurs, der darauf abzielt, das kulturelle Bewusstsein, das Wissen und die Fähigkeiten der Teilnehmenden zu stärken, um einer Organisation zu helfen, indem sie vor Verletzungen der Bürger*innenrechte schützt, die Einbeziehung verschiedener Identitätsgruppen verstärkt und eine bessere Teamarbeit fördert. Einige Studien zeigen, dass Diversitätsschulungen effektiv sind, andere zeigen, dass sie unwirksam sind und wiederum andere zeigen, dass sie tatsächlich zu einem Rückschlag führen können.

Dies hat zu Pessimismus in Bezug auf Diversitätsschulungen geführt. Die Wirksamkeit der Diversitätsschulungen hängt von der spezifischen Trainingsmethode, den Persönlichkeitsmerkmale der Auszubildenden und den spezifischen Ergebnissen ab, die nach Abschluss des Trainings gemessen werden.

Der Prozess sich in jemanden anderen hineinzusetzen oder das

Auffordern von Diversitätsschulungs-Teilnehmenden, spezifische, messbare und herausfordernde (jedoch erreichbare) Ziele in Bezug auf Diversität am Arbeitsplatz zu setzen, könnten effiziente Trainingsmethoden sein. (Lindsey A., König E., Membere A. & Cheung H. 2017). Es stehen verschiedene Trainingsmethoden zur Verfügung. Es können Moderator*innen aus verschiedenen Gruppen eingebunden werden.

Kulturelle Integrationsstrategien

1. Entwicklung eines kulturellen Aktionsplans
2. Entwicklung eines Kulturressourcenkits für Freiwillige und Mitarbeitende (Telefonnummern von Zentren für Menschen mit Migrationshintergrund, Kirchenvertreter usw.)
3. Freiwilligen kulturell und sprachlich unterschiedlicher Herkunft die Möglichkeit geben, Einfluss auf Entscheidungen der Organisation zu haben.
4. Einstellung einer Person, die die Beziehung und das Verständnis der lokalen ethnischen Gemeinschaften verbessert
5. Planungstage mit Gemeinschaften haben

Calgary immigrant Aid Society (2005), "Culturally Diverse Youth and Volunteerism", Ottawa: Volunteer Canada, p. 24

Teil 4: Vorlagen für ein Handbuch

Nach der Auswahl der richtigen Person für den Job ist es wichtig, ihr ein Paket anzubieten, das unter anderem detaillierte Informationen über die Organisation, praktische Tipps sowie die Aufgaben der Freiwilligen enthält. Das Versenden oder Ausgeben eines Handbuchs ist eine der empfohlenen Methoden.

In diesem Leitfaden bieten wir eine Vorlage, wie ein Handbuch erstellt und an die besonderen Bedürfnisse Ihrer Organisation angepasst werden kann.

Mögliche Methoden

Die Bedürfnisse jeder Organisation unterscheiden sich je nach Größe und Kultur. Es ist jedoch wichtig, Freiwilligen eine klare Orientierung und Informationen bereitzustellen

und die Werte der Organisation zu erläutern. Ein Handbuch kann in Kombination mit anderen Optionen (Volunteer Centre of Camrose and District) angeboten werden.



Wenn Sie sich für die Anwendung eines Handbuchs entscheiden, gibt es eine Reihe von Elementen, die integriert oder entsprechend der Organisation angepasst werden können:

Begrüßungsschreiben oder E-Mail, Details ihrer Organisation, Eid der Verschwiegenheit, Kommunikationen, Freiwilligen Verhaltenscodex, Tipps zur Selbstfürsorge.

Begrüßungsschreiben oder -Email

Ein Begrüßungsschreiben oder -E-Mail des CEO oder der Geschäftsführung gibt der Integration neuer Freiwilliger in Ihre Organisation eine persönliche Note. Dieses Schreiben kann kurz sein und einige der wichtigsten Aspekte der Organisation sowie die Bedeutung der Freiwilligenarbeit für die Erfüllung des Ziels der Organisation hervorheben.

Sehr geehrte*r ...,

Vielen Dank, dass Sie sich für die Freiwilligenarbeit bei _____ entschieden haben. Wir freuen uns, Sie als Teil unseres Team begrüßen zu dürfen.

Wir glauben, dass Freiwillige einen wesentlichen Beitrag zum Erreichen unserer Ziele und für die Gemeinschaft leisten. Unsere Freiwilligen spielen in einer Reihe von Positionen unserer Organisation eine Schlüsselrolle, wie zum Beispiel _____. Wir hoffen, dass Sie Ihre Aufgaben bei uns als Erfüllung betrachten und Ihre Erfahrung als Freiwillige*r bei uns bereichernd sein wird.

Das beiliegende Paket enthält zusätzliche Informationen über unsere Organisation und Einzelheiten zu den Aufgaben und Verantwortlichkeiten unserer Freiwilligen. Sollten Sie etwaige Fragen haben, wenden Sie sich bitte an mich oder die Freiwilligenkoordination _____ unter _____.

Herzlich Willkommen und vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen, _____

Source: CAL Insurance

Details Ihrer Organisation

Durch die Bereitstellung von ausreichenden Informationen über Ihre Organisation können Freiwillige die Arbeitsumgebung, Struktur und Werte der Organisation besser verstehen.

Leitbild, Ziele und Einfluss Ihrer Organisation

Hier werden die Gründe für die Existenz der Organisation in zwei bis drei Sätzen zusammengefasst. Auch die Ziele, Aktivitäten und Auswirkungen der Organisation sollen sich in der Beschreibung widerspiegeln und so ein klares Bild von Werten und Visionen der Organisation gezeichnet werden.

Dies ist insofern für Freiwillige und Organisation hilfreich, da es zur Klärung möglichen Einbindung und des Beitrags von Freiwilligen zur Mission beiträgt.

Je nach Art der Organisation kann die Beschreibung der Wirkung auf die Gemeinschaft dazu beitragen, die Leidenschaft für die Organisation zu

wecken und bei Freiwilligen ein Gefühl des persönlichen Stolzes, durch die Zugehörigkeit zu einem wichtigen Organismus wecken.

Im gleichen Abschnitt können auch einige konkrete Ziele der Aktivitäten der Organisation genannt werden:

- Sensibilisierung der Öffentlichkeit
- Anwerbung, Training und Unterstützung von Freiwilligenprogrammen
- Bereitstellung einer sicheren und angenehmen Umgebung
- Bereitstellung erforderlicher Ressourcen
- Vernetzungstätigkeiten

Organisationstruktur

Dieser Teil beinhaltet eine Karte der „Who's Who“ für den Freiwilligen. Folgende Punkte sind bei der Entwicklung eines Organisationsplans zu berücksichtigen: Wenn Ihre Organisation mit anderen Organisationen verbunden ist, erstellen Sie ein Diagramm, um diese Beziehung zu zeigen. Dies kann Partnerschaften, Finanzierungsquellen und Dachverbände umfassen, unter denen ihre

Organisation fällt. Identifizieren Sie die Hierarchie Ihrer Organisation, falls vorhanden. Wer hat welche Rolle und was sind die Aufgaben dieser Rollen (kurz)? Dies ist besonders wichtig im Bezug auf die Menschen, mit denen die Freiwilligen auf regelmäßiger Basis zu tun haben werden. Hat Ihre Organisation eine Freiwilligen-Koordination? Wer ist verantwortlich und primäre Ansprechperson für Freiwillige?

Lageplan, Kontaktdaten und Betriebszeiten

Je nach Größe Ihrer Organisation kann es erforderlich sein, Freiwilligen einen Lageplan des Gebäudes und der Umgebung zur Verfügung zu stellen. Eine persönliche Tour zu machen wäre ideal, um die Freiwilligen kennenzulernen und sicherzustellen, dass sie sich zurechtfinden und zu Hause fühlen. Stellen Sie sicher, dass Sie Orte finden, an denen die Freiwilligen ihre Arbeit verrichten sollen, wo sich Vorgesetzte befinden oder wo Pausen gemacht werden (ebd.). Es ist auch sehr hilfreich, Informati-

onen über Verkehrsmittel und den Arbeitsweg zu geben. Darüber hinaus können den Freiwilligen einige Kontaktdaten für den Notfall zur Verfügung gestellt werden. Zu guter Letzt kann das Informationspaket angeben, wann Ihre Organisation für die Öffentlichkeit zugänglich ist oder wann normale Arbeitszeiten sind. Machen Sie sich klar, ob dies die Zeit ist, in der Freiwillige benötigt werden oder ob sie ihre Aufgaben außerhalb der normalen Geschäftszeiten erledigen.

Eids der Vertraulichkeit und Einverständniserklärung

Die meisten Organisationen bitten Freiwillige, die mit ihren Klient*innen interagieren, einen Eid oder eine Vertraulichkeitserklärung als rechtliche Bindung zu unterschreiben, um die Personen mit denen sie zusammenarbeiten, zu schützen sowie eine Einverständniserklärung, die die Vereinbarung zwischen Freiwilligen und der Organisation formalisiert, mit Rück-

sicht darauf, dass ein reibungsloser Abzug der Freiwilligen gewährleistet wird, falls die Organisation unzufrieden ist. Dies kann die Basis für eine professionellere Beziehung und Einsatzbereitschaft schaffen. Der Eid der Vertraulichkeit kann Folgendes umfassen (Alberta Government Services und das Amt des Informations- und Datenschutzbeauftragten):

- Einholung der **ZUSTIMMUNG ZUR ERHEBUNG, VERWENDUNG UND WEITERGABE PERSÖNLICHER DATEN**, außer wenn dies unangemessen ist (z. B. in einem Notfall oder wenn die Zustimmung die Verfügbarkeit oder Richtigkeit der Informationen beeinträchtigen würde). Holen Sie die Zustimmung in einer Form ein, die der Art der betreffenden Informationen entspricht. Wenn eine Person ihre Zustimmung ändert oder widerruft, respektieren Sie die Änderungen.
- Sammeln Sie personenbezogene Daten **NUR FÜR ANGEMESSENE ZWECKE** und nur in dem Rahmen, in dem dies für diese Zwecke angemessen ist. Sammeln Sie personenbezogene Informationen direkt von der betreffenden Person und informieren Sie die Person darüber, wie Sie die Informationen verwenden und veröffentlichen.
- Verwenden und geben Sie personenbezogene Daten nur zu den Zwecken weiter, zu denen sie erhoben wurden, es sei denn, die Einzelperson stimmt zu oder das Gesetz gestattet die Verwendung oder Weitergabe ohne Einwilligung.
- Liefern Sie **AUF ANFRAGE** einer Person Informationen über das Bestehen, die Verwendung und die Weitergabe der persönlichen Informationen der Person und gewähren Sie Zugang zu diesen Informationen, sofern dies sinnvoll ist. Korrigieren Sie auf Anfrage ungenaue Angaben.
- Stellen Sie sicher, dass alle personenbezogenen Daten so genau sind, wie dies für die Datenerhebung erforderlich ist. Stellen Sie sicher, dass persönliche **INFORMATIONEN SICHER VERWAHRT** sind und bewahren Sie die Informationen nur solange auf, wie es aus geschäftlichen und rechtlichen Gründen angemessen ist.
- **BESTIMMEN SIE EINE PERSON**, die sicherstellt, dass Sie das Gesetz einhalten, und stellen Sie auf Anfrage Informationen über die Verwaltung der persönlichen Informationen der Organisation bereit.

BEISPIEL EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG

Ich, die unterzeichnende Person verpflichte mich in Übereinstimmung mit den grundlegenden Prinzipien von (Organisationsnamen) zu handeln und meine Verpflichtungen aus dem Eid der Vertraulichkeit und dem Verhaltenskodex für Freiwillige zu erfüllen.

Ich verpflichte mich auch, mein Wissen und meine Erfahrung auf eine Art und Weise weiterzugeben, die die Entwicklung der Freiwilligen Bewegung fördert und zu einem positiven Image von (Name der Organisation) führt.

Wenn ich meinen Verpflichtungen als Freiwilliger bei (Name der Organisation) nicht nachkomme, erkläre ich mich damit einverstanden, jegliche Entscheidung der Organisation zu akzeptieren und meinen Pflichten entbunden zu werden.

Unterschrift

(adapted based on source: Hellenic Red Cross)

Kommunikation

Es ist wichtig zu klären, wie die Teammitglieder kommunizieren, ob es sich um ein App, ein Forum, eine E-Mail oder einen regelmäßigen Newsletter handelt, um die Mitarbeitenden auf dem Laufenden zu halten. Darüber hinaus gibt es Organisationen, die ein

wöchentliches Treffen abhalten, das für alle obligatorisch ist. Je nach Größe der Organisation und des Betriebs kann es ausreichend sein, einfach Termine für Freiwillige und ihren Koordinator*innen einzuplanen.

Wichtige Informationen für potenzielle Freiwillige

Verhaltenskodex für Freiwillige

Sie können einen Freiwilligen-Verhaltenskodex in Ihr Handbuch aufnehmen. Ein Verhaltenskodex bezieht sich auf Verhaltensprinzipien oder -standards, die von den Projektmitar-

beiter*innen entwickelt wurden und die von Freiwilligen der Gemeinschaft bei der Erbringung von Dienstleistungen erwartet werden. Der Verhaltenskodex kann u.A. Folgendes beinhalten:

SICHERHEIT Befolgung aller technischer und administrativer Anweisungen, Respekt usw.

VERTRAULICHKEIT Individuen haben ein grundlegendes Recht auf Privatsphäre und auf Vertraulichkeit von Informationen, die sich auf ihre Gesundheits- und Sozialfürsorge usw. beziehen

INTEGRITÄT Faire Behandlung im Team und von Klient*innen, Ehrlichkeit im Umgang etc.

SELBSTDISZIPLIN Selbstkontrolle im Umgang mit Stress, Ärger und Burnout-Tendenzen

TEAMWORK Förderung von Partizipation und Kooperation in der Zusammenarbeit, Anerkennen von Kenntnisse und Fähigkeiten

KOMMUNIKATION Respektvolle Auseinandersetzung und konstruktive Kommentare und Feedback

ENGAGEMENT Teilen und Fördern der Kultur, des Zweckes und der Ziele der Freiwilligenarbeit in der Gemeinschaft (ibid.; Catholic Relief Services 2012)

KLEIDERORDNUNG Je nach Einsatz der Freiwilligen kann eine Uniform erforderlich sein. Auch andere Anforderungen können angegeben werden.

Der kanadische Verhaltenskodex für ehrenamtliches Engagement ist ein gutes Beispiel für einen ausführlichen

Kodex für Freiwillige. Er besteht aus drei wichtigen Elementen (Volunteer Canada 2017):

1. DER WERT DER EHRENAMTLICHEN ARBEIT

- Ehrenamtliche Arbeit ist ausschlaggebend für eine gesunde und demokratische Gesellschaft.
- Ehrenamtliche Arbeit ist unerlässlich für eine starke und vernetzte Gesellschaft, da sie durch die gemeinsamen Bemühungen derer, die die Gemeinschaft am besten kennen, Veränderung und Entwicklung fördert.
- Ehrenamtliche Arbeit baut die Kapazität von Organisationen auf, da sie Organisationen Fähigkeiten, Talente und Perspektiven bietet.
- Ehrenamtliche Arbeit ist persönlich, da sie das Zusammengehörigkeitsgefühl und das generelle Wohlbefinden fördert.
- Bei der ehrenamtlichen Arbeit geht es darum, Beziehungen aufzubauen, da sie Menschen miteinander verbindet, die gemeinsame Ziele verfolgen, die ihnen wichtig sind.

2. LEITSÄTZE ZUR BEZIEHUNG ZWISCHEN FREIWILLIGEN UND GE-MEINNÜTZIGEN ORGANISATION

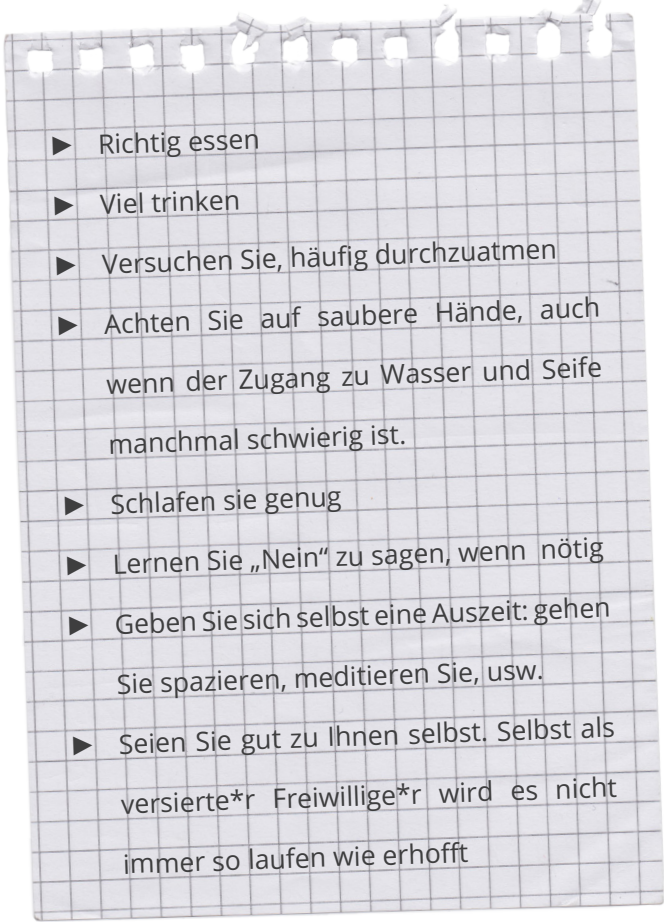
Karitative und gemeinnützige Organisationen müssen anerkennen, dass Freiwillige eine wichtige Arbeitskraft darstellen und sich dazu verpflichten, die entsprechende Infrastruktur zur Unterstützung der Freiwilligenarbeit bereitzustellen. Andererseits haben auch Freiwillige die Verantwortung, in Respekt und im Interesse des Anliegens, der Interessengruppen, Organisation und der Gemeinschaft zu handeln.

3. PRAXISSTANDARDS FÜR DIE SINNVOLLE EINBINDUNG VON EINZELPERSONEN, UM EINE ERFOLGREICHE INTEGRATION VON FREIWILLIGEN SICHERZUSTELLEN UND GLEICHZEITIG DIE BEDÜRFNISSE DER ORGANISATION UND DER FREIWILLIGEN ZU ERFÜLLEN.

Die Bedeutung der Selbstfürsorge für Freiwillige

Denken Sie daran, dass ausgebrannte Freiwillige niemandem helfen können. Dies ist kein ungewöhnliches Szenario unter Entwicklungshelfer*innen und Freiwilligen. Manchmal sind Freiwillige so sehr damit beschäftigt, die Fürsor-

ge für andere zu arrangieren, dass sie vergessen, sie für sich selbst zu tragen. Daher ist es wichtig, diese Informationen als Anhang beizufügen oder diesem Thema eine Schulung zu widmen. Punkte die erwähnenswert sind:

- 
- ▶ Richtig essen
 - ▶ Viel trinken
 - ▶ Versuchen Sie, häufig durchzuatmen
 - ▶ Achten Sie auf saubere Hände, auch wenn der Zugang zu Wasser und Seife manchmal schwierig ist.
 - ▶ Schlafen sie genug
 - ▶ Lernen Sie „Nein“ zu sagen, wenn nötig
 - ▶ Geben Sie sich selbst eine Auszeit: gehen Sie spazieren, meditieren Sie, usw.
 - ▶ Seien Sie gut zu Ihnen selbst. Selbst als versierte*r Freiwillige*r wird es nicht immer so laufen wie erhofft

Schlussfolgerungen

In diesen außergewöhnlichen Zeiten sind Freiwillige ohne Zweifel einer der Eckpfeiler unserer Gemeinschaft, eine wahre Inspiration, die eine Botschaft der Hoffnung in die Welt tragen.

Unterschiede in den Konzepten der Freiwilligenarbeit erfordern unterschiedliche Maßnahmen. Darüber hinaus sind neue Daten erforderlich, um die neuen Herausforderungen zu bewältigen, da die Einsatzbereiche für die Freiwilligenprogramme breiter werden und beteiligte Organisationen zunehmen. Es ist nach wie vor eine große Herausforderung, Freiwilligentätigkeit zu regulieren, da der Freiwilligensektor in den EU-Ländern komplex und vielfältig ist. Um das Potenzial der grenzüberschreitenden Freiwilligentätigkeit voll ausschöpfen zu können, müssen bestehende Hindernisse beseitigt werden, indem EU-weit einheitliche Standards festgelegt werden.

Obwohl der persönliche Nutzen und Motive in den Regionen unterschiedlich sind, hat der Einfluss von Freiwilligenarbeit eine Menge positiver Auswirkungen auf die Anreicherung von Fähigkeiten, den sozialen Zusam-

menhalt, den wirtschaftlichen Aufschwung, die Gesundheit und die kulturelle Integration und vieles mehr. Daher ist es dringend erforderlich, mit externen Akteuren zusammenzuarbeiten, um die Programme weiterzuentwickeln und sicherzustellen, dass Zuschüsse für ihren langfristigen Bestand bereitgestellt werden.

Das Freiwilligenmanagement sollte für alle Beteiligten ein detailliertes, aber einfaches Verfahren sein. Nützliche Tipps vor, während und nach der Einstellung wurden so konzipiert, dass die Rechte und Pflichten der Freiwilligen respektiert und ihre Teilhabe und Initiative gefördert wird. In diesem Zusammenhang ist die Rolle der betreuenden oder koordinierenden Person für Freiwillige von wesentlicher Bedeutung, um das Programm effektiv zu führen.

Darüber hinaus führen Globalisierungstrends und die Notwendigkeit von Vielfalt in Freiwilligenprogramme zu komplizierten Herausforderungen, deren Bewältigung jedoch zu fantastischen Ergebnissen führen kann. Es lohnt sich, eine umfassende Diversitätspolitik zu implementieren und Hindernisse durch Schulungen zu

überwinden, um eine kulturelle Integration in den Gemeinden zu erreichen.

Obwohl Freiwillige heutzutage ein fester Bestandteil der Gemeinschaft und vieler Organisationen sind und ihre Auswirkungen zweifellos beträchtlich sind, kann es sein, dass sie abhängig von ihrem Einsatzbereich manchmal sogar innerhalb eines Landes unterschiedlich angestellt, betreut und gefördert werden. Es ist wichtig sich vor Augen zu führen, dass die Standardisierung von Verfahren für das Management von

Freiwilligen diese zwar vereinfachen könnten, aber es besteht auch die Gefahr, dass dadurch die vielfältigen Möglichkeiten, mit denen Freiwilligenarbeit weltweit praktiziert und erlebt wird, eingeschränkt werden.

Da sich die Welt rasch weiterentwickelt, sollte der Inhalt dieses Handbuchs flexibel behandelt werden. Jede Organisation ist verpflichtet, die Inhalte stets an ihre Bedürfnisse und die ihrer Freiwilligen anzupassen, positives und negatives Feedback einzuarbeiten und es auf jede mögliche Weise zu verbessern.

„1 Milliarde Freiwillige geben
ihre Zeit, um etwas zu
verändern. Wir können unser
Bestes geben, damit sie ihr
Bestes geben.“

Literaturverzeichnis

Aguila N. "Supervision and Management of Volunteers", Florida Literacy, <https://floridaliteracy.org/toolkitfiles/GuideSupervision.pdf> (accessed 06/10/2018)

Alberta Government Services, "Personal Information Protection Act" <http://servicealberta.ca/pipa-overview.cfm> (accessed 06/10/2018)

American Red Cross (2014) "Volunteer Handbook" Connecticut and Rhode Island Region, https://www.redcross.org/content/dam/redcross/atg/Chapters/Division_10_-_Media/Connecticut/Connecticut_-_PDFs/CT-RI-volunteer-handbook-8-14.pdf (accessed 06/10/2018)

Australian Multicultural Foundation, Judith Miralles & Associates and Volunteering Australia (2007). "Training Manual: Recruiting and Supporting Volunteers from Diverse Cultural and Linguistic Backgrounds", Volunteering Australia.

Australian Multicultural Foundation & Volunteering Australia (in press) "National Survey of Volunteers from Diverse and Linguistic Backgrounds", Melbourne: Volunteering Australia.

Bekkers, R. (2012) "Trust and Volunteering: Selection or Causation?" Political Behavior, Vol. 34 (2) pp. 225–247

CAL Insurance "Sample Manual for Volunteers", <http://www.cal-insure.com/nonprofit/Sample%20Manual%20for%20Volunteers.pdf>, (accessed 06/10/2018)

Calgary Immigrant Aid Society, 2005, Culturally Diverse Youth and Volunteerism, Ottawa: Volunteer Canada.

Catholic Relief Services (2012) "CRS Guide to Working with Volunteers", Caroline Bishop

Chatterjee S. (2016) "The United Nations Volunteer: From Global to Local". Inter Press Service, <http://www.ipsnews.net/2016/12/the-united-nations->

volunteer-from-global-to-local/, (accessed 06/10/2018)

Cnaan, RA, Amroffell, LM. (1994) "Mapping volunteer activity". Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 23, pp. 335–351

Cnaan, Ram A., Femida Handy, Margaret Wadsworth. (1996) "Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations", Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Vol. 25, No. 3, pp.364–383

European Parliament(2008), "Report on the role of volunteering in contributing to economic and social cohesion", <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//EN> , (accessed 05/10/2018)

Hellenic Red Cross, Volunteer Consent Form Sample

Flintshire County Council (2016), "Handbook for Volunteer Supervisors", <https://www.flintshire.gov.uk/en/PDFFiles/Jobs-and-Careers/Volunteering/Handbook-for-Supervisors-of-Volunteers.PDF> , (accessed 05/10/2018)

Frendo M. (2012) "Broad-based and targeted volunteer recruitment: What works?", Michigan State University, http://www.canr.msu.edu/news/broad_based_and_targeted_volunteer_recruitment_what_works , (accessed 05/10/2018)

Fritz J. (2018a) "3 Ways to Recruit Volunteers for Your Nonprofit, Which of These Works for You?", The Balance Small Business, <https://www.thebalancesmb.com/recruit-volunteers-for-your-nonprofit-2502581> (accessed 05/10/2018)

Fritz J. (2018b) "The Basics of Volunteer Orientation and Training", The Balance Small Business, <https://www.thebalancesmb.com/recruit-volunteers-for-your-nonprofit-2502581> (accessed 05/10/2018)

HandsOnNetwork "Working with Diverse Volunteers", <https://www.vistacampus.gov/book/export/html/11057> (accessed 03/10/2018)

Hatziprokopiou, P. (2006) "Globalisation and contemporary immigration to Southern European cities: social exclusion and incorporation of immigrants in Thessaloniki." Amsterdam: Amsterdam University Press.

Johnson T. (2017) Volunteer Pro, <https://volpro.net/enhance-volunteer-training-with-peer-mentoring/> (accessed 03/11/2018)

KnowHowNonProfit. (2018) "The Volunteer Recruitment Process", https://knowhownonprofit.org/your-team/volunteers/recruiting/copy_of_process# , (accessed 04/10/2018)

Lindsey A., King E., Membere A. & Cheung H. (2017), "Two Types of Diversity Training that Really Work", Harvard Business Review, <https://hbr.org/2017/07/two-types-of-diversity-training-that-really-work>, (accessed 06/10/2018)

Oddis, K., Bernard, J., Sackler, H., Kern, S., Calloway, M., & O'Neill, M. A. (2000). "Best practices for developing a volunteer program." <http://www.gosv.state.md.us/volunteerism/bestprac/sec/00.htm> (accessed 06/10/2018)

Pospíšilová, T. (2011) "Grassroots Volunteering: Definitions, Concepts and Themes", Grassroots Europe for Local Wellbeing Initiative, http://www.dcul.cz/pdf/grassroots_volunteering_AGORA.pdf (accessed 06/10/2018)

ProAsyl (2018). Ehrenamtliche engagieren! Abgerufen am 03.04.2018 von: <https://www.proasyl.de/ehrenamtliches-engagement/> (accessed 06/10/2018)

ILO, "Volunteer work", https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/WCMS_470308/lang--en/index.htm (accessed 06/10/2018)

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2015), "Global Review on Volunteerig Report".

UN (2018) "The thread that binds, Volunteerism and community resilience", United Nations, <https://www.unv.org/sites/default/files/2018%20The%20thread%20that%20binds%20final.pdf> , (accessed 08/10/2018)

United Nations 2011 „State of the World's Volunteerism Report, 2011: Universal Values for Global Well-being" United Nations Volunteers

University of Calabria, Leibniz University Hanover, Aristotle University of Thessaloniki & Hellenic Red Cross (2018) "Volunteering Among Immigrants" National Reports Italy, Germany, Austria, Greece, European Commission

Victorian Health Promotion Foundation. (2012) "Volunteering Indicator Overview", https://www.vichealth.vic.gov.au/-/media/Indicators/Overview-sheets/16/VH_IO_Volunteering.pdf?la=en&hash=CF38BBBA944359E3437976106B055F6C0BF96AA1 (accessed 08/10/2018)

Vienna Institute for International Dialogue and Cooperation (VIDC) and Football Association of Ireland (FAI). (2016) "Handbook on Volunteering of Migrants in Sports Clubs and Organisations", European Sport Inclusion Network.

Volonteurope (2018) "Measuring the impact of the volunteering" Position paper, Europe for Citizens, https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2018/03/Measuring-impact-Paper_Final.pdf?3bf4ea (accessed 04/10/2018)

Volunteer Canada (2017). "Canadian Code for Volunteer Involvement", https://volunteer.ca/vdemo/ResearchAndResources_DOCS/Volunteer_Canada_Canadian_Code_for_Volunteer_Involvement_2017.pdf (accessed 04/10/2018)

Volunteer Centre of Camrose and District (2008). "Creating an Orientation Manual for Volunteers, A Template For Non-Profit Organizations".

Volunteer Hub "7 Elements to a Successful Volunteer Training Program", <https://www.volunteerhub.com/blog/volunteer-training-program/> (accessed 04/10/2018)

TNS Political & Social (2015) "Flash Barometer 408 European Youth", European Commission, http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_408_en.pdf, (accessed 06/10/2018)

Das **Orientierungshandbuch Freiwilligenarbeit**

reagiert auf die sich verändernde Landschaft der Freiwilligenarbeit, mit der Organisationen konfrontiert sind, die sich an Freiwilligenprogrammen beteiligen oder daran interessiert sind, eines zu starten. Basierend auf den Ergebnissen einer in vier europäischen Ländern durchgeführten Forschung zum Thema Freiwilligentätigkeit, wird das Konzept der Freiwilligenarbeit selbst, ihre Arten, Einsatzbereiche, Motive und Vorteile sowie ihre wirtschaftlichen und sozialen Auswirkungen vorgestellt. Es bietet außerdem einen Leitfaden für das Freiwilligenmanagement in 7 Schritten, die die erforderlichen Verfahren vor und nach der Einstellung umfassen. Es enthält Beispiele für bewährte Verfahren und Vorlagen für ein personalisiertes Orientierungshandbuch für Organisationen.



WEBSITE

www.vai-project.eu

MAIL

info@vai-project.eu

FACEBOOK | TWITTER | INSTAGRAM

VAI – Volunteering Among Immigrants

Design: Alena Klinger | www.alenak.de

This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

