

Qualitätskriterien für die Arbeit mit Freiwilligen ¹

Menschen, die sich in einem Verein oder einer Organisation freiwillig engagieren, stellen ihre Zeit und ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung. Dieses Engagement ist keineswegs selbstverständlich, aber für viele Organisationen von unschätzbare Bedeutung. Um ein breites freiwilliges Engagement zu fördern, neue Freiwillige zu gewinnen und ehrenamtlich Mitarbeiter zu halten, bedarf es einer attraktiven und sinnvollen Gestaltung des Arbeitsfeldes.

Einige Anhaltspunkte, die der qualitativen Förderung der Freiwilligenarbeit dienen, hat die Interessensgemeinschaft Freiwilligenzentren in diesen Qualitätskriterien für die Arbeit mit Freiwilligen zusammengestellt. Sie können den Organisationen als Anregung dienen, um die Arbeit der Freiwilligen noch attraktiver, effizienter zu machen und somit auch die Qualität der Organisationsarbeit zu verbessern.

1. Wodurch wird das Tätigkeitsfeld interessant?

Um Menschen zu finden, die ihre Zeit und ihre Fähigkeiten kostenlos zu Verfügung stellen, bedarf es einiger Überzeugungsarbeit. Die Angebote müssen die Bedürfnisse der Freiwilligen ansprechen und ihnen anstatt eines materiellen Lohnes einen ideellen Gewinn versprechen. Die wenigsten Freiwilligen bieten ihre Dienste aus Pflichtgefühl an, vielmehr möchten viele von ihnen neue Erfahrungen machen, Verantwortung übernehmen und aktiv an der Organisationsentwicklung teilnehmen. Achten Sie also auf eine attraktive Aufgabengestaltung, die auch Spaß machen kann und deren Sinn klar erkennbar ist.

2. Genaue Aufgabenbeschreibung

Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen ist die Transparenz der Organisationsstrukturen und die genaue Festlegung der zu erfüllenden Aufgaben inklusive der Festlegung der Kompetenzen. Es ist sinnvoll, feste Arbeitszeiten festzulegen, die nicht überschritten werden sollten. Eine genaue Arbeitsbeschreibung schützt beide Seiten vor Missverständnissen und Überforderung und wirkt einer Unklarheit über die eigenen Aufgaben entgegen.

3. Einarbeitung und Probezeit

Ein guter Einstieg in die freiwillige Tätigkeit wird durch eine Einarbeitungsphase unterstützt. Der Freiwillige kann sich so unverbindlich die Arbeitsbereiche ansehen und feststellen, ob diese seinen Vorstellungen und seinen Fähigkeiten entsprechen. Es ist sinnvoll, zu Beginn der Arbeit eine Probezeit zu vereinbaren, nach deren Ablauf beide Seiten entscheiden können, ob sie miteinander weiterarbeiten möchten.

4. Ansprechpartner und Begleitung

Um bei Problemen nicht allein dazustehen, benötigen die Freiwilligen eine feste Ansprechperson, die mit allen Belangen der Freiwilligenarbeit in der Organisation vertraut ist. Neben dieser Begleitung sollten regelmäßige Gespräche mit anderen Freiwilligen angeboten werden. Wenn die Möglichkeit vorhanden ist, sollte den Freiwilligen in bestimmten Einsatzgebieten auch Supervision angeboten werden. Wenn die Umstände es erfordern, sollten Sie hier nicht sparen, um die Qualität der geleisteten Arbeit zu sichern.

5. Verantwortung und Mitbestimmung

Besprechen Sie gleich zu Beginn, welchen Verantwortungsgrad die Freiwilligen übernehmen können, inwieweit sie selbst Entscheidungen treffen möchten und dürfen. Außerdem sollten auch die Möglichkeiten der Mitbestimmung und der Umsetzung eigener Vorstellungen geregelt werden.

6. Kostenerstattung

Damit die Freiwilligen ihr unentgeltliches Engagement nicht noch etwas kostet, sollte sichergestellt werden, dass zur Erledigung der Arbeit notwendige Kosten (Material-, Fahrt- und Portokosten etc.) von der Organisation übernommen werden.

¹ <http://www.freiwilligenweb.at/index.php?id=CH0532>

7. Versicherung

Um Ihre Organisation und die Freiwilligen zu schützen, sollten Sie auf ausreichenden Versicherungs-schutz achten. Eine Haftpflichtversicherung der Organisation sollte auch für alle Schäden aufkommen, die durch Freiwillige während der Arbeitszeit entstehen. Es empfiehlt sich außerdem eine Unfallversicherung für die Freiwilligen abzuschließen.

8. Fort- und Weiterbildung

Um qualitative Standards einer Einrichtung (auch im Vergleich mit anderen) zu halten und zu verbessern, ist Weiterbildung der Mitarbeiter unumgänglich. Dies trifft selbstverständlich auch für Ihre Freiwilligen zu! Zudem tragen Fortbildungsangebote auch für Freiwillige dazu bei, dass diese sich als Mitarbeiter ernst genommen fühlen und dienen darüber hinaus ihrer Identifikation mit der Organisation.

9. Ausstieg

Eine Besonderheit einer freiwilligen Tätigkeit ist, dass sie jederzeit beendet werden kann. Sie sollten aber dennoch gleich zu Beginn einen „Aussteigemodus“ vereinbaren, der einen gleitenden und reibungslosen Ausstieg ermöglicht.

10. Nachweise

Freiwillige Tätigkeiten können bei zukünftigen Bewerbungen o.ä. von großem Nutzen sein. Kommen Sie Ihren Freiwilligen daher entgegen und stellen Sie ihnen Nachweise über die erbrachte Arbeitszeit, Art der Tätigkeit und über besuchte Fortbildungen aus.

11. Anerkennung

Nehmen Sie die unentgeltlichen Dienste der Freiwilligen nicht nur stillschweigend als Geschenk entgegen! Sie sollten diesen Menschen anerkennend entgegenkommen und ihnen zeigen, dass Sie ihre Hilfe zu schätzen wissen. Dies sollte sich nicht nur auf eine jährliche „Danke schön“-Veranstaltung beschränken, sondern im täglichen Umgang miteinander deutlich werden. Sie sollten auch nicht vergessen, bei Selbstdarstellungen Ihrer Organisation die Arbeit der Freiwilligen zu erwähnen. Wenn Sie noch Fragen zur Arbeit mit Freiwilligen haben, wenden Sie sich bitte an ein Freiwilligenzentrum! Diese bieten Ihnen Unterstützung in allen Fragen der Einbindung von Freiwilligen in deren Arbeit, z.B. bei der Entwicklung von Tätigkeitsprofilen für Freiwillige, bei der Öffentlichkeitsarbeit sowie bei Fort- und Weiterbildungsangeboten für Freiwillige.

Empfehlungen des Österreichischen Rates für Freiwilligenarbeit (2004) ²

1. Definition von Ehrenamt/Freiwilligenarbeit
2. Erhebung über Maßnahmen zur Förderung des freiwilligen Engagements in Österreich
3. Freiwilligenagenturen
4. Tätigkeitsnachweis über Freiwilligenarbeit
5. Basiscurriculum Aus-, Fort- und Weiterbildung
6. Freiwilligen-Management-Curriculum
7. Bericht über die Situation der Freiwilligenarbeit in Österreich - qualitative und quantitative Forschung über Freiwilligenarbeit in Österreich
8. Basiscurriculum - Controlling
9. Clearing-Stelle Wirtschaft - Freiwilligenarbeit

² http://www.bmsk.gv.at/cms/site/attachments/5/1/4/CH0139/CMS1218445655316/zusammenfassung_fwb.pdf