



## Freiwilligenmanagement und Kooperation in Unterkünften für geflüchtete Menschen - Voraussetzungen und Empfehlungen -

Einrichtungen, die mit Freiwilligen arbeiten möchten, sollten **vorab** folgende Fragen für sich geklärt haben:

1. Warum möchten wir mit Freiwilligen arbeiten? Was versprechen wir uns davon?
2. Wie sind wir auf Freiwillige vorbereitet?  
Verfügen wir über ein Freiwilligenmanagement? (Personelle Kapazitäten, Zeit für Beratung, Anleitung, Begleitung und Austausch, Anerkennungsformen usw.)
3. Welche attraktiven Einsatzfelder können wir Freiwilligen anbieten?
4. Wie können wir Freiwillige – und ihr Vertrauen - gewinnen?
5. Wie können wir sie in unsere Arbeit einbinden?

### 5 Schritte, wie die Kooperation zwischen Freiwilligen und Mitarbeitenden von Unterkünften für geflüchtete Menschen gelingen kann

#### 1. Voraussetzungen für die Zusammenarbeit klären

- Wertschätzende, vertrauensvolle Grundhaltung gegenüber Freiwilligen, gekennzeichnet durch:
  - ✓ Die Erkenntnis, dass Freiwillige ein große Ressource für die Einrichtung bedeuten: zusätzliche Kompetenzen und Angebote, Einsatzbereitschaft, neue Ideen/ Anregungen u.a.
  - ✓ Wohlwollen, Offenheit für Beteiligung, Bereitschaft, sich sowohl auf das Annehmen von Angeboten einzulassen als auch auf Aushandlungsprozesse, wie es gemeinsam gehen kann.
  - ✓ Die Unterstützung durch Freiwillige und ihr Engagement sind bei allen Mitarbeitenden der Einrichtung willkommen.
  - ✓ Es findet eine partnerschaftliche Begegnung auf Augenhöhe statt, von Respekt und Wertschätzung geprägt (flache Hierarchie).
  - ✓ Die Freiwilligen teilen möglichst klar Voraussetzungen (Wünsche, Zeitbudget, Grenzen) mit, unter welchen sie einsatzbereit sind, die Einrichtung nimmt darauf Rücksicht.
- Grundverständnis für die Arbeit mit Freiwilligen
  - ✓ Anerkennung als Teil- oder eigenständiger Arbeitsbereich, der Ressourcen seitens der Einrichtung vermehrt, aber auch braucht: Koordination, Einarbeitung, Anleitung, Begleitung, ggf. Fortbildung
  - ✓ Klarheit über Rollen(selbst)verständnis bei Mitarbeiter\*innen der Einrichtung und der Freiwilligen
  - ✓ Bekannte, feste Ansprechpartner\*in/nen in der Einrichtung, ggf. bei vielen Freiwilligen mit ähnlichen Anliegen ist ein/e Sprecher\*in als Interessenvertreter\*in für Freiwillige von Vorteil
  - ✓ Zeit für Kommunikation und Aushandlungsprozesse (Einzel- und Gruppen- bzw. Teamgespräche)
  - ✓ Anerkennungskultur, z.B. Ausgabenerstattung, Einbeziehung in die Arbeitsabläufe/ -prozesse, Mitbestimmung/ -gestaltung, Dankeschön-Treffen/ -veranstaltungen, Engagementnachweise/ Ehrenamtskarten, Einzelgespräche
- Transparenz
  - ✓ Willkommenshaltung ist erkennbar und beständig
  - ✓ Informationen, die die Einrichtung und ihre Bewohner\*innen betreffen, z. B. über Strukturen (Hausordnung, Rahmenbedingungen der Arbeit, Organigramm mit Verantwortlichkeiten), Veränderungen, Planungen werden allen zugänglich gemacht
  - ✓ Informationen, die die Freiwilligen brauchen, z.B. über Arbeitsabläufe in der Einrichtung, alle für ihre Mitarbeit bedeutenden Rahmenbedingungen wie Versicherungsschutz, eine mögliche Schnupperphase, Aufwandserstattungen, Nutzung der Infrastruktur usw.
  - ✓ Strukturen des Freiwilligenmanagements sind intern und extern erkennbar (Leitbild und/ oder Konzept für Freiwilligenarbeit sind vorhanden), neue Mitarbeiter\*innen und Freiwillige finden sich leicht zurecht und erhalten eine Einführung

#### 2. (Gemeinsame) Definition von Einsatz- und Handlungsfeldern

- Der/ die zuständige/n Mitarbeiter\*in/nen für Freiwilligenengagement entwickeln ggf. in Absprache mit



## Freiwilligenmanagement und Kooperation in Unterkünften für geflüchtete Menschen - Voraussetzungen und Empfehlungen -

- weiteren Mitarbeiter\*innen der Einrichtung und Freiwilligen Tätigkeitsprofile für Einsatzfelder, z.B.
- Einzelbegleitung von Geflüchteten: zu Ämtern, Ärzt\*innen, Beratungsstellen, Kulturveranstaltungen, Beschäftigungsmöglichkeiten, Bildung von Patenschaften oder Sprachtandems
  - Gruppenangebote, Unternehmungen, Ausflüge in den Bereichen Sport, Freizeit, Aktivitäten, Natur, Kreativität
- Überblick über Personenkreis der Freiwilligen und deren ‚Profile‘ gewinnen:
- Wer hat welche Kompetenzen (Sprachkenntnisse, Interessen u.a.)? Wer eignet sich für welche Tätigkeiten/ möchte sich wie einsetzen? Wer hat welche Zeitkapazitäten (regelmäßig und dauerhaft, kurzfristig, sporadisch)?
- Einbeziehung und Absprachen bei der Gestaltung der Angebote für Geflüchtete:
- Definierte Tätigkeitsfelder brauchen immer die Anpassung an die Freiwilligen, die sie übernehmen wollen und sollten deren Fähigkeiten, Interessen und Möglichkeiten entsprechen: Freiwilligenkoordinator\*innen sollten die Inhalte der Tätigkeiten deshalb mit den Freiwilligen abstimmen, die Einsätze in zeitlichen Abständen reflektieren und sie ggf. verändern
- Pools aufbauen:
- Hilfreich ist es für Einrichtungen auf Seiten der Freiwilligen, und zunehmend auch auf Seiten der Geflüchteten Pools aufzubauen, in denen sie mit ihren Interessen, Fähigkeiten und Einsatzmöglichkeiten erfasst sind. Das schafft Spielräume, Interessierte beider Seiten miteinander in Kontakt zu bringen und bei Engpässen nachfragen zu können, wer einspringt, wenn ein/e andere/r verhindert ist (z.B. bei der Übersetzungshilfe oder der Ausflugsbegleitung).

### 3. Beteiligung und Mitbestimmung

- ✓ Freiwilligenkoordinator\*innen brauchen Zeit für die Ansprache, Kontaktpflege und den Austausch mit Freiwilligen, um flexibel auf deren Anliegen eingehen zu können und sie angemessen an der Zusammenarbeit beteiligen zu können. Sie wollen gesehen und mit ihrem Wissen berücksichtigt werden.
- ✓ Wer möchte/ kann in welchem Umfang beteiligt werden an Mitarbeiter\*innen- und Teamprozessen? Wie wichtig sind den Einzelnen **Gestaltungs- und Mitsprachemöglichkeiten**, beispielsweise durch die Teilnahme an Besprechungen und gemeinsamen Veranstaltungen.
- ✓ Einrichtungen können für eine gute Arbeitsatmosphäre sorgen, indem sie den Anregungen und Wünschen von Freiwilligen Raum geben.

### 4. Konfliktregelung

- ✓ Wo Menschen zusammen kommen, treffen unterschiedliche Lebenswelten aufeinander mit verschiedenen Bedürfnissen, Rollenverständnissen, Situationseinschätzungen, Meinungen, Vorgehensweisen. Daraus entstehende Konflikte lassen sich eher lösen, wenn es die Offenheit für Klärungs- bzw. Einigungsprozesse gibt.
- ✓ Freiwillige dürfen über Mängel und Missstände kommunizieren und Kritik üben oder Zweifel äußern. Ein konstruktiver Umgang ist die Anhörung und Prüfung, wie Missstände (gemeinsam) behoben werden können. Mitunter haben Freiwillige selbst Ideen für Veränderungen.
- ✓ Sie können sich damit vorzugsweise zuerst an die Freiwilligenkoordinator\*in/nen wenden und der Einrichtung Gelegenheit geben, die Zustände zu verändern.
- ✓ Schafft diese keine Abhilfe in einem angemessenen Zeitrahmen, stehen ihnen andere Wege offen, diese Kritik weiter zu geben z.B. an zuständige öffentliche Behörden oder sogar die Öffentlichkeit/ Presse.
- ✓ Bei eskalierenden Konflikten können Dritte von außen Unterstützung bieten, z.B. Supervisor\*innen, Freiwilligenmanager\*innen oder Mitarbeiter\*innen aus Freiwilligenagenturen, die diese Prozesse Rat gebend, Interessen ausgleichend oder durch Mediation klären helfen.

### 5. Anerkennung

- ✓ Sprechen Sie den Freiwilligen Ihre Anerkennung für deren Arbeit aus.
- ✓ Geben Sie ihnen einen Überblick über den Personenkreis der anderen Freiwilligen und Informationen



## Freiwilligenmanagement und Kooperation in Unterkünften für geflüchtete Menschen - Voraussetzungen und Empfehlungen -

zum Versicherungsschutz

- ✓ Sie brauchen Ansprache, Begleitung und Austausch mit hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen.
- ✓ Sie haben das Recht, jederzeit zu gehen, sie stehen nicht kontinuierlich zur Verfügung.

### 1. Voraussetzungen für die Zusammenarbeit aushandeln

Freiwilligenarbeit basiert auf einem **positiven Menschenbild**: Freiwillige sind bereit, die Arbeit (i.d.R. gemeinnütziger) Einrichtungen ohne finanzielle Gegenleistung zu unterstützen. Sie bringen ihre Freizeit, ihr Wissen, ihre Fähigkeiten und die Bereitschaft ein, sich im Interesse der Geflüchteten und ihrer Bedürfnisse auf die Arbeit und die Erfordernisse von Flüchtlingsunterkünften einzulassen. Sie wollen helfen und brauchen für eine konstruktive Zusammenarbeit Einblicke in die Arbeit vor Ort und Anleitung bzw. Absprachen, wo sie ihr Engagement sinnvoll einsetzen können.

### 2. Empfehlungen für Freiwilligenarbeit in der Einrichtung

- Heißen Sie als Mitarbeitende einer Einrichtung Freiwillige mit ihrer Einsatzbereitschaft willkommen und bauen Sie eine **Vertrauensbasis** zu ihnen auf.
- Führen Sie Einzel- oder Gruppengespräche, damit Ihnen die Freiwilligen bekannt und vertraut werden.
- Erstellen Sie für alle Mitarbeitenden inklusive der Freiwilligen einen namentlichen **Überblick** (evtl. auch mit Fotos) über die für die Einrichtung tätigen Personen, hängen sie diesen nach Absprache aus, damit auch die Bewohner\*innen sehen und wissen können, wer haupt- und wer ehrenamtlich dort ist und ihre Ansprechpartner\*innen sind.
- Definieren Sie klar, wo es **Bedarf** gibt: Klären Sie, für welche Arbeiten Sie Freiwillige brauchen und wo sie eine sinnvolle Ergänzung bedeuten, damit sie beiderseits von der Zusammenarbeit profitieren.
- Formulieren Sie Aufgaben und Zuständigkeiten der Freiwilligen (und die Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden) klar.
- Vereinbaren Sie Zeitbudgets und andere Rahmenbedingungen mit den Freiwilligen. Dazu gehört auch, dass Sie ihnen die Räumlichkeiten zeigen und die Infrastruktur zugänglich machen (Arbeits-, Aufenthalts- und Sanitärräume). Stellen Sie, soweit erforderlich und möglich, einen Arbeitsplatz bereit.
- Sorgen Sie dafür, dass die Freiwilligen selbst innerhalb der Unterkunft für ihre Angebote und Projekte an die Geflüchteten werben und diese ansprechen können.
- Informieren Sie Freiwillige über Ihren Umgang mit vertraulichen Daten und bitten Sie sie, dies ebenfalls zu beherzigen. Treffen Sie ggf. schriftliche Vereinbarungen, vermeiden Sie dabei jedoch Drohungen, die sich auf Verstöße und Zuwiderhandlungen beziehen. Dies unterstellt den Engagierten von vornherein einen unverantwortlichen Umgang damit und signalisiert ihnen Misstrauen. Vermeiden Sie Hausverbote, Misstrauen und Kontrolle, das schafft für alle Anspannung und Belastungen.
- Ermöglichen Sie einen niederschweligen Zugang der Freiwilligen. Die Einbehaltung des Personalausweises ist nach PAuswG §1 nicht rechtskonform.
- Freiwillige helfen gerne und kontinuierlich, wenn sie sich gesehen und respektiert fühlen. Sie wollen *nicht*:
  - Lückenbüsser sein für Dinge oder Tätigkeiten, die sonst nicht funktionieren oder hauptamtliche Mitarbeiter\*innen nicht mögen
  - weggeschickt werden, wenn Mitarbeitende plötzlich meinen, jetzt passe es nicht mehr
  - Ihre Einrichtung retten
  - sich allein gelassen und überfordert fühlen, weil Aufgaben ihnen nicht entsprechen

Betrachten Sie Freiwilligenmanagement als große **Ressource** für Ihre Arbeit und ein **Instrument der Personalentwicklung**.

Versetzen Sie sich gelegentlich in die Sichtweise der Freiwilligen hinein und beherzigen Sie diese Empfehlungen, dann haben Sie beste Voraussetzungen für eine gewinnbringende Zusammenarbeit mit Freiwilligen. **Viel Erfolg!** Nutzen Sie beratend und unterstützend die Angebote der FreiwilligenAgentur. Wir sind gerne für Sie da!