

Vorwort

Liebe Anleiterin, lieber Anleiter,

Sie sind dazu auserkoren, in den nächsten Monaten einen jungen Menschen während seines Freiwilligendienstes in Ihrer Einrichtung zu begleiten. Die jungen Frauen und Männer im FSJ und im BFD bringen meist keine Erfahrungen im Berufsleben und häufig keinerlei Ausbildung für den Tätigkeitsbereich mit. Sie stehen neuen Situationen gegenüber, die sie oftmals souverän meistern, aber auch anderen, die sie teilweise überfordern.

Ein Freiwilligendienst ist für alle Beteiligten ein Ort des Lernens. Für die jungen Freiwilligen ist er besonders prägend. Er liefert viele Erfahrungen in praktischer Hinsicht, gibt Einblicke in den sozialen, pädagogischen, pflegerischen sowie mitmenschlichen Bereich und fördert die Persönlichkeitsbildung. Eine fest verankerte Anleitung und Begleitung in der Einsatzstelle sowie die fünf Bildungsseminare leisten hierfür einen entscheidenden Beitrag.

Wir wissen um den hohen Arbeitsdruck, der in vielen Einrichtungen besteht; trotzdem sollte sich immer wieder Zeit für regelmäßige Anleitungsgespräche finden. Sie bieten Raum für Themen, die nicht in der Arbeitssituation oder „zwischen Tür und Angel“ besprochen werden können. Wir sind uns sicher, dass sich eine regelmäßige Anleitung positiv auf den Verlauf eines Freiwilligendienstes auswirkt!

Dieses Handbuch soll Ihnen hierfür eine praktische Hilfe sein, Anregungen und Vorschläge liefern. So ist es unser Wunsch, dass Sie mit den Freiwilligen gemeinsam auf eine Reise durch das Jahr gehen und all die Möglichkeiten und Schätze entdecken, die in Ihrem Freiwilligen aber auch in guter gelingender Anleitung stecken. Neben einigen Grundlagen bietet dieses Handbuch eine Reihe von konkreten Frage- und Themenstellungen sowie praktische Anregungen. Selbstverständlich entscheiden Sie als Anleiter und der Freiwillige, ob und wann welche Themen auf der Tagesordnung stehen.

Anleitung ist immer ein Beziehungsgeschehen, dass sich zwischen Ihnen als Anleiter und dem Freiwilligem ereignet und sich im Verlauf des Jahres entwickelt. Sie ist eine Inter-Aktion, bei der beide Partner wechselseitig aufeinander Einfluss nehmen und dabei lernen, miteinander umzugehen.

Diese Arbeitshilfe soll einen Teil dazu beitragen, dass Sie und Ihr Freiwilliger gut miteinander ins Gespräch kommen.

Anmerkung: Aufgrund der besseren Lesbarkeit verwenden wir meist nur die männliche oder die weibliche Form in Bezug auf Anleiter und Freiwillige. Dies schließt jedoch stets das andere Geschlecht mit ein.

Wir wünschen Ihnen viele wertvolle Erfahrungen mit unseren Freiwilligen und freuen uns auf weitere gute Zusammenarbeit!

Theresa Nentwig
Referentin

Maria Krause
Päd. Mitarbeiterin

Dorothea Ullmann
Päd. Mitarbeiterin

im Referat Freiwilligendienste des Caritasverbandes für das Bistum Dresden-Meißen

Impressum



Herausgegeben vom
Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e. V.
Ansprechpartnerin: Theresa Nentwig
Referat Freiwilligendienste
Magdeburger Str. 33, 01067 Dresden
Telefon: 0351 4983-772
Telefax: 0351 4983-793
E-Mail: fd@caritas-dicvdresden.de
Internet: www.freiwillig-in-sachsen.de
Autorin: Nicole Bader
Redaktionelle Mitarbeit: Theresa Zienert
Layout: Jakob Knappe

Inhalt

1. Ein Blick auf die Freiwilligen	1
1.1 Was motiviert junge Menschen für einen Freiwilligendienst	1
1.2 Situation der Freiwilligen	2

1. Ein Blick auf die Freiwilligen

„Ich wollte einfach alles auf mich zukommen lassen, etwas Neues erleben, von der Schule Abstand gewinnen und mich ausprobieren. Ich wusste nicht wo es beruflich hingehen soll und was ich mal machen will. Menschen helfen hat mir schon immer Spaß gemacht und ich wollte endlich mal etwas tun, bei dem man sofort den Sinn sieht.“

(Aussage einer Freiwilligen)

1.1 Was motiviert junge Menschen für einen Freiwilligendienst?

Für junge Menschen ist ein Freiwilligendienst eine Chance, in einem praktischen Einsatz soziales Engagement wahrzunehmen. Gleichzeitig ist ein FSJ / BFD eine Zeit der Persönlichkeitsentwicklung, der Entwicklung von Lebensperspektiven und der Berufsorientierung. Die praktische Arbeit vermittelt soziale Erfahrungen und stärkt das Verantwortungsbewusstsein für das Gemeinwohl.

Die Motive der jungen Menschen, einen Freiwilligendienst zu absolvieren, sind dabei unterschiedlich und vielfältig:

- anderen Menschen helfen
- sich Zeit nehmen, um die Eignung und Fähigkeiten für einen sozialen Beruf zu testen
- nach der Schulzeit Lebenserfahrungen im konkreten Arbeitsalltag sozialer Einrichtungen sammeln
- sich für andere einsetzen und soziale Verantwortung übernehmen
- Wartezeiten auf Studien- bzw. Ausbildungsplätze sinnvoll überbrücken
- für ein Jahr aus dem Beruf oder der Schule aussteigen, um sich neu zu orientieren
- zwischen Schule und Studium praktisch tätig werden
- eigene Ausbildungs- und Studienmöglichkeiten verbessern

1.2 Situation der Freiwilligen

Die Freiwilligen im FSJ und BFD U 27 sind junge Frauen und Männer zwischen 16 und 26 Jahren, die sich überwiegend in der Übergangsphase von Schule und Beruf bzw. Studium befinden und auf der Suche nach Orientierung und einer beruflichen Perspektive sind. Sie kommen häufig direkt von der Schule und verfügen daher selten über Fachkenntnisse sowie Erfahrungen in sozialen Einsatzfeldern.

Mit dem Einstieg ins Arbeitsleben werden die Freiwilligen meist zum ersten Mal mit vielen unterschiedlichen Aspekten des Berufsalltags und Arbeitslebens konfrontiert. Dies betrifft allgemeine Themen wie Teamstrukturen, Arbeitsrhythmus, Schweigepflicht, aber auch arbeitsfeldspezifische wie Umgang mit den Hilfsbedürftigen bzw. den zu Betreuenden oder Umgang mit Leiden, Sterben und Tod. Die Freiwilligen stehen neuen Situationen gegenüber, die sie oftmals souverän meistern, aber auch anderen, die sie teilweise überfordern.

Neben dem Kennenlernen der Arbeitswelt bedeutet ein Freiwilligendienst für manche der jungen Menschen auch den Auszug aus dem Elternhaus. Mit der ersten eigenen Wohnung ist dann auch die eigene Zuständigkeit für Alltagsgestaltung und Zeitmanagement verbunden.

Ein Freiwilligendienst liegt in einer wichtigen Entwicklungs- und Orientierungsphase der jungen Menschen und ist eine besonders prägende Zeit für Sie. Fragen der Lebensgestaltung, Identitäts- und Persönlichkeitsbildung spielen in dieser Zeit eine genauso große Rolle wie das Entwickeln einer beruflichen Perspektive.

Inhalt

2. Meine Rolle als Anleiter	1
2.1 Ziele und Funktionen von Anleitung	1
2.2 Aufgaben von Anleitung	3
2.3 Neun gute Gründe für eine umfassende Anleitung	7
2.4 Selbstverständnis	8

2. Meine Rolle als Anleiter

*Sag es mir und ich werde vergessen
Zeig es mir und ich werde mich erinnern
Binde mich ein und ich werde verstehen
Tritt zurück und ich werde handeln.
(Altes Chinesisches Sprichwort)*

Die Anleitung und Begleitung der Freiwilligen in den Einsatzstellen ist einer der wesentlichen Bestandteile eines Freiwilligendienstes und für dessen Gelingen für beide Seiten von enormer Bedeutung. Dabei haben Sie als Anleiter eine vielfältige und zugleich zentrale Bedeutung.

Mittels des folgenden Kapitels wollen wir Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Aufgaben und Funktionen von Anleitung sowie Anregungen und Gedanken zur Selbstreflexion in Bezug auf das eigene Leitungsverständnis geben. Die einzelnen Aspekte entstammen dabei der Literatur von Scherpner und Gnamm sowie dem „Leitfaden für die Anleitung von Freiwilligen“ der Diözese Paderborn.

2.1 Ziele und Funktionen von Anleitung

Anleiter sind Coachs. Sie sollten zuverlässig im Hintergrund präsent sein, die Rahmenbedingungen vorgeben sowie wichtige Tipps und Hinweise für den Freiwilligendienst geben. Sie führen, begleiten und fördern die jungen Menschen fachlich fundiert sowie individuell und authentisch. Dabei entwickeln Sie wie ein Coach auf der Grundlage wissenschaftlicher Erkenntnisse, persönlicher Fachkompetenz und ihrer Erfahrungen einen individuellen „Trainingsplan“ mit und für den Freiwilligen und fördern ihn darin, seine selbstgesteckten Ziele (Lernziele) für das Spiel zu erreichen.

Folgende **Zielstellungen** umfasst dabei eine Anleitung im Freiwilligendienst:

Anleitung ...

... **strukturiert** und **steuert** den Freiwilligendienst

... baut eine **tragfähige Beziehung zu den Freiwilligen** auf und gestaltet sie so, dass der Freiwillige **in fachlicher und persönlicher Hinsicht wachsen** kann

... dient der **Einarbeitung in ein bestimmtes Arbeitsfeld**

... sollte sich durch **Kontinuität, Verlässlichkeit, Offenheit und einem partnerschaftlichen Umgang** kennzeichnen

... vermittelt **Fachwissen** und leitet daraus **methodisches Handeln** ab

- ... fördert die **Entwicklung von Berufsidentität**
- ... dient der **Integration der gemachten Erfahrungen in das praxisbezogene Handeln** der FSJ-Freiwilligen (Information, Einübung, Vertiefung und Verselbstständigung)
- ... Ist **Moderation** und damit verantwortlich für die Sicherstellung der Rahmenbedingungen für das Lernen; für die Schaffung, Eröffnung und Erweiterung der Lernmöglichkeiten sowie für die Strukturierung und Beileitung der Lernprozesse
- ... trägt **Sorge**, dass die an den Freiwilligen gestellten Anforderungen dessen individuelle physische und psychische Leistungsfähigkeit nicht übersteigen

Aus den einzelnen Zielen ergeben sich vier **Funktionen** von Anleitung in einem Freiwilligendienst - die lehrende, beratende, administrative und beurteilende Funktion. Dabei ist die Bedeutung der einzelnen Funktionen im Verlauf des Freiwilligenjahres unterschiedlich stark gewichtet. So sind z.B. in der Phase der Einarbeitung die lehrenden und administrativen Aufgaben von Anleitung besonders wichtig, während in der Phase der Auswertung und des Abschiedes die beratenden und beurteilenden Aufgaben im Vordergrund stehen. Im nachfolgenden Schaubild sind die einzelnen Anleitungsfunktionen inhaltlich näher erläutert und werden in Kapitel 4 den einzelnen Phasen des Anleitungsprozesses zugeordnet.

Die lehrende Funktion

- Einführung in den Aufgabenbereich
- Vermittlung von fachlichem Wissen
- Hilfestellung in der Umsetzung von entsprechendem Wissen in der Praxissituation

Die beratende Funktion

- Anregungen, die berufliche Tätigkeit zu reflektieren
- Klärung von Konflikt- und Krisensituationen

Die administrative Funktion

- Unterstützung bei der verwaltungstechnischen und organisatorischen Planung und Gestaltung des Freiwilligendienstes

Die beurteilende Funktion

- Beschreibung und Gewichtung des Lernprozesses des Freiwilligen und Bewertung des Prozesses im Hinblick auf die Ziele des Freiwilligen
- Rückmeldung geben

2.2 Aufgaben von Anleitung

Ein gutes, individuelles und umfassendes Coaching während eines Freiwilligendienstes setzt sich dabei aus drei Hauptaufgaben zusammen: fachliche und organisatorische Anleitung sowie persönliche Begleitung. Im nachfolgenden Schaubild (Siehe Abbildung 1) sind diese drei Aufgabenbereiche inhaltlich näher erläutert. Dabei ist eine Unterscheidung der einzelnen Aufgabenschwerpunkte nicht völlig trennscharf möglich, wichtig ist jedoch, dass im Verlauf des Freiwilligendienstes die einzelnen Schwerpunkte von Anleitung ausgewogen sein sollten und keine Übergewichtung einzelner Aufgaben erfolgen sollte (z.B. indem der Fokus nur auf der organisatorischen und fachlichen Begleitung liegt und Gespräche über persönliche Erfahrungen und Ziele des Freiwilligen außen vor bleiben). So liegt bei Ihnen als Anleiter die Verantwortung den fachlichen und persönlichen Entwicklungsprozess Ihres Freiwilligen zu begleiten, wobei jedoch einzelne Aufgaben wie z.B. die Einarbeitung oder Teile der fachlichen Anleitung auch an Kollegen weiter delegiert werden können.

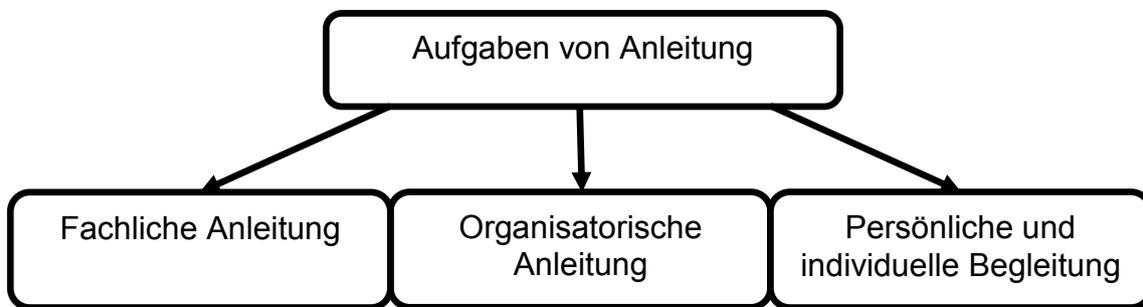


Abbildung 1

Die fachliche Anleitung umfasst folgende Aufgaben:

- vermittelt fachliches Wissen – dem Einsatzfeld entsprechend
- Arbeit an Lernzielen orientiert

Bei der Arbeit mit **Lernzielen** geht es um Fähigkeiten, Eigenschaften und Kompetenzen, welche der Freiwillige über das Jahr entwickelt. Sie sollen zu Beginn des FSJ bzw. BFD's zusammen mit ihm vereinbart, im weiteren Verlauf des FWD regelmäßig überprüft und der aktuellen Situation des Freiwilligen angepasst werden.

- Regelmäßiges Überprüfen des Tätigkeits- und Aufgabenrahmens (Überforderung / Unterforderung)
- Einbeziehen der Vorstellungen, Wünsche und Erwartungen der Freiwilligen im Rahmen des Möglichen
- zunehmende Selbstständigkeit ermöglichen durch die Übertragung verantwortlicher Aufgaben
- Fachliche Vorgaben bei Bedarf erklären
- Rückmeldung geben (Stärken und Fähigkeiten bestätigen, Leistungen und Engagement anerkennen, Lob aussprechen, Unzufriedenheiten benennen)
- den Leistungsbereich des Freiwilligen abstecken (Was darf er / was nicht?)
- Beobachtungen und Anregungen anhören und ernst nehmen
- ggf. Wünschen nach Einblick in andere Fachbereiche der Einrichtung entgegenkommen

Die **organisatorische Anleitung** beinhaltet die Moderation und Organisation des gesamten Freiwilligendienstes und umfasst folgende Teilaufgaben:

- Kennen der Rahmenbedingungen

(rechtl. Rahmen, Finanzierung, Arbeitszeiten, ...)

- fester, konstanter Ansprechpartner,
- Einarbeitung, Kennenlernen der Einrichtung u. Klienten, Arbeitsweise, welche Aufgaben der Freiwillige übernimmt, etc.
- Jahresverlauf im Blick behalten (Beginn, Halbzeit, Abschied)
- Mitgestaltungsmöglichkeiten im Arbeitsbereich & beim Dienstplan unterstützen

- Strukturierung & Steuerung des FWD

- Strukturierung und Planung der Anleitersgespräche (feste, regelmäßige Gesprächstermine, um Reflexion und Alltagsbewältigung zu ermöglichen)

- Vorgaben, Entscheidungen, Infos des Arbeitsbereiches bei Bedarf mitteilen und erklären (z.B. Entscheidungen aus Dienstbesprechungen, Termine wie Wandertag, Schließzeiten der Einrichtung, ...)

- Zuarbeit zu den Zeugnissen (Abschlusszeugnis bzw. Zwischenzeugnis)

- zur Unterstützung bei Bedarf Dienstvorgesetzte oder Referat JFD beteiligen

Zum Aufgabenbereich der **persönlichen und individuellen Begleitung** der Freiwilligen gehören folgenden Teilaufgaben:

- Aufbau und Gestaltung einer tragfähigen und sicheren Beziehung zu dem Freiwilligen, die ihm ein Wachsen in fachlicher und persönlicher Hinsicht ermöglicht

- Fundament schaffen, auf dem man gemeinsam arbeiten kann
- Vertrauen, Offenheit ermöglichen
- Akzeptanz, Ehrlichkeit, Authentizität und Ansprechbarkeit als Voraussetzungen für den Umgang miteinander
- Wechselspiel aus Nähe und Distanz (Privatsphäre des Freiwilligen respektieren)

- Auf verschiedene Typen /Charaktere von Freiwilligen einstellen, Grenzen und Schwächen akzeptieren
- Arbeit mit persönlichen Lernzielen (selbstbewusster werden, Disziplin, strukturierter werden,...)
- Gesprächsbereitschaft signalisieren, auch über Schwierigkeiten und Probleme hinaus
- Zeit nehmen für regelmäßige Gespräche mit dem Freiwilligen über seine Erfahrungen und persönlichen Entwicklungsziele (Konzept dazu siehe Kapitel 4)
- Fördern, aber nicht überfordern

2.3 Neun gute Gründe für eine umfassende Anleitung

Eine umfassende Begleitung ist eine herausfordernde Aufgabe und ein spannendes Lernfeld für alle Beteiligten; warum es sich lohnt und welche Bedeutung Sie als Anleiter bzw. welchen Nutzen Ihre Arbeitsstelle hat, soll mit den nachfolgenden Gründen verdeutlicht werden.

Neun gute Gründe für eine umfassende Anleitung

1. Sie ermöglicht eine positive Beziehung zwischen Ihnen + Ihrem Freiwilligen.
 - ⇒ Eine gute tragfähige Beziehung erleichtert es oft, auch stressige Situationen / Krisensituationen durchzustehen
2. Sie schafft den Raum für gegenseitige Rückmeldung (Lob, Kritik, ...) und beinhaltet dadurch ein enormes Entwicklungspotential für beide Seiten.
 - ⇒ So können sowohl Sie als Anleiter als auch Ihr Freiwilliger sich durch Lob bzw. konstruktive Kritik weiterentwickeln und verändern.
3. Sie kann Konflikten vorbeugen, indem Unzufriedenheit, Frust, etc. durch Sie bzw. den Freiwilligen zeitig angesprochen werden können.
4. Sie bietet den Raum zur Bearbeitung von Frustration, Konflikten etc. um so ein gutes Arbeitsklima zu erreichen.
5. Sie ermöglicht es, Interessen, Ressourcen, Ideen und Stärken des Freiwilligen bewusst wahrzunehmen und zu fördern.
 - ⇒ Dadurch kann der Arbeitsalltag bzw. der Umgang mit den Klienten enorm bereichert werden.
6. Sie kann die Leistungsfähigkeit / Arbeitsmoral / Arbeitszufriedenheit im Arbeitsfeld erhöhen, in dem sich der Freiwillige als Person und Mitarbeiter wahr- und ernstgenommen fühlt.
7. Sie bietet die Möglichkeit, Erfahrungen und Erlebnisse im Einrichtungsalltag in das praxisbezogene Handeln zu integrieren.
 - ⇒ Fragen, Erlebnisse und Geschehnisse werden noch einmal aufgegriffen und reflektiert.
8. Sie kann Lust auf das Arbeitsfeld bzw. Arbeit in einem sozialen Beruf wecken und Ihre Einsatzstelle kann zukünftige Mitarbeiter gewinnen.
9. Sie bietet Möglichkeit Zukunft zu gestalten.
 - ⇒ Werte, Moralvorstellungen und Umgangsformen können an die jungen Menschen weitergegeben und so aktiv Gesellschaft gestaltet werden.

2.4 Selbstverständnis

Um eine fundierte und authentische Anleitung durchzuführen ist es neben der fachlichen Qualifikation und der Auseinandersetzung mit den theoretischen Grundlagen des Arbeitsfeldes wichtig, sich über eigene Erfahrungen und Erwartungen in Bezug auf Anleitung, die eigene Rolle sowie mögliche „blinde Flecken“ bewusst zu werden.

Folgende Fragen können vorab eine Hilfe sein um Ihre **Erfahrungen und Eignung** in Bezug auf Anleitung zu überprüfen:

- Wie lange habe ich bereits Berufserfahrungen in dem Handlungsfeld und wie lange arbeite ich schon in dieser Einrichtung?
- Bin ich bereit die Aufgabe für ein Jahr zu übernehmen und den Anleitungsprozess mit all seinen Aufgaben, Anforderungen und Verantwortungen zu gestalten?
- Bin ich motiviert und freudig an diese Aufgabe heranzugehen und mich der persönlichen Herausforderung in der Begegnung und Konfrontation mit den Freiwilligen zu stellen? Wenn nicht: Welche Einschränkungen bestehen? Was müsste sich ändern?
- Welche Erfahrungen habe ich selbst mit Anleitung gemacht? (Als Anleiter sowie als Angeleiteter)
- Was lief gut, was lief nicht gut? – daran anknüpfend → was will ich übernehmen genauso machen, was nicht?
- Wer ist mein Anleitungsvorbild? Wer mein „Anti-Modell“? Was will ich von Ihnen übernehmen bzw. was nicht?
- Welcher zeitliche Rahmen steht mir zur Verfügung bzw. wie kann ich meine Arbeitseinteilung ggf. so abändern, dass sich der Raum für notwendige Gespräche findet?
- Was möchte ich dem Freiwilligen unbedingt weitergeben?

Häufig werden Sie als Anleiter mit einer Vielzahl von Erwartungen konfrontiert und finden sich möglicherweise in verschiedenen **Rollen** und Positionen wieder. Die Angehörigen Ihrer Klienten bzw. die Klienten selbst erwarten beispielsweise eine gute Betreuung, qualifiziertes Personal, freundliche und kompetente Ansprechpartner. Die Leitung ihrer Einrichtung fordert eine hohe Arbeitsmotivation, qualifizierte Arbeit, einen Beitrag zum guten Ruf des Hauses sowie Einhaltung der vorgeschriebenen Arbeitszeit. Der Freiwillige wünscht sich einen geduldigen, freundlichen Anleiter, der für ihn ein Vorbild ist. Sicherlich können Sie die genannten Wünsche und Anforderungen je nach Arbeitsfeld verschieden ergänzen. Gemeinsam ist allen Arbeitsbereichen jedoch, dass diese unterschiedlichen Rollen und Erwartungen häufig zu Spannungen, Frustration bzw. Überforderung für Sie führen können. Um diese Spannungen aufzulösen bzw. eine Entlastung zu erreichen, ist es wichtig, dass Sie sich

Sie müssen nicht perfekt sein. Anleitung ist ein Lernfeld. So wie der Freiwillige in der Zeit, die er bei Ihnen in der Einrichtung ist, sich entwickelt und dazulernt können auch Sie im Verlauf des Anleiterseins an Sicherheit, Klarheit und Selbstbewusstsein dazulernen.

**Setzen sie Prioritäten und sprechen Sie diese im Team an.
 Klären sie die Erwartungen, die an Sie gestellt werden.**

über diese unterschiedlichen Erwartungen Klarheit verschaffen, sie abwägen sowie Prioritäten setzen („Welche Erwartungen sind im Moment am wichtigsten?“). So können Sie eine Balance zwischen den verschiedenen Anforderungen schaffen, in der Sie gut arbeiten können.

Folgende Fragen können Ihnen dabei behilflich sein:

- Welche Erwartungen hat das Team / mein Vorgesetzter / der Freiwillige / der Träger des JFD an mich als Anleitung?
- Welche Erwartungen habe ich selbst an mich als Anleiter?
- Welche Erwartungen sind davon im Moment am wichtigsten?
- Wo muss ich Kompromisse schließen, wo Abstriche machen?
- Wer kann mich bei meiner Arbeit unterstützen?

Damit Sie selbstbewusst, offen und souverän in die Anleitungssituation und in Beziehung zu Ihrem Freiwilligen gehen können, ist es wichtig, dass Sie sich mit Ihrem **Selbstbild** in Bezug auf Ihre Arbeit, auseinandersetzen. Dies beinhaltet zum einen das Wissen um die eigenen Stärken und Fähigkeiten im Arbeitsfeld sowie das Kennen und Akzeptieren der eigenen Schwächen, Grenzen und blinder Flecken. So bedeutet gute Anleitung nicht, dass sie perfekt und allwissend sein müssen, sondern dass Sie ihre eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten realistisch einschätzen, Fehler zugeben und die Einhaltung von Grenzen einfordern können.

Zum anderen beinhaltet es eine Klärung der derzeitigen Zufriedenheit und Motivation in Bezug auf die Arbeitssituation (*Bin ich mit mir und meiner Arbeit grundsätzlich zufrieden oder verlange ich eigentlich mehr oder anderes von mir?*) So überträgt sich Ihre Zufriedenheit und Motivation in der eigenen Arbeit bzw. Unzufriedenheit, Unsicherheit und Ärger über die berufliche Situation auch auf die Arbeit und Motivation des Freiwilligen und führt häufig zu einer Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens und Respektes bzw. zu einer unklaren und gestörten Anleitungsbziehung.

Frei nach dem Motto: „Ich muss mich erst selbst wahrnehmen, bevor ich andere wahrnehmen kann“, ermöglicht ein klares Selbstbild (sich selber kennen, vertrauen und für sich sorgen können) einen ehrlichen und authentischen Umgang mit Ihrem Freiwilligen sowie ein verantwortungsvolles Miteinander. Es schafft den Raum für eine Beziehung in der sowohl Ihnen als auch dem Freiwilligen Fehler zugestanden werden und offen miteinander umgegangen werden kann.

Folgende Fragen können Ihnen bei der Klärung des Selbstbildes helfen:

- Was sind meine Stärken? Was fällt mir leicht, wo bekomme ich positives Feedback? Wie kann ich diese in die Anleiter- Freiwilligen-Beziehung einbringen?
- Was sind typische Fehler, die mir immer wieder passieren? In welchen Situationen ärgere ich mich über mich selbst?
- Was sind meine Grenzen (physisch, psychisch, pädagogisch)?
- An welchen Stellen bin ich mit meiner Arbeit, meiner Einrichtung unzufrieden? Wie gehe ich mit dieser Unzufriedenheit in der Arbeit um?
- Kann ich Irrtümer und Wissenslücken offen zugeben?
- Begegne ich neuen Ideen und Vorschlägen sachlich und ohne Angst?

In Ihrer Rolle und Aufgabe als Anleiter/in erhalten Sie durch die Mitarbeiterinnen des Referates JFD Unterstützung, in dem diese Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen bzw. durch Tagungen und die Bereitstellung von Informations- und Arbeitsmaterialien Anregungen für die Gestaltung des Anleitungsprozesses bieten. Bei Konflikten und Krisensituationen ist es unabdingbar und sinnvoll, die Mitarbeiterinnen des Referates frühzeitig zu kontaktieren, damit eine rechtzeitige Krisenintervention z.B. in Form eines Einsatzstellenbesuches durchgeführt werden kann

Literaturtipp:

Scherpner, M: Anleiten, Beraten und Lehren.
Prinzipien sozialarbeiterischen Handelns.
Anregungen für die Anleitung und Beratung von Mitarbeiterinnen.
(Eigenverlag des deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge) 1992

Gnamm, E / Denzel, S: Praxisanleitung für Pflegeberufe. Beim lernen begleiten.
(Georg Thieme Verlag) 2006

Inhalt

3. Feedback geben – das A und O der Anleitung	1
3.1 Was ist Feedback?	1
3. 2 Bausteine einer gelingenden Kommunikation	3
3.2.1 Innere Grundhaltung in der Gesprächsführung	3
3.2.2 Vier Seiten einer Nachricht	4
3.2.3 Ich – Botschaften	7
3.3 Feedbackregeln	9
3.3.1 Feedback geben	9
3.3.2 Feedback nehmen	12
3.3.3 Feedbackregeln auf einen Blick	13

3. Feedback geben – das A und O der Anleitung

„Die Wahrheit sagt man sich nicht selbst, sie wird einem gesagt.“

(A. de Saint-Exupery)

Wir Menschen brauchen eine Rückmeldung bezüglich unseres Verhaltens und die Sichtweise eines anderen Menschen, um das eigene Handeln zu deuten, positive Fähigkeiten auszubauen und aus Fehlern zu lernen.

Vor allem junge Menschen sind häufig in ihrem Verhalten und der Bewältigung von vielfältigen neuen Aufgaben noch unsicher und brauchen diesen Spiegel besonders. So sollte zentraler Bestandteil des gesamten Anleitungsprozesses und der Interaktion mit Ihrem Freiwilligen das gegenseitige Geben und Nehmen von Rückmeldungen sein. Wie dies methodisch funktionieren kann und welche Grundregeln dabei zu beachten sind, soll im folgenden Kapitel dargestellt werden.

Die einzelnen Aspekte, Grafiken und Regeln sind dabei der Literatur von Vilsmeier, Schulz von Thun sowie den Seminarmitschriften des Kurses „Fit für die Leitung“ entnommen. (siehe dazu auch Literaturtipp).

3.1 Was ist Feedback?

Feedback ist eine Rückmeldung an eine Person über deren Verhaltensweisen und wie diese von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt wird. Feedback ist quasi ein Echo bzw. ein Spiegel für Verhaltensweisen. Dabei besteht konstruktives und erbauendes Feedback aus zwei Teilen: Lob und Kritik bzw. Tadel.

Loben bedeutet das Tun, Verhalten, Engagement etc. des Freiwilligen in Ihrer Einrichtung mit anerkennenden Worten positiv zu bewerten und damit ihrer Freude und Zufriedenheit Ausdruck zu verleihen.

Dabei müssen es nicht immer große herausragende Dinge sein, damit gelobt werden kann, sondern auch scheinbar selbstverständliche Handlungen im Einrichtungsalltag wie z.B. Pünktlichkeit, Einhalten von Absprachen, „reine Pflichterfüllung“ sind anerkennungswürdig. Denn Lob motiviert und schafft die Möglichkeit positives Verhalten zu intensivieren bzw. fortzuführen. Deshalb die Devise: loben, loben, loben. Aber Achtung: Loben Sie nur das, was Sie wirklich gut finden, der Freiwillige merkt schnell ob ein anerkennendes Wort ehrlich gemeint ist oder nicht.

Kritisieren bedeutet hingegen Verhalten, Äußerungen, Handlungen zu beanstanden bzw. zu bemängeln. Um hilfreich zu sein, muss die formulierte Kritik dabei nachvollziehbar sein und Ideen für Verbesserungsmöglichkeiten bzw. Handlungsalternativen beinhalten

(zu Kritikgesprächen siehe auch Kapitel 5).

Funktionen von Feedback:

- verbessert die Kommunikation
- fördert persönliche Lernprozesse
- hilft bei der Planung von beruflichen Entwicklungen
- hebt die (Arbeits-) Motivation
- hilft bei der Selbsteinschätzung (Selbst- und Fremdwahrnehmung können verglichen werden)
- steuert Verhalten
- klärt die Beziehung (Anleitung – Freiwilliger)
- trainiert den Umgang mit Lob und Kritik

3.2 Bausteine einer gelingenden Kommunikation

„Man darf sarkastisch feststellen, dass der Mensch inzwischen die Distanz bis zum Mond überwunden hat, aber immer noch daran scheitert, zu seinem Mitmenschen zu gelangen...“ (Josef Rattner)

Hauptbestandteil der Beziehung zwischen Ihnen und dem Freiwilligen in Ihrer Einrichtung ist das Miteinander-Kommunizieren, Sich-Mitteilen, Im-Austausch-Miteinander-Stehen, sowohl verbal aber auch ohne Worte durch Körpersprache, Mimik und Gestik. Dabei kann es häufig zu Missverständnissen und Fehldeutungen kommen. Um dem vorzubeugen sind nachfolgend einige wichtige Bausteine und Hinweise für eine gelingende Kommunikation dargestellt, die ehrliches und hilfreiches Geben und Nehmen von Feedback ermöglichen.

3.2.1 Innere Grundhaltung in der Gesprächsführung

Das Fundament einer guten und gelingenden Kommunikation zwischen Ihnen und dem Freiwilligen in Ihrer Einrichtung sowie eines respektvollen Umgangs miteinander bildet eine innere Grundhaltung, welche gekennzeichnet ist durch Wertschätzung, Respekt, Empathie (Einfühlungsvermögen) und Vertrauen in das Bestreben eines jeden Menschen, zu wachsen und sich weiterzuentwickeln. Weitere Bestandteile dieser inneren Überzeugung sind in der folgenden Übersicht grafisch dargestellt:



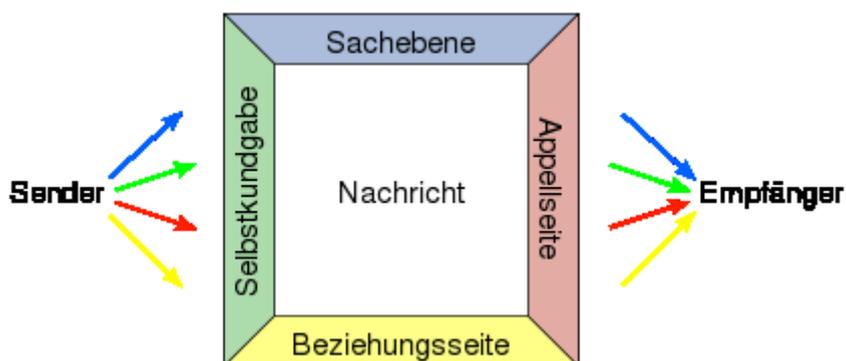
Wie in der Grafik durch die Stufen und den Pfeil angedeutet ist das Erlangen einer solchen Haltung ein Prozess, in dem es immer wieder hilfreich ist, sich im Anschluss oder in Vorbereitung auf ein Gespräch selbst zu fragen, wie Sie zu den einzelnen Punkten stehen. Konnten Sie bspw. die Meinung des Freiwilligen wertschätzend stehen lassen auch wenn Sie anderer Meinung waren? Konnten Sie ehrlich Ihr Anliegen formulieren? Haben Sie offen, nachvollziehbar und eindeutig dem Freiwilligen erklärt, warum er sich so verhalten soll?

3.2.2 Vier Seiten einer Nachricht

Aufbauend auf das Fundament der dargestellten inneren Grundhaltung ist ein zentraler Baustein für einen guten Austausch das Verständnis und das Wissen über die Mehrdeutigkeit von Äußerungen.

Grundsätzlich ist der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation sehr einfach. Es gibt einen Sender, der etwas mitteilen möchte, und deshalb eine Nachricht (via Worten aber auch Gestik, Mimik, Körpersprache) sendet. Und es gibt einen Empfänger, der diese Nachricht versucht zu entschlüsseln.

Herausfordernd wird Kommunikation dadurch, dass eine Nachricht bzw. Äußerung stets mehrere Botschaften und Informationen gleichzeitig enthalten bzw. unterschiedlich verstanden werden kann. Um die Vielfalt der Botschaften, die in einer Nachricht stecken, ordnen zu können, unterscheidet der Psychologe Schulz von Thun diese in vier Seiten bzw. Aspekte einer Nachricht, den Selbstoffenbarungs-, Sach-, Beziehungs- und Appellaspekt. In einer Äußerung sind dabei immer alle vier Inhalte enthalten (siehe dazu auch nachfolgende Grafik). Dabei wird häufig nur ein Aspekt direkt angesprochen, so dass alle anderen Botschaften „zwischen den Zeilen“ stehen, aber dennoch genauso wichtig und bedeutungsvoll sind.



Ein typisches Beispiel um die vier Seiten einer Nachricht zu verdeutlichen ist Folgendes:

*Situation: Frau sitzt am Steuer,
Mann ist Beifahrer und sagt: „Du, die Ampel ist Grün“*

Sachaspekt:

Jede Nachricht enthält eine Sachinformation (Informationen, Daten, Fakten).

Beispiel: *die Ampel steht auf grün. Sie hat von rot auf grün gewechselt.*

Selbstoffenbarungsaspekt:

In jeder Nachricht steckt ein Stück Selbstoffenbarung des Senders und sie enthält damit Informationen über die jeweilige Person (was für ein Mensch er ist und was in ihm vorgeht). Diese Informationen beinhalten dabei sowohl die gewollte Selbstdarstellung als auch mögliche unfreiwillige Enthüllungen.

Beispiel: *Mann ist offensichtlich deutschsprachig, kennt Farben, wach, innerlich bei der Sache und hat es vermutlich eilig.*

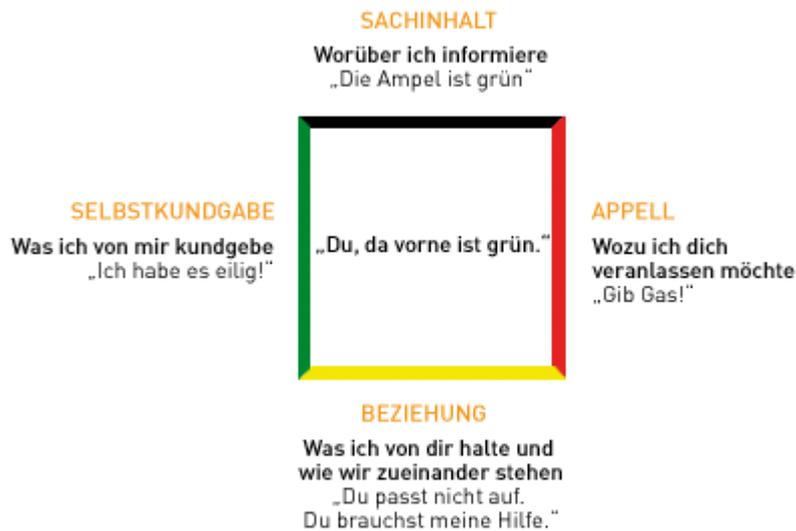
Beziehungsaspekt:

Aus diesem Teil einer Nachricht geht hervor, wie der Sender zum Empfänger steht, was er von ihm hält, welche Beziehung sie zueinander haben und wie die einzelnen Rollen definiert sind. Oft wird der Beziehungsaspekt in der gewählten Formulierung, im Tonfall und anderen nicht-sprachlichen Begleitsignalen deutlich.

Beispiel: *der Mann gibt durch seinen Hinweis zu erkennen, dass er möglicherweise seiner Frau nicht recht zutraut, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren.*

Apell aspekt:

Äußert sich der Empfänger, kann die Nachricht auch Aufforderungen bzw. Appelle enthalten. Dieser weitere Aspekt dient dazu, den Empfänger zu veranlassen bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen.



Die Herausforderung für den Empfänger (Gesprächspartner) besteht darin, diese Vierdeutigkeit einer Nachricht richtig zu hören und zu deuten. Schulz von Thun unterscheidet an dieser Stelle auch nach vier Ohren mit denen wir eine Nachricht hören und wahrnehmen können:

- **Sachohr** (Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?, Was ist die Sachlage?)
- **Selbstoffenbarungsohr** (Was ist das für einer?, Was ist mit ihm? Was sagt mir das Gegenüber über sich selbst?)
- **Beziehungsohr** (Was hält der andere von mir? Wie ist unsere Beziehung?)
- **Appellohr** (Was soll ich tun, denken, fühlen aufgrund seiner Mitteilung?)

Viele Menschen haben ein Ohr, auf dem sie besonders gut hören und Nachrichten in diese Richtung häufig (über-) interpretieren. Hört jemand z.B. besonders empfindlich auf dem Beziehungsohr, fühlt er sich schnell angegriffen, beleidigt, ausgelacht, beschuldigt bzw. nimmt Dinge schnell persönlich.

Für eine gelingende Kommunikation und Anleitungsbefähigung ist es also hilfreich, sich einerseits bewusst zu werden, auf welchen Aspekt einer Nachricht Sie besonders sensibel reagieren (welches Ihr gut ausgebildetes Ohr ist) und andererseits ein Gespür zu entwickeln für die Mehrdeutigkeit einer Aussage.

3.2.3 Ich-Botschaften

Ein zweiter wichtiger Baustein für gelingende Kommunikation, vor allem für das Geben von hilfreichen und konstruktivem Feedback ist das Formulieren von Rückmeldungen in **Ich – Botschaften**. Das sind Selbstoffenbarungen bzw. Äußerungen in denen Sie Ihre Meinung, Wünsche, Ziele, Bedürfnisse und Emotionen in Bezug auf das zu besprechende Thema mitteilen und dadurch als Person sichtbar werden. Dabei begegnen Sie Ihrem Gesprächspartner auf Augenhöhe, zeigen sich selbstkritisch, räumen die Möglichkeit zu Fehlern bzw. einer getrübbten Wahrnehmung Ihrerseits ein und geben gleichzeitig die Verantwortung für das weitere Geschehen dem Freiwilligen. Zudem ermöglichen Ich – Botschaften eine offene, ehrliche und direkte Kommunikation und lassen Rückmeldung (auch kritische), verständlicher, ehrlicher und annehmbarer für den Freiwilligen werden, da er nicht persönlich oder verletzend angegriffen wird.

Diese Form der Rückmeldung erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass ...

- ... die andere Person nicht sofort in eine Abwehrstellung verfällt
- ... ich verstanden werde und die andere Person auf mich reagiert
- ... sich ihr Verhalten ändert, während der Selbstwert der beteiligten Personen unangetastet bleibt
- ... die Beziehung 'unbeschadet' erhalten bleibt
- ... Sie zum zuverlässigen, ehrlichen gegenüber / Partner werden
- ... eine Atmosphäre der Offenheit und Vertrautheit entsteht

Eine vollständige Ich-Botschaft besteht dabei aus **4 Inhalten**:

1. Benennen Sie das **Gefühl**, was das Verhalten bei Ihnen hervorruft (*Ich bin ...*)

Bsp: verärgert, erfreut, besorgt, enttäuscht, erschrocken, zufrieden, frustriert, gestresst, neugierig, irritiert, ...

2. Beschreiben das **auslösende Verhalten**, ohne es zu bewerten. (siehe 3.3.1)

Für eine schnelle

Rückmeldung:

Ich bin ... Nennen des Gefühls
weil/als ... Nennen der Begründung oder des Anlasses
oder

Ich bin ... Nennen des Gefühls
und ich möchte ... Nennen der Erwartung

3. **Begründen** Sie warum diese Verhalten die genannten Gefühle auslöst (*weil ...*)

Bsp: weil ich mich missverstanden fühle; ich denke, Du vertraust mir nicht; ich keinen Respekt von Deiner Seite spüre

4. Nennen Sie mögliche Konsequenzen bzw. **Erwartungen**. (*und ich möchte ...*)

Folgende Fragen können zudem als Hilfestellung zum Formulieren von Ich-Botschaften dienen:

- *Was ist genau passiert? Was konkret geschieht?*
- *Inwiefern stört dieses Verhalten?*
- *Welche Gefühle entstehen dadurch?*
- *Was soll sich verändern?*

Beispiel für eine gelungene Ich – Botschaft:

Ich ärgere mich darüber, dass du das Spiel nicht zurückgeräumt hast, weil es meiner Vorstellung von Ordnung in der Klasse nicht entspricht. Bitte räume es zurück.

statt

Du bist so was von unordentlich. Immer lässt du alles stehen und liegen.

Vorsicht: Nicht jeder Satz, der mit „Ich“ beginnt, ist schon eine Ich-Botschaft. Zum Beispiel: „*Ich finde, Sie sollten jetzt damit aufhören ...*“ ist lediglich eine verdeckte Du-Botschaft. Häufig wirken verdeckte Du-Botschaften besonders verletzend

3.3 Feedbackregeln

3.3.1 Feedback geben

Ausgangspunkt für das Geben von Rückmeldung ist, dass diese konstruktiv sein muss, d.h. dass sie den Freiwilligen fachlich und persönlich weiterbringt, er sich nicht persönlich angegriffen fühlt, auch wenn er auf Fehler hingewiesen wird, sie ggf. Handlungsalternativen aufweist sowie der Freiwillige durch das Feedback nicht demotiviert wird. Folgende Regeln sind deshalb für das Geben einer guten Rückmeldung besonders wichtig:

1. Geben Sie Feedback zeitnah.

Je schneller das Feedback im Anschluss an bestimmte Handlungen gegeben wird, desto besser. So kann der Freiwillige am besten verstehen, was Sie meinen und eventuelle Gefühle, die mit dem Ereignis verbunden werden, sind noch in Erinnerung.

2. Sorgen Sie für gute Ausgangsbedingungen.

Geben Sie ihre Rückmeldung nur dann, wenn der Freiwillige auch innerlich bereit ist Feedback aufzunehmen und wenn die äußere Situation es zulässt. So setzt das Geben von Feedback immer auch das Einverständnis des Feedbacknehmers voraus, die Rückmeldung anzunehmen. Haben Sie zum Beispiel eine brenzlige Situation hinter sich gebracht und alle Beteiligten sind noch aufgeregt / aufgewühlt ist es hilfreich, dass Erlebte erst einmal einen Moment setzen zu lassen um dann weniger emotional eine Rückmeldung zu geben.

In manchen Momenten muss ein Feedback jedoch gegeben werden, obwohl Ihr Freiwilliger das vielleicht nicht wünscht. In diesen Fällen sollte gut abgewogen werden, welches Interesse momentan wichtiger ist.

Damit das Gegenüber das Feedback gut annehmen kann ist es zudem sinnvoll, eine Rückmeldung „unter vier Augen“ zu geben und nicht vor versammelter Mannschaft bzw. im Team oder vor den Klienten. Vor allem für das Annehmen von kritischer Rückmeldung ist ein vertrauter Rahmen wichtig.

3. Reden Sie in der Ich-Form / Persönlich

Sprechen Sie von eigenen Beobachtungen, also in der Ich-Form und nicht im „Man“- oder „Wir“-Stil. Geben Sie nur beobachtbares Verhalten, persönliche Gefühle und Empfindungen aus dem Hier und Jetzt wieder.

„Ich bin mit Deinen Leistungen nicht zufrieden.“

statt *„Deine Arbeitsmoral ist unmöglich.“*

„Ich mache mir Sorgen um Deine Gesundheit, es kommt mir vor, Du arbeitest mehr als Dir gut tut.“

statt *„Wie Du Dich abrackerst, das kann nicht gutgehen.“*

Formulieren Sie Feedback vorsichtig, um den Freiwilligen nicht zu verletzen und ihm zu ermöglichen, auch kritische Rückmeldungen an zu nehmen.

4. Versuchen Sie zu beschreiben statt zu bewerten

Beschreiben Sie das Verhalten, Vorfälle, Aufgaben durch einen klaren, konkreten Bericht über die Fakten und versuchen Sie moralische Bewertungen des beschriebenen Verhaltens zu vermeiden.

„Ich sehe, wie Du bei unserem Gespräch aus dem Fenster schaust“

statt *„Du hörst mir gar nicht zu“.*

„In den letzten zwei Monaten hast Du vier Wochen aufgrund von Krankheit gefehlt.“

statt *„Du drückst Dich vor der Arbeit und bist dauernd krank.“*

5. Seien Sie konkret und eindeutig, statt allgemein und pauschal

Vermeiden Sie Verallgemeinerungen und Generalisierungen wie z. B. „wieder“, „immer“, „man“, „alle“, ...

Feedback sollte immer an einer bzw. bestimmten Verhaltensweisen festgemacht sein. Vermeiden Sie also Verallgemeinerungen, Interpretationen und Kommentare und geben Sie konkrete Beispiele für das beobachtete Verhalten.

„Dein Dienst beginnt um 8h. Am Freitag letzter Woche warst Du erst um 8.30h da und heute erst um 9“

statt *„Immer kommst du zu spät“.*

*„Es gefällt mir sehr, wie du geduldig den Kindern beim Anziehen der Kleidung hilfst.“
statt *Es ist schön wie du mit den Kindern umgehst.**

„Es war vereinbart, dass Du bis Donnerstag einen Vorschlag bringst, wie Du den Morgenkreis nächste Woche gestalten willst. Das ist nicht passiert/ hast Du nicht gemacht.“

statt *„Du bist unzuverlässig“.*

6. Verbinden Sie Positives, Kritisches und Lösungsvorschläge

Eine Rückmeldung sollte eine Balance zwischen negativ - kritischen Rückmeldungen sowie positiven Elementen haben, mit der Intention positives Verhalten zu verstärken. So sollte konstruktives Feedback nicht nur fehlerhaftes Verhalten benennen, sondern immer auch Verbesserungsvorschläge machen. Genauso sollte konstruktives Feedback nicht nur aus positiven Rückmeldungen bestehen, sondern auch weitere Lernbereiche benennen.

7. Geben Sie brauchbare Rückmeldung

Feedback sollte immer auf das Verhalten des Anderen bezogen sein und nie auf seine Person. Beziehen Sie sich dabei auf Verhalten, welches der Freiwillige auch kontrollieren bzw. ändern kann. Wenn Sie den Freiwilligen z.B. auf Unzulänglichkeiten aufmerksam machen, auf die er keinen Einfluss hat, fühlt er sich häufig nur noch mehr frustriert.

8. Fassen Sie sich kurz

„Keep it short and simple“ (Kiss-Prinzip). Eine Rückmeldung sollte nur so viel beinhalten, wie der Freiwillige in der konkreten Situation auch aufnehmen und behalten kann.

Tipp: Geben sie Feedback nach der Sandwichmethode

Beginnen Sie mit einer positiven Rückmeldung und sprechen Sie Dinge an, die gut gelaufen sind. Benennen Sie danach die negativen Aspekte bzw. Entwicklungspotentiale. Schließen Sie das Feedback mit weiteren positiven Aspekten ab bzw. einem Ausblick in die Zukunft.



3.3.2 Feedback nehmen

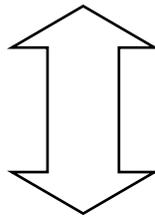
Auch für das Annehmen und Bekommen von Feedback gibt es besondere Regeln, die in Wechselwirkung mit den oben beschriebenen Regeln für das Geben von Rückmeldung stehen.

1. Hören Sie aufmerksam zu.
2. Vermeiden Sie, sich spontan zu rechtfertigen. Argumentieren und verteidigen Sie sich nicht.
3. Stellen Sie ggf. zum genaueren / besseren Verständnis Fragen, wenn einzelne Punkte für Sie nicht eindeutig nachvollziehbar sind. (*Auf was genau bezieht sich diese Aussage? Meinst du ...? Habe ich es so richtig verstanden, dass ...*)
4. Überdenken Sie das Angesprochene und überlegen Sie, was Sie in Zukunft daran ändern wollen und können.
5. Bedanken Sie sich für die entgegengebrachte Offenheit.

3.3.3 Feedbackregeln auf einen Blick

Regeln für den Feedback-Geber

1. *Geben sie Feedback zeitnah.*
2. *Sorgen Sie für gute Ausgangsbedingungen.*
3. *Reden Sie in der Ich-Form*
4. *Versuchen Sie zu beschreiben statt zu bewerten*
5. *Seien Sie konkret und eindeutig statt pauschal und allgemein*
6. *Verbinden Sie Positives, Kritisches und Lösungsvorschläge*
7. *Geben Sie brauchbare Rückmeldung*
8. *Fassen Sie sich kurz*



Regeln für den Feedback-Nehmer

1. *Hören Sie aufmerksam zu*
2. *Verteidigen und Rechtfertigen Sie sich nicht.*
3. *Stellen Sie ggf. Rückfragen / Verständnisfragen*
4. *Überdenken Sie das Rückgemeldete*
5. *Bedanken Sie sich für die Rückmeldung*

Literaturtipp:

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden

Vilsmeier, Carmen: Feedback geben – mit Sprache Handeln.
(Metropolitan Verlag) 2000

Inhalt

4. Freiwilligendienst im Jahresverlauf Anregungen für eine gelingende Anleitung 1

4.1 Hinweise und Leitfragen für das Anleitergespräch	2
4.2 Phasen im Anleitungsprozess	3
4.2.1 Vor dem Einsatz	5
4.2.2 Einarbeitungszeit	5
4.2.3 „Machen und tun mit Hilfestellung“	9
4.2.4 Halbzeit	15
4.2.5 „Machen und Tun in Selbstständigkeit“	17
4.2.6 Abschied	20
4.3 Zeugniserstellung	23

4. Freiwilligendienst im Jahresverlauf – Anregungen für eine gelingende Anleitung

*„Ich hatte mit meiner Anleiterin immer regelmäßige Gespräche. Das war für mich eine wichtige Zeit. Hier konnte ich Fragen zu Bewohnern stellen, Unsicherheiten ansprechen aber auch ehrlich sagen, wenn mich etwas gestört hat. Oft hat sie mich durch ihre Fragen zum Nachdenken und Hinterfragen meines Tuns angeregt. Hilfreich waren mir in den Gesprächen immer wieder ihre Tipps und ihre eigenen Erfahrungen.“
(Aussage einer Freiwilligen)*

Damit Ihr Freiwilliger die verschiedenen Erfahrungen, Eindrücke und Erlebnisse in Ihrer Arbeitsstelle verarbeiten und für sich erschließen, Fragen klären sowie mögliche Unsicherheiten bewältigen kann, ist es notwendig diese in Gesprächen, Austausch bzw. Reflexionen zu thematisieren. Eine Möglichkeit bieten dazu die fünf Seminarwochen, die durch Teamer des Referats JFD durchgeführt werden. Da viele Fragen und Erfahrungen jedoch in den konkreten Alltagssituationen auftauchen und somit besser und angemessener vor Ort bedacht und beantwortet werden können sind Gespräche mit Ihnen als fester Ansprechpartner in der Einrichtung besonders wichtig.

Eine gute, gelingende Anleitung muss dabei organisiert und geplant sein – im Gegensatz zur unreflektierten Alltagsbewältigung. Sie sollte nicht zufällig „mal eben zwischen Tür und Angel“ passieren sondern strukturiert und vorbereitet werden. Eine umfassende Anleitung braucht ein klares Begleitkonzept und einen Rahmen. Sie ist ein Beziehungsgeschehen zwischen Ihrem Freiwilligen und Ihnen, in dessen Mittelpunkt der Freiwillige mit seiner Persönlichkeitsentwicklung, Berufsorientierung sowie seinen Themen stehen sollte.

Im folgenden Kapitel möchten wir Ihnen Bausteine und Hilfen für ein solches Begleitkonzept an die Hand geben, die Sie individuell verändern und variieren können. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Entdecken, Planen und Strukturieren und hoffen auf viele gute und hilfreiche Gespräche.

4.1 Hinweise und Leitfragen für das Anleitergespäch

Die nachfolgenden Punkte geben Ihnen zunächst einen allgemeinen Überblick über zentrale Aspekte und grundlegende Fragen für den Ablauf eines Anleitergespräches.

Rahmenbedingungen:

- Die Anleitungsgespräche sollten regelmäßig (mindestens 1 x pro Monat) stattfinden.
- Sie sollten sich dafür etwa 30-45 Minuten (je nach Thema + Freiwilligen unterschiedlich) Zeit nehmen.
- Sorgen Sie für einen ruhigen und störungsfreien Raum und teilen Sie diesen Termin Ihren Kollegen / dem Team mit.
- Klären Sie die gemeinsame Erwartungshaltung bezüglich der Anleitung mit Ihrem Freiwilligen ab (Was erwarte ich von der Anleitung? Wie soll sie gestaltet sein?)
- Bereiten Sie sich auf die Gespräche vor und fordern sie dies ggf. auch vom Freiwilligen ein. (Welche Themen will ich ansprechen? Wie erlebe ich die momentane Situation, ...)

Folgende **Fragen** können das Anleitungsgespräch strukturieren und Hilfestellung geben, sie sind dabei jedoch nur eine grobe Orientierung und können individuell mit den Fragen in den einzelnen Phasen (Siehe 4.2) konkretisiert werden:

- Fragen zur momentanen Situation und Befindlichkeit des Freiwilligen (Wie geht es dir zur Zeit mit deiner Arbeit, den Klienten, Kollegen?)
- Wie ist unsere Zusammenarbeit? Passt unser Kontakt für dich?
- Gibt es aktuelle Themen oder Probleme die wir besprechen sollten?
- Wo brauchst du Unterstützung (bei Aufgaben, beim Zeitmanagement, ...)?
- Feedback von Ihnen als Anleiter: Wie habe ich den Freiwilligen in seinem Einsatz erlebt und wahrgenommen? Was möchte ich ihm zurückmelden? Worauf möchte ich ihn hinweisen? Was ist gut / bzw. schlecht gelaufen? (Siehe dazu auch 3. Feedback geben)
- Was steht bis zum nächsten Anleitergespräch an? Bestimmte Aufgaben, Termine, in die der Freiwillige involviert ist?

Am Ende des Gesprächs

treffen Sie am besten noch einmal letzte Absprachen - inhaltlicher oder organisatorischer Art und vereinbaren möglichst gleich einen neuen Termin für das nächste Gespräch.

Machen Sie sich Gesprächsnotizen.

Vor allem wenn Sie mehrere Freiwillige haben, ist es hilfreich sich Gedächtnisnotizen zu den besprochenen Punkten zu machen um im nächsten Gespräch daran anzuknüpfen. Vor allem im Hinblick auf Vereinbarungen sowie bei Konfliktgesprächen bzw. kritischen Themen sind solche schriftlichen Erinnerungen besonders wichtig.

4.2 Phasen im Anleitungsprozess

Sowie sich die Freiwilligen im Laufe des Jahres weiter entwickeln, verändern und nicht stehen bleiben, verändert sich auch Anleitung, deren Aufgaben und Funktionen. So ist Anleitung nichts Statisches, fest Stehendes sondern ein Prozess, der sich über das Jahr hinweg verändert und unterschiedliche Bedeutung hat. Dabei kann man diesen Anleitungsprozess erfahrungsgemäß in fünf verschiedene Phasen unterteilen (siehe Abbildung 1 – 5 Phasen der Anleitung), wobei die einzelnen Phasen fließend ineinander übergehen können und Verschiebungen in den Monaten durchaus möglich und normal sind. Jede Phase verfolgt dabei unterschiedliche Ziele und beinhaltet für Sie als Anleiter verschiedene Aufgaben und Schwerpunkte.

Im Folgenden sind die einzelnen Schritte des Anleitungsprozesses ausführlich beschrieben und es werden Methoden und Fragestellungen vorgestellt, die Ihnen Unterstützung und Hilfe bieten sollen. Dabei sind die folgenden Ausführungen als Anregungen und Hilfestellungen zu verstehen, welche Sie durch Ihre praktischen Erfahrungen und kreativen Ideen bzw. Gegebenheiten des jeweiligen Arbeitsfeldes ergänzen können und sollen.

Ein Großteil der Fragen und Hinweise sind dem Anleitungskalender des BDKJ und der Diözese Rottenburg-Stuttgart entnommen.

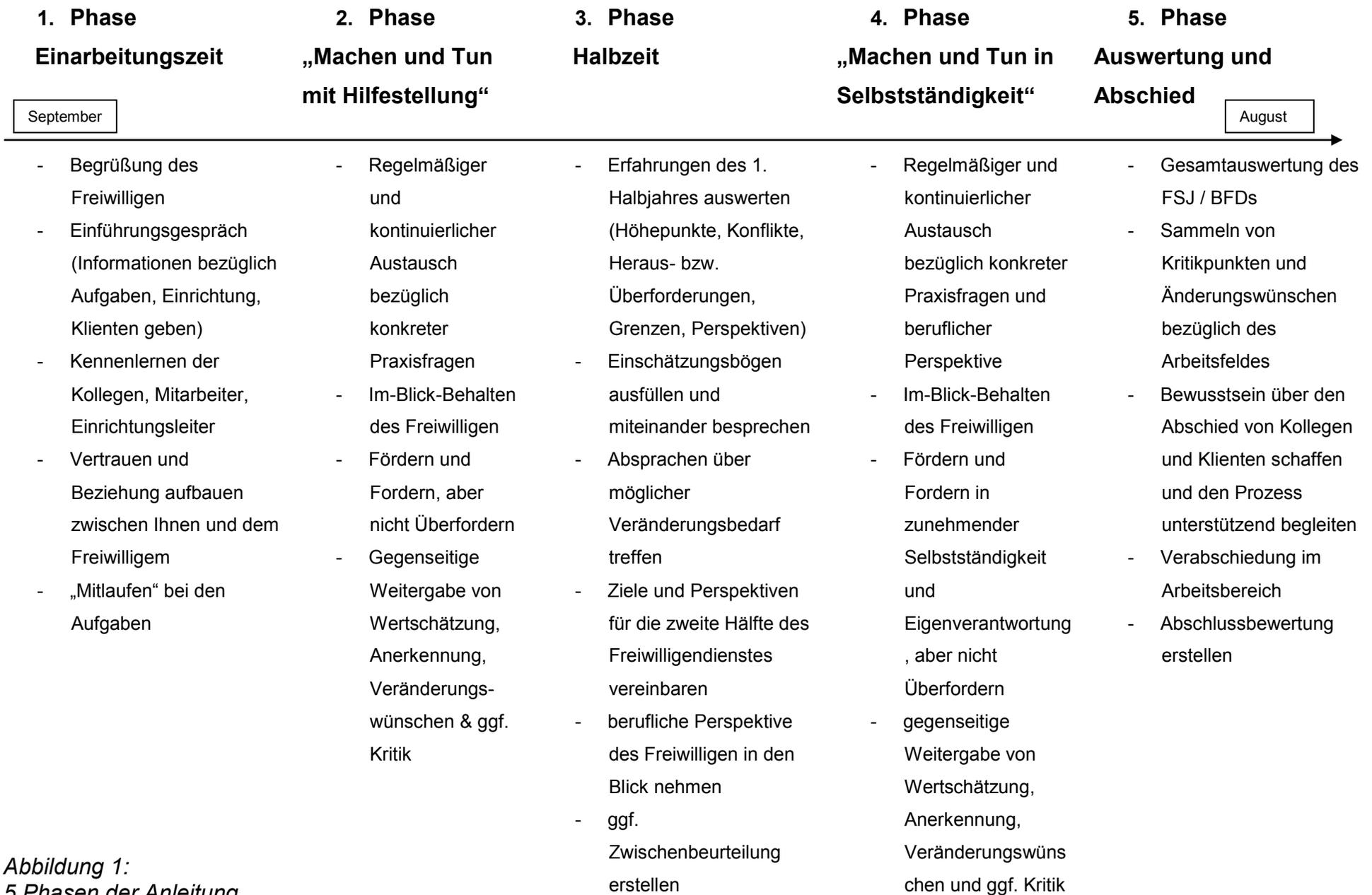


Abbildung 1:
5 Phasen der Anleitung

4.2.1 Vor dem Einsatz

- Entwicklung eines Konzeptes zur Einarbeitung und Anleitung des Freiwilligen - Wer übernimmt welche Aufgaben?
- Vergewisserung über Ziele und Rahmenbedingungen im FSJ / BFD
- Sicherstellen einer gemeinsamen Dienstzeit von Ihnen als Anleiter und dem Freiwilligen vor allem in der Anfangszeit (Dienstplanung)
- Vertretung für Anleitung regeln
- Andere Mitarbeiter / Team über den Einsatz des Freiwilligen informieren

4.2.2 Einarbeitungszeit

Herzlichen Glückwunsch – Nun ist Ihr neuer Freiwilliger endlich da. Das Spiel mit Ihnen als Coach kann beginnen. Bitte vergessen Sie nicht, dass Ihr jüngstes Teammitglied wahrscheinlich völlig neu in dem Bereich ist, keinerlei Erfahrungen hat und erst hineinwachsen muss. Mögliche Vergleiche mit ehemaligen Freiwilligen sind deshalb meistens nicht sehr hilfreich und machen es Ihnen als Anleiterin häufig nur schwerer einen guten Zugang zu finden und wirklich offen zu sein. Auch Ihre ehemaligen Freiwilligen mussten erst lernen und sich in alles hineinfinden.

Mögliche Situation des Freiwilligen:

- Neugier
- Motivation
- Erwartungen, Wünsche an die Arbeit / Zeit
- Langsames Hineinwachsen in die Arbeit
- Arbeiten an konkreten, klaren Aufgaben

Doch jetzt kann das Spiel beginnen und Sie

können gespannt sein wie sich Ihr neuer Spieler entwickelt und was alles in ihm steckt.

Die Einarbeitungsphase bildet den Grundstein für einen guten Freiwilligendienst,

Im Vordergrund stehende Funktionen von Anleitung:

- Lehrend
- Administrativ

deswegen ist ihr eine besondere Bedeutung beizumessen. Folgende Punkte sind dabei Ihrem neuen Teammitglied zu Beginn des Freiwilligendienstes zu erklären:

Gesamteinrichtung:

- Einrichtung kennenlernen (Wo ist was?, Dienste, Angebote, Aufgaben, ...)
- Informationen über die Arbeitsweise und Organisationsstruktur
- Kennenlernen der Mitarbeiter und deren Aufgaben
- Informationen über das Konzept der Einrichtung und des Trägers

Dienstordnung:

- Dienstplan – Was bedeutet was? Wer macht ihn? Wo können ggf. Wünsche eingerichtet werden? Welche Regelungen gibt es für kürzere Schichten/Überstunden?
- Tagesablauf
- Pausenregelungen (Jugendarbeitsschutzgesetz beachten)
- Urlaub – Welche Regelungen gibt es? Wie wird er wann bei wem beantragt?
- Arbeitsschutz (eventuelle Belehrung)
- Hygiene
- Schweigepflicht

Angebote für Mitarbeiter:

- Aufenthaltsräume und Freizeitmöglichkeiten (Pausenraum, Raucherecke -> Zuständigkeiten und Hausordnung mit erklären)
- Öffentliche Einrichtungen ihrer Einsatzstellen zeigen und erklären (Cafeteria, Bücherei, ...)
- Einrichtungsseelsorge (Personen, Ort, Angebote)
- Ggf. Dienstkleidung, Wäschepflege

Einführung in den Arbeitsplatz / das konkrete Arbeitsfeld:

- Vorstellen bei den Mitarbeitern
- Bekanntmachen mit der Leitung des Arbeitsbereiches, der Einrichtung und den weisungsbefugten Mitarbeitern
- Vorstellen des Arbeitsbereiches
- Erklärung des Arbeitsauftrages, der Dienstzeiten, Kommunikationsstrukturen, Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe
- Informationen über Regeln und Gepflogenheiten im Arbeitsbereich
- Aufgaben und Tätigkeiten des Freiwilligen benennen und erklären
- Benennen der Tätigkeiten, die nicht in den Tätigkeitsbereich des Freiwilligen fallen
- Information über Beteiligung an Besprechungen, Treffen und Freizeitaktivitäten des Arbeitsbereiches
- Einarbeitungsplan zeigen und besprechen
- Zeit des „Mitlaufens“ vereinbaren

- Nach und nach Tätigkeiten übernehmen lassen
- Eigene Zuständigkeitsbereiche für den Freiwilligen schaffen

Individuelle Einführung des Freiwilligen:

- Gemeinsame Erwartungsklä rung (Was erwartet der Freiwillige von Anleitung?
Wie soll es gestaltet sein?)
- Festlegung einer Form der Praxisanleitung (wann, wo, wie oft, ...)
- Anforderungen und Wünsche an den Freiwilligen erläutern
- Lernziele gemeinsam mit dem Freiwilligen erarbeiten und formulieren

Start in den Freiwilligendienst

Die Anleitungsgespräche in der Anfangszeit bieten den Rahmen, viele offene Fragen des Freiwilligen aber möglicherweise auch von Ihnen zu klären und damit einen guten Start zu ermöglichen. Aus diesem Grund ist es wichtig diese in der Anfangszeit in kürzeren Abständen durchzuführen.

Mögliche Fragen und Themen in den Gesprächen können dabei sein:

September

- Wie ist es dem Freiwilligen in den ersten Tagen ergangen? Stimmt das Tempo der Einarbeitung? Wie kommt er mit den direkten Kollegen zurecht? Kann er seine Fragen während der Arbeit stellen und klären?
- Hat er inzwischen Orientierung was den Tagesablauf betrifft? Wie viel macht er aus eigener Initiative, wie viel muss man ihm sagen? Wie viel Selbstständigkeit wird von ihm verlangt – passt das für ihn? Bekommt er Rückmeldung / Feedback in Form von Kritik und Anerkennung für die ausgeführte Arbeit?
- Versteht der Freiwillige, wie die Arbeitszeit im Dienstplan berechnet wird? Ist er mit dem Dienstplan einverstanden? Hat er mindestens zwei Wochenenden frei im Monat? Wem meldet er Wünsche für den Dienstplan an- Kennt er diese Person?
- Wer ist sein direkter Vorgesetzte – Kennt er ihn? An wen wendet er sich bei Schwierigkeiten?
- Kennt er ggf. andere Freiwillige in der Einrichtung? Gibt es in der Einrichtung Möglichkeiten, sich mit anderen Freiwilligen / Praktikanten zu treffen? Wann finden diese Treffen statt – Weiß das der Freiwillige?
- Für Unter-18-Jährige gibt es das Jugendarbeitsschutzgesetz. Kennt er die Vorschriften und kommt er mit der Umsetzung zurecht?
- Gibt es noch offene Fragen, die seine Arbeit betreffen?
- Wenn der Freiwillige umgezogen ist: Ist alles klar und fertig mit der neuen Wohnung? Sind diesbezüglich alle Dinge (ummelden, Wohngeld beantragen, ...) geregelt? Wen spricht er an, wenn es da ein Anliegen gibt?

4.2.3 „Machen und Tun mit Hilfestellung“

Im Vordergrund stehende Funktionen von Anleitung:

- Lehrend
- Beratend

Mögliche Situation des Freiwilligen:

- Neugier
- Motivation
- Erwartungen und Wünsche an das Arbeitsfeld
- Langsames Hineinwachsen in die Arbeit
- Zunehmend selbstsichereres Handeln

Oktober

Erste Erfahrungen sind gesammelt

Die Einarbeitungsphase ist vorbei. Zahlreiche neue Eindrücke konnten sich schon etwas setzen. Abläufe und Zusammenhänge werden für Ihren Freiwilligen klarer. Die Eigenarten und Besonderheiten mancher zu Betreuenden hat er bereits kennengelernt. Es tauchen nun mehr und mehr Fragen zum Arbeitsfeld auf.

Mögliche Fragen und Themen in den Anleitungsgesprächen:

- Manche Menschen im Arbeitsbereich der Freiwilligen haben körperliche und / oder geistige Beeinträchtigungen. Was weiß er darüber und worüber will er noch mehr erfahren?
- In der pädagogischen Arbeit: Welche pädagogische Linie wird in unserer Einrichtung vertreten? Wie wirkt sich das auf die konkrete Arbeit aus?
- Gibt es bestimmte pflegerische oder pädagogische Anweisungen / Verhaltensweisen, die der Freiwillige eventuell nicht verstehen oder nachvollziehen konnte?

- Gibt es Unsicherheiten in Umgang mit bestimmten zu Betreuenden? Welche Art von Unterstützung könnte helfen diese Unsicherheiten abzubauen?
- Wo kann der Freiwillige weitere Informationen über die Klienten erhalten?
- Was waren erste persönliche Erfolge bzw. Misserfolge in der täglichen Arbeit?
- Wie war das erste Seminar? Wie kommt er mit der Seminargruppe zurecht? Gab es bestimmte Erlebnisse, Erfahrungen die ihm neu waren bzw. die er mitgenommen hat?
- Was ist sein im Seminar erarbeitetes Lernziel? Wie kann das in der Einrichtung umgesetzt werden? Braucht er dazu Unterstützung (von Ihnen, anderen Mitarbeitern, etc.)?

November

Routine stellt sich ein

Einige Wochen sind seit dem Beginn des Freiwilligendienstes vergangen. Die Einarbeitungsphase ist abgeschlossen. Mit dem November beginnt nun auch die „dunkle Jahreszeit“, es wird später hell und früher dunkel, sodass Ausgleichsmöglichkeiten zum Arbeitsalltag im Freien weniger werden. Zudem verblasst die erste Euphorie im Arbeitsfeld und die Arbeit wird mehr und mehr zum Alltag und zur Routine. Es stellt sich aber auch eine immer größer werdende Sicherheit des Freiwilligen in seinen Aufgaben ein. Bei der Arbeit mit ihm, steht nun nicht mehr im Vordergrund, dass es sich um jemand Neuen / Ungelernten handelt. Der Druck, im Alltag funktionieren zu müssen, ist für den Freiwilligen jetzt stärker zu spüren. Es fällt ihm möglicherweise nicht mehr so leicht, Fragen zu stellen und zuzugeben, noch nicht alles verstanden zu haben. Die Kollegen meinen vielleicht auch, das müsste er bereits wissen und reagieren ungeduldiger als am Anfang. Das Ende der Probezeit steht an.

Mögliche Fragen und Themen für die Anleitergespräche in dieser Zeit sind z.B.:

- Wo liegen die Stärken des Freiwilligen? Was macht er besonders gern? Was fällt ihm leicht?
- Welche Tätigkeiten fallen ihm schwer? Gibt es Ängste bei bestimmten Aufgaben? Fühlt er sich seinen Aufgaben gewachsen?
- Wo fühlt er sich über- bzw. unterfordert?
- Gibt es noch Fragen / Unsicherheit hinsichtlich der Arbeit / Klienten, etc. ?
- Wie sieht das Verhältnis zu den Klienten aus? Mit wem kommt der Freiwillige gut klar?
- Gibt es Situationen, in denen er Klienten mit Unsicherheiten oder Ängsten begegnet? Was könnte hier hilfreich sein?
- Wie klappt es im Team? Haben die anderen Kollegen den Freiwilligen akzeptiert bzw. fühlt sich der Freiwillige integriert und anerkannt? Wie ist das gegenseitige Verhältnis und wie schätzt das Team den Freiwilligen ein?

- Was fällt dem Freiwilligen am Team auf und wo gibt es Änderungswünsche?
- Stimmt die Dauer und Häufigkeit der Anleitersgespräche bzw. des Kontaktes mit Ihnen für den Freiwilligen?

Die erste Runde geschafft

Ein Vierteljahr ist vorüber und die Adventszeit angebrochen. Es geht steil auf Weihnachten und das Jahresende zu. Im Dezember ist erfahrungsgemäß viel los und erste Stresssymptome können auftreten. Zum Glück sind Feiertage und Urlaub in Sicht. Doch wie wird das geregelt? Vielleicht muss der Freiwillige das erste Mal im Leben an Weihnachten oder Silvester arbeiten? Das könnte bedeuten, die Tage nicht die ganze Zeit im Kreis von Familie und Freunden verbringen zu können. Was löst das bei dem Freiwilligen aus?

Dezember

Mögliche Fragen und Themen in dieser Zeit sind:

- Sind die Arbeitszeiten an Weihnachten und Silvester geklärt? Gibt es eventuelle Schließzeiten der Einrichtung über die Feiertage? Gibt es auch einen freien Zeitraum mit mehreren Tagen, so dass sich eine möglicherweise weitere Heimfahrt lohnt? Weiß der Freiwillige wie diese besonderen Tage in Ihrer Einrichtung gestaltet werden? Gibt es konkrete Aufgaben, die der Freiwillige dabei mit übernehmen soll / kann? Gibt es andere Kollegen, die an diesen Tagen auch arbeiten müssen und mit denen er sich im Anschluss des Dienstes möglicherweise treffen kann um den Abend nett zu verbringen?
- Wie werden der 24.12. und der 31.12. im Hinblick auf die Arbeitszeit gerechnet? (Die Bestimmungen des Jugendschutzes sind dabei bei entsprechenden Freiwilligen zu beachten!)
- Wie ist das mit dem Urlaub geregelt? Müssen Urlaubstage im alten Jahr genommen werden? Wann würde es sich generell anbieten, Urlaub einzuplanen?
- Wie hat sich bei dem Freiwilligen das Verhältnis von Arbeit und Privatleben eingespielt? Hat der Freiwillige neben der Arbeit noch Zeit, Dinge für sich zu tun und etwas zu unternehmen? Hat er einen Ausgleich zur Arbeit?

Neues Jahr – neues Glück

Januar

Ein neues Jahr hat begonnen. Vielleicht hängt der Freiwillige noch den vergangenen Tagen im trauten Familien- und Freundeskreis nach. Der Arbeitsbeginn nach mehreren Tagen Pause fällt damit manchmal schwer. Oft startet man auch mit guten Vorsätzen in ein neues Jahr. Möglicherweise hat der Freiwillige auch bezüglich der Arbeit gute Vorsätze. Wie sehen diese aus? Lassen sich daraus konkrete Ziele formulieren? Kann der Freiwillige diese selbst erreichen oder braucht er Unterstützung?

Mancher Freiwillige musste auch über die Feiertage arbeiten. Hier ist es hilfreich gemeinsam noch einmal auf diese Zeit zu schauen und eventuelle Erlebnisse und Erfahrungen zu reflektieren und zu verarbeiten.

Ein weiterer Anknüpfungspunkt im Gespräch können neue Situationen sein, die der Freiwillige in den ersten Monaten gemeistert hat. Hierbei ist er unter Umständen auch Dingen begegnet, die ihn emotional stark belasten/ belastet haben (Tod, Krankheit, Aggressionen, Stresssituationen, ...).

Mögliche Fragen zu Jahresbeginn könnten sein:

- Wie ist der Start ins neue Jahr auf Arbeit gelungen?
- Gibt es etwas in der Arbeit, das sich der Freiwillige für das neue Jahr vorgenommen hat?
- Sind diese Vorhaben realistisch? Gibt es weitere Ideen?
- Welche Unterstützung und von wem wäre für die Umsetzung eventuell notwendig?
- Welche Situationen hat er bisher im Verlauf seines Freiwilligendienstes erlebt, die ihn emotional mitgenommen haben?
- Konnte er mit jemanden darüber sprechen? Waren die Mitarbeiter im Team gute Ansprechpartner und Begleiter?
- Hat er Formen der Verarbeitung für sich gefunden?
- Braucht er Unterstützung / Hilfe von außen?

4.2.4 Halbzeit

Im Vordergrund stehende Funktionen von Anleitung:

- Bewertend
- Beratend

Mögliche Situation des Freiwilligen:

- Sicherheit
- Selbstbewusstsein
- Kompetenz
- Routine
- Lust auf Weiterentwicklung
- Langeweile
- Vergewisserung über den Berufswunsch

Zwischenbilanz

Die erste Hälfte des Freiwilligendienstes ist vorbei - Halbzeit. Es bietet sich an, eine Zwischenbilanz zu ziehen, inne zu halten, den bisherigen Verlauf zu überdenken und Revue passieren zu lassen, um daraus eine Strategie für die zweite Hälfte zu entwickeln und einen Blick nach vorn zu wagen. Zudem könnten nach Wunsch auch bestimmte Themenbereiche vertieft werden (z.B. bestimmtes pädagogisches oder pflegerisches Handeln).

Grundlage des Anleitersgesprächs in diesem Zeitraum sollte der Einschätzungsbogen (siehe Anlagen) sein. Diesen füllen sowohl der Freiwillige als auch Sie als Anleiter getrennt voneinander aus und vergleichen ihre Ergebnisse miteinander.

Fragestellungen, die sich zur Halbzeit anbieten:

- Wie geht es dem Freiwilligen in seiner Einsatzstelle? Ist er mit seinen Aufgaben zufrieden? Fühlt er sich manchmal über- bzw. unterfordert?
- Wie wohl fühlt er sich im Team?
- Wie zufrieden ist das Team / Sie mit ihm und seiner Arbeit?
- Wie hat sich das Verhältnis zu den Klienten (Betreute, Bewohner, Kindern, ...) entwickelt?

Februar / März

Februar / März

- Wurden die Hoffnungen und Erwartungen erfüllt, die der Freiwillige an das FSJ / den BFD hatte? Wo stellt sich eher Ernüchterung oder Enttäuschung ein?
- Lässt sich auf beiden Seiten bereits ein konkreter „Gewinn“ / Lernerfolg für das erste halbe Jahr formulieren?
- Wie weit ist der Freiwillige mit seinem Lernziel? Gibt es erste Fortschritte? Braucht er Unterstützung um sein Lernziel zu erreichen?
- Für die Auswertung den Einschätzungsbogen: Was sind Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Einschätzung? Was meinen ggf. Kollegen dazu – was sehen sie als Begründung / Ursache für die unterschiedliche Sichtweise? Wo sehen Sie als Anleiter noch Entwicklungspotential? Wie kann dies in konkreten, kleinen Schritten umgesetzt werden? Welche Kompetenzen sind für das angestrebte Berufsziel besonders wichtig? Wie kann der Freiwillige diese erlangen?
- Was möchte der Freiwillige gern an Themen vertiefen?
- Will er vielleicht noch in einen anderen Bereich „hineinschnuppern“? Gibt es Möglichkeiten für eine Hospitation?
- Fallen dem Freiwilligen bestimmte Dinge in der Einsatzstelle auf, die er hinterfragen möchte?
- Wie hat sich die Pflege / Pädagogik im Einsatzfeld in den letzten Jahren verändert? Was ist daran positiv, was negativ?
- Hat der Freiwillige schon Ideen wie es für ihn nach dem Freiwilligendienst weitergeht?
- Braucht er Hilfe, Informationen, Gedankenanstöße für seine berufliche Perspektive? Wo und wie kann er diese bekommen?

4.2.5 „Machen und Tun in Selbstständigkeit“

Im Vordergrund stehende Funktionen von Anleitung:

- Lehrend
- Beratend
- Bewertend
- Administrativ

Mögliche Situation des Freiwilligen:

- Sicherheit
- Selbstbewusstsein
- Kompetenz
- Routine
- Eigenständiges Arbeiten
- Lust auf Weiterentwicklung – neue Herausforderungen
- Langeweile
- Vergewisserung über den Berufswunsch

Zeit zum Ausprobieren

April / Mai

Der Freiwillige arbeitet nun in aller Regel sehr routiniert und ist in die Abläufe der Einsatzstelle fest eingebunden. Aus dieser Sicherheit heraus wäre jetzt eine gute Zeit, noch einmal etwas auszuprobieren und je nach Person mehr und mehr Verantwortung zu übernehmen. So bietet es sich in dieser Phase des Freiwilligendienstes an, dass der Freiwillige ein eigenes Projekt federführend plant und durchführt (wie z.B. ein kleines Fest, eine gemeinsame Aktion mit einem Klienten, Durchführung eines kreativen Angebots, Gestaltung des Wohn- und Essbereiches,...). Außerdem wäre ein guter Zeitpunkt für eine mögliche Hospitation in anderen Arbeitsbereichen der Einrichtung.

Mögliche Fragen und Themen in den Gesprächen können sein:

- Gibt es eine Idee für ein Projekt oder eine Aktion? Ist die Idee realistisch bzw. braucht sie gewisse Veränderungen? Wie lässt sie sich verwirklichen? Welche Vorbereitungen stehen dafür an und von wem bräuchte der Freiwillige dafür Unterstützung?
- Welche „Spuren“ möchte der Freiwillige in der Einrichtung hinterlassen? Wo und wie können diese möglicherweise sichtbar werden? Was müsste er dafür jetzt tun?
- Erste Planung der Endphase: Wie soll der restliche Urlaub

genommen werden? Ist der Freiwillige bis zum Schluss eingeplant oder möchte er seinen Urlaub am Ende des FSJs / BFDs machen?

- Welche Perspektiven und Vorstellungen gibt es, wie es nach dem Ende des Freiwilligendienstes für den Freiwilligen weitergeht?

Das Ende des Freiwilligendienstes rückt immer näher. Aufgrund von Urlaub und eventuellen Schließzeiten kann jetzt der Abschied des Freiwilligen schon einmal konkret thematisiert werden.

Mögliche Fragen und Themen in den Gesprächen können sein:

- Was möchte der Freiwillige in den letzten Wochen noch klären bzw. gerne ausprobieren?
- Gibt es Veränderungs- bzw. Verbesserungswünsche in Bezug auf die Arbeit, Kollegen?
- Hat der Freiwillige sein Lernziel erreicht bzw. was benötigt er noch zur Zielerreichung?
- Hat er bereits erste Überlegungen zur Gestaltung des Abschiedes? Was ist dabei terminlich zu bedenken? Wann beginnt die Sommerpause vieler Kollegen bzw. die Schließzeit der Einrichtung?
- Wie sieht die berufliche Perspektive aus? Haben sich bereits Möglichkeiten ergeben?
- Besteht der Wunsch / die Möglichkeit, den Freiwilligendienst zu verlängern oder ehrenamtlich / in anderer Form in der Einrichtung weiterzuarbeiten?
- Möglich wäre es zudem, den Einschätzungsbogen erneut auszufüllen und gemeinsam im Hinblick auf Veränderungen und Fortschritte zu besprechen.

Der Einschätzungsbogen kann Ihnen auch als Grundlage für die Erstellung der Zuarbeit für das Abschlusszeugnis dienen.

Im Vordergrund stehende Funktionen von Anleitung:

- Beratend
- Bewertend
- Administrativ

Mögliche Situation des Freiwilligen:

Frohsein / Traurigsein über das Ende

- eines Lebensabschnittes
- eines alltäglichen Lebensrhythmus
- von Beziehungen zu Kollegen
- von Beziehungen zu Klienten

Unsicherheit bezüglich Ausbildungs-/Studienplatz
Freude auf Neues

Endspurt im FSJ / BFD

August

Die heiße Phase des Abschiedes ist eingeläutet. Gleich ist das Spiel vorbei, der Freiwillige ist mitten auf der Zielgeraden. Auf dem Abschlussseminar wurde bereits das ganze Freiwilligenjahr ausgewertet und Abschied voneinander genommen. Aufgrund von Urlaub vieler Kollegen kann es in Ihrer Einsatzstelle jetzt noch einmal hoch hergehen. Gleichzeitig müssen die Freiwilligen jedoch ihren Abschied planen und bewältigen. An welchem Tag und in welcher Form wäre ein Abschied passend? Wer ist von den Kollegen da? Was gibt es noch an Formalitäten zu klären? Eine gelungene Form des Abschiedes ist für den Freiwilligen und ein positives Jahr enorm wichtig. So empfiehlt es sich diese Phase noch einmal stärker zu begleiten.

August

Fragen im Gespräch können dabei sein:

- Wie war der Einstieg? Wo zeigten sich Schwierigkeiten? Was habe ich daraus gelernt?
- Was lief über das Jahr hinweg gut? Was machte mir besonders Freude?
- Welche Phasen wurden im Verlauf des Jahres durchlebt?
- Welche Situationen waren besonders herausfordernd und warum? Was konnte ich mir aus Ihnen mitnehmen?
- Wie haben Sie / Kollegen / Klienten den Freiwilligen in seiner Arbeit erlebt? Wo sehen Sie Entwicklung? / Wie hat sich der Freiwillige selbst in dem Jahr wahrgenommen?
- Welche Empfehlungen, Hinweise und Tipps würde der Freiwillige seinem Nachfolger geben?
- Welche Anregungen und Kritikpunkte bezüglich des Arbeitsfeldes, der Einrichtung und der Zusammenarbeit mit dem Referat JFD als Träger gibt es?
- Wie war die Zusammenarbeit mit den Kollegen?
- Wie möchte sich der Freiwillige im Arbeitsbereich verabschieden?

- Wie empfand der Freiwillige die Anleitung und Begleitung während des Jahres? Was lief gut? Was hätte sich der Freiwillige anders gewünscht? Hier besteht die Möglichkeit sich gegenseitig Feedback bezüglich der Anleitungsbefugnis geben (positive, negative, prägende Erfahrungen ; Schwierigkeiten / Konflikte und der Umgang damit; ...)
- Wie können wir den Abschied voneinander gestalten? (Karte, Wunsch für die Zukunft, ...)
- Die Gestaltung des „letzten“ Einsatztages. Wie wünscht er sich den Rahmen?
- Welche Gefühle und Gedanken hat der Freiwillige gegenüber den Personen, die er gepflegt / betreut hat? Will er Ihnen noch etwas mitgeben? Wie kann er einen Abstand zum Erlebten und seinen Gedanken finden?

- Welche Versprechungen macht der Freiwillige den Klienten für nach dem Freiwilligendienst? Sind sie realistisch einzuhalten oder werden dadurch falsche Erwartungen geweckt?
- Was ist formal noch zu regeln? (Übergabe der Unterkunft, Rückgabe von Arbeitskleidung / Schlüsseln /, Arbeitspapiere, ...)
- Wie sieht der letzte Arbeitstag und der endgültige Abschied aus?

4.3 Zeugniserstellung

„Zeugnisse sind nicht alles, aber ohne Zeugnis ist alles nichts.“

Der Freiwillige hat nun seit vielen Monaten in Ihrer Einrichtung mitgearbeitet. Möglicherweise möchte er eine Ausbildung oder ein Studium im sozialen Bereich beginnen. Aber auch wer in einer anderen Richtung weiterdenkt, benötigt eine qualifizierte Bescheinigung seiner Tätigkeit.

Nach § 11 (4) JFDG und § 11 (2) BFDG besteht die Möglichkeit für den Freiwilligen, ein Zwischenzeugnis- bzw. ein Abschlusszeugnis zu erhalten. Diese Zeugnisse werden derzeit vom Träger erstellt und enthalten folgende Inhalte:

- Einleitung (Angaben zur Person und zu Dauer und Form des abgeleisteten Dienstes; schreibt der Träger)
- Einrichtungsbeschreibung (welche Art von Einrichtung, Fachrichtung / Abteilung, Größe, Ausrichtung; Zuarbeit Einrichtung)
- Tätigkeitsbeschreibung (Aufgaben des Freiwilligen; Zuarbeit Einrichtung)
- Leistungsbeurteilung (Einschätzung der Arbeit in der Einsatzstelle; Zuarbeit Einrichtung)
- Persönliches (soziales) Verhalten
- Mitarbeit und Einsatz auf den Seminaren (schreibt der Träger)
- Schlussformulierung (Träger)

Für eine detaillierte Einschätzung der Arbeit des Freiwilligen in der Einsatzstelle benötigen wir jedoch eine Zuarbeit von jemandem, der dies aus dem Alltag gut beurteilen kann. Diese Zuarbeit muss noch nicht unbedingt auf korrekte Formulierungen achten, sollte aber im Wesentlichen den Arbeitsstil der Freiwilligen, ihre Führung und Leistung beschreiben. Je konkreter Sie dabei in der Beurteilung auf den Freiwilligen und seine Arbeit eingehen, umso individueller wird das Zeugnis. Eine Zusammenstellung in Stichpunkten ist dafür ausreichend, falls Sie die Sätze nicht ausformulieren möchten. Zudem sollte die Zuarbeit auch eine Einrichtungs- und Tätigkeitsbeschreibung enthalten. Die Einrichtungsbeschreibung können Sie dabei gerne aus vorherigen Zeugnissen übernehmen sowie auch die (wo nötig angepassten) Tätigkeitsbeschreibungen.

In der Leistungsbeurteilung sind Fähigkeiten und Kenntnisse, Arbeitsweise und Arbeitserfolg zu beurteilen (immer in Bezug auf zu erwartende Leistungen im Rahmen eines Freiwilligendienstes). Hier gilt der Grundsatz des Wohlwollens und der Wahrheit.

Einzelne Leistungskriterien können sein

- Fachwissen
- Auffassungsgabe und Problemlösungsfähigkeit
- Leistungsbereitschaft und Eigeninitiative
- Belastbarkeit
- Denk- und Urteilsvermögen
- Zuverlässigkeit
- Fachkönnen

Eine Einschätzung für diese Bereiche entnehmen Sie bitte der Datei „Zeugnisgestaltung“, die wir Ihnen im Downloadbereich unserer Homepage zur Verfügung stellen.

Gerne können Sie auch weitere Stichpunkte aus dem Einschätzungsbogen verwenden, um die Leistungen ihrer Freiwilligen zu beurteilen.

Weiterhin hilfreich können Attribute sein, die die Dauer genauer beschreiben:

- stets
- immer
- meist
- kontinuierlich
- konstant
- häufig
- ständig
- oft
- gelegentlich
- kurzfristig
- regelmäßig
- immer häufiger (Entwicklung aufzeigen, z.B. im Zwischenzeugnis)
- zunehmend besser (Entwicklung aufzeigen, z.B. im Zwischenzeugnis)

Attribute, die die Art genauer beschreiben:

- ausgezeichnet
- vorbildlich
- außergewöhnlich
- in besonderem Maße
- sorgfältig, präzise
- weitgehend
- überwiegend
- ausdauernd
- schnell
- im Allgemeinen / im Wesentlichen (eher schlechte Bewertung)

Für die ebenfalls zu nennende abschließende Leistungsbeurteilung haben sich Standardformulierungen entwickelt, die mit dem Notenschema vergleichbar sind. Auch diese finden Sie in der Datei „Zeugnisgestaltung“.

Die Bewertung zum Sozialverhalten betrifft das Verhältnis zu Vorgesetzten, Kollegen, Mitarbeitern, Kindern/Jugendlichen/Bewohnern/Klienten/Kunden. Auch hier gibt es Standardformulierungen, die jedoch nicht

Die Erstellung eines Zwischenzeugnisses ist erst ab einer Freiwilligendienstdauer von 6 Monaten möglich (erst ab da gilt der Freiwilligendienst offiziell als FSJ oder BFD) und erfolgt lediglich auf konkrete Beantragung durch eine/n Freiwillige/n. Das Abschlusszeugnis wird mit dem Tag des Dienstendes erstellt, die Zuarbeit sollte also am besten einige Wochen vor Dienstende (spätestens 14 Tage vorher) im Referat eintreffen.

so eindeutig zuordenbar sind wie die Leistungsbeurteilung. Bitte geben Sie uns ein eindeutiges Signal, wenn es hier Schwierigkeiten gibt! Ansonsten bescheinigen wir ein einwandfreies Verhältnis.

Inhalt

5. Wie sag ich´s ...? Grundlagen	Kritikgespräch /
Konfliktgespräch	1

5.1 Vorbereitung eines Konfliktgespräches	1
5.2 Gesprächsverlauf	3
5.3 Nachbereitung – das Gespräch reflektieren	13
5.4 Checkliste Kritikgespräch / Konfliktgespräch	14

5. Wie sag ich´s ...? - Grundlagen Kritikgespräch / Konfliktgespräch

Selbst bei allem Bemühen um eine „intakte“ / gute Anleiter-Freiwilligen-Beziehung, um gute Kommunikation und eine vertrauensvolle Basis werden Sie und ihr Freiwilliger nicht immer einer Meinung sein. Konflikte sind etwas Unausweichliches im zwischenmenschlichen Geschehen, ja sogar notwendig für die Weiterentwicklung der Beziehung sowie der Beziehungspartner. Kritik und die daraus folgenden Gespräche bieten eine Chance für positive Veränderungen und beinhalten ein großes Potential für eine weitere gute Zusammenarbeit. Unser Ziel ist es deshalb mit dem folgenden Kapitel Ihnen Handwerkszeug mitzugeben, um Konflikten unverkrampft zu begegnen sowie auf konstruktive Weise frühzeitig eine Lösung anzugehen. Aufgrund der Vielfältigkeit und Unterschiedlichkeit der einzelnen Konfliktsituationen ist es jedoch nicht möglich EIN passendes „Rezept“ für alle Situationen darzustellen. So können die nachfolgenden Inhalte, Gedanken und Fragen als Anregungen dienen und individuell-situativ angepasst werden. Die einzelnen Schritte und Phasen sind dabei der Literatur von Gührs und Nowak sowie Benien entnommen (Siehe Literaturtipp).

Sprechen Sie Störungen / Konflikte zeitnah an, schieben Sie sie nicht auf die lange Bank.

5.1 Vorbereitung eines Konfliktgespräches

In Vorbereitung auf ein Konflikt- bzw. Kritikgespräch ist es sinnvoll, zunächst folgende Punkte zu beachten bzw. abzuklären:

Selbstklärung

- Welche Personen sind am Konflikt beteiligt? Ist es wichtig, dass alle Beteiligten am Gespräch teilnehmen, da möglicherweise bestimmte Regelungen sie auch betreffen?
- Welche Punkte / Themen möchte ich unbedingt ansprechen? In welcher Reihenfolge?
- Will ich auch Lob und Anerkennung aussprechen? Passt das zur Situation oder will ich es mir nur leichter machen?
- Wie sehe ich den Sachverhalt? Wie vermute ich, dass der andere ihn sieht?
- Was ist mein Ziel im Gespräch? Was erwarte ich mir von dem Gespräch und was erwartet sich der andere wahrscheinlich?

- Wie sehe ich die Beziehung zwischen uns? Ist sie stabil, schwankend, gereizt, vertrauensvoll, kritisch ...?
- Wie geht es mir in Bezug auf das Gesprächsthema? Welche Gedanken und Gefühle habe ich in Bezug auf das Gesprächsthema und wenn ich an das bevorstehende Gespräch denke? Und wie wird es den anderen Gesprächspartner gehen?
- Wie weit will und kann ich dem anderen bei der Lösung entgegenkommen?

Kritik und Konflikte beruhen häufig auf Missverständnissen in der Beziehungs- und/oder Sachebene einer Nachricht. (Siehe dazu auch Kapitel 3.2)

Indem Sie das Gespräch auf diese Weise vorbereiten, entwickeln Sie ein Gespür dafür, welche Themen im Zentrum stehen sollten und an welchen Stellen möglicherweise Hindernisse und Schwierigkeiten oder Widerstand zu erwarten sind. Sie stimmen sich auf Ihren Gesprächspartner ein, ordnen die relevanten Informationen und tragen damit im Voraus schon zu einer guten Gesprächsgrundlage bei.

Rahmenklärung

- Wann soll das Gespräch stattfinden?
- Wo findet das Gespräch statt? Gibt es einen neutralen Ort, an dem keiner einen „Heimvorteil“ hat (z.B. ein Besprechungszimmer)? Sind wir dort ungestört?
- Wie viel Zeit ist dafür eingeplant? Ist diese ausreichend? (Es empfiehlt sich vor allem bei Konfliktgesprächen den zeitlichen Rahmen ruhig etwas großzügiger zu bemessen. Diese Gespräche kosten auf den ersten Blick zwar Zeit, sparen diese jedoch langfristig wieder ein, indem sie zu Verhaltensänderungen führen können, Beziehungen stabilisieren, Mitarbeiter motivieren und Arbeitsziele klar definieren helfen.)
- Können alle am Konflikt beteiligten Personen teilnehmen? Ist dies notwendig?
- Habe ich den Termin und das / die zu besprechenden Themen allen Beteiligten vorher bekannt gegeben?

5.2 Gesprächsverlauf

Gesprächsleitung

Für den Verlauf eines Gesprächs tragen alle Beteiligten die Verantwortung. Die „Führung“ des Gespräches liegt jedoch in Ihrem Verantwortungsbereich. So können Sie einiges dazu tun, damit die investierte Zeit nicht vergeudet wird, sondern es ein gutes und effektives Gespräch wird. Mit einem „guten Gespräch“ ist dabei kein „Harmoniegespräch“ gemeint, das sich schön anfühlt und um den heißen Brei herum redet. Es meint vielmehr ein Gespräch, bei dem das Eigentliche / der

Scheuen Sie sich nicht davor Kritik zu äußern und versuchen Sie diese nicht zu verharmlosen bzw. zu beschwichtigen. („*Seien sie mir nicht böse, aber ...*“, „*Das ist jetzt nichts gegen Sie, aber*“)
ABER sie muss so formuliert sein, dass sich der Kritisierte trotzdem weiterhin ernstgenommen und wertgeschätzt fühlt.

Konflikt zum Thema wird. Dafür braucht es eine Form, in der Sachinhalte und persönliche Meinungen deutlich werden, die Beziehung keinen Schaden nimmt (vielleicht sogar verbessert wird) und am Ende neue Perspektiven eröffnet werden.

Gesprächseinstieg - Informationsphase:

Je heikler das Thema desto direkter sollte der Gesprächseinstieg sein. Natürlich schließt das „kleine Vorplänkelein“, die der Kontaktaufnahme dienen, nicht aus. Wichtig ist dabei jedoch, dass diese nicht zu lange andauern und so möglicherweise Unsicherheit bzw. Unklarheit entstehen. Haben Sie als Anleiter das Kritikgespräch initiiert, sollten Sie in Vorleistung gehen und Ihre Sichtweise zunächst schildern. Die Art und Weise, wie das Problem bzw. das schwierige Thema angesprochen wird, stellt dabei wichtige Weichen für den Verlauf des

Signalisieren Sie ihrem Gesprächspartner Offenheit
Lassen Sie ihn wissen, dass Sie sich freuen, sich heute zum Thema auszusprechen und seine Sichtweise verstehen wollen. Dieses „offen sein“ signalisiert, dass er Ihnen weiterhin wichtig ist und hebt seine Bereitschaft, den Konflikt zu einer positiven Lösung zu bringen

Gespräches. Dabei sollte der Gesprächseinstieg nicht länger als 2 Minuten in Anspruch nehmen, da sonst möglicherweise die Kraft Ihrer Argumentation „verwässert“ bzw. Sie dem Gegenüber die Möglichkeit geben, einzuhaken und Nebenwege zu beschreiten („*Aber in ihrem ersten Beispiel war das anders.*“ oder „*Aber in diesem einen Fall stimmt es nicht was sie sagen*“). Weniger ist also mehr. Gührs und Nowak empfehlen vier bzw. fünf Schritte um das problematische / störende Verhalten zu benennen.

1. Erklären Sie den Rahmen - Gesprächsverlauf

Da ein Kritik- bzw. Konfliktgespräch häufig eine ungewohnte Sache für beide Gesprächspartner ist, ist es vor dem direkten Benennen des Themas wichtig, zunächst einmal einen Überblick über den Gesprächsverlauf zu geben. Dadurch können Sie Sicherheit und Klarheit über den Verlauf, Reihenfolge sowie Redeanteile des Gespräches ermöglichen. Für ein Miteinander auf Augenhöhe empfiehlt es sich, diesen Strukturvorschlag durch den Gesprächspartner abzusegnen.

„Ich freue mich, dass Sie so schnell einverstanden waren, mit mir zu sprechen und wir jetzt hier zusammengekommen sind. Ich würde gerne damit beginnen, zunächst meinen Standpunkt vorzutragen, und Sie danach bitten, Ihre Sichtweise zu schildern. Im Anschluss würde ich gerne mit Ihnen ins Gespräch kommen um herauszufinden wo unsere Vorstellungen eigentlich auseinander gehen um dann gemeinsam eine Lösung zu finden, die für uns beide passt. Sind Sie mit dem Vorgehen einverstanden?“

2. Bennen Sie positives Verhalten / gute Arbeit des Freiwilligen

Wenn der Großteil der Arbeit zufriedenstellend gemacht wird und es bei der Kritik um Einzelaspekte innerhalb einer guten Gesamtleistung geht, ist es wichtig, diese positiven Anteile auch zu würdigen. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass der Freiwillige die Kritikdimension richtig einordnet und offen für diese ist.

„Ich möchte zunächst einmal sagen, dass ich Ihren Einsatz in unserer Einrichtung / ihre Arbeit mit den Kindern, ... sehr zu schätzen weiß. Durch Ihre kreativen Ideen, Zuverlässigkeit bist du sehr wichtig für unser Team / den Ablauf geworden. Der Anlass für unser Gespräch ist jedoch... (Kritikpunkte)“

3. Benennen Sie das problematische Verhalten, in dem Sie ihre Wahrnehmung mitteilen.

Beschreiben Sie dabei das beobachtete Verhalten Ihres Gegenübers möglichst so konkret wie möglich (Daten, Fakten, Informationen – keine Hypothesen oder Vermutungen):

Ich nehme wahr, ...

Mir ist aufgefallen, ...

Ich habe festgestellt, ...

Es wurde an mich herangetragen, dass...

Die genannten Fragen und Beispiele sind lediglich Anregungen und sollten durch Ihre eigenen Formulierungen ergänzt werden. Denn wichtig ist es so authentisch und ehrlich wie möglich zu sein.

4. Machen Sie deutlich welche Bedeutung das für Sie hat.

Benennen Sie dabei – je nach Situation – die menschlichen, fachlichen oder organisatorischen Folgen:

Ich sehe die Gefahr,

Unsere (Arbeits-)Beziehung wird dadurch ...

Das hat zur Folge, dass ...

Oder aber auch ihre persönliche emotionale Reaktion:

Ich fühle mich dabei ...

Das löst bei mir aus ...

Mir geht es damit ...

5. Formulieren Sie ihr Anliegen - Wünsche.

Machen Sie konkret und spezifisch deutlich, was Sie zur Lösung des Problems von der anderen Person erwarten – als Bitte, Wunsch, Erwartung, Forderung oder Anweisung:

Ich bitte Sie daher, ...

Ich erwarte von Ihnen, ...

Meine Forderung an Sie ist ...

oder in Form einer Frage, die Sie beantwortet haben möchten:

Meine Frage ist,

Ich möchte gerne von Ihnen erfahren, ...

Ich stelle mir deshalb die Frage, ...

oder auch als bereits getroffene Entscheidung:

Deshalb habe ich beschlossen

Aus diesem Grund werde ich

Es ist auch möglich, diesen Schritt im Verlauf des Gespräches zunächst wegzulassen und gleich in die Stellungnahme des Gesprächspartners überzugehen, um dann bei der Äußerung von Erwartungen Ihre eigenen Vorstellungen einfließen zu lassen.

Klärung der Standpunkte – Argumentationsphase:

Jetzt ist es wichtig, dass Sie ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit geben sich zu den genannten Aspekten zu äußern. Dabei geht es zunächst nur um das Aussprechen und Erforschen zweier Sichtweisen, ohne moralischen Druck und Änderungsabsichten.

Damit am Ende eine Einigung erzielt werden kann ist es notwendig die mögliche Unterschiedlichkeit der Sichtweisen in dieser Phase des Gespräches bestehen zu lassen und möglichst genau herauszuarbeiten bzw. auf den Punkt zu bringen. Versuchen Sie dabei sich in den Freiwilligen hineinzuversetzen und wirklich

Visualisieren sie ggf. Gesprächsinhalte. So werden auch manche Missverständnisse bzw. Gedächtnislücken deutlich und können vom Gegenüber ergänzt / richtig gestellt werden.

verstehen zu wollen, warum er so handelt bzw. die Situation so sieht. Es geht also um eine Verständnisüberprüfung ohne Kommentierungen und Lösungsvorschläge („Ja, ja ich verstehe schon, aber ...“). Diese verstehende Grundhaltung bedeutet jedoch nicht, dass Sie sich alles gefallen lassen und die Meinung des Gesprächspartners teilen müssen, sondern sie schafft die Möglichkeit, den Konflikt konstruktiv zu klären frei nach dem Motto: „Ich kann den Anderen und beim Anderen nur etwas erreichen, wenn er sich von mir verstanden fühlt.“ Folgende Fragen können dafür eine Hilfe sein:

Wie siehst du das?

Worum geht es dir bei dem Konflikt?

Was löst das gehörte bei dir aus?

Was möchtest du erreichen?

Ihnen liegt also vor allem am Herzen

Wütend werden Sie also dann, wenn ich ...

Nachdem der Freiwillige seine Sicht bezüglich des Themas dargestellt hat, kann in einen gemeinsamen „Konfliktdialog“ übergegangen werden, in dem Sie bspw. erneut Ihre Sichtweise benennen bzw. auf das Gesagte des Freiwilligen eingehen. Dabei sollte die Darstellung der Sichtweisen nicht in Angriff und Verteidigung enden, indem sich Argumentation an Argumentation reiht. Vielmehr sollte das Gespräch in ein wechselseitiges Zuhören, Nachfragen und Verstehenwollen des Gegenübers übergehen. Beide Redeanteile (Ihrer und der des Freiwilligen) sollten dabei ungefähr gleich verteilt sein.

Häufig wird in dieser Phase des Gespräches deutlich, dass der momentane Konflikt nur der Auslöser bzw. ein anderes Thema das eigentlich Relevante ist. Ziel sollte es in einem guten Gespräch deshalb immer auch sein den Hinter- bzw. Untergrund des Konfliktes mit in den Blick zu nehmen sowie auf feine Untertöne zu achten um für das tatsächliche Thema offen zu sein.

Schließlich geht es nicht darum einen Schuldigen zu finden, sondern den tatsächlichen Kern des Themas zu treffen, um nicht Lösungen für unwichtige „Oberflächenthemen“ zu finden, die am Eigentlichen vorbeigehen und deshalb unwirksam bleiben. Das Eigentliche eines Gespräches muss nicht immer ein großes oder gar intimes Thema sein. Es geht lediglich darum, den subjektiven Grund für

War das Gespräch sehr emotional und sind Sie beide sehr erregt bzw. kommt es nicht zu einer Einigung und Lösungsfindung ist es in manchen Situationen hilfreich das Gespräch abubrechen. Begründen Sie dann den Abbruch und nennen Sie einen neuen Zeitpunkt und möglicherweise Bedingungen für die Fortführung des Gespräches.

ein Verhalten in Erfahrung zu bringen. So führt ein Gespräch über Unpünktlichkeit oder fehlende Krankschreibungen möglicherweise zu dem Thema Überlastung mit der Arbeit oder Unzufriedenheit, familiäre Probleme. Achten Sie bei diesem Schritt des Gespräches darauf, nicht vorschnell in die Lösungssuche zu gehen. Denn eine genaue Konfliktanalyse ist wichtig, um die hinter den unterschiedlichen Sichtweisen stehenden Motivationen und Interessen wirklich zu berücksichtigen und herauszuarbeiten.

Hierdurch können Sie vermeiden, dass Lösungsvorschläge vom Konfliktpartner abgeschmettert oder halbherzig hingenommen werden, weil er sich unverstanden fühlt.

Im gesamten Gespräch ist es wichtig, sich an bestimmte Grundregeln achtungsvoller Kommunikation zu halten:

- **Ich-Botschaften** benutzen (*siehe Feedback geben*)
- **Unkonkrete Aussagen und Verallgemeinerungen vermeiden** („immer“, „nie“)
- **Deutungen und Wertungen vermeiden**
- Einander **ausreden lassen**
- **Aktives Zuhören** (Nehmen Sie Ihren Gesprächspartner ernst, lassen Sie ihn ausreden. Hören Sie, was gesagt wird, und nicht, was Sie erwarten. - Sind Sie sicher, dass Sie die Absichten des anderen wirklich kennen?)
- **Paraphrasieren & Wiederholen des Erzählten** (Habe ich Sie so richtig verstanden, dass ...? Ihnen liegt also vor allem am Herzen ...? Die Sache bedeutet Ihnen demnach also so viel, weil ...)
- **Ehrliches Interesse** zeigen
- den **Blick auf die Zukunft** richten, (statt rechthaberisch zu rekonstruieren, was war und wer Schuld hat – denn in Zukunft soll ja gemeinsam produktiv gearbeitet werden)
- **Vorwürfe** sollten **nicht in Gegenvorwürfe** münden – Versuch in Wünsche zu formulieren („Ich würde mir wünschen, dass...“)
- **Pausen lassen** –Möglichkeit geben das beide Seiten über das gesagte nachdenken können
- **Begrenzung der Inhalte auf** das für das gegenüber **Verkraft- und Bearbeitbare**
- **Kritik** nicht gegen die Person, sondern **nur gegen das Verhalten**

Lösungssuche und Vereinbarungen – Beschlussphase:

Ist der eigentliche Kern des Themas erreicht bzw. das Problem / der Konflikt von allen Seiten beleuchtet, geht es im weiteren Verlauf des Gespräches nun darum, Lösungen für die Situation zu finden und den Blick in die Zukunft zu richten. Aufgabe dieser Gesprächsphase ist es, das bisher Erreichte zusammenzufassen, unterschiedliche Wünsche / Lösungsvorschläge zu sammeln, zu konkretisieren und tragbare Lösungen für beide Seiten zu finden. Dieser Schritt muss auch dann folgen, wenn Sie und Ihr Freiwilliger im Gespräch uneinig bezüglich der Problemsicht geblieben sind. Folgende Schritte können nach Benien für die Lösungssuche hilfreich sein:

In manchen Punkten ist es auch hilfreich einen neutralen Dritten als Klärungshelfer dazu zu holen. Vor allem dann wenn beide Standpunkte sehr verhärtet sind, die Konfliktklärungsphase überhaupt nicht mehr weiter geht und jeder Lösungsversuch alles nur noch zu verschlimmern scheint.

Schritt 1: Zusammenfassen

Fassen Sie noch einmal kurz die wichtigsten Inhalte des soeben Besprochenen zusammen um sicherzustellen, dass Sie beide die gleiche Sichtweise des aktuellen Gesprächsstandes haben. Hierbei sollen nicht nur die erarbeiteten Gemeinsamkeiten und verbindenden Elemente dargestellt, sondern auch die Unterschiede und Schwierigkeiten benannt werden. Lassen Sie sich anschließend diesbezüglich eine Rückmeldung geben. Wichtig ist an dieser Stelle des Konfliktgespräches nicht noch einmal in die Problemdefinition bzw. -diskussion zu verfallen.

Wir stimmen also überein, dass ...

Während Ihnen besonders wichtig ist, dass... möchte ich vor allem ...

Keine Annäherung konnten wir bisher bezüglich finden.

Stimmt das so bzw. fehlen aus Ihrer Sicht noch Aspekte?

Schritt 2: Wünsche und Lösungsideen äußern / zusammentragen

Überlegen Sie gemeinsam, wie Sie das besprochene Problem / den Konflikt lösen können. Es bietet sich an dieser Stelle im Gespräch ein „Lösungsbrainstorming“ an, in dem kreative und unkonventionelle Ideen, Gedanken und Geistesblitze zunächst unkritisch ohne Diskussion, Kommentierung und Bewertung gesammelt werden. In manchen Situationen ist es auch hilfreich die scheinbar unwichtigen Wünsche und extremen Wunschvorstellungen miteinzubringen, da diese vielleicht 'unverschämten' Vorstellungen häufig eine überraschende Wendung bzw. ungeahnte Lösungsmöglichkeiten enthalten. (*Wenn alles nur nach mir ginge, wünsche ich mir ..., könnte ich mir vorstellen ...*) Es empfiehlt sich die einzelnen Ideen und Wünsche schriftlich festzuhalten und zu visualisieren, da zum Schluss der Ideensammlung häufig die ersten Gedanken und Vorschläge wieder in Vergessenheit geraten sind. Ermutigen Sie ihren Freiwilligen seine Ideen und Vorschläge mit einzubringen, da so die Bereitschaft größer ist, Lösungen tatsächlich umzusetzen. Wichtig ist bei dieser Phase jedoch, dass die genannten Vorschläge und Ideen als Wünsche formuliert sein sollten und noch keinen Anspruch auf Erfüllung haben. Ihre Haltung und die Formulierung dieser Lösungsmöglichkeiten müssen immer die Option zu einem „Nein“ bieten und nicht als absolute und einzige Möglichkeit formuliert sein. Folgende Fragen und Formulierungen könnten dabei hilfreich sein:

Wie könnte das Problem gelöst werden, damit alle zufrieden sind?

Welche verschiedenen Lösungsmöglichkeiten gibt es?

Welche Möglichkeiten fallen Ihnen ein? Was würden Sie sich in Bezug auf den Konflikt wünschen?

Ich habe den Wunsch an Sie, dass Sie ... weil ...

Ich könnte mir vorstellen, dass....

Schritt 3: Bewerten, Konkretisieren und Verwerfen von Lösungsideen

Nach der Sammlung von Ideen und Lösungsvorschlägen folgt eine **gemeinsame** Bewertung und Konkretisierung der einzelnen Gedanken. Dabei sucht sich jeder die Vorschläge und Ideen heraus, von denen er denkt, dass sie die eigene Lösungsbereitschaft nicht überfordern. In das Blickfeld können dabei auch schon bereits unternommene Versuche der Konflikt- bzw. Problemlösung und deren Wirksamkeit treten. Achten Sie dabei darauf, dass es nicht zu einem Überreden oder

Überstülpen von bestimmten Lösungsmöglichkeiten kommt, sondern die Möglichkeit für beide Seiten besteht, auch Schritte abzulehnen und „Nein“ zu sagen, ohne dass sich einer von beiden gekränkt und übergangen fühlt. Ein solches Verhandeln ist ein Balanceakt zwischen Egoismus und Rücksichtnahme, zwischen Eigeninteresse und Interessenschutz des Gegenübers. Finden Sie Lösungswege, mit denen Sie beide innerlich zufrieden sind und die möglichst alle mittragen und mitverantworten können. So ist eine Konfliktlösung nur gelungen und wird wirklich umgesetzt, wenn Sie beide auch innerlich "Ja" zu der gefundenen Lösung sagen. Folgende Fragen sind dabei zur Konkretisierung und Lösungsfindung hilfreich:

Hat der Freiwillige möglicherweise bereits vor dem Gespräch etwas unternommen um das Problem / den Konflikt zu lösen? War das hilfreich?

Was ist sinnvoll, zweckmäßig, erwünscht, realisierbar und im Rahmen der im Haus herrschenden Regeln realistisch und angemessen?

Ist die Zielformulierung / Lösung positiv? Ist sie klar umrissen und verständlich? Ist sie motivierend?

Welche konkreten Schritte folgen aus den einzelnen Wünschen?

An welche Zeiträume ist dabei gedacht? Ist die Lösung messbar?

Wer tut wann, was, wie und übernimmt dafür die Verantwortung?

Was ist bei der Umsetzung zu bedenken? Welche Stolpersteine sind zu erwarten?

Wie kann überprüft werden ob die Vereinbarungen eingehalten wurden?

Wer muss über die Lösung informiert werden?

Handelt es sich bei dem Thema des Konfliktes um eine klare Missachtung von Dienstanweisungen bzw. Verstoß gegen wichtige Regeln des Hauses welche möglicherweise zur Gefährdung von Anvertrauten etc. geführt haben, oder sieht der Freiwillige trotz des Versuches, ein erneutes Problembewusstsein zu fördern, mögliche Fehler nicht ein, kann im Verlauf der Lösungsfindung der Schwerpunkt möglicherweise mehr auf klareren Anweisungen und durch den Anleiter dominierten Lösungsideen liegen, als auf der gemeinsamen Suche nach Lösungsmöglichkeiten.

Bilanz ziehen - Abschluss:

Haben Sie und der Freiwillige realistische und konkrete Lösungen gefunden, sollten diese zum Abschluss noch einmal formuliert und durch beidseitige Zustimmung abgesegnet werden. Dadurch kann eventuellen Missverständnissen vorgebeugt sowie erreicht werden, dass Sie und Ihr Freiwilliger die gleiche Sichtweise auf die Lösungen haben. Unterschiedliche Interpretationen, die eventuell zu neuen Verdrehungen und Irritationen führen („So habe ich das aber (damals) nicht gemeint...“), können so weitestgehend ausgeschlossen werden. Besonders wichtig ist es, die getroffenen Absprachen und Lösungen aufzuschreiben, um sie für den weiteren Verlauf des Anleitungsprozesses parat zu haben und darauf zurückgreifen zu können. Sollte es noch weitere offene Fragen geben, klären Sie bitte, wie mit diesen verfahren werden soll. Eventuell ist auch noch ein kurzes Gespräch über den Verlauf, Gefühle und Gedanken bezüglich des zurückliegenden Klärungsgespräches möglich. Folgende Fragen können dabei Hilfestellung bieten:

Worin stimmen wir überein?

Was ist nach wie vor offen / kontrovers?

Wie ist es Ihnen und mir ergangen?

5.3 Nachbereitung - Das Gespräch reflektieren

Im Nachgang eines Gespräches ist es manchmal hilfreich den Verlauf und das Besprochene noch einmal Revue passieren zu lassen. Das ist vor allem dann sinnvoll, wenn ein „schaler Nachgeschmack“ bleibt bzw. Sie mit dem Gesprächsverlauf oder dem - Ergebnis trotz allem unzufrieden sind. Folgende Fragen bieten sich dabei zur Reflexion an:

Habe ich meinen Standpunkt und meine Sichtweise verständlich verdeutlichen können?

Habe ich den inhaltlichen Standpunkt und die Sichtweise des Freiwilligen wirklich verstanden?

Um was ging es ihm? Was war ihm wichtig?

Hat sich meine Sichtweise im Verlauf des Gespräches verändert? Warum / Warum nicht?

An welchen Stellen stockte das Gespräch? Wo gab es Widerstand?

Welchen emotionalen Nachklang hat das Gespräch bei mir? Wie geht es mir jetzt damit?

Welche Gefühle verbinde ich mit der erzielten Lösung?

Bin ich zufrieden mit der Art und Weise wie ich mich gezeigt und argumentiert habe?

Warum /warum nicht?

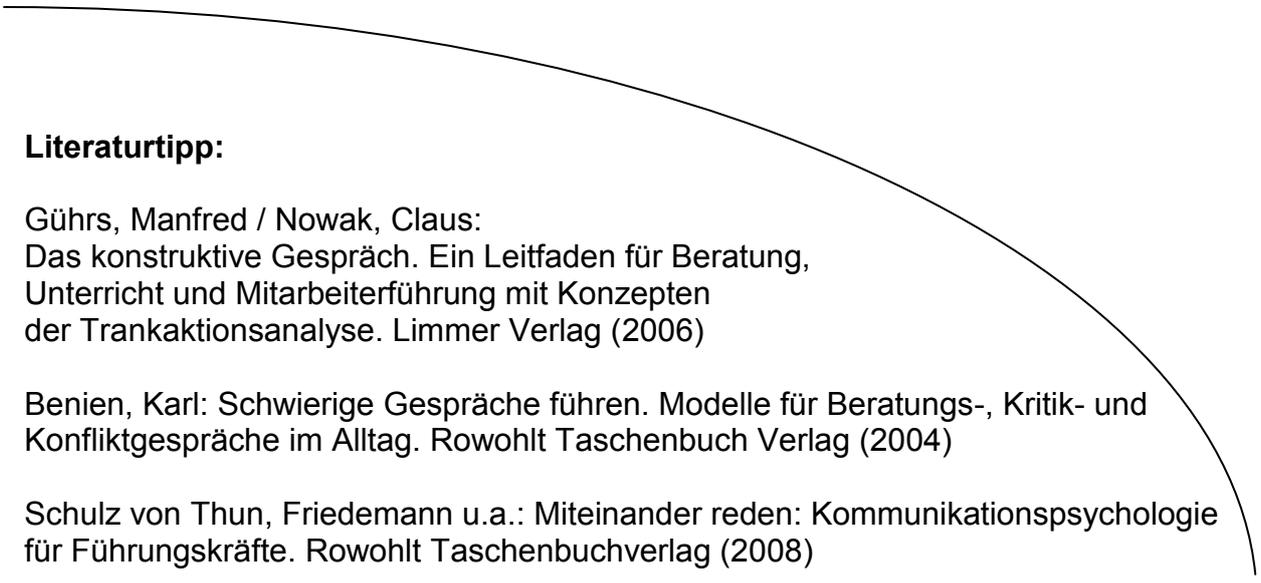
Was habe ich über meinen Freiwilligen Neues gehört und verstanden?

Wie hat sich unsere Beziehung im Gespräch entwickelt? Was ist mein Anteil daran und was der des Freiwilligen?

Wie ist unsere Beziehung jetzt?

Seien sie entspannt, authentisch und ehrlich.

Viele Situationen und Konflikte lassen sich durch ein offenes Gespräch klären in dem Sie als Person mit ihren Beweggründen erkennbar sind.



Literaturtipp:

Gührs, Manfred / Nowak, Claus:
Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden für Beratung,
Unterricht und Mitarbeiterführung mit Konzepten
der Transaktionsanalyse. Limmer Verlag (2006)

Benien, Karl: Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und
Konfliktgespräche im Alltag. Rowohlt Taschenbuch Verlag (2004)

Schulz von Thun, Friedemann u.a.: Miteinander reden: Kommunikationspsychologie
für Führungskräfte. Rowohlt Taschenbuchverlag (2008)

5.4 Checkliste Kritikgespräch / Konfliktgespräch

Thema:

Ort / Zeitpunkt:

Beteiligte Personen:

Alle Beteiligten informiert:

Konkreter Sachverhalt:

Meine eigenen Gedanken / Gefühle bezüglich des Themas:

Mein Ziel bezüglich des Gespräches:

Im Gespräch:

- 1. (Markanter) Gesprächseinstieg**
 - **5-Schritte anwenden**
- 2. Klärung der Standpunkte**
 - **Sicht des Freiwilligen**
 - **Klärung der Hinter- bzw. Untergründe des Themas**
- 3. Lösungssuche und treffen von konkreten Vereinbarungen**
 - **Zusammenfassen des Problems und der Standpunkte**
 - **Lösungsbrainstorming**
 - **Bewerten und konkretisieren der Ideen**
 - **Gemeinsame Lösungen festlegen**
- 4. Bilanz ziehen – Gesprächsabschluss**
 - **Worin stimmen wir überein?**
 - **Was ist nach wie vor offen / kontrovers?**
- 5. Manchmal: Das Gespräch reflektieren**

Inhalt

6. Methodische Anregungen	1	
6.1 Texte/Sprüche		1
6.2 Ergänzung von Satzanfängen		2
6.3 Symbole		3
6.4 Kleine Aktionsideen		4
6.5 Einzelne Vorlagen		5

6. Methodische Anregungen

Jeder von Ihnen hat seinen eigenen Gesprächsstil, abhängig unter anderem auch von der eigenen Ausbildung und den verschiedenen Anleitungserfahrungen. Wir möchten Ihnen mit diesem Teil des Handbuches kleine Impulse, Ideen und Fragestellungen geben, welche Sie in ein Gespräch einfließen lassen können bzw. mit denen Sie ein Gespräch beginnen oder beenden können. Dabei soll dieser Teil des Handbuches über die Jahre hinweg immer wieder erweitert werden. Gerne nehmen wir dafür auch Anregungen Ihrerseits auf, die Sie Kollegen mitgeben möchten.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Ausprobieren und Entdecken der Möglichkeiten, die die Form der regelmäßigen Anleitergespräche bietet!

6.1 Texte/Sprüche

Die folgenden Zitate können gezielt eingesetzt werden, wenn aktuell Themen angesprochen werden wie z.B.: Teamarbeit, Konflikte, Zuverlässigkeit, Umgangsformen, Sie bieten einen Einstieg in ein Thema, die Möglichkeit zur Meinungsbildung, ohne dass sofort alles auf die Freiwilligen bezogen wird.

„Verwirren Sie mich nicht durch Tatsachen, meine Vorurteile stehen fest.“ Hartmut Höfer

„Team wird häufig so interpretiert: toll ein anderer machts!“ Nicolas Lerkens

„Missverständnisse, die man nicht ausräumt, wuchern wie Unkraut.“ Gerlinde Nyncke

„Es ist besser, ein Problem zu erörtern, ohne es zu entscheiden, als es zu entscheiden, ohne es erörtert zu haben.“ Joseph Joubert

„Kein vernünftiger Mensch wird gegen Mitbestimmung sein, aber wie steht es mit der Mitverantwortung?“ Oliver Hassencamp

„Der kürzeste Weg, um vieles zu erledigen, ist immer nur eine Sache zu machen.“ Samuel Smiles

„Ein Scherz, ein lachend Wort entscheidet oft die größten Sachen treffender und besser als Ernst und Schärfe.“ Horaz

„Das Fluchen ist an sich nicht schicklich – doch manchmal hilft es augenblicklich.“ Eugen Roth

Sie können die Zitate auch auf einzelne kleine Zettel schreiben/drucken, als „Spruchlose“ verpacken und den Freiwilligen einen Spruch aus einer Schale ziehen lassen.

6.2 Ergänzung von Satzanfängen

Die nachfolgenden Impulse stammen aus dem Kommunikationsspiel „Talk-Box Vol. 3 - Für Partygänger, Kaffeetanten, Teamkollegen, Schulfreunde...“. Dabei handelt es sich um Karten in bestimmten Kategorien, auf deren Rückseiten Satzanfänge oder Diskussionsgrundlagen stehen, mit deren Hilfe Sie etwas über die Einstellungen des Freiwilligen oder über Persönliches, was auf den ersten Blick im Arbeitsalltag nicht auffällt, erfahren können.

Nur mal so drauflos gesponnen:

- Wenn ich ein Gesetz erlassen dürfte ...
- Wenn ich ab morgen in meinem Traumberuf arbeiten dürfte ...
- Wenn ich zaubern könnte, würde ich jetzt ...
- Wenn Geld keine Rolle spielen würde ...

Sie können die Karten frei ziehen lassen oder Sie schreiben z.B. die Satzanfänge auf Zettel / Plakate und geben dem Freiwilligen erst einmal Zeit zum Überlegen und Aufschreiben seiner Gedanken.

Gefällt mir – Gefällt mir nicht

- Der ideale Platz zum Entspannen ist ...
- Ein Mensch, den ich wirklich bewundere ...
- Das gefällt mir bei meiner Arbeit am meisten ...
- Nichts bringt mich so auf die Palme wie ...
- Nichts stresst mich so wie ...
- Die lästigste Aufgabe, die ich leider nicht vermeiden kann ...
- Das unangenehmste Gespräch, das ich führen musste ...
- Die blödeste Zeit meines Lebens war ...
- Die größte Dummheit, die ich je begangen habe ...

Wer bin ich?

- Andere sagen, dass ich ...
- Die besten Ideen habe ich ...
- In Zukunft möchte ich ...

- Meine größte Stärke ...
- Total entspannt bin ich ...
- Gerne abgewöhnen würde ich mir ...

Stimmt – Stimmt nicht

- Ratschläge bringen nichts. Jeder muss seinen Weg finden.
- Jede Meinung verdient Respekt.
- Man sollte ein paar Grundsätze haben, von denen man nie abweicht.
- Nach dem 18. Geburtstag ändert sich ein Mensch kaum noch

6.3 Symbole

Die Arbeit mit Symbolen ist eine weitere Möglichkeit zur Reflexion. Sie können dabei in die Hand genommen und befühlt werden und geben Zeit zum Betrachten und Nachdenken.

Hier nur einige wenige Beispiele von Symbolen und für was sie stehen könnten:

- Feder: Was fällt mir leicht
- Stein: Was fällt mir schwer
- Gold/Münze o.ä.: Was ist mir wertvoll / wo ist mein Schatz
- Sand: Was rinnt mir durch die Finger / kann ich nicht festhalten / läuft mir davon
- Watte als Symbol für Nebel: Was kann ich nicht (be-)greifen

Sammeln Sie Symbole im Arbeitsumfeld oder bringen Sie sie beispielsweise aus dem Urlaub oder vom Arbeitsweg mit. Mit den Arbeitsutensilien könnte z.B. auch ein Bild gelegt werden, dass die Gesamtsituation ausdrückt.

Beispiele aus dem Bereich der Pflege:

- Handschuhe: Wo bin ich noch vorsichtig? Wo habe ich Berührungängste?
- Spritze: Was macht mir Angst?
- Pflaster: Was ist für mich ein guter Trost?

- Fieberthermometer: Wie war meine Temperatur-/Stimmungskurve in den letzten Tagen /Wochen (ggf. als Stressfaktor)? Oder: Wie war das Klima im Team in der letzten Zeit – unterkühlt, normal, leicht angespannt, hitzig.
- Patientenkurve: Wo brauche ich noch Infos? Was ist mir aufgefallen und ich würde es noch gerne weitergeben?

6.4 Kleine Aktionsideen

Die Initiative „Wir sind, was wir tun“ hat ein Buch herausgegeben mit dem Titel „Einfach die Welt verändern im Job: 50 kleine Ideen mit großer Wirkung“. Es bietet nette Anregungen (für Freiwillige aber auch für Mitarbeiter im Team) und kann als Aufhänger auch einfach mal durchgeblättert werden. Beispiele:

Aktion 52: Merk dir die Namen der Leute

Aktion 54: Sei kein Ideen-Killer

Aktion 58: Verteile mehr Lob (Sternchen-Aufkleber)

Aktion 68: Iss mit Kollegen

Aktion 73: Geh einmal in der Woche pünktlich nach Hause

Aktion 77: Sei mitfühlend und verständnisvoll (Pflaster, Taschentuch)

Aktion 87: Fühl dich, als wärst du zuhause (Räume das Geschirr weg, bring den Müll raus und die Post rein, ...)

Aktion 92: Sag Danke (Aufkleber)

Aktion 94: Mach jemandem einen Kaffee, der weniger Zeit hat als du

In einem Brainstorming können weitere Ideen gesammelt werden (bietet sich auch gerade dann an, wenn mehrere Freiwillige in einer Einrichtung sind oder auch mit dem gesamten Team).

6.5 Einzelne Vorlagen

Im Anhang finden Sie folgende Vorlagen, die zur Reflexion der Arbeitserfahrungen verwendet werden können:

- Mein Einsatzstellenkuchen – Anleitung direkt auf dem Blatt
- Kopf-Herz-Magen-Füße – Fragestellungen ebenfalls auf dem Blatt
- Reflexionsthermometer: Hier können einzelne Streifen aufgeklebt werden (um unterschiedliche „Aggregatzustände“ zu markieren)
 - Sicherheit in meinen Aufgaben
 - Eingebundenheit ins Team

- Stimmung, wenn ich auf Arbeit gehe
 - Möglichkeit, meine eigenen Ideen einzubringen
 - Stressfaktor / Belastung (je höher der Stressfaktor, desto niedriger die Temperatur)
 - Gesamtstimmung / Zufriedenheit
- Anleitung Methode Blatt-Reflexion
 - Anleitung Methode „Alles ein Zirkus“ und „Theater“ muss auf die jeweilige Einsatzstelle angepasst werden
 - Arbeitsblatt „Unsere Teamkultur“: ein Vorschlag, wie zum Thema Team gearbeitet werden könnte, durchaus auch in einer Gruppe
 - Bilder im Memory-Format: geben eine Anregung, wie mit Bildern und ihren Bedeutungen als Stimmungsbildern gearbeitet werden kann

9. Literaturverzeichnis

Bücher

Gührs, Manfred / Nowak, Claus: Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden für Beratung, Unterricht und Mitarbeiterführung mit Konzepten der Transaktionsanalyse. (Limmer Verlag, 2006)

Benien, Karl: Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Alltag. (Rowohlt Taschenbuch Verlag, 2004)

Schulz von Thun, Friedemann u.a. : Miteinander reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte. (Rowohlt Taschenbuchverlag, 2008)

Scherpner, M: Anleiten, Beraten und Lehren. Prinzipien sozialarbeiterischen Handelns. Anregungen für die Anleitung und Beratung von Mitarbeiterinnen. (Eigenverlag des deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge; 1992)

Gnam, E / Denzel, S: Praxisanleitung für Pflegeberufe. Beim lernen begleiten. (Georg Thieme Verlag, 2006)

Vilsmeier, Carmen: Feedback geben – mit Sprache Handeln. (Metropolitan Verlag, 2000)

Zeitschriften und andere Publikationen

Werkbrief für die Landjugend: Konfliktlösung. Ansätze für eine Streitkultur. (1997/ Heft 4)

BDKJ der Diözese Rottenburg – Stuttgart (Referat Freiwilligendienste): Der Anleitungs-Kalender. Eine Arbeitshilfe für die Praxisanleitung im Freiwilligen Sozialen Jahr. (2006)

IN VIA Diözesanverband Paderborn: Leidfaden für die Anleitung von Freiwilligen. (2006)

Neukirchener Aussaat: Talk-Box Vol.3, Für Partygänger, Kaffeetanten, Teamkollegen, Schulfreunde. (120 Fragekarten)

We are what we do: Einfach die Welt verändern im Job: 50 kleine Ideen mit großer Wirkung.

Landesstelle der Katholischen Landjugend Bayerns e.V.: Aus dem Ärmel geschüttelt - Methoden für die Gruppenarbeit. (2. Auflage, 1998)

Inhalt

10. Anlagen

Einschätzungsbögen

Beispiele Zeugnis

Methoden / Vorlagen: *Mein Einsatzstellenkuchen*

Kopf-Herz-Magen-Füße

Reflexionsthermometer

Blatt – Reflexion

Alles ein Zirkus

Theater

Unsere Teamkultur

Bilder im Memory-Format