



EHRENAMTLICHE FINDEN, MOTIVIEREN UND HALTEN

Freiwillige Helfer gesucht!

In Deutschland gibt es rund 23 Millionen Menschen, die sich im Ehrenamt engagieren. Das ist ein Drittel der Bevölkerung. Auch in Senioreneinrichtungen sind freiwillige Helfer aktiv, und sie werden nötiger gebraucht denn je. Die Basis für ein erfolgreiches freiwilliges Engagement wird bereits im Erstkontakt gelegt.

Die Personaldecken in Pflegeheimen sind dünn und mit dem Wegfall des Zivildienstes entstanden spürbare Lücken. Um unter dem herrschenden Kostendruck mehr als eine Grundsicherung anbieten zu können, suchen die Heime nach Mitteln und Wegen, um die Qualität der Betreuung zu erhöhen. Es geht v.a. um den Bedarf an persönlicher Ansprache, an Zuwendung und an zusätzlichen Dienstleistungen, die das Wohlbefinden der Bewohner erhöhen.

Hauptamtliche Pflegekräfte mit ihrem knappen Zeitbudget sind hier überfordert. Ehrenamtliche können Unterstützung leisten und sind so zu einem wertvollen Faktor fürs Gesamtprofil eines Pfl-

geheimes geworden. Sie zu gewinnen und zu halten ist eine zunehmend wichtige Aufgabe.

Ehrenamtliche Arbeit ist sinnstiftend. Man tut Gutes und hat das befriedigende Gefühl, nützlich zu sein und gebraucht zu werden. Doch es gibt Umstände, die Freiwilligen ihr Ehrenamt nachhaltig „vermiesen“ können. Wie im realen Arbeitsleben zählen wenig Mitspracherecht und Verantwortung, Über- oder Unterforderung, das Nichteinhalten von Vereinbarungen sowie fehlende Anerkennung zu den Hauptgründen, weshalb ein Helfer seinen ehrenamtlichen Job hinwirft. Nie ein Dankeschön zu hören, ist frustrierend. Doch leider gibt es auch in der Ehrenamts-

praxis häufig eine fehlende Lob-Kultur. Es genügt nicht, nach dem Motto zu agieren: „Nicht geschimpft, ist auch gelobt.“

MITBESTIMMUNG ERWÜNSCHT

Ehrenamtliche wünschen sich, damit sie sich wohlfühlen, einen partizipativen („mitwirkenden“) Führungsstil, keinen befehlenden. Wer sich ehrenamtlich einbringt, möchte mitbestimmen. Auch ein freiwilliger Helfer möchte eine Rückmeldung auf die eigene Arbeit bekommen. Was läuft gut? Was kann verbessert werden? Er braucht darüber hinaus Perspektiven. Regelmäßige Fördergespräche legen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung offen und fördern Talente.

Um das Risiko einer gegenseitigen Enttäuschung zu mindern, sollten beiderseitige Wünsche und Hoffnungen möglichst frühzeitig offen besprochen werden. Pflegeeinrichtungen, die Ehrenamtliche werben möchten, sollten zunächst prüfen, welche Tätigkeiten in Frage kommen, um dem Bewerber möglichst abwechslungs- und facettenreiche Aufgaben anbieten zu können. Spaziergehen mit den Senioren, Vorlesen, Gespräche, Einkaufshilfe, Essen anreichen – rund um die Einzelbetreuung des Bewohners ist viel Sinnvolles zu tun.

Doch es gibt weit mehr Tätigkeitsfelder, in denen sich freiwillige Helfer einbringen können. Fahrdienste, Unterstützung bei der jahreszeitlichen Dekoration, Blumenpflege, leichte Hausmeistertätigkeiten, (Mit-)Organisation von Veranstaltungen, Gruppenangebote (Singen o.Ä.), Mitarbeit bei der Heimzeitung, Einsatz in der Öffentlichkeitsarbeit, Erfassung von

Zufriedenheitsabfragen, Mithilfe bei Verwaltungstätigkeiten und einiges mehr.

LIEBER SPORADISCH ALS VERPFLICHTEND

Viele Freiwillige scheuen die regelmäßige Verpflichtung, würden aber gerne sporadisch oder projektweise mitarbeiten. Auch für diesen Bedarf gibt es Tätigkeiten, z.B. die Mitorganisation des Sommerfestes, die Organisation von Ausflügen, die Unterstützung bei der jahreszeitlichen Dekoration oder das Spielen eines Musikinstruments beim Tanzabend.

Einrichtungen, die nicht nur möglichst vielfältige Betätigungsfelder anbieten, sondern auch flexible Betätigungszeiten, haben im Wettbewerb um die freiwilligen Helfer die Nase vorn. Jeder Ehrenamtliche sollte sorgsam ausgewählt werden. Der Freiwillige muss möglichst genau zu seiner Tätigkeit passen, um das Risiko späterer Konflikte zu verringern. Bei-

ONLINE EXKLUSIV



Literaturtipp:

- Schöffel M. (2006) Ehrenamtliche Mitarbeiter organisieren. Hannover: Vincentz [Praxisorientierte Hilfe für Seniorenheime, die Ehrenamtliche gewinnen und halten möchten. Nützliche Checklisten, Formularvordrucke und Leitfäden]



Download:

- Liederbach C. (2011) Helfer gesucht. Health&Care Management, 1 (7/8), S. 22–25

spielsweise auf der hauseigenen Homepage, in der Hauszeitung oder in Aushängen können die zu besetzenden Ehrenämter ausgeschrieben werden. Dabei sind die einzelnen Aufgaben sowie den Zeitaufwand präzise und ehrlich darzustellen. Im Kompetenzprofil muss vermerkt sein,

Anzeige

Durch
Health&Care Management
 bin ich insbesondere über
 Themen der Krankenhauswelt
 aktuell informiert, ohne mich
 durch eine unverständliche
 Fachsprache quälen zu müssen.

Lassen auch Sie sich überzeugen –
Health&Care Management
 ... ein Titel für Alle!



www.hcm-magazin.de



Carola Reiner

Fortbildungsreferentin im Berufsverband Hauswirtschaft

VIER FRAGEN AN ...



Mona Schöffler, Beraterin, Dozentin und Buchautorin mit dem Schwerpunkt Marketing für soziale Einrichtung, Berlin (www.belegungssichern.de)

1/ Wie wichtig sind Ehrenamtliche inzwischen für Senioreneinrichtungen?

Sie sind eine Bereicherung, da sie einen anderen Blickwinkel „von außen“ mitbringen. Sie regen auch Veränderungen aus einer anderen Position an, da sie nicht abhängig beschäftigt sind und oft auch keine Angehörigen in der Einrichtung haben. Sie sind also wirklich unabhängig und können ohne Befürchtungen vor Konsequenzen ihre Meinung äußern. Für Einrichtungen, die an einer Öffnung und Weiterentwicklung des Hauses interessiert sind, ist das ein unschätzbare Wert.

2/ Welche Hauptfehler machen Senioreneinrichtungen bei der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen?

Der Hauptfehler ist der Gedanke, dass Ehrenamtliche „für umsonst“ zu haben sind. Denn dies ist nicht der Fall. Damit eine Mitarbeit funktioniert, braucht es eine Betreuung und Organisation – sonst fühlen ehrenamtliche Mitarbeiter sich schnell überfordert oder im Stich gelassen und beenden ihr Engagement. Deshalb sollte es ei-

nen kontinuierlichen Ansprechpartner geben, der auch das Bedürfnis nach Austausch befriedigen kann. Schließlich kann die Betreuung der Pflegebedürftigen auch emotional belastend sein. Hier sollte die Einrichtung Möglichkeiten bieten: regelmäßige Treffen, Teilnahme an Fortbildungen und die Zeit für „Tür-und-Angel-Gespräche“.

3/ Welche ist die wichtigste Maßnahme, damit beide Seiten konfliktfrei miteinander arbeiten können?

Die Erwartungen und Wünsche der hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter sollten möglichst früh geklärt werden, so dass erst gar keine Konflikte entstehen. Nur wenn beide Seiten eine gegenseitige Wertschätzung aufbauen, klappt die Zusammenarbeit. Ansonsten entsteht schnell der Eindruck bei den hauptamtlichen Kräften: „Die machen immer die schöne Arbeit – wie Gespräche und Einzelbetreuung – und stehlen uns noch die Zeit, weil sie sich austauschen möchten.“ Ehrenamtliche wiederum verstehen häufig nicht, warum im normalen

Ablauf manchmal Zeitdruck und Hektik herrscht, und tragen diesen negativen Eindruck nach außen. Dieses Missverständnis schadet letztlich dem Image der Einrichtung. Hier helfen Gespräche und Aufklärung sowie genaue Abklärung der Erwartungen schon im Erstgespräch.

4/ Was kann man tun, wenn's doch mal kriselt?

Ehrenamtliche Mitarbeiter können ihr Ehrenamt jederzeit aufgeben, wenn die Unzufriedenheit zu stark wird. Damit ist für die Senioreneinrichtung eine wertvolle Chance vertan, einen eventuellen Missstand zu beheben und einen Mitarbeiter zu halten. Wichtig ist daher eine offene Atmosphäre, in der Probleme rechtzeitig ohne Scheu besprochen werden können. Wenn ehrenamtliche Mitarbeiter das Gefühl haben, sie werden gehört, ihre Meinung ist wichtig und sie erfahren Wertschätzung für ihre Arbeit, werden Konflikte im Dialog auch gelöst werden können.

Interview: Cornelia Liederbach

welche Fähigkeiten und Eigenschaften vom Freiwilligen erwünscht sind. Daneben sollte die Ausschreibung auch wesentliche Fragen rund um Versicherungsschutz, Aufwandsentschädigung und etwaige Fortbildungen beantworten. Das Angebot eines Informationsabends ist eine weitere Maßnahme, um sich gegenseitig kennenzulernen.

FREIWILLIGE ARBEIT RICHTIG KOORDINIEREN

Die Organisation der ehrenamtlichen Arbeit in die Hände eines Ehrenamtskoordinators zu legen, ist ratsam. Ein Ehrenamtskoordinator fungiert als Ansprechpartner für die freiwilligen Helfer und ist damit wichtiges Bindeglied auch zu den hauptamtlichen Mitarbeitern. Der Ehrenamtskoordinator sollte auch die Auswahl unter den Bewerbern treffen. Beim Erstkontakt/Vorstellungsgespräch gilt es, die

Motive und die Bereitschaft sowie die Möglichkeiten des Kandidaten abzuklopfen. Wenn sich der Bewerber für das ausgeschriebene Ehrenamt nicht eignet, kann er vielleicht in einem anderen Be-

reichsten vielen Schultern zu verteilen. So kann die Überforderung eines Einzelnen vermieden werden. Ehrenamtskoordinatoren, die dazu für jeden Bewerber die passenden Engagementzeiten finden, le-

„Nicht immer können Konflikte bereinigt werden. Dann ist es besser, sich zu trennen – ganz wie im richtigen Arbeitsleben.“

CORNELIA LIEDERBACH

reich wertvolle Dienste leisten? Der Ehrenamtskoordinator muss flexibel denken und einen ungeeigneten Bewerber notfalls auch ablehnen. Manchmal ist es sinnvoll, ein zeitliches Engagement zu vereinbaren, quasi eine „Probezeit“.

Die Aufteilung einer großen Aufgabe in mehrere kleinere Aufgaben hilft dabei, die ehrenamtliche Arbeit auf mög-

gen den Grundstein für eine beidseitige zufriedene Zusammenarbeit. Natürlich müssen die mündlichen Vereinbarungen schriftlich fixiert werden, damit beide Parts Sicherheit haben. Wichtig ist, die hauptamtlichen Mitarbeiter möglichst früh einzubinden. Diese haben meist Bedenken, dass sie durch die Ehrenamtlichen in der Anleitungszeit mehr be-

entlastet werden und so Probleme mit der Bewältigung ihrer eigentlichen Arbeit bekommen. Dies kann zu einer ablehnenden Haltung führen, die die Zusammenarbeit erschwert und letztlich wie Sand im Getriebe wirkt. Gemeinsam erarbeitete klare Vorgaben und Pläne, die die Einarbeitung und spätere Zusammenarbeit regeln, schaffen Sicherheit und können Ängste vor Überlastung, Kompetenzverlust und drohender Konkurrenz mindern.

VERLUST NICHT RISKIEREN

Es ist wie im richtigen Arbeitsleben – auch im Ehrenamt helfen klassische Managementmethoden, die Zusammenarbeit möglichst reibungslos zu gestalten. Ein Feedbackgespräch hilft beispielsweise zur gegenseitigen Orientierung und ein Konfliktgespräch kann Probleme eventuell rechtzeitig aus dem Weg räumen, bevor sie sich zur handfesten Krise auswachsen.

Der Ehrenamtskoordinator muss stets ein offenes Ohr haben, um die Signale von Missstimmungen im Team rechtzeitig aufzufangen und gegenzusteuern. In einem angespannten Klima arbeitet niemand gern und den Verlust eines wertvollen Ehrenamtlichen sollte man nicht riskieren. Doch nicht immer können Konflikte bereinigt werden. Dann ist es besser, sich zu trennen – ganz wie im richtigen Arbeitsleben.

EMPFEHLUNG

Je nach Größe des Betriebes kann das Koordinieren von ehrenamtlichen Helfern ein Fulltime-Job sein, der nicht „nebeneher“ zu erledigen ist. Inzwischen gibt es Fortbildungsangebote für Ehrenamtskoordinatoren. Fast alle großen Verbände und Organisatoren führen Seminare durch. Infos gibt es auch bei lokalen Freiwilligenagenturen sowie bei bundesweiten Fortbildungsträgern, wie der Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland (www.ehrenamt.de).

CORNELIA LIEDERBACH

Freie Fachjournalistin mit Themenschwerpunkten Ernährung und Gesundheit, Außer-Haus-Verpflegung und Arbeitsmanagement,
Kontakt: Cornelia.liederbach@t-online.de



Entscheider lesen



... weil's die Branche bewegt.

Wollen auch Sie etwas bewegen?
www.rationell-reinigen.de/aboshop

