



Leitfaden für Curricula von Lehrgängen für Verantwortliche in der Arbeit mit Freiwilligen

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Sozialministerium), Stubenring 1, 1010 Wien | Geschäftsstelle des Österreichischen Freiwilligenrats, Abteilung V/A/6 – Grundsatzangelegenheiten der Senior/innen-, Bevölkerungs- und Freiwilligenpolitik ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Layout und Druck:** Sozialministerium ▪ **Titelbild:** © istockphoto.com/bmask ▪ **Redaktion für die Interessensgemeinschaft der Freiwilligenzentren Österreich (IGFÖ):** Mag. Martin Lesky, Freiwilligen Zentrum Tirol Mitte, Mag. Martin Oberbauer, Ehrenamtsbörse des Wiener Hilfswerks, Mag.^a Nicole Sonnleitner, Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum OÖ (ULF) ▪ **Redaktion für die Geschäftsstelle des Österreichischen Freiwilligenrats:** Mag. Anton Hörting ▪ **Stand:** August 2017 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-477-7

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

Bestellinfos: Zu beziehen über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter der Telefonnummer 01 711 00-86 25 25 sowie per E-Mail unter broschuerenservice@sozialministerium.at oder auf www.freiwilligenweb.at.

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
1. Einleitung	4
2. Begriffserklärung	7
2.1. Zusammenarbeit mit Freiwilligen	7
2.2. Koordination von Freiwilligen	8
2.3. Freiwilligenmanagement.....	8
3. Konzept für Lehrgänge „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“	10
3.1. Rahmenbedingungen von Lehrgängen „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“	10
3.2. Aufbau und Inhalte der Lehrgänge „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“	11
3.2.1. Freiwillige verstehen.....	11
3.2.2. Kommunikation mit Freiwilligen.....	12
3.2.3. Der „Engagement-Bogen“: Vom positiven Einstieg zu einem gelingenden Ausstieg	13
3.2.4. Der gesellschaftliche Rahmen von Freiwilligenengagement.....	13
4. Konzept für Lehrgänge für Freiwilligenkoordinator/Innen	15
4.1. Qualitätsziele in der Arbeit mit Freiwilligen.....	15
4.2. Funktionsprofil Freiwilligenkoordination	15
4.2.1. Entstehung des Funktionsprofils.....	15
4.2.2. Das Funktionsprofil.....	16
4.3. Rahmenbedingungen von Lehrgängen für Freiwilligenkoordinator/innen	18
4.4. Aufbau und Inhalte der Lehrgänge Freiwilligenkoordination	20
4.4.1. Überblick: Die Lernfelder im Lehrgang Freiwilligenkoordination.....	20
4.4.2. Detaillierte Beschreibung der Lernfelder	20
Teil A. Basiskompetenz Freiwilligenkoordination	20
Teil B. Mögliche Kompetenzerweiterungen für Freiwilligenkoordinator/innen	26
4.5. Weiterführende Lernfelder	28
5. Mitwirkende	30

1. EINLEITUNG

Ein beträchtlicher Teil des freiwilligen Engagements in Österreich wird im Rahmen von Organisationen erbracht: Ein Drittel der Bevölkerung in Österreich über 15 Jahren leistet solcherart „formelle“ Freiwilligentätigkeit. Die Freiwilligen bringen neben Zeit auch viele Fähigkeiten und Fertigkeiten in die jeweiligen Einsatzfelder ein.

Dass freiwilliges Engagement in unserer Gesellschaft sowie für die einzelnen Organisationen einen enormen Stellenwert hat, ist unumstritten. Viele Leistungen könnten ohne dieses Engagement nicht erbracht werden. Einrichtungen, in denen sich Freiwillige engagieren, sind deshalb gefordert, sie vom Einstieg bis zum Ausstieg professionell zu begleiten. Nur so können Freiwillige

- möglichst gut eingebunden werden,
- sich in den Strukturen und Abläufen der Einrichtung rasch zurechtfinden, und
- entsprechend ihrer Motivation und ihren Kompetenzen erfolgreich tätig werden.

Das sind wichtige Voraussetzungen für ein längerfristig gelingendes Engagement und eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

Um den Ansprüchen an professionelle Begleitung und Einbindung gerecht zu werden, braucht es konkrete Ansprechpersonen für die Engagierten. Solche Freiwilligenkoordinator/innen sollten kontinuierlich zur Verfügung stehen und entsprechend ausgebildet sein. Die Verantwortung für die Einbindung von Freiwilligen kann nicht nebenbei getragen werden. Freiwilligenkoordination erfordert besondere persönliche und fachliche Kompetenzen. Die Anforderungen reichen über die Administration und die Funktion als Ansprechpartner/in für die Freiwilligen weit hinaus. Freiwilligenkoordinator/innen spielen auch rund um „Führung und Führungsverantwortung“ eine bedeutende Rolle. Freiwillige wollen gebraucht werden und sich an sinnstiftenden Aktivitäten beteiligen. Dafür benötigen sie Orientierung, Anleitung, attraktive Ziele und regelmäßige Rückmeldungen.

Dazu kommt: Die Motivlagen für freiwilliges Engagement sind in den letzten Jahren vielfältiger geworden. Dies erfordert schließlich auch unterschiedliche Formen der Anerkennung. Ansprechpartner/innen in den Organisationen müssen mit den mannigfaltigen Motiven und neuen Anforderungen umgehen können. Nur so kann das Potenzial der Freiwilligen bestmöglich eingesetzt werden - sowohl zum Nutzen der Organisation, als auch im Interesse der Freiwilligen.

Um diese anspruchsvollen Aufgaben optimal bewältigen zu können, ist eine fundierte Ausbildung notwendig. Zahlreiche gemeinnützige Organisationen in Österreich haben in den vergangenen Jahren jenen Mitarbeiter/innen, die für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen

verantwortlich sind, eine Ausbildung zu Freiwilligenkoordinator/innen oder -manager/innen ermöglicht.

Die bestehenden Lehrgänge orientierten sich bisher in unterschiedlichem Ausmaß am „Leitfaden zur Entwicklung von Lehrgängen für Freiwilligen-Begleiter/innen“ des Sozialministeriums, der 2008 in 2. Auflage erschien.

Eine umfangreiche Analyse im Auftrag des Sozialministeriums hat 2015/16 die bestehenden Ausbildungen/ Lehrgänge/ Kurse für Freiwilligenkoordinator/innen in Österreich detailliert evaluiert. Dabei wurden sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede in Bezug auf Inhalte und Umsetzung festgestellt. In die Analyse waren die aktuellen Anbieter/innen von Ausbildungen in Österreich eingebunden. Den internationalen Vergleich ermöglichte die Analyse von Ausbildungen aus Deutschland (Akademie für Ehrenamtlichkeit, Beratergruppe ehrenamt, Freiwilligenagentur Hamburg) und der Schweiz (Benevol).

Auf Basis der Ergebnisse der Evaluierung, des vorhandenen Erfahrungswissens und der Feldkompetenzen der Anbieter/innen wurde in der Folge dieser Leitfaden konzipiert und entwickelt. Der neue Leitfaden zeichnet sich insbesondere durch

- die konsequente Praxisorientierung,
- die Verwendung einheitlicher Begriffe sowie
- die lernergebnisorientierte Beschreibung der einzelnen Lernfelder aus.

Letzteres ermöglicht das Sichtbarmachen der Lernergebnisse in den jeweiligen Lernfeldern. Diese umfassen Kompetenzen, die für die Arbeit mit Freiwilligen wichtig sind. Mit diesem Zugang wird die Qualität der Lehrgänge vergleichbar gemacht. Für potenzielle Teilnehmende ist transparent, was sie sich von den Lernfeldern erwarten können. Die Lernergebnisorientierung ist auch mit Blick auf den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR), der ein Übersetzungsinstrument zwischen den verschiedenen Qualifikationssystemen bietet, von Bedeutung.

Der vorliegende Leitfaden stellt Personen, die mit der Konzeption und Umsetzung von Lehrgängen betraut sind, ein Grundgerüst zur Gestaltung eines zeitgemäßen und praxisnahen Weiterbildungsangebots zur Verfügung. Es wird modernen Standards im Umgang mit Freiwilligen gerecht und bleibt in einem realistischen und somit gut realisierbaren Rahmen. Das Curriculum ist so konzipiert, dass es an spezifische Bedarfslagen flexibel angepasst werden kann (z. B. für bestimmte Zielgruppen oder für bestimmte regionale oder institutionelle Herausforderungen in der Arbeit mit Freiwilligen).

Mit dem vorliegenden Leitfaden existiert nunmehr ein einheitlicher Rahmen für Bildungsmaßnahmen für Freiwilligen-Verantwortliche, der auch die nationale und internationale Vergleichbarkeit ermöglicht. Die Orientierung von Lehrgängen an den im

Curriculum beschriebenen Lernfeldern ist zudem Voraussetzung für eine allfällige Förderung durch das Sozialministerium. Bei Bedarf müssen die Voraussetzungen und Möglichkeiten bereits im Vorfeld der Abhaltung eines Lehrgangs abgeklärt werden. Ein mit dem Sozialministerium abgestimmter Lehrgang ermöglicht die Nutzung eines entsprechenden Abschlusszertifikates gemäß Ministeriumsvorlage. Dies macht das Niveau der jeweiligen Organisation im Umgang mit Freiwilligen sichtbar und stärkt so Positionierung und Image einer Freiwilligenorganisation. Das erhöht wiederum die Chancen, neue, engagierte Freiwillige gewinnen zu können.

2. BEGRIFFSERKLÄRUNG

Zum Verständnis der nachfolgend getroffenen Unterscheidung der Lehrgänge und ihrer Inhalte werden vorab die begrifflichen Grundlagen klargestellt. Definition und Differenzierung erfolgten gemeinsam mit den aktuellen Anbieter/innen von Lehrgängen und bilden die Basis für die Lehrgangskonzepte.

2.1. Zusammenarbeit mit Freiwilligen

Unter „Zusammenarbeit mit Freiwilligen“ wird einerseits die unmittelbare Kooperation mit Engagierten verstanden, die mit wenig Führung und/ oder Verantwortung für die Gestaltung der Einbindung verbunden ist.

Ein Beispiel ist die Altenfachbetreuerin eines Seniorenzentrums, die in den täglichen Abläufen mit Freiwilligen zu tun hat. Dabei geht es um eine möglichst friktionsfreie Zusammenarbeit und das Verständnis für die besonderen Qualitäten von freiwilligem Engagement. Die Altenfachbetreuerin ist jedoch nicht mit einer übergeordneten Funktion und der Aufgabe betraut, allgemeine Rahmenbedingungen für das Engagement von Freiwilligen in der Organisation zu gestalten und weiterzuentwickeln.

Andererseits weisen Einrichtungen, die mit Freiwilligen arbeiten, oft wenig formale Strukturen auf oder sind gänzlich auf ehrenamtlicher Basis organisiert.

Beispiele dafür sind Freiwilligeninitiativen, die sich im Rahmen der Fluchtbewegung seit 2015 formiert haben. Diese weisen hinsichtlich ihrer Struktur große Unterschiede auf: Manche Initiativen haben einen Verein gegründet, manche engagieren sich ohne organisierten Rahmen und manche sind direkt an eine Organisation angegliedert bzw. gestalten mit der Organisation gemeinsam ihre Aktivitäten.

Zielgruppen für eine Teilnahme an Lehrgängen sind in diesem Fall

- Freiwillige, die die Aufgabe der Gestaltung der Zusammenarbeit der Freiwilligen übernommen haben, oder
- hauptamtliche Mitarbeiter/innen von Organisationen, die für eine gelingende Zusammenarbeit mit den Initiativen bzw. Freiwilligen sorgen sollen.

Aufgrund der Heterogenität von Freiwilligeninitiativen (z.B. Zusammensetzung, Aktivitäten, Zielsetzung, Entstehungsgeschichte) sind die regionalen und organisationalen Spezifika in die Planung von Lehrgängen miteinzubeziehen. Dies stellt eine optimale Praxis- bzw. Feldorientierung sicher.

Eine kompakte Lehrgangsvariante kann auch als Zusatzqualifizierung im Rahmen anderer Lehrgänge und Ausbildungen (z.B. Sozialmanagement, Soziale Arbeit, Palliative Care) oder zu deren Ergänzung sinnvoll sein, da hier Basiswissen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen vermittelt wird. Viele der Teilnehmer/innen solcher Ausbildungen werden in ihrem weiteren Berufsleben mit Freiwilligen zusammenarbeiten und werden somit gut darauf vorbereitet.

Für alle derartigen Situationen und Anforderungen wurde das Curriculum „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“ entwickelt (siehe Kapitel 3).

2.2. Koordination von Freiwilligen

„Koordination von Freiwilligen“ meint eine Funktion, die über die „Zusammenarbeit“ (s.o.) hinausgeht. Sie umfasst Führungsverantwortung sowie die Gestaltung von entsprechenden Rahmenbedingungen für Freiwillige und Freiwilligeneinsätze. Die detaillierte Aufstellung der vielfältigen Aufgaben (siehe Punkt 4.2.2) verdeutlicht das Ausmaß der Leistungen und der Verantwortung, die mit dieser Funktion verbunden sind. Freiwilligenkoordinator/innen haben eine klar definierte Position und Rolle in Bezug auf die Freiwilligen. Sie sind auch entsprechend stark in der Organisationsstruktur verankert. Beispiele sind Teams von Freiwilligen in Alten- und Pflegeheimen, für die es eine zentrale Ansprechperson gibt, sie jedoch in den Abteilungen jeweils mit hauptamtlichem Personal unmittelbar zusammenarbeiten. Sowohl die Einrichtung als auch die Teams von Freiwilligen weisen eine entsprechende Größe bzw. Anzahl auf.

Eine gute Vorbereitung auf derart komplexe Herausforderungen bietet das Curriculum „Freiwilligenkoordination“ mit seinen praxisnahen Lernfeldern (siehe Kapitel 4).

2.3. Freiwilligenmanagement

„Freiwilligenmanagement“ ist eine übergeordnete Managementaufgabe. Sie bedeutet die Übernahme von Verantwortung für zugeordnete Freiwilligenkoordinator/innen sowie für die strategische Mitgestaltung der Ausrichtung einer Organisation in Bezug auf die Arbeit mit Freiwilligen. Freiwilligenmanagement ist somit in der Führungsebene einer Einrichtung angesiedelt. Zielgruppe für entsprechende Weiterbildung sind Führungskräfte, die entsprechende Aufgaben wahrnehmen. Größe der Organisation und Zahl der Freiwilligen sind wichtige Rahmenbedingungen für Freiwilligenmanagement.

Ein Beispiel dafür sind die sogenannten Blaulichtorganisationen. Sie weisen eine entsprechende Organisationsgröße, eine hohe Anzahl an freiwillig Engagierten sowie mehrere Freiwilligenkoordinator/innen (z.B. in den einzelnen Bezirken oder Einsatzstellen, -bereichen) auf. Auch hier gilt die Berücksichtigung von regionalen und organisationalen sowie bereichsspezifischen Besonderheiten.

Der Funktion des Freiwilligenmanagements ist in diesem Leitfaden kein spezifisches Curriculum zugeordnet: Die über die Kompetenzen der Freiwilligenkoordination (siehe Kapitel 4) hinausgehenden Qualifizierungserfordernisse können mit wenigen ergänzenden Zusatzmodulen abgedeckt werden (siehe Punkt 4.4.2).

3. KONZEPT FÜR LEHRGÄNGE „FREIWILLIGES ENGAGEMENT KOMPAKT: MIT FREIWILLIGEN ZUSAMMENARBEITEN“

3.1. Rahmenbedingungen von Lehrgängen „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“

Allgemeines Bildungsziel

Primäres Ziel dieses Kurz-Lehrgangs ist, ein allgemeines Verständnis zum Thema Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu vermitteln. Personen, die in ihrem Arbeitsalltag mit Freiwilligen zu tun haben,

- weil sich ihre Aufgabenfelder überlappen,
- weil sie für die gleichen Ziel-/Personengruppen tätig sind, oder
- weil die Aufgaben der kleinen Initiative primär von Freiwilligen übernommen werden,

erhalten mit diesem Kompaktlehrgang Einblicke in Spezifika von freiwilligem Engagement und Kenntnisse, wie der Umgang mit Freiwilligen für beide Seiten in gewinnbringender Form gestaltet werden kann.

Umfang/ zeitliches Ausmaß

Umfang und Aufbau des Curriculums „Freiwilliges Engagement kompakt“ wurden auf Basis der langjährigen Erfahrungen von aktuellen Lehrgangsanbieter/innen konzipiert.

Der Lehrgang umfasst insgesamt 16 Einheiten zu je 50 Minuten. Er besteht aus vier Lernfeldern mit jeweils vier Einheiten.

Es wird empfohlen, den Kurz-Lehrgang im Zeitraum von maximal vier Monaten abzuschließen, um den Teilnehmer/innen ein möglichst intensives und kontinuierliches Lernen zu ermöglichen.

Organisation/ Infrastruktur

- Es braucht klare Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner/innen.
- Die Lehrgangsstruktur muss für die Teilnehmer/innen klar erkennbar sein.
- Der Seminarort sollte mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein und muss für die Erfordernisse erwachsenengerechten Lernens ausgestattet sein.

Methodisch-didaktische Grundsätze

Die Trainer/innen müssen sowohl fachlich kompetent als auch persönlich geeignet sein. Pro Modul sollte nur ein/e Trainer/in oder ein durchgängig arbeitendes Team aus zwei Trainer/innen eingesetzt werden. Es ist wichtig, für einen optimalen Informationsfluss zwischen den einzelnen Modulen bzw. Trainer/innen zu sorgen, um Wiederholungen von Inhalten zu vermeiden und gruppendynamischen Prozessen proaktiv zu begegnen.

Die methodischen und didaktischen Grundsätze müssen sich an den Standards erwachsenengerechten Lernens orientieren. Das bedeutet, dass verschiedene Lehr- und Lernmethoden (Methoden-Mix) eingesetzt werden, um die Lehr- und Lerneffektivität und die Effizienz zu erhöhen.

Theorie und Praxis sollen durchgängig aufeinander bezogen sein. Auf intergenerative, interkulturelle sowie Gender-Aspekte ist besonders zu achten.

Abschluss

Die durchgängige Präsenz der Teilnehmer/innen ist zweckmäßig. Vorab ist festzulegen, ob und wie versäumte Teilnahmezeiten nachgeholt werden können. Ein im Vorfeld mit dem Sozialministerium abgestimmter Lehrgang ermöglicht die Nutzung eines Abschlusszertifikats gemäß Ministeriumsvorlage.

3.2. Aufbau und Inhalte der Lehrgänge „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“

Die Themenschwerpunkte und Inhalte dieses Kurz-Lehrgangs gewährleisten einen möglichst breiten Einblick in freiwilliges Engagement. Der nachfolgende Überblick umfasst die Lernfelder und exemplarische Inhalte bzw. Fragestellungen:

3.2.1. Freiwillige verstehen

4 Einheiten zu je 50 Minuten

Ziel dieses Lernfelds ist es, ein Grundverständnis für freiwilliges Engagement zu schaffen. Dabei geht es um dessen Rahmenbedingungen sowie um die Freiwilligen und ihre Anliegen. Fundiertes, empirisch abgesichertes Wissen, theoretische Hintergründe und aktuelle Entwicklungen werden zielgruppen- und praxisorientiert vermittelt.

- **Motivation von freiwillig Engagierten**
 - Mit welchen unterschiedlichen Motiven kommen Freiwillige?
 - Welche Erwartungen haben sie?
 - Was bedeutet das für das jeweilige Einsatzfeld?
 - Wie haben sich diese Motive im Laufe der Zeit verändert?

- **Definitionen von „Ehrenamt“ und „freiwilligem Engagement“**
 - Welche Bedeutung haben die Begriffe?
 - Welche Unterschiede/ Gemeinsamkeiten gibt es?
 - Wie und warum haben sich Ehrenamt und freiwilliges Engagement in den vergangenen Jahren verändert?
 - Welche Auswirkungen/ Einflüsse hat dies für formelles freiwilliges Engagement?

- **Abgrenzung von freiwilligem Engagement und Erwerbsarbeit**
 - Welche Kriterien sind für die Abgrenzung entscheidend?
 - Welche Bedeutung hat diese Abgrenzung in der Praxis?
 - Wie lässt sich Klarheit schaffen (z.B. Einsatzvereinbarungen für Freiwillige)?
- **Gewinnung von Freiwilligen**
 - Welche Möglichkeiten gibt es, neue Freiwillige zu gewinnen?
 - Wer ist dafür verantwortlich?

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes kennen ihren eigenen Zugang und die psychologischen Hintergründe für freiwilliges Engagement. Sie sind über die wesentlichen Unterschiede zu Erwerbsarbeit informiert und können mit den sich daraus ergebenden spezifischen Zugängen der Freiwilligen angemessen umgehen. Sie wissen Bescheid, welche verschiedenen Motive Freiwillige mitbringen und wie sie diese verstärken können.

3.2.2. Kommunikation mit Freiwilligen

4 Einheiten zu je 50 Minuten

Ziel dieses Lernfelds ist ein grundlegendes Verständnis der großen Bedeutung von Kommunikation für ein gelingendes Miteinander von Freiwilligen bzw. Freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeiter/innen.

- **Gesprächsführung**
 - Welche Arten der Gesprächsführung gibt es?
 - Was sind die Grundregeln für eine konstruktive, empathische Gesprächsführung?
- **Teamarbeit, Partizipation**
 - Was versteht man unter Teamarbeit und Partizipationsmöglichkeiten für Freiwillige?
 - Was sind Merkmale und Rahmenbedingungen für ein „gutes Team“?

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes haben verinnerlicht, dass die Zusammenarbeit mit Freiwilligen von guten Beziehungen und daher besonders von einer gelingenden Kommunikation lebt. Sie kennen verschiedene Erfolgsfaktoren für eine gelingende Gesprächsführung und können diese in der Praxis anwenden. Die einzelnen Phasen der Teamentwicklung sind ihnen vertraut. Sie können damit umgehen. Die Absolvent/innen wissen, dass für die Identifikation mit einer Organisation/ Einrichtung Information und Mitsprache wichtig sind.

3.2.3. Der „Engagement-Bogen“: Vom positiven Einstieg zu einem gelingenden Ausstieg

4 Einheiten zu je 50 Minuten

Dieses Lernfeld zielt auf eine Sensibilisierung für die einzelnen Phasen ab, die Freiwillige in ihrer Tätigkeit durchlaufen. Der Verlauf bzw. „Bogen“ ihres Engagements soll entsprechend stimmig gestaltet werden.

- **Der Einstieg**
 - Was sind wichtige Voraussetzungen für einen guten Einstieg?
 - Welche Bedeutung hat die Einarbeitungsphase?
 - Woran kann man einen gelungenen Einstieg erkennen?
- **Anerkennungskultur**
 - Warum ist Anerkennung für Freiwillige so wichtig?
 - Welche Anerkennungsmöglichkeiten und -instrumente gibt es?
 - Wo und wie ist die Anerkennungskultur verankert? Wer ist dafür verantwortlich?
- **Grundlagen der Freiwilligenadministration**
 - Welche administrativen Aufgaben sind im Rahmen des Engagements notwendig?
 - Was brauchen Freiwillige während ihres Engagements (z. B. Weiterbildung, Anerkennung, Reflexionsmöglichkeiten)?
- **Abschied von Freiwilligen**
 - Wie kann der Ausstieg gestaltet werden?

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes kennen die verschiedenen Phasen im Engagement-Bogen von Freiwilligen. Sie können den Erstkontakt mit neuen Freiwilligen positiv gestalten, während des Engagements eine für beide Seiten passende Zusammenarbeit ermöglichen und die Beendigung des Engagements so begleiten, dass Freiwilligen ein gebührender Abschied gelingen kann. Zusätzlich sind die Absolvent/innen mit den wesentlichen Voraussetzungen für eine effiziente Freiwilligenadministration vertraut.

3.2.4. Der gesellschaftliche Rahmen von Freiwilligenengagement

4 Einheiten zu je 50 Minuten

Im Mittelpunkt dieses Lernfelds stehen allgemeine Entwicklungen im Freiwilligenengagement, die persönliche Positionierung zum Engagement von freiwillig und unbezahlt Tätigen sowie rechtliche Grundlagen. Dieses Lernfeld eignet sich besonders gut dazu, um Inhalte auf Organisationen und Zielgruppen auszurichten.

- **Zahlen, Daten, Fakten**
 - Welche relevanten Entwicklungen gibt es?
 - In welchen Bereichen sind Freiwillige tätig? Wie entwickelt sich das Engagement?
- **Verortung in der Zivilgesellschaft**
 - Welche Bedeutung/ welchen Stellenwert hat freiwilliges Engagement in unserer Gesellschaft?
 - Welche positiven und negativen Entwicklungen können beobachtet werden?
- **Persönliche Positionierung**
 - Wie stehe ich selbst dem Thema gegenüber?
 - Welche positiven und welche kritischen Aspekte sind für mich relevant?
- **Rechtliche Grundlagen**
 - Welche gesetzlichen Grundlagen müssen berücksichtigt werden?
 - Welche Bedeutung hat das Thema Versicherung und Versicherungsschutz für Freiwillige?
 - Welche Rechte und Pflichten haben freiwillig Engagierte?

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfelds kennen die gesellschaftliche Bedeutung des freiwilligen Engagements. Sie wissen um Möglichkeiten, Chancen und Grenzen des freiwilligen Engagements. Sie haben sich eine reflektierte Haltung bezüglich des Einsatzes von Freiwilligen erarbeitet, die ihnen für den Umgang mit Freiwilligen in ihrem Arbeitsumfeld Orientierung gibt. Die Kenntnis der rechtlichen Rahmenbedingungen erhöht ihre Handlungssicherheit.

4. KONZEPT FÜR LEHRGÄNGE FÜR FREIWILLIGENKOORDINATOR/INNEN

4.1. Qualitätsziele in der Arbeit mit Freiwilligen

Die folgenden zehn Qualitätsziele bieten einen praxiserprobten Orientierungsrahmen für die Arbeit mit Freiwilligen. Sie machen deutlich, welche Themen und Entwicklungen für die Tätigkeit von Freiwilligenkoordinator/innen und deren Qualifizierung wichtig sind.

1. Aufgabenprofile für Freiwillige
2. Einarbeitung und Probezeit
3. Begleitung der Freiwilligen
4. Verantwortung und Mitbestimmung
5. Kostenerstattung
6. Versicherung
7. Fort- und Weiterbildung
8. Ausstieg
9. Nachweise
10. Anerkennung

4.2. Funktionsprofil Freiwilligenkoordination

Funktionsprofile für Freiwilligenkoordinator/innen bringen notwendige Fähigkeiten und Kenntnisse auf den Punkt. Mittels Funktionsprofil können daher auch Qualifizierungsbedarfe für Freiwilligenkoordinator/innen aufgezeigt und die Positionierung innerhalb einer Organisation verdeutlicht werden. Der Lehrgang Freiwilligenkoordination knüpft an diesem Profil an und bezieht seine Themen und Inhalte auf die Funktionen, die von den Koordinator/innen zu erfüllen sind.

4.2.1. Entstehung des Funktionsprofils

Im Rahmen einer Diskussion über Ressourcenknappheit für die vielfältigen Aufgaben der Freiwilligenkoordination listeten Mitglieder der Wiener Plattform für Freiwilligenkoordinator/innen (ein seit 2010 bestehender Verein zum Wissenstransfer zwischen Koordinator/innen und zur Weiterentwicklung der Qualität in der Arbeit mit Freiwilligen) 2012 die wesentlichen Aufgaben in der Freiwilligenkoordination auf. Damit wurde die große Bandbreite der Tätigkeiten sichtbar, die eine qualitativ hochwertige Koordination von Freiwilligen umfasst. Für den vorliegenden Leitfaden wurde das Funktionsprofil im Frühjahr 2017 aktualisiert und weiterentwickelt.

4.2.2. Das Funktionsprofil

Es wird empfohlen, dass die/ der Stellen-/ Funktionsinhaber/in und die verantwortliche Führungskraft das Profil gemeinsam erstellen. So können größtmögliche Identifikation mit der Funktion sowie volle Akzeptanz durch die Führung gewährleistet werden. Das nachfolgende, exemplarische Funktionsprofil ist entsprechend der Organisationsgröße und Organisationsstruktur an die jeweiligen Erfordernisse anzupassen.

4.2.2.1. Das Funktionsprofil von Freiwilligenkoordinator/innen

1. Aufgabenprofile für Freiwillige

- Bedarfserhebung und Definition in Absprache mit hauptamtlichen Mitarbeiter/innen und Klient/innen und Kund/innen
- Aufgabenprofile für Freiwillige erstellen

2. Initiierung und Umsetzung von Freiwilligenprojekten

- Freiwilligenprojekte planen und durchführen
- Freiwillige in Freiwilligenprojekte einbinden

3. Gewinnung von Freiwilligen – Öffentlichkeitsarbeit

- Eintragung in und Aktualisierung von Freiwilligen-Plattformen
- Teilnahme an Messen, Tagungen etc.
- Erstanlaufstelle (Telefon, Mails etc.)
- Informationsveranstaltungen abhalten
- Vorbereitung von Pressetexten/ Artikeln und Vertretung bei PR-Terminen
- *(in Abstimmung mit Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Freiwilligenmanagement)*

4. Auswahl/ Vermittlung der Freiwilligen

- Erstgespräche führen
- Matching mit Zielgruppe/ Zielpersonen/ Klient/innen und Kund/innen
- Schnupperphase begleiten

5. Führung der Freiwilligen

Begleitung der Freiwilligen

- Aufnahme/ schriftliche Vereinbarung mit den Freiwilligen abschließen
- Einführung/ Einschulung
- Vorstellen neuer Freiwilliger bei hauptamtlichen Mitarbeiter/innen, die mit ihnen zusammenarbeiten
- Laufende Begleitung:
 - Förder-, Motivations- und Reflexionsgespräche (einzeln oder in der Gruppe)
 - Konflikt- und Krisenmanagement/ Mediation
 - Organisation und Leitung von Austauschveranstaltungen
- Tätigkeitsnachweis (Nachweis über freiwillige Tätigkeit)
- Beendigung:
 - Abschlussgespräch und Gestaltung des Ausstiegsszenarios von Freiwilligen

Bindungsarbeit

- kontinuierliche Ansprechperson sein

- Anerkennung/ Wertschätzung gestalten/ Dankes-Kultur
- Information der Freiwilligen über fachspezifische und strategische Unternehmensziele
- Mitbestimmung/ Partizipation der Freiwilligen fördern
- Teambildung und Corporate Identity fördern

6. Qualifizierung der Freiwilligen

- Qualifizierungsbedarfe erheben
- Bedarfe an das Freiwilligenmanagement der Organisation weiterleiten
- Organisation/ Durchführung von Fortbildungen

7. Interne Vernetzung

- freiwilliges Engagement in die Organisation/ Einrichtung integrieren und sichtbar machen
- Nahtstelle zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen: Schnittstellen-Management zwischen hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/innen
- Nahtstelle zwischen Freiwilligen und Freiwilligenmanagement
- interne PR und Lobbyarbeit

8. Externe Vernetzung

- Nahtstelle zwischen Freiwilligen und externen Einrichtungen
- Zusammenarbeit/ Austausch/ aktive Vernetzung mit Vereinen/ Freiwilligenkoordinator/innen in der Region
- Lobbyarbeit
- Kooperationsprojekte mittragen (z. B. CSR-Projekte)

9. Organisation und Administration

- Schaffung und kontinuierliche Adaptierung von geeigneten Rahmenbedingungen für Einsätze von Freiwilligen, Abstimmung der Abläufe innerhalb der Organisation
- Sicherung des Informationsflusses (zwischen Hauptamtlichen, Freiwilligen, Angehörigen etc.)
- Datenerfassung und -pflege
- Stundenerfassung
- Abwicklung der Kostenerstattung
- Meldung bei der Versicherung bzw. ggf. Meldung von Schadensfällen an die Versicherung
- Aufbereitung von Daten für Qualitätsmanagement-Erhebungen
- Protokolle zu Treffen von Freiwilligen-Teams
- Evaluation des Freiwilligenengagements in der eigenen Organisation

4.3. Rahmenbedingungen von Lehrgängen für Freiwilligenkoordinator/innen

Allgemeines Bildungsziel

Lehrgänge für Freiwilligenkoordinator/innen sollen die Absolvent/innen dazu befähigen,

- die Freiwilligen in die Organisation einzugliedern,
- für entsprechende Rahmenbedingungen in der Organisation zu sorgen,
- die Fähigkeiten und Fertigkeiten von Freiwilligen mit geeigneten Aufgaben zu verbinden,
- die Freiwilligen in ihren Tätigkeiten zum Erfolg zu führen,
- die Gruppe von Freiwilligen gut anzuleiten,
- die Ressourcen der Freiwilligen zu entwickeln

und auf diese Weise zum befriedigenden und erfolgreichen Einsatz von Freiwilligen beizutragen.

Zielgruppe

Zielgruppe sind hauptamtliche Mitarbeiter/innen, denen die Aufgabe der Freiwilligenkoordination übertragen wurde (z. B. Fachsozialbetreuer/innen aus Alten- und Pflegeheimen).

Wichtig ist auch für diese Zielgruppe, regionale (z. B. Unterschiede im Rahmen der Gewinnung von Freiwilligen in ländlichen und urbanen Regionen), organisationale und bereichsspezifische (z. B. Sozialbereich, Umwelt, Sport) Erfordernisse zu beachten.

Umfang/ zeitliches Ausmaß

Umfang und Aufbau des Curriculums wurde auf Basis der langjährigen Erfahrungen von Lehrgangsanbieter/innen festgelegt.

Der Lehrgang „Freiwilligenkoordination“ baut nicht auf dem Lehrgang „Freiwilliges Engagement kompakt“ (siehe Kapitel 3) auf, der damit nicht als Voraussetzung gilt. Um eine allfällige Förderung des Sozialministeriums erhalten zu können, muss der Lehrgang mindestens 56 Einheiten zu je 50 Minuten umfassen. Diese 56 Einheiten vermitteln in sieben Lernfeldern die notwendige Basiskompetenz. Darauf aufbauend können drei weitere Lernfelder zur Kompetenzerweiterung angeboten werden. Die Lernfelder können um zusätzliche – z.B. organisationsspezifische Themen – erweitert werden.

Es wird empfohlen, den Lehrgang im Zeitraum von mindestens sechs Monaten durchzuführen. So werden vertiefte Verarbeitungsprozesse gefördert sowie Durchführung und Reflexion im Rahmen des Lernfeldes „Praxisorientierung“ ermöglicht.

Organisation/ Infrastruktur

- Es braucht klare Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner/innen.
- Die Lehrgangsstruktur muss für die Teilnehmer/innen klar erkennbar sein. Im Sinne der Qualitätssicherung ist eine durchgängige Lehrgangsbegleitung vorzusehen.
- Um die für den Lehrgang erwünschte Zielgruppe (siehe oben) zu erreichen und die Erwartungen der Interessierten optimal zu erfüllen, wird ein geeignetes Auswahl- und Aufnahmeverfahren (z. B. mittels Aufnahmegespräch, Fragebogen, Motivationsschreiben) empfohlen.
- Der Seminarort sollte mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein und muss für die Erfordernisse erwachsenengerechten Lernens ausgestattet sein.

Methodisch-didaktische Grundsätze

Die Trainer/innen müssen sowohl fachlich kompetent als auch persönlich geeignet sein. Pro Lernfeld sollte nur ein/e Trainer/in oder ein durchgängig arbeitendes Team aus zwei Trainer/innen eingesetzt werden. Wichtig ist, für einen optimalen Informationsfluss zwischen den einzelnen Lernfeldern bzw. Trainer/innen zu sorgen, um Wiederholungen von Inhalten zu vermeiden und gruppendynamischen Prozessen proaktiv zu begegnen.

Die methodischen und didaktischen Grundsätze müssen sich an den Standards erwachsenengerechten Lernens orientieren. Das bedeutet, den Einsatz von verschiedenen Lehr- und Lernmethoden (Methoden-Mix), um Lehr- und Lerneffektivität sowie Effizienz erhöhen. Im Rahmen des Lehrgangs kann auch Blended Learning (Kombination aus Präsenzveranstaltungen und E-Learning) angewandt werden.

Besonders wichtig ist, dass Theorie und Praxis durchgängig aufeinander bezogen sind. Zudem ist auf intergenerative, interkulturelle sowie Gender-Aspekte zu achten.

Verpflichtende Qualitätskriterien

Um eine allfällige Förderung des Sozialministeriums erhalten zu können, sind jedenfalls folgende Qualitätskriterien zwingend einzuhalten:

- Der Lehrgang umfasst ein Mindestausmaßes von 56 Einheiten (= Basiskompetenz).
- Die durchgängige Lehrgangsbegleitung muss durch die jeweilige Lehrgangsleitung oder deren Vertreter/in erfolgen.
- Zur Qualitätssicherung ist eine Evaluierung des Lehrgangs durchzuführen. Dafür müssen geeignete Evaluationsinstrumente eingesetzt und in schriftlich nachvollziehbarer Form ausgewertet werden.

Abschluss

Die durchgängige Präsenz der Teilnehmer/innen ist zweckmäßig. Vorab ist festzulegen, ob und wie versäumte Teilnahmezeiten nachgeholt werden können. Ein im Vorfeld mit dem

Sozialministerium abgestimmter Lehrgang ermöglicht die Nutzung eines Abschlusszertifikats gemäß Ministeriumsvorlage.

Wichtig: Die Anrechnung des Lehrgangs „Freiwilliges Engagement kompakt: Mit Freiwilligen zusammenarbeiten“ oder auch von Teilen davon ist nicht möglich.

4.4. Aufbau und Inhalte der Lehrgänge Freiwilligenkoordination

4.4.1. Überblick: Die Lernfelder im Lehrgang Freiwilligenkoordination

Lernfelder	Teil A: Basiskompetenz (= Mindeststandard)	56 Einheiten
Lernfeld 1	Allgemeine Grundlagen	8 Einheiten
Lernfeld 2	Grundlagen der Führung	8 Einheiten
Lernfeld 3	Begleitung von Freiwilligen	8 Einheiten
Lernfeld 4	Kommunikation mit Freiwilligen	8 Einheiten
Lernfeld 5	Gewinnung von Freiwilligen	4 Einheiten
Lernfeld 6	Kompetenzorientierung, -erwerb, -nachweis	4 Einheiten
Lernfeld 7	Praxisorientierung	16 Einheiten

Weitere Lernfelder im Lehrgang Freiwilligenkoordination

Lernfelder	Teil B: Kompetenzerweiterung	fakultativ
Lernfeld 8	Selbstmanagement	8 Einheiten
Lernfeld 9	Corporate Volunteering	8 Einheiten
Lernfeld 10	Qualitätsmanagement	8 Einheiten
weitere Lernfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zielgruppenspezifische Themen ▪ regionalspezifische Themen ▪ anlassorientierte Themen 	

4.4.2. Detaillierte Beschreibung der Lernfelder

Nachstehend sind für jedes Lernfeld Themen und Inhalte sowie Lernergebnisse formuliert. Die angeführten Themen sind verpflichtend, die aufgelisteten Inhalte exemplarisch. Die Reihenfolge der Lernfelder ist als Vorschlag zu verstehen und orientiert sich an bisherigen Lehrgangserfahrungen. Sie kann individuell angepasst werden, sofern die jeweiligen Themen dabei unverändert bleiben. Zusätzlich sind optionale Themen für das jeweilige Lernfeld angeführt.

Teil A. Basiskompetenz Freiwilligenkoordination

Lernfeld 1: Allgemeine Grundlagen (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Nach einer Einführung in den Lehrgang stehen im Lernfeld 1 die Grundlagen freiwilligen Engagements im Mittelpunkt:

1. Zahlen, Fakten, Definitionen, Begriffe

- Merkmale/ Kriterien freiwilligen Engagements
 - Geschichte des freiwilligen Engagements im Überblick, Funktionen des freiwilligen Engagements, demografische Entwicklung, Veränderungen in der Arbeitswelt, Strukturwandel im Ehrenamt
- Bedeutung und Entwicklung unterschiedlicher Begriffe
 - Abgrenzung von „Freiwilligen-Arbeit“, neue Formen der Beschäftigung, Grenzfälle
- unterschiedliche Einsatzbereiche von Freiwilligen und deren Größenordnung
 - Wo wird freiwilliges Engagement geleistet? Wer ist freiwillig tätig? Welche Formen kommen vor? Wie groß ist der Umfang von freiwilligem Engagement?

2. Strategien für freiwilliges Engagement

- Selbstverständnis der Organisation nach innen und nach außen
- Entwicklung von angemessenen Rahmenbedingungen für freiwilliges Engagement
- Infrastruktur der Freiwilligentätigkeit
- hemmende und fördernde Faktoren

3. Rechtliche Rahmenbedingungen

- gesetzliche Grundlagen
 - Freiwilligengesetz
 - Vereinsrecht
 - Arbeitsrecht
 - ASVG
- Rechte und Pflichten von Freiwilligen
 - Definition gegenseitiger Erwartungen
- Versicherungsrecht
 - Versicherungsschutz (z. B. Unfall, Haftpflicht, Rechtsschutz), Versicherungsmöglichkeiten
 - Umgang mit Risiken
 - Haftung
- Einsatzvereinbarungen mit Freiwilligen

optional:

4. Finanzielle und steuerliche Aspekte

5. Trends und Perspektiven

- im Bereich des freiwilligen Engagements (national und international)
- Forschungsergebnisse im Bereich Freiwilligentätigkeiten und -koordination

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfelds sind mit Begriffen des Freiwilligenengagements vertraut, insbesondere mit der Definition von freiwilligem Engagement im Österreichischen Freiwilligengesetz. Sie kennen die organisationalen Rahmenbedingungen, welche die

Tätigkeit von und mit Freiwilligen fördern oder beeinträchtigen. Sie haben sich mit dem entsprechenden Status ihrer Organisation sowie mit dessen strategischer Weiterentwicklung auseinandergesetzt. Sie wissen über die wesentlichen rechtlichen Grundlagen in der Arbeit mit Freiwilligen Bescheid und sind in der Lage, dieses Wissen in die Praxis umzusetzen.

Lernfeld 2: Grundlagen für das Führen von Freiwilligen (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Lernfeld 2 fokussiert auf Führungskompetenzen im Umgang mit Freiwilligen. Dabei stehen jene Führungsthemen im Mittelpunkt, die in der Freiwilligenkoordination bedeutsam sind.

1. Freiwilliges Engagement und Motivation

- Motivationspsychologische Grundlagen des freiwilligen Engagements
- Motivationsmöglichkeiten für freiwillig Engagierte und Hauptamtliche, die mit ihnen zusammenarbeiten
- Anreizsysteme und Anerkennungskultur

2. Zielorientiertes Vorgehen

- Freiwilligenkoordination als Führungsaufgabe
- Freiwilligenkoordination als Teil der Organisationsstrategie, Rahmenbedingungen für Freiwilligenkoordination

3. Funktionsverständnis

- Aufgabenprofil für Freiwilligenkoordinator/innen
- Klärung von Aufgaben, Rollen und Verantwortlichkeiten

4. Führungsverständnis

- Führungsstile
- Werthaltungen und Einstellungen gegenüber den Freiwilligen
- Besonderheiten beim Leiten eines Freiwilligenteams

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes haben ihre Haltung zu freiwilligem Engagement, das Menschenbild und damit verbundene Werte reflektiert. Sie wissen um die Motivationslagen von Freiwilligen, kennen die Unterschiede zwischen Erwerbsarbeit und Freiwilligenengagement und können damit professionell umgehen. Die Absolvent/innen sind mit passenden Führungswerkzeugen vertraut. Sie können diese für die Führung der Freiwilligen zielgerichtet anwenden. Sie haben sich mit den in diesem Berufsfeld zweckmäßigen und in ihrer Organisation erforderlichen Funktionen auseinandergesetzt, für sich ein Stellenprofil „Freiwilligenkoordination“ ausgearbeitet und dieses mit den Rahmenbedingungen in ihrer Organisation abgestimmt.

Lernfeld 3: Begleitung von Freiwilligen (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Dieses Lernfeld beschäftigt sich mit konkreten Aufgaben/ Fragen im Rahmen des Einsatzes der Freiwilligen - von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Beendigung des Engagements.

1. Auswahl der Freiwilligen

- Auswahlverfahren und -gespräche
- Erwartungen von Freiwilligen

2. Integration der Freiwilligen

- Bedeutung einer gelungenen Einführungsphase
- Schaffen und Erhalten passender Strukturen
- Partizipation und Mitbestimmung der Freiwilligen
- Schnittstelle freiwillige und hauptamtliche Mitarbeiter/innen

3. Einsatz der Freiwilligen

- Tätigkeitsprofile und Aufgabenbeschreibungen für Freiwillige entwickeln
- Organisation und Administration

4. Qualifizierung der Freiwilligen

- Erfassen des Weiterbildungsbedarfes der Freiwilligen
- Planung und Organisation von Weiterbildungsangeboten für Freiwillige

5. Trennung von Freiwilligen

- Gründe für einen Ausstieg
- Gestaltungsmöglichkeiten für einen positiven Ausstieg

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes können gezielt Methoden und Vorgangsweisen für Einstieg, Begleitung und Ausstieg von Freiwilligen anwenden. Sie sind mit Strukturen und Abläufen vertraut. Sie können abschätzen, welches Ausmaß an Freiwilligentätigkeit und in welchem Kontext das Engagement für die Organisation zweckmäßig bzw. aus rechtlichen Gründen möglich und für Freiwillige passend und förderlich ist. Sie wissen, wie sie Freiwillige an die Organisation binden können und wie wichtig deren Teilhabe für die Identifikation mit der Organisation ist.

Lernfeld 4: Kommunikation mit Freiwilligen (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Da die Arbeit mit Freiwilligen in hohem Maße beziehungsorientiert ist, kommt der Kommunikation mit den Freiwilligen besonders große Bedeutung zu. Nachdem Beziehungen nicht immer friktionsfrei verlaufen, bedarf es im Umgang mit Freiwilligen spezieller Kenntnisse in Gesprächsführung und Konfliktmanagement.

1. Gesprächsführung mit Freiwilligen

- Arten der Gesprächsführung
- Gestaltung von Entwicklungs- und Reflexionsgesprächen
- Feedbackregeln

2. Teamarbeit, Partizipation und Kooperation fördern

- Merkmale gelungener Teamarbeit
- Infrastruktur und Rahmenbedingungen
- Phasen der Teamentwicklung
- Steuerung von Teams
- Bedeutung von Netzwerken

3. Konfliktmanagement in der Freiwilligenkoordination

- Arten von Konflikten
- Konfliktlösungsmodelle
- Umgang mit Konflikten an der Schnittstelle Hauptamtliche - Freiwillige
- Erkennen des eigenen Konfliktverhaltens

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes wissen um die Wichtigkeit gelungener Kommunikation mit Freiwilligen und können diese anhand passender Kommunikationsmodelle in geeigneten Formaten praktizieren. Für den Umgang mit Freiwilligenteams verfügen Absolvent/innen über grundlegende Kenntnisse der Teamentwicklung und über entsprechende Kompetenzen. Sie kennen Methoden zur Konfliktvorbeugung, -bearbeitung und -lösung und können diese auch anwenden.

Lernfeld 5: Gewinnung von Freiwilligen (4 Einheiten zu je 50 Minuten)

Im Rahmen dieses Lernfelds werden Grundkenntnisse zur Gewinnung von Freiwilligen vermittelt. Dieses Lernfeld wurde bewusst den vorangegangenen Lernfeldern nachgereiht. Damit soll verdeutlicht werden, dass die Werbung von Freiwilligen und das Bemühen, Freiwillige für die eigene Organisation zu gewinnen, zwar vielfach (und oftmals auch zu Recht) als zentrale Aufgabe der Freiwilligenkoordination gesehen werden und auch eine starke Dringlichkeit aufweisen. Allerdings macht das erst dann Sinn, wenn Organisation und Freiwilligenkoordinator/innen möglichst gut auf Freiwilligeneinsätze eingestellt und vorbereitet sind.

1. Potenziale und Zielgruppen erkennen

- neue Zielgruppen und Aufgaben identifizieren
- Möglichkeiten aktiver Akquise bzw. Rekrutierung
- Freiwillige durch Freiwillige gewinnen

2. Öffentlichkeitsarbeit

- Darstellung möglicher Aktivitäten und deren Bedeutung
- Kenntnisse der Medienarbeit
- Verfassen von Pressemitteilungen
- Eventgestaltung
- interne Öffentlichkeitsarbeit
- Web 2.0
- Strategien zur zielgruppenspezifischen Gewinnung von Freiwilligen

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes kennen den organisationsinternen Bedarf an Freiwilligen. Sie wissen, welche Zielgruppen adressiert werden müssen. Sie sind in der Lage, wirkungsvolle externe und interne Öffentlichkeitsarbeit zur Förderung des freiwilligen Engagements in ihrer Organisation zu betreiben und dafür verschiedene Zugänge zu nutzen. Die Absolvent/innen können unterschiedliche Werbestrategien anwenden, um verschiedene Zielgruppen von Freiwilligen treffsicher anzusprechen.

Lernfeld 6: Kompetenzorientierung, -erwerb, -nachweis (4 Einheiten zu je 50 Minuten)

Informeller Kompetenzerwerb durch freiwilliges Engagement und dessen Nachweis (z.B. für Bewerbungen) gewinnen im Rahmen der Freiwilligenkoordination zunehmend an Bedeutung. Das Lernfeld 6 vermittelt, wie die Kompetenzerfassung erfolgt und welchen Nutzen sie stiftet.

1. Kompetenzerfassung

- Grundlagen des Kompetenzmodells und der Kompetenzerfassung
 - Instrumente zur Erfassung von im Rahmen des freiwilligen Engagements erworbenen Kompetenzen
- Freiwilligenkarriere
 - Instrumente zur Kompetenzentwicklung bei Freiwilligen

2. Tätigkeitsnachweis (Nachweis über freiwillige Tätigkeit)

- Entwicklung und Bedeutung
- Erstellen eines Tätigkeitsnachweises

Lernergebnisse

Die Absolvent/innen dieses Lernfeldes wissen, dass Freiwillige Kompetenzen in ihr Engagement mitbringen, sich weiterentwickeln wollen und durch non-formale und informelle Lernprozesse im Rahmen ihrer Tätigkeit zusätzliche Kompetenzen erwerben. Sie sind in der Lage, diese Kompetenzen prägnant zu erfassen und einen schlüssigen Tätigkeitsnachweis auszustellen.

Lernfeld 7: Praxisorientierung (16 Einheiten zu je 50 Minuten)

Zusätzlich zur Praxisorientierung der vorangegangenen Lernfelder steht in diesem Lernfeld zur Erreichung der Basiskompetenz der unmittelbare Praxisbezug im Mittelpunkt. Damit Lehrganganbieter/innen dieses Lernfeld zum Praxis-Transfer möglichst flexibel gestalten können, werden im zweiten Teil dieses Lernfelds zwei Umsetzungsmöglichkeiten angeboten.

Teil 1 (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Grundlagen der Planung und Umsetzung von Projekten mit Freiwilligen

- Grundlagen des Projektmanagements - Projekte initiieren und organisieren
- Möglichkeiten der Umsetzung von Projekten in der eigenen Organisation

Teil 2 (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Verfassen und Präsentieren einer Projektarbeit

- Begleitend zum Lehrgang werden Projektarbeiten nach eigener Wahl und in Absprache mit der Lehrgangsführung erstellt und präsentiert
- Präsentations- und Reflexionsfähigkeiten sowie Rückmeldungs- und Kritikkultur können damit erprobt werden

oder

Exkursionen

- Das Kennenlernen und Erleben von Good-Practice-Projekten unterstützt den Know-How-Transfer und fördert die Reflexion des Erlernten.

Lernergebnisse

Die Absolvent/innen dieses Lernfeldes sind mit Grundlagen des Projektmanagements vertraut und können diese für die Entwicklung und Durchführung von Projekten anwenden. In einer Projektarbeit verknüpfen sie das Erlernte mit der konkreten Praxis in ihrer Organisation und vertiefen damit ihre Kenntnisse über Freiwilligenkoordination mit unmittelbarem Bezug zu ihrer Organisation. Sie sind in der Lage, ihre Praxisprojekte in einer reflektierten, fachlich fundierten und ansprechenden Weise zu präsentieren. Sieht der Lehrgang Exkursionen vor, gewinnen die Teilnehmer/innen Einblicke in die konkrete Praxis der Arbeit mit Freiwilligen. Sie können daraus Schlussfolgerungen für die eigene Freiwilligenkoordination ableiten.

Teil B. Mögliche Kompetenzerweiterungen für Freiwilligenkoordinator/innen

Weitere Lernfelder können entweder in den Lehrgang integriert (Basiskompetenz = Mindeststandard) oder zusätzlich in Form von Aufbauseminaren zur Kompetenzerweiterung angeboten werden.

Lernfeld 8: Selbstmanagement (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Das Lernfeld „Selbstmanagement“ umfasst die personale Dimension der Freiwilligenkoordination. Es behandelt Fragen des Selbstverständnisses, der Selbstorganisation sowie der Identität von Freiwilligenkoordinator/innen.

1. Selbstverständnis in der Freiwilligenkoordination

- persönliche Standortbestimmung, sich selbst erkennen und testen (z. B. mittels Kompetenz-Portfolio)
- Rollenverständnis, Selbstmanagement

2. Förderung der Selbstorganisation

- eigenes Selbstmanagement erkennen können
- Umgang mit Informationen und Wissen
- Umgang mit Zeit, Zeitmanagement

3. Abgrenzen

- Empathie, Bedürfnisse und Grenzen
- Work-Life-Balance

4. Persönlichkeitsbildung

- Übungen zur Steigerung der eigenen Selbsteinschätzungs- und Gruppenführungscompetenz

optional

Selbsterfahrung

- persönliche Standortanalyse sowie Analyse der persönlichen Ziele als Freiwilligenkoordinator/in

Lernergebnisse

Die Absolvent/innen dieses Lernfeldes sind in der Lage, ihr Rollenverständnis und ihr Arbeitsverhalten in der Freiwilligenkoordination professionell zu reflektieren. Im Sinne der Selbstsorge können sie mit den eigenen Bedürfnissen und Ansprüchen förderlich umgehen. Sie wissen, wie wichtig Nähe und Einfühlungsvermögen, aber auch Abgrenzung und Klarheit in der Arbeit mit Freiwilligen sind. Sie können dieses Wissen in ihrem Arbeitsalltag in die Tat umsetzen.

Lernfeld 9: Corporate Volunteering (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Dieses Lernfeld führt in „betriebliche Freiwilligenprogramme“ ein.

1. Grundlagen von Corporate Volunteering

- Corporate Social Responsibility
- Zielsetzungen und Kosten-Nutzen-Überlegungen

2. unterschiedliche Möglichkeiten der Umsetzung

- Formate und deren Vor- und Nachteile

3. Chancen und Grenzen für die eigene Organisation

4. Skills-Based Volunteering (kompetenzbasiertes freiwilliges Engagement)

Lernergebnisse

Die Absolvent/innen dieses Lernfeldes wissen um die Bedeutung von Corporate Volunteering. Sie können den damit verbundenen Aufwand sowie die sich daraus ergebenden Möglichkeiten einschätzen. Sie kennen Wege, wie sie zu Einsätzen von Unternehmen und/ oder ausgewählten Spezialist/innen kommen und diese möglichst nutzbringend in die eigene Organisation integrieren.

Lernfeld 10: Qualitätsmanagement (8 Einheiten zu je 50 Minuten)

Zur Qualitätssicherung der Freiwilligenkoordination sind Grundkenntnisse des Qualitätsmanagements hilfreich. Qualitätsmanagement steht in direktem Zusammenhang zu Organisationsform und -größe.

- 1. Formen von Qualitätsmanagement**
- 2. Qualitätsmanagement und -entwicklung**
- 3. Bedeutung von Qualitätsmanagement für die Freiwilligenkoordination**
- 4. Zielformulierung und Zielerreichung**
- 5. Vor- und Nachteile verschiedener Arten von Prüfungs- und Bewertungssystemen**
- 6. Evaluation:**
 - Bedeutung von Evaluierungen für die Qualitätssicherung
 - Formen und Beispiele für Evaluationen
- 7. Grundlagen Controlling**

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes verstehen die Bedeutung von Qualitätsentwicklung und die Notwendigkeit der Qualitätssicherung für die Arbeit mit Freiwilligen. Sie können verschiedene Werkzeuge des Qualitätsmanagements zielgerichtet einsetzen. Sie sind mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) vertraut.

Weitere Themen

Im Rahmen der Kompetenzerweiterung können neben den angeführten Lernfeldern (s.o.) nachfolgende Themen Berücksichtigung finden:

- **Zielgruppenspezifische Themen**

Das sind Themen, die für Freiwilligenkoordinator/innen, z.B. im Bereich der Altenpflege, der Flüchtlingshilfe, der Betreuung von Menschen mit Beeinträchtigung, des Bibliothekswesens oder in kirchennahen Einrichtungen relevant sind. Hier können fachspezifische, aber auch übergeordnete Inhalte (wie z. B. die Ethik des Helfens) adressiert werden.
- **Regionalspezifische Themen**

Diese Ergänzung betrifft Themen, die z. B. für regionale Initiativen oder aufgrund von besonderen regionalen Herausforderungen relevant sind.
- **Anlassorientierte Themen**

Dabei handelt es sich um Themen, die zu bestimmten Zeiten besonders dringend sind und daher in einem Lehrgang Freiwilligenkoordination berücksichtigt werden sollten. Ein Beispiel dafür ist der Umgang mit dem heterogenen zivilgesellschaftlichen Engagement im Rahmen der Flüchtlingsbewegung 2015.

4.5. Weiterführende Lernfelder

Nach dem Lehrgang Freiwilligenkoordination können je nach Bedarf weiterführende, aufbauende Module angeboten werden. Das nachfolgende Lernfeld richtet sich vor allem an „Freiwilligenkoordinator/innen“ (oder in der Funktion als „Freiwilligenmanager/innen“ Tätige), die in mittleren oder großen Organisationen beschäftigt und in übergeordneter

Funktion für eine Gruppe von Freiwilligenkoordinator/innen zuständig sind. Als Richtwert können dabei Teams von Freiwilligen mit einer Anzahl von über 100 Personen herangezogen werden. Zielgruppe sind somit Personen, die Führungs- und Entscheidungsverantwortung tragen.

Aufgrund der Relevanz für vergleichsweise wenige Organisationen wird empfohlen, dieses Lernfeld in Absprache der Anbieter/innen österreichweit umzusetzen.

Lernfeld Strategisches Freiwilligenmanagement (16 Einheiten zu je 50 Minuten)

- Organisationsentwicklung
- Projektmanagement
- Qualitätsmanagement
- Personalmanagement

Lernergebnisse

Absolvent/innen dieses Lernfeldes sind aufgrund einer vertieften Auseinandersetzung mit speziellen Management-Themen in der Lage, die Arbeit mit Freiwilligen auf der Ebene der Gesamtorganisation professionell zu steuern, an der strategischen Ausrichtung ihrer Organisation beim Einsatz von Freiwilligen maßgeblich mitzuwirken und die Umsetzung strategischer Zielsetzungen professionell zu gestalten.

5. MITWIRKENDE

Neben dem Redaktionsteam (Mag.^a Nicole Sonnleitner, Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum OÖ (ULF), Mag. Martin Lesky, Freiwilligen Zentrum Tirol Mitte, Mag. Martin Oberbauer, Ehrenamtsbörse des Wiener Hilfswerks) waren an der Entwicklung des Leitfadens aktuelle Lehrgangsanbieter/innen als Teilnehmer/innen an Workshops im Rahmen der Analyse der bisherigen Lehrgänge und der Erarbeitung des neuen Rahmenkonzepts für zukünftige Lehrgänge maßgebend beteiligt:

- Mag.^a Isabel Beuchel, Diakoniewerk OÖ
- Prof. Dr. Peter Braun, Zentrum für Erwachsenenbildung St. Virgil Salzburg
- Mag.^a Carmen Brugger, Caritas Steiermark
- Christine Deußner, MAS, Diakoniewerk Salzburg
- Mag.^a Ingrid Ebner, Freiwilligenzentrum Salzburg
- MMag.^a Petra Mühlberger, Caritas der Erzdiözese Wien
- Mag.^a Petra Rösler, F-DREI Fit für Freiwillige – Bildungsinitiative des Vereins Freiwilligenmessen
- Dipl.FW Detlef Scholz, MBA, MSc, Caritas der Erzdiözese Wien
- Mag. Christian Spitzeneder, Hilfswerk Salzburg
- Martin Wintereder, Caritas OÖ

