

## Freiwillige gewinnen



## Vorwort

Der BUND lebt von und durch seine Ehrenamtlichen. 2006 waren in 2.300 BUND-Gruppen mehr als 18.000 Menschen für die Umwelt aktiv. Das heißt konkret, 2,2 Mio. Stunden freiwilliges Engagement für Stellungnahmen zu Straßenbauprojekten, den Schutz von Streuobstwiesen, Schmetterlingen oder Amphibien, die Renaturierung von Bächen, die Information von Bürgerinnen und Bürgern zu biologischer Vielfalt und ökologischen Lebensmitteln und für den Klimaschutz. All das und noch viel mehr macht den BUND aus und dies wäre ohne das vielfältige Engagement der BUND-Gruppen nicht möglich.

Auch heute wie vor 20 Jahren finden sich Menschen, die sich dieser Aufgaben annehmen, die – trotz aller öffentlicher Klagen über ein mangelndes bürgerschaftliches Engagement – weiterhin ihre Gesellschaft aktiv mit gestalten wollen. Aber wir spüren auch Veränderungen: Die Möglichkeiten, sich zu engagieren, sind vielfältiger geworden, ebenso die individuellen Motivationen der heute Aktiven für ihr Engagement. Menschen finden sich leichter zu Bürgerinitiativen zusammen oder gründen neue Vereine, um punktuell für ihre Interessen zu streiten, als in den BUND mit seinem breiten Themenspektrum und seiner traditionellen Verbandstruktur einzutreten und ihre Anliegen mit ihm gemeinsam zu vertreten. So können wir immer wieder feststellen, dass umweltpolitisches Engagement nicht zwangsläufig mit dem BUND oder anderen Umweltverbänden stattfindet. Damit stehen wir vor der Herausforderung, die Ehrenamtsstruktur im BUND so zu verändern, dass wir wieder bzw. weiterhin attraktiv für unsere potentiellen MitstreiterInnen sind.

Wichtigster Ansatzpunkt, um weiterhin Engagierte für die Arbeit im BUND zu begeistern und zu finden, ist, sich auf die Veränderungen des freiwilligen Engagements einzulassen und dieses positiv zu nutzen, um neue Aktive anzusprechen.

Denn die Frage ist heute nicht mehr: „Was können die neuen Aktiven für uns tun“ sondern „Was können wir für die neuen Aktiven tun“. Wir sehen bereits jetzt deutlich, dass Ehrenamtlichkeit sich künftig nicht mehr allein in den Strukturen der Vergangenheit organisieren lassen wird. Dabei hat weniger die Bereitschaft nachgelassen, sich freiwillig und unentgeltlich für ökologische Belange im eigenen Umfeld zu betätigen, als vielmehr die Bereitschaft dauerhafte Vereinsbindungen und Verpflichtungen einzugehen. Zudem sind inzwischen die persönliche Entfaltung und die Freude in und an der Gemeinschaft mit Anderen vorrangige Motive für ein Engagement geworden.

Mit dem vorliegenden Leitfaden möchte ich Ihnen das Werkzeug in die Hand geben und Sie ermuntern, auf diese neuen Herausforderungen einzugehen. Prüfen Sie die internen Voraussetzungen in Ihrer BUND-Gruppe für neue Engagierte und – wenn sie Punkte finden, die sie verändern möchten – nutzen Sie dieses Handbuch als Hilfestellung, um Ihre BUND-Gruppe für neue Engagierte einladend zu gestalten.

Wir hoffen, dass diese Informationen und Tipps Ihnen vor Ort in Ihrer BUND-Gruppe und dem BUND insgesamt helfen, wieder mehr Menschen für ein ehrenamtliches Engagement im BUND zu motivieren. Bei dieser Arbeit wünsche ich viel Erfolg und danke Ihnen für Ihren persönlichen Einsatz.



*Angelika Zahrt*

Dr. Angelika Zahrt, Vorsitzende

# Inhalt

<b>1. Die Grundlagen beachten</b>	<b>7</b>
1.1 Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination im Überblick	7
1.2 Freiwillig oder ehrenamtlich – zur Begriffsvielfalt	10
1.3 Ehrenamtliches Engagement in Umweltverbänden	11
1.4 Aktuelle Trends im bürgerschaftlichen Engagement	12
<b>2. Den Rahmen für die Freiwilligenarbeit schaffen</b>	<b>13</b>
2.1 Engagement ermöglichen und sichern	13
2.2 Engagementfelder kennen und nennen	15
<b>3. Mit Freiwilligen in gutem Kontakt sein</b>	<b>18</b>
3.1 Freiwillige ansprechen, gewinnen und einführen	18
3.2 Freiwillige begleiten und fördern	24
3.3 Freiwillige anerkennen und beteiligen	27
<b>4. Die Organisation entwickeln</b>	<b>30</b>
4.1 Meine Organisation auf Engagementfreundlichkeit überprüfen	30
4.2 Wege zu einer engagementfreundlicheren Organisation	30
4.3 Freiwilligenkoordination als Prozess gestalten	31
<b>5. Literaturhinweise und Internetkontakte</b>	<b>32</b>

## Inhalt

<b>6. Anlagen</b>		<b>34</b>
Checkliste	„Freiwilligen-Audit“	34
Checkliste	„Sammlung von Merkmalen relevanter Zielgruppen“	40
Checkliste	„Profil passiver Mitglieder in Naturschutzverbänden als primäre Zielgruppe der Freiwilligengewinnung“	42
Checkliste	„Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache“	43
Checkliste	„Muster-Bewerbung für freiwillige Tätigkeiten“	45
Checkliste	„Vier Grundregeln der Kommunikation im Umgang mit Freiwilligen“	46
Checkliste	„Präsentationsmappe für das Erstgespräch oder den Erstkontakt über die eigene Organisation“	47
Checkliste	„Fünf Schritte eines Erstgesprächs“	48
Checkliste	„Zu klärende Fragen und Themen im Erstgespräch“	50
Muster	„Freiwilligen-Kartei“	51
Muster	„Freiwilligen-Vereinbarung“	52
Checkliste	„Merkblatt für den Einsatz von Freiwilligen“	53
Checkliste	„Vier Schritte eines Problemgesprächs“	54
Checkliste	„Anerkennungskultur“	55
Checkliste	„Ideensammlung zur Anerkennungskultur“	56
Checkliste	„Ausstieg und Verabschiedung aus dem Ehrenamt“	57
Checkliste	„Entlassung“ aus dem Ehrenamt	58
Grafik	„Aufgaben der Freiwilligenkoordination“	59
Grafik	„Steigerung des ehrenamtlichen Engagements“	60

# 1. Die Grundlagen beachten

## 1.1 Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination im Überblick

Was bedeutet Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination?

**Definition:** Planung, Organisation und Koordination der Freiwilligenarbeit in einer Organisation.

Freiwilligen-Management® ist eine Wortmarke der Akademie für Ehrenamtlichkeit (fsj e.V. s. [www.ehrenamt.de](http://www.ehrenamt.de)). Die Ziele, Aufgaben und Interessen der Organisation sollen mit den Interessen, Erwartungen, Motivationen und Bedürfnissen der Freiwilligen in Übereinstimmung gebracht werden.

Der Begriff Management beschreibt mehr die strategische Komponente der Freiwilligenarbeit, der Begriff Koordination fokussiert stärker die operativen Aufgaben. In diesem Handbuch sprechen wir überwiegend von Freiwilligenkoordination.

Aufgaben der  
Freiwilligen-  
koordination

Welche verschiedenen Aufgaben gibt es in der Freiwilligenkoordination?

Die Freiwilligenkoordination lässt sich zu sechs Aufgabensträngen zusammenfassen, denen einzelne Tätigkeiten zugeordnet wurden (s. Schaubild). Die drei Bereiche auf der linken Seite des Schaubildes zeigen die Aufgaben, die auf die Organisation, den Verband

oder Verein gerichtet sind. Die drei Bereiche auf der rechten Seite beschreiben die Zusammenarbeit mit den Freiwilligen und Ehrenamtlichen.

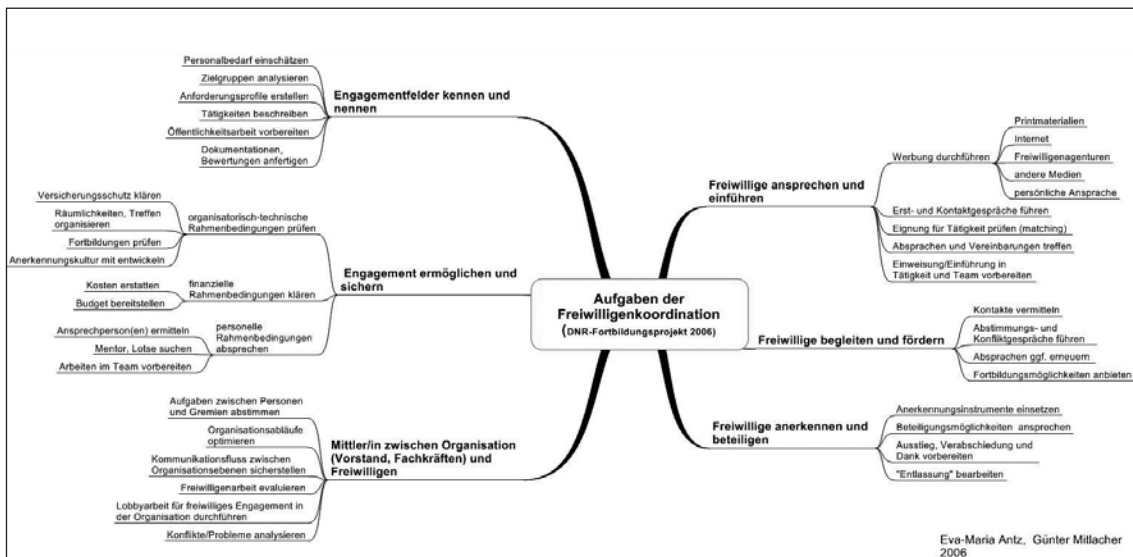
**Wieso ist Freiwilligenkoordination ein eigenständiger Verantwortungsbereich?**

Eigenständiger  
Bereich

Die örtliche Arbeit der Natur- und Umweltschutzverbände wird traditionell durch ehrenamtliches Engagement getragen. Unter dieser Prämisse sind Rahmenbedingungen zu schaffen, damit Ehrenamtliche ihr Engagement und ihre Kompetenzen möglichst gut einbringen können.

Anhand des Aufgabenspektrums wird offenkundig, dass die Organisation der Beteiligung von Ehrenamtlichen als eigenständige „Managementaufgabe“ anzusehen ist. In deutschen Natur- und Umweltschutzverbänden ist die Integration von Aufgaben der Freiwilligenkoordination abhängig von Organisationsgrad und Finanzkraft unterschiedlich möglich, beispielsweise

- in Ortsgruppen durch ein ehrenamtlich tätiges Vorstandsmitglied,
- in Umweltzentren durch eine bezahlte Aushilfskraft,
- in Regionalstellen durch Voll- oder Teilzeitkräfte,
- in Landes- und Bundesgeschäftsstellen durch hauptberufliche Multiplikatoren für die Ehrenamtförderung.



Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zu einer größeren Ansicht der Grafik.  
Seite 59

Der Umgang mit Ehrenamtlichen und die Einbindung in naturschutzfachliche Aktivitäten ist in den Umweltverbänden kein gänzlich neues Thema. Es wird seit Jahren in unterschiedlicher Intensität praktiziert. Die hier definierte Freiwilligenkoordination ist jedoch mehr als der Versand eines Rundschreibens an die Aktiven im Landesverband, ein jährliches Treffen mit Kreisgruppenvorsitzenden oder die Ehrung eines langjährigen Biotoppflegers in einer Ortsgruppe.

Die Freiwilligenkoordination ist eine strategische Verbandsaufgabe, die auf die effiziente Unterstützung und Beteiligung der ehrenamtlich Aktiven ausgerichtet ist, um die Umweltverbände als Ehrenamtsorganisationen langfristig vital zu halten.

### Rollen im Verband

**Welche Rollen können Freiwilligenkoordinatoren/innen in einem Umweltverband einnehmen?**  
Zentrale Aufgabe eines/r Freiwilligenkoordinator/in ist die Planung, Koordination, konzeptionelle Weiterentwicklung und Umsetzung der Freiwilligenarbeit auf den verschiedenen organisatorischen Ebenen, von der Naturschutzgruppe oder dem Umweltzentrum vor Ort bis zu Gremien auf Länder- oder Bundesebene. Daraus folgen je nach Einsatzstelle in der Organisation unterschiedliche Schwerpunkte der Tätigkeit.

#### 1.1.1 Freiwilligenkoordination im Verband

Freiwilligenkoordinatoren/innen auf Bundes- und Landesebene oder in Regionalgeschäftsstellen fungieren im Wesentlichen als Multiplikatoren. In dieser Funktion sind sie für die Verbesserung der Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit im Verband zuständig. Damit stellen sie auch die direkten Ansprechpartner/innen für lokale Gruppen und ehrenamtliche Funktionsträger /innen dar.

Mögliche Aufgaben in der Multiplikatoren-Rolle:

- Image, Profil und Leitbild des Verbandes als Ehrenamtsorganisation entwickeln
- Innerverbandliche Lobbyarbeit zur Förderung der Freiwilligenarbeit betreiben
- Die Freiwilligenarbeit auf der Bundes-, Landes- oder Regionalebene entwickeln und vernetzen
- Situationsanalysen erstellen und Strategien zur Ehrenamtsförderung für Gruppen vor Ort erarbeiten
- Übergeordnete, verbandspezifische Rahmenbedingungen zur Engagementförderung herstellen

- Qualitätskriterien für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen und Freiwilligen festlegen
- Bildungsprogramme für Ehrenamtliche und Hauptamtliche organisieren
- Ansprechpartner/in für lokale Gruppen in allen Fragen der Ehrenamtsarbeit sein
- lokale Gruppen im Verband überzeugen, ihre Freiwilligenarbeit zu verbessern.

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

! Tipp

**Wie kann ich meine örtlichen Gruppen überzeugen, ihre Freiwilligenarbeit zu verbessern?**

- einen Workshop zur lokalen Ehrenamtsförderung veranstalten,
- einen Leitfaden und Hilfestellungen erarbeiten und präsentieren,
- persönliche Gespräche mit möglichen Ehrenamtsbeauftragten führen,
- individuelle Beratung der Gruppen sicherstellen und Kontakt halten,

**Wie kann ich den Nutzen und Gewinn für die örtliche Gruppe herausstellen?**

- neue Erfahrungen und Qualifikationen einbinden,
- die Arbeit auf mehr Schultern verteilen und damit erleichtern,
- neue Botschafter für die Organisation gewinnen,
- das Gemeinschaftsgefühl fördern und die Gruppe erneuern,
- das politische Gewicht in der Öffentlichkeit erhöhen.

Quelle: Seminardokumentationen der Ausbildung von Ehrenamts- und Freiwilligenkoordinatoren/innen (DNR) 2006

#### 1.1.2 Freiwilligenkoordination vor Ort

Arbeiten Freiwilligenkoordinatoren/innen direkt mit einzelnen Ehrenamtlichen vor Ort zusammen, z.B. in einer lokalen Naturschutzgruppe, einem Umweltzentrum oder einer Naturschutzstation, dann haben sie eine Mittler-Rolle inne. Sie bilden die Schnittstelle zwischen den aktuell Aktiven bzw. denjenigen, die Interesse am Engagement haben, und dem Verband. Zwischen den Stühlen sitzend müssen sie versuchen, die Bedürfnisse von Ehrenamtlichen oder Freiwilligen einerseits und der Naturschutzgruppe andererseits möglichst passgenau zusammen zu bringen. Im intermediären Bereich zwischen den Funktionsträgern/innen des Vereins – z.B. Vorstand, hauptberufliche Fachkräfte – und den Ehrenamtlichen wird der/die



Freiwilligenkoordinator/in zum Scharnier für die optimale Ausgestaltung der Freiwilligenarbeit mit den bereits ehrenamtlich Aktiven, neuen Interessenten/innen und Vereinsmitgliedern, die zum Engagement gewonnen werden sollen (s. Schaubild).

Mögliche Aufgaben in der Mittler-Rolle sind:

- Aufgaben zwischen Personen und Gremien abstimmen
- Vernetzung und Organisationsabläufe optimieren
- Konflikte/Probleme ansprechen
- Kommunikationsfluss zwischen Organisationsebenen sicherstellen
- Richtlinien für Freiwilligenarbeit erstellen
- Freiwilligenarbeit evaluieren und weiterentwickeln
- Lobbyarbeit für freiwilliges Engagement intern und extern durchführen.

### 1.1.3 Freiwilligenkoordination in Gruppen ohne Hauptamtliche

Viele örtliche Naturschutzgruppen werden aufgrund geringer finanzieller Ressourcen nicht in der Lage sein, eine hauptberufliche Fachkraft allein für die Freiwilligenkoordination einzustellen. Deshalb sind vielfältige Zwischenformen und Teillösungen mit verteilten Rollen denkbar. So übernimmt z.B. ein Vorstandsmitglied die Ermittlung des Bedarfs an Ehrenamtlichen und ein anderes wird mit der Begleitung und Anerkennung der Ehrenamtlichen beauftragt. Auch ist es sehr sinnvoll, wenn alle Arbeitsgruppen- und Exkursionsleiter/innen wissen, wie neue Freiwillige angesprochen und geworben werden und an welcher Stelle sie in die bestehenden Gruppenstrukturen eingebunden werden können.

Die Gruppe sollte die Ehrenamtsarbeit auf ihre Bedingungen und Bedürfnisse zuschneiden. Selbst wenn nur über begrenzte Kapazitäten verfügt wird, ist es sinnvoll, dass sich die Gruppe die verschiedenen Aufgabenbereiche bewusst macht und eine geeignete Planung der Ehrenamtsförderung vornimmt.

### 1.1.4 Kenntnisse und Fähigkeiten von Freiwilligenkoordinator/innen

Die Tätigkeit hauptberuflicher und ehrenamtlicher Mitarbeiter/innen in Natur- und Umweltschutzverbänden basiert überwiegend auf ihren naturschutzfachlichen Kenntnissen und Fähigkeiten. Für die Rolle als Freiwilligenkoordinator/in werden zusätzliche Kompetenzen benötigt, die durch eine spezifische Qualifizierung erlernt und trainiert werden können.

Hierzu zählen zumindest:

#### Kommunikative Kompetenzen wie:

- kontaktfreudig sein,
- Freude im Umgang mit Menschen verschiedener Herkunft haben,
- akzeptierende und wertschätzende Haltung den Freiwilligen gegenüber ausdrücken,
- Probleme und Konflikte ansprechen können,
- im Team zusammenarbeiten können,
- kooperativ sein,

#### Organisatorische Kompetenzen wie:

- Aufgaben für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen planen und umsetzen,
- Projekte konzipieren und organisieren,
- Kommunikationsflüsse zwischen den Beteiligten sicherstellen,
- Verwaltungstätigkeiten erledigen,

#### Methodische Kompetenzen aus den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit wie:

- Gewinnung und Anerkennung von Freiwilligen,
- Gesprächsführung,
- Projektplanung und -finanzierung,
- Personalführung,
- Organisationsentwicklung.

*Kenntnisse und Fähigkeiten*

### Merkmale freiwilliger Tätigkeit

## 1.2 Freiwillig oder ehrenamtlich? – zur Begriffsvielfalt

Was sind Merkmale einer freiwilligen bzw. ehrenamtlichen Tätigkeit?

Die Tätigkeit von Bürgerinnen und Bürgern ist:

- freiwillig,
- außerberuflich,
- unentgeltlich, z.T. mit Aufwandsentschädigung, und
- am Gemeinwohl orientiert.

### 1.2.1 Welche Begriffe werden noch verwendet?

In der öffentlichen Diskussion findet man die Begriffe Ehrenamt, Freiwilligenarbeit, Selbsthilfe oder freiwilliges Engagement, die häufig synonym verwendet werden. Diese verschiedenen Formen des Engagements kann man unter den Oberbegriff bürgerschaftliches Engagement stellen.

#### Das „klassische“ Ehrenamt im Natur- und Umweltschutz

Dem Wortsinne nach ist das Ehrenamt eine Amtstätigkeit, die ehrenhalber ausgeübt wird. Dazu zählen beispielsweise die im Auftrag von Bund, Ländern, Kreisen oder Gemeinden neben dem Beruf wahrgenommenen Funktionen als Naturschutzbeiräte, Naturschutzbeauftragte oder Landschafts-/Naturschutzwächter/innen.

Das Verständnis von freiwilligem Engagement im Naturschutz ist stark von diesen Ehrenämtern geprägt und der Begriff Ehrenamt ist deshalb in den Natur- und Umweltschutzverbänden stark verankert.

#### Die ehrenamtlichen Funktionen im Verein

Das Ehrenamt im Verein ist hingegen typischerweise ein Wahlamt mit Funktionen, die sich aus dem Vereinsrecht ergeben: Vorsitz, Stellvertreter/in, Schatzmeister/in, Schriftführer/in, Kassenprüfer/in. Mit derartigen Ehrenämtern verbindet sich, auch wenn sie freiwillig und unentgeltlich ausgeübt werden, ein gewisses Maß an Verantwortung und Verbindlichkeit gegenüber dem Verein und seinen Mitgliedern. Aufgrund des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) entstehen für die Ehrenamtlichen Verpflichtungen gegenüber dem Finanzamt oder dem Amtsgericht (z.B. Eintragung ins Vereinsregister).

Freiwilligenarbeit in Aktionen, Initiativen, Kampagnen, Netzwerken, Projekten, Selbsthilfegruppen u.ä.

Kennzeichnend für neue Formen der Freiwilligenarbeit ist, dass sie aus eigener Initiative, unbezahlt und gemeinsam mit anderen auf verschiedenste Weise ausgeübt wird: in selbstorganisierten Bürgerinitiativen, Aktionsgruppen, Informationsnetzwerken, Gruppen zur Förderung der Lokalen Agenda, Arbeitskreisen zur Erfassung von Tier- und Pflanzenarten, aber bspw. auch im Kontext kommunaler Aufgaben (z.B. Elternarbeit in Kindergarten oder Schule). Die Bereitschaft, Verantwortung oder Leitungsaufgaben zu übernehmen, ist bei Freiwilligen sehr unterschiedlich ausgeprägt. Manche suchen anspruchsvolle Tätigkeiten, andere möchten einfach nur mitmachen.

#### Der Begriff „Bürgerschaftliches Engagement“

Der Begriff wurde geprägt im Kontext der aktiven Bürgergesellschaft, wobei die freiwillig engagierten Bürgerinnen und Bürger die Gesellschaft, den Staat und die Politik aktiv mitgestalten. Der Fokus liegt vor allem auf einem Verständnis von Engagement als „Sozialkapital“ und Gemeinwohlorientierung. Der Begriff bürgerschaftliches Engagement hat sich in der Alltagssprache nicht durchgesetzt, wird aber in der Fachliteratur und unter Fachexperten als Oberbegriff benutzt.

#### Volunteering und volunteer management

Der englischsprachige Begriff steht für die Engagement-Kultur in den angelsächsischen Ländern: es gehört zum guten Ton, sich freiwillig zu engagieren („charity“). Es ist zudem für die berufliche Karriere wichtig. Nicht zuletzt funktionieren große Bereiche der angelsächsischen Gesellschaften nur durch freiwilliges Engagement. Dazu gehört aber auch eine andere Kultur des „volunteer management“ – bezahlte Mitarbeiter/innen in Organisationen, die einzig für die Gewinnung und Koordination von Freiwilligen arbeiten, sowie Engagement unterstützende Strukturen.

Aufgaben von  
Freiwilligen**1.3 Ehrenamtliches Engagement in Umweltverbänden****Welche ehrenamtlichen und freiwilligen Aufgaben gibt es in Umweltverbänden?**

Vordergründig betrachtet engagieren sich alle Aktiven und Freiwilligen in den Natur- und Umweltverbänden als ehrenamtliche Natur- oder Umweltschützer. Bei genauerem Hinsehen wird aber deutlich, dass die ehrenamtlichen Tätigkeiten und freiwilligen Aufgaben sehr unterschiedlich sind (s. Übersicht).

In den letzten Jahren ist es schwieriger geworden, Ehrenamtliche für ein politisch motiviertes Engagement zu gewinnen. Immer weniger Menschen sind bereit, sich naturschutzpolitisch als Lobbyist oder als „Anwalt der Natur“ zu engagieren.

Naturschutzgruppen können meist genügend Freiwillige gewinnen für Biotoppflege-Aktionen, als Naturführer/in oder zur Betreuung von Kindergruppen. Denn viele Freiwillige finden heute in den freizeitorientierten Naturschutzaktivitäten eine sinnstiftende Beschäftigung, beispielsweise in der nachberuflichen Lebensphase.

Schwierig ist es auch mit den Ehrenämtern im Vereinsmanagement. Es bröckelt merklich an Aktiven, die ein Überleben der Vereinsstrukturen sicherstellen und sich als Vorsitzende oder Schatzmeister/in zur Verfügung stellen. Sollen neue Freiwillige gewonnen werden, geht es auch um Angebote zur gezielten Förderung und Ausbildung von Führungskräften in den Vereinen.

**Übersicht : Typologie von Ehrenämtern in Umweltverbänden** (aus Mitlacher & Schulte 2005, verändert)

Ehrenamts-Typ	Aufgabenbereiche und Tätigkeiten
Politische Ehrenämter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lobbyarbeit/Interessenvertretung</li> <li>• Verbandsbeteiligung nach § 60 BNatSchG u. Ländergesetzen</li> <li>• Beiräte und Beauftragte</li> <li>• Natur- und Landschaftswacht</li> <li>• Artenschutz, Biotopschutz, Landschaftsplanung</li> <li>• Beeinflussung anderer Landnutzungen</li> </ul>
Freizeitorientierte Ehrenämter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artenhilfsmaßnahmen</li> <li>• Biotopschutz und -pflege</li> <li>• Schutzgebietsbetreuung</li> <li>• Artenerfassungen (Monitoring)</li> <li>• Führungen u. Exkursionen</li> <li>• Naturbildung</li> </ul>
Ehrenämter im Vereins-Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzungs- u. Gremienarbeit</li> <li>• Aktionen, Kampagnen</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• Projektorganisation</li> <li>• Mittelbeschaffung</li> <li>• Mitglieder motivation u. -bindung</li> <li>• Freiwilligenkoordination (Teilaufgaben)</li> </ul>

### 1.4 Aktuelle Trends im bürgerschaftlichen Engagement

#### Wie ist die übergeordnete gesellschaftliche Situation im bürgerschaftlichen Engagement?

Ende der 90er Jahre sprach man von einer „Krise des Ehrenamts“. Vor allem in den größeren Freiwilligenorganisationen, z.B. den Sport- und Wohlfahrtsverbänden, wurde geklagt und gejammert. Seit dem „Internationalen Jahr der Freiwilligen“, das von den Vereinten Nationen 2001 ausgerufen wurde, erfuhr das Thema „bürgerschaftliches Engagement“ eine enorme Aufwertung in der öffentlichen Diskussion.

Einen positiveren Blick auf die ehrenamtlich Engagierten und die möglicherweise zu Gewinnenden brachten die empirischen Ergebnisse der sog. „Freiwilligensurveys“.

Im Auftrag der Bundesregierung wurden 1999 und erneut 2004 ca. 15.000 Menschen in einer Repräsentativerhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement befragt. Zentrales Ergebnis dieser Untersuchungen ist:

- 36% der Bevölkerung sind engagiert,
- 32% der Bevölkerung sind „engagementbereit“.

Die Engagementbereiten bilden die Gruppe, für die sich alle Ehrenamtsorganisationen interessieren, wo man hofft, neue Freiwillige gewinnen zu können.

Dabei wird unterschieden in 2 Teilgruppen:

- 32% sind „externe“ Engagementbereite, die sich bisher nicht engagierten und
- 14% sind „interne“ Engagementbereite, die zu mehr Engagement bereit sind.

Diese Engagementwilligen gehören keiner stillen Reservearmee an, die man nur aktivieren muss. Viele befinden sich in einem „Schwebezustand zwischen Wollen und Handeln“. Denn es gibt eine massive Konkurrenz zu anderen Lebensgestaltungsmöglichkeiten sowie zu Gewohnheiten und Verpflichtungen.

#### Wie ist die Situation im Natur- und Umweltschutz einzuschätzen?

Man schätzt, dass in Umweltverbänden, kleineren, eigenständigen Naturschutzgruppen und locker organisierten Arbeitsgemeinschaften rund 150.000 Aktive engagiert sind (Mitlacher & Schulte 2005). Weiterhin ist bemerkenswert, dass der Natur- und Umweltschutz bei vielen Engagementwilligen hoch im Kurs steht und auf Platz 3 hinter dem Interesse an einem Engagement im Sport und im sozialen Bereich liegt.

In der Studie „Umweltbewusstsein 2004“ wurde u.a. danach gefragt, wo sich diese Engagementwilligen wohl engagieren würden. Und ca. 33% haben die Frage: „Können Sie sich vorstellen, sich aktiv für den Umwelt- und Naturschutz zu engagieren, z. B. als ehrenamtlich Tätiger in einer Umwelt- oder Naturschutzgruppe oder auch durch Beteiligung an einzelnen Aktivitäten und Projekten“ positiv beantwortet.

Steigerungsraten des ehrenamtlichen Engagements sind also grundsätzlich möglich und rein rechnerisch könnte die Anzahl der Engagierten im Natur- und Umweltschutz auf 300.000 verdoppelt werden! Allerdings müssen die Umweltverbände ehrenamtsfreundlicher werden, um neue ehrenamtlich Aktive zu gewinnen. Freiwilligenkoordinatoren/innen spielen bei dieser Entwicklung eine Schlüsselrolle.

Natur- und Umweltschutz auf Platz 3

Ehrenamtsfreundlicher werden!

sich freiwillig zu engagieren steht hoch im Kurs

#### Steigerung des ehrenamtlichen Engagements



aus Mitlacher & Schulte (2005)  
Grafik Engagementsteigerung

Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zu einer größeren Ansicht der Grafik.  
Seite 60

## 2. Den Rahmen für die Freiwilligenarbeit schaffen

### 2.1 Engagement ermöglichen und sichern

Was macht meinen Verein, meine Naturschutzgruppe, mein Umweltzentrum für Freiwillige interessant?

Warum kommen eigentlich keine neuen Aktiven zu uns?

*Eigenständiges Profil erstellen*

Diese Fragen sollten Sie sich als Freiwilligenkoordinator in regelmäßigen Abständen stellen und mit dem Vorstand diskutieren. Eine Antwort darauf zu finden ist für die Gruppe vor Ort genauso wichtig wie für ein Umweltzentrum oder die höheren Verbandsebenen. Denn Sie brauchen ein Profil und Image, das Ihre Gruppe oder den gesamten Verband für neue Freiwillige attraktiv macht.

Folgende Leitfragen helfen Ihnen, ein eigenständiges Profil zu erstellen, das Sie von anderen Ehrenamtsorganisationen unterscheidet:

- Welche Bedeutung hat freiwilliges Engagement für uns?
- Wie gehen wir mit Freiwilligen um?
- Warum sollen Freiwillige ausgerechnet bei uns aktiv werden?
- Was können ehrenamtlich Aktive bei uns an Unterstützung erwarten?
- Welche Entfaltungsmöglichkeiten und Rechte haben die Aktiven?
- Welche Besonderheiten biete ich für spezielle Zielgruppen, z.B. Jugendliche?

**Fallbeispiele für Leitbilder von Ehrenamtsorganisationen im Natur- und Umweltschutz**

*Leitbildbeispiel BTVC*

Leitbildformulierungen (Volunteer Policy) der britischen Naturschutzorganisation BTVC ([www.btcv.org](http://www.btcv.org)):

- Wir behandeln alle Freiwilligen mit Respekt und schätzen sie als Individuen, die zum ehrenamtlichen Naturschutz beitragen.
- Wir erkennen an, dass Freiwillige keine unbezahlten Angestellten sind, sondern einen wertvollen und

unterstützenden Beitrag leisten zu unserer Vereinsarbeit und zur Erhaltung der Umwelt.

- Wir stellen sichere Arbeitsbedingungen für alle Freiwilligen her und haben einen angemessenen Versicherungsschutz.
- Wir wollen Freiwillige zu einem Standard ausbilden und trainieren, der angemessen ist für ihre Funktionen und Aktivitäten.

Leitbildformulierungen des BUND Berlin ([www.bund-berlin.de](http://www.bund-berlin.de)):

*Leitbildbeispiel BUND-Berlin*

Warum ist das Ehrenamt für den BUND Berlin so wichtig?

- Der BUND ist bundesweit mit Gruppen vor Ort präsent. Ehrenamtliche bilden die Basis des Vereins – sie bringen das inhaltliche Know-how ein, bereiten Aktionen und Veranstaltungen vor, führen diese durch und leisten politische Lobbyarbeit zugunsten der Umwelt. Sie bestimmen die politische Richtung des Verbandes mit. Da der Verband sich hauptsächlich aus Spenden und Mitgliedsbeiträgen finanziert, ist freiwilliges Engagement unverzichtbar.
- Es werden die unterschiedlichsten Fähigkeiten – ob das fachliche Kenntnisse, die Motivation anderer oder konkrete Fertigkeiten wie das Malen von Transparenten und das Eintüten von Briefen betrifft – gebraucht. Die Vielfalt und Kreativität der Menschen bestimmen den Verein.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

*! Tipp*

Legen Sie Ihre eigenen Leitlinien fest, denn sie sind die Grundlage, auf der die Einbindung, Mitwirkung und Wertschätzung von Freiwilligen in der jeweiligen Organisationseinheit erfolgt.

Überlegen Sie sich einen markanten Slogan zur Gewinnung neuer Freiwilliger: z.B. „Engagement lohnt sich!“, „Wer macht mit bei...“, „Umwelt aktiv sein bei uns!“

Und bringen Sie Ihr Leitbild in geeigneter Form unter die Leute!

**Rahmen-  
bedingungen  
schaffen!****Welche organisatorischen Rahmenbedingungen sollten gegeben sein?**

Als Freiwilligenkoordinator/in sollten Sie die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen überprüfen oder optimieren, um den Engagierten möglichst gute Voraussetzungen anzubieten, ihr Engagement in der jeweiligen Einrichtung oder im Verband auszuüben. Hierzu gehören insbesondere:

- Es sollten Räumlichkeiten für Treffen vorhanden sein.
- Treffen der Ehrenamtlichen sollten regelmäßig stattfinden.
- Fortbildungsmöglichkeiten sollten entweder in der Organisation selbst bestehen oder z.B. mit den Naturschutzakademien der Länder oder anderen Bildungseinrichtungen vor Ort organisierbar sein.
- Wenn Geräte für die Biotoppflege eingesetzt werden wie Mäher, Motorsäge oder Freischneider müssen die vorgeschriebenen Sicherheits- und Unfallverhaltensvorschriften bekannt gegeben und beachtet werden.
- Die Haftungs- und Versicherungsfragen müssen geklärt sein.

Für die einzelnen Ehrenamtlichen ist von zentraler Bedeutung, welcher Versicherungsschutz bei der Ausübung ihres Ehrenamtes besteht. Die großen Umweltverbände haben i.d.R. gesonderte Versicherungen für ihre ehrenamtlich Aktiven abgeschlossen. Kleinere Vereine können ggf. auf die gesetzlichen Regelungen zurückgreifen, die von Bund und Ländern in jüngster Zeit verbessert wurden (s. z.B. die Broschüre: Sicher engagiert – Versicherungsschutz im Ehrenamt – Deutscher Sparkassen- und Giroverband 2005, [www.buerger-engagement.de](http://www.buerger-engagement.de)).

**Tipp !****WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Finden Sie heraus, wie innerhalb Ihrer Organisation der Versicherungsschutz für Mitglieder und Nichtmitglieder konkret geregelt ist.

**Welche finanzielle Unterstützung gibt es für Ehrenamtliche?**

Eine angemessene finanzielle Unterstützung fördert Motivation und Engagement der Aktiven, ist aber nicht immer eine unabdingbare Voraussetzung, damit sich Engagement entfalten kann. Leitfragen zur Klärung der finanziellen Rahmenbedingungen sind:

- Werden bestimmte Kosten erstattet, z.B. für Fahrten?
- Gibt es ein Budget für die ehrenamtlich aktiven Arbeits- und Projektgruppen?
- Wie können neue Geldquellen für Projekte der Freiwilligen erschlossen werden?

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Klären Sie mit dem Vorstand oder anderen Verantwortlichen, welche finanziellen Ressourcen für bestimmte freiwillige Aufgaben zur Verfügung stehen.

**Welche Ansprechpersonen stehen für Fragen oder Probleme bereit?**

Neue Ehrenamtliche benötigen Unterstützung und Begleitung, damit sie in die vorhandenen Gruppen hineinwachsen. Sie als Freiwilligenkoordinator/in ermitteln eine oder ggf. mehrere geeignete Ansprechpersonen für Neulinge. Auch ist vielleicht ein Mentor oder Lotse das geeignete Mittel, um neue Freiwillige mit den bereits Aktiven in Kontakt zu bringen und die unterschiedlichen Aufgabengebiete kennen zu lernen. Auf jeden Fall sollten Sie sich vergewissern, ob existierende Arbeitsgruppen und Gremien bereit sind, neue Freiwillige aufzunehmen und zu integrieren. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, müssten Sie überlegen, ob u.U. eine neue Gruppe initiiert werden kann.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Arbeiten Sie einige Grundsätze zur Frage der Einbindung und Integration neuer Ehrenamtlicher aus und lassen diese von den Gremien beschließen und vermitteln sie es an die Aktiven.

**Finanzielle  
Unterstützung****! Tipp****Ansprech-  
personen für  
neue Freiwillige  
benennen.****! Tipp**

## 2.2 Engagementfelder kennen und nennen

### Welchen Bedarf haben wir an Freiwilligen im Umweltzentrum oder in unserer Naturschutzgruppe?

Ehe Sie sich an die Formulierung des konkreten Bedarfs an freiwillig zu übernehmende Aufgaben machen, sollten Sie sich an folgendes erinnern: Ehrenamtliche sind keine Hilfskräfte, die diejenigen Aufgaben übernehmen, die hauptamtlich Beschäftigte nicht ausführen wollen. Ebenso wenig sollten Freiwillige nur Lückenbüßer für fachliche Aufgaben sein, die eigentlich in die Zuständigkeit von Behörden fallen, wie z.B. die Kartierung schutzwürdiger Biotope. Ehrenamtliche Aufgaben und berufliche Tätigkeiten sind bewusst zu unterscheiden, denn von den Freiwilligen kann nichts „verlangt“ werden, da sie arbeitsrechtlich nicht verpflichtet sind!

### Bedarf an Freiwilligen ermitteln

Grundsätzlich muss die Ermittlung des Bedarfs an Freiwilligen aus zwei Blickwinkeln vorgenommen werden. Einmal aus der Sicht der Naturschutzgruppe oder des Umweltzentrums.

Folgende Fragen sollten Sie beantworten:

- Welche Aufgabenschwerpunkte verfolgen wir?
- Wo können Freiwillige bei uns tätig werden, um diese Aufgaben zu erfüllen?
- In welchen Bereichen können neue Ehrenamtliche mitwirken, um unsere Leistungen auszuweiten oder zu verbessern?

Aus der Sicht der Freiwilligen ist andererseits zu fragen:

- Wie attraktiv ist die Aufgabe für uns als Ehrenamtliche überhaupt?
- Können wir Freiwillige unsere Ideen und Gestaltungswünsche einbringen?
- Welche Voraussetzungen oder Qualifikationen sollte man als Ehrenamtliche mitbringen?

### Tipp!

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

- Wenn Sie eine aktuelle Bedarfsermittlung vornehmen wollen, stellen Sie sich die Fragen:
- Für welche Aufgaben brauchen wir zuerst neue Ehrenamtliche?
- Welche Tätigkeiten sind am attraktivsten für Freiwillige?
- Wie viele (neue) Ehrenamtliche kann ich verantwortungsvoll einarbeiten und betreuen?

Diese Fragen sollten Sie gemeinsam mit dem Vorstand, Arbeitsgruppen und Projektleitern diskutieren und den Bedarf dann konkretisieren.

### Wie erstelle ich eine Tätigkeitsbeschreibung für Freiwillige?

Nachdem Sie sich Klarheit über den Bedarf an Freiwilligen verschafft haben, sollten Sie sich an die Ausarbeitung von Tätigkeitsbeschreibungen für klar abgrenzbare Aufgaben oder „Jobs“ machen. Drei Gesichtspunkte sollten Sie dabei noch beachten:

1. Verlangen Sie keinen zu hohen zeitlichen Aufwand!
2. Formulieren Sie die Aufgabe inhaltlich nicht zu umfassend und zu anspruchsvoll.
3. Überlegen Sie sich Tätigkeiten, die für Ehrenamtliche attraktiv sein könnten.

In einer Tätigkeitsbeschreibung sollten zumindest folgende Punkte auftauchen:

- Beschreibung der Aufgabe
- Anforderungen, Voraussetzungen
- Zeitaufwand
- Einsatzort
- Was die Freiwilligen davon haben
- Was den Freiwilligen geboten wird
- Ansprechperson für Interessenten

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Erstellen Sie Tätigkeitsbeschreibungen für Ihren Bedarf. Veröffentlichen Sie Ihre „Jobbörse“ oder „Ehrenamt-börse“ und bringen die Aufgaben unter die Leute.

### Tätigkeiten beschreiben

## Fallbeispiel Tätigkeitsbeschreibung

Der Naturschutzverein sucht Freiwillige für folgende Aufgaben:

Welche Aufgabe?	Praktischer Naturschutz und Biotoppflege
Was soll getan werden?	Mithilfe beim Abräumen gemähter Flächen, Mähgut zusammenrechen, Holz aufschichten, Zweige stapeln
Wo findet die Aktion statt?	Verschiedene Einsatzorte im Kreisgebiet auf verbandseigenen Flächen und Pachtflächen
Wie viel Zeit wird gebraucht?	i.d.R. samstags ca. 6 Stunden
Welche Kenntnisse oder Fähigkeiten braucht man?	Körperliche Fitness
Ab welchem Alter kann man mitmachen?	Ab 10 Jahre, auch Eltern mit Kindern
Welches Angebot zur Weiterbildung besteht?	Einweisung durch ehrenamtlichen Biotoppfleger
Welche Ausrüstung wird benötigt?	Wetterfeste Kleidung, festes Schuhwerk, Bügelsäge und Astschere (falls vorhanden), Werkzeuge werden gestellt
Was bietet der Verein?	Nette Gruppe, fachkundige Anleitung, Getränke und Verpflegung frei (i.d.R. Erbsensuppe)
Ansprechpartner	Name Freiwilligenkoordinator/in

**Zielgruppen  
ausmachen****Welche Zielgruppen wollen wir ansprechen?**

Sie sollten sich überlegen, welche Zielgruppe für die jeweilige Tätigkeit am besten geeignet ist oder für das geplante Projekt am ehesten in Betracht kommt.

Oder Sie gehen von einer bestimmten Zielgruppe aus, die Sie zur Mitarbeit gewinnen wollen, erstellen ein spezifisches Profil von diesem Personenkreis und erarbeiten ein maßgeschneidertes Mitmach-Angebot. Es ist wichtig, die Merkmale der Zielgruppe zu kennen, denn die Lebensgewohnheiten, Einstellungen und Bedürfnisse der Zielgruppen bestimmen die einzusetzenden Werbemittel zur Freiwilligengewinnung.

**Denken Sie über folgende Leitfragen nach:**

- Welche Personen kommen für die beschriebene Aufgabe am ehesten in Frage?
- Was weiß ich über Lebensgewohnheiten, Einstellungen und Interessen der Zielgruppe?
- Sind meine Tätigkeiten für diesen Personenkreis attraktiv genug formuliert?

In den Seminaren der „Ausbildung von Ehrenamts- und Freiwilligenkoordinatoren/innen“ des DNR 2006 wurden von den Teilnehmer/innen einige Merkmale verschiedener Zielgruppen zusammengetragen, die für die Ansprache zur Gewinnung neuer Freiwilliger interessant sind.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Sammlung von Merkmalen relevanter Zielgruppen“ Seite 40](#)

Bevor Sie sich mit Zielgruppen für neue Aktive beschäftigen, zu denen Sie persönlich oder der Verband bislang noch keinen Bezug hatten, blicken Sie auf die passiven Mitglieder Ihrer Organisation. Denn mit diesen Personen können Sie leichter Kontakt aufnehmen und ins Gespräch kommen. Meistens weiß man jedoch auch über die Mitglieder des eigenen Naturschutzverbandes nur wenig Bescheid. Einige generelle Merkmale kann man aber den Mitgliedern von Umweltverbänden zuordnen.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Profil passiver Mitglieder in Naturschutzverbänden als primäre Zielgruppe der Freiwilligengewinnung“ Seite 42](#)

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Machen Sie sich Gedanken über die für Sie wichtigen Zielgruppen.

Formulieren Sie einige wesentliche Merkmale der Personen (Gruppen), die Sie ansprechen wollen.

**Passive  
Mitglieder  
aktivieren****! Tipp**

## 3. Mit Freiwilligen in gutem Kontakt sein

### DIE PROVOKATION VORNEWEG

Wie Sie garantiert verhindern, dass Freiwillige mitmachen:

- Warten Sie geduldig ab, irgendwann wird schon jemand kommen.
- Sofern es zu einem ersten Gespräch mit einem Interessierten kommt, fordern Sie diejenige/denjenigen sofort auf, dem Verband als Mitglied beizutreten.
- Fragen Sie Interessierte nie direkt, ob sie sich engagieren wollen: die könnten „nein“ sagen.
- Lassen Sie alle Fragen nach möglichen Tätigkeiten offen, es gibt sowieso an allen Ecken etwas zu tun.
- Er/Sie soll sofort irgendwie loslegen – schließlich haben Sie lange genug auf neue Freiwillige gewartet.
- Planen Sie den/die neue Freiwillige sofort fest und für lange Zeit ein.
- Lassen Sie die Freiwilligen in Ruhe, die wollen ja schließlich ungestört ihre Arbeit machen.
- Informieren Sie Interessierte so wenig wie möglich über ihre Organisation, das kann er/sie schließlich selbst rausfinden.
- Schließen Sie kategorisch so etwas wie Versicherungsschutz oder Auslagererstattung aus, das könnte Ansprüche erzeugen.
- Klären Sie gleich, dass eine Fortbildung über Ihre Organisation überflüssig ist, schließlich bringt ja jeder sein Wissen mit.
- Vermeiden Sie jegliche Anerkennung. Die Freiwilligen im Natur- und Umweltschutz haben das nicht nötig.
- Falls sich jemand entschließt, nicht mehr weiterzumachen – keine Hand schütteln und bloß nicht weitersagen, lieber totschweigen.

### 3.1. Freiwillige ansprechen, gewinnen und einführen

Wie sollte die Werbung von Freiwilligen durchgeführt werden?

Zunächst müssen die Informationskanäle bestimmt werden, wie eine Zielgruppe am ehesten erreicht werden kann. Überlegen Sie sich, wo man die Personen antrifft und mit welchen Medien sie angesprochen werden können. Sie werden je nach Aufgabe und Projekt meist verschiedene Wege und Formen zur Ansprache nutzen und sich eine Mixtur an Medien und Materialien zusammenstellen.

Gedruckte Materialien sind das gängige Medium und werden am häufigsten genutzt, denn Sie können die Informationen über das Ehrenamtsprojekt oder die spezifische Aufgabe, für die Freiwillige gesucht werden, ansprechend gestalten.

Beispiele sind:

- Faltblatt oder Flyer,
- Handzettel,
- Anzeige,
- Plakat,
- Postkarte,
- Mitteilungen im Rundschreiben,
- Aufrufe in der Verbandszeitschrift,
- Versand mit einem Newsletter.

Zielgruppen ansprechen

## Das Projekt „Naturschutz-Botschafter“

Die Öffentlichkeit im Zoo über bedrohte Tierarten und ihre Lebensräume zu informieren sowie auf erfolgreiche Schutzprojekte aufmerksam zu machen, ist Ziel des Projektes der Zoologischen Gesellschaft Frankfurt (ZGF) und des Zoos Frankfurt.

### Zoologische Gesellschaft Frankfurt

Im Jahr 1858 als Trügergesellschaft für den Zoo Frankfurt gegründet, agiert die Zoologische Gesellschaft Frankfurt heute als weltweit tätige Naturschutzorganisation und als Fördergesellschaft des Zoos Frankfurt. Ziel ihrer weltweit über 80 Projekte ist es, die Artenvielfalt in bedauernden Lebensräumen zu schützen oder wiederherzustellen. Die Vermittlung von Naturschutzthemen im Zoo ist für ein besonderes Anliegen.

### Zoo Frankfurt

Als städtische Freizeiteinrichtung gilt der Zoo Frankfurt mit seinen über 500 verschiedenen Tierarten einen Einblick in die Vielfalt des Lebens auf unserer Erde. Über 800.000 Besucher beobachten hier jährlich Wildtiere und lassen sich von exotischen Arten faszinieren. Ein Bewusstsein für die Bedrohung der Arten in ihren Lebensräumen zu schaffen und sich für ihre Erhaltung einzusetzen, sieht der Zoo als seine zentrale Hauptaufgabe.

### Interesse bekommen?

Wenn Sie Lust haben als Naturschutz-Botschafter der Zoologischen Gesellschaft Frankfurt und des Zoos Frankfurt aktiv zu werden, freuen wir uns über Ihren Anruf oder eine E-Mail.

Gerne laden wir Sie zu einem unverbindlichen Informationsgespräch ein oder schicken Ihnen weiterführende Unterlagen zu.


**Bewerbungsschluss für das nächste Vorbereitungsseminar: 14. April 2006**

### Eva Barth, Projektleitung


Zoologische Gesellschaft Frankfurt und Zoo Frankfurt  
 Alfred-Brehm-Platz 16  
 60316 Frankfurt am Main  
 barth@zgf.de  
 Tel.: 069/943446-12

Weitere Informationen erhalten Sie unter:  
[www.naturschutz-erleben.de](http://www.naturschutz-erleben.de)


Das Projekt „Naturschutz-Botschafter“ wird gefördert durch die Deutsche Bundesstiftung Umwelt (DBU).




Zoologische Gesellschaft Frankfurt



ZOO FRANKFURT  
Ein Platz für Tiere und Menschen




DBU




**Werden Sie ehrenamtlicher Naturschutz-Botschafter im Zoo Frankfurt**

**IHR EINSATZ FÜR DIE NATUR!**



ZOO FRANKFURT  
Ein Platz für Tiere und Menschen



Zoologische Gesellschaft Frankfurt

Fallbeispiel Werbung „Naturschutz-Botschafter im Zoo Frankfurt“

**Ausschreibungen auf die Website**

Das Internet wird als Kommunikationsmedium zur Ansprache von Freiwilligen weiter an Bedeutung zunehmen. Stellen Sie deshalb einzelne Aufgabenbeschreibungen oder die gesamte Ehrenamtsbörse in Ihre Website einstellen.

**Mit Pressearbeit umFreiwillige werben**

Die öffentlichen Medien wie Tagespresse, Lokalzeitungen oder Lokalradio haben eine weite Verbreitung und genießen eine hohe Beachtung. Bei redaktionellen Beiträgen sollten Sie immer darauf achten, auf Angebote für eine ehrenamtliche Mitarbeit im beschriebenen Projekt hinzuweisen. So können die Werbung für ein Ehrenamt mit der Ankündigung von Aktionen und Veranstaltungen verknüpfen.

**Events nutzen**

Auf unterschiedlichen Veranstaltungen kann mit den Printmaterialien und durch Gespräche für die freiwilligen Aufgaben geworben werden. Nutzen Sie deshalb alle Veranstaltungsformen für die Werbung von Freiwilligen, wie z.B.:

- Aktionstage, z.B. Tag des Ehrenamtes,
- Gemeinde- und Stadtfeste,
- Tage der offenen Tür in den Umweltzentren,
- Informationsabende,
- Vorträge,
- Workshops,
- Exkursionen und Führungen,
- Schnupperveranstaltungen im Umweltzentrum.

Sie sollten auch mit anderen Institutionen wie der Freiwilligenagentur in ihrer Stadt, der Volkshochschule, dem Bürger- oder Gemeindezentrum, dem Seniorenheim oder dem Kindergarten Kontakt aufnehmen. Legen Sie ihren Werbe-Flyer dort auslegen oder nutzen Sie deren Internetseiten zur Werbung, wenn Sie eine bestimmte Zielgruppe erreichen wollen.

**Persönliche Einladungen sind der erfolgreichste Weg.**

Die persönliche Ansprache und Kontaktaufnahme mit Ihnen bekannten Personen ist nach bisherigen Erfahrungen der erfolgreichste Weg, um jemanden vom ehrenamtlichen Engagement zu überzeugen. Denken Sie dabei an passive Mitglieder oder bislang nur sporadisch Aktive, die Sie persönlich kennen. Sprechen Sie frühere Zivildienstleistende, Absolventen/innen des FÖJ, Jugendgruppenleiter/innen oder andere Personen an, zu denen Sie schon einmal Kontakt aufgenommen hatten. Viele warten darauf, gefragt zu werden!

Nachfolgend finden Sie einige „Wege der Gewinnung“, die die Teilnehmenden an der Fortbildung „Freiwilligenkoordination des DNR“ (2006) zusammengetragen haben.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache“](#)  
Seite 43

**WAS SIE TUN KÖNNEN!****! Tipp**

Entwickeln Sie für die gewünschten ehrenamtlichen Tätigkeiten einen „Werbefeldzug“ mit den dazu passenden, zielgruppengerechten Medien und Materialien. Gehen Sie bei der Werbung neuer Freiwilliger nach dem Motto „vom Bekannten zum Unbekannten“ vor. Und vor allem versuchen Sie nicht, in einem Flyer gleich all Ihre Anliegen mitzuteilen: Vorstellung mehrerer Projekte oder alle Tätigkeiten Ihrer Naturschutzgruppe, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung und der ehrenamtlichen Unterstützung – das ist zuviel für einen Flyer.

**Wie können sich Freiwillige für eine ehrenamtliche Aufgabe „bewerben“?****Initiativbewerbungen von Interessierten**

Engagementwillige werden natürlich auch selbst initiativ. Sie sollten einen einfachen Zugang finden, über den sie sich für eine ehrenamtliche Tätigkeit in Ihrer Naturschutzgruppe oder Ihrem Umweltzentrum selbst „bewerben“ können. Für diesen Gewinnungsweg sollten Sie ein Bewerbungsformular bereithalten, das z.B. in Begrüßungsmappen verteilt oder im Internet bereitgestellt werden kann.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!****! Tipp**

Erstellen Sie ein Bewerbungsformular, mit dem sich Interessierte bei Ihnen melden können.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Muster-Bewerbung Freiwillige“](#)  
Seite 45

**Das persönliche Gespräch****Wie komme ich mit Freiwilligen ins Gespräch?**

Das Ziel aller Ihrer Werbemaßnahmen muss es sein, mit Interessenten/innen in einen persönlichen Kontakt zu kommen. Hierfür dient das Gespräch, das in einer angemessenen Umgebung und mit einer positiven Einstellung den Interessenten/innen gegenüber stattfinden soll. Um eine angenehme Gesprächssituation herzustellen und einen guten Gesprächsablauf sicherzustellen, sind einige Grundregeln zu beachten. Diese Grundregeln sollten Sie nicht nur im Erstgespräch mit Interessenten/innen, sondern bei allen Gesprächen mit neuen Freiwilligen oder den langjährig ehrenamtlich Aktiven einsetzen.

Ihre innere Haltung den Interessenten/innen gegenüber ist mit entscheidend, ob Sie neue Freiwillige einbinden können. Bringen Sie ihnen persönliche Akzeptanz und Wertschätzung ihrer Interessen und Bedürfnisse entgegen, werden sie sich mit ihren Interessen und Anliegen gut behandelt und beachtet fühlen. Und denken Sie immer daran: Der/die Freiwilligenkoordinator/in ist dem Freiwilligen gegenüber in der anbietenden und nicht in der fordernden Rolle!

**Tipp!****WAS SIE TUN KÖNNEN!**

In Gesprächen mit Interessenten oder Freiwilligen sollten Sie die 4 Grundregeln der Kommunikation anwenden.

1. Wenden Sie sich dem Freiwilligen zu.
2. Führen Sie durch das Gespräch.
3. Legen Sie die Umstände des Gesprächs fest.
4. Hören Sie aktiv zu.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Vier Grundregeln der Kommunikation im Umgang mit Freiwilligen“](#)

Seite 46

**Interessierte zum Erstgespräch einladen****Wie führt man ein Erstgespräch?**

Auf die Werbung werden sich interessierte Personen bei Ihnen telefonisch melden bzw. Sie an einem Informationsstand oder während eines Umweltfestes ansprechen. Manche kommen auch spontan im Umweltzentrum oder in der Geschäftsstelle vorbei und fragen, was sie bei Ihnen ehrenamtlich tun können. Überlegen Sie sich genau, wie Sie in solchen Fällen reagieren. Generell ist es ratsam, am Telefon oder in spontan auftretenden Situationen nur einige allgemeine Informationen über die Möglichkeiten des

Engagements auszutauschen, sich Adresse und Telefonnummer zu notieren und einen neuen Termin für ein ausführlicheres Erstgespräch zu vereinbaren. Dies erfordert zwar einen größeren Zeitaufwand, aber beide Seiten können sich gut vorbereiten und auf die „Bewerbungssituation“ einstellen. Die Interessenten/innen werden sich viel besser in ihrem Anliegen beachtet fühlen, als wenn sie nur zwischen Tür und Angel „abgespeist“ werden.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Beim Erstkontakt mit einem/r Interessierten/in an freiwilliger Mitarbeit, notieren Sie sich Name, Adresse und Telefonnummer und vereinbaren Sie einen Termin für ein Erstgespräch.

Wenn Sie ein Erstgespräch vorbereiten, sollten Sie sich klarmachen, dass es nicht nur um die ausgeschriebene Tätigkeit geht, sondern besonders auch um die Präsentation ihres Vereins oder Umweltzentrums, der gesamten Organisationsstruktur und Arbeitsabläufe, der mitwirkenden Personen und aller Rahmenbedingungen, die das freiwillige Engagement betreffen.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Erstellen Sie eine Präsentationsmappe für das Erstgespräch, die Ihnen hilft, durch das Gespräch zu führen.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Präsentationsmappe für das Erstgespräch oder den Erstkontakt über die eigene Organisation“, auch als Begrüßungsmappe verwendbar für Verband, Naturschutzgruppe, Umweltzentrum o.ä.](#)

Seite 47

**! Tipp**

**Infomaterial bereithalten**

**! Tipp**

**Gesprächsführung**

**Den beiderseitigen Vorteil suchen**

In dem Gespräch werden die beiderseitigen Interessen ausgelotet und jede Seite will prüfen, ob und wie man zueinander passt. Die fachlichen und inhaltlichen Anforderungen und Wünsche als auch die persönliche Eignung für die Tätigkeit sollen besprochen werden. Wie bei einer beruflichen Stellenbewerbung können oft nicht alle Wünsche beider Seiten erfüllt werden. Behalten Sie während des Gesprächs im Auge, wie sich die ausgeschriebene Tätigkeit mit den Fähigkeiten des Interessierten weitgehend zusammen führen lassen.

Und noch etwas: Versuchen Sie nicht, den Neuling zu überrumpeln nach dem Motto „endlich habe ich den ersehnten neuen Freiwilligen“, sondern lassen Sie dem/der Interessierten Bedenkzeit, um eine verantwortungsvolle Entscheidung zu treffen. Bieten Sie ihm eine „Schnupperphase“ an!

**Tipp !****WAS SIE TUN KÖNNEN!**

In einem Erstgespräch sollten Sie nach einem bestimmten Muster vorgehen, um einen angenehmen Gesprächsablauf sicherzustellen.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Fünf Schritte eines Erstgesprächs“ Seite 48](#)

Sie haben bei der Erarbeitung der Tätigkeitsbeschreibung natürlich Überlegungen angestellt, welche Aufgaben ein/e Freiwilliger/e ausüben sollte. Aber seien Sie darauf vorbereitet, dass der/die Interessent/in immer auch eigenen Vorstellungen und Bedürfnisse mitbringt, wie er sein Engagement ausfüllen möchte. Denn letztlich bestimmen die Freiwilligen ihre Tätigkeit ja selbst, die sie bei Ihnen einbringen wollen.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Im Erstgespräch sollten Sie die für beide Seiten wichtigsten Punkte vorbereiten und diskutieren.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Zu klärende Fragen und Themen im Erstgespräch“ Seite 50](#)

**Tipp !****Was tun, wenn ein Erstgespräch nicht zustande kommt?**

Sollte nach einem Erstkontakt ein persönliches Gespräch in naher Zukunft nicht stattfinden können, verschicken Sie ihre Präsentationsmappe oder anderes geeignetes Material über Engagementmöglichkeiten an den Interessierten.

Damit Sie den Kontakt nicht verlieren, rufen Sie nach ca. 1 Woche an und versuchen Sie einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

**Was tun Sie, wenn keine Zusammenarbeit zustande kommt?**

Nicht immer ist ein Erstgespräch von Erfolg gekrönt, und wenn eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt, können dafür Gründe auf beiden Seiten maßgeblich sein.

*Kein Erfolg beim Gespräch!  
Was dann?*

Seien Sie deshalb nicht gar zu enttäuscht, wenn Sie nach einem Erstgespräch keine/n neue/n Freiwillige/n gewonnen haben. Diese Entscheidung müssen Sie natürlich respektieren, vermeiden Sie aber unerschwellige Vorwürfe. Gehen Sie wertschätzend mit der Person um, drücken Sie ihr Bedauern aus, fragen Sie nach Gründen, warum eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt. Und klären Sie ab, ob Sie den/die Interessenten/in in ihrer Kartei führen können und über Engagementmöglichkeiten weiter informieren dürfen.

Wenn Sie als Freiwilligenkoordinator/in der Ansicht sind, dass ein/e Interessent/in für die ausgeschriebene Tätigkeit nicht in Frage kommt, beraten Sie diese Entscheidung mit anderen Personen in ihrer Gruppe, z.B. mit dem Vorstand oder dem Projektleiter. Können Sie auch kein anderes attraktives Angebot zur Mitarbeit machen, schlagen Sie mit dem Interessenten vor, weiterhin Kontakt zu halten. Denn es könnte sich womöglich zu einem späteren Zeitpunkt eine andere Tätigkeit ergeben, die dem Interessenten besser entspricht.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Legen Sie sich eine Interessentenkartei an für Personen, denen Sie derzeit keine freiwillige Tätigkeit anbieten können.

**! Tipp**

*persönliche  
Daten und Ab-  
sprachen fest-  
halten*

**Welche Absprachen und Vereinbarungen sollten für eine Zusammenarbeit getroffen werden?**

Wenn sich beide Seiten auf eine Zusammenarbeit verständigt haben, sollten einige persönliche Daten festgehalten und zumindest mündliche Verabredungen über die ehrenamtliche Mitwirkung getroffen werden. Denken Sie daran, dass mündliche Absprachen relativ unverbindlich sein können. Am Ende des Erstgesprächs sollten Sie die wichtigsten Informationen über den/die Freiwilligen/e, die Sie für Ihre Ehrenamts-Kartei benötigen, zusammengetragen haben.

*Tipp !*

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Fertigen Sie von jedem Freiwilligen ein Datenblatt mit den wichtigsten Informationen an. Sie als Freiwilligenkoordinator/in und der/die neue Freiwillige sollten das Datenblatt unterschreiben.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Muster-Freiwilligen-Kartei: „Ehrenamtliche Tätigkeit/Einsatzgebiet, Datenblatt über freiwillige Tätigkeiten“, Seite 51](#)

*schriftliche  
Vereinbarung*

**Wann sollte eine schriftliche Vereinbarung getroffen werden?**

Wenn die Mitarbeit von Freiwilligen einen verbindlicheren Charakter haben soll, besteht die Möglichkeit, eine schriftliche Vereinbarung zu treffen. Dies kann hilfreich sein in einem Umweltzentrum mit festen Öffnungszeiten, in einem Schutzgebiet, das im Sommer über einen längeren Zeitraum kontinuierlich betreut sein muss oder in einem Monitoringprogramm, das mit öffentlichen Geldern finanziert ist.

Insbesondere in Haftungsfällen kann eine schriftliche Vereinbarung zum Nachweis der ehrenamtlichen Tätigkeit von Nutzen sein. Bei Arbeitseinsätzen in der Biotoppflege mit erhöhter Verletzungsgefahr ist eine vorherige Vereinbarung – namentlich bei Nichtmitgliedern – eine für beide Seiten sinnvolle Absicherung.

Bedenken Sie jedoch, dass Sie mit dem/r Ehrenamtlichen keinen Vertrag abschließen, der auf gegenseitigen Leistungen beruht, die Sie oder der Freiwillige einfordern können. Eine schriftliche Vereinbarung führt in der Regel auf beiden Seiten zu einer stärkeren inneren Verpflichtung, die Zusammenarbeit verantwortungsvoll und verlässlich auszuführen.

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Wenn Sie eine Zusammenarbeit verbindlicher gestalten wollen oder müssen, treffen Sie eine schriftliche Vereinbarung über die freiwillige Tätigkeit.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Muster „Freiwilligen-Vereinbarung“, Seite 52](#)

**Wann ist ein Merkblatt für den Einsatz von Freiwilligen sinnvoll?**

Wenn Sie in Ihrer Organisation grundsätzlich nur mündliche Absprachen treffen oder wenn Sie über die in einer schriftlichen Vereinbarung genannten Punkte hinausgehen wollen, bietet sich die Ausarbeitung eines Merkblattes für den Einsatz von Freiwilligen an. Händigen Sie dieses Merkblatt allen ehrenamtlich Aktiven aus, damit die „Spielregeln“ für das ehrenamtliche Engagement auf beiden Seiten klar sind.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Merkblatt für den Einsatz von Freiwilligen“ Seite 53](#)

**Wie wird die Einweisung oder Einarbeitung in Aufgabe und Team vorbereitet?**

In Ihrer Funktion als Freiwilligenkoordinator/in müssen Sie die Einweisung oder Einarbeitung in das Aufgabengebiet vorbereiten und organisieren. Sie werden je nach Tätigkeit eine allgemeine Einführung und notwendige Informationen geben können, aber die Einarbeitung selbst werden Sie vielleicht anderen Freiwilligen überlassen. In diesem Fall werden Sie den neuen Freiwilligen an einen Ansprechpartner, Betreuer oder Mentor vermitteln.

Vergewissern Sie sich nach einer gewissen Zeit, ob diese Vermittlung auch geklappt hat. Eine gute Einarbeitung des/der neuen Freiwilligen würde sich dadurch auszeichnen, dass der Ansprechpartner Ihrer Naturschutzgruppe oder des Umweltzentrums den Neuling anruft und Kontakt aufnimmt und nicht umgekehrt!

**WAS SIE TUN SOLLTEN!**

Vergewissern Sie sich, dass die neuen Freiwilligen im Team aufgenommen und eingearbeitet werden.

*! Tipp*

*Merkblatt für  
Freiwillige*

*Schnupper-  
phase  
einplanen*

*! Tipp*

### 3.2. Freiwillige begleiten und fördern

#### Personal- entwicklung im ehrenamtlichen Bereich

„Das größte Kapital sind unsere ehrenamtlich Aktiven!“

Diesen Leitsatz sollten Sie sich als Freiwilligenkoordinator/in immer bewusst machen. Denn wie Sie es drehen oder wenden, ohne die vielen Ehrenamtlichen gäbe es kein Humankapital, das einen großen „Mehrwert“ für den Natur- und Umweltschutz schafft! Wie in einem Unternehmen das Personal, verkörpern die ehrenamtlich Aktiven den Verband. Deshalb ist auch in einer Ehrenamtsorganisation vom Grundgedanken der „Personalentwicklung“ auszugehen, der die Gleichwertigkeit aller Tätigkeiten einschließt und die Ehrenamtlichen entsprechend ihrer Fähigkeiten und Wünsche unterstützt.

#### Wie sollten Freiwillige begleitet werden?

Am Beginn der persönlichen Begleitung neuer Freiwilliger sollte eine „Probezeit“ oder „Schnupperphase“ verabredet werden. Am Ende dieser Zeit sollten Sie sich vergewissern, wie es um den/die neuen/e ehrenamtlichen „Mitarbeiter/in“ bestellt ist. Hierzu sollten Sie das persönliche Gespräch suchen oder ein Telefonat führen, um zu erfahren, ob der Freiwillige sich zeitlich überlastet fühlt, sein Engagement einschränken oder ausweiten möchte, eine andere Aufgabe lieber täte, die momentane Tätigkeit ihn unterfordere oder Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten mit anderen Ehrenamtlichen in der Gruppe oder den Hauptamtlichen in der Geschäftsstelle resp. Umweltzentrum aufgetreten sind.

#### mit Personal- entwicklungsgesprächen Chancen und Konflikte früh- zeitig erkennen

Es sollten zudem Hemmnisse und Probleme im organisatorischen Ablauf der Arbeiten und Veränderungswünsche der Freiwilligen besprochen werden. Auch Sie als Freiwilligenkoordinator/in sollten ihre Anliegen und Vorstellungen auf den Tisch bringen. Wären Sie in einem Unternehmen tätig, würde man dies „Personalentwicklungsgespräche“ nennen. Ziel dieser Gespräche ist es, von Zeit zu Zeit über die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der ehrenamtlich Aktiven informiert zu sein. Sie haben dann auch die Chance, frühzeitig mögliche Konflikte zu erkennen. Pflegen Sie deshalb mit allen Ehrenamtlichen einen offenen und freundlichen Umgang. Denken Sie vor den Gesprächen an die vier Grundregeln der Kommunikation mit Freiwilligen!

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

! Tipp

Führen Sie in regelmäßigen zeitlichen Abständen persönliche Einzelgespräche oder Teambesprechungen, um sich über die Situation der ehrenamtlich Aktiven zu informieren. In Vorstandssitzungen können Sie immer einen TOP „Gruppensituation“ einführen.

#### Wie Sie Probleme und Konflikte kommunikativ bewältigen können!

Trotz hoher Motivation und allseits guten Willens wird die Zusammenarbeit von ehrenamtlich Aktiven in Naturschutzgruppen nicht frei von Problemen, Schwierigkeiten oder Konflikten sein können. Die Mittlerrolle von Freiwilligenkoordinatoren/innen bringt es unweigerlich mit sich, sensibel und empfänglich zu sein für sich anbahnende Unstimmigkeiten zwischen einzelnen Ehrenamtlichen, in einer Arbeitsgruppe, im Projektteam oder zwischen Aktiven und Ihnen als Freiwilligenkoordinator/in.

Jetzt wissen wir ja, dass die meisten Konflikte aufgrund unterschiedlicher Arbeitsweisen, Denkvorstellungen, Einstellungen oder Werte zustande kommen. Oft handelt es sich um unterschiedliche Wahrnehmungen und Bewertungen von Situationen, die zu Unstimmigkeiten zwischen den beteiligten Personen führen. Also sollten Sie sich auf ein persönliches Gespräch vorbereiten, um das Problem „auf den Tisch“ zu bringen. Als Basis dienen Ihnen wieder die 4 Grundregeln der Kommunikation (s. Checkliste, S. 46).

Und dann sollten Sie folgender Leitfrage nachgehen:

- Wer hat in dem konkreten Fall eigentlich das Problem?

Den/die „Problembesitzer/in“ zu identifizieren ist wichtig für die Problembewältigung und liefert den Ansatzpunkt für das klärende Gespräch.

**Fall A:** Die Ehrenamtliche hatte zugesagt, Daten über ein Schutzgebiet für einen Projektantrag zu liefern, tut dies aber nicht fristgerecht.

Das „Problem“ hat der/die Freiwilligenkoordinator/in als Vertreter/in des Vereins, denn ohne die Daten können die Gelder nicht beantragt werden.

Probleme und  
Konflikte  
bewältigen

Wer hat das  
Problem?

**Fall B:** *Der Ehrenamtliche äußert seinen Frust über die Aufgabe als Internetredakteur.*

Das „Problem“ hat in diesem Fall der Freiwillige, denn durch den Frust fühlt er sich unwohl mit seiner übernommenen Tätigkeit und kann sie derzeit nicht erfüllen wie er es gerne möchte.

**Fall C:** *Die Ehrenamtliche will aus familiären Gründen ihr Engagement als Kassenwartin beenden und für eine Weile ganz aussteigen.*

Das „Problem“ besitzt zunächst die Freiwillige, aber es wechselt schnell zum/r Freiwilligenkoordinator/in, der/die nun vor der Aufgabe steht, einen/e neuen/e Freiwilligen/e zu finden.

Allerdings können auch konfliktträchtigere Situationen auftauchen wie z.B.:

- Der/die Freiwilligenkoordinator/in stellt fest, dass der/die Ehrenamtliche für die Öffentlichkeitsarbeit ungeeignet ist.
- Ein/e ehrenamtlich Aktiver/e bringt den Verein in der Öffentlichkeit in Verruf.
- Eine Naturschutzgruppe ist inaktiv und der/die Freiwilligenkoordinator/in des Landesverbandes möchte oder soll dies ändern.
- Die Jugendgruppe macht Aktionen, die dem alten Vorstand nicht passen.
- Der Ehrenamtliche, der seit 30 Jahren den Vorsitz einer Ortsgruppe innehat, soll aufhören, um dem Nachwuchs Platz zu machen.

*Befürchtungen vorwegnehmen*

*Tipp !*

### WAS SIE TUN SOLLTEN!

Wenn Sie ein Problemgespräch führen wollen oder müssen, können Sie in 4 Schritten vorgehen:

- Kontakt aufnehmen und positive Grundatmosphäre herstellen,
- Problem beschreiben und erklären,
- Absprachen und Vereinbarungen treffen,
- ggf. neuen Termin vereinbaren und Gespräch beenden.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Vier Schritte eines Problemgesprächs“](#)  
Seite 54

*Unangenehmes ansprechen*

Das erste Problemgespräch wird vielleicht nicht sofort eine Lösung der Situation bringen, sondern ist der Einstieg in den Klärungsprozess zwischen den Beteiligten mit dem Ziel, neue Vereinbarungen abzustimmen, die für beide Seiten akzeptabel sind. Dieser Prozess kann ggf. mehrere Gespräche erfordern.

### Wie Sie Unangenehmes in Konfliktsituationen mitteilen können!

Klärungs- und Abstimmungsgespräche gehören in der Begleitung von Ehrenamtlichen zum Alltag und bei gegenseitigem guten Willen können Schwierigkeiten aus dem Weg geräumt und neue Absprachen zu beiderseitiger Zufriedenheit getroffen werden.

Wenn Sie solch emotional stark geladene Probleme ansprechen wollen oder müssen, kann dies sehr schnell zu persönlichen Konflikten eskalieren. Allerdings kommen Sie ja nicht umhin, im Gespräch die unangenehmen Dinge zu benennen. Wer Unangenehmes mitteilen muss, neigt dazu, sich gegen die erwarteten Reaktionen seines Gesprächspartners zu wappnen oder ist vielleicht besonders vorsichtig im Ausdruck. Denn die Befürchtungen über das, was wir in der Auseinandersetzung als Reaktion erwarten, beeinflussen unser Denken, Fühlen und Verhalten.

Deshalb ist es angebracht, sprachlich das vorweg zu nehmen, was Sie befürchten, bei Ihrem Gesprächspartner an emotionaler Reaktion und an Gefühlen auszulösen.

Anhand eines Fallbeispiels, das eine durchaus typische Situation in einer Naturschutzgruppe beschreibt, soll Ihnen die Vorgehensweise erläutert werden, wie Sie das Unangenehme in einem Konfliktgespräch mitteilen können. Verstehen Sie die Formulierungsbeispiele als Anregungen. Nutzen Sie möglichst Ihre eigenen Worte!

**Fallbeispiel:****Unangenehmes mitteilen im Konfliktgespräch**

Der Ehrenamtliche, der seit 30 Jahren den Vorsitz einer Ortsgruppe innehat, soll aufhören, um dem Nachwuchs Platz zu machen. Der/die Freiwilligenkoordinator/in des Landesverbandes, ggf. begleitet von einem Landesvorstandsmitglied, trifft sich mit dem langjährigen Vorsitzenden. Nach der Gesprächseröffnung und Kontaktaufnahme muss der „Knackpunkt“ angesprochen werden, wie z.B.

*„Ich kann mir vorstellen, Sie werden sich bestimmt sehr ärgern, wenn ich Ihnen heute vorschlage, den Vereinsvorsitz im nächsten Jahr abzugeben.“*

Verständnis für  
Gefühlslage  
vermitteln

Diese sehr direkte Ansprache der anzunehmenden Reaktion des langjährigen Vorsitzenden vermittelt Verständnis für seine Situation und seine Gefühlslage. Die Spitze eines möglichen emotionalen Konfliktes ist abgebrochen! Diese Art der Sprache ist weniger kränkend als jede unaufrichtige Ausrede! Die wiederholte Aufforderung, den Vorsitz doch endlich abzugeben, führt meist zu Widerstand und der Streit ist vorprogrammiert. Ihren, aus der Sicht des Landesverbandes sicher gerechtfertigten und vernünftigen Argumenten wird der langjährig Aktive kaum etwas abgewinnen können, fühlt er sich doch in seinem persönlichen und emotional oft tief verwurzelten Engagement getroffen. Persönliche Angriffe, wie er sei ein „alter bockiger Platzhirsch“ und solle endlich gehen, sind destruktiv und in solchen Situationen unangemessen, denn der langjährige Vorsitzende hat ja einen sehr guten Grund für sein Engagement. Einmal ehrlich, wollten Sie so behandelt werden?

Blick in die Zukunft richten  
und neue  
Handlungsmöglichkeiten  
anbieten

Ihr offenes Verhalten und Ihr ehrlich gemeintes Interesse an den Empfindungen des/der Ehrenamtlichen ermöglichen somit eine ernsthafte Klärung der Situation. Wenn das Unangenehme mitgeteilt ist, entsteht Raum für neue Handlungsmöglichkeiten und Lösungen, ohne allzu große persönliche Wunden aufzureißen. Ihre Ehrlichkeit ist in solch einer Situation oft entwaffnend und führt schneller zum Ziel!

Quelle: Seminarunterlagen zur Ausbildung von Ehrenamts- und Freiwilligenkoordinatoren/innen (DNR) 2006, © Günter Mitlacher, Naturschutz Consulting

Und noch einen Punkt sollten Sie bedenken: Durch positives Sprechen kann ein anderes Verhalten des/der Ehrenamtlichen zusätzlich gefördert werden. Deshalb ist es sinnvoll, das Gespräch auf die Zukunft zu lenken, denn ein anderes Verhalten erreicht man kaum durch Verbote, sondern eher durch die Vorgabe eines positiven Ziels. Nicht „lassen Sie das“, sondern „tun Sie dies“ wäre das Motto.

In unserem Fallbeispiel ginge es nicht um die Bewältigung der Vergangenheit, sondern die Gestaltung der Zukunft, wie z.B.: „Statt des Vereinsvorsitzes könnten Sie sich doch intensiver um das Schutzgebiet oder die Biotoppflege kümmern.“

Sie vermeiden dadurch Abwehr, Vorwürfe, Rechtfertigungen oder verbale Gegenangriffe. Ein Verhalten, das auf ein wünschenswertes und machbares Ziel ausgerichtet ist, schafft eher Akzeptanz und Zustimmung. Die Gesprächspartner/innen können gemeinsam überlegen, was getan werden muss, um das Ziel zu erreichen. Je mehr der/die Ehrenamtliche in die Gestaltung einer zukunftsorientierten Lösung einbezogen ist, desto motivierter bleibt er/sie. Die Lösung wird somit für beide Seiten tragfähiger.

! Tipp

**WAS SIE TUN KÖNNEN!**

Nutzen Sie in Problem- und Konfliktgesprächen die Möglichkeiten, die unangenehmen Dinge auf der persönlichen Ebene mitzuteilen und positive Ziele zu formulieren.

Freiwillige fördern!

**Wie können Sie Freiwillige in ihrem Ehrenamt fördern?**

Um eine gute Qualität der ehrenamtlichen Arbeit zu gewährleisten, brauchen die ehrenamtlich Aktiven Unterstützung und Förderung durch den Verband, die Naturschutzgruppe vor Ort oder das Umweltzentrum.

Ehrenamtlich Aktive im Natur- und Umweltschutz legen besonders Wert auf folgende Punkte:

- die Tätigkeit muss Freude und Spaß bringen,
- sie wollen ihre Kenntnisse und Fähigkeiten erweitern können,
- Arbeits- und Informationsmaterialien sollen bereitgestellt werden und
- sie wünschen sich gemeinsame Erlebnisse und soziale Kontakte.

Die Zufriedenheit bei der Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit kann deshalb maßgeblich gefördert werden durch:

### *gute Arbeitsbedingungen*

a) gute und hilfreiche Arbeitsbedingungen: z.B. Geräte für die Biotoppflege, Leitfaden zur Mitgliederwerbung, Tipps zur Pressearbeit u.a.  
Sie dienen der Zufriedenheit in der praktischen Ausübung des Ehrenamtes.

### *Fortbildung*

b) zur Qualifizierung von Ehrenamtlichen: z.B. regelmäßiger Erfahrungsaustausch, Seminare und Schulungen, Fortbildungslehrgänge für Ehrenamtskarrieren. Sie dienen zur Steigerung der methodischen und sozialen Kompetenz, der Vertiefung von fachlichen und methodischen Kenntnissen und Fähigkeiten für die Natur- und Umweltschutzpraxis, zur Förderung von Motivation und Identifikation mit der Tätigkeit sowie der Organisation und zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit des Freiwilligen.

### *Gemeinschaft stiften*

c) gemeinsame Erlebnisse und Erfahrungen: z.B. Exkursionen, Besichtigungen, Feste, Reisen, gemeinschaftliche Aktionen und Projekte.  
Sie dienen dem Zusammenhalt in der Gruppe, der gegenseitigen Verlässlichkeit, der Vertrauensbildung, der Geselligkeit und der Intensivierung sozialer Kontakte.

### *Tipp !*

#### **WAS SIE TUN KÖNNEN:**

Sorgen Sie für die notwendigen Arbeitsmaterialien und Gerätschaften.

Informieren Sie Freiwillige über Kursangebote und Fortbildungsmöglichkeiten.

Organisieren sie eine jährliche gemeinschaftsstiftende Aktion.

### **3.3. Freiwillige anerkennen und beteiligen**

Es klingt wie eine Binsenweisheit: Ehrenamtliche erwarten positive Rückmeldung und Bestätigung, ein konstruktives Arbeitsklima sowie persönliche Entfaltungsmöglichkeiten in den Gruppen. Sie legen großen Wert auf die angemessene Einbindung in Entscheidungsprozesse und eine gute innerverbandliche Kommunikation (Mitlacher & Schulte 2005). Ehrenamtsfreundliche Organisationen brauchen deshalb eine gute Anerkennungskultur.

#### **Was versteht man unter einer Anerkennungskultur?**

Wenn wir über Anerkennung sprechen, geht es immer um einzelne Personen und ihr Engagement, das sie einer bestimmten Organisation, einem Verband oder Verein zur Verfügung stellen. Das ist nicht selbstverständlich und bedarf einer angemessenen Wertschätzung, die sich in einer bestimmten Anerkennungskultur des jeweiligen Verbandes, der örtlichen Naturschutzgruppe oder des Umweltzentrums ausdrücken sollte.

Mit dem Begriff der „Anerkennungskultur“ verbindet sich die Gesamtheit und die angemessene Mischung unterschiedlicher Formen der Anerkennung – ein Ganzes, das mehr ist als die Summe seiner Teile. Anerkennungskultur umfasst:

- traditionelle und neuere Formen der Würdigung,
- Wertschätzung und Auszeichnung,
- Möglichkeiten der Partizipation,
- die Bereitstellung sachlicher, personeller und finanzieller Ressourcen sowie
- Angebote der Fortbildung und Qualifizierung.

In der Anerkennungskultur drückt sich die wertschätzende Haltung der Organisation, der verantwortlichen ehren- und hauptamtlichen Führungskräfte aus nach dem Motto: „Auf diese freiwillig Aktiven kommt es wirklich an“ und sie tragen zum Erfolg unserer Arbeit bei. Es ist Ihre Aufgabe als Freiwilligenkoordinator/in, dass eine Anerkennungskultur „gelebt“ wird.

#### **WAS SIE TUN KÖNNEN:**

Überprüfen und entwickeln Sie eine Anerkennungskultur für Ihre Einrichtung, Ihre Naturschutzgruppe oder Ihren Verband mit den verantwortlichen Gremien. Setzen Sie die Anerkennungsinstrumente konsequent um.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Anerkennungskultur“](#)

Seite 55

*Anerkennung kultivieren!*

### Welche verschiedenen Anerkennungsformen können eingesetzt werden?

Anerkennung verkörpert die „Bezahlung“ von freiwilligem Engagement und alle ehrenamtlich Aktiven brauchen die Anerkennung ihrer Arbeit und ihrer Person durch die Organisation, für die sie tätig sind.

Anerkennung auszusprechen ist primär Aufgabe der Führungskräfte in den Organisationen, z.B. der Vorstandsvorsitzenden auf Bundes-, Landes-, Kreis- oder Ortsebene bzw. den Ehrenamtsbeauftragten des Vorstandes. Auch Sie als Freiwilligenkoordinator/in sind aufgrund Ihrer Rolle in besonderer Weise gefordert.

#### Form der Anerkennung auf die Person abstimmen

Nichts ist motivierender für die Fortsetzung des Engagements als eine Anerkennung und Wertschätzung in geeigneter Weise. Die Form der Anerkennung muss sowohl zu der Person passen, die sie erhält, als auch zu der Person, die sie gibt. Hier sind Ihrer Kreativität keine Grenzen gesetzt. Das ABC der Anerkennung umfasst Maßnahmen von A wie Aufwandsentschädigung bis Z wie Zertifikat.

mungsregeln als in einer Naturschutzgruppe mit Vereinsstatus. Neben den satzungsrechtlich gegebenen Verantwortungsbereichen eines Vorstandes nach BGB sind die Mitentscheidungsspielräume letztendlich frei gestaltbar und Ausdruck ihrer „Beteiligungskultur“.

### Möglichkeiten für die eigenverantwortliche Mitwirkung und Mitentscheidung bieten sich beispielsweise in der

- Ausgestaltung eines Programms für Naturführungen
- Konzeption von Informationsständen
- Planung und Umsetzung von Kampagnen
- Gestaltung der Internetseiten
- Organisation von Biotoppflegeeinsätzen
- Konzeption von Projekten
- Umsetzung von Presseaktivitäten u.a.m.

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

! Tipp

Analysieren Sie die Mitentscheidungsmöglichkeiten in Ihrer Organisation und entwickeln sie eine „Beteiligungskultur“ in Zusammenarbeit mit Ihrem Vorstand.

28

#### Tipp !

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Überlegen sie sich passende Formen der Anerkennung der Freiwilligen in ihrer Organisation und nutzen Sie verschiedene Anlässe, Wertschätzung und Dankbarkeit auszudrücken.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Ideensammlung zu Anerkennungsformen“ Seite 56](#)

#### Mitsprache-spielräume für Freiwillige schaffen

### Wie können Freiwillige an Entscheidungen beteiligt werden?

Einige engagierte Freiwillige wollen in den Aufgabenbereichen, die sie verantwortlich übernommen haben, auch selbst mitentscheiden. Das fördert die Motivation und die Bindung an die Aufgabe, das Projekt und den Verein. Die Mitsprache- und Entscheidungsspielräume sollten für einzelne Personen oder Teams festgelegt werden und mit dem Vorstand oder anderen Gremien abgestimmt sein. Dabei müssen sowohl die Ziele der Organisation als auch die Interessen der Freiwilligen unter einen Hut gebracht werden. In welcher Form und Intensität ehrenamtlich Aktive ein Mitsprache- oder Mitentscheidungsrecht wahrnehmen können, hängt vom Einzelfall der Organisationsform ab. In einem Jugendverband herrschen andere Mitbestim-

### Wie können ehrenamtlich Aktive „aussteigen“ und verabschiedet werden?

Freiwillige verabschieden

Beendigung des freiwilligen Engagements und Ausstieg aus dem Ehrenamt stellen den Freiwilligen einerseits und die Führungskräfte in den Vereinen bzw. die Freiwilligenkoordinatoren/innen andererseits oft vor das Problem, wie man damit umgehen soll. Selten gibt es in den Gruppen klare Regeln, was im Falle des „Ausstiegs“ von Ehrenamtlichen zu tun ist. Die Freiwilligen wissen vielleicht nicht, an wen sie sich wenden sollen, und haben noch dazu ein schlechtes Gewissen der Gruppe und der Sache gegenüber. Oft bleiben die Freiwilligen dann einfach weg. Für Sie als Freiwilligenkoordinator/in muss der Ausstieg eines Ehrenamtlichen genauso „normal“ sein wie der Einstieg.

Wenn ehrenamtlich Aktive ihr Engagement beenden wollen, können z.B. folgende Gründe maßgeblich sein (nach Vortrag von C. Stemmerich AIDS-Hilfe Köln):

- die Motivation für das Engagement lässt allgemein nach,
- die Lust und der Spaß sind ihnen vergangen,
- es herrscht Unzufriedenheit mit den Aufgaben,
- die persönlichen Interessen haben sich geändert,
- eine Neuorientierung im beruflichen Bereich steht an,

- Einschränkungen in der Gesundheit erfordern den Rückzug,
- ein Projekt läuft aus,
- es gibt unüberwindliche persönliche Differenzen in der Gruppe,
- „die Zeit ist jetzt vorbei!“

### Verabschiedung kultivieren

Eine feste Regelung erleichtert den Ausstieg. Dabei sollte die Form der Verabschiedung mit den jeweiligen Wünschen der Ehrenamtlichen abgestimmt werden. Manche befürworten eine Dankesveranstaltung mit Pressetermin, andere mögen lieber ohne großes Aufheben ihre Mitarbeit beenden.

Eine Verabschiedung in einem „offiziellen“ Rahmen macht es dem Freiwilligen oft leichter, unter sein Engagement einen Schlussstrich zu ziehen und loszulassen. Mit der Anerkennung und dem Dank für das Geleistete lässt sich leichter gehen.

Die Verabschiedung in angemessener Form ist nicht nur ein unerlässliches Zeichen der Wertschätzung der Person, sondern auch eine gute Möglichkeit, die Aktivitäten von Ehrenamtlichen in der Öffentlichkeit darzustellen und für neue Freiwillige zu werben. Andere könnten sich motiviert fühlen, die Nachfolge anzutreten. Zudem wird klar herausgestellt, dass ehrenamtliches Engagement zeitlich begrenzt ist und nicht auf Dauer verpflichtet.

### Tipp!

#### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Für die Verabschiedung und den Ausstieg aus dem Ehrenamt sollten Sie klare Regeln festlegen und eine der Person angemessene Anerkennungsform wählen.

[Klicken Sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Ausstieg und Verabschiedung aus dem Ehrenamt“ Seite 57](#)

### bevor es zum Verabschieden kommt

Wie kann man Freiwillige aus ihrem Ehrenamt „entlassen“?

Darf man Freiwillige und engagierte Aktive aus ihrem Ehrenamt „entlassen“? Wir denken unweigerlich an Kündigung und Entlassung im Berufsleben, aber Entlassung aus dem Ehrenamt...?

Um mit diesem Problem möglichst wenig konfrontiert zu sein, sollten Sie als Freiwilligenkoordinator/in zuerst einige präventive Maßnahmen ergreifen, die bei der Werbung, Auswahl und Begleitung der Freiwilligen ansetzen:

- wählen Sie potenzielle Freiwillige sehr sorgfältig aus,
- begleiten Sie neue Ehrenamtliche in der Einarbeitungsphase oder Probezeit intensiv und persönlich,
- geben Sie in den Kontaktgesprächen Rückmeldungen über ihre Eindrücke und Einschätzungen, um ggf. frühzeitig alternative Aufgaben anbieten zu können,
- teilen Sie die Regeln im Falle einer Trennung oder „Entlassung“ im Rahmen des Erstgesprächs mit.

Dennoch ist nicht auszuschließen, dass im Verlauf der Zusammenarbeit Situationen eintreten, die eine Trennung unumgänglich machen, z.B.:

- es kommen Eigentumsdelikte vor,
- Regeln und Vereinbarungen werden ständig überschritten,
- das Verhalten ist vereinschädigend,
- es gibt unüberbrückbare persönliche Differenzen,
- mangelnde Kompetenzen und Fähigkeiten können oder wollen nicht überwunden werden,
- „Weltbilder“ oder fachliche Strategien kollidieren.

In solchen Fällen ist es hilfreich, einige Richtlinien festzulegen, wie eine Entlassung vorzubereiten und umgesetzt werden kann.

[Klicken sie hier und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Entlassung aus dem Ehrenamt“ Seite 58](#)

#### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Entwickeln sie in Abstimmung mit den verantwortlichen Gremien ihrer Organisation Regeln für den Fall der „Entlassung“ von Ehrenamtlichen.

Gründe für den Bruch mit einem Freiwilligem

## 4. Die Organisation entwickeln

### 4.1. Meine Organisation auf Engagementfreundlichkeit überprüfen

*Organisationsentwicklung ist eine Aufgabe der Freiwilligenkoordination.*

Wie kann ich meinen Verein, mein Umweltzentrum bzw. meine gesamte Organisation engagementfreundlicher gestalten?

Die Einführung der Funktion „Freiwilligenkoordinator/in“ wird die Entwicklung hin zu einer engagementfreundlicheren Organisation merklich voranbringen. In Ihrer Mittlerfunktion verbinden Sie die „Welt der Freiwilligen“ mit der „Welt der verbandlichen Notwendigkeiten“. Die „Welt der Freiwilligen“ ist gekennzeichnet durch eine oder mehrere bereits existierende Gruppen von Aktiven mit bestimmten Wünschen und Interessen an ihre ehrenamtliche Tätigkeit sowie durch die neu zu gewinnenden Freiwilligen. Die „Welt der verbandlichen Notwendigkeiten“ wird repräsentiert durch den Vorstand, z.T. auch Hauptamtliche, sowie Projekt- und Arbeitsgruppenleiter und drückt sich in spezifischen Aufgabenstellungen aus, die Ehrenamtliche ausüben können und sollen.

*Wie nehme ich meinen Verband mit?*

Als Freiwilligenkoordinator/in werden Sie alsbald zur Kernfrage vorstoßen:

- Wie nehme ich meinen Verband mit bei der Entwicklung einer modernen Freiwilligenarbeit?

*erster Schritt: Statusanalyse*

Der erste Schritt sollte sein, den aktuellen Status des freiwilligen Engagements in Ihrer Naturschutzgruppe, Ihrem Umweltzentrum oder Ihrer Organisation auf der Landes- und Bundesebene ausgiebig zu überprüfen. Hierzu können Sie das Verfahren des „Freiwilligen-Audits“ anwenden. Ein Audit-Verfahren dient grundsätzlich dazu, die Prozessabläufe in einer Organisation zu analysieren und zu bewerten. Mit dem „Freiwilligen-Audit“ können Sie beispielsweise überprüfen, ob bestimmte Grundanforderungen einer guten Freiwilligenarbeit in Ihrer Organisation gegeben sind und den Verbesserungsbedarf aufspüren.

Klicken Sie [hier](#) und gehen Sie direkt zur Checkliste: „Freiwilligen-Audit: Analyse – Fragebogen zum Freiwilligenengagement in Umweltverbänden“  
Seite 34

Neben dem Audi-Verfahren eignen sich auch die folgenden Instrumente für die Statusanalyse. Für deren Anwendung empfiehlt es sich, einen professionellen Berater zur Moderierung des Prozesses hinzuzuziehen.

- **SOFT-Analyse:** Sie dient der gegenseitigen Verständigung über die Ausgangssituation eines Organisationsentwicklungsprozesses (S=Satisfactions: befriedigende Ergebnisse; O=Opportunities: Gelegenheiten, Chancen, Herausforderungen; F=Faults: Fehler, Missstände, Unzulänglichkeiten; T=Threats: Drohungen, potenzielle Gefährdungen).
- **„U-Prozedur“:** mit Hilfe von Fragestellungen wird in 7 Schritten die Ist-Situation analysiert und der Soll-Zustand in der Zukunft beschrieben.
- **Kräftefeld-Analyse:** da Organisationen die Tendenz haben zu stagnieren stellt sich die Frage „Wie antworten wir auf Veränderungen?“ Es soll herausgefunden werden, welche Einflüsse von außen und Motivationen von innen Verhaltensänderungen bestimmen. In einem „Kräftefeld“ werden hindernde und helfende Kräfte der Veränderung dargestellt.

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Analysieren Sie die Freiwilligenarbeit in Ihrer Organisation mit Hilfe des Freiwilligen-Audits.

*! Tipp*

### 4.2 Wege zu einer engagementfreundlicheren Organisation

#### Welche Wege gibt es zu einer engagementfreundlicheren Organisation?

Wenn Sie das Freiwilligen-Audit in Ihrer Organisation angewendet haben, werden Sie herausfinden, dass in einigen Bereichen Verbesserungen nötig sind, um eine engagementfreundlichere Gruppe zu werden. Sie sollten nun überlegen, wie Sie den weiteren Diskussionsprozess organisieren. Dazu sollen folgende Anregungen dienen:

- Thematisieren Sie die Freiwilligenarbeit auf Vorstandssitzungen,
- Organisieren Sie eine Klausurtagung mit den Vertretern von Entscheidungsgremien,

- Bringen Sie das Thema auf Dienst- und Mitarbeiterbesprechungen,
- Bilden Sie eine Arbeitsgruppe „Ehrenamtsförderung“ und Freiwilligenarbeit,
- Regen Sie den Erfahrungsaustausch mit anderen Gruppen an.

Sie müssen davon ausgehen, dass es keine schnellen Lösungen gibt, sondern und die Bildung einer engagementfreundlicheren Organisation längere Zeit in Anspruch nehmen wird und ständig optimiert werden sollte.

*Tipp!*

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Setzen Sie den Prozess zur Ehrenamtsförderung und Verbesserung der Freiwilligenarbeit in Ihrer Organisation in Gang!

#### 4.3. Freiwilligenkoordination als Prozess gestalten

*Prozesssteuerung*

Wie ist Freiwilligenkoordination als Prozess zu entwickeln?

Die Freiwilligenkoordination umfasst die Planung, Organisation und Koordination der Freiwilligenarbeit in einer Organisation. Und wenn Sie ehrenamtlich im Vorstand einer Naturschutzgruppe oder hauptberuflich in einer Geschäftsstelle oder einem Umweltzentrum tätig sind, werden Sie sicher viele Aufgaben der Freiwilligenkoordination kennen und zumindest teilweise bereits praktizieren.

Wir wissen, dass im Natur- und Umweltschutz das ehrenamtliche Engagement von Mitgliedern und Aktiven seit mehr als 100 Jahren die Basis für den Erfolg der Vereine und Verbände ist.

Was also ist das Neue an der Aufgabe als Freiwilligenkoordinator/in?

Zum einen sollten Sie das „Management“ von Ehrenamtlichen und Freiwilligen als einen ständigen Prozess ansehen, natürlich mit Höhen und Tiefen, mit Erfolgen und gelegentlich auch Frustration. Besonders wichtig ist es, dass Sie als Freiwilligenkoordinator/in in den einzelnen Aufgabenbereichen Ansatzpunkte finden, das Zusammenspiel zwischen Organisation und Ehrenamtlichen zur Zufriedenheit beider Seiten zu verbessern.

Zum zweiten sollten die ehren- und hauptamtlichen Führungskräfte von Vereinen, Verbänden und Umweltzentren eine wichtige Grundvoraussetzung verinnerlichen, nämlich die befürwortende und anerkennende Haltung freiwillig engagierten Menschen gegenüber. Somit rücken die ehrenamtlich Aktiven und Engagementwilligen stärker als bisher in den Fokus der Verbandsarbeit im Natur- und Umweltschutz.

Zwei Verhaltensweisen sind dabei ausschlaggebend:

- Akzeptanz: Ehrenamtliche sind in der Organisation willkommen und ihre Mitarbeit zu wollen ist elementarer Bestandteil der Verbandsphilosophie.
- Wertschätzung: es ist auf allen Organisationsebenen und von allen Gremien anerkannt (verbrieft), dass Freiwillige einen einzigartigen Beitrag für die Ziele und den Fortbestand der Organisation leisten.

Gehen Sie mit diesen inneren Einstellungen an die Aufgaben der Freiwilligenkoordination heran, werden Sie alsbald Veränderungen in ihrem eigenen Verhalten und in dem der ehrenamtlich Engagierten bemerken. Sie können an jeder beliebigen Stelle in den Kreislauf der Freiwilligenkoordination einsteigen. Stehen Sie am Beginn eines neuen Projektes, werden Sie zuerst die Einsatzgebiete für Freiwillige planen und neue Ehrenamtliche werben. Betreuen Sie einen Stamm von langjährig Aktiven, werden Sie sich vielleicht um die stärkere Anerkennung bemühen. Lässt die Motivation in einer Naturschutzgruppe nach, werden Sie die Situation analysieren, die Gruppe begleiten und die Rahmenbedingungen verbessern (s. Schaubild Titel).

### WAS SIE TUN KÖNNEN!

Steigen Sie in den Prozess der Freiwilligenkoordination ein und setzen Sie in kleinen Schritten Verbesserungen und Veränderungen um.

*! Tipp*

## 5. Literaturhinweise und Internetkontakte

- AWO-Bundesverband e.V. (Hrsg.) (2000): Praxishandbuch Initiative Ehrenamt – Freiwillige ansprechen, gewinnen, beteiligen. 2. erw. Auflage. Bonn ([www.awo.org](http://www.awo.org))
- Biedermann, Ch. (1998): Freiwilligenarbeit koordinieren. Volunteering und Volunteer-Management in Großbritannien. Hrsg. Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e.V. (fjs e.V.) – Arbeitshefte. Berlin ([www.ehrenamt.de](http://www.ehrenamt.de))
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2006): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999 – 2004 [Ergebnisse des 2. Freiwilligenumfrage]. Berlin (als Download erhältlich unter [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de))
- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (Hrsg.) (2004): Umweltbewusstsein in Deutschland 2004 – Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage. Berlin (als Download erhältlich unter [www.umweltstudie2004.de](http://www.umweltstudie2004.de) oder [www.umweltbewusstsein.de](http://www.umweltbewusstsein.de))
- Deutscher Sportbund e.V. (Hrsg.) (2000): Danke – Arbeitshilfe zur Förderung ehrenamtlicher Mitarbeit im Sportverein. Frankfurt (als Download erhältlich unter [www.ehrenamt-im-sport.de](http://www.ehrenamt-im-sport.de))
- Diakonie Gütersloh e.V. – Servicebüro SESA (Hrsg.) (2005): SESA-Praxisleitfaden – Konkrete Handlungsempfehlungen für die Praxis mit Ehrenamtlichen in der stationären Altenhilfe. (als Download erhältlich unter [www.diakonie-guetersloh.de](http://www.diakonie-guetersloh.de))
- EUROPARC Deutschland e.V. (Hrsg.) (2003): Freiwilliges Engagement in Großschutzgebieten. Berlin (als Download erhältlich unter [www.europarc-deutschland.de](http://www.europarc-deutschland.de))
- EUROPARC Deutschland e.V. (Hrsg.) (2006): Teamarbeit in Großschutzgebieten – Freiwilligenmanagement in Planung und Praxis, Berlin (als Download erhältlich unter [www.europarc-deutschland.de](http://www.europarc-deutschland.de))
- Mitlacher, G. & Schulte, R. (2005): Steigerung des ehrenamtlichen Engagements in Naturschutzverbänden. BfN-Skripten Nr. 129, Bonn (als Download erhältlich unter [www.bfn.de](http://www.bfn.de))
- Rosenkranz, D. & Weber, A. (2002): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der sozialen Arbeit. Weinheim und München
- RSPB [Royal Society for Protection of Birds] (2002): Handbook Working with volunteers. Sandy ([www.rspb.org.uk](http://www.rspb.org.uk))
- Sturzenhecker, B. (Hrsg.) (1999): Freiwillige fördern: Ansätze und Arbeitshilfen für einen neuen Umgang mit Freiwilligen in der Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim und München
- Vahs, D. (2001): Organisation. Einführung in die Organisationstheorie und -praxis. Stuttgart
- [www.aktive-buergerschaft.de](http://www.aktive-buergerschaft.de)  
Informationsportal für Bürgerstiftungen, Corporate Citizenship, Dritte-Sektor-Forschung, Nonprofit Management und Bürgerengagement.
- [www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)  
Internetseite der Bundesarbeitsgemeinschaft mit einer Liste aller Freiwilligenagenturen in Deutschland
- [www.b-b-e.de](http://www.b-b-e.de)  
Portalseite des Bundesnetzwerkes Bürgerschaftliches Engagement mit Infos zu Projektgruppen und bundesweiten Entwicklungen im Engagementbereich
- [www.bmfsfj.de](http://www.bmfsfj.de)  
Portal des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend mit dem Politikbereich „Freiwilliges Engagement“, Informationsbroschüren zum bürgerschaftlichen Engagement unterschiedlicher Gesellschaftsgruppen, Forschungsberichte, u.a. die beiden Freiwilligenumfragen 1999 und 2004
- [www.buerger-fuer-buerger.de](http://www.buerger-fuer-buerger.de)  
Informationsportal der Stiftung „Bürger für Bürger“ zum freiwilligen Engagement
- [www.buergergesellschaft.de](http://www.buergergesellschaft.de)  
Das Informationsportal „Wegweiser Bürgergesellschaft“ der Stiftung Mitarbeit mit Grundlagen-texten zu Engagementförderung, Praxishilfen für die konkrete Arbeit, Datenbanken (Adressen, Termine, Förderpreise), Newsletter

[www.btcv.org](http://www.btcv.org)

Internetseite des British Trust for Conservation of Volunteers mit rd. 120.000 Freiwilligen die größte Freiwilligenorganisation in Europa; Volunteer Policy und Beispiele für Engagementmöglichkeiten

[www.ehrenamt-im-sport.de](http://www.ehrenamt-im-sport.de)

Serviceportal des Deutschen Sportbundes mit viel Material für die Vereinsarbeit, 160 Checklisten, Freiwilligenmanagement – auch ausserhalb des Sports sehr brauchbar

[www.ehrenamt.de](http://www.ehrenamt.de)

Internetseite der Akademie für Ehrenamtlichkeit mit umfangreichen Fortbildungsangeboten

[www.erfahrungswissen.de](http://www.erfahrungswissen.de)

Expert/innenpool für freiwilliges Engagement Älterer mit Suchfunktionen für Expert/innen, Kontakstellen, Projektideen

## 6. Anlagen Checkliste „Freiwilligen-Audit“

### Bereich: Organisationskultur

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
1. Die Organisation <sup>1</sup> und ihre Verantwortlichen haben sich eine Meinung dazu gebildet, was der Einsatz von Freiwilligen <sup>2</sup> der Organisation selbst nutzt und welche Vorteile dies für ihre Aktivitäten hat.				
2. Die Organisation hat sich eingehend und ausreichend mit den Chancen und Herausforderungen befasst, die der Einsatz Freiwilliger bei Aktivitäten und Dienstleistungen mit sich bringt.				
3. Die Organisation begreift und nutzt die Unterschiedlichkeit der freiwillig Engagierten als strategischen Vorteil: sie repräsentieren innerhalb der Organisation die Vielfalt der Gesellschaft, auf die sie sich mit ihrer Arbeit bezieht.				
4. Es gelingt der Organisation, ihre Aufgaben und Ziele in der Öffentlichkeit als unterstützungswürdig darzustellen und so Menschen im Gemeinwesen für eine freiwillige Mitarbeit an der Verwirklichung der Organisationsziele zu motivieren.				
5. Freiwillige werden nicht oder jedenfalls nicht vorrangig als billige MitarbeiterInnen (finanziell günstige Personalresource) verstanden, sondern prägen mit der Freiwilligkeit ihres Engagements gewollt den Charakter der Organisation mit. Dies ist mit dem Profil der Einrichtung kompatibel.				
6. Die Aufgabenprofile der Freiwilligen unterscheiden sich eindeutig von denen der Angestellten (falls es solche gibt).				
7. Es gibt eine klare Vorstellung über das Potential der freiwilligen MitarbeiterInnen innerhalb der Organisation, so dass Über- und Unterforderung vermieden wird.				
8. Es gibt schriftliche Grundsätze für und über die Tätigkeit der Freiwilligen, die allen MitarbeiterInnen und Angestellten bekannt sind. Deren Beachtung wird regelmäßig überprüft.				
9 Die Organisation stellt den Freiwilligen die erforderlichen Mittel für eine effektive Erledigung der übertragenen Aufgaben zur Verfügung.				
10. Die Organisation bemüht sich aktiv, von freiwilligen MitarbeiterInnen Anregungen für die Verbesserung ihrer Arbeit zu erhalten und greift diese erkennbar auf bzw. begründet im Einzelfall, weshalb Anregungen nicht aufgegriffen werden.				

<sup>1</sup> Organisation wird hier als Sammelbegriff für Initiativen und Vereine jeglicher Art, verwendet. Ebenso umfasst er (soziale) Unternehmen, deren Einrichtungen und Dienste sowie Behörden.

<sup>2</sup> Als „Freiwillige“ werden alle Formen freiwilliger, nicht bezahlter Mitarbeit unabhängig von Intensität und Dauer oder institutionalisierter Form bezeichnet.

## Bereich: Steuerung des Einsatzes von Freiwilligen, Förderung von Partizipation und Mitwirkungsmöglichkeiten

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
1. Es gibt eine eigens benannte Person in der Organisation, deren Aufgabe die Koordinierung des Freiwilligen – Einsatzes in der Organisation ist („FreiwilligenmanagerIn“) und die den Freiwilligen als AnsprechpartnerIn bekannt ist.				
2. Die benötigten personellen und finanziellen Mittel für die Ausbildung und Betreuung der freiwilligen MitarbeiterInnen sind systematisch ermittelt worden.				
3. Die Organisation hat die personellen Ressourcen sowie Zeit und Geld für die Anleitung, Begleitung, Schulung und Weiterbildung von Freiwilligen eingeplant.				
4. Die Organisation hat die Zulässigkeit und Zumutbarkeit der Aufgabenstellung geprüft und bestehende Risiken durch Abschluss von Versicherungen abgesichert.				
5. Freiwillige MitarbeiterInnen werden auf die Anforderungen, die ihre Tätigkeit mit sich bringt, zu Beginn ihrer Tätigkeit vorbereitet (trainiert, geschult).				
6. Im Laufe der Tätigkeit von Freiwilligen wird regelmäßig überprüft, ob sie den Anforderungen ihrer Tätigkeit gewachsen sind und diese mit Lust und Interesse erledigen.				
7. Im Laufe der Tätigkeit von Freiwilligen wird regelmäßig überprüft, in welcher Weise durch Schulung und Trainingsangebote ihre Kompetenz und die Qualität der Aufgabenerledigung gesteigert werden kann.				
8. Für freiwillige MitarbeiterInnen sind Aufgabenbeschreibungen <sup>3</sup> erstellt worden.				
9. Die Aufgabenbeschreibungen sind so flexibel gehalten, dass sie – soweit möglich – durch Personen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und zeitlichen Möglichkeiten ausgefüllt werden können und mit Blick auf die konkreten Personen angepasst werden können.				
10. Es existiert ein Verfahren zur Auswahl von Freiwilligen für die speziellen Aufgabenbereiche, das sowohl die Interessen der Freiwilligen wie deren Eignung für die Aufgabe berücksichtigt und ermöglicht, ihnen geeignete Aufgaben anzubieten.				
11. Die jeweiligen Leistungserwartungen an die freiwilligen MitarbeiterInnen sind klar definiert und werden den Freiwilligen zu Beginn ihrer Tätigkeit, bei Bedarf auch mehrfach, erläutert. Diese haben vor der Übernahme von Aufgaben oder Funktionen explizit die Gelegenheit, sich frei für oder gegen die Übernahme der Aufgaben, Funktionen oder Ämter zu entscheiden.				

<sup>3</sup> Das Wort Stellenbeschreibungen wird hier bewusst vermieden, um die Analogien zum Angestellten-Verhältnis möglichst gering zu halten.

## Bereich: Steuerung des Einsatzes von Freiwilligen, Förderung von Partizipation und Mitwirkungsmöglichkeiten

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
12. Alle freiwillig Engagierten haben die Möglichkeit, an einem „Orientierungskurs“ teilzunehmen, der sie über Ziele der Organisation, über die Vorgänge und Abläufe, ihre Rechte und Verantwortungen aufklärt. Ist die Organisation zu klein, um regelmäßig Kurse anzusetzen, existiert ein Programm, mit dessen Hilfe einzelne Freiwillige die genannten Informationen erhalten.				
13. Allen Freiwilligen wird die Möglichkeit geboten, bei Bedarf Hilfe und Unterstützung bei dafür benannten und kompetenten MitarbeiterInnen der Organisation zu erhalten. Dies betrifft sowohl fachliche als auch soziale Aspekte der Mitarbeit und des Freiwilligeneinsatzes.				
14. Es gibt Kommunikationsmöglichkeiten und Angebote für Freiwillige, die dem gegenseitigen Austausch dienen und die das Handeln der Organisation und ihre Strukturen für die Freiwilligen transparent machen.				
15. Die Arbeit der freiwilligen MitarbeiterInnen und die Resultate ihrer Tätigkeit werden regelmäßig ausgewertet.				
16. Die Leistungen der freiwilligen MitarbeiterInnen werden formell und in formell anerkannt.				
17. Es werden Aufzeichnungen über Art und Umfang der Tätigkeit von freiwilligen MitarbeiterInnen geführt, um ihnen bei Bedarf Bescheinigungen über ihre Tätigkeit ausstellen zu können.				

## Bereich: Aufgabenzuschnitt für ehrenamtliches Engagement

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
1. Die Aufgaben der Freiwilligen werden mit Blick auf die Bedarfe der Organisation und deren Aufgaben und Ziele ausgewählt.				
2. Aufgaben und Tätigkeiten für Freiwillige werden in sinnvolle und in sich geschlossene Einheiten unterschiedlicher zeitlicher Größenordnung eingeteilt, insbesondere solche, die (z.B. in 2–3 Stunden an ein oder mehreren Wochentagen für einen fest definierten Zeitraum) neben dem Beruf ohne Überforderung ausgeübt werden können.				
3. Die Organisation hat erfolgreiche Methoden entwickelt, wie freiwillige, engagementbereite und für die Aufgaben geeignete MitarbeiterInnen gewonnen werden können.				

### Bereich: Gewinnen und Aufnahme von Freiwilligen

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
1. Die Organisation sucht unter den bestehenden Möglichkeiten die am besten geeigneten Wege für die Ansprache neuer engagementbereiter und für die jeweiligen Aufgaben geeigneter Freiwilliger.				
2. Statt unspezifischen allgemeinen Werbekampagnen für Freiwillige werden Methoden praktiziert, in denen gezielt engagementbereite Menschen für bestimmte Aufgaben mit einer klaren und begrenzten Aufgabe gesucht werden.				
3. Die Organisation bemüht sich kontinuierlich um eine glaubwürdige Information der Öffentlichkeit in der Gemeinde, der Stadt, der Region oder dem Land über ihre Aufgaben und Ziele.				
4. Die Ursachen dafür, warum Menschen NICHT in die Organisation einbezogen werden wollen, werden systematisch erforscht.				
5. Die Organisation hat klare Vorstellungen, warum welche Art von Menschen sich für eine freiwillige Tätigkeit melden.				
6. Die Organisation und alle angestellten und freiwilligen MitarbeiterInnen sind stets in der Lage, Wünsche nach Mitarbeit entgegenzunehmen und potentielle, freiwillige Mitarbeiter freundlich willkommen heißen.				
7. Es gibt Ansprechpartner für Freiwillige, die auf Engagementinteresse schnell und zuverlässig reagieren.				

## Bereich: Beziehung zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen

Anzeichen	Relevant?	Verbesserung nötig?		
	✓	Keine keine Antwort	Einige	Viele
1. Es gibt gezielte Anstrengungen, ein positives Verhältnis zwischen freiwilligen MitarbeiterInnen und den Angestellten zu schaffen. Wo Probleme auftreten, werden diese gezielt angegangen und möglichst schnell beseitigt.				
2. Die Leitung der Organisation bzw. die benannten FreiwilligenmanagerInnen ermitteln Ursachen der Spannungen zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen und ergreifen Maßnahmen, diese schnell zu beseitigen.				
3. Die hauptamtlichen MitarbeiterInnen sind bezüglich der Rolle der Freiwilligen innerhalb der Organisation befragt und im Umgang mit freiwillig Engagierten trainiert worden.				
4. Es gibt Veranstaltungen und Treffen oder andere gezielte Anstrengungen, die dem Aufbau guter Beziehungen zwischen Angestellten und Freiwilligen dienen.				
5. In allen Bereichen, in denen Freiwillige und Angestellte zusammenarbeiten, gibt es Beauftragte, die Spannungen zwischen den Gruppen wahrnehmen, gezielt angehen und schnell und angemessen beseitigen sollen oder Personen (z.B. MediatorInnen) hinzuziehen können, die die Bearbeitung der Spannungen in die Wege leiten.				

©Peter Wattler-Kugler, 2001 (zum internationalen Jahr des Freiwilligen)

Der Fragebogen wurde erstmals in der Broschüre: „Das Haus richten. Ehrenamtliche gewinnen und integrieren“ veröffentlicht und liegt hier in einer überarbeiteten Form vor. Die Broschüre wurde im Rahmen der Kampagne „Handeln Ehrensache“ des Diakomischen Werkes zum internationalen Jahr der Freiwilligen erstellt und ist inzwischen vergriffen.

## Checkliste „Sammlung von Merkmalen relevanter Zielgruppen“

### Zielgruppe

### Merkmale

Kinder (8-12 Jahre)

- ▶ Jungen und Mädchen gleichermaßen interessiert
- ▶ inhaltlich noch wenig spezialisiert
- ▶ Spontan, offen, noch sprunghaft
- ▶ begeisterungsfähig, lern- und wissbegierig
- ▶ werden von Eltern „geschickt“
- ▶ brauchen Anleitung, Struktur und Vorgaben
- ▶ hohe Akzeptanz von Autoritäten, Leiter/innen
- ▶ Gruppenzugehörigkeit und Kameraden/innen sind wichtig

Jugendliche (13-17 Jahre)

- ▶ Heterogene Gruppen, Cliquen
- ▶ In Pubertät, Selbstfindungsphase, Orientierungssuche
- ▶ Wollen Grenzen austesten
- ▶ Internet-verlinkt
- ▶ Aktionsorientiert
- ▶ Konsumorientierung
- ▶ Leistungsorientierung
- ▶ unpolitisch, „rebellisch“
- ▶ spaßbewußt

Junge Erwachsene (18-27 Jahre)

- ▶ berufliche Orientierungsphase
- ▶ oft unverbindlich und unstet
- ▶ vielseitiger, weniger verbissen als früher
- ▶ Motto...„und jetzt noch sich selbst verwirklichen“

Familien

- ▶ inhomogene Gruppe
- ▶ Suche nach sinnvollen Freizeitbeschäftigungen
- ▶ bevorzugtes Zeitfenster am Wochenende
- ▶ Kinderbetreuung/Kindereinbeziehung wichtig
- ▶ hoher Organisationsdruck
- ▶ Wenig Zeit & unflexibel
- ▶ Planbarkeit und Langfristigkeit von Aktionen wichtig
- ▶ Wenig Geld
- ▶ Ausrichtung auf die Zukunft
- ▶ „Familiennetzwerke“ berücksichtigen
- ▶ Arbeit mit 2 Generationen

## Checkliste „Sammlung von Merkmalen relevanter Zielgruppen“

### Senioren/innen

- ▶ flexible Zeiteinteilung (nicht an Arbeitszeiten gebunden)
- ▶ haben Lebenserfahrung, suchen neue Aufgaben
- ▶ wollen fachliches Wissen pflegen, weitergeben, z.T. erneuern
- ▶ wollen z.T. Anknüpfung an beruflich erworbene Qualifikation
- ▶ fühlen sich z.T. nutzlos, deshalb Anerkennung wichtig
- ▶ persönlicher Austausch wichtig
- ▶ kontaktsuchend, aber eher gezielte, differenzierte Kontakte
- ▶ z.T. thematisch sehr spezialisiert
- ▶ wenig spontan einsetzbar
- ▶ tendenziell mehr Strukturen gewöhnt
- ▶ verantwortungsbewusst
- ▶ körperlich nicht immer belastbar

## Checkliste „Profil passiver Mitglieder in Naturschutzverbänden als primäre Zielgruppe der Freiwilligengewinnung“

Aus Erkenntnissen über Mitglieder von Umweltverbänden und Untersuchungen zur Marktforschung (Analyse sog. SINUS-Milieus) konnten einige spezifische Merkmale herausgefiltert werden:

- ▶ Sie wohnen in 1-2 Familienhäusern mit gutem bis sehr gutem Wohnumfeld.
- ▶ Sie gehören überwiegend dem konservativen, postmateriellen und etablierten Milieu an.
- ▶ Sie haben einen hohen Status
- ▶ Sie sind überproportional in den Altersgruppen der 50 bis 65jährigen vertreten.
- ▶ Engagementbereit sind besonders Frauen zw. 25 - > 50 J; Jüngere < 35 J.; Männer > 55 J.
- ▶ Sie haben ein Haustier und verfügen über einen Garten.
- ▶ Sie wollen mit Ehrenamt Spaß und Freude; sinnvolle Freizeitgestaltung; soziale Kontakte; Gesundheit (Ältere); berufliche Kenntnisse (Studenten).
- ▶ Gefragt ist überwiegend das praktisch-aktive und freizeit-orientierte Ehrenamt.

## Checkliste „Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache“

### Zielgruppe

### Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache

Kinder (8-12 Jahre)

- ▶ Ferienpass
- ▶ Wettbewerbe (z.B. Erlebter Frühling, Naturtagebuch)
- ▶ Kinderfeste, Spielmobil, Schnuppertage
- ▶ Kindermagazine, -zeitungen, Kika (TV), Internet
- ▶ AGs in der Schule
- ▶ Einbeziehen und Mitarbeit
- ▶ Hineinwachsen in Verantwortung, z.B. Bachpaten, Naturbeobachtung und Schutz Tiere/Pflanzen
- ▶ Betreuungskonzept präsentieren; Leitfaden für BetreuerInnen

Jugendliche (13-17 Jahre)

- ▶ Moderne Medien nutzen (Videoclip, Zeitschriften wie Bravo)
- ▶ Schulen (AGs. Kooperationen mit LehrerInnen)
- ▶ von Jugendlichen für Jugendliche
- ▶ Gruppenangebote mit Praxisbezug (cool & action)
- ▶ Camp
- ▶ Internet-Projekt/Spiel
- ▶ Aktionstage/Projektwochen mit Schulen; Jugendbegleitung
- ▶ Postkarten
- ▶ Wettbewerbe (Naturtagebuch)

Junge Erwachsene (18-27 Jahre)

- ▶ Veranstaltungen an Unis
- ▶ Mitglieder als Kontakter
- ▶ Ansprache in Szene-Cafes
- ▶ Internet sehr wichtig
- ▶ Weiterbildungsmöglichkeiten
- ▶ Ansprache von FÖJ, Praktikanten, Demo-Teilnehmern

Familien

- ▶ Kinder- und Jugendgruppen incl. Familienveranstaltungen
- ▶ Kostengünstige Angebote, geringe Mitgliedsbeiträge
- ▶ Langfristig feste Termine
- ▶ Über Schulen, Kindergärten, Familienbildungsstätte
- ▶ praktische 2 Generationen-Aktionen: auf verschiedene Interessen eingehen
- ▶ Faltblätter in Kindergarten, bei Kinderärzten
- ▶ Artikel in Regionalpresse

## Checkliste „Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache“

### Zielgruppe

Senioren/innen

### Ideen für zielgruppenorientierte Wege der Ansprache

- ▶ persönliche Kontakte
- ▶ Printmedien (Lokalzeitungen) und „seriöse“ Medien (Apotheke, Gemeindeblatt)
- ▶ Seniorenvereine/Seniorenbeiräte, Kirchen
- ▶ attraktive Freizeitangebote/Exkursionen
- ▶ Mailing direkt an alle älteren Mitglieder
- ▶ „Alt“ trifft „Jung“ organisieren
- ▶ ideal: ein bekanntes Gesicht, das wirbt
- ▶ Bild zeichnen vom „junggebliebenen, dynamischen, aktiven 50+ -Jährigen“
- ▶ verantwortungsvolle Aufgaben anbieten, in denen sie ihr altes Wissen weitergeben können
- ▶ klare Anerkennungskultur
- ▶ Achtung! vor getrennten Altersgruppen, ist nicht immer gut
- ▶ Achtung: Wandlung in den letzten und den nächsten Jahren: Senioren werden „jünger“ und moderner

## Checkliste „Muster-Bewerbung für freiwillige Tätigkeiten“

Ich interessiere mich für ein freiwilliges Engagement in Ihrer Organisation und bitte um Kontaktaufnahme. Meine Daten sollen ausschließlich für interne Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben werden. Sie unterliegen den Richtlinien des Datenschutzes.

Anschrift für die Rücksendung \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Telefon/Fax \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Geschlecht:  weiblich  männlich

Ausbildung und Beruf \_\_\_\_\_

Ich interessiere mich für folgende Tätigkeiten \_\_\_\_\_

Ich bevorzuge folgenden Ort/Stadtteil/Gemeinde \_\_\_\_\_

Ich habe schon Erfahrungen im Ehrenamt  nein  ja,

Wenn ja, welche \_\_\_\_\_ wo \_\_\_\_\_

Ich habe über Möglichkeiten zum Engagement erfahren über  
Freunde/Bekannte  
die Zeitung  
das Internet  
Informationsbroschüre

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

## Checkliste „Vier Grundregeln der Kommunikation im Umgang mit Freiwilligen“

### 1. Dem Freiwilligen zugewandt sein

#### WAS SIE TUN SOLLTEN:

Der/die Interessent/in oder spätere Freiwillige muss spüren, dass der/die Freiwilligenkoordinator/in ihm gegenüber offen und zugewandt ist. Dies drückt sich im Verhalten während der ersten Begegnung aus und fördert eine persönliche Atmosphäre: Nehmen Sie einen angemessenen Winkel (ca. 90°) und üblichen Abstand zu Ihrem Gast ein (ca. 1–1,5 m, je nach Situation), nutzen Sie eine lebendige Gestik und Mimik, sprechen Sie klar und deutlich.

### 2. Das Gespräch führen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN:

Der/die Freiwilligenkoordinator/in eröffnet das Gespräch, spricht die bedeutsamen Punkte an und führt damit das Gespräch von Beginn an.

### 3. Die Umstände für das Gespräch festlegen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN:

Der Freiwilligenkoordinator arrangiert eine angenehme Gesprächssituation, ob im Büro oder im Besprechungsraum, wie viel Zeit besteht, ob andere Personen beteiligt sind, ob es Kaffee gibt, anschließend eine Führung durch das Umweltzentrum o.ä. gemacht wird.

### 4. Aktives Zuhören als Gesprächsmethode einsetzen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN:

Aktives Zuhören ist eine Grundeinstellung dem/der Gesprächspartner/in gegenüber und wichtig für die angemessene Entschlüsselung gesprochener und unausgesprochener Botschaften in einem angenehmen und verständnisvollen Gesprächsklima. Der/die Freiwilligenkoordinator/in versucht zu verstehen, was der/die Freiwillige möchte, empfindet oder beabsichtigt und u.U. auch die „geheime“ Botschaft herauszufinden. Was der/die Freiwilligenkoordinator/in auf diese Weise wahrnimmt, fasst er/sie in die eigenen Worte und teilt es in Form von Aussagen mit.

#### Formulierungsbeispiele:

*„Ich merke, wie wichtig ein Engagement im Umweltzentrum für Sie persönlich ist. Liege ich da richtig?“*

*„Ich verstehe, Sie möchten sich gerne für den Schwalbenschutz engagieren, aber doch lieber nur mit anderen zusammen, stimmt das?“*

Anmerkung: Verstehen Sie die Formulierungsbeispiele als Anregungen.

Nutzen Sie möglichst Ihre eigenen Worte!

## Checkliste „Präsentationsmappe für das Erstgespräch oder den Erstkontakt über die eigene Organisation“

Auch als Begrüßungsmappe verwendbar für Verband, Naturschutzgruppe, Umweltzentrum o.ä.

### 1. Leitbild und Selbstverständnis der eigenen Organisation

- ▶ Inhaltliches Leitbild, Mission, Aufgabenschwerpunkte
- ▶ Profil, Leitbild als Ehrenamtsorganisation
- ▶ Engagement bei uns! – Leitgedanken für das freiwillige Engagement vor Ort

### 2. Organisationsstruktur

- ▶ Verbandgliederung: z.B. Naturschutzgruppe als Teil eines bundesweiten Verbandes
- ▶ Trägervereine eines Umweltzentrums
- ▶ Vorstand und andere Entscheidungsgremien
- ▶ Organigramm: Aufteilung zwischen Hauptamtlichen (falls vorhanden) und Ehrenamtlichen
- ▶ Arbeitsabläufe und Entscheidungsfindung
- ▶ Management und Vernetzung freiwilliger Arbeit in der Organisation
- ▶ Aufgaben der Freiwilligenkoordination

### 3. Tätigkeitsfelder für Ehrenamtliche und Freiwillige

- ▶ Aktuelle Aufgabenbereiche für Ehrenamtliche
- ▶ Bedarf und neue Aufgaben für Freiwillige

### 4. Begleitung, Betreuung, Gemeinschaft

- ▶ Ansprechpersonen für bestimmte Aufgabenbereiche
- ▶ Begleitung während der Einarbeitungsphase
- ▶ Unterstützung durch Arbeitsmaterialien und Ausrüstung
- ▶ Qualifizierung durch Fortbildungen oder Erfahrungsaustausche
- ▶ Gemeinschaftsaktionen der Aktiven
- ▶ Im Fall der Fälle: Beendigung des Engagements, Verabschiedung

### 5. Anerkennung und Wertschätzung

- ▶ Anerkennungskultur und Anerkennungsinstrumente des Verbandes
- ▶ Nachweis über freiwilliges Engagement
- ▶ Besondere Angebote (Ehrenamtskarte, freie Eintritte, Rabatte, Reisen o.ä.)
- ▶ Regelung zur Auslagererstattung (in bar, als Spende)

### 6. Sicherheit im Engagement

- ▶ Versicherungsschutz
- ▶ Unfallverhütungsvorschriften bei praktischen Einsätzen
- ▶ Nutzung von Privat-PKW
- ▶ Sicherheitsvorschriften im Umweltzentrum

### 7. Finanzierung der Aufgaben

- ▶ Mitgliedsbeiträge
- ▶ Spenden
- ▶ Förderungen etc.

## Checkliste „Fünf Schritte eines Erstgesprächs“

### 1. Kontakt aufnehmen und gute Stimmung herstellen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN!

- ▶ Eine angenehme Gesprächssituation herstellen
- ▶ Den/die Interessenten/in offen und ehrlich ansprechen
- ▶ Den/die Interessenten/in begrüßen und sich selbst vorstellen

Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:

„Mein Name ist ..., ich bin der/die Freiwilligenkoordinator/in im ....Schön, dass Sie gekommen sind...;“

„Ich freue mich, dass Sie sich bei uns engagieren wollen...“

### 2. Information über die eigene Organisation geben und deren Aufgaben näher vorstellen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN!

- ▶ Angaben über die Organisation, deren Strukturen und Arbeitsabläufe machen
- ▶ Entscheidungsgremien und Personen: Vorstand, Projektleiter etc. vorstellen
- ▶ Rolle der Freiwilligen in der Organisation beschreiben
- ▶ Aufgabe des/r Freiwilligenkoordinators/in mitteilen
- ▶ Organisatorische, technische und personelle Rahmenbedingungen erläutern

Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:

„Wir haben folgende Aufgaben als Naturschutzgruppe, Projekte zum Ehrenamt...“

„Was spricht Sie davon an? Entsprechen die Arbeitsabläufe Ihren Vorstellungen?“

„Es gibt folgende Rahmenbedingungen für die freiwillige Arbeit: Zeitumfang,“

Betreuung, Probephase, Auslagenerstattung, Versicherung u.a.“

### 3. Interessen und Motivation des Freiwilligen besprechen

#### WAS SIE TUN SOLLTEN!

- ▶ Interessen und Motive des Freiwilligen näher erfragen
- ▶ Formen der Zusammenarbeit ansprechen: Einzel-/Gruppenarbeit
- ▶ Gewünschter Zeitumfang, familiäre und persönliche Situation besprechen

Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:

„Erzählen Sie doch bitte, was Sie genau motiviert und interessiert.“

„Wie würden Sie sich eine Zusammenarbeit wünschen? .... (▶ Gewinn persönlich, sozial, beruflich)“

„Wie würden Sie eine Tätigkeit in Ihren Alltag integrieren können?“

## 4. Ausgeschriebene Aufgaben und Stelle beschreiben

### WAS SIE TUN SOLLTEN!

- ▶ Gezielt auf die ausgeschriebene Tätigkeit eingehen und Aufgaben erläutern
- ▶ Zusammenhang mit anderen Aufgaben im Verein, Projekt darstellen
- ▶ Gestaltungsfreiräume und Mitbestimmung erläutern
- ▶ Aufgabenablauf und -teilung mit Hauptamtlichen umreißen
- ▶ Ansprechpartner und Kontaktpersonen nennen
- ▶ „Schnupperphase“ und Zeitaufwand erläutern
- ▶ Auslagenerstattung, Versicherung, Fort- und Weiterbildung diskutieren
- ▶ Verfahren beim Ausstieg aus der Tätigkeit besprechen

#### Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:

„Was hat Sie an der Anzeige angesprochen?“

„Wir würden gerne Jemanden für die Aufgabe abc finden, die in Verbindung steht mit dem Projekt ...

Könnten Sie sich vorstellen, das zu tun...?“

„Was wäre Ihnen noch wichtig zu den Aufgaben zu sagen?“

## 5. Absprachen treffen und Gespräch beenden

### WAS SIE TUN SOLLTEN!

- ▶ Vereinbarung treffen, was die nächsten Schritte sind: z.B. Bedenkzeit, erneutes Treffen oder Telefonat
- ▶ Telefon-Nr. und Visitenkarten austauschen
- ▶ Daten in eine Interessentenliste (Freiwilligenbuch, Kartei oder EDV) aufnehmen
- ▶ Treffen mit Kontaktpersonen, Projektleitung usw. vorsehen
- ▶ Weiteres Informationsmaterial mitgeben
- ▶ Regeln für Ausstieg bzw. „Entlassung“ aus dem Ehrenamt erläutern

#### Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:

„Mir scheint, Sie überlegen erst mal,...“

„Ich habe den Eindruck, dass Sie nachdenken...“

„Ich würde Ihnen gerne das Informationsblatt dazu mitgeben...“

„Ich würde Sie gerne persönlich einladen zum Treffen der AG am ...“

„Wenn Sie sich nicht direkt entscheiden wollen, dürfte ich Sie wieder anrufen?“

Anmerkung: Verstehen Sie die Formulierungsbeispiele als Anregungen. Nutzen Sie möglichst Ihre eigenen Worte!

# Checkliste „Zu klärende Fragen und Themen im Erstgespräch“

## 1. Aufgaben und Tätigkeit

- ▶ Welche konkreten Aufgaben gehören zur Tätigkeit?
- ▶ Welche Arbeitszeiten gibt es?
- ▶ Ist eine Aufgabenteilung mit Hauptberuflichen vorgesehen?
- ▶ Welche Gestaltungsmöglichkeiten und Freiheiten bestehen für den Freiwilligen inhaltlich, organisatorisch etc.?
- ▶ Welche Materialien oder Infrastruktur werden gestellt?

## 2. Einarbeitung und Begleitung

- ▶ Wie erfolgt die Einarbeitung?
- ▶ Wer arbeitet den Freiwilligen in die Aufgabe ein?
- ▶ Wer begleitet den Freiwilligen während der Einarbeitung?

## 3. Mitentscheidung, Konfliktregelung, Ausstieg

- ▶ Wobei hat der Freiwillige Mitsprachemöglichkeiten?
- ▶ Wie ist eine Mitentscheidung organisiert?
- ▶ Welche Entscheidungsgremien gibt es?
- ▶ Wie werden Streitfälle und Konflikte behandelt?
- ▶ Wie ist eine Beendigung des Engagements geregelt?

## 4. Kostenerstattung, Versicherung, Fortbildung

- ▶ Welche Kosten werden erstattet?
- ▶ Welcher Versicherungsschutz (Haftpflicht, Unfall) besteht?
- ▶ Welche Möglichkeiten der Fortbildung und Schulung gibt es?

## Muster „Freiwilligen-Kartei“ Ehrenamtliche Tätigkeit/Einsatzgebiet

### Datenblatt über freiwillige Tätigkeiten

Wir freuen uns, dass Sie sich freiwillig bei uns engagieren möchten und bitten Sie um nachfolgende Angaben. Die Daten werden ausschließlich für interne Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Sie unterliegen den Richtlinien des Datenschutzes.

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Telefon/Fax \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Geschlecht:  weiblich  männlich

Ausbildung und Beruf \_\_\_\_\_

Gewünschte Tätigkeit \_\_\_\_\_

Bevorzugter Ort/Stadtteil \_\_\_\_\_

Ich habe schon Erfahrungen im Ehrenamt  nein  ja,

51

Wenn ja, welche \_\_\_\_\_ wo \_\_\_\_\_

Ich bringe folgende Kenntnisse/Fertigkeiten ein \_\_\_\_\_

Ich habe folgende Interessen \_\_\_\_\_

Ich will mich engagieren, weil ich \_\_\_\_\_

Ich kann hauptsächlich an folgenden Tagen \_\_\_\_\_

Und mit einem zeitlichen Umfang von \_\_\_\_\_ Stunden pro  Woche  Monat  Jahr

Ich erwarte folgende Unterstützung \_\_\_\_\_

Ich habe Interesse an Fort- und Weiterbildung in \_\_\_\_\_

Bei Fragen kann ich mich wenden an:

Betreuer/in: \_\_\_\_\_ Telefon/Fax \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_

Freiwilligenkoordinator/in: \_\_\_\_\_ Telefon/Fax \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_

Weitere: \_\_\_\_\_ Telefon/Fax \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

## Muster „Freiwilligen-Vereinbarung“

### Vereinbarung über freiwillige Tätigkeiten

Zwischen (Name der Organisation) \_\_\_\_\_

Und

Herrn/Frau (Vor- und Zuname) \_\_\_\_\_

Wird folgende Vereinbarung über eine ehrenamtliche Tätigkeit getroffen:

Herr/Frau \_\_\_\_\_ wird

in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ ab dem \_\_\_\_\_

wöchentlich monatlich jährlich ca. Stunden \_\_\_\_\_

im (Verein, Projekt, Umweltzentrum o.a.) \_\_\_\_\_

freiwillig und unentgeltlich tätig und folgende Tätigkeiten ausführen:

Herr/Frau \_\_\_\_\_ erhält

von (Verein, Projekt, Umweltzentrum o.a.) \_\_\_\_\_

52

#### Beispiele

- ▶ eine ausführliche Information über das Einsatzgebiet und die Aufgaben
- ▶ eine Einführung in die Aufgaben, das Projekt o.ä.
- ▶ die Möglichkeit zu Fort- und Weiterbildung
- ▶ Versicherungsschutz während der Ausübung der Tätigkeit
- ▶ Arbeitsmaterialien/Arbeitskleidung/Ausrüstung
- ▶ eine Einführung oder Belehrung in die Arbeitsschutzvorschriften
- ▶ Unterstützung und Hinweise von hauptamtlichen Mitarbeiter/innen
- ▶ eine Bescheinigung über die freiwillige Tätigkeit
- ▶ bei Fragen und Schwierigkeiten ein Gespräch in vertrauensvoller Atmosphäre

Herr/Frau \_\_\_\_\_ stimmt zu

#### Beispiele

- ▶ der allgemeinen Sorgfaltspflicht nachzukommen
- ▶ an der Einführung teilzunehmen
- ▶ die Schweigepflicht bzgl. vertraulicher Daten einzuhalten
- ▶ auf eine Auslagenerstattung zu verzichten (Gewährung nur nach Absprache)
- ▶ einen Ausweis/Erkennungszeichen/Nachweis mitzuführen
- ▶ eine Verhinderung möglichst frühzeitig mitzuteilen
- ▶ über Problemen und Schwierigkeiten zeitnah zu informieren
- ▶ die Absicht, die freiwillige Tätigkeit zu beenden, frühzeitig mitzuteilen.

Die Vereinbarung ist für beide Seiten nicht rechtlich bindend und kann mündlich oder schriftlich zu jeder Zeit von jeder Seite aufgehoben werden.

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift  
Freiwilligenkoordinator/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift  
Freiwillige/r

## Checkliste „Merkblatt für den Einsatz von Freiwilligen“

Ein Merkblatt für den Einsatz von Freiwilligen in einer Naturschutzgruppe, einem Umweltzentrum oder einem Projekt sollte u.a. folgende Punkte behandeln:

### 1. Voraussetzungen für den ehrenamtlichen Einsatz

- ▶ Was ist unter einer ehrenamtlichen Tätigkeit zu verstehen?
- ▶ Vereinbarungen zwischen Ehrenamtlichem und der Organisation
- ▶ Bedingungen beim Einsatz von Minderjährigen (z.B. Schulklassen, Kindergruppen)

### 2. Versicherungsschutz

- ▶ Haftpflichtversicherung
- ▶ Unfallversicherung
- ▶ Einhalten der Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften
- ▶ Verhalten bei Unfällen

### 3. Nutzung von privaten Gegenständen

- ▶ Nutzung von Privat-PKW
- ▶ Nutzung anderer Gegenstände und Geräte (z.B. für die Biotoppflege)

### 4. Auslagererstattung und Aufwandsentschädigungen

### 5. Umgang mit Spendeneinnahmen

### 6. Sorgfalts- und Schweigepflicht

### 7. Vorgehensweise im Falle der Trennung (Ausstieg oder „Entlassung“)

## Checkliste „Vier Schritte eines Problemgesprächs“

### 1. Kontakt aufnehmen und gute Stimmung herstellen

- ▶ Eine angenehme Gesprächssituation herstellen
- ▶ Die Problemsituation offen und ehrlich ansprechen
- ▶ Methode des Aktiven Zuhörens benutzen
  - ▶ *„Ich finde es gut, dass wir uns zum Gespräch über ... zusammensetzen.“*

### 2. Problem beschreiben und klären

- ▶ Freiwilligenkoordinator/in führt das Gespräch und geht auf die Problemlage ein

#### Fall A: Problem hat Freiwilligenkoordinator/in als Vereinsvertreter/in

- ▶ *„Sie hatten zugesagt, Daten über das Schutzgebiet für einen Projektantrag zu liefern, aber ich merke, das klappt nicht und darüber müssen wir sprechen. Wie sehen Sie die Situation?“*

#### Fall B: Problem hat der/die Freiwillige

- ▶ *„Sie hatten mir mitgeteilt, dass Sie die Aufgabe ... abgeben wollen. Sie haben sich bestimmt schon überlegt, wie das geregelt werden könnte?“*

- ▶ Freiwilligenkoordinator/in ist um die genaue Beschreibung und Klärung der Situation bemüht. Während der Problemerkundung kann der Problembesitz wechseln: Gibt der/die Freiwillige seine bisherige Tätigkeit ab, müsste der/die Freiwilligenkoordinator/in z.B. einen neuen Freiwilligen finden oder die Aufgaben anders verteilen!

### 3. Absprachen und Vereinbarungen treffen

- ▶ Im Dialog suchen beide gemeinsam eine Entscheidung darüber, welche Lösung anzustreben ist: z.B. Umverteilung von Arbeit, Reduzierung der Tätigkeit, Steigerung der Attraktivität und Vielseitigkeit, Beteiligung von anderen Freiwilligen, Besuch eines Fortbildungskurses o.a.
- ▶ Sie klären, was bei der Umsetzung der Absprachen zu bedenken ist, wer zu informieren, wer zu beteiligen ist, wer sonst noch betroffen und was noch zu erledigen ist. Sie vereinbaren ggf., wie die Umsetzung begleitet wird und wie der zeitliche Ablauf sein soll.
- ▶ Sollte eine Fortsetzung des Engagements nicht möglich oder gewünscht sein, besprechen Sie, wie eine Verabschiedung gestaltet werden soll.

### 4. Ggf. neue Termine vereinbaren und Gespräch beenden

- ▶ Einen neuen Termin vereinbaren für ein abschließendes Treffen mit anderen Ehrenamtlichen, die z.B. die bisherige Aufgabe übernehmen.
- ▶ Termin für Verabschiedung und Dank ansetzen.

## Checkliste „Anerkennungskultur“

Das Ganze ist mehr als die Summe der Teile.

### Anerkennungskultur umfasst die Gesamtheit von:

- ▶ Haltungen und die glaubhafte Vermittlung der Haltung: „auf diese Engagierten kommt es wirklich an“ und sie tragen zum Erfolg der Gruppe, der Organisation bei
- ▶ Verankerung im Leitbild, in der Organisations- und Personalentwicklung: Engagement ist gewollt und möglich
- ▶ Angemessene Instrumente: alte und neue, individuell passende und attraktive Formen der Würdigung, die in ihrer Angemessenheit immer wieder überprüft werden sollten
- ▶ Festgelegte Zeit- und Leistungskriterien für die Anerkennungsinstrumente
- ▶ Keine beliebige Anwendung, sondern verlässlich und kontinuierlich
- ▶ Sichtbarkeit der Würdigung von Engagement in der Öffentlichkeit
- ▶ Bereitstellung von Ressourcen für die Arbeit der Freiwilligen
- ▶ Fortbildung und Qualifizierung
- ▶ Partizipationsmöglichkeiten

### WAS SIE TUN SOLLTEN:

Beantworten Sie einige Fragen zur Überprüfung und/oder Weiterentwicklung der Anerkennungskultur:

- ▶ Was gibt es schon? Instrumente, Haltungen, Leitbild etc.
- ▶ Wo wollen/sollten wir mehr entwickeln? (im alltäglichen Kontakt, in festgelegten Formen, in den Strukturen, auf verbandlicher Ebene etc.)
- ▶ Wer ist beteiligt an der Umsetzung der Anerkennungskultur?
- ▶ Passen die bisherigen Instrumente zu uns als Gruppe/Organisation – und zu denen, wie wir anerkennen wollen?
- ▶ Gibt es feste Zeiten und Kriterien für einzelne Anerkennungsinstrumente? (z.B. im Jahresablauf)
- ▶ Ist unsere Anerkennungskultur transparent und allen bekannt?

## Checkliste „Ideensammlung zur Anerkennungskultur“

### Anerkennung und Wertschätzung der Person

- ▶ Lob und Dank nach einer gelungenen Aktion aussprechen
- ▶ Geburtstags-, Geburts- und Weihnachtspost
- ▶ handschriftliche Dankeskarte schicken
- ▶ Präsente zu persönlichen Anlässen (z.B. Geburtstag; Prüfung)
- ▶ Einladung zu einer besonderen Veranstaltung
- ▶ Wohlfühlwochenende spendieren
- ▶ Mitentscheiden lassen
- ▶ Übertragung von Aufgaben und Verantwortung
- ▶ Hilfestellungen bei neuen Aufgaben anbieten
- ▶ Zertifikate ausstellen
- ▶ Hilfestellungen bei Bewerbungen geben
- ▶ „Helferfeste“ oder Ausflüge organisieren
- ▶ Abschiedsfeier durchführen
- ▶ „Das Projekt des Jahres“ oder „die Gruppe des Jahres“ ausloben
- ▶ Erfolge von Aktionen feiern
- ▶ Feedback geben
- ▶ Sich Zeit nehmen und zuhören
- ▶ Durch gute Kommunikation zwischen Gruppen, Vorstand u. Hauptamtlichen
- ▶ konstruktive Kritik äußern oder eigene, konträre Meinung einbringen
- ▶ Kritikpunkte anhören und klären, gemeinsame Lösung finden
- ▶ Vereinsjubiläen in Vereinszeitschriften veröffentlichen
- ▶ lange Mitgliedschaften bekannt geben
- ▶ Ehrennadeln und Urkunden verleihen

### Anerkennung der ehrenamtlichen Arbeit

- ▶ Bericht über das Projekt in der Presse, Mitgliederzeitung bzw. im Internet
- ▶ im Jahresrückblick auf erfolgreiche Aktionen hinweisen
- ▶ Arbeitsergebnisse aufreifen, nutzen oder fortführen
- ▶ Ideen (ernsthaft) aufgreifen, Umsetzung anpacken in angemessenem Zeitrahmen
- ▶ Erfassung der Leistung und fachliche Maßstäbe entwickeln
- ▶ Auf eine Fortbildung schicken
- ▶ Bezahlung, Kostenerstattung bei besonders aufwändigen Projekten
- ▶ Seminargebühren bei Fortbildung erstatten
- ▶ Vorschlägen für Preise
- ▶ Wenn gewünscht, praktische Unterstützung
- ▶ Möglichkeit der Präsentation eines Projektes in der Gruppe
- ▶ Fotoalbum mit Aufgabendokumentation als Abschiedsgeschenk aushändigen
- ▶ Anerkennung auch beim Ausscheiden aus der ehrenamtlichen Arbeit zum Ausdruck bringen
- ▶ Nachweis und Zertifizierung ehrenamtlicher Arbeit

## Checkliste „Ausstieg und Verabschiedung aus dem Ehrenamt“

Ehrenamtliches Engagement ist zeitlich begrenzt und nicht auf Dauer verpflichtend.

Will ein Freiwilliger sein Engagement beenden, sollten folgende Punkte klar sein:

### Auf Seiten des Freiwilligen:

- ▶ Wann und wie soll der Freiwillige seinen Ausstieg ankündigen?
- ▶ An wen sollte sich der Freiwillige mit seinem Anliegen wenden?

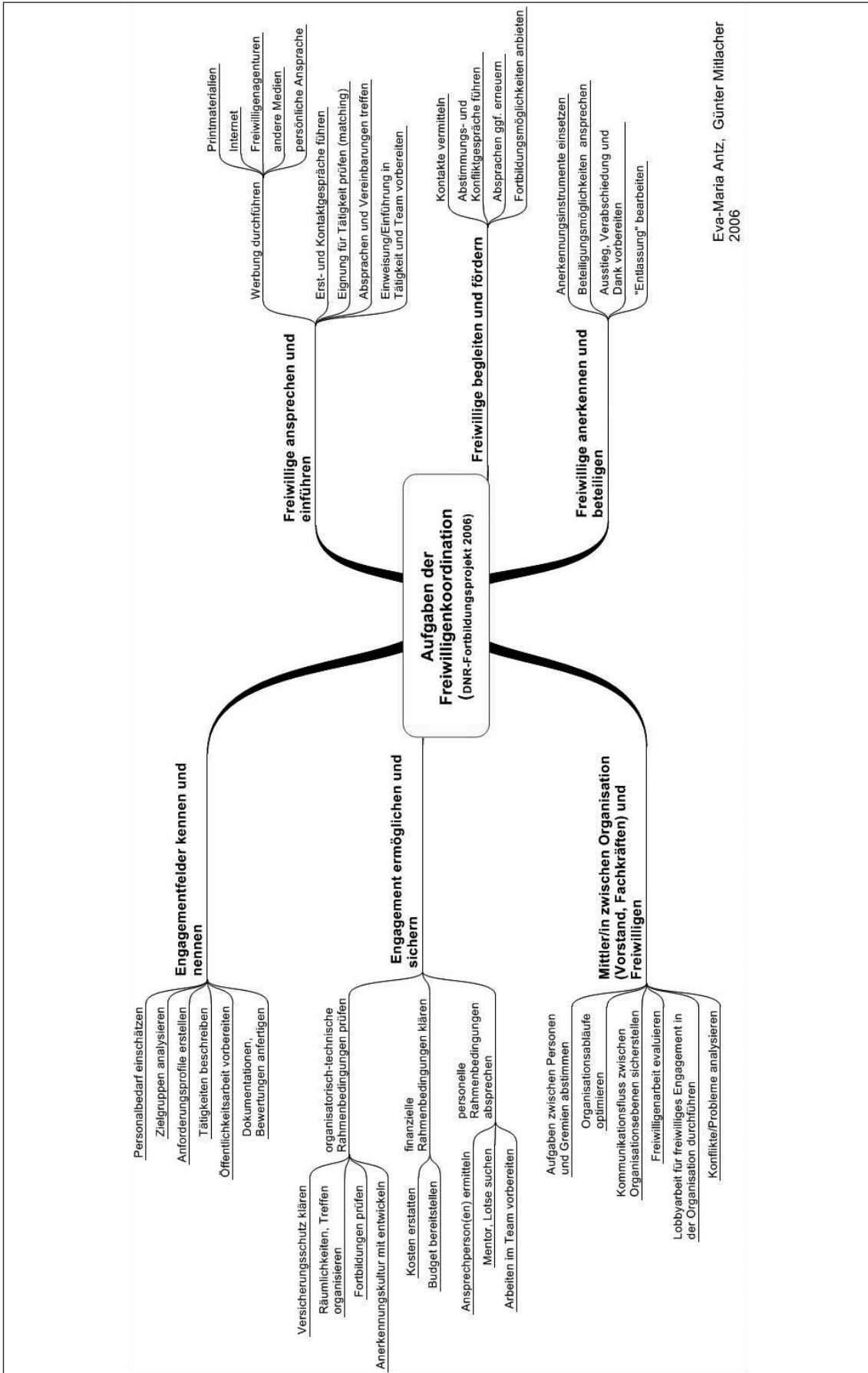
### Auf Seiten der Organisation:

- ▶ Es sollen „Rituale“ für den Abschied eingeführt sein.
- ▶ Es soll in angemessenem Rahmen Anerkennung und Dank für die geleistete Arbeit ausgesprochen werden.
- ▶ Es sollten auf Wunsch Bescheinigungen, Nachweise oder Zeugnisse über das Engagement ausgestellt werden.

## Checkliste „Entlassung“ aus dem Ehrenamt

Wenn im Verlauf der Zusammenarbeit mit Freiwilligen Situationen eintreten, die eine Trennung unumgänglich machen, sollten Freiwilligenkoordinatoren/innen folgende Punkte beachten:

1. Bereiten Sie sich auf ein Problemgespräch vor (s. [Checkliste Problemgespräch](#)).
2. An dem Gespräch sollten mind. 2 Vertreter der Organisation teilnehmen.
3. Die Notwendigkeit einer „Entlassung“ sollte in den Entscheidungsgremien Konsens sein.
4. Möglicherweise können alternative Tätigkeiten oder andere Organisationen im Falle fehlender Kompetenzen angeboten werden.



Eva-Maria Antz, Günter Miltacher  
2006

## Steigerung des ehrenamtlichen Engagements

Der/die Kandidat/in hat Erwartungen:

Ich will Spaß haben, nette Leute kennen lernen, Neues dazu lernen, mich einbringen und mitgestalten, meine Freizeit sinnvoll gestalten, meine beruflichen Chancen verbessern, Lob und Anerkennung finden!

Die Organisation bietet Anreize:

Wir suchen engagierte Menschen, die unser Team verstärken und unseren Verein neue Impulse geben!

Wir bieten interessante Aufgabenfelder, Gelegenheiten zur Fort- und Weiterbildung sowie ein Team fröhlicher und aufgeschlossener Menschen!

Wir schätzen ehrenamtliches Engagement! Für uns sind Sie der Größte!

Die Gesellschaft macht sich stark:

Wir fördern das freiwillige Engagement durch steuerliche Absetzbarkeit von Aufwendungen, Pluspunkte bei der Rentenberechnung und anderer Vergünstigungen!

## Impressum:

### Verfasser:

Dipl.-Geogr. Günter Mitlacher  
Naturschutz Consulting Mitlacher  
Kleine Heeg 2  
53359 Rheinbach

Fon/Fax: 022 26/1 78 66

Mobil: 01 77/7 46 76 90

E-Mail: [mitlacher-consulting@t-online.de](mailto:mitlacher-consulting@t-online.de)

### Im Auftrag von:

Stiftung MITARBEIT  
Bornheimer Str. 37  
53111 Bonn  
[www.mitarbeit.de](http://www.mitarbeit.de)  
[www.buergergesellschaft.de](http://www.buergergesellschaft.de)

### Redaktion:

Stiftung MITARBEIT, Eva-Maria Antz

### Herausgeber:

Bundesgeschäftsstelle des BUND e.V.  
Am Köllnischen Park 1  
10179 Berlin  
Olaf Bandt · Martina Löw  
V.i.S.d.P.: Dr. Norbert Franck

### Gestaltung:

Claudia Gunkel, Natur & Umwelt GmbH

Grafik Titel: Ralf Schulte, NABU

Januar 2007

Teil eines gemeinsamen Projekts von:



**[www.bund-intern.net](http://www.bund-intern.net)**

**Interne Seiten für  
BUND-Gruppen und -Aktive**

**Freiwilligenreferat  
BUND-Bundesgeschäftsstelle  
Am Kölnischen Park 1  
10179 Berlin  
Tel.: 030/275 86-455**



**BUND-Handbuch**