

Rund um den Einsatz von Freiwilligen im Bundesfreiwilligendienst

Sehr geehrte Damen und Herren,

immer mal wieder ist von Einsatzstellen der Wunsch an mich herangetragen worden, ein paar Informationen rund um das Thema Einsatz der Freiwilligen zusammenzustellen. Diesem Wunsch möchte ich gerne nachkommen. Da dieser Themenblock als solches ziemlich weit gefächert ist, will ich versuchen, nachstehend auf möglichst viele wesentliche grundsätzliche Fragen und Aspekte einzugehen.

Das Bewerbungsverfahren

Anders als bei vielen BFD- und FSJ-Trägern gibt es bei uns kein zentrales Bewerbungsverfahren. Interessierte können sich unmittelbar an die Einsatzstellen wenden. Was zumindest die absolut überwiegende Zahl der Interessierten viel besser findet, als sich zunächst bei einer zentralen Stelle bewerben zu müssen. Von den zusätzlichen Personalkosten und dem damit verbundenen Aufwand, der sich in der Umlage wiederfinden müsste, einmal ganz abgesehen. Wie Sie das Bewerbungsverfahren ausgestalten ist natürlich ganz und gar Ihre Sache. Wenn irgend möglich sollten Sie jedoch im gemeinsamen Interesse nicht auf eine Hospitation verzichten. Auch eine solche kann eine sich eventuell im Nachhinein herausstellende Fehlentscheidung nicht in Gänze vermeiden, aber das Risiko dessen für beide Seiten deutlich reduzieren. Sie haben dabei die Chance, sich einen ersten Eindruck zu verschaffen. Ob es inhaltlich und persönlich passen könnte bezogen auf Ihr Arbeitsgebiet. Und auch ob es ggf. für das Team passen würde. Und die Interessierten können einen zumindest groben ersten Eindruck davon gewinnen, was leger formuliert in Ihrer Einrichtung so läuft. Sowohl inhaltlich als auch atmosphärisch, was als Entscheidungsfaktor für Interessierte nicht zu unterschätzen ist.



So formvollendet muss es dann für den BFD vielleicht doch nicht sein.

Aber natürlich unterstützen auch wir Interessierte bei der Suche nach einer geeigneten Einsatzstelle. Einerseits durch umfangreiche Informationen, die wir auf unserer Homepage zur Verfügung stellen, als auch durch eine Datenbank in unsere Homepage in der Rubrik „Für Freiwillige“, mittels derer Interessierte sich eine tagesaktuelle Übersicht erstellen können, in welchen Einsatzstelle noch grundsätzlich freie Einsatzplätze vorhanden sind. Eher in Einzelfällen, insbesondere bei Interessierten aus dem Ausland, erstellen auch wir solche Übersichten und beraten ggf. auch individuell.

Rechtliche Grundlage für den Einsatz ist die BFD-Vereinbarung

Grundlage für den Einsatz ist die BFD-Vereinbarung. Also sozusagen der Vertrag, der jedoch nicht so heißt, weil es sich bei einem Freiwilligendienst nicht um ein klassisches Beschäftigungsverhältnis handelt. Bei dem BFD handelt es sich übrigens um ein bilaterales Rechtsverhältnis zwischen

den Freiwilligen und dem Bundesamt. Die Einsatzstellen als auch wir als BFD-Träger sind anders als in den Jugendfreiwilligendiensten rechtlich nicht „Vertragspartner“.

Der BFD beginnt erst an dem Termin, der Ihnen von uns und in der Folge dessen durch das Bundesamt durch Rückgabe der vom Bundesamt unterschriebenen BFD-Vereinbarung bestätigt worden ist. Achten Sie bitte darauf, dass zum Beginn des BFD der Einsatzstelle oder der/dem Freiwilligen die vom Bundesamt unterzeichnete BFD-Vereinbarung vorliegt.

Wichtig! Wenn Sie eine BFD-Vereinbarung erstellen wollen, verwenden Sie bitte ausschließlich die aktuelle Version des Vordrucks, die Sie auf unserer Homepage in der Rubrik Download finden. Nur in dieser sind die Daten unserer Zentralstelle, dem Paritätischen Gesamtverband, als auch unsere Daten als für Sie zuständiger BFD-Träger bereits enthalten. Außerdem ist nur bei dieser Version die für uns erforderliche Datenschutzerklärung als Anlage angehängt. Detaillierte Hinweise zur BFD-Vereinbarung finden Sie bei Bedarf auf unserer Homepage in der Rubrik Download direkt bei dem Download der BFD-Vereinbarung. Die BFD-Vereinbarung selbst ist ein bundeseinheitlicher Vordruck des Bundesamts, der entsprechend auch nicht verändert werden kann.

Falls aufgrund der erforderlichen Vorlaufzeit von mindestens fünf bis sechs Wochen für neue Vereinbarungen eine Beschäftigung bereits vor dem eigentlichen Beginn des BFD erfolgen soll, sollte unbedingt ein entsprechender Praktikums- oder Aushilfsvertrag Ihrerseits abgeschlossen werden. Andernfalls würde arbeitsrechtlich betrachtet ein unbefristetes normales Arbeitsverhältnis begründet werden.

♣ **TIPP:** Einen Praktikumsvertrag speziell für Orientierungspraktika finden Sie bei Bedarf auf unserer Homepage www.paritaetischer-freiwillige.de in der Rubrik Download → Arbeitshilfen und Kopiervorlagen. Die Verwendung ist natürlich optional.

Der Einsatzort

Einsatzort ist immer die hierfür vom Bundesamt anerkannte Einsatzstelle, die auch in der BFD-Vereinbarung zu benennen ist. Räumlich getrennte Einrichtungen, auch desselben Rechtsträgers, müssen grundsätzlich separat als Einsatzstelle anerkannt werden.

Mögliche Ausnahmen:

- ✓ Kurze Praktika in anderen Einrichtungen desselben Rechtsträgers zur Vertiefung oder Erweiterung von Kenntnissen.
- ✓ Einsatz in mehreren Einrichtungen des Rechtsträgers bei vorheriger grundsätzlicher Genehmigung des Bundesamts. Eine einmalige Beantragung dessen durch den Rechtsträger der Einsatzstelle ist möglich, wenn eine auslastende Beschäftigung nur in einer Einrichtung nicht möglich ist. Bitte lassen Sie sich bei Bedarf für eine solche Ausnahmegenehmigung vor einer eventuellen Antragstellung hierzu von uns beraten.
- ✓ Einsatz in ambulanten Diensten wie z. B. Mobile Hilfsdienste, Ambulante Pflege, Mahlzeitendienste. Der Einsatz erfolgt dann in der privaten Umgebung der zu betreuenden Personen.
- ✓ Integrationsbetreuung im Kindergarten, Schule oder am Arbeitsplatz. Der Einsatz erfolgt speziell zur Begleitung und Betreuung einer oder mehrerer Personen als persönliche Assistenz. Ein darüberhinausgehender Einsatz/Tätigkeiten für die Einrichtung, in der die Assistenzleistung erbracht wird, ist nur dann zulässig, wenn die Einrichtung auch gleichzeitig die anerkannte Einsatzstelle der/des Freiwilligen gemäß BFD-Vereinbarung ist.

Die Arbeitszeit – Dauer und Lage



Wenn die Arbeit Spaß macht, fliegt die Zeit nur so dahin.

Die Wochenarbeitszeit ist in der BFD-Vereinbarung verbindlich anzugeben. Freiwillige bis zur Vollendung des 27. Lebensjahrs müssen in Vollzeit beschäftigt werden. Dies auch, wenn ansonsten in der Einsatzstelle die Hauptamtlichen nur in Teilzeit beschäftigt werden. Bei Freiwilligen bis 27 Jahre mit einer Schwerbehinderung von mehr als 50 % kann das Bundesamt im Einzelfall Teilzeit mit mehr als 20 Wochenstunden genehmigen. Bitte lassen Sie sich in Fällen wie diesen unbedingt vorab von uns beraten, da auch die Frage zu klären ist, ob eine Seminarteilnahme möglich ist.

Bei Freiwilligen, die das 27. Lebensjahr bereits vollendet haben, kann der BFD in Teilzeit mit mehr als 20 Wochenstunden geleistet werden. Die konkrete Wochenarbeitszeit ist in

der BFD-Vereinbarung anzugeben.

Hinsichtlich Dauer und Lage der Arbeitszeit sind die Freiwilligen den Hauptamtlichen gleichgestellt. Mit einer inhaltlichen Einschränkung. Mit Ausnahme der ambulanten Dienste ist anders als bei Fachkräften auch bei der Lage der Arbeitszeit darauf zu achten, dass eine Ansprechperson der Einsatzstelle vorhanden sein muss. Zum Beispiel ein Nachtdienst in alleiniger Verantwortung von Freiwilligen wäre nicht zulässig. Aber auch in den ambulanten Diensten ist sicherzustellen, dass eine Ansprechperson während der Arbeitszeiten zumindest telefonisch erreichbar ist.

Bei Minderjährigen sind zusätzlich die Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes zu beachten. Freiwillige, die zum Beginn des BFD minderjährig sein werden, erhalten wie auch die Einsatzstelle in diesen Fällen mit unserer Bearbeitungsbestätigung der BFD-Vereinbarung ein Merkblatt mit den aus unserer Sicht wichtigsten Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes. Und der/die Erziehungsberechtigten erhalten von uns ein gesondertes Schreiben im Rahmen dessen wir auf die Besonderheiten eingehen, die sich für Minderjährige im Rahmen der Seminarteilnahme ergeben.

Ergänzend zu diesem Thema der Hinweis, dass es auch zu den Verantwortungen der Einsatzstelle gehört, für eine auslastende Beschäftigung zu sorgen. Was jedoch im Regelfall das kleinste Problem sein sollte. Wobei ich dann auch bei dem letzten Punkt zu Thema Arbeitszeit angelangt bin. Die **Überstunden** und ggf. auch mal **Minusstunden**. Selbstverständlich können auch im BFD Überstunden anfallen. Anders als im normalen Arbeitsrecht sind Überstunden in den Freiwilligendiensten ausschließlich durch Freizeitgewährung auszugleichen. Sollte es eine Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat geben, die z. B. die Anzahl der zulässigen Überstunden regelt, so kann diese, muss aber nicht auf Freiwillige angewandt werden.

Anders sieht es auch bei sogenannten Minusstunden, die es so zunächst im Arbeitsrecht nicht gibt, da der Arbeitgeber, hier die Einsatzstelle, für eine auslastende Beschäftigung zu sorgen hat. Nur in dem Fall, dass es eine Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat gibt, die Minusstunden überhaupt zulässt und dann sicherlich auch den Umgang damit regelt, gibt es Minusstunden für Freiwillige überhaupt! Ohne eine solche Betriebsvereinbarung müssen eventuelle Minusstunden nicht nachgeholt werden. Und eine Verrechnung eventueller Minusstunden mit Urlaub ist für Freiwillige ohne Wenn und Aber nicht zulässig. Selbst wenn eine solche Regelung in einer Betriebsvereinbarung vorgesehen sein sollte.

Urlaub gibt es auch im BFD



Es darf auch mehr sein als der gesetzliche Mindesturlaub. Das entscheidet die Einsatzstelle und legt die Anzahl der Urlaubstage in der BFD-Vereinbarung verbindlich fest.

Die Anzahl der Urlaubstage bezogen auf die geplante Dienstzeit im BFD ist in der BFD-Vereinbarung verbindlich anzugeben. Gewährt werden müssen gemäß Bundesurlaubsgesetz bei 12 Monaten BFD mindestens 24 Werktage (Sechs Tage Woche) oder 20 Arbeitstage (Fünf Tage Woche) Urlaub.

Minderjährige müssen je nach Alter zu Jahresbeginn zusätzlichen Urlaub gemäß Jugendarbeitsschutzgesetz erhalten. Das gilt auch in den Fällen, in denen die/der Freiwillige zwar zum Beginn des BFD, aber noch nicht zum Jahresbeginn das 18. Lebensjahr vollendet hat.

Schwerbehinderte Freiwillige (Mindestens 50 %) müssen mindestens 30 Werktage bzw. 25 Arbeitstage Urlaub für 12 Monate erhalten.

⚡ Achtung, Urlaub für Seminarzeiten darf durch die Einsatzstelle gemäß der vertraglichen Regelung in der BFD-Vereinbarung ohne Wenn und ohne Aber nicht gewährt werden. Siehe auch Hinweise unter „Seminare“.

Sonderurlaub – ein beliebtes Thema

Spezielle Sonderurlaubsregelungen gibt es für die gesetzlichen Freiwilligendienste BFD und die Jugendfreiwilligendienste nicht. Die Mehrzahl der FSJ-Träger macht hierzu verbindliche Vorgaben. Sofern sowohl Freiwillige im FSJ und im BFD beschäftigt werden, sollten für die Freiwilligen im BFD dieselben Regelungen zugrunde gelegt werden. Kein Muss, aber ein Gebot der Fairness.

Rechtlich sind anders als im FSJ BFD-Träger nicht berechtigt, hierzu verbindliche Vorgaben zu machen. Entsprechend haben die Einsatzstellen einen Ermessensspielraum.

Sie können, müssen aber nicht Regelungen eines Tarifvertrages oder aus Betriebsvereinbarungen auch auf Freiwillige anwenden.

Grundsätzlich Anwendung finden dagegen die gesetzlichen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) zur bezahlten Freistellung von der Arbeit. So ist § 616 BGB zur Freistellung aus persönlichen Anlässen anzuwenden. § 616 BGB wäre zwar bedingt abdingbar, was aber dann Teil der BFD-Vereinbarung sein müsste und was das Bundesamt als Vertragspartner nicht tut.

Für die Freistellung zur Stellungsuche ist § 629 BGB anzuwenden. Dies umfasst Auswahlverfahren und Vorstellungsgespräche für einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz, Besuch eines Job-Centers oder eines anderen Arbeitsvermittlers. Dieses Recht ist unabdingbar.

Sie können, müssen aber nicht die Anwendung des § 629 BGB erweitern und auch Freistellung für Tests und Ausleseverfahren für einen Schul- oder Studienplatz gewähren.

Und wenn Sie sich an der Rechtsprechung zu § 629 BGB orientieren, ist keine Freistellung möglich anlässlich der Unterschrift von Arbeits- oder Ausbildungsverträgen, die Anmeldung an Schulen oder die Immatrikulation an Hochschulen. Für diese Zwecke wäre ausnahmslos Erholungsurlaub in Anspruch zu nehmen. Gleiches gilt für ärztliche Untersuchungen, die nicht Bestandteil eines Ausleseverfahrens sind.

Was die Höhe von Sonderurlaub für die Stellungsuche betrifft, kann man sich an der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts orientieren, das den Anspruch in Relation zur Dauer der Beschäftigung betrachtet hat. Zwei bis drei Tage sollten Sie bei 12 Monaten BFD gewähren. Wenn Sie darüber hinaus großzügig sein möchten, bleibt Ihnen das unbenommen.

Ein Sonderfall ist der Wunsch auf Sonderurlaub für ein kurzes Praktikum von bis zu maximal 2 Wochen im Rahmen eines Ausleseverfahrens für einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz. Die Gewährung liegt in Ihrem Ermessen. Hierfür wäre jedoch nach Festlegung des Bundesamts immer nur ein **Sonderurlaub ohne Bezüge** zulässig. Oder natürlich auch der normale Erholungsurlaub. Bei einer Gewährung von Urlaub oder Sonderurlaub ohne Bezüge denken Sie bitte daran, uns diesen Zeitraum mitzuteilen, da für solche Zeiten natürlich kein Anspruch auf den Zuschuss des Bundes für Taschengeld und Sozialversicherung besteht.

Mit einer Ausnahme entscheidet die Einsatzstelle in eigener Zuständigkeit über die Gewährung von Sonderurlaub. Über Sonderurlaubswünsche aus wichtigem und nicht verschiebbarem Grund, die in die Seminarzeiten fallen, müssen wir als BFD-Träger entscheiden.

Seminare – ein wichtiger und verpflichtender Bestandteil des BFD



Auf den BFD-Seminaren geht es oft ganz schön bunt zu.

Die Teilnahme an Seminaren ist gesetzlicher Bestandteil der Freiwilligendienste. Bei einer Dienstzeit von 12 Monaten müssen Freiwillige, die das 27. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, mindestens 25 Seminartage absolvieren. Hiervon unabhängig von der Dauer der Dienstzeit immer fünf Tage politische Bildung in einem Bildungszentrum des Bundesamts.

Freiwillige ab dem 27. Lebensjahr müssen mindestens 12 Seminartage absolvieren. Zusätzlich können auf ausdrücklichen Wunsch fünf Seminartage politische Bildung besucht werden.

Bei kürzerer Dienstzeit als 12 Monate erfolgt die Berechnung der Seminartage anteilig. Angebrochene Dienstmonate zählen hierbei als voller Monat.

In der überwiegenden Mehrzahl der Fälle können wir sämtliche Seminartermine bereits vor Beginn des BFD avisieren. Die Teilnahme an den Seminaren hat Vorrang vor eventuellen privaten oder dienstlichen Belangen. Gemäß BFD-Vereinbarung ist die Einsatzstelle daher auch nicht berechtigt, für die Seminarzeiten Erholungs- oder Sonderurlaub zu gewähren. Bei Nichtbeachtung dessen gehen ggf. entstehende Kosten, z. B. für die Stornierung von Urlaubsreisen oder falls dies nicht möglich ist Ausfallkosten des Seminars, zu finanziellen Lasten der Einsatzstelle!

Wie auch schon unter „Sonderurlaub“ erwähnt, über die Gewährung von Sonderurlaub während eines Seminars in nachweislich unabweisbaren dringenden Fällen im Sinne der §§ 616 und 629

BGB kann nicht die Einsatzstelle, aber auch nicht die Seminarleitung vor Ort entscheiden. In einem solchen Fall muss die Entscheidung von uns als auch für die Seminare zuständiger BFD-Träger getroffen werden.

👉 **TIPP:** Was so auf den Seminaren alles inhaltlich passiert, ist wahrlich nicht uninteressant. Auf den Seminaren erhalten die Freiwilligen auch eine Teilnahmebescheinigung, in der die wesentlichen bearbeiteten Themen aufgeführt werden. Lassen Sie sich doch einfach nach dem Seminar mal die Teilnahmebescheinigung zeigen, werfen Sie einen Blick auf die Themen und fragen Sie mal nach, was sonst noch so inhaltlich gelaufen ist. Viele spannende Sachen laufen auch in kleinen Arbeitsgruppen. Für Anleiter/innen in den Einsatzstellen dürfte das nicht ganz uninteressant sein.

EXKURS: Zwei „Kleinigkeiten“ aus dem Bereich Seminare, die immer mal wieder erfragt werden und manchmal auch Probleme verursachen, möchte ich noch kurz ansprechen.

Fahrkosten: Die erforderlichen Fahrkosten zu den Seminaren gehen zu Lasten der Einsatzstelle. Auch wenn bei Hauptamtlichen vielleicht solche Reisekosten üblicher Weise im Nachhinein abgerechnet werden, bieten Sie bitte Ihren Freiwilligen an, hierfür einen Vorschuss zu gewähren, der im Nachhinein abgerechnet wird.

Die Fahrkosten zu dem Seminar „Politische Bildung“ im Bildungszentrum Braunschweig können Sie sich im Rahmen der Bestimmungen des Bundesreisekostengesetzes erstatten lassen. Den hierfür erforderlichen Antrag finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage www.paritaetischer-freiwillige.de in der Rubrik Download → Informationen des Bundesamts.

Erkrankung: Wer wegen Arbeitsunfähigkeit nicht an einem Seminar teilnehmen kann, muss von uns erneut eingeplant und eingeladen werden. Sofern irgendwie möglich.

Karenztage bei Erkrankung während eines Seminars gibt es nicht! Die BFD-Vereinbarung regelt ganz eindeutig, dass sofort ärztliche Hilfe in Anspruch genommen werden muss und eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem ersten Krankheitstag und auch am ersten Krankheitstag ausgestellt erforderlich ist. Von dieser benötigen wir immer eine Kopie bzw. bei den Seminaren des Bundesamts „Politische Bildung“ das Original als Nachweis der berechtigten Abwesenheit.

Arbeitsmarktneutralität – was ist das eigentlich?

Einrichtungen werden vom Bundesamt nur als Einsatzstelle des BFD anerkannt, wenn die Arbeitsmarktneutralität des Einsatzes der Freiwilligen gewährleistet ist. Dies zu beachten verpflichtet sich der Rechtsträger der Einsatzstelle im Rahmen der Antragstellung zur Anerkennung als Einsatzstelle. Vereinfacht formuliert, durch die Beschäftigung von Freiwilligen darf weder die Einstellung neuer Hauptamtlicher verhindert werden, noch darf sie zur Kündigung von Hauptamtlichen führen. Freiwillige sind nicht anstelle, sondern ergänzend zu Hauptamtlichen einzusetzen. Frei nach dem Motto, schön wenn sie da sind, aber nichts bricht zusammen, wenn dies nicht der Fall ist. So die reine Lehre.

Was nicht bedeutet, dass die Aufgaben und Tätigkeiten der Freiwilligen nicht wichtig sind. Und in der Praxis ist es in manchen Arbeitsbereichen durchaus so, dass es schon weh tut, wenn die Freiwilligen wegen Krankheit oder Seminarteilnahme nicht zur Verfügung stehen. Falls erforderlich ist es dann Aufgabe der Einsatzstelle, für Ersatz zu sorgen. Die Stornierung einer Seminareinladung aus dienstlichen Gründen kommt grundsätzlich nicht in Frage. Siehe auch „Seminare“.

Anleitung und Begleitung durch die Einsatzstelle

In den Richtlinien zur Anerkennung als Einsatzstelle heißt es sehr schlicht, dass die Freiwilligen durch entsprechend qualifiziertes Personal der Einsatzstelle begleitet und fachlich angeleitet werden müssen. Auch Ehrenamtliche der Einsatzstelle können diese Verantwortung übernehmen, wenn hierdurch sowohl inhaltlich als auch zeitlich eine gleichwertige Betreuung wie durch Hauptamtliche sichergestellt wird. In den Rahmenrichtlinien zur pädagogischen Begleitung wird die Verantwortlichkeit der Einsatzstelle dann schon etwas genauer beschrieben. Natürlich muss die Einarbeitung am Arbeits-



Anleitung ist immer dann besonders gut, wenn sie Theorie und Praxis vereint.

platz durch die Einsatzstelle erfolgen. Wer sonst sollte dies gewährleisten können? Auch soll den Freiwilligen möglichst regelmäßig die Möglichkeit zur Reflexion ihres BFD eingeräumt werden. Passiert auch auf den Seminaren. Ist aber etwas anderes, als dies in der Einsatzstelle konkret bezogen auf die dortige Praxis zu tun. Und wenn es Team- oder Mitarbeiterbesprechungen in der Einsatzstelle gibt, dann sollen auch die Freiwilligen daran beteiligt werden. Und noch eine weitere Selbstverständlichkeit, jedenfalls ist sie das aus meiner Sicht, wird konkret in den Richtlinien erwähnt. Die für die Freiwilligen verantwortliche Person (Anleiter/in) muss regelmäßig in der Einsatzstelle präsent und für die Freiwilligen ansprechbar sein.

Wenn Sie mich fragen, für mich sind das alles Selbstverständlichkeiten. Angefangen von dem Erfordernis der Einarbeitung, über die fachliche Begleitung und die Integration in das Team.

Warum sind Anleitung und Begleitung durch die Einsatzstelle für alle Beteiligten so wichtig?

Um die Erfahrungen in der Einsatzstelle wirklich gut nutzen zu können, sind nun einmal regelmäßige Gespräche und ein Austausch wichtig.

In der und durch die Begleitung werden Aspekte der sozialen Arbeit deutlich, welche die notwendige Fachlichkeit, aber auch die eigene Motivation und die notwendige Distanzierungsfähigkeit zum Klientel reflektieren. Die eigenen Fähigkeiten können bewusster wahrgenommen, Konflikte benannt, bearbeitet und ggf. gelöst werden und auch die eigene Kommunikation kann verbessert werden. Die gemeinsame Arbeit in den Einsatzstellen ermöglicht eine angemessene und zeitnahe Rückmeldung an die Freiwilligen durch die Anleitung. Hierdurch können die Freiwilligen eigene Lernschritte besser erkennen und ihr Verhalten ggf. verändern.

Eine solche Anleitung verlangt sowohl seitens der Einsatzstelle als auch von den Freiwilligen ein entsprechendes Engagement. Die Freiwilligen werden als lernende Kolleg/innen auf Zeit, als verantwortungsbewusste Mitarbeiter/innen ernst genommen. Durch die Teilnahme an Dienstbesprechungen, Supervisionen oder kollegialer Beratung lernen sie, fachliche Hintergründe zu verstehen und bringen den Einrichtungen den „Blick von außen“. Dadurch können auch sie zu einer qualitativen Weiterentwicklung beitragen. Auch wenn Freiwillige „nur“ Laienhelfer/innen sind.

Erfahrungsgemäß ist es sinnvoll, eine gute Anleitung, Orientierungs- und Einarbeitungsphase einzuplanen und zuzulassen. Und hierfür einen regelmäßigen zeitlichen Rahmen vorzusehen. Inhaltlich sollte im Rahmen der Anleitersgespräche der Tätigkeitsbereich der Freiwilligen unter Berücksichtigung ihrer Interessen und Fähigkeiten regelmäßig überprüft, ggf. erweitert werden sowie die Freiwilligen zu Fragen und Mit-Denken ermutigt werden. Hierdurch werden die Freiwilligen in ihren Bedürfnissen, Wünschen und Wahrnehmungen ernst genommen und können sich mit Identifikation und Eigenverantwortung einbringen. Bietet der/die Anleiter/in Hilfestellung und Unterstützung an und gibt viele relevante Informationen an die Freiwilligen weiter, fühlen sich diese bald als Mitarbeiter/innen auf Zeit in das Team integriert und arbeiten entsprechend motiviert und engagiert. Der/Die Freiwillige, denen im Gespräch mit dem/der Anleiter/in Grenzen und Konflikte konstruktiv aufgezeigt und gleichzeitig auch Lob und Anerkennung ausgesprochen wird, kann sich positiv weiterentwickeln und „eigene Stärken stärken und Schwächen schwächen“.

Ein in der Summe für alle Beteiligten lohnendes Ziel.

Als Anhang finden Sie als Anregung eine Checkliste für die Einarbeitungsphase sowie ebenfalls als Anregung Gestaltungshinweise für Anleitungsgespräche mit Freiwilligen. Auch hierbei gilt, Sie können diese nutzen, müssen aber nicht.

Tätigkeiten der Freiwilligen – was geht, was geht nicht



Was geht und was nicht muss auch vor Ort beurteilt werden.

Der gelegentlich an mich herangetragene Wunsch, eine Art Auflistung der für Freiwillige zulässigen Tätigkeiten zu erstellen, ist schlicht und ergreifend nicht zu erfüllen. Die Vielzahl der unterschiedlichsten sozialen Einrichtungen, die sich unter dem Dach des Paritätischen Wohlfahrtsverbands Niedersachsen wiederfinden, spiegelt sich auch in unseren BFD-Einsatzstellen wieder. Über 600 als Einsatzstelle anerkannte Einrichtungen können wir Interessierten anbieten. Und das quer durch nahezu alle Bereiche der sozialen Arbeit. Hinzu kommt noch, dass wir im BFD bei uns anders als bei vielen FJS- und auch BFD-Trägern keine Einschränkungen der Tätigkeitsfelder innerhalb der Einsatzstelle vorgeben. Der Einsatz kann daher im sogenannten Dienst am

Menschen, und/oder im Bereich handwerkliche, und/oder gärtnerische, und/oder kaufmännische und Verwaltungstätigkeiten oder auch im Bereich Versorgung / Küche erfolgen. All dies zu beschreiben wäre ein Ding der Unmöglichkeit. Sie finden daher an dieser Stelle eher grundsätzliche Aussagen zu diesem Thema, die es Ihnen jedoch ermöglichen sollten, für Ihre Einsatzstelle festzustellen, welche Aufgaben Freiwilligen guten Gewissens übertragen werden können.

Anders als bei vielen FSJ-Trägern gibt es bei uns wie bereits erwähnt keine grundsätzlichen Einschränkungen für bestimmte Tätigkeitsbereiche. Freiwillige im BFD können zu allen Tätigkeiten in bzw. für die Einsatzstelle eingesetzt werden, zu denen sie fachlich und persönlich geeignet sind. Nicht zulässig sind selbstverständlich Tätigkeiten, für die aufgrund anderweitiger Vorschriften, z. B. Berufsgenossenschaft, eine bestimmte fachliche Qualifikation erforderlich ist, über die der/die Freiwillige nicht verfügt.

Unabhängig davon sind Freiwillige in der Regel Laienhelfer. Was in der Konsequenz auch bedeutet, dass Tätigkeiten, sofern hierfür Fachkenntnisse erforderlich sind, erst nach erfolgter Vermittlung der Kenntnisse und Fertigkeiten im Rahmen der Einarbeitung übertragen werden dürfen. Siehe auch vorherigen Abschnitt Anleitung und Begleitung durch die Einsatzstelle.

Abgabe von Tätigkeitsfeldern und Tätigkeiten: Ein für künftige Freiwillige ganz wichtiger Punkt. Nicht zwingend aber empfehlenswert ist es, vor Unterschrift der BFD-Vereinbarung neben den weiteren Rahmenbedingungen auch die möglichen Tätigkeitsfelder und die daraus resultierenden Tätigkeiten gemeinsam zu besprechen und dies ggf. auch aktenkundig zu machen. Dies nicht nur zum Einsatzgebiet und zu den zu erwartenden Inhalten der Tätigkeit/en, sondern auch zur Lage der Arbeitszeit/en. Das erspart bzw. erleichtert eventuelle spätere Diskussionen zu diesen Themen.

Unbedingt empfehlenswert in diesem Zusammenhang ist auch die Einhaltung von Absprachen. Leider nicht ganz selten wird von Freiwilligen auf den Seminaren moniert, dass ursprüngliche Informationen hierzu vor dem BFD in der Praxis nicht oder nur sehr bedingt eingehalten werden. Das kann nachvollziehbarer Weise ein echter Motivationskiller sein.

Vorhandene Fähigkeiten und Kenntnisse nutzen: Fragen Sie Ihre künftigen Freiwilligen nach Fähigkeiten und Kenntnissen. Vielleicht haben Sie jemand vor sich, der z. B. musische Fähigkeiten mitbringt, die auch für dienstliche Zwecke nutzbar sind. Oder jemand, der z. B. später Informatik studieren möchte und liebend gerne bei Ihnen in der Verwaltung / Datenverarbeitung ein wenig mitmischen wollen würde. Warum nicht? Seien Sie kreativ und offen dafür, vorhandene Fähigkeiten und Kenntnisse im gemeinsamen Interesse zu nutzen. Auch wenn dies vielleicht vom üblichen „Standardeinsatz“ für Freiwillige in Ihrer Einrichtung abweichen sollte.

Projekte fördern: Warum nicht auch mal ein Projekt – natürlich unter fachlicher Begleitung – in die Hände von Freiwilligen legen. Ob es um das Anlegen eines Kräuterbeets gemeinsam mit Betreuten oder um ein Projekt Drachengebäude geht. Es gibt viele Möglichkeiten, Kreativität und damit auch Spaß an der Arbeit und Identifikation mit der Arbeit zu fördern.

Bitte beachten Sie: Die Verantwortung für übertragene Aufgaben liegt grundsätzlich bei der zuständigen Fachkraft. Die Freiwilligen sind lediglich für die eigene Sorgfalt in der Ausübung verantwortlich. Freiwillige können eine gute Ergänzung zum vorhandenen Fachpersonal sein, jedoch kein Ersatz dafür! Und sie sind, auch

wenn ich mich wiederhole, in der Regel nun einmal kein Fachpersonal mit entsprechender beruflicher Qualifikation, sondern Laienhelfer.



Mal was machen lassen. Natürlich unter entsprechender Begleitung.

Partizipation der Freiwilligen

Auch wenn an der einen oder anderen Stelle mehr oder weniger direkt bereits angesprochen, ist Partizipation ein wichtiger Bestandteil der Freiwilligendienste und damit auch des BFD.

Partizipation ist Grundlage demokratischer Prozesse und Entscheidungen auf allen gesellschaftlichen Ebenen. Partizipation sichert das Recht auf Selbstbestimmung, eröffnet vielfältige Handlungs- und Lernfelder, ermöglicht das persönliche Handlungsrepertoire zu aktivieren und zu erwei-

tern sowie Kompetenzen zu entwickeln. Partizipation ist damit ein Schlüssel für gelingende Aneignungs- und Bildungsprozesse.

Freiwillige können unabhängig von ihrem Alter auf verschiedenen Ebenen Möglichkeiten erhalten, sich einzubringen und mitzugestalten. Partizipation kann bei den Einsatzstellen, aber auch im Rahmen der Seminararbeit ermöglicht werden. Auch nach Beendigung des Freiwilligendienstes können ehemalige Freiwillige im Rahmen der Alumniarbeit Möglichkeiten erhalten mitzuwirken.

Die Bandbreite von Partizipationsmöglichkeiten versuche ich im Folgenden darzustellen. Natürlich ohne den Anspruch, dass die Maßnahmen – in der Fülle – von Ihnen als Einsatzstelle in der Gesamtheit umgesetzt werden. Vielmehr sind die Maßnahmen als Anregungen zu verstehen.

Partizipation im Rahmen der Bildungsangebote

Partizipatives Lernen und Mitgestaltung durch Freiwillige sind feste Bestandteile der Seminare. Sowohl bei den festen Seminargruppen der jüngeren Freiwilligen, als auch bei den anders strukturierten Seminaren für ältere Freiwillige. Partizipation im Rahmen der Bildungsangebote wird durch unterschiedliche Maßnahmen ermöglicht.

Im Einzelnen sind das:

- ✓ Freiwillige können eigene Themenwünsche in die Seminare einbringen. Zum Beispiel durch Wahlthemen, Wahlseminare oder auch selbstgestaltete Einheiten.
- ✓ Freiwillige können eigene Projektideen erarbeiten und diese im Rahmen der Seminare umsetzen.
- ✓ Freiwillige können bei der konkreten Mitgestaltung der Seminare mitwirken. Sie können zum Beispiel Vorbereitungsteams bilden oder konkrete Ideen während der Seminarzeit einbringen und umsetzen.
- ✓ Freiwillige wirken an der Weiterentwicklung der Seminare mit indem sie diese evaluieren und die Ergebnisse bei der Ausgestaltung zukünftiger Bildungsangebote berücksichtigt werden. Freiwillige bewerten z. B. auch die Seminarhäuser und tragen auch so zur Verbesserung aktiv bei.
- ✓ Innerhalb der Seminare können entsprechende Impulse zur gesellschaftlichen und politischen Partizipation gesetzt werden. Durch prozessorientiertes Arbeiten wird das Einüben demokratischen Miteinanders ermöglicht.

Partizipation in den Einsatzstellen

In den Einsatzstellen können sehr unterschiedliche Partizipationsmöglichkeiten für Freiwillige bestehen. Das Partizipationsangebot ist auch abhängig von der Größe der Einsatzstelle bzw. der Anzahl der Einsatzstellen des Rechtsträgers der Einsatzstelle. Partizipation kann auf drei Ebenen in den Einsatzstellen ermöglicht werden:



Motivation entsteht auch durch Partizipation!

1. Strukturelle und organisatorische Ebene. **Beispiele** hierfür können sein:

✓ Freiwillige können personell, fachlich und konzeptionell in die Strukturen der Einsatzstelle eingebunden sein, indem sie z. B. an Teamsitzungen und Dienstberatungen teilnehmen oder Hospitationen in anderen Arbeitsbereichen und/oder Einrichtungen desselben Rechtsträgers wahrnehmen können.

- ✓ Freiwillige können im Leitbild oder Organigramm der Einsatzstelle fest verankert sein oder im Rahmen von bereits bestehenden Gremien mitwirken.

2. Arbeitstechnische Ebene. **Beispiele** hierfür können sein:

- ✓ Freiwillige können Mitsprache bei der Ausübung der Tätigkeiten erhalten, können die Tätigkeiten mitgestalten und können bei der Reflexion ihrer Arbeit eingebunden werden. Dies kann beispielsweise erfolgen, indem Freiwillige gefragt werden, welche Tätigkeiten sie übernehmen möchten. Aber auch die Beteiligung an Übergaben oder die Berücksichtigung ihrer Interessen bei der Erstellung des Dienstplans können Beispiele für eine Beteiligung sein.

- ✓ Freiwillige können sich aktiv mit Ideen und Anregungen in der Einsatzstelle bzw. im Einsatzstellenalltag einbringen.
- ✓ Freiwilligen kann die Durchführung eigener Projekte in der Einsatzstelle ermöglicht werden. Dabei können die Projekte teilweise mit Vorgaben verbunden oder an konkrete Vorstellungen geknüpft sein, von der Einsatzstelle organisiert werden oder eigenverantwortlich von den Freiwilligen eingebracht und in Absprache mit Fachkräften umgesetzt werden.
- ✓ Freiwillige können an Supervisionen beteiligt werden und ggf. Möglichkeiten für den Besuch interner Fortbildungen erhalten.
- ✓ Es können kontinuierliche Reflexionstreffen in der Einsatzstelle stattfinden, um gezielte Rückmeldungen von den Freiwilligen einzuholen. Sofern der Rechtsträger der Einsatzstelle mehrere BFD-Einsatzstellen hat, können diese Treffen natürlich auch regelmäßig oder gelegentlich gemeinsam mit allen Freiwilligen des Rechtsträgers durchgeführt werden.

3. Soziale Ebene

Freiwillige sind ein fester Bestandteil des Teams und können als solcher auch zu Festen, Ausflügen und bei der Gestaltung von Teamaktivitäten eingebunden sein. Partizipation wird auf dieser Ebene durch Teilhabe und „Teil sein“ ermöglicht.

Partizipation über Alumniarbeit

Partizipation muss nicht mit dem Dienst enden. Natürlich besteht grundsätzlich auch die Möglichkeit der Teilhabe und Mitgestaltung über den eigentlichen Dienst hinaus. Partizipation wird dadurch zu einem Bestandteil der Anerkennungskultur und ermöglicht gleichzeitig eine nachhaltige Förderung und Weiterentwicklung gesellschaftlichen Engagements.

Beispiele hierfür können sein:

- ✓ Ehemalige Freiwillige können als „Botschafter/-innen“ bei Veranstaltungen, als „Autoren“ z. B. für die Homepage mit einem Erfahrungsbericht zum Thema Freiwilligendienst oder auch für interne Publikationen etc. mitwirken.
- ✓ Ehemalige Freiwillige können künftige Freiwillige informieren und beraten oder auch aktuelle Freiwillige z. B. durch die Bildung von Tandems oder als Mentor/-innen unterstützen.
- ✓ Ehemalige Freiwillige können sich natürlich weiterhin in der Einsatzstelle engagieren.
- ✓ Ehemalige Freiwillige können sich innerhalb der „Vereinsstruktur“ der Einsatzstelle einbringen.
- ✓ Ehemaligen (und aktuellen) Freiwilligen können Möglichkeiten zur Vernetzung, zum Austausch und zur Bildung sozialer Kontakte z. B. durch Stammtische, Ehemaligentreffen oder Freiwilligenfeste gegeben werden.

Bei vielen Trägern der Freiwilligendienste ist es durchaus üblich, ehemalige Freiwillige als Co-Teamer/innen in den Seminaren einzusetzen. Das machen wir nicht. Auch wenn das inhaltlich mal ganz interessant sein könnte. Unsere Teamer/innen sind jedoch ausschließlich erfahrene Fachleute aus verschiedenen Bereichen der Erwachsenenbildung.

Danke für die Aufmerksamkeit!

Zum Abschluss noch ein paar grundsätzliche Gedanken. Freiwillige von heute sind eventuell unsere Kolleginnen und Kollegen von morgen oder übermorgen. Die Freiwilligendienste, sowie auch früher der Zivildienst, sind ein wichtiges Instrument der Personalgewinnung. Für einen Zeitraum von in der Regel 12 Monaten werden uns überwiegend junge Menschen anvertraut, deren beruflicher Werdegang häufig noch recht nebulös ist. Nicht nur, aber auch der anstehende demographische Wandel lässt es mehr als nur sinnvoll erscheinen, diese Zeit auch für unsere Interessen hinsichtlich der



Freiwillige von heute, mögliche Kolleginnen und Kollegen von übermorgen.

Personalgewinnung zu nutzen. Was allerdings in der Regel voraussetzen wird, dass man die Zeit im BFD als positiv und gewinnbringend erlebt. Und genau dafür können letztendlich nur Sie

vor Ort in den Einsatzstellen sorgen. Wir können dies im Rahmen unserer Möglichkeiten somit auch in der Seminararbeit unterstützen. Aber die besten und nettesten Seminare nützen herzlich wenig, wenn der Alltag in der Einsatzstelle nicht auch positiv erlebt wird.

Für unsere älteren Freiwilligen, die häufig zwischen 45 und 65 Jahre alt sind, stellt sich dies natürlich etwas anders dar. Auch wenn diese Personen in der Regel nicht unsere Kolleginnen und Kollegen von morgen sein werden, ist der BFD häufig eine Zeit, in der Wertschätzung vermittelt werden kann, gefordert als auch gefördert und unterstützt werden kann. Eine Sinnhaftigkeit der Aufgabe vermittelt werden kann, nicht selten eine persönliche Stabilisierung erreicht werden kann und vielleicht auch neue Perspektiven eröffnet werden können. Aus meiner Sicht lohnende Ziele für alle Beteiligten.



Wie schon unter „Anleitung und Begleitung“ erwähnt, finden Sie als Anregung als Anhang noch eine Checkliste für die Einarbeitung / Anleitung der Freiwilligen sowie einige Hinweise für die Gestaltung von Anleitungsgesprächen mit Freiwilligen. Beides sind Anregungen, die Sie nutzen können, aber natürlich nicht müssen.

**Elan – keine Frage des Alters.
Erfahrung schon!**

Apropos Anregungen. Wenn Sie noch inhaltliche Anregungen für die nächste Überarbeitung dieser kleinen Information für mich haben, dann lassen Sie es mich doch bitte wissen. Über Hinweise aus Ihrer Praxis, was man noch in diese Information einfließen lassen sollte, würde ich mich sehr freuen. Vielen Dank im Voraus!

Weitere ausführliche grundsätzliche Informationen zum BFD finden Sie auch auf unserer Homepage www.paritaetischer-freiwillige.de in den Rubriken „Für Freiwillige“ und „Für Einsatzstellen“ und „Kontingent“. Informationen zu speziellen Themen finden Sie in der Rubrik Download → „Merkblätter und Grundsatzinformationen“, wo auch diese Information zur Verfügung steht, sowie unter → „Informationen des Bundesamts“.

Ansonsten hoffe ich, dass ich mit meinen vorstehenden Ausführungen Ihren Wünschen auf ergänzende Informationen zu dem Themenkomplex rund um den Einsatz der Freiwilligen im BFD so gut als möglich nachgekommen bin. Lob, Kritik und Anregungen hierzu sind gleichermaßen willkommen!

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. G. G.' with a stylized flourish at the end.

Paritätischer Wohlfahrtsverband
Bundesfreiwilligendienst

Anhang

Checkliste in der Einarbeitungsphase

Diese Checkliste soll Anhaltspunkte für die Freiwilligen und deren Anleiter/innen geben. Sie ist flexibel zu gestalten. Beispielsweise kann man die individuellen Lernziele eines Freiwilligen in diese Checkliste mit aufnehmen und so genau verfolgen, wann man welches Ziel erreicht hat oder noch erreichen will.

Die Liste stellt lediglich eine Anregung dar, die zu jedem Zeitpunkt auch von der Einsatzstelle erweiterbar ist, und deren Verwendung nicht vorgeschrieben ist.

Checkliste in der Einarbeitungsphase

Name der/des FW: _____

Anleiter/in: _____

Stellvertretung: _____

Erster Arbeitstag am: _____

Bereich der Einweisung	gezeigt / eingewiesen am: von:
1. Allgemeine Informationen	
Informationen zum Träger der Einrichtung	
Ziele und Aufgaben der Einrichtung	
Aushändigen von Broschüren, Informationsmaterial, Konzeption der Einrichtung	

2. Vorstellung der Einrichtung	
Persönliche Vorstellung der Mitarbeiter/innen	
Vorstellung der Ansprechpartner/innen in der Verwaltung	
Führung durch die Räumlichkeiten (Wo finde ich was?)	
Erklärung der Funktionsräume (Mit wem muss was abgesprochen werden?)	

3. Verwaltungstechnische Regelungen der Einsatzstelle	
Klärung der Modalitäten zur Abrechnung der Bezüge (Z.B. wann werden die Bezüge ausgezahlt?)	
Klärung der Regelung zum Verpflegungsgeld	
Abgabe der Lohnsteuerkarte	
Ggf. Abgabe des Gesundheitszeugnisses	
Abgabe des Personalbogens	
Anmeldung zur Sozialversicherung	
Ggf. erweitertes Führungszeugnis	

Bereich der Einweisung	gezeigt / eingewiesen am: von:
4. Erläuterungen zu internen Regelungen der Einsatzstelle	
Hausregeln oder Hausordnung	
Arbeitszeiten (Regelungen zum Wochenend- / Schichtdienst)	
Dienstplan (Wo zu finden? Wer macht den Plan? Können Wünsche berücksichtigt werden?)	
Arbeitsnachweis / Stundenzettel	
Einführung in den Tagesablauf (Z.B. Pausenregelung, Mittagszeitregelung, etc.)	
Überstundenregelung (Freizeitausgleich)	
Verhalten im Krankheitsfall	
Regelung für Ämtergänge, Arztbesuche	
Regelung für Bewerbungsgespräche/ Vorstellungstermine	
Urlaub (Antragstellung, Schließ- und Ferienzeiten, Feiertagsregelung)	

5. Einweisung in Sicherheits- und Schutzbestimmungen	
Wichtige Sicherheitshinweise (Z.B. Brandschutzbestimmung)	
Verhalten im Notfall (Was tun? Wer ist zu benachrichtigen)	
Aufklärung über den Jugendschutz bei Minderjährigen	
Arbeitskleidung und Arbeitsschutzbestimmungen	

6. Belehrung über Pflichten und Rechte	
Schweigepflicht/ Datenschutz	
Aufsichtspflicht	
Vergabe von Medikamenten	

7. Einweisung in den Arbeitsalltag	
Dokumentation (Übergabebücher, etc.)	
Umgang mit Dienstfahrzeugen	
Verhaltensregeln bei Aktivitäten außerhalb des Hauses	
Einführung in Hebetechiken, Rollstuhltechniken, etc.	
Annahme von Telefongesprächen (Wie melde ich mich?)	
Relevante Fragen in Bezug auf das Klientel (Z.B. was muss ich bei bestimmten Krankheitsbildern beachten?)	
Verwaltung der Finanzen (Z.B. Eintragung ins Kassenbuch, Materialbestelllisten, etc.)	

8. Sonstiges	
Gesprächstermine	

Gestaltung von BFD-Anleitungsgesprächen

Die nachstehenden Hinweise können als Anregung dazu dienen, wie Anleitungsgespräche mit Freiwilligen geführt werden können.

1. Sachebene: Was sollte in den Anleitungsgesprächen inhaltlich besprochen werden?

- ✓ Lernziele besprechen und regelmäßig überprüfen
- ✓ Reflexion der Arbeit: Aufgaben, Team, Klientel
- ✓ Aufgabenverteilung und Aufgabenbenennung
- ✓ Rechte und Pflichten der Freiwilligen
- ✓ Entwicklung der/des Freiwilligen
- ✓ Begleitung der Ablösungsphase (Freiwilligen und Klientel)
- ✓ Auswertungsgespräch am Ende des BFD: Verbesserungsvorschläge, etc.

2. Strukturelle Ebene: Was ist für die Gespräche von Bedeutung (äußerer Rahmen)?

- ✓ Angemessener Rahmen: (Störungen fernhalten, Tür geschlossen, Telefon umgeleitet, Handys aus, Patientenklingsel aus)
- ✓ Angemessener Zeitrahmen, evtl. im Dienstplan Zeit festlegen, vorher Leitfaden für Gespräch festlegen
- ✓ Kontinuität: feste Bezugsperson und zeitliche Regelmäßigkeit, zu Beginn 14-tägig, dann 1x im Monat
- ✓ Zeitkontingent für die BFD-Anleitung einplanen

3. Beziehungsebene: Was ist für die Beziehung zwischen Anleitung und Freiwilligen von Bedeutung?

- ✓ gleichberechtigte Partner/innen (im Gespräch, nicht im Fachlichen!), muss für den/die Freiwillige/n spürbar sein, abklären, ob „Sie“ oder „Du“ – nicht selbstverständlich „duzen“, keine Schreibtischbarriere
- ✓ Loben! Nicht nur negative Kritik geben, Umgang mit Kritik besprechen, objektiv bleiben
- ✓ Ermutigen, dass die Freiwilligen eigene Ideen, aber auch Probleme äußern