



Freiwilligendienste
im Bistum Essen

**Handreichung
zur Praxisanleitung von
Jugendlichen und Erwachsenen
im Freiwilligendienst**

***Es tut dem Menschen gut,
über seine Grenzen hinauszugehen
und die eigenen Möglichkeiten zu erkunden.
Nur so wird sein Leben fruchtbar.
(Anselm Grün)***



Vorwort	3
1. Überblick über die Rahmenbedingungen	5
2. Ziele des Freiwilligendienstes	5
3. Bildungsverständnis im Freiwilligendienst	6
4. Rolle und Haltung der Praxisanleitung	7
5. Aufgaben der Praxisanleitung	8
5.1 Einarbeitung – Tipps für einen gelungenen Start	9
5.2 Reflexionsgespräche gestalten	11
5.3 Lernziele gemeinsam erarbeiten	12
5.4 Wertschätzung – der eigentliche Lohn im Freiwilligendienst.....	13
5.5 Zeit zum Ausprobieren gewährleisten	14
5.6 Zeugniserstellung.....	15
6. Zusammenarbeit mit dem Träger Freiwilligendienste im Bistum Essen ...	16
6.1 Seminare im Jugendfreiwilligendienst	16
6.2 Seminare im BFD 27plus	17
6.3 Einsatzstellenbesuch	18
6.4 Unterstützung bei Konflikten	18
6.5 Treffen für Praxisanleitungen	18
7. Hilfreiches für den Alltag als Praxisanleitung	19
7.1 Konstruktiv Rückmeldung geben.....	19
7.2 Konfliktgespräche leichter gemacht	20
7.3 Material	22

Vorwort

Ein Lächeln bringt immer zwei Menschen Freude – dem, der angelächelt wird und dem, der lächelt.

Es verbindet Menschen und ist eine Wohltat für die Seele.

Über viele Dinge kannst du dich ärgern – oder ebenso gut darüber lächeln.

(Patloch Verlag – Seelenbalsam)

Sehr geehrte Praxisanleitung im Freiwilligendienst,

Sie haben sich bereit erklärt, die Begleitung eines_einer Freiwillige_n im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) oder im Bundesfreiwilligendienst (BFD) zu übernehmen. Dies ist eine der wertvollsten Aufgaben im Freiwilligendienst. Mit Ihnen steht und fällt die Qualität dieses Lern- und Orientierungsdienstes für Ihre_n Freiwillige_n.

Im Abschlussbericht der Jugendhearings „freiwilliges Engagement und Freiwilligendienste“ der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) heißt es: „Die jungen Menschen, die einen Freiwilligendienst absolviert haben, wünschen sich auch eine Stärkung der Praxisanleitenden vor Ort. Diese sollten noch stärker für die Rolle der Freiwilligendienstleistenden und das Ziel des Kompetenzerwerbs sowie der damit einhergehenden Reflexion sensibilisiert werden.“ (DKJS 2020, S.63)

Diese Wahrnehmung der (jungen) Menschen zeigt, dass die Praxisanleitung eine wichtige persönliche und fachliche Begleitung der Freiwilligen ist. Sie gibt ihnen nicht nur die Gelegenheit Erlebnisse und Eindrücke in der Einrichtung bewusst zu machen, zu verarbeiten und zu reflektieren, sie gibt ihnen außerdem Halt und Orientierung in einer prägenden Zeit. Als Praxisanleitung liegt es an Ihnen, Ihre_n Freiwillige_n aus einer überfordernden Situation hinaus- und an eine positive Herausforderung heranzuführen.

Diese Aufgabe erfordert Fingerspitzengefühl, Einfühlungsvermögen, Wohlwollen, Wertschätzung und Kreativität. Ihre fachliche und persönliche Kompetenz ist gefragt – welche Eindrücke möchten Sie an einen (jungen) Menschen weitergeben, der in Ihr Berufsfeld hineinschaut? Welches Bild der Berufswelt, des sozialen Arbeitsbereichs, der Klient_innen soll Ihr_e Freiwillige_r aus dieser Zeit mitnehmen? Was können Sie einer_einem Freiwilligen mitgeben, der_die bereits Berufs- und Lebenserfahrungen gesammelt hat und diese im Freiwilligendienst erweitern möchte?

Es ist nicht immer leicht, sich jedes Jahr aufs Neue auf einen oder sogar mehrere Menschen in seiner ganzen Individualität einzulassen. Nie lässt sich trotz eines Vorstellungsgesprächs und einer Hospitation abschätzen, wer da genau seinen Dienst beginnt. Jede_r hat seine_ihre ganz eigenen Fähigkeiten, Entwicklungspotenziale, Talente, Kompetenzen und Geschichten.

Wir danken Ihnen an dieser Stelle für Ihre Bereitschaft und Ihr Engagement, sich auf dies alles einzulassen und den Prozess aktiv mitzugestalten.

Im Sinne der Ergebnisse der Jugendhearings möchten wir Sie mit dieser Handreichung in der Anleitung unterstützen und zu eigenen Ideen in der Prozessgestaltung anregen. So erwarten Sie neben einer klaren Aufgabenbeschreibung auch viele hilfreiche Tipps für den Anleitungsalldtag. Wir möchten Sie ermutigen verschiedene Methoden und Herangehensweisen auszuprobieren und freuen uns, wenn Sie als Expert_innen Rückmeldungen über Wirksames und Unwirksames geben. Ihre Erfahrungen möchten wir gerne aufnehmen und im Sinne einer lernenden Organisation anderen zur Verfügung stellen.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und wünschen Ihnen für die Praxisanleitung viele interessante, lehrreiche, fröhliche, schwungvolle und zufriedenstellende Momente.

Ihr Team der Freiwilligendienste im Bistum Essen.

Die Verantwortung, die ich für andere übernehme, ist für mich keine Last, sondern sie hält mich lebendig. Ich nehme allerdings den anderen ihre Last nicht ab. Verantwortung heißt nicht, dass ich dafür zuständig bin, dass es dem andern gut geht. Dafür muss er selbst sorgen. Ich kann ihn nur begleiten und mit ihm nach einem Weg Ausschau halten, auf dem er weitergehen kann.

(Anselm Grün)

1. Überblick über die Rahmenbedingungen

Sowohl das FSJ als auch der BFD sind gesetzlich geregelt und setzen sich aus der praktischen Tätigkeit in der Einsatzstelle sowie aus begleitenden Bildungsseminaren zusammen. Bei einem Dienst von 12 Monaten sind dies 25 Seminartage im Jugendfreiwilligendienst, die sich auf fünf Seminarwochen verteilen. Im Jugendfreiwilligendienst des BFD muss eine der Seminarwochen zum Thema politische Bildung in einem Bildungszentrum des Bundes, von Referent_innen vom Bundesamt für zivilgesellschaftliche Aufgaben (BafzA), durchgeführt werden.

Im Unterschied zum FSJ können im BFD auch Menschen über 27 Jahren einen Dienst leisten. Für den BFD27plus gilt die Regelung, dass es einen Seminartag je Dienstmonat gibt.

Die Qualitätsstandards Freiwilligendienste (FWD) der katholischen Trägergruppe (FSJ/BFD u27), die für uns verpflichtend gelten, regeln die Durchführung von regelmäßigen Reflexionsgesprächen in der Einsatzstelle.

In der Regel beginnt ein BFD oder FSJ zwischen dem 1. August und 1. Oktober eines jeden Jahres für 12 Monate. Je nach Platzkontingent des Trägers kann auch in den folgenden Monaten begonnen werden. Durch unser flexibles Seminarmodell sind wir bemüht einen Start in fast jedem Monat zu ermöglichen.

Ein Freiwilligendienst muss mindestens sechs Monate dauern und kann auf maximal 18 Monate verlängert werden. Grundsätzlich werden die Jugendfreiwilligendienste in Vollzeit geleistet. Wenn Gründe vorliegen, die einen Dienst in Vollzeit unmöglich machen (z.B. alleinerziehende Elternschaft, Krankheiten), kann der Dienst in Einzelfällen auch in Teilzeit mit mindestens 20,5 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit geleistet werden. Beim BFD 27plus ist von Beginn an ein Teilzeitdienst ohne Angaben von Gründen möglich. Unabhängig von der Dienstart und dem Alter der Freiwilligen dürfen nur unterstützende Hilfstätigkeiten ausgeführt werden. Beide Freiwilligendienste sind als Lerndienste arbeitsmarktneutral zu gestalten.

In der Regel werden BFD und FSJ als Vorpraktikum für Ausbildung und Studium anerkannt. Die jeweiligen ausbildungs- und studieninternen Bedingungen sollten die Freiwilligen in jedem Jahr bei der Universität/Fachhochschule oder Ausbildungsstätte erfragen. Außerdem ist der Freiwilligendienst als „einjähriges gelenktes Praktikum“ als Praxisteil für die Fachhochschulreife anerkannt, sofern er für mindestens 12 Monate geleistet wird.

2. Ziele des Freiwilligendienstes

Freiwilligendienste fördern die Persönlichkeitsbildung, den Kompetenzerwerb sowie die Bildungs- und Beschäftigungsfähigkeit der Freiwilligen. Sie bieten die Gelegenheit, ihnen wichtige persönliche und berufliche Chancen und Perspektiven aufzuzeigen.

Für viele Freiwillige im Jugendfreiwilligendienst ist der Dienst in einem BFD oder FSJ der erste Kontakt mit dem Berufsalltag nach der Schule, und prägend für ihre weitere berufliche Orientierung und Lebensgestaltung. Freiwillige im BFD 27plus haben in der Regel bereits eine berufliche Biografie, die sie in den Dienst einbringen. Die Einsatzstelle unterstützt die Freiwilligen, indem sie ihnen einen Einblick in die Aufgaben, Strukturen und Ziele ihrer Organisation gewährt. Natürlich sind die individuellen Ziele im Freiwilligendienst in Abhängigkeit von der Person unterschiedlich, und hier kann keine allgemeingültige Zielsetzung verfasst werden. Außerdem unterscheiden sich die Ziele zwischen dem Jugendfreiwilligendienst und dem BFD 27plus schon aufgrund der Zielgruppe und der bisherigen Lebenserfahrung.

Besprechen Sie daher die individuellen Ziele mit Ihrer_Ihrem Freiwilligen in einem Einzelgespräch zum Dienstbeginn. Eine Vorlage zur Lernzielvereinbarung finden Sie im Anhang dieser Handreichung.

Zusätzlich werden in der praktischen Arbeit und in den Bildungsseminaren weitere Kompetenzen vermittelt:

- Selbstkompetenz
- Team- und Kooperationsfähigkeit
- Methodenkompetenz
- politische Kompetenzen
- soziale Kompetenzen
- religiöse/spirituelle Kompetenzen
- berufliche/arbeitsfeldbezogene Kompetenzen
- Gender Mainstreaming
- interkulturelle Kompetenzen
- Partizipationsmöglichkeiten.

3. Bildungsverständnis im Freiwilligendienst

Im Mittelpunkt des Freiwilligendienstes steht der_die Freiwillige mit den jeweils individuellen Fähigkeiten und Potentialen. Die Teilnehmenden dürfen und sollen sich ausprobieren und dies auch erst einmal fernab von Leistungs- und Verwertbarkeitsansprüchen. Er ist ein Ort des informellen Lernens und unterscheidet sich somit vom Wissens- und Qualifikationserwerb in der Schule und der Ausbildung.

Durch die Kombination aus der Arbeit in der Einsatzstelle und den begleitenden Seminaren versteht sich der Freiwilligendienst als ganzheitlicher Lerndienst (Kopf, Herz und Hand). Alle Ak-

teur_innen im Freiwilligendienst (Freiwillige, Einsatzstelle und Träger) sind miteinander verbunden und können voneinander lernen und profitieren.

Die Unterschiedlichkeit der Menschen ist in unserem Bildungsverständnis eine wichtige Ressource. Jede_r wird individuell in den Blick genommen. Von unserer Haltung her begegnen wir den Beteiligten im Freiwilligendienst zuerst mit der Fragestellung: „Was kannst du?“ statt „Was kannst du nicht?“ und nehmen sie in ihrer Individualität ernst.

4. Rolle und Haltung der Praxisanleitung

Häufig gibt es in unserem Leben Menschen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt Entscheidendes gesagt oder getan haben und die Wendepunkte und Zeitabschnitte unseres Lebensweges geprägt und mitgestaltet haben. Viele der ehemaligen Freiwilligen beschreiben die Zeit des Dienstes als maßgeblich in ihrer Berufsorientierung und auf ihrem Lebensweg.

Somit kommt Ihnen als Praxisanleitung eine verantwortungsvolle Aufgabe zu. Es kann hilfreich sein sich zu Beginn des Freiwilligendienstes gedanklich vorzubereiten. Betrachten Sie dies als losen Fragenkatalog, der als Inspiration dienen kann:

- Welche Themen haben Sie als junge_r Erwachsene_r beschäftigt?
- Was war für Sie in der Ausbildung/im Studium hilfreich?
- Was war für Sie in ihrer Ausbildung/in Ihrem Studium überhaupt nicht hilfreich, was würden Sie anders machen?
- Welche Personen haben im Übergang Schule-Beruf für Sie eine entscheidende Rolle gespielt?
- Von welchen Menschen und Situationen haben Sie am meisten gelernt?
- Welche Sätze werden Sie nie vergessen im Zusammenhang mit Ihrem beruflichen Werdegang?
- Was war für Sie hilfreich bei dem Beginn einer neuen Tätigkeit?
- Was möchten Sie dem_der Freiwilligen am Ende des Freiwilligendienstes vermittelt haben?
- Wie viel zeitliche Ressource wollen und können Sie für die Anleitung verwenden?
- Sehen Sie Schwierigkeiten auf sich zukommen, in Bezug auf den Einsatz des_der Freiwilligen?
- Wer oder was kann Sie bei Ihrer Aufgabe unterstützen?

5. Aufgaben der Praxisanleitung

Als Praxisanleitung im Freiwilligendienst sind Sie nicht nur Vorbild und Vorgesetzte_r, sondern bestenfalls auch eine Vertrauensperson und i.d.R. der_die erste Ansprechpartner_in für die Freiwilligen, sowohl in dienstlichen Fragen als auch darüber hinaus.

Deswegen ist es wichtig, dass Sie Ihre Rolle aus zwei Perspektiven betrachten: Die persönliche Begleitung als Mentor_in für einen Menschen in einer Phase der (Neu-)Orientierung und die fachliche Begleitung für eine_n Berufseinsteiger_in, der_die sich im Arbeitsleben zurechtfinden und einen Einblick in das Arbeitsfeld erhalten möchte, eine erfahrene Fachkraft, die einen anderen Bereich kennenlernt oder einen Menschen in der Mitte seines Lebens, der sich umorientiert und neue Erfahrungen sammelt.

Der folgende Stichwortkatalog bündelt die Aufgaben, die wir von einer Praxisanleitung erwarten.

Persönliche Begleitung

- Einführen der Freiwilligen in den Mitarbeitendenkreis und Kennenlernen des Klientels
- Gesprächsbereitschaft signalisieren und so viel wie nötig mitteilen und nachfragen
- Zeit für regelmäßigen Austausch und Gespräche mit dem_der Freiwilligen im geschützten Rahmen über die gemachten Erfahrungen einplanen; Mindestens zu Beginn, zur Halbzeit und zum Ende hin ein Reflexionsgespräch einplanen
- Unterstützung und Hilfestellungen anbieten
- Stärken fördern, ohne zu überfordern, gleichzeitig Herausforderungen bieten, um Weiterentwicklung zu ermöglichen

Fachliche Begleitung

- Regelmäßige Überprüfung/Absprache des Tätigkeits- und Aufgabenrahmens
- Einbeziehen von Wünschen/Erwartungen/Vorstellungen der Freiwilligen
- Durch Übertragung verantwortlicher Aufgaben Selbständigkeit ermöglichen
- Mitgestaltungsmöglichkeiten im Arbeitsbereich und beim Dienstplan ermöglichen
- Projektideen der Freiwilligen ermöglichen
- Lernziele gemeinsam erarbeiten, überprüfen und fortlaufend anpassen
- Vorgaben und gesetzte Entscheidungen bei Bedarf erklären
- Rückmeldungen geben: Lob aussprechen, Leistung und Engagement anerkennen, Stärken und Fähigkeiten bestätigen
- Unzufriedenheiten zeitnah benennen und gemeinsam Lösungen erarbeiten
- Grenzen setzen und konstruktiv Konflikte angehen

- Beobachtungen und Anregungen anhören und ernst nehmen
- Einschätzungen und Kritik der Freiwilligen beachten
- Wünschen nach Einblicken in andere Fachrichtungen der Einrichtung, wenn möglich, nachkommen
- Zur Unterstützung Dienstvorgesetzte oder den FWD-Träger beteiligen

5.1 Einarbeitung – Tipps für einen gelungenen Start

Die Einarbeitungsphase ist der Einstieg in den Dienst und das Willkommen in einen neuen Lebensabschnitt, unabhängig vom Alter und den bisherigen Lebenserfahrungen. Die Erfahrungen in dieser Zeit sind so prägnant, dass sie die Freiwilligen häufig bis zum Ende des Dienstes begleiten. Deswegen gilt es dieser Phase besondere Aufmerksamkeit zukommen zu lassen, damit alle Beteiligten einen gelungen und reibungsarmen Start haben, der auch späteren Konflikten vorbeugt. Je mehr Zeit Sie in die Einarbeitung investieren und den_die Freiwillige zu Nachfragen anregen, desto geringer ist das Fehlerrisiko im Laufe des Dienstes insbesondere bzgl. Dienstabsprachen.

Hierzu haben wir aus unserer Erfahrung ein paar Tipps gesammelt:

Vor dem ersten Arbeitstag:

- Informieren der Mitarbeitenden über den Beginn, den Namen und die Aufgaben der_des Freiwilligen
- Einplanen, dass Sie in den ersten Wochen mit dem_der Freiwilligen zusammenarbeiten
- Aushang einer Einarbeitungsliste (Checkliste) für den_die Freiwillige_n, auf der bereits erläuterte Themen und Tätigkeitsbereiche abgehakt werden können; sorgt für Transparenz, schützt vor Überforderung und macht für alle Mitarbeitenden ersichtlich, wo der_die Freiwillige gerade in der Einarbeitung steht

Der_die Freiwillige beginnt seinen Dienst / hat seinen ersten Arbeitstag:

Die Einrichtung:

- Rundgang durch die Einrichtung und ggf. Kennenlernen der Klient_innen
- Gegenseitiges Vorstellen der Mitarbeitenden der Einrichtung und der_des Freiwillige_n
- Informieren über die Arbeitsweise und Organisation, sowie über die Ziele, das Leitbild und die Aufgaben der Einrichtung

Die Dienstordnung:

- Mit dem_der Freiwilligen über den Dienstplan und den Tagesablauf sprechen, sowie die Regelungen zu Dienstzeiten, Pausen, Krankmeldungen und Urlaubsplanung, und Besonderheiten, wie (Jugend-)Arbeitsschutz, Schweigepflicht, Verpflegungsregelung etc. erklären
- Abgleichen und besprechen der Seminartermine, eintragen in den Kalender; Seminarwochen sind als volle Dienstwoche anzurechnen; einzelne Seminartage als voller Arbeitstag
- Es kann sinnvoll sein, wichtige Regelungen schriftlich für den_die Freiwillige_n festzuhalten (z.B. Telefonnummer zur Krankmeldung)

Der Arbeitsplatz

- Gegenseitiges Vorstellen der direkten Kolleg_innen sowie der Leitung
- Vorstellen und vertraut machen mit dem Arbeitsbereich: Abläufe, Zuständigkeiten und Arbeitsaufträge erklären
- Dem_Der Freiwilligen erklären, welche Tätigkeiten im Rahmen einer Hilfstätigkeit untersagt oder nur nach Absprache möglich sind; Wenn Sie selbst unsicher sind, schauen Sie in den Aufgabenkatalog im FWD-Handbuch (S. 20-23) und hängen Sie ggf. eine Kopie aus, um alle Mitarbeitenden zu informieren
- Das kollegiale Miteinander erklären, wie z.B. Einstand, Geburtstag, Kaffeekasse
- Einen Einarbeitungsplan mit dem_der Freiwilligen durchsprechen und einen Termin für das nächste Anleitungsgespräch vereinbaren
- Der_Dem Freiwilligen einen schriftlichen Plan aushändigen und erläutern, was in den ersten Wochen für Termine anstehen
- Dem_Der Freiwilligen Zeit zum „Mitlaufen“ und Kennenlernen der neuen Arbeit ermöglichen
- Nach und nach eigene Aufgaben übernehmen lassen und eigene Zuständigkeitsbereiche schaffen
- Eine Liste mit Standardaufgaben erstellen, die der_die Freiwillige selbst bearbeiten kann; Dies erhöht Selbstständigkeit und somit die Zufriedenheit auf beiden Seiten.
- Überblick über Termine, Veranstaltungen, arbeitsintensive Zeiten über den gesamten Zeitraum des Freiwilligendienstes geben

Die individuelle Einführung:

- Zeit, Ort und Häufigkeit von gemeinsamen Gesprächen absprechen; Signalisieren Sie darüber hinaus, dass Sie auch außerhalb der festgelegten Gesprächstermine offen für Anfragen und Anliegen des_der Freiwilligen sind
- Ihre Erwartungen an den_die Freiwillige_n ansprechen und die Erwartungen der_des Freiwilligen erfragen
- Gemeinsam erste Lernziele für den Freiwilligendienst formulieren und einen Zeitpunkt für die gemeinsame Überprüfung festlegen

Bedenken Sie bei der Einarbeitung bitte, dass der_die Freiwillige in eine neue Situation kommt und erst einmal alle Eindrücke verarbeiten muss. Versuchen Sie, den_die Freiwillige_n nicht mit Informationen zu überhäufen, und halten Sie ggf. die wichtigsten Informationen schriftlich fest. Ermutigen Sie den_die Freiwillige_n Nachfragen zu stellen, auch wenn Informationen bereits thematisiert wurden. Bauen Sie auf bisherigen beruflichen Erfahrungen der Freiwilligen auf, ohne zu hohe Erwartungen zu stellen.

5.2 Reflexionsgespräche gestalten

Für eine zielführende Praxisbegleitung während des Freiwilligendienstes sind mindestens drei Reflexionsgespräche sinnvoll. Dabei sind Fragen der Selbstwahrnehmung im Arbeitsalltag des_der Freiwilligen elementar. Zentral ist außerdem, dass Sie Ihre Fremdwahrnehmung schildern und diese dem_der Freiwilligen als weiteren Lernmoment zur Verfügung stellen. Das dritte Element sind die Lernziele, die Sie gemeinsam entwickeln und überprüfen, um die Weiterentwicklung im Laufe des Dienstes zu unterstützen.

Anfangsphase

In den ersten Tagen und Wochen beginnt der_die Freiwillige mit einer Standortbestimmung und den Fragestellungen: „Was bringe ich mit? Wo will ich hin?“ Das sind Fragen, die mit dem_der Praxisanleiter_in zusammen erörtert werden können. Freiwillige sollten nach dem ersten Monat Ziele (siehe unten) für ihren Dienst formulieren. In der ersten Zeit ist es außerdem wichtig viel Zeit für organisatorische Fragestellungen einzuplanen.

Zwischenreflexion/ Lernzielüberprüfung

Um nach der Hälfte der Dienstzeit einen Abgleich zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung vornehmen zu können, kann ein Fragebogen (s. Vorlagen) genutzt werden. Freiwillige und Praxisanlei-

ter_innen können ihn separat ausfüllen und anschließend in einem gemeinsamen Gespräch ihre Einträge abgleichen und besprechen.

Abschlussreflexion

Zum Ende des Dienstes empfiehlt sich ein Abschlussgespräch. Hier kann das gesamte Jahr reflektiert werden. Markante Situationen, Lernerfahrungen sowie Wendepunkte können benannt und abschließend ausgewertet werden. Möglich ist auch eine gemeinsame Besprechung des Arbeitszeugnisses, welches von Ihnen erstellt wird. Hilfreiche Fragen für Reflexionsgespräche finden Sie in dieser Handreichung unter dem Punkt „Vorlagen“. Außerdem ist es lohnend, Veränderungsvorschläge für den neuen Jahrgang zu besprechen und eventuell den_die Freiwillige eine Tätigkeitsbeschreibung für den Arbeitsbereich im Freiwilligendienst verfassen zu lassen oder bereits vorhandene Einarbeitungslisten zu überarbeiten. So geht das Wissen der gut eingearbeiteten Freiwilligen nicht verloren.

5.3 Lernziele gemeinsam erarbeiten

Nachdem die Freiwilligen die übertragenen Tätigkeiten und Lernmöglichkeiten in der Einsatzstelle kennengelernt haben, definieren sie mit Ihnen gemeinsam in einem Gespräch individuelle Lernziele für den Dienstzeitraum (s. Vorlagen). Die Lernziele können dabei sehr unterschiedlich ausfallen, insbesondere in Abhängigkeit vom Alter und den bisherigen Erfahrungen der_des Freiwilligen. Auch Freiwillige, die bereits über viel Lebenserfahrung verfügen, sollten sich Ziele setzen und reflektieren, welche Erwartungen sie an den Dienst stellen. Gemeinsam wird überlegt, welche Lernschritte zur Zielerreichung notwendig sind. Tätigkeiten und Lernziele sollten nach Möglichkeit in einer Vereinbarung schriftlich festgehalten werden. In weiteren Anleitungsgesprächen werden diese regelmäßig überprüft und ggf. korrigiert oder erweitert. Die Überprüfung soll mindestens in der Mitte und am Ende des Freiwilligendienstes stattfinden.

Lernerfolge/Lernerfahrungen werden durch Selbst- und Fremdwahrnehmungen gegenseitig zurückgemeldet. Diese Rückmeldung kann als Vorbereitung auf einen möglichen Einsatzstellenbesuch durch die Pädagog_innen der Freiwilligendienste dienen.

Hinweise zur Lernzielvereinbarung

- Die Praxisanleitung und der_die Freiwillige nehmen sich vor dem Gespräch Zeit, sich Gedanken über ihre Ziele zu machen

- Die Praxisanleitung unterstützt die_den Freiwillige_n dabei, Ziele zu identifizieren, diese auf konkrete Tätigkeiten zu beziehen und zu formulieren
- Die Ziele beinhalten auch den Ausbau und Nutzen von Stärken und setzen nicht nur an den Schwächen an (Ressourcenorientierung)
- Jedes Ziel hat einen konkreten Handlungsbezug und ist für die_den Freiwillige_n überschaubar
- Für jedes Ziel ist ein Umsetzungszeitraum vereinbart
- Der Zeitpunkt für die gemeinsame Überprüfung der Lernziele wird einvernehmlich vereinbart

5.4 Wertschätzung – der eigentliche Lohn im Freiwilligendienst

Als Grund für einen Freiwilligendienst geben Jugendliche und Erwachsene in den seltensten Fällen „Geld verdienen“ an, vielmehr werden Dinge wie: „etwas Sinnvolles tun, nicht zu Hause rumsitzen wollen, soziales Engagement, berufliche (Neu-)Orientierung“ genannt. Somit ist Wertschätzung des_der Freiwilligen ein zentraler Beitrag zum Gelingen eines Freiwilligendienstes, wie es in den Jugendhearings der DKJS deutlich wird: „Tatsächlich sind Lob und Zuspruch die wichtigsten Quellen von Anerkennung für die Engagierten („eher wichtig“ und „sehr wichtig“: 71,1 %).“ (DKJS 2020, S.17). Dies ist auch schon mit geringem Aufwand möglich und wir möchten Ihnen dazu einige Anregungen nennen.

Die oben bereits genannten Punkte zum Start in den Dienst können u.a. zur Wertschätzung beitragen. Bereiten Sie die Begrüßung der_des Freiwilligen gut vor. Während des Jahres ist es hilfreich in Gesprächen die Befindlichkeit des_der Freiwilligen zu erfragen und zu reflektieren. Auch kurze Nachfragen, zwischen „Tür und Angel“, signalisieren Aufmerksamkeit und Interesse. Dies steigert die Zufriedenheit und Arbeitsmotivation der Freiwilligen. Im Freiwilligendienst dürfen ausschließlich Hilfstätigkeiten ausgeübt werden. Hier kann ein „Danke“ bzw. Wahrnehmen und Ansprechen der übernommenen Aufgabe Frustration vorbeugen. Die Freiwilligen erfahren somit, dass sie wichtige und sinnvolle Aufgaben erfüllen, die notwendig für den Ablauf in der Einrichtung sind. In den Jugendhearings benennen sie diese simple Art der Anerkennung als konkreten Wunsch. Sie möchten „einfach mal ein Danke hören“ von den Personen, die von ihrem Engagement profitieren (DKJS 2020, S.18).

Eine gelungene Form des Abschiedes ist für ein positives Jahr und die Lernerfahrung sehr wichtig. Dazu kann mit den Mitarbeitenden und dem_der Freiwilligen geklärt werden, in welcher Form und an welchem Tag der Abschied passend ist und welche Formalitäten noch geklärt werden müssen.

Sie erkennen die Stärken und den Mehrwert der_des Freiwilligen auch dadurch an, dass Sie ihn_sie nach seiner_ihrer Einschätzung und Ideen fragen. Beispielsweise zu anstehenden Projekten, Entwicklungen im Team oder der Gruppe der Klient_innen (z. B. die Gestaltung der Adventsfeier).

Gegenüber den Freiwilligen können Sie Ihre Wertschätzung zudem dadurch ausdrücken, dass Sie ihn_sie bei dem Berufseinstieg nach dem Freiwilligendienst unterstützen. Indem Sie auf mögliche Ausbildungsangebote in Ihrer Einrichtung verweisen oder Kontakte zu Schulen ermöglichen können sowie ein Arbeits- bzw. Zwischenzeugnis erstellen, welches die Freiwilligen für Bewerbungen nutzen können. Überlegen Sie mit dem_der Freiwilligen, welche Erfahrungen, erreichten Lernziele und Tätigkeiten aus dem Freiwilligendienst, er_sie in einem Bewerbungsgespräch sinnvoll einbringen kann.

Außerdem ist neben der Unterstützung und Hilfsbereitschaft auch die Förderung der individuellen Stärken ein Zeichen der Wertschätzung. Geben sie dem_der Freiwilligen die Chance, sich selbst auszuprobieren und so die eigenen Stärken zu entdecken und zu entwickeln. Junge Freiwillige wünschen sich insbesondere „von Erwachsenen mehr Vertrauen und Kommunikation auf Augenhöhe, und sie wollen echte Entscheidungsspielräume in ihrem Engagement“ (DKJS 2020, S.59).

5.5 Zeit zum Ausprobieren gewährleisten

Im Laufe des Jahres soll dem_der Freiwilligen in den Einrichtungen die Chance gegeben werden sich auszuprobieren bzw. etwas Neues kennen zu lernen. Dies kann zum einen dadurch geschehen, dass die Freiwilligen im Rahmen ihrer Möglichkeiten eigenverantwortlich ein Projekt entwickeln und durchführen. Die Größe des Projekts hängt dabei von den Kapazitäten der Einsatzstelle und den Möglichkeiten der_des Freiwilligen ab. Sie können die Planung eines Projekts durch Ihre realistischen Einschätzungen der Möglichkeiten unterstützen, und den_die Freiwillige in der Planung und Durchführung unterstützen. Ein Projekt kann zum Beispiel ein eigenes Freizeitangebot in der Einrichtung sein, dass auch regelmäßig stattfinden kann, ein Tagesausflug in einer Wohngruppe oder der Bau eines Hochbeetes o.ä. für die Einrichtung unter Einbeziehung der Klient_innen.

Zum anderen kann auch dazu gehören, dass die Freiwilligen in weiteren Bereichen der Einsatzstelle hospitieren, um so einen größeren Überblick über das jeweilige Arbeitsfeld zu bekommen.

Wann es Zeit ist, ein eigenes Projekt durchzuführen, oder einen anderen Arbeitsbereich zu erkunden, ist abhängig von den Erwartungen sowie Kompetenzen und der Entwicklung der Freiwilligen. Sprechen Sie den Zeitraum mit Ihrer_Ihrem Freiwilligen gut ab und formulieren Sie ggf. auch Bedingungen, die erfüllt werden müssen, bevor es so weit ist. Bieten Sie Hilfe und Unterstützung an, wenn der_die Freiwillige diese benötigt.

5.6 Zeugniserstellung

Ein Zeugnis im FSJ ist laut Jugendfreiwilligendienstgesetz §11 (4) zu erstellen:

„Bei Beendigung des Jugendfreiwilligendienstes kann die Freiwillige oder der Freiwillige von dem Träger ein schriftliches Zeugnis über die Art und Dauer des Jugendfreiwilligendienstes fordern. Die Einsatzstelle soll bei der Zeugniserstellung angemessen beteiligt werden; im Falle des § 11 Abs. 2 ist das Zeugnis im Einvernehmen mit der Einsatzstelle zu erstellen. Das Zeugnis ist auf Verlangen auf die Leistungen und die Führung während der Dienstzeit zu erstrecken. Dabei sind in das Zeugnis berufsqualifizierende Merkmale des Jugendfreiwilligendienstes aufzunehmen.“

Die Vorbereitung der Erstellung des Zeugnisses im FSJ ist Aufgabe der Einsatzstelle, da nur diese eine qualifizierte Beurteilung der Tätigkeit abgeben kann.

Bitte schicken Sie uns ein vorbereitetes, digitalisiertes Zeugnis. Wir als Träger ergänzen dieses um die Inhalte und Einschätzungen aus den Seminaren und schicken es den Jugendlichen und jungen Erwachsenen am Ende des Dienstes zu.

Ein Zeugnis im BFD ist laut Bundesfreiwilligendienstgesetz §11 (2) zu erstellen:

„Bei Beendigung des freiwilligen Dienstes erhält die oder der Freiwillige von der Einsatzstelle ein schriftliches Zeugnis über die Art und Dauer des freiwilligen Dienstes. Das Zeugnis ist auf die Leistungen und die Führung während der Dienstzeit zu erstrecken. Dabei sind in das Zeugnis berufsqualifizierende Merkmale des Bundesfreiwilligendienstes aufzunehmen.“

Im BFD erstellt allein die Einsatzstelle das Zeugnis für den/die Freiwillige_n. Eine Kopie des Zeugnisses senden Sie bitte an die Freiwilligendienste im Bistum Essen. Auf Anfrage können Sie vom Träger auch noch Hinweise zu den Seminarinhalten erhalten, die Sie in das Zeugnis aufnehmen können.

Allgemeine Hinweise

Besonders jungen Freiwilligen ist ein qualifizierendes Zeugnis der Einsatzstelle von Bedeutung, um Erfahrungen und Fähigkeiten nachzuweisen, die sie während des Dienstes erworben haben. „Für die Freiwilligendienste wünschen sich die jungen Menschen konkret, dass dort erworbene Fähigkeiten dokumentiert und als Arbeitserfahrung anerkannt werden, um ihnen einen Vorteil im beruflichen Werdegang zu verschaffen“ (DKJS 2020, S.19). Aber auch für erwachsene Freiwillige, die mit dem Freiwilligendienst häufig eine neue berufliche Richtung einschlagen, ist ein solcher Nachweis von großer Bedeutung.

Die Freiwilligendienste im Bistum Essen erstellen für alle Freiwilligen eine Endbescheinigung, sowie eine inhaltliche Seminarbescheinigung über die Bildungsarbeit. In welcher Dienstform die der Freiwillige beschäftigt ist (FSJ oder BFD) entnehmen Sie dem Vertrag. Mit Blick auf den weiteren Lebensweg und künftige Bewerbungen empfehlen wir allen Freiwilligen das Recht auf ein Zeugnis in Anspruch zu nehmen. Das Zeugnis sollte der dem Freiwilligen zum Ende ihrer Dienstzeit vorliegen und kann auch in der Abschlussreflexion thematisiert werden.

Als Zeichen der Anerkennung und Wertschätzung können Sie darüber hinaus auch während des Dienstes ein Zwischenzeugnis schreiben, um die Freiwilligen in den laufenden Bewerbungen für die Zeit nach dem Dienst zu unterstützen. Wenn Sie wissen, dass sich Ihr_e Freiwillige_r gerade auf Bewerbungen vorbereitet, bieten Sie diese Option gerne in Unabhängigkeit von dem Trägerzeugnis an.

Falls Sie Fragen zur Zeugniserstellung haben, wenden Sie sich bitte an den Träger.

6. Zusammenarbeit mit dem Träger Freiwilligendienste im Bistum Essen

Der Träger der Freiwilligendienste versteht sich unter anderem als Servicestelle für die Freiwilligen und auch für die am Freiwilligendienst beteiligten Personen in der Einsatzstelle und trägt die Gesamtverantwortung für die Durchführung des Dienstes. Wir beraten und unterstützen Sie gerne bei allen Fragen rund um den Freiwilligendienst. Außerdem gibt es weitere Schnittpunkte zwischen Ihnen als Einsatzstelle und uns als Träger. Für eine gute Zusammenarbeit ist es dringend erforderlich, dass uns zum Beginn des Dienstes mitgeteilt wird, wer die Praxisanleitung für den die Freiwillige_n übernimmt.

6.1 Seminare im Jugendfreiwilligendienst

Die einzelnen Seminarwochen, an welchen die Freiwilligen verpflichtend teilnehmen, unterliegen festgelegten Mindeststandards, die sich aus den Qualitätsstandards Freiwilligendienste (FWD) der katholischen Trägergruppe (FSJ/BFD u27)¹ herleiten sowie aus den Standards des FWD Trägers im Bistum Essen. Seminare sind Arbeitszeit im Umfang einer vollen Arbeitswoche, unabhängig von der jeweils vertraglich vereinbarten Arbeitszeit, und es kann in der Zeit kein Urlaub genommen werden. Die Bildungswochen werden von zwei Seminarleitungen durchgeführt, die i.d.R. das ganze Jahr über für die Gruppe zuständig sind. In den konstanten Gruppen sind jeweils ca. 25 Freiwillige gemeinsam unterwegs. Durch den Austausch in den Seminarwochen werden den Freiwilligen, über

¹ Die Qualitätsstandards Freiwilligendienste (FWD) der katholischen Trägergruppe (FSJ/BFD u27) finden Sie auf unserer Homepage.
<http://freiwilligendienste.bistum-essen.de/einsatzstellen.html>

den Erfahrungshorizont innerhalb der eigenen Einsatzstelle hinaus, weitere berufliche Eventualitäten aufgezeigt, sowie weitere Kompetenzen vermittelt. Die Arbeit in den Einrichtungen wird i.d.R. in feststehenden Tätigkeitsgruppen reflektiert und es besteht die Möglichkeit einsatzstellenspezifische Themen zu bearbeiten. Lernziele werden auch im Seminar besprochen, überlegt und reflektiert. In der ersten Seminarwoche werden die Bereiche Tätigkeitsreflexion, Praxisthema und Lernziele eingeführt und von nun an kontinuierlich geübt und fortgeführt. Für jede Seminargruppe ist zudem ein_e Pädagog_in zuständig, sodass ein persönlicher, kontinuierlicher Kontakt zwischen den Freiwilligen und dem Träger gewährleistet ist. Es lohnt sich, den_die Freiwillige nach einem Seminar nach den Inhalten zu fragen, dies signalisiert Interesse und gewährleistet eine bessere Verzahnung zwischen einzelnen Lernfeldern.

6.2 Seminare im BFD 27plus

Die einzelnen Seminartage, an welchen die Freiwilligen verpflichtend teilnehmen, unterliegen festgelegten Mindeststandards, die sich aus den Qualitätsstandards Freiwilligendienste (FWD) der katholischen Trägergruppe, sowie aus den Standards des FWD Trägers im Bistum Essen herleiten. „Freiwillige, die älter als 27 Jahre sind, nehmen in angemessenem Umfang an den Seminaren teil (§4 Abs. 3 BFDG). Als angemessen wird mindestens ein Tag pro Monat angesehen und die Seminarzeit gilt als Dienstzeit (§1 Abs. 3 BFDG).“ (Konzept Bundesfreiwilligendienst 27plus der FWD Essen, S.5) Seminare sind Arbeitszeit im Umfang eines vollen Arbeitstages, unabhängig von der jeweils vertraglich vereinbarten Arbeitszeit, und es kann in der Zeit kein Urlaub genommen werden. Bei den Seminartagen werden zwei Formen unterschieden:

Die Hälfte der Seminartage (6 Bildungstage im Jahr) findet mit der Gesamtgruppe statt und wird von der_dem zuständigen pädagogischen Refent_in koordiniert. Das Ziel ist der Bildungstage ist der Erwerb bzw. die Förderung sozialer, ökologischer, kultureller und interkultureller Bildung.

Die andere Hälfte der Seminartage wird über die Regionalgruppen abgedeckt. In den Gruppen, die maximal 10 Personen umfassen und regional nach dem Wohnort zugeteilt werden, haben die Freiwilligen die Möglichkeit der Reflexion ihres Dienstes und können private sowie dienstliche Themen einbringen (Konflikte, Fragen, Perspektiven, ...).

Während sich die Zusammensetzung der Regionalgruppen aufgrund verschiedener Dienstzeiten stetig verändern kann ist dem Träger die konstante Begleitung durch eine_n Regionalgruppenleiter_in wichtig. Diese_r steht in engem Austausch mit dem_der pädagogischen Referent_in, sodass Konfliktanzeigen und Themen der Freiwilligen weitergeleitet werden.

6.3 Einsatzstellenbesuch

Der Einsatzstellenbesuch ist u.a. eine Form der Wertschätzung und ein Reflexionsangebot für den_die Freiwillige, aber auch für Sie als Praxisanleitung. Dieser findet nach der Hälfte des Dienstes, i.d.R. etwa zwischen dem vierten und achten Monat der Dienstzeit statt und kann zwischen 30 und 60 Minuten dauern. Er wird vorher gemeinsam mit Ihnen terminlich abgestimmt. Bei dem Besuch erhält die_der Freiwillige die Chance, ihren Arbeitsplatz vorzustellen und wird als Expert_in für seine_ihre Tätigkeiten wahrgenommen. In einem gemeinsamen Gespräch mit Ihnen, dem_der Freiwilligen und der_dem Pädagog_in können Eindrücke, Erfolge und Schwierigkeiten rückgemeldet werden. Außerdem können Wünsche für die verbleibende Zeit entwickelt und Ziele formuliert, Konfliktlösungen erarbeitet oder Rückmeldungen an den Träger formuliert werden. Jede_r Freiwillige ist einer_einem pädagogischen Mitarbeitenden zugeteilt, welche_r den_die Freiwilligen persönlich kennt (s. Seminare).

6.4 Unterstützung bei Konflikten

Die Pädagog_innen der Freiwilligendienste sind Ansprechpartner_innen für die Freiwilligen und auch für Sie als Anleitung. Bei Konflikten oder Schwierigkeiten können die Pädagog_innen zum Austausch, zur Beratung oder auch zur Moderation von Konflikten hinzugezogen werden. Jederzeit können Sie sich bei der_dem zuständigen Pädagog_in auch eine telefonische Einschätzung einholen. Eine erste Hilfe bei Konflikten finden Sie außerdem in dieser Handreichung unter „7.2. Keine Angst vor Konfliktgesprächen“. Wir bitten Sie auch wenn Sie keinen Unterstützungsbedarf sehen die pädagogischen Mitarbeitenden über Konflikte zu informieren, um eine gute Begleitung zu gewährleisten.

6.5 Treffen für Praxisanleitungen

Sie als Expert_innen für die Praxis wissen am besten, was wirksam und unwirksam in der Arbeit mit den Freiwilligen ist. Um einen Erfahrungsaustausch zu gewährleisten, von Ihnen zu lernen, über Neuerungen im Freiwilligendienst zu informieren, Sie untereinander zu vernetzen, Ihnen Anregungen für die Praxis zu liefern und Sie in Ihrer Rolle zu stärken, laden wir Sie mindestens einmal im Jahr zu einem Anleiter_innentreffen ein.

7. Hilfreiches für den Alltag als Praxisanleitung

7.1 Konstruktiv Rückmeldung geben

Eine Rückmeldung zu erhalten ist ein wichtiges Lernmoment für die Freiwilligen in ihrem Dienst. Sie sind darauf angewiesen, Lob und Bestätigung zu bekommen und auch auf schwierige Verhaltensweisen hingewiesen zu werden. Diese (ersten) Arbeitserfahrungen nehmen die Freiwilligen in ihren nächsten Lebensabschnitt bzw. ihren weiteren beruflichen Weg mit. Da wir sie nur über einen begrenzten Zeitraum begleiten, sollten wir die Chance nicht verschenken, ihnen möglichst viel von unserer fachlichen und menschlichen Einschätzung mitzugeben, sowie ihnen Wertschätzung für ihre Tätigkeiten auszusprechen und sie ernst zu nehmen. Auch Freiwillige, die bereits Berufs- und Lebenserfahrungen gesammelt haben, profitieren von einer offenen und ehrlichen Rückmeldung. Dabei ist es unerheblich, ob sie mitten im Berufsleben stehen, oder bereits ihre berufliche Karriere hinter sich gelassen haben, da eine persönliche Rückmeldung immer auch eine Ressource für den persönlichen Lebensweg darstellt.

Eine konstruktive, klare, rechtzeitige Rückmeldung kann auch Sie als Anleitung entlasten, damit nichts zu lange angestaut wird und schließlich unter einer Anhäufung von Vorfällen und Situationen, nicht mehr präzise benannt werden kann.

Wir haben hier einige Tipps zum Feedback für Sie gesammelt:

- Sie sollten **frühzeitig** damit beginnen, dem_der Freiwilligen Rückmeldungen zu geben, die auch **Lob und Bestätigung** beinhalten. Umso selbstverständlicher wird die Feedback-Kultur und hat nicht nur den Charakter eines Krisengesprächs. Zusätzlich lernt der_die Freiwillige, wie auch er_sie Feedback geben kann. Sorgen Sie dafür, dass Dinge sich nicht im Team und bei Ihnen anstauen.
- Feedback geben ist eine sensible und verantwortungsvolle Aufgabe. Sorgen Sie für einen **ruhigen, geschützten Raum**. Sie geben dem Gespräch somit Ernsthaftigkeit und signalisieren gleichzeitig Wertschätzung, indem Sie sich Zeit nehmen.
- Wir empfehlen, Rückmeldungen **präzise, sachlich und klar** zu formulieren. Füllwörter und Generalisierungen verwässern die Rückmeldung und lenken vom Kern ab. Vermeiden Sie Formulierungen wie: immer, eigentlich, vielleicht etc.
- Bereiten Sie ihr Feedback vor, indem Sie **Beispiele und Situationen beschreiben**, in denen Ihnen das Verhalten aufgefallen ist. Der_die Freiwillige kann so besser nachvollziehen, was Sie meinen.

- Rückmeldungen sollten sich **nur auf das Verhalten des_der Freiwilligen beziehen**. Somit geben Sie weiter, dass es auch möglich ist etwas zu ändern.
Persönliche Wertungen und Zuschreibungen nehmen der Rückmeldung den Charakter der „Machbarkeit“.
- Senden Sie grundsätzlich **„Ich-Botschaften“** (Ich habe wahrgenommen..., Auf mich wirkt dein Verhalten...). Sätze wie „Du bist immer...“ fördern Widerstände im Gespräch.
- Formulieren Sie positiv, **wie das erwünschte Verhalten aussieht**, dass Sie sich vorstellen. Insbesondere junge Freiwillige haben oft noch gar kein Bild, keine Ahnung wie sie sich in der Arbeitswelt verhalten sollten. Es ist oft keine Böswilligkeit, sondern Unwissenheit. Fragen Sie nach, was der_die Freiwillige braucht, um sein_ihr Verhalten zu ändern, was ihn_sie bei der Veränderung unterstützen könnte.

Falls Sie noch Fragen haben, oder Sie noch einmal eine Einschätzung zu dem_der Freiwilligen benötigen, zögern Sie nicht uns bzw. die_den für die_den Freiwilligen zuständige_n pädagogische_n Mitarbeiter_in zu kontaktieren.

7.2 Konfliktgespräche leichter gemacht

Konflikte sind nahezu unvermeidlich und eine sehr gute Lernmöglichkeit für den_die Freiwilligen. Für ein Konfliktgespräch gelten ähnliche Tipps wie für ein Feedback-Gespräch, wobei beide nicht zu verwechseln sind. Trennen Sie Feedback stets von einem Konfliktgespräch aus aktuellem Anlass, um die Wertschätzung zu erhalten, die durch das Feedback ausgedrückt werden soll.

- Wählen Sie einen **ruhigen Ort**.
- Nehmen Sie sich **nur wenig** vor.
- Legen Sie den **Fokus auf die Lösung** und die dazu zur Verfügung stehenden Ressourcen des_der Freiwilligen und der Einrichtung.
- Halten Sie sich **nicht zu lange mit der Ursachenforschung** bzw. der Wahrheitsfindung auf. Häufig gibt es von einer Situation unterschiedliche Wahrnehmungen, die ihre Berechtigung haben. Werten Sie diese nicht ab, dies führt zu Widerständen und Sackgassen im Gespräch.
- Formulieren Sie, **was Sie sich wünschen so präzise wie möglich**.
Z.B. anstatt: „Ich möchte, dass du nicht mehr zu spät kommst.“, präzise: „Ich möchte, dass du pünktlich um 8 Uhr in deiner Dienstkleidung auf der Station beginnst.“
- **Vergewissern Sie sich, dass Sie verstanden wurden** (auch hier kann es unterschiedliche Wahrnehmungen von Gesagtem geben). Lassen Sie den_die Freiwillige_n gegebenenfalls

wiederholen, was er_sie aus dem Gespräch gehört hat. Unter Umständen kann auch eine schriftliche Vereinbarung oder ein Protokoll, welches beide noch einmal lesen können, hilfreich sein.

- Machen Sie **klare Zeiträume** fest, bis wann das Verhalten wie verändert sein soll.
- Erläutern Sie klar **Ihre Vorgehensweise und zu erwartende Konsequenzen**.
- Führen Sie **gegebenenfalls ein zweites Gespräch** bzw. ein Abschlussgespräch.
- Geben Sie **dem_der Freiwilligen Rückmeldung, wenn es gut läuft** und Sie eine Veränderung wahrnehmen, dies stärkt und gibt Sicherheit.

7.3 Material

Ergänzend zu den Informationen des Einsatzstellenhandbuchs und dieser Handreichung möchten wir Ihnen folgendes Material zur Verfügung stellen, welches Ihnen die Praxisanleitung im Freiwilligendienst erleichtern kann.

Sie finden die entsprechenden Kopiervorlagen auf den nächsten Seiten.

- Anleitungs-Checkliste
- Reflexionsgesprächsbogen mit Selbst- und Fremdeinschätzung, Lernzielvereinbarung und hilfreichen Fragen zur Reflexion und Lernzielvereinbarung
- Checkliste Einsatzstellenbesuche