

## Achtsamkeit und Wertschätzung Stärkung der Anerkennungskultur in den Freiwilligendiensten

„Das ist ja gerade der große Irrtum, dass man glaubt, man müsse die Dinge kritisieren, während man sie charakterisieren muss. Das ist das, worauf es ankommt.“  
(R. Steiner, 1917)

Das Engagement und die damit übernommene gesellschaftliche Verantwortung von Freiwilligen verdienen Anerkennung. Sie erfahren durch eine umfassende Anerkennungskultur Wertschätzung, Ermutigung und öffentlichen Sichtbarkeit.

Jedoch ist es zum Teil schwer fassbar, was unter einer Stärkung der Anerkennungskultur in den Freiwilligendiensten zu verstehen ist und welche Maßnahmen erforderlich sind. Was kann und sollte konkret getan werden, um das gemeinsame Ziel zu erreichen?

### **Anerkennungskultur in den Freiwilligendiensten – Was ist das?**

Grundsätzlich versteht man unter Anerkennung öffentliche Wertschätzung, Respekt, Vertrauen, Aufmerksamkeit, Zugewandtheit und Interesse. Sie sollte so persönlich und individuell gestaltet sein, wie möglich. Wir als Träger und Einsatzstellen stehen in unmittelbarem Kontakt mit den Freiwilligen und haben daher die besten Möglichkeiten, durch alltägliche Maßnahmen und Haltungen den Freiwilligen eine Anerkennung zu vermitteln, die unmittelbar bei ihnen ankommt.

In den Einsatzstellen schätzen unsere Freiwilligen laut unserer Evaluation vor allem Offenheit, Vertrauen, Menschlichkeit und Authentizität. Trotz der bereits positiven Bewertung möchten wir uns gemeinsam weiter verbessern und mit Ihnen in den Einsatzstellen eine gelingende Anerkennungs- und Wertschätzungskultur leben.

Wichtig bei der wertschätzenden Rückmeldung sind folgende Aspekte:

- Der passende Zeitpunkt
- Konkret
- Selbstoffenbarung
- Authentisch
- Zeitnah

Ein hilfreiches Mittel, um Situationen anders wahrzunehmen und Rückmeldungen in einer entsprechenden Form zu äußern, kann „Reframing“ sein.

**Reframing:** Begriffe und Gefühle, mit denen eine Situation/Sachlage beurteilt wird, werden durch andere ersetzt, die die Situation ebenso gut beschreiben können oder sogar noch besser. Dadurch ändert sich zwar nicht die Situation an sich, aber die Wahrnehmung/ Bedeutung/ Haltung zur Situation.

Die Grundannahme beim Reframing ist:

- Grundsätzlich macht jedes Verhalten Sinn, wenn es bei den Wahrnehmenden nur im „richtigen“ Kontext auftaucht.
- Sinn ist dem Beobachter/ Beteiligten nicht immer bewusst.

Umgedeutet werden kann beispielsweise:

- Bedeutung des Verhaltens, z.B. Kind ist aggressiv – fordert seine Grenzen ein; verschafft sich Respekt
- Kontext des Verhaltens - ein Verhalten kann in einem Kontext passend sein; im anderen nicht, z.B. Eine Person ist nur schwer oder gar nicht in der Lage, an einer Sache dranzubleiben – diese Eigenschaft ist z.B. da positiv, wo Flexibilität und das Vermögen, schnell umzudenken, erforderlich sind.

### Möglichkeiten, um negative Verhaltensweisen von Freiwilligen umzudeuten

Arbeitsscheu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsanspruch</li> <li>- Perfektionistisch</li> </ul>
Aufmüpfigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mut</li> <li>- Aktivität &amp; Power</li> <li>- Frage an mich: nehme ich den*die FW für voll?</li> <li>- Distanzieren, Aufmerksam machen, Suche nach Eigenem</li> <li>- Wunsch, gesehen zu werden</li> </ul>
Beratungsresistent/ Arrogant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kann sich abgrenzen</li> <li>- Weiß was sie/er will</li> </ul>
Besserwisserei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sich mit einer Sache verbinden</li> <li>- Standfestigkeit</li> <li>- Denkt mit / ist interessiert</li> <li>- Lädt ein zu Reflexion</li> </ul>
Besserwisserisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bringt sich ein</li> <li>- Selbstbehauptung</li> <li>- Denkt mit / ist interessiert</li> <li>- Lädt ein zu Reflexion</li> <li>- engagiert</li> </ul>
Grenzen überschreiten/ Distanzlosigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begeisterung</li> <li>- Eigeninitiative</li> <li>- Mutig</li> <li>- zielstrebig</li> <li>- hohe Motivation</li> <li>- Offenheit</li> <li>- Nähe zulassen</li> <li>- Unbefangenheit</li> </ul>
Handy süchtig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikativ</li> <li>- vernetzt</li> <li>- immer gut informiert</li> <li>- Übersetzung</li> </ul>
Langsam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besonders gründlich &amp; gewissenhaft</li> <li>- Bewusst im eigenen Tempo arbeiten</li> <li>-</li> </ul>
Schlafmütze/ zu chillig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In der Ruhe liegt die Kraft</li> <li>- Als Spiegel entschleunigend</li> <li>- Fühlt sich wohl</li> <li>- Ausgeglichen</li> <li>- Ruhepol</li> </ul>

Ständiger Hunger	- Gesellig - Gesund
Ungepflegt	- Natürlichkeit - Eigene Werte leben
Unpünktlichkeit	- Durch nichts aus der Ruhe zu bringen - Positiv an dem Verhalten kann sein, dass mensch gesehen wird und sich selbst erwartet fühlt - Gelassenheit - Freude am Leben - Spontanität - Flexibel - ausgeschlafen
Unzuverlässigkeit	- Kräfte und Ressourcen schonend - eigene Interessen verfolgen - Überprüfung der Sinnhaftigkeit - Aufdeckung von Über- oder Unterforderung
Vergesslichkeit	- Hilft, das Essentielle zu sehen - Was sage ich? Wie sage ich es? (Zeit/Raum) ➔ Zeit der Differenzierung
Widerworte	- Hat eine eigene Meinung

## Formen der Anerkennung auf der Ebene Einsatzstelle-&-Freiwillige

- Willkommenskultur: Erster Tag und Einarbeitung
  1. Vorher abklären und Freiwilligen informieren: Wer ist für den Freiwilligen zuständig? Wann soll er zum ersten Mal kommen und wohin?
  2. Orientierungsphase -> Hat der Freiwillige einen Überblick über die Einsatzstelle und die Menschen, die darin arbeiten?
  3. Einarbeitungsphase: Nach drei Wochen Gespräch: Lernvorhaben/-ziele für das Jahr besprechen
  4. Ende der Probezeit: Schriftlich: „Wir wollen mit Dir arbeiten!“
- Dankeskultur/Abschiedskultur
- Einbindung ins Team (Anerkennung der Freiwilligen als vollwertige Teammitglieder), z.B. Teamsitzungen
- Wertschätzung, Wahrnehmung als Freiwillige (Rolle der Freiwilligen in der Einsatzstelle klären & verankern – Transparenz darüber schaffen)
- Aufmerksame, zugewandte Praxisanleitung (feste Ansprechperson/en)
- Regelmäßige Reflexionsgespräche:
  1. Zu Beginn des Dienstes
  2. 3 Wochen vor Ablauf der Probezeit: Lernvorhaben/-ziele + individuelle Vereinbarung, in welchem Rhythmus Gespräche geführt werden
  3. Mitte des Freiwilligendienstes
  4. Abschluss des Freiwilligendienstes
- Feedbackkultur, z.B. Zulassen und Aufnehmen von Anregungen/Impulsen der Freiwilligen
- Zeit der Mitarbeiter/-innen für Anleitung, Fragen -> möglichst im Deputat verankert

- Wahl- und Mitgestaltungsmöglichkeiten bei den Tätigkeiten
- Beteiligung an (ausgewählten) Entscheidungen
- Freiraum, sich auszuprobieren und für eigene Projekte im Einsatz
- Teilnahme der Freiwilligen an Fortbildungen in der Einsatzstelle
- Sprecher/-innen freistellen für ihr Amt
- Gewährung von Vergünstigungen, z.B. Essen zum Mitarbeitendenpreis, Lebensmittel günstiger erwerben, Internet kostenlos, Auto und Fahrrad kann genutzt werden, Freizeitmöglichkeiten (z.B. Billardtisch), ...
- Gegenseitiges Voneinander-Lernen
- Würdigung durch die Leitung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Rückmeldungen der Freiwilligen ernst nehmen und für die tägliche Arbeit in der Einsatzstelle für neue Freiwillige auswerten.
- Beschwerdemanagement
- Stärkung der Rolle von Freiwilligen im Selbstverständnis der Einrichtung (schriftliche Verankerung, Kommunikation, Sensibilisierung der Mitarbeitenden, Arbeit mit Freiwilligen ist in der Konzeption der Einrichtung verankert)
- Sprachkurse
- Schnuppern in andere Bereiche
- Freiwillige haben ein eigenes Fach für ihre Sachen in der Einrichtung
- Schöne Wohnräume für die Freiwilligen
- Rollentausch
- Geburtstage der Freiwilligen im Blick behalten und feiern
- Tag der Wertschätzung