



Arbeitshilfen

Erstgespräch
mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen
anerkannter
niedrigschwelliger Betreuungsangebote

Berlin_August 2012



Arbeitshilfen

Erstgespräch mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen anerkannter niedrigschwelliger Betreuungsangebote

Berlin_ August 2012

Aktive Mitglieder der Arbeitsgruppe „Arbeit mit Ehrenamtlichen:

Babucke, Susanne (Dienste der Diakonie Berlin-Wilmersdorf gGmbH)
 Baumbach, Anke (Wildfang e.V.)
 Graef, Barbara (AWO Gemeinnützige Pflegegesellschaft mbH)
 Hartung, Nele (Einhorn gGmbH)
 Herrscher, Nobert (Einhorn gGmbH)
 Jan, von Michael (Nachbarschaftsheim Schöneberg Pflegerische Dienste gGmbH)
 Lißner, Gabriele (Diakonie-Sozialstation Hellersdorf/Marzahn)
 Nickel, Ellen (Alzheimer-Gesellschaft Berlin e.V.)
 Rahn, Diana (Humanistischer Verband Deutschland)
 Theobald, Bernadette (LBD-Lichtenberger Betreuungsdienste gGmbH)
 Vauth, Anika (Lebenshilfe BAB gGmbH)
 Wandrey, Kerstin (Sozialdienste der Volkssolidarität Berlin gGmbH)
 Wegener, Carola (Humanistischer Verband Deutschland)
 Weißenborn, Gudrun (Angehörige psychisch Kranker ApK LV Berlin e.V.)
 Zischner, Heike (Alzheimer Angehörigen-Initiative gGmbH)

Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung Silke Migala

Inhaltsverzeichnis

I.	Allgemeine Informationen zum Erstgespräch	4
II.	Auswahlkriterien für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen	5
A.	Organisationskompetenz	5
B.	Sachkompetenz	6
C.	Sozialkompetenz	6
D.	Personalkompetenz	6
III.	Leitfaden und Dokumentation Erstgespräch	7
A.	Aufnahme der Kontaktdaten (mind. Name und Telefonnummer)	7
B.	Informationen zum gewünschten Einsatz (ggf. zum Ende des Gesprächs erfragen)	7
C.	Zugang zur Einrichtung	8
D.	Motivation	9
E.	Vorerfahrungen	10
F.	Ressourcen	11
G.	Weitergabe wichtiger Informationen zum Einsatz */** (Checkliste)	12
H.	Dokumentation (Tabelle ggf. ergänzen)	13
I.	Erläuterungen/Anmerkungen	13

I. Allgemeine Informationen zum Erstgespräch mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen niedrigschwelliger Betreuungsangebote in Berlin

Das Erstgespräch bietet die Möglichkeit, möglichst viel über die potenziellen ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen zu erfahren und über das Betreuungsangebot mit all seinen Voraussetzungen und Bedingungen zu informieren.

Ziele sind,

- das Einsatzfeld (Gruppen oder Einzelbetreuung) zu bestimmen,
- eine grundsätzliche Eignung festzustellen (siehe Auswahlkriterien) und
- das Erstellen eines Profils zum Finden einer passenden Betreuung bzw. eines passenden Einsatzes zu ermöglichen.

Die im Folgenden aufgeführten Auswahlkriterien entsprechen den Erfahrungen hauptamtlicher Mitarbeiterinnen. Sie dienen zum einen dazu, den freiwillig/ehrenamtlich Engagierten vor Überforderung zu schützen und zum anderen, ein sicheres und verlässliches Betreuungsarrangement herstellen zu können.

Wichtig für das Erstgespräch ist es, für eine ruhige und entspannte Atmosphäre zu sorgen. Es soll nicht der Eindruck eines klassischen „Bewerbungsgesprächs“ entstehen, sondern vielmehr ein partnerschaftlicher Dialog von Beginn an deutlich bzw. gefördert werden.

Gute Erfahrungen zeigen, dass ein Gespräch bei zeitgleicher Interessenbekundung mehrerer Ehrenamtlicher in der Gruppe stattfinden kann. Dafür ist eine vorherige Absprache erforderlich.

Während des Erstgesprächs bieten sich Fallbeispiele aus der Praxis an, um alltägliche Betreuungssituationen zu erläutern und ins Gespräch zu kommen.

Der Leitfaden dient der Orientierung, ob der „Bewerber“ die Anforderungen (s. Auswahl-kriterien) erfüllt und gleichzeitig der Dokumentation des Erstgesprächs. Die Reihenfolge der Fragen im Leitfaden und die Weitergabe von Informationen können je nach Gesprächsverlauf variiert werden. Die Checkliste am Ende des Leitfadens (s. 3.7) dient der Überprüfung, welche Informationen bereits im Erstgespräch an den Bewerber vermittelt wurden und welche Informationen ggf. noch nachgereicht werden müssen - ggf. zur Unterzeichnung der Freiwilligenvereinbarung.

Weitere Details zur Dokumentation können unter Punkt 3.8 eingetragen werden.

Anmerkungen sind zu einigen Punkten des Leitfadens unter 3.9 eingefügt.

II. Auswahlkriterien für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen niedrigschwelliger Betreuungsangebote

Die genannten Auswahlkriterien sind in der Mehrheit sogenannte Soft-Skills, die nach den Erfahrungswerten hauptamtlicher Mitarbeiter/innen wünschenswert sind. Sie müssen grundsätzlich vorhanden sein, um die weitere Zusammenarbeit zu erleichtern und die Wahrscheinlichkeit einer langfristigen und qualitativ guten Betreuung zu erhöhen bzw. Misserfolge sowohl für die ehrenamtlichen Helfer/innen als auch für die Klienten und Familien zu vermeiden. Das Ausmaß, in dem sie vorliegen müssen, ist vom geplanten Einsatzgebiet und individueller Betreuungssituation abhängig.

Sach- bzw. Fachkenntnisse, die auf persönlicher oder beruflicher Erfahrung beruhen, werden nur für bestimmte Einsatzfelder oder Projekte für erforderlich gehalten. Zum Engagement bereite Personen ohne Erfahrungen und Fachkenntnisse erlangen über die Schulungen und erste begleitete Erfahrungen ihre Einsatzfähigkeit. Voraussetzung für den Beginn der Zusammenarbeit ist die Bereitschaft an der Teilnahme.

Die Beurteilung, ob ein Einsatz bedarfsgerecht stattfinden kann, erfolgt durch die hauptamtlichen Mitarbeiter/innen der niedrigschwelligen Betreuungsangebote. Ein ausführliches Gespräch vor Beginn des Engagements (siehe Leitfaden) ist Teil der Beurteilung. Erst im Verlauf einer „Schnupperphase“ (Probezeit) in der Betreuung und nach dem Besuch der Schulung wird sich letztlich herausstellen, ob die ehrenamtlichen Helfer/innen tatsächlich geeignet sind.

A. Organisationskompetenz

- Zuverlässigkeit
 - Erreichbarkeit
 - Verlässlichkeit
 - Selbstorganisationsfähigkeit - selbständiges Arbeiten z.B. in Bezug auf Verabredungen mit den Klienten
 - Pünktlichkeit
 - Kooperationsbereitschaft
-
- Flexibilität in Bezug auf „Regelmäßigkeit“ ist eine projektspezifische Anforderung für die Zielgruppe psychisch erkrankter Menschen

B. Sachkompetenz

- Bereitschaft zur Schulung, Anleitung, Fortbildung, zur Supervision, zum Austausch, eigener Weiterentwicklung
- Interesse für den Themenbereich
- Bereitschaft, sich auf Klienten und Situationen der pflegenden Angehörigen einzulassen
- Fähigkeit zur Auseinandersetzung mit (neuen) Themen, Problemen,

Zum Teil werden als projektspezifische Anforderung

- Vorerfahrung und/oder
- Grundkenntnisse zum Umgang mit der Zielgruppe erwartet (z.B. von AAI, Lebenshilfe).

C. Sozialkompetenz

- Kooperationsbereitschaft mit den hauptamtlichen und ehrenamtlichen Kolleginnen
- Gesprächsbereitschaft – Kommunikationsfähigkeit
- Kritikfähigkeit, Konflikte erkennen
- Empathie
- Offenheit gegenüber Neuem
- Teamfähigkeit

D. Personalkompetenz

- Belastbarkeit
- Begeisterungsfähigkeit
- Motivation
- Offenheit
- Selbstbestimmtheit der Klienten akzeptieren (Balance von Nähe und Distanz halten)
- Bereitschaft zur Reflexion der Betreuungssituation und zur Rolle der eigenen Person
- Selbstsorgefähigkeit

III. Leitfaden und Dokumentation Erstgespräch

Datum _____

Erstgespräch durchgeführt von _____

A. Aufnahme der Kontaktdaten (mind. Name und Telefonnummer)

Name			
Straße			
PLZ, Wohnort			
Tel.			
Mobil			
E-Mail			
Geb.		Alter	
gewünschte Kontaktaufnahme			

B. Informationen zum gewünschten Einsatz

(ggf. zum Ende des Gesprächs erfragen)

1. Gebiet

gewünschtes Einsatzgebiet (Stadtteil, Bezirk, berlinweit)	
max. Entfernung zum Wohnort	

2. Person (bei Besuchsdienst/Helfer_innenkreis)

männlich	<input type="checkbox"/>
weiblich	<input type="checkbox"/>
egal	<input type="checkbox"/>

3. **Ausschlusskriterien** (z.B. Tiere, Allergien, Raucher, Treppen)

--

4. **Sonstiges**

--

C. Zugang zur Einrichtung

1. **Wie haben Sie zu uns gefunden?**

Anzeige	<input type="checkbox"/>
Flyer	<input type="checkbox"/>
Homepage	<input type="checkbox"/>
Mundpropaganda	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/> nämlich:

2. **Was wissen Sie bereits über die Einrichtung/den Träger/das Projekt?**

--

→ Informationen zum Träger etc.

D. Motivation

1. **Warum interessieren Sie sich für eine ehrenamtliche Tätigkeit in diesem Projekt?**

2. **Welche Vorstellungen und Wünsche haben Sie hinsichtlich des Einsatzes in diesem Bereich/in unserem Projekt?** (z.B. Einzel- oder Gruppenbetreuung)

3. **Was sind Ihre persönlichen Interessen und Hobbys?** (und evtl. besondere Sprachkenntnisse)

→ Informationen zu Zielgruppe/n und Einsatzmöglichkeiten im Projekt

E. Vorerfahrungen

1. Haben Sie sich früher schon einmal ehrenamtlich engagiert?

Ja Nein

Wenn ja, in welchem Rahmen?

2. Welchen beruflichen Hintergrund haben Sie?

3. Haben Sie Erfahrung in der Betreuung unserer Zielgruppe?

Ja Nein

Wenn ja, welche? Wie haben Sie diese erlebt?

4. Gab es bereits andere Kontakte zu unserer Zielgruppe?

Ja Nein

Wenn ja, wie waren Ihre Erfahrungen damit/wie haben Sie diese erlebt?

→ Informationen zu Anforderungen in der Betreuung der Zielgruppe (Fallbeispiele)

→ Informationen zum Führungszeugnis

→ Informationen zum Erste-Hilfe-Kurs

F. Ressourcen

1. Wie viel Zeit möchten Sie für Ihr Engagement einsetzen?

Zeitungsfang pro Woche

1-2 h pro Woche	<input type="checkbox"/>
3-4 h pro Woche	<input type="checkbox"/>
> 4 h	<input type="checkbox"/>
Sonstiges:	

Anzahl der Einsätze pro Woche

1x pro Woche	<input type="checkbox"/>
2x pro Woche	<input type="checkbox"/>
> 2x pro Woche	<input type="checkbox"/>
Sonstiges:	

Folgende Tage sind möglich

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wie lange möchten Sie sich voraussichtlich engagieren?

(langfristig/vorrübergehend)

< als ½ Jahr	<input type="checkbox"/>
> als ½ Jahr	<input type="checkbox"/>
Anderes:	

3. Sind Sie noch anderweitig ehrenamtlich/freiwillig engagiert?

Ja nein

--

4. Wann möchten sie beginnen?

→ Informationen zum zeitlichen Anspruch des Projekts (Einarbeitung/Erstbesuch, Dauer der Angebote)

Vielen Dank für das Gespräch!

G. Weitergabe wichtiger Informationen zum Einsatz */ (Checkliste)**

Information	ist erfolgt	Anmerkungen
Träger/Einrichtung	<input type="checkbox"/>	
Einsatzmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	
Anforderungen der Betreuung	<input type="checkbox"/>	
Beschreibung der Zielgruppe/n	<input type="checkbox"/>	
Schulung	<input type="checkbox"/>	
Einarbeitung/Erstbesuch/Vermittlung	<input type="checkbox"/>	
Einbindung in Gruppenangebote	<input type="checkbox"/>	
Dauer der Angebote (zeitlicher Anspruch der Betreuung)	<input type="checkbox"/>	
Praxisbegleitung (Teamtreffen, Austausch u.a.)	<input type="checkbox"/>	
Einsatzvoraussetzungen/Erwartungen (z.B. Kooperationsbereitschaft, Teamfähigkeit)	<input type="checkbox"/>	
Anerkennungskultur	<input type="checkbox"/>	
Höhe der Aufwandsentschädigung	<input type="checkbox"/>	
Versicherungsschutz	<input type="checkbox"/>	
Führungszeugnis	<input type="checkbox"/>	
Erste-Hilfe-Kurs	<input type="checkbox"/>	
Freiwilligenvereinbarung	<input type="checkbox"/>	
weitere rechtliche Rahmenbedingungen	<input type="checkbox"/>	

* nur Informationen, die für das Betreuungsangebot von Bedeutung sind

** siehe auch Hinweise im Leitfaden zum Erstgespräch

H. **Dokumentation** (Tabelle ggf. ergänzen)

Dauer des Gesprächs	
erste Einschätzung zur Geeignetheit (erfüllt die für das Angebot wesentlichen Auswahlkriterien)	
Bemerkungen/Sonstiges	

I. **Erläuterungen/Anmerkungen**

1. **Erste Hilfe Kurs**

Erste Hilfe Kurse bieten den Helfer/innen eigene Sicherheit und sind insbesondere im Umgang mit geistig behinderten Menschen und auch in der Betreuung bei Ausflügen etc. sinnvoll. Bei einigen Trägern von Betreuungsangeboten sind diese Kurse verpflichtend.

2. **Freiwilligenvereinbarung**

Zweck und Inhalt der Freiwilligenvereinbarung

- Steigerung der Verbindlichkeit
- Nachweis über die ehrenamtliche Tätigkeit
- Aufgabenbeschreibung und Beginn der Tätigkeit
- Verpflichtung zur Beachtung der Leitlinien und Bereitschaft zur Beteiligung an begleitenden Veranstaltungen
- Zusicherung des Versicherungsschutzes
- Schweigepflichterklärung
- Verpflichtung zur Vorlage eines Führungszeugnis (optional)
- Verpflichtung zur Absolvierung eines Erste-Hilfe-Kurs (optional)
- ggf. Vereinbarung zur Höhe und zum Umgang mit der Aufwandsentschädigung
- Vorgehen bei Verhinderung (rechtzeitige Absage erforderlich)
- Hinweis zur Möglichkeit der Auflösung der Vereinbarung

3. **Führungszeugnis**

Ein Führungszeugnis ist für Ehrenamtliche kostenfrei. Zur Beantragung muss von der entsprechenden Projektstelle, eine schriftliche Bestätigung zum ehrenamtlichen Engagement zur Vorlage beim Bürgeramt erstellt werden.

Es gewährleistet eine Absicherung des Betreuungsangebots gegenüber dem zu Betreuenden, eindeutig „schwarze Schafe“ zu erkennen.



Impressum

Arbeitshilfen Pflegeunterstützung

Herausgeber

Arbeitskreis

Arbeit mit Ehrenamtlichen

in Niedrigschwelligen Betreuungsangeboten in Berlin

KOMPETENZzentrum
pflegeUNTERSTÜTZUNG
Berlin

SEKIS | Bismarckstr. 101 | 10625 Berlin

Kontakt: Silke Migala

030 890 285 36

Silke.migala@sekis-berlin.de

www.pflegeunterstuetzung-berlin.de

Stand August 2012