

INCOMING-FREIWILLIGENDIENSTE IN DER PRAXIS

EINE HANDREICHUNG FÜR EINSATZSTELLEN
UND TRÄGERORGANISATIONEN.



Impressum

Herausgeber:

AKLHÜ e.V. – Netzwerk und Fachstelle für internationale
personelle Zusammenarbeit
Meckenheimer Allee 67 – 69
53115 Bonn

Tel.: 0228/ 908 99 10

aklhue@entwicklungsdienst.de

www.entwicklungsdienst.de

www.incoming-freiwilligendienst.de

Der Herausgeber ist für den Inhalt alleine verantwortlich.

Verantwortlich: Dr. Gisela Kurth, Verena Schlinkert

Text: Thomas Schallhart

Sketchnoting & Illustration: Alix Einfeldt, www.zeichenstube.de

Mitarbeit: Christina Schulte

Grafische Gestaltung: 123comics

Druck: Druckerei Franz Paffenholz GmbH, www.druckerei-paffenholz.de

Beteiligte Partner:



VIA e.V.
Verein für
internationalen und
interkulturellen
Austausch

Die Publikation ist im Rahmen des Projekts »FSJ Incoming aus dem Globalen Süden (FSJ INGLOS)« entstanden.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1. Auswahlprozess	5
2. Zeit des Ankommens	7
3. Gestaltung des Alltags in der Einsatzstelle	10
4. Zeit und Raum für Austausch und Lernmöglichkeiten für alle Beteiligten	12
5. Spracherwerb fördern	14
6. Fortbildungen und Seminare ermöglichen	16
7. Bei der Freizeitgestaltung unterstützen	17
8. Zwischenmenschliche Beziehungen und Persönlichkeitsentwicklung organisieren und fördern	19
9. Konflikten und Krisen vorbeugen und diese bearbeiten	21
10. Umgang mit Diskriminierungserfahrungen	23
Notizen	25

Glossar

FWD = Freiwilligendienst
FW = Freiwilligendienstleistende
EST = Einsatzstellen
MA = Mitarbeitende in Einsatzstellen



Vorwort

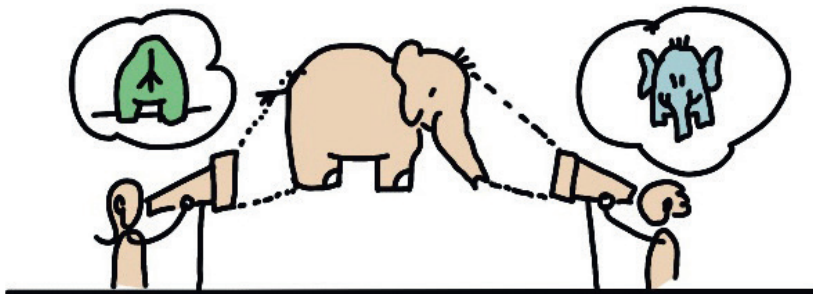
Liebe Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, dass Sie die Handreichung „Incoming-Freiwilligendienste in der Praxis“ in den Händen halten. Sie ist das Ergebnis intensiven Austauschs und umfassender Analysen, die im Rahmen des Projekts “FSJ Incoming aus dem globalen Süden“ (FSJ INGLOS) stattgefunden haben.

Das seit 2015 vom BMFSFJ geförderte Projekt wurde von den Trägerorganisationen Freunde der Erziehungskunst Rudolf Steiners e.V., VIA e.V. - Verein für internationalen und interkulturellen Austausch, ICJA – Freiwilligendienste weltweit (bis 2020) und ICE - Initiative Christen für Europa e.V. (seit 2021) sowie vom AKLHÜ e.V. umgesetzt.

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren haben wir uns mit den Besonderheiten bei der Aufnahme von internationalen Freiwilligen auseinandergesetzt und die spezifischen Bedürfnisse der beteiligten Gruppen erörtert. Dabei tauschten wir nicht nur wertvolle Erfahrungen aus, sondern entwickelten und erprobten auch Instrumente, die auf die Herausforderungen des Incoming-Freiwilligendienstes Antworten bieten können, wie beispielsweise die Durchführung von Empowerment-Workshops.

Die erste Handreichung wurde 2020 veröffentlicht. Sie konzentrierte sich auf das gemeinsame Lernen in Einsatzstellen und stellte Ideen vor, wie dieses gemeinsam umgesetzt werden kann. Seitdem haben wir den Incoming-Freiwilligendienst weiter unter die Lupe genommen, insbesondere mit einem Fokus auf die Integration der Freiwilligen in das lokale Umfeld und die transkulturellen Lernprozesse durch die dabei entstehenden persönlichen Begegnungen.



In dieser Handreichung präsentieren wir nicht nur bewährte Praxisbeispiele – Best-Practices –, sondern auch innovative Vorschläge, Ideen und Entdeckungen, die aus dem Austausch mit den beteiligten Akteuren hervorgegangen sind. Diese bieten wertvolle Anregungen für die eigene Praxisgestaltung und zeigen, wie Integration und Zusammenarbeit gelingen können.

Für die Erstellung der Handreichung haben wir zunächst die Aussagen aus qualitativen Interviews mit Incoming-Einsatzstellen systematisiert, die nach ihren Best-Practice-Beispielen für eine erfolgreiche soziale Integration der Incoming-Freiwilligen gefragt wurden. Die Ergebnisse machten auch Hürden und Schwierigkeiten deutlich und wurden im Rahmen der Incoming-Fachtagung um die Perspektiven und Erfahrungen von Trägerorganisationen und Incoming-Freiwilligen erweitert. In diesem Kontext entstanden auch die Bilder, die die Themen und Aussagen der Handreichung grafisch untermalen. Während sich die Teilnehmenden der Fachtagung austauschten, wurden ihre Ideen von der anwesenden Sketchnoterin live aufgefangen und in Bildsprache übersetzt.

Allen Beteiligten möchten wir herzlichen danken. Wir hoffen, dass diese Handreichung dazu beiträgt, die Besonderheiten des Incoming-Freiwilligendienstes besser zu verstehen und erfolgreiche Praxisbeispiele in die eigene Arbeit zu übertragen.

Ein besonderer Dank gilt dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMSFSJ) für die Finanzierung des FSJ INGLOS- Projekts, die auch die Durchführung der Incoming-Fachtagung und die Erstellung dieser Handreichung ermöglichte.

Dr. Gisela Kurth, Verena Schlinkert & das INGLOS-Projektteam

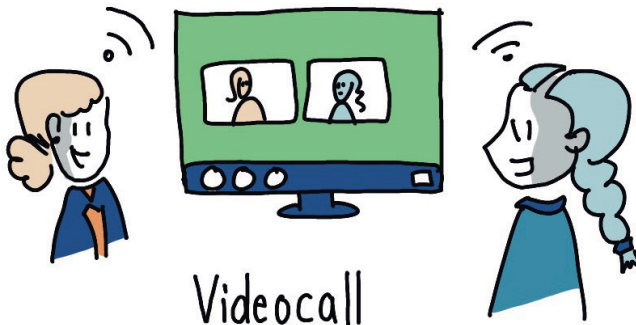


1. Auswahlprozess

VON FREIWILLIGEN UND EINSATZSTELLEN

Die Einsatzstelle ist der Ort, an dem die Freiwilligen den Großteil ihrer Zeit in Deutschland verbringen werden. Mit den Menschen in den Einsatzstellen werden sie den ersten und vermutlich auch intensivsten Kontakt haben, weshalb eine gute Zusammenarbeit zwischen Einsatzstelle und Freiwilligen von großer Bedeutung ist.

In vielen Incoming-Freiwilligendiensten spielen Einsatzstellen bereits eine entscheidende Rolle bei der Auswahl geeigneter Freiwilliger. Eine aktive Teilnahme am Auswahlprozess ermöglicht es den Einsatzstellen und Freiwilligen, sich nicht nur auf dem Papier kennenzulernen, sondern auch persönliche Eindrücke zu gewinnen.



WAS KANN HELFEN?

→ Teilnahme an Auswahlgesprächen:

Viele Einsatzstellen sind aktiv an Auswahlgesprächen mit potenziellen Freiwilligen beteiligt. Dies kann durch die Durchführung von Videogesprächen geschehen, die einen direkten Einblick in die Persönlichkeit, Motivation und Eignung der Bewerber*innen ermöglichen.

→ Transparente Kommunikation von Erwartungen:

Transparente Kommunikation von Erwartungen: Einsatzstellen sollten bereits im Auswahlprozess konkrete Tätigkeiten, Tagesstruktur und die Umgebung der Einsatzstelle (Stadt/Land) deutlich kommunizieren und mit den Bewerber*innen klären. Dieser Austausch kann zudem durch die Einbindung von aktuellen Freiwilligen unterstützt werden, die von der Einsatzstelle mit den potenziellen neuen Freiwilligen in Verbindung gebracht werden.



Transparente Kommunikation
z.B. von Erwartungen

→ Frühzeitige Förderung des Spracherwerbs:

Einsatzstellen können den Spracherwerb bereits während des Auswahlprozesses fördern. Durch die Ermutigung der Freiwilligen, vor ihrer Abreise Sprachkurse zu besuchen, kann die transkulturelle Kommunikation verbessert und die Integration in das neue Umfeld erleichtert werden.

2. Zeit des Ankommens

Die Phase des Ankommens markiert einen wichtigen Abschnitt im Incoming-Freiwilligendienst. Alle Beteiligten sind hoffentlich neugierig aufeinander, vielleicht aber auch unsicher. Hier gilt es, durch einen freundlichen und klaren Rahmen Unsicherheiten entgegenzuwirken. Viele Einsatzstellen gestalten diese Zeit bereits bewusst durch verschiedene Rituale und Praktiken, um einen reibungslosen Start für die Freiwilligen zu gewährleisten.

WAS KANN HELFEN?

→ Vorbereitungsseminare als Schlüssel:

Viele Einsatzstellen betonen die Bedeutung der Vorbereitungsseminare der Trägerorganisationen. Die Freiwilligen kommen durch die Teilnahme an diesen besser vorbereitet, mit mehr Selbstbewusstsein und Orientierung an. Dies wirkt sich positiv auf das Sicherheits- und Zugehörigkeitsgefühl in der Einsatzstelle aus.

→ Persönliche Abholung und Wohnungsvorbereitung:

Viele Einsatzstellen holen Freiwillige persönlich am Bahnhof oder Flughafen ab. Die Unterkunft wird im Voraus wohnlich hergerichtet, Betten sind bezogen, Handtücher vorhanden und der Kühlschrank für die ersten Tage gefüllt, das WLAN funktioniert. Ein Spendenpool kann die Beschaffung von notwendigen Gegenständen wie Bettzeug und Handtüchern erleichtern.

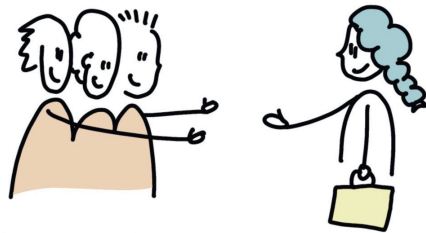


→ Pat*innenschaften für eine gelungene Integration:

Einige Einsatzstellen haben Pat*innenschaften eingeführt, bei denen erfahrene Freiwillige die Neuankommenden persönlich abholen, einführen und bei praktischen Fragen unterstützen. Diese Pat*innen bleiben idealerweise auch über den Ankunftstag hinaus als Ansprech- und Vertrauenspersonen erhalten.

→ Sicherheit und Vertrauen schaffen:

Zentral ist die Absicht, Ängste zu nehmen und Sicherheit sowie Vertrauen zu vermitteln. Durch ein gemeinsames Essen oder Rituale am ersten Tag oder Abend versuchen die Einsatzstellen, ein Vertrauensverhältnis zu etablieren und Offenheit zu signalisieren. Organisatorische und bürokratische Angelegenheiten vor Ort werden unterstützt.



Freiwillige nehmen Freiwillige in Empfang

→ Zeit für (Kennen-)Lernprozesse und Einarbeitung:

Die Zeit des Ankommens erfordert eine intensive Betreuung. Viele Einsatzstellen nehmen sich bewusst Zeit für Willkommensgespräche am ersten Tag und Feedbackgespräche am Ende der ersten Woche. Sie organisieren Rundgänge durch die Einsatzstelle und Arbeitsfelder, planen Einführungsveranstaltungen zu Betriebskultur, Arbeitsrecht, Gesundheitsschutz und vielem mehr. Dabei berücksichtigen sie die Vielfalt an Emotionen und Herausforderungen für die Freiwilligen, indem sie auch Raum für Rückzug und Verschnaufen schaffen.



Zeit geben
(z.B. am 1. Tag nicht um 8⁰⁰ anfangen)

→ Erstgespräch statt Vorbereitungsseminar bei späterer Ankunft:

Wenn der Dienst nicht mit dem Seminar beginnt, ist eine frühe Kontaktaufnahme mit dem Träger erforderlich. Ein Erstgespräch mit dem Träger nach Dienstbeginn kann eine individuelle Unterstützung ermöglichen.

3. Gestaltung des Alltags in der Einsatzstelle

Im Rahmen ihrer Möglichkeiten setzen sich viele Einsatzstellen aktiv dafür ein, den Alltag in der Einsatzstelle und die Einteilung der Zeiten so zu gestalten, dass Freiwillige ihre Interessen entfalten können und dabei Selbstwirksamkeit sowie Wertschätzung erfahren.

Einbindung ins Team



WAS KANN HELFEN?

→ Förderung von Selbstverantwortung:

Viele Einsatzstellen vermeiden es, Freiwilligen ausschließlich Hilfstätigkeiten zuzuweisen. Stattdessen werden ihnen „ernsthafte Aufgaben“ übertragen, die ihren individuellen Fähigkeiten entsprechen. Hierzu zählen beispielsweise die Moderation bei Sommerfesten, die methodische Gestaltung eines Seminarprogrammunktes oder das Schreiben von Sitzungsprotokollen.

→ Vielfältige Einblicke durch Hospitationen:

Um den Freiwilligen einen breiten Einblick zu ermöglichen, werden Hospitationen und Aufgaben in verschiedenen Abteilungen, Arbeitsgruppen oder Fachbereichen innerhalb der Einsatzstelle koordiniert und ermöglicht.

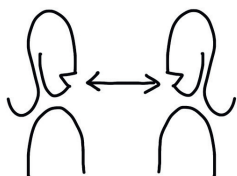
→ Gestaltungsspielraum für eigene Projekte:

Einige Einsatzstellen schaffen bewusst Gestaltungsspielraum, indem sie einige Stunden der wöchentlichen Arbeitszeit und nach Möglichkeit ein Budget für kontinuierliche eigene Projekte der Freiwilligen reservieren. Freiwillige werden ermutigt, eigene Projekte zu initiieren, sei es die Organisation von Veranstaltungen, Kochkursen, Caterings, Tanzkursen, Kunst- und Bastelstun-

den, Musikunterricht oder Bildungsangeboten. Diese Projekte dienen nicht nur als kreativer Ausdruck, sondern auch als kommunikative Knotenpunkte zwischen Mitarbeitenden, Teilnehmenden und möglicherweise Institutionen im Ort. Sie können auch der Öffentlichkeitsarbeit der Einsatzstelle dienlich sein oder zusätzliche Angebote für Bewohner*innen der Einsatzstelle schaffen.

→ Zeit für Lern- und Austauschprozesse im Alltag:

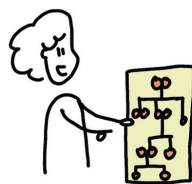
Innerhalb ihrer Vollzeittätigkeit wird den Freiwilligen Zeit für persönliche Lernprozesse gewährt. Dies kann den Spracherwerb durch Tandemtage mit Fachpersonal und Freiwilligen einschließen, die Teilnahme an internen Fortbildungen, die Durchführung von Biografiearbeit mit Bewohner*innen im Ort oder die Organisation von Freiwilligentreffen zum Austausch und zur Projektplanung.



Tandem - Spracherwerb



Teilnahme an Fortbildungen



Biografiearbeit

→ Reflexion und Austausch mit Träger:

Es finden während des Freiwilligendienstes regelmäßige Videocalls mit dem Träger statt, um einen kontinuierlichen Austausch auch außerhalb der Seminare zu ermöglichen.

4. Zeit und Raum für Austausch und Lernmöglichkeiten für alle Beteiligten

Viele Einsatzstellen legen besonderen Wert darauf, einen Raum für offene Kommunikation, transkulturellen Austausch und Lernmöglichkeiten für alle Beteiligten zu schaffen.

WAS KANN HELFEN?

→ Einbindung der Freiwilligen in alle Bestandteile des Arbeitsalltags:

Die aktive Teilnahme der Freiwilligen an Teamsitzungen und besonderen Anlässen wie Festen, Ausflügen und Ferienfreizeiten ermöglicht neue Dynamiken, Erlebnisse und Beziehungsebenen, insbesondere während gemeinsamer Aktivitäten außerhalb des gewohnten Umfelds.



Wir nehmen an allem teil!

→ Verschiedene Gesprächsformate für Feedback und Reflexion:

Um einen kontinuierlichen Austausch zu gewährleisten, planen einige Einsatzstellen verschiedene Gesprächsformate für Feedback, Reflexion und Organisationsfragen ein. Dies umfasst strukturierte und geplante Gespräche sowohl individuell als auch in Gruppen, darunter auch 3-Parteiengespräche

zwischen Mitarbeitenden, Freiwilligen und einer außenstehenden Ansprechperson. Zusätzlich werden auch informelle Begegnungen und Gespräche gesucht, um in Kontakt zu bleiben und aufmerksam zu sein für Themen, die für Freiwillige relevant sind, insbesondere bei Fragen zu Ausbildungsmöglichkeiten, Anerkennung von Qualifikationen sowie bei Sorgen oder Problemen.

→ Wertschätzung der Perspektiven und Fähigkeiten der Freiwilligen:

Einsatzstellen sollten die Perspektiven, Fähigkeiten und Mitarbeit der Freiwilligen als Bereicherung für die gesamte Einrichtung verstehen. Um dies in einer größeren Runde zu teilen, braucht es neben dem Bewusstsein, dass dies auch eine Wertschätzung für die Freiwilligen ist, Raum und Zeit dafür. Vielleicht eignet sich eine Jahresfeier oder eine Teamsitzung, in der explizit auf die Freiwilligen eingegangen wird. Auch monatliche Treffen mit den Freiwilligen zum Austausch haben sich bewährt. Diese Offenheit und Wertschätzung ermöglichen einen transkulturellen Austausch, bei dem die Freiwilligen ihre Ansichten teilen und bei Mitarbeitenden, Klient*innen und zu Betreuenden einen persönlichen Bezug zu globalen Themen herstellen.



Wir bekommen Wertschätzung!

5. Spracherwerb fördern

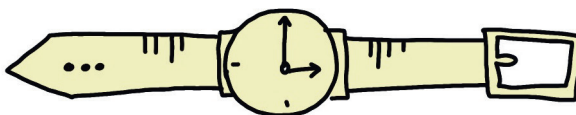
Die Förderung des Spracherwerbs stellt einen zentralen Aspekt für die erfolgreiche Teilnahme am Freiwilligendienst dar. Einsatzstellen und Träger betonen, dass grundlegende Deutschkenntnisse eine wichtige Grundvoraussetzung sind. Freiwillige, die sich schon verständigen können, machen oft besonders positive Erfahrungen.

WAS KANN HELFEN?

→ Vorbereitende Sprachkurse im Herkunftsland:

Die Einsatzstellen und Trägerorganisationen ermutigen Freiwillige dazu, vor der Ankunft in Deutschland bereits vorbereitende Sprachkurse in ihrem Herkunftsland zu besuchen. Dies ermöglicht einen effektiven Start in den Spracherwerb und fördert eine schnellere Integration in den neuen Kontext. Träger können die Freiwilligen bereits vor dem Freiwilligendienst auf Online-Sprachkurse hinweisen.

→ Förderung von Sprachkursen während des Freiwilligendienstes:



Sprachkurs kann Arbeitszeit sein

Es hat sich als hilfreich erwiesen, wenn Einsatzstellen darauf achten, Kollisionen von Sprachkursen mit Arbeitszeiten zu vermeiden und die Sprachkurse in die Dienstpläne zu integrieren. In einigen Fällen ermöglichen Einsatzstellen Sprachkurse während der Arbeitszeit.

→ Eigeninitiative und klare Absprachen:

Um Konflikte und Missverständnisse zu vermeiden, kommunizieren Einsatzstellen klare Absprachen bezüglich des Spracherwerbs. Einige Einsatzstellen ermutigen die Freiwilligen aktiv dazu, sich selbstständig Sprachkurse zu organisieren, andere bieten selbst Sprachkurse an, entweder durch engagierte Deutsch als Fremdsprache (DAF)-Lehrer*innen oder lokale Kooperationsprojekte. Auch digitale Sprachkurse sind eine Möglichkeit.

→ Vielfältige Ansätze für den Spracherwerb:

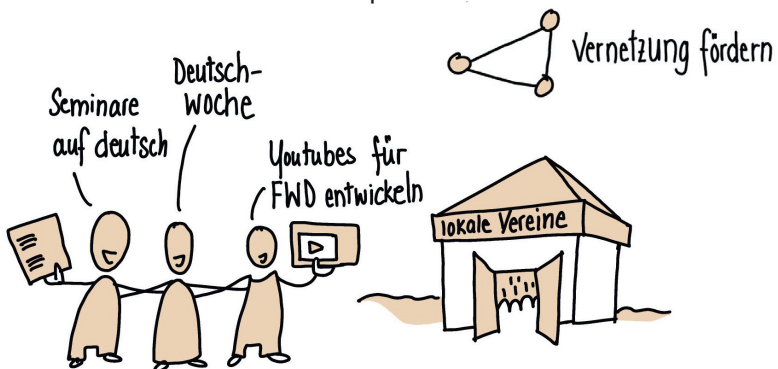
Einsatzstellen können vielfältige Ansätze für den Spracherwerb fördern, darunter Sprachtandems zwischen Freiwilligen, die Nutzung von Online-Kursen, die Einbindung von freiberuflichen Sprachlehrkräften für Freiwilligengruppen und die Ermutigung der Freiwilligen zum aktiven Sprachenlernen, beispielsweise durch das Ansehen von Youtube-Videos und Serien oder die Teilnahme an Seminaren und Veranstaltungen auf Deutsch.



Vorbereitend
Internet-Kurse

→ Lokale Vernetzung und Kooperationen:

Um den Spracherwerb zu fördern, setzen die Einsatzstellen auf lokale Vernetzung und Kooperationen, beispielsweise mit Volkshochschulen oder anderen lokalen Anbietern von Sprachkursen.

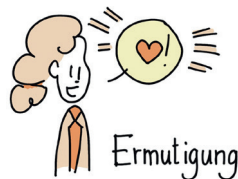


6. Fortbildungen und Seminare ermöglichen

Die Förderung von kontinuierlichem Lernen und persönlicher Weiterentwicklung steht im Fokus von Incoming-Freiwilligendiensten. Neben verpflichtenden Seminaren durch die Trägerstrukturen können Einsatzstellen ihre Freiwilligen dazu ermutigen, auch externe Fortbildungen, Bildungsurlaube und Seminare bei anderen Bildungsträgern zu besuchen. Dies ermöglicht es den Freiwilligen nicht nur, ihre Aufgaben im Arbeitsalltag besser zu bewältigen, sondern auch ihre persönlichen und beruflichen Kompetenzen zu erweitern.

WAS KANN HELFEN?

→ Ermutigung zu externen Bildungsangeboten:



Einige Einsatzstellen ermutigen zu externen Fortbildungen und Seminaren bei anderen Bildungsträgern, insbesondere im Bereich der politischen Bildungsarbeit, je nach den Interessen der Freiwilligen und der Ausrichtung des Freiwilligendienstes.

→ Wöchentliche oder monatliche Begleitkurse:

Viele Einsatzstellen bieten wöchentliche oder monatliche Begleitkurse an, in denen den Freiwilligen fachliche Inhalte aus den Arbeitsgebieten der Einsatzstelle vermittelt werden. Diese Begleitkurse schaffen nicht nur Raum für die Vertiefung von fachlichen Inhalten, sondern bieten auch Gelegenheit für inhaltliche Rückfragen, Reflexion und Feedback.

7. Bei der Freizeitgestaltung unterstützen

Die Unterstützung bei der Freizeitgestaltung nimmt in den Einsatzstellen einen wichtigen Platz ein. Einsatzstellen sollten eine Umgebung schaffen, in der sich Freiwillige nicht nur im Arbeitskontext, sondern auch in ihrer Freizeit gut integriert fühlen.

WAS KANN HELFEN?

→ Förderung der Selbstorganisation und Netzwerke der Freiwilligen:

Einsatzstellen machen besonders gute Erfahrungen damit, die Selbstorganisation und Netzwerke der Freiwilligen zu unterstützen. Dies geschieht unter anderem durch die gezielte Unterbringung in Wohngemeinschaften, sei es im örtlichen Studierendenwohnheim, im Freiwilligenhaus oder in den Dienstwohnungen der Einsatzstellen. Einige Einsatzstellen planen dabei im Voraus die Zusammensetzung der Wohngemeinschaften und berücksichtigen Aspekte wie Sprache, Herkunft, Geschlecht und Religionszugehörigkeit.

→ Förderung von Freundschaften:

Bei der Dienstplanung kann darauf geachtet werden, dass befreundete Freiwillige an den gleichen Tagen frei haben, um Freizeit und Ausflüge gemeinsam zu verbringen. Damit das gelingt, sollten die Freiwilligen aktiv dazu eingeladen werden, ihre Wünsche zu äußern.



Vernetzung mit Peergroups

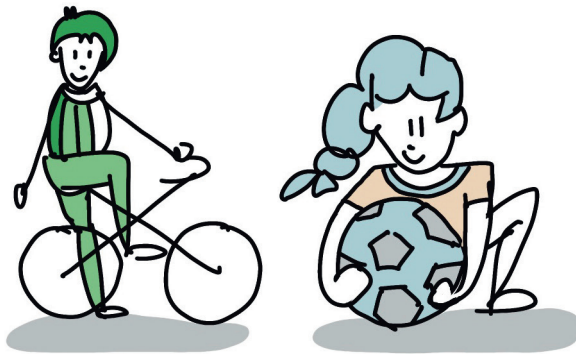


→ Förderung von Mobilität:

Es ist zu empfehlen, dass Einsatzstellen die Mobilität der Freiwilligen unterstützen, indem sie beispielsweise Monatsfahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr finanzieren, Fahrräder zur Verfügung stellen oder nach Möglichkeit ein Auto der EST für private Ausflüge zur Verfügung stellen.

→ Herstellen von Kontakten und Teilen von Informationen:

Einsatzstellen sollten die Vernetzung der Freiwilligen fördern, indem sie Kontakte herstellen und Informationen teilen. Dies umfasst Verbindungen zu örtlichen Vereinen, Gruppen und Veranstaltungen, aber auch zu ehemaligen Outgoing- und Incoming-Freiwilligen in der Nähe oder deutschlandweit. Es kann hilfreich sein, dass im lokalen Chor, Sportverein oder dem Wanderclub eine konkrete Person für die Freiwilligen zuständig ist und auch weiß, dass eventuell jedes Jahr neue Incoming-Freiwillige für eine begrenzte Zeit dazu kommen werden.



8. Zwischenmenschliche Beziehungen und Persönlichkeitsentwicklung organisieren und fördern

Freiwillige profitieren davon, wenn Einsatzstellen großen Wert auf die Vernetzung der Freiwilligen sowohl innerhalb der Arbeitsumgebung als auch darüber hinaus legen. Hierbei spielen sowohl berufliche als auch persönliche Beziehungen eine entscheidende Rolle, um eine unterstützende Gemeinschaft zu schaffen.

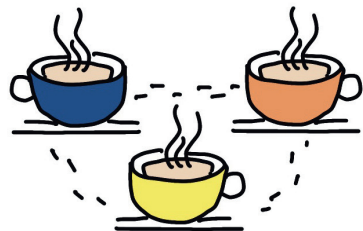
WAS KANN HELFEN?

→ Vernetzung bei der Arbeit:

Es ist hilfreich, wenn Einsatzstellen den Freiwilligen die Teilnahme an Meetings anderer Teams, Veranstaltungen, Klausurtagungen, Fachprogrammen und Freizeitaktivitäten ermöglichen. Diese Vernetzung trägt nicht nur zu einem tieferen Verständnis der Arbeitsumgebung bei, sondern fördert auch den Austausch und die Beziehungen zwischen Freiwilligen, z.B. durch Freiwilligen-Cafés oder das Bereitstellen von Räumlichkeiten.

→ Anschluss organisieren:

Besonderes Augenmerk können Einsatzstellen gemeinsam mit Gasteltern und Trägern darauf legen, auch schüchternen und zurückhaltenden Freiwilligen den Anschluss zu erleichtern. Freiwillige können proaktiv nach Bedürfnissen gefragt und stärker mit anderen Freiwilligen oder Mitarbeitenden in Verbindung gebracht werden. Dabei ist es wichtig, auch autonome Entscheidungen wie das Ablehnen bestimmter Freizeitangebote zu akzeptieren.



→ Nutzung von Potenzialen der Interaktionen:

Es ist hilfreich, wenn Einsatzstellen die Bedeutung von zwischenmenschlichen Beziehungen im Umgang mit Klient*innen betonen und die Potenziale dieser Interaktionen fördern. Durch die Stärkung solcher Beziehungen wird nicht nur die persönliche Entwicklung der Freiwilligen unterstützt, sondern auch die Qualität der Arbeit in der Einsatzstelle verbessert.

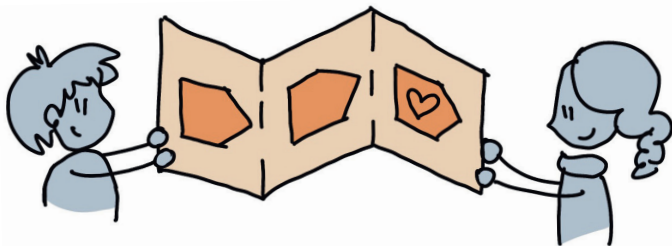
→ Empathie und Verständnis:

Einsatzstellen sollten sich intensiv mit der Situation der Freiwilligen auseinandersetzen, Empathie zeigen, Verständnis aufbringen und deren Erwartungen erfüllen. Dies trägt dazu bei, dass Freiwillige sich gehört und verstanden fühlen, insbesondere bei grundlegenden Zukunftsfragen und -sorgen, die über den Freiwilligendienst hinausgehen.



→ Organisation und Förderung der Persönlichkeitsentwicklung:

Viele Einsatzstellen setzen konkrete Maßnahmen zur Förderung der Persönlichkeitsentwicklung der Freiwilligen um. Dazu gehören die Entwicklung eines Leitfadens zur Willkommenskultur und Alltagspraxis, die Bereitstellung von Tandempartner*innen oder konkreten Ansprechpersonen aus der Einsatzstellen, Sportaktivitäten sowie die Organisation von Seminartagen zu selbst ausgewählten Themen. Auch das Ruhebedürfnis von Freiwilligen kann berücksichtigt werden, beispielsweise durch Yoga oder Meditation.



9. Konflikten und Krisen vorbeugen und diese bearbeiten

Einsatzstellen können dazu beitragen, Konflikten und Krisen vorzubeugen und diese konstruktiv zu bewältigen. Die Einbeziehung von untenstehenden Maßnahmen in die Praxis kann dazu beitragen, Konflikte frühzeitig zu erkennen, zu adressieren und gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

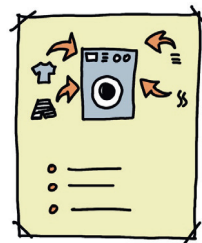
WAS KANN HELFEN?

→ Erwartungen vorab klarstellen:

Es ist entscheidend, die Arbeitsanforderungen und Aufgabenteilung klar zu kommunizieren und zu organisieren. Das beinhaltet eine klare Ansprache und Absprache der Aufgaben sowie eine transparente Koordination. Auch praktische Informationen (z.B. Dunkelheit um 18 Uhr, Läden sind sonntags geschlossen) können vorab kommuniziert werden.

→ Sprachliche Unterstützung:

Es kann helfen, wichtige Informationen schriftlich, in leichter Sprache und/oder bebildert bereitzustellen. Es kann dabei auch auf Übersetzungstools wie Google Lens hingewiesen werden.



★ Bebilderte Anleitungen

★ Leichte Sprache

- Einarbeitung
- Informationen
- Alltagsfragen

→ Zeit und Raum für Gespräche schaffen:

Es ist wichtig, Zeit und Raum für Gespräche zu schaffen, insbesondere in typischen Krisen- und Konfliktphasen, wie beispielsweise in der kalten Jahreszeit oder bei Konflikten zwischen Freiwilligen. Die Freiwilligen sollten ermutigt werden, Probleme anzusprechen, und es sollte die Bereitschaft bestehen, gemeinsam Lösungen zu finden, wie beispielsweise das Ausprobieren anderer Einsatzmöglichkeiten. Dabei ist es wichtig, klare Ansprechpersonen bei Einsatzstelle, Träger und Wohnort zu haben.



→ Notfallinfrastruktur schaffen:

Einsatzstellen sollten Notfallkontakte zur Verfügung stellen und die lokale Infrastruktur für Notfälle erklären. Es ist hilfreich, vorab Arztpraxen zu kontaktieren, die Patient*innen aufnehmen, aber auch Adressen und Nummern für Ambulanzen und sozialpsychiatrische Dienste bereitzustellen.

10. Umgang mit Diskriminierungserfahrungen

Im Rahmen von Incoming-Freiwilligendiensten ist es wichtig, Bewusstsein innerhalb der Einsatzstelle gegen Diskriminierung wie Rassismus, Sexismus, Queerfeindlichkeit oder Ableismus zu schaffen und vorab diskriminierungskritische Strukturen aufzubauen, um im Fall von Diskriminierung darauf zurückgreifen zu können. Ziel ist, ein Umfeld zu schaffen, das Freiwillige aktiv vor Diskriminierung schützt und ihnen Möglichkeiten bietet, selbst gegen Diskriminierung vorzugehen.



Sensibilität in der Kommunikation

WAS KANN HELFEN?

→ Empowerment der Freiwilligen:

Es ist von entscheidender Bedeutung, das Empowerment der Freiwilligen aktiv zu unterstützen. Dies kann durch die Ermunterung der Freiwilligen erfolgen, „Nein“ zu sagen und Probleme sowie Ängste anzusprechen. Das Hervorheben der Bedeutung, Fragen zu stellen und Respekt vor Hierarchien in Frage zu stellen, ist ebenfalls essentiell. Freiwillige sollten dazu befähigt werden, diskriminierende Erfahrungen anzusprechen und ernst zu nehmen. Hierbei spielt offene Kommunikation eine Schlüsselrolle, auch bei non-verbalen Diskriminierungserfahrungen. Durch die Schaffung von Vertrauensräumen und durch aktives Nachfragen können Diskriminierungserfahrungen besser erkannt und behandelt werden.

→ Diversität in der Betriebskultur verankern:

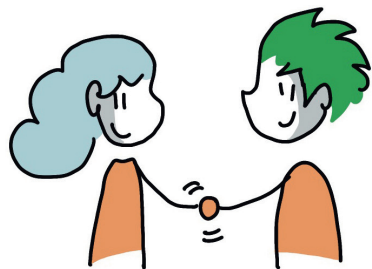
Die Integration von Diversität in die Betriebskultur kann durch die Erarbeitung einer Selbstverpflichtungserklärung gegen Diskriminierung erfolgen, die Mitarbeitende und Freiwillige unterzeichnen. Freiwillige können über bestehende Gewaltpräventions- und Reflexionsprozesse in der Einsatzstelle informiert werden. Eine wertschätzende und sensible Sprache sowie die Beachtung verschiedener Ebenen möglicher Diskriminierung tragen zur Schaffung einer inklusiven Betriebskultur bei.

→ Sensibilisierung der Mitarbeitenden:

Ein wichtiger Schritt ist die Sensibilisierung der Mitarbeitenden, indem der Anspruch des Freiwilligendienstes als gegenseitiger Lernprozess betont wird. Mitarbeitende, auch auf Leitungsebenen, können durch diskriminierungskritische Fortbildungen dazu befähigt werden, die Freiwilligen besser zu unterstützen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln, sollte es zu Diskriminierung kommen.

→ Einbindung des Umfelds und externer Strukturen:

Es ist wichtig, das Umfeld in den Blick zu nehmen und lokale oder externe (Hilfs-)Strukturen einzubeziehen. Dies kann durch die Einbeziehung der Trägerorganisation in die Bearbeitung konkreter Fälle, den Aufbau guter Beziehungen zu örtlichen Behörden und Institutionen sowie die Begleitung der Freiwilligen bei Behördengängen erfolgen. Die Vernetzung mit örtlichen Anti-Diskriminierungsstellen und/oder Anti-Rassismus-Initiativen kann zusätzliche Unterstützung bieten.



Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

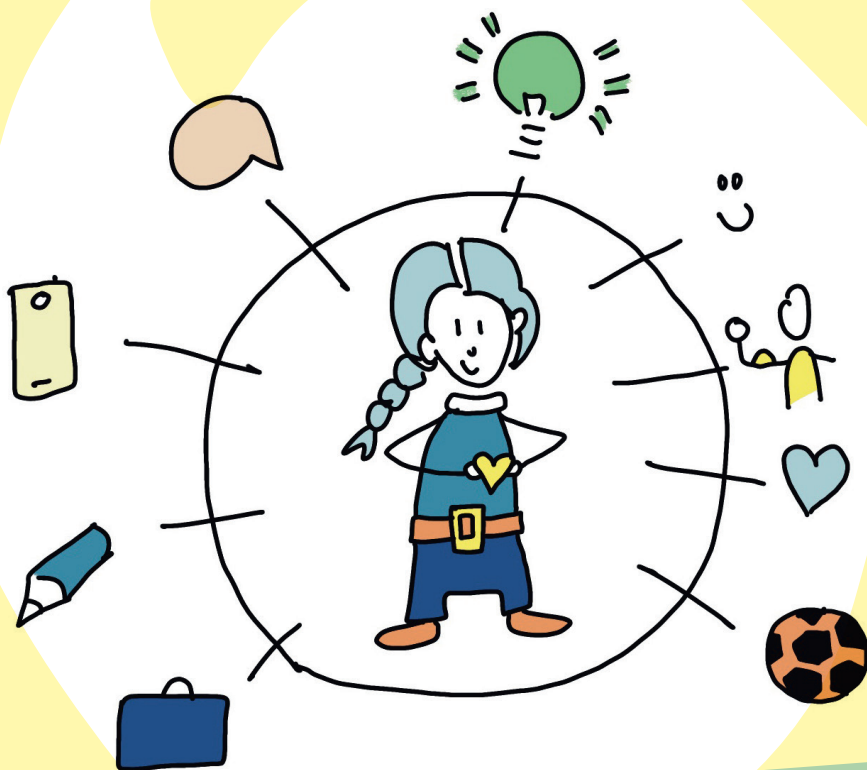
.....

.....

.....

.....

.....



www.entwicklungsdienst.de

Gefördert vom:



NETZWERK UND FACHSTELLE FÜR
INTERNATIONALE PERSONELLE
ZUSAMMENARBEIT

Internationale
Freiwillige
**KOMMEN
HELFEN
LERNEN**



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend