




AnleiterInnenhilfe

für das Freiwillige Soziale Jahr beim BDKJ Bayern

gefördert durch:



Bayerisches Staatsministerium für
Arbeit und Soziales, Familie und Integration



Sehr geehrte Anleiterin, sehr geehrter Anleiter,

Sie haben sich dazu entschlossen bzw. wurden damit betraut, eine junge Frau oder einen jungen Mann als AnleiterIn in Ihrer Einrichtung zu begleiten.

Hierfür erst einmal ein herzliches Dankeschön!

Die vorliegenden Seiten sollen Ihnen bei der Einarbeitung und Begleitung der Freiwilligen eine Unterstützung sein. Dabei erhebt die Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit, da es in jeder Einrichtung unterschiedliche Bedingungen, Aufgabenfelder und Schwerpunkte in der Arbeit und Anleitung gibt. Folgende Seiten sollen für Sie jedoch die Möglichkeit sein, den einjährigen Anleitungsprozess in seiner Qualität und Anwendung zu überprüfen. Gleichzeitig soll dadurch ein gemeinsamer Grundkonsens in der Begleitung der Freiwilligen in allen Einrichtungen, die in der Trägerschaft von BDKJ und IN VIA Einsatzstellen sind, erreicht werden.

Wir, IN VIA Würzburg und der BDKJ Bayern, möchten uns bei Ihnen an dieser Stelle auch für Ihre vergangene und zukünftige pädagogische wie fachliche Unterstützung aller Freiwilligen in Ihrer Einrichtung bedanken und wünschen Ihnen ein gutes Jahr mit Ihrer/Ihrem Freiwilligen.

Anleitung

bedeutet den Aufbau einer tragfähigen Beziehung, um den FSJlerInnen fachliches und persönliches Wachstum zu ermöglichen. Sie beinhaltet die Einarbeitung und Vermittlung von Fachwissen und institutionellem Wissen. Grundlage hierfür sind Kontinuität, Verlässlichkeit, Offenheit und partnerschaftlicher Umgang miteinander. Ein weiteres Ziel ist die Entwicklung von Berufsidentität. Somit bedeutet Anleitung vor allem Hilfe beim Lernen.

Anleitung im FSJ in katholischer Trägerschaft meint gemäß den Qualitätsstandards:

Die Einsatzstelle beauftragt eine fest angestellte Fachkraft mit der Anleitung im Sinne des FSJ. Die Fachkraft soll:

- mindestens ein Jahr in der Einrichtung tätig sein;
- die Anleitung kontinuierlich ein Jahr übernehmen und muss für die Begleitung der FSJ-Freiwilligen geeignet sein
- bereit und motiviert sein, die Inhalte und Ziele als Jugendbildungsmaßnahme mit zu tragen. Dafür ist es notwendig, das Konzept der Seminararbeit des FSJ Trägers zu kennen
- ausreichend Arbeitszeit zur Anleitung zur Verfügung haben
- an den regelmäßig stattfindenden Erfahrungsaustausch- oder Fortbildungsangeboten des Trägers teilnehmen.

Die Anleitung soll nach den Vorgaben im FSJ-Handbuch oder nach den vom Träger für die Praxisanleitung zur Verfügung gestellten Materialien arbeiten. Die Praxisanleitung umfasst die Aspekte fachliche Anleitung und persönliche Begleitung, die im FSJ-Handbuch konkreti-

siert sind. Die Anleitung wird umgesetzt in regelmäßigen und von der Anleitungsperson vorbereiteten Reflexionsgesprächen.

Auf Grundlage der vorhandenen Tätigkeitsbeschreibungen werden die individuellen Fähigkeiten, Wünsche und Bedürfnisse der Freiwilligen berücksichtigt. Die Einsatzstelle zeigt ihre Wertschätzung gegenüber dem Engagement der Freiwilligen, z.B. wie folgt:

- die Freiwilligen werden in respektvollem und angemessenen Rahmen begrüßt und verabschiedet
- die Freiwilligen werden von der Anleitungsperson begrüßt und eingeführt
- die Freiwilligen werden dem Team und in der Einrichtung vorgestellt
- die Freiwilligen werden mit der Einrichtung, den Arbeitsbereichen, dem Personal und dem Klientel bekannt gemacht.
- die Freiwilligen erhalten von der Anleiterin/dem Anleiter regelmäßig konstruktive Rückmeldung

Die Einsatzstelle trägt neben der persönlichen Begleitung Sorge für eine qualitative fachliche Einführung der Freiwilligen in ihr Einsatzfeld, sowie, wenn es das Einsatzfeld erfordert, eine Schulung in entsprechenden Fachlehrgängen.

Im Anschluss an die Einarbeitungsphase trägt die Anleitung weiterhin Sorge dafür, dass die Anforderungen die individuelle physische und psychische Leistungsfähigkeit der Freiwilligen nicht übersteigen.

*Qualität im Freiwilligen Sozialen Jahr
Mindeststandards für die FSJ-Einsatzstellen, S. 7*

Anforderungsprofil für AnleiterInnen in den FSJ Einsatzstellen

1. Die Einsatzstelle stellt für jede Freiwillige bzw. jeden Freiwilligen eine(n) fachlich qualifizierte(n), festangestellte(n) und zur Anleitung befähigte(n) MitarbeiterIn als Anleitungsperson zur Verfügung und benennt sie dem FSJ-Träger spätestens sechs Wochen nach Beginn des Einsatzes. Die Anleitungsperson sollte nach Möglichkeit die Anleitung kontinuierlich für das ganze FSJ-Jahr übernehmen.
2. Die Anleitungsperson sollte vor Beginn der Anleitung bereits mindestens 1 Jahr in der Einrichtung tätig gewesen sein.
3. Ein Wechsel der Anleitungsperson wird dem FSJ-Träger umgehend mitgeteilt.
4. Die Anleiterin bzw. der Anleiter führt mindestens einmal monatlich während der Dienstzeit ein Gespräch zur fachlichen Anleitung mit der/ dem Freiwilligen durch.
5. Die Anleiterin bzw. der Anleiter führt zu Beginn, zur Mitte und zum Ende des Freiwilligendienstes ein Gespräch, zu Lernzielen und zur Reflexion durch.
6. In den ersten zwei Wochen werden die Freiwilligen über folgende Inhalte informiert:
 - die Aufgaben und Tätigkeiten der Freiwilligen
 - die Arbeitsweise
 - Aufgaben und Organisation der Einsatzstelle
 - das Leitbild der Einsatzstelle
7. Die Einrichtung stellt die fachliche Anleitung der Freiwilligen während deren Arbeitszeit sicher.
8. Die Anleitungsperson arbeitet im selben Bereich der Einrichtung wie die ihr zugeordneten Freiwilligen. Es sollte gewährleistet sein, dass die Anleitungsperson und die /der Freiwillige mindestens einmal wöchentlich zusammen arbeiten.
9. Die Einsatzstelle wirkt darauf hin, dass die Anleitungsperson an den jährlich stattfindenden Veranstaltungen (Konferenzen/Fortbildungsangeboten) des FSJ-Trägers teilnimmt und dafür von der Einsatzstelle freigestellt wird.
10. Der Anleitungsperson wird von der Einsatzstelle Arbeitszeit zur Anleitung zur Verfügung gestellt.
11. Die Anleitungsperson steht für das einmal während der Dienstzeit stattfindende gemeinsame Gespräch mit dem FSJ-Träger sowie der bzw. dem Freiwilligen zur Verfügung. Besprochen werden u.a. Leitungs- und Arbeitssituation, Lernziele und Lernerfolge sowie Rahmenbedingungen und Auswirkungen auf das FSJ.

Begleitung der Freiwilligen in den Einsatzstellen

Damit Freiwillige im FSJ die Erfahrungsfelder in den Einrichtungen für sich erschließen können, ist ein Begleitkonzept notwendig.

Begleitung will organisiert und geplant sein - im Gegensatz zur unreflektierten Alltagsbewältigung. Erlebnisse und Eindrücke sozialer Dienste sollen bewusst gemacht und Hilfen zur persönlichen Verarbeitung angeboten werden. Hier steht die Person der/des Freiwilligen selbst im Vordergrund.

Die persönliche und fachliche Begleitung ist eine herausfordernde Aufgabe und ein spannendes Lernfeld für alle Beteiligten; sie unterstützt die menschliche Kommunikation und kann schließlich die Leistungsfähigkeit des Arbeitsbereiches verbessern. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden als Personen, als lernwillige GesprächspartnerInnen und KollegInnen auf Zeit ernst genommen. Junge Menschen machen in ihrem Freiwilligen Sozialen Jahr unterschiedlichste Erfahrungen - sie dürfen damit nicht alleine gelassen werden. Vor Ort sind Gesprächspartner nötig, mit deren Unterstützung sie Unsicherheiten bewältigen, Fragen klären und Erfahrungen konstruktiv verarbeiten können.

Die pädagogische Begleitung umfasst gemäß § 5, Absatz 2 JFDG „die an Lernzielen orientierte fachliche Anleitung der Freiwilligen durch die Einsatzstelle, die individuelle Betreuung durch die pädagogischen Kräfte des Trägers und durch die Einsatzstelle sowie die Seminararbeit.“

Lernziele beschreiben Eigenschaften, die die Freiwilligen nach erfolgreicher Lernerfahrung erworben haben sollen. Lernziele sollen für die persönliche Anleitung und individuelle Betreuung regelmäßig vereinbart und reflektiert werden.

Träger und Einsatzstelle verfolgen mit dem Freiwilligendienst gemeinsam das Ziel, insbesondere soziale Kompetenz, Persönlichkeitsbildung sowie die Bildungs- und Beschäftigungsfähigkeit der Freiwilligen zu fördern.

Die Einsatzstellen verfolgen dieses Ziel, indem sie in regelmäßigen Abständen durch eine Anleitungsperson Reflexionsgespräche durchführen, in denen Lernziele gesetzt und Lernerfolge reflektiert werden. Dabei berücksichtigt die Einsatzstelle die individuellen Fähigkeiten, Wünsche und Bedürfnisse der Freiwilligen.

Von Seiten der Einsatzstellen ist es notwendig, für jede(n) der Freiwilligen eine Anleiterin/einen Anleiter zu benennen, die/der die notwendigen fachlichen Voraussetzungen besitzt und in der Lage ist, junge Menschen zu leiten und zu begleiten. Dies sollte im Einsatzbereich der/des FSJlerin/FSJlers rechtzeitig abgesprochen werden. Die Anleiterin /der Anleiter übernimmt im Auftrag des Arbeitsbereiches (Station, Bereich, Gruppe) die Verantwortung für diese Aufgabe, wobei Einzelaufgaben - wie Einarbeitung und Teile der fachlichen Anleitung - dele-

„Wenn FSJler(innen) gut sind, sind sie wunderbar, wenn sie nicht so gut sind, kann dies eine Herausforderung sein - aber ich bin dankbar für die wunderbare Unterstützung und Hilfe, die FSJler(innen) geben und ich bin begeistert von der Selbstlosigkeit und der Hingabe der FSJler(innen), die wir bei uns hatten.“

Eine Einrichtung

giert werden können.

Eine gute Anleitung und individuelle Betreuung der jungen Menschen im Freiwilligen Sozialen Jahr durch die Anleiterin/den Anleiter umfasst folgende Aspekte:

Persönliche Begleitung

- Gesprächsbereitschaft signalisieren: mitteilen und nachfragen
- Zeit nehmen für regelmäßige Gespräche mit den Freiwilligen über ihre Erfahrungen und ihre persönlichen Entwicklungsziele
- Unterstützung und Hilfestellung anbieten
- Fördern, aber nicht überfordern
- Grenzen und Schwächen akzeptieren
- Privatsphäre der Freiwilligen respektieren

Fachliche Begleitung

- Regelmäßiges Überprüfen des Tätigkeits- und Aufgabenrahmens
- Einbeziehen der Vorstellungen, Wünsche und Erwartungen der Freiwilligen
- Selbständigkeit ermöglichen durch Übertragung verantwortlicher Aufgaben
- Mitgestaltungsmöglichkeiten im Arbeitsbereich und beim Dienstplan unterstützen
- Vorgaben und Entscheidungen bei Bedarf erklären
- Rückmeldung geben: Stärken und Fähigkeiten bestätigen, Leistungen und Engagement anerkennen und Lob aussprechen
- Unzufriedenheiten benennen
- Grenzen setzen und Konflikte konstruktiv angehen
- Beobachtungen und Anregungen anhören und ernst nehmen
- Einschätzungen und Kritik der Freiwilligen beachten
- Wünschen nach Einblick in andere Fachbereiche der Einrichtung entgegenkommen
- Zur Unterstützung Dienstvorgesetzte oder FSJ-Träger beteiligen

Der FSJ-Träger unterstützt die Einrichtungen bei der Begleitung der Freiwilligen durch das Angebot zum Informations- und Erfahrungsaustausch, durch Beratung, durch Intervention in Krisensituationen sowie durch die Bereitstellung von Informations- und Arbeitsmaterialien.

(Auszüge aus: „Das FSJ-Handbuch - Nachschlagewerk für Einsatzstellen im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ)“, S. 26f

1. Erster persönlicher Kontakt (Vorstellungsgespräch)

Der erste persönliche Kontakt ist oft ausschlaggebend, ob sich eine/ein FSJ-lerIn für oder gegen eine Einrichtung entscheidet. Aus diesem Grund ist es sehr wichtig, dass die/der Vorgesetzte oder die zukünftige AnleiterIn sich für dieses Gespräch genügend Zeit nehmen, um die Anforderungen, Aufgaben und Ziele der Einsatzstelle darstellen zu können.

	Wer?	Wann?
Vorstellungsgespräch		
Atmosphäre für das Gespräch schaffen		
Gespräch mit der Einrichtungsleitung		
Gespräch über die Motivation der Bewerberin/des Bewerbers ein FSJ in dieser Einrichtung zu absolvieren		
Motivation der Einrichtung, warum die Einsatzstelle Freiwillige beschäftigt.		
<i>Darstellung der Dienststelle und ihrer Anforderungen und Möglichkeiten:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> * Informationen über die Einrichtung (Kirchlichkeit und Philosophie der Einrichtung etc.) Wer sind wir? * Darstellung von Aufgaben und Zielsetzung der Einrichtung Welches Ziel verfolgen wir? * Überblick über die verschiedenen Arbeitsbereiche der Einrichtung 		
<ul style="list-style-type: none"> * Beschreibung des Arbeitsfeldes der/des Freiwilligen, Tagesablauf beschreiben * Informationen zu Arbeitszeiten, Wochenenddiensten geben * Hinweise auf eventuelle Schwierigkeiten im Arbeitsfeld sowie die entsprechenden Angebote der Begleitung und Unterstützung der FSJlerin/des FSJlers durch eine/n AnleiterIn * Unterkunftsfrage klären, evtl. die Wohnung oder das Zimmer besichtigen und auf die Hausordnung hinweisen * Verpflegungsmöglichkeiten erläutern * ggf. Informationen zu Dienstkleidung geben 		
<i>Voraussetzungen und Interessen der Bewerberin/des Bewerbers abklären:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> * Tätigkeitswunsch erfragen * Frage nach Führerschein und Fahrpraxis klären, falls notwendig * Einstellungsuntersuchung (falls das vorliegende ärztliche Attest nicht ausreicht) und Frage nach Hepatitis B Impfung (bei Freiwilligen, die in der Pflege eingesetzt sind) 		
Einladung zum Schnuppertag, mit dem Hinweis, dass die endgültige Entscheidung über die Zusage zur Beschäftigung erst danach erfolgt (nach beidseitigem Einverständnis).		

2. Schnuppertage

Schnuppertage dienen dazu, die/den BewerberIn mit dem zukünftigen Arbeitsfeld vertraut zu machen und ihr/ihm die Möglichkeit zu geben, eine gut überlegte Entscheidung für oder gegen die entsprechende Einrichtung zu treffen. Der Einsatzstelle und den MitarbeiterInnen eröffnet sich die Gelegenheit, die/den BewerberIn kennenzulernen, und sich ggf. auch gegen sie/ihn zu entscheiden.

	Wer?	Wann?
Schnuppertag		
In der Einrichtung muss geklärt werden, wie die/der BewerberIn während der Schnuppertage versicherungsrechtlich abgesichert ist		
Einblick ins zukünftige Arbeitsfeld für die/den BewerberIn geben und eine Möglichkeit für die MitarbeiterInnen schaffen, sich die/den BewerberIn „anzusehen“.		
Eine Person auswählen, die die/den BewerberIn den Tag über begleitet		
Kontakt mit aktueller/aktuellem Freiwilligen (wenn vorhanden) ermöglichen		
Am Ende der Schnuppertage ein Auswertungsgespräch zum Austausch der gegenseitigen Einschätzungen anbieten		
Abklären, wer wen bis wann über die endgültige Entscheidung informiert * Die Einsatzstelle meldet ihre Entscheidung bei der Referentin von IN VIA (schriftlich oder mündlich) * Die/der BewerberIn teilt ihre/seine Entscheidung IN VIA mit (schriftlich oder mündlich) * Freiwillige/r und Einsatzstelle müssen sich auf jeden Fall selbst gegenseitig verständigen		



3. Entscheidung für oder gegen die/den BewerberIn

	Wer?	Wann?
der/dem Freiwilligen zum vereinbarten Zeitpunkt die Entscheidung schriftlich oder telefonisch mitteilen. Bei einer evtl. Ablehnung bitte Gründe benennen		
IN VIA schriftlich oder telefonisch bis zum mitgeteilten Rückmeldetermin die Entscheidung mitteilen. Bei Ablehnung der/des Freiwilligen bitte die Bewerbungsunterlagen vernichten, da das Original bei IN VIA verbleibt		
Entscheidung für die /den BewerberIn		
Arbeitseinsatz für die/den Freiwilligen planen und eine Anleitungsperson benennen und dem BDKJ Bayern zu Beginn des FSJ mitteilen		
Wichtig! Einverständniserklärung für Einsatzstellen unterzeichnen und an den BDKJ Bayern senden		
Telefonisch oder schriftlich zum ersten Arbeitstag „einladen“ und Anfangszeit sowie Ansprechperson ausdrücklich benennen. Bitte auch erläutern, wie die/der Freiwillige die betreffende Person findet		
Absprachen treffen, wann und wie die/der Freiwillige in ihre/seine Unterkunft einziehen kann		
<i>Gemeinsam mit dem Mitarbeiterteam und allen am Einsatz und an der Einarbeitung Beteiligten rechtzeitig die Einarbeitungsphase planen, z. B. sicherstellen,</i> <ul style="list-style-type: none"> * dass die Anleitungsperson oder Vertretung am 1. Arbeitstag anwesend ist * die Anleitungsperson in den ersten Wochen mit der/dem Freiwilligen im Dienst ist und genug Zeit für Einarbeitung und Gespräche hat, * die Anleitungsperson die Möglichkeit hat am AnleiterInnen-tag teilzunehmen 		



4. Der erste Arbeitstag - Anfangsphase im FSJ

	Wer?	Wann?
Rahmen schaffen für's Einführungsgespräch (Raum, Zeit, Termin freihalten ohne Störungen, Unterlagen bereithalten)		
Informationen über den Träger (Kirchlichkeit; Philosophie der Einrichtung, etc.)		
Informationen über die Leitung der Einrichtung geben (Dienstweg, Hierarchie)		
Vertiefte Informationen über Ziele und Aufgaben der Einrichtung (z. B. Zahl der KlientInnen und MitarbeiterInnen, Aufbau und Leitung der Stationen/Gruppen, spezielle Angebote und Dienste, angeschlossene Einrichtungen) (dies kann auch noch im Laufe der Zeit erfolgen)		
Beschreibung des Arbeitsfeldes der/des Freiwilligen, Tagesablauf beschreiben, Tätigkeiten benennen		
Informationen zu den Patienten/KlientInnen der Einrichtung, evtl. vertiefte Informationen zu einzelnen (dies kann auch noch im Laufe der Zeit erfolgen)		
Informieren, wer die direkte Vorgesetzte für die/den Freiwilligen ist, welche MitarbeiterInnen weisungsbefugt sind		
Alle MitarbeiterInnen vorstellen; Liste austeilen, in der die Namen und ihre Funktionen aufgeführt sind (oder gemeinsam erstellen)		
Termine von Teamsitzungen, Dienstbesprechungen, Betriebsausflug, Weihnachtsfeier etc. bekanntgeben und Verbindlichkeit klären		
Seminartermine während des FSJ festhalten und Freistellung sicherstellen		
Informationen zum Dienstplan: - Wo hängt er aus? - Wer erstellt ihn? - Wie können Wünsche berücksichtigt werden?		
Informationen zu (Tages-)Arbeitszeit, Schicht- und Pausenregelung; evtl. Verfahren zum Nachweis der erbrachten Arbeitszeit klären		
Urlaubsanspruch, Sonderurlaubsanspruch klären und Verfahren erläutern (Wo kann ich Urlaub beantragen? Wie lange im Voraus muss ich den Antrag stellen?)		
Auf Arbeitsschutzbestimmungen bzw. Hygienebestimmungen hinweisen (bei Freiwilligen unter 18 Jahren auf Jugendschutz hinweisen)		
Auf die Schweigepflicht hinweisen, ggf. schriftlich fixieren		
ggf. Ausgabe der Arbeitskleidung, Hinweis auf entsprechende Regelungen		
Ausgabe der Schlüssel, die die/der Freiwillige für die Einrichtung braucht		
Im Falle des Einsatzes mit PKW: Nutzung deutlich machen, Wartung, Tankmodalitäten klären, Verhalten bei Unfall erklären		
Verfahren bei Erkrankung erläutern		
Modalitäten für Verpflegung/Auszahlung des Essensgeldes klären		
Hinweis auf das digitalisierte FSJ-Handbuch - Wegbegleiter durch das FSJ- Jahr geben. Liegt es ausgedruckt vor? Wo steht es? www.bdkj-bayern.de		
Telefon- und Adressliste mit allen für die/den Freiwilligen wichtigen Telefonnummern/Adressen aushändigen		
Räumlichkeiten in der Einrichtung zeigen		
ggf. Cafeteria, Aufenthaltsräume und Freizeiteinrichtungen zeigen		

und erläutern		
auf Kapelle und evtl. Gottesdienstzeiten hinweisen		
Modalitäten für Telefonbenutzung und persönliche Postzustellung erläutern		
ggf. auch Möglichkeiten der Wäscheversorgung hinweisen		
die fachliche Einarbeitung durch geschultes Personal in den ersten Wochen sicherstellen		
als AnleiterIn vor allem in den ersten Wochen genügend Zeit für die Freiwilligen einplanen!		
Termine für regelmäßige Treffen vereinbaren!		



5. Die Abschiedsphase beginnt...

Rechtzeitig vor dem Ende des FSJ bzw. vor dem letzten Arbeitstag sollte in einem Gespräch mit der/dem Freiwilligen die „Abschiedsphase“ angesprochen werden.

Dabei ist es wichtig, die Abschiedsphase auf vier verschiedenen Ebenen zu thematisieren, sie bewusst zu reflektieren und evtl. gemeinsam eine Form für das jeweilige „Ende“ zu finden.

	Wer?	Wann?
<p>Beenden der Pflege- und Betreuungsbeziehung:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Welche Gefühle empfinde ich beim Abschied von den Personen, die ich betreut und/oder gepflegt habe? * Will und kann ich diese Gefühle ihnen gegenüber äußern? * Welchen „Rahmen“ wünsche ich mir für den Abschied von diesen Personen, und wie kann ich ihn schaffen? * Welche Perspektiven (Versprechungen) eröffne ich diesen Personen für die Zeit nach meinem FSJ („ich werde sie ganz bestimmt besuchen kommen ...“). Entsprechen diese Versprechungen meinen Gefühlen und kann ich sie einhalten, oder wecke ich nur falsche Erwartungen, die anschließend enttäuscht werden? Zu einer gelungenen Abschiedsform gehört auch, dass die/der Freiwillige den letzten Einsatz selbst gestaltet, damit ein angemessener Abschied gelingt. 		
<p>Beenden der Anleitungs- und Begleitungsbeziehung:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Auswertung der Anleitung und Begleitung; auf Wunsch gegenseitige Rückmeldung geben (Was waren wichtige/prägende Erlebnisse/Eindrücke? Was waren besonders positive Erfahrungen? Gab es Schwierigkeiten und Konflikte? Wie wurde damit umgegangen?...) * Sammeln von Kritikpunkten und Änderungsvorschlägen bezgl. Arbeitsfeld, Einrichtung und FSJ-Träger IN VIA/BDKJ (dient der Weiterentwicklung des Freiwilligen- Einsatzes) * Gemeinsame Entscheidung über die Weitergabe von Ergebnissen der Auswertungen an Einrichtungsleitung und FSJ-Träger. * Beurteilungsbogen vom BDKJ gemeinsam mit der/dem Freiwilligen besprechen und an des BDKJ Bayern weiter leiten. 		
<p>Beenden der Zusammenarbeit mit den Kollegen und Kolleginnen</p> <ul style="list-style-type: none"> * Auswertung der Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen im Arbeitsbereich (z. B. im Teamgespräch) * Abschiedsfest, in dem Dank für die geleistete Arbeit vermittelt wird 		
<p>Beenden der Mitarbeit in der Einrichtung</p> <ul style="list-style-type: none"> * Rückgabe der Schlüssel * Rückgabe der Arbeitskleidung * Übergabe der Unterkunft * ggfs. Abmelden von Telefon * ggfs. Post-Nachsendeantrag stellen * Abmelden beim Einwohnermeldeamt 		

Das konstruktive Feedbackgespräch

1. Entwicklungsfördernde Faktoren

Zentrale Ziele des Freiwilligen Sozialen Jahres sind, dass junge Menschen sich beruflich orientieren und sich persönlich weiterentwickeln in ihrem individuellen Reifungsprozess. Dabei sind ihnen die PraxisanleiterInnen zur Seite gestellt, die sie auf ihrem Weg zunehmender beruflicher Orientierung und persönlicher Reifung unterstützen und begleiten.

Wie kann eine Begleitung aussehen, die diesen Zielen optimal dient?

Empirische Forschungsergebnisse und der Entwicklungspsychologie und Pädagogik belegen übereinstimmend Faktoren, die auf Menschen aller Altersstufen entwicklungsfördernde Wirkung haben. Fasst man diese Faktoren zusammen, so lauten diese:

Eine wertschätzende Grundhaltung als Beziehungsprinzip zwischen Menschen

→Eine wertschätzende Grundhaltung fördert den persönlichen Wachstumsprozess beim Menschen. Dies gilt für alle Beziehungen, besonders zwischen „MentorInnen und Lernenden“.

Faktoren wertschätzender Grundhaltung im Einzelnen sind:

- Das Gegenüber als wertvollen Menschen betrachten, der durch seine spezifischen Eigenschaften die Welt bereichert.
- Kommunikation auf gleicher Augenhöhe (im Gegensatz zu Abwertung des Anderen bei eigener Überlegenheit sowie Polarisierung in gut / schlecht)
- Ressourcenorientierter Blick auf Menschen statt Defizitorientierung stärken, Erfolge zutrauen
- Stabile, verlässliche Beziehung
- Öffnende positive Kommunikation: Anknüpfen an Stärken und Ressourcen und Einfühlen in die Situation / Lebensumstände des Gegenübers und Würdigung seiner Arbeit / Leistung (statt verschließende Kommunikation, Abwertung, Defizitorientierung, Killerphrasen...)

Die Fähigkeit von Individuen, Situationen gesteigerter Verletzbarkeit gut zu überstehen

- Ausgeprägte Resilienz bei Menschen (psychische Widerstandsfähigkeit, auch in schwierigen Lebenssituationen)

Auch diese innere Widerstandsfähigkeit kann durch wertschätzendes Verhalten anderer Menschen gestärkt werden.

Killerphrasen: Folgende Aussagen wirken sich nicht entwicklungsfördernd aus!

- Das haben wir schon immer so gemacht.
- Dazu fehlt Ihnen die notwendige Erfahrung.
- Dafür sind sie zu jung.
- Daraus entstehen Schwierigkeiten, die Sie nicht umreißen.
- Das haben wir noch nie so gemacht.
- Sie haben wohl nicht genug zu tun.
- Das dauert doch viel zu lange.
- Wie lange sind sie schon bei uns, und Sie wissen den Arbeitsablauf immer noch nicht?
- Wissen Sie überhaupt, was Sie da vorhaben?

Miteinander reden: Störungen und Klärungen

Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun (Miteinander reden, Band 1-3, 1981) bietet heute in der Kommunikationsforschung immer noch die Grundlage für Erklärungen, wie Kommunikation funktioniert. Sie bietet neue Wege und Möglichkeiten im menschlichen Miteinander, herausfordernde Situationen zu meistern und Lösungen zu finden, die für alle stimmig sind.

- „Wenn einer etwas von sich gibt...“

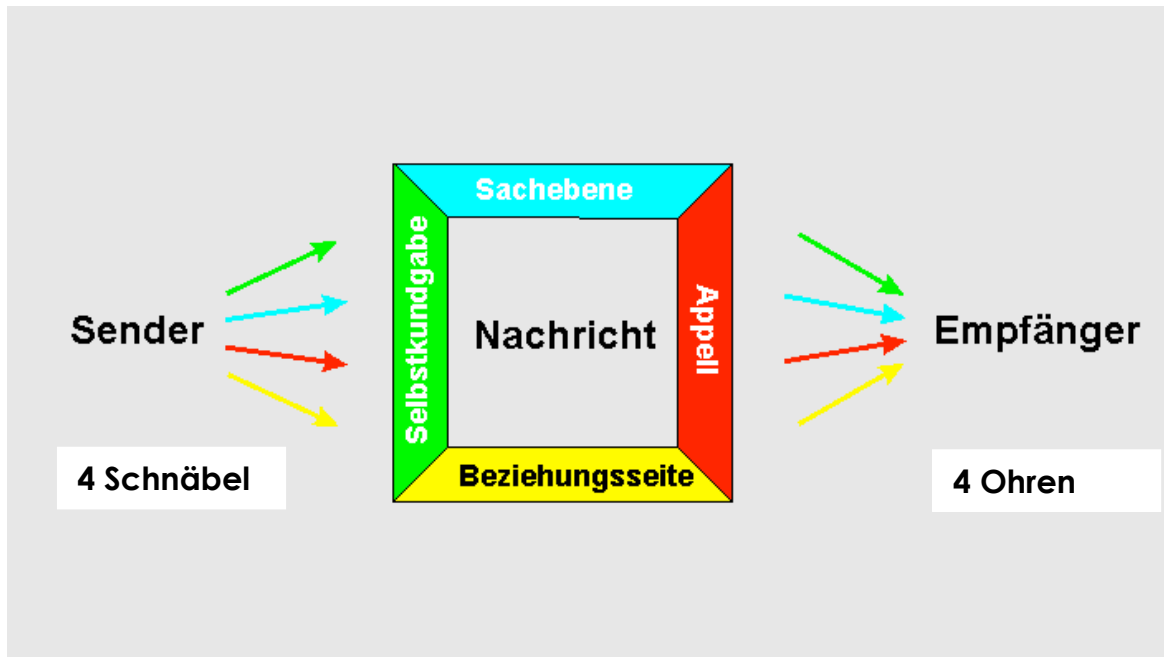
Der Grundvorgang ist schnell beschrieben. Es gibt einen Sender, der etwas mitteilen will. Er verschlüsselt seine Nachricht in erkennbare Zeichen und sendet die Nachricht.

Ein Empfänger hat jetzt die Aufgabe, diese Nachricht zu entschlüsseln. Meistens funktioniert dieser Prozess einigermaßen, dass gesendete und empfangene Nachrichten relativ gut übereinstimmen. Oftmals machen Sender und Empfänger auch davon Gebrauch, die Nachricht in ihrer Qualität der Verständigung zu überprüfen.



So einfach der Grundvorgang zunächst erscheint, er entpuppt sich als hoch komplexes Geschehen: Denn jede Nachricht enthält nicht nur eine, sondern viele Botschaften. Dieser Umstand macht Kommunikation zwischen Menschen einerseits kompliziert und störanfällig, andererseits auch spannend.

Die vier Seiten einer Nachricht



Schulz von Thun hat die vier Seiten einer Nachricht als Quadrat dargestellt und dem Sender „4 Schnäbel“, und dem Empfänger „4 Ohren“ zugeordnet. Psychologisch sind also 4 Schnäbel und 4 Ohren beteiligt, wenn wir miteinander reden. Die Qualität des Gespräches hängt davon ab, wie diese (Schnäbel und Ohren) im Gespräch zusammenwirken.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfacher Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften(4 Schnäbel) gleichzeitig.

Mit 4 Schnäbeln reden:

- **Die Sachebene: Worüber ich informiere.**
Auf der Sachebene stehen die Sachinformationen im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten, Sachverhalte.
- **Die Beziehungsebene: Was ich von Dir halte und wie ich Dich sehe.**
Hier geht es darum, wie der Sender zum Empfänger steht, was er oder Sie von ihm hält. Oft zeigt diese Ebene sich im Tonfall, Gestik, Mimik oder in einer gewählten Formulierung.
- **Die Selbstoffenbarungsebene: Was ich von mir zu erkennen gebe.**
Jede Nachricht enthält nicht nur Informationen zum Sachverhalt, sondern gibt auch Informationen über denjenigen, der sendet, preis, also auch ein Stück Selbstoffenbarung. Dies kann freiwillig als auch unfreiwillig geschehen. Dies ist der heikelste Teil, den welcher Mensch möchte schon Selbstoffenbarungsbotschaften seinem Gegenüber immer offenbaren. Daher entwickeln Menschen allerhand Strategien, um ihr wahres Selbst zu verbergen und sich möglichst von der besten Seite zu zeigen.
- **Die Appellebene: Was ich bei dir erreichen möchte, wo zu ich dich veranlassen möchte.**
Kaum etwas wird einfach nur so gesagt - die meisten Nachrichten dienen dazu Einfluss auf den Empfänger zu nehmen. Sie dient also dazu, zu diesem oder jenem Denken, Fühlen oder Verhalten zu veranlassen. Dieser Versuch Einfluss zu nehmen geschieht manch mal offen, oder auch versteckt (zum Beispiel getarnt als Sachinformation durch einseitiges informieren oder durch Selbstdarstellung der Selbstoffenbarungsebene oder als Komplimente auf der Beziehungsebene) in diesem Fall ist Manipulation der passende Begriff.

Mit 4 Ohren empfangen:

Auch vom Empfänger oder der Empfängerin wird die Nachricht mit vier Ohren gehört und entschlüsselt. So wie beim Senden einer Nachricht immer 4 Ebenen im Spiel sind, so sind beim Empfangen

auch immer 4 Antennen auf Empfang. Das müssen wir als kommunikationsfähige SenderInnen wissen und darauf achten, dass keine der 4 Seiten zu sehr ins Übergewicht geraten. So nützt es wenig, sachlich Recht zu haben, wenn man gleichzeitig auf der Beziehungsebene Unheil stiftet. Es nützt wenig, auf der Selbstoffenbarungsseite eine gute Figur zu machen, indem man sich geistreich und gelehrsam präsentiert und damit den Empfänger als dumm hinstellt und in der Sachbotschaft dadurch nicht mehr gehört wird.

Nicht das, was gesagt wurde, sondern was wir gehört haben, bestimmt unser Verhalten.

Deshalb ist es immer entscheidend, was der Empfänger hört und wie er die Nachricht interpretiert. Dieser Vorgang verläuft immer nach demselben Schema ab:

- **Etwas wahrnehmen / hören**
- **es interpretieren / 4 Ohren Modell / Empfänger**
- **etwas fühlen**
- **etwas sagen / 4 Schnäbel Modell / Sender**

Freie Auswahl des Empfängers

Prinzipiell hat der / die EmpfängerIn erst einmal die Auswahl, auf welche Seite er oder sie reagieren will.

- Ich versuche den Sachinhalt zu verstehen
- Ich klopfe mein gegenüber personaldiagnostisch ab. Was ist das für eine/r?
- Ich frage mich, wie der Sender zu mir steht, was er / sie von mir hält?
- Schließlich frage ich mich, was der Sender von mir will, was ich tun soll?

Deshalb ist zwischenmenschliche Kommunikation oft so schwierig und kompliziert. Je nachdem, welches Ohr das „Lieblingsohr“ ist auf dem man besonders gut hört und somit andere Botschaften ignoriert, bzw. schwerhörig wird.

Deshalb ist eine ausgewogene „Vierohrigkeit“ eine kommunikationspsychologische Grundausrüstung, die insbesondere in sozialen Berufen besonders wichtig ist.

- Das Sachohr

Einige EmpfängerInnen bewegen sich ausschließlich auf der Sachebene. Kriterien auf dieser Ebene einzuhaken sind das Wahrheitskriterium (zutreffend oder nicht zutreffend), die Relevanz (von Belang / nicht von Belang) und die Hinlänglichkeit (ist alles bedacht) der Argumente.

Das Einhaken auf der Sachebene ist oft angebracht, aber erweist sich dann als großes Problem, wenn das eigentliche Problem, gar nicht auf der Sachebene liegt, sondern auf der zwischenmenschlichen Beziehung angesiedelt ist. Eine Schiefelage entsteht dann, wenn Beziehungsprobleme mit Sachargumenten auszutragen versucht werden.

- Das Beziehungsohr

Für diese Nachricht haben viele EmpfängerInnen ein besonders sensibles Ohr, denn hier schwingen Untertöne von Wertschätzung und Missachtung mit. Natürlich sind Äußerungen auf der Beziehungsebene, auch immer ein Stück Selbstoffenbarung.

Menschen, die sich nicht genügend wertgeschätzt fühlen, sei es z.B. in ihrer Kindheit oder auch jetzt am Arbeitsplatz hören auf dem Beziehungsohr das Gras wachsen, dass sie selbst Beziehungsneutrale Botschaften als persönliche Botschaften interpretieren. Sie fühlen sich beschuldigt, wenn jemand schaut, fühlen sie sich kritisch beobachtet....sie liegen ständig auf der Beziehungslauer.

- Das Selbstoffenbarungsohr

Beim überempfindlichen Selbstoffenbarungsohr hören wir die Nachrichten unter dem Aspekt, was die sendende Person damit über sich selbst aussagt. Die Gefahr, wenn dieses Ohr zu stark beteiligt ist besteht darin, dass ich die Balance des Zuhörens verliere nach der Devise, „der, wer auf mich böse ist oder anderer Meinung ist“, offenbart lediglich seine eigene Überempfindlichkeit.“

- Das Appellohr

Aus dem Wunsch, es dem anderen Recht zu machen und den Erwartungen der Mitmenschen zu entsprechen, ist mancher Person ein überdimensionales Appellohr gewachsen. Sie sind dauernd auf Appellsprung und vergessen nicht selten ihre eigenen Bedürfnisse dabei.

Fazit

Die Nachricht hat es in sich. Eine Vielzahl von Botschaften auf allen 4 Seiten steckt drin, teils vom Sender bewusst hineingelegt, bzw. unbewusst übermittelt. Dieses Packet kommt beim Empfänger an, der mit seinen 4 Ohren, die unterschiedlich auf Empfang gestellt sind, entschlüsselt.

Missverständnisse sind vorprogrammiert. SenderInnen und EmpfängerInnen von Nachrichten sollten daher beim Aufdecken von Missverständnissen nicht davon ausgehen, dass jetzt etwas schreckliches passiert ist, für die jede-r seine „Unschuld“ oder „Schuld“ erklären muss, sondern es geht um Klärung von Missverständnissen und nicht um das bloße Recht haben. Es ist sowieso oftmals so, dass es nicht zu klären ist, wer Recht hat, da eben beides stimmt. Der eine hat dieses gesagt und die andere hat jenes gehört.

2. Gespräche im Anleitungsprozess führen

Gespräche zwischen Anleiterin/Anleiter und FSJlerIn (seien es nur kurze Gespräche am Rande oder regelmäßig stattfindende Reflexionsgespräche) sind Orte, an denen die Begleitung der jungen Erwachsenen bei ihren Erfahrungen und „Suchbewegungen“ persönlicher und beruflicher Art stattfinden.

In der Praxis wird ein Anleitungsprozess immer nur dann gut gelingen können, wenn von beiden Seiten fruchtbare Kommunikationsstrukturen aufgebaut werden und eine Kommunikationskultur entwickelt wird. Dafür braucht die/der AnleiterIn Wissen über die Grundlagen konstruktiver Gesprächsführung und Übung im Führen solcher Gespräche.

Regeln für die Gesprächsführung:

- Kontakt herstellen
- Zeitrahmen festlegen
- Themen und Zielsetzung erläutern
- Gespräch strukturieren, Verschiedenes nicht gleichzeitig angehen
- Auf Sachlichkeit achten, keine Polemik, Ironie und unpassende Vergleiche verhindern, keine Verallgemeinerung, z. B. man sagt...., immer in der ICH- Form sprechen
- Offenheit und Akzeptanz fördern
- Keine Selbstdarstellung
- Lösungen und Aufgaben festhalten, wer, wo, wann, was zu tun hat
- Gespräch beenden und einen neuen Termin vereinbaren.

3. Anregungen für ein konstruktives Feedbackgespräch

Basiskompetenzen in der Gesprächsführung

als Sprechende/r:

- ⇒ Verständlichkeit der Sachaussagen
- ⇒ Offenheit und Ehrlichkeit im Umgang mit dem Gegenüber
- ⇒ ICH-Botschaften (Verhalten, Gefühle, Wirkung)

als Zuhörende/:

- ⇒ Sich vergewissern, ob die Nachricht richtig verstanden wurde
„Habe ich Dich richtig verstanden, dass...“
- ⇒ Nachfragen, ob nonverbale Signale richtig gedeutet wurden
„Deute ich richtig, dass...“

Aktives Zuhören

Ein Phänomen, dass wir ständig beobachten können, wenn Menschen miteinander kommunizieren ist, dass sie sich nicht richtig zuhören. Eine Folge davon ist, dass man Nachrichtigen nicht vollständig erfasst. So entstehen Missverständnisse und es wird aneinander vorbei geredet. Das Ziel einer sachlichen Problemlösung wird erschwert.

Strategien für Aktives Zuhören:

- ⇒ Sich bewusst auf Zuhören einstellen
- ⇒ Aufmerksamkeit auf Sprecher/in konzentrieren
- ⇒ Ablenkungen ausschalten
- ⇒ Zusammenhang des Gesagten nachvollziehen und nachfragen
- ⇒ Wichtige Punkte wiederholen
- ⇒ Schnelle Bewertungen vermeiden

Zentrale Techniken des Aktiven Zuhörens:

Paraphrasieren:

Hier geht es darum, den Sachinhalt, den ich gehört habe, in eigenen Worten zusammen zu fassen und zu wiederholen, um

- ⇒ zu überprüfen, ob ich mein Gegenüber richtig verstanden habe,
- ⇒ meinem Gegenüber zu signalisieren, dass ich gut zugehört und richtig verstanden habe,
- ⇒ Interesse an den Äußerungen des Gegenübers zu bekunden,
- ⇒ eine kooperative Gesprächsatmosphäre zu schaffen

Spiegeln:

Damit ist ein aktives Zuhören auf der Gefühls- bzw. Beziehungsebene gemeint.

Hier geht es darum, den emotionalen Gehalt einer Nachricht zu hören und in Worte zu fassen, um

- ⇒ die Gefühlswelt des Gegenübers zu verstehen,
- ⇒ Verständnis und Akzeptanz zu signalisieren,
- ⇒ emotionale GesprächspartnerInnen zu beruhigen,
- ⇒ eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen,
- ⇒ ein Gespräch effizient zu führen, wenn auf der Sachebene keine Fortschritte erzielt werden.

Spiegeln ist v.a. in gefühlsmäßig aufgeladenen Situationen sinnvoll. Dann ist es wichtig, das emotional Bedeutsame aus einer Äußerung zu filtern und die Emotionen in Worte zu fassen, wie

- ⇒ „Du bist verärgert, weil...“ oder
- ⇒ „Ich habe den Eindruck, dass die Situation Dich hilflos/wütend/... macht.“

Spiegeln bedeutet nicht, dass Sie den Sachverhalt akzeptieren. Sie drücken damit aus, dass Sie eine gefühlsmäßige Äußerung verstanden und akzeptiert haben; auf der Sachebene können Sie durchaus unterschiedlicher Meinung sein.

Checkliste für Aktives Zuhören

- ⇒ Schauen Sie nicht zu häufig auf die Uhr!
- ⇒ Hören Sie geduldig zu. Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht und lassen Sie ihm/ihr Zeit, seine/ihre Gedanken zu formulieren.
- ⇒ Fragen Sie nach; zeigen Sie Interesse an Ihrem Gegenüber, ermuntern Sie ihn/sie zum Weiterreden und klären Sie, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- ⇒ Paraphrasieren Sie: Wiederholen Sie die Kernaussagen und geben Sie sie in eigenen Worten wieder.
- ⇒ Spiegeln Sie, wenn es um gefühlsmäßig Bedeutsames geht, den emotionalen Gehalt der Nachricht.
- ⇒ Fassen Sie Gesprächsinhalte von Zeit zu Zeit zusammen. So sichern Sie wichtige Aussagen und Zwischenergebnisse und tragen zu einem strukturierten Gespräch bei.
- ⇒ Hören Sie Ihrem Gegenüber zu, bis er/sie ausgesprochen hat. Denken Sie nicht zu früh darüber nach, was Sie als nächstes sagen oder fragen wollen.
- ⇒ Senden Sie bei Kontroversen ICH-Botschaften.

4. Das Feedbackgespräch: kurz - konkret - konstruktiv

1. **Situation beschreiben:**

Nicht: „Du machst dies oder jenes *immer*“, sondern
„Neulich, als Du mit den Kindern auf dem Spielplatz warst, habe ich gesehen, dass Du eine Viertelstunde mit Deinem Handy beschäftigt warst.“

2. **Wirkungen/Probleme/emotionale Reaktionen formulieren:**

„Das wirkte auf mich so, als wärest Du nicht auf das konzentriert, was die Kinder machen und ich machte mir Sorgen wegen der Aufsichtspflicht.“

3. **Wunsch äußern:**

„Ich möchte, dass Du Dich nur auf die Kinder konzentrierst, wenn Du mit ihnen draußen bist.“

Regeln für ein gutes Feedback

- ⇒ Geben Sie das Feedback höflich, taktvoll und nicht verletzend.
- ⇒ Beschreiben Sie das wahrgenommene Verhalten (Bezug auf Tatsachen) so konkret wie möglich anhand eines Ereignisses und beschreiben Sie, wie das auf Sie gewirkt hat. Sagen Sie auch, was Ihr Wunsch an Ihr Gegenüber ist.
- ⇒ Beziehen Sie sich auf beobachtete Tatsachen, nie auf Hörensagen oder Vermutungen.
- ⇒ Sprechen Sie per ICH, nicht per „man“ oder „wir“.
- ⇒ Vermeiden Sie Verallgemeinerungen und Anklagen.
- ⇒ Bieten Sie Feedback an, drängen Sie es, wenn möglich, nicht auf.
- ⇒ Geben Sie zeitnah Feedback, denn so ist es am wirksamsten, weil es noch mit einer konkreten Situation verbunden werden kann.
- ⇒ Hören Sie sich die Perspektive des Gegenübers an.
- ⇒ Gestehen Sie sich zu, dass Sie möglicherweise falsch liegen.

Regeln für die Feedbacknehmer/in:

- ⇒ Hören Sie zu.
- ⇒ Rechtfertigen und verteidigen Sie sich nicht.
- ⇒ Nehmen Sie die Aussagen bewusst auf und stellen Sie Ihre Sichtweise dar.
- ⇒ Signalisieren Sie, was bei Ihnen angekommen ist und was Sie nicht verstanden haben.
- ⇒ Neben Sie nur so viele Rückmeldungen an, wie Sie aufnehmen können.

Checkliste für ein Feedbackgespräch:

- ⇒ Veranschlagen Sie genügend Zeit. Legen Sie den Beginn und das Ende des Gespräches fest.
- ⇒ Schließen Sie Störungen von außen aus.
- ⇒ Sorgen Sie für ein angenehmes Ambiente (Kaffee, Gebäck...)
- ⇒ Benennen Sie den Anlass und das Ziel des Treffens.
- ⇒ Üben Sie sich im aktiven Zuhören. Geben Sie dem/der Freiwilligen genügend Raum zu Wort zu kommen.
- ⇒ Tauschen Sie möglichst konkret Ihre Wahrnehmungen und Eindrücke aus.
- ⇒ Behalten Sie im Auge, gemeinsam mit dem/der Freiwilligen realistische Entwicklungsziele zu vereinbaren und festzuhalten, woran Sie die Zielerreichung messen wollen.
- ⇒ Gesprächsphasen: Rückblick, Analyse, Ausblick.

Bitte vergessen Sie auch nicht Ihre/n Freiwillige/n zu loben.

FSJ

Für mich - Für Dich - Für andere!

Weiterführende Informationen zum FSJ:

FSJ Handbuch und Mindeststandards

→ <http://www.bdkj-bayern.de/fileadmin/files/fsj/FSJ-Handbuch.pdf>

→ http://www.bdkj-bayern.de/fileadmin/files/fsj/Mindeststandards_Einsatzstellen_FSJ.pdf

Jugendfreiwilligendienstgesetz

→ <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/jfdg/gesamt.pdf>

BDKJ Bayern

Referat Freiwilliges Soziales Jahr

Tel. 089 532931-24

sonja.stein@bdkj-bayern.de

Landwehrstrasse 68

80336 München

www.bdkj-bayern.de