

Spannungsfelder zwischen hauptamtlichen und freiwilligen MitarbeiterInnen & Herausforderungen durch ein geändertes Klientel



MMag.a Petra Mühlberger
Caritas der ED Wien, Freiwilliges Engagement

**Caritas
&Du**

Kitzendorf, 04.06.2014 | Tagung der EhrenamtskoordinatorInnen und SeniorenbetreuerInnen «Der gemeinsame Weg ist das Ziel»

Caritas Freiwilliges Engagement

Überblick

- “ 5 Vorbemerkungen
- “ Strukturelle und personenbezogene Spannungsfelder, Intragruppen-Konflikte
- “ 3 Arten von Beziehungsfallen
- “ Von wem wir lernen können - 3 Einblicke
 - Palliativ- und Hospizbewegung
 - Case und care Management
 - Systemkonzept einer Organisation nach GLASL
- “ Empfehlungen und Erfolgsfaktoren für eine gelungene Zusammenarbeit

Seite 2

Caritas Freiwilliges Engagement

Fünf Vorbemerkungen

- “ Freiwillige MitarbeiterInnen und Freiwilligen-KoordinatorInnen
- “ Menschen engagieren sich in Staaten mit einem gut ausgebauten Sozialsystem und wo sie keine Lückenbüßer sind formell,
informelles Engagement in ehemaligen Ostblockstaaten und MigrantInnencommunities
- “ Bei diversen Team unterschiedliche Zugänge zu Freiwilligenarbeit und zu Helfen
- “ Expertise in Freiwilligenarbeit
- “ Systematisierung der Freiwilligenarbeit

Seite 3

Caritas Freiwilliges Engagement

Interessenskonflikte zwischen Hauptamt und freiwilligen Engagement I

- “ Zusammenspiel hauptberufliche und freiwillige MitarbeiterInnen
- “ Unterschiede
- “ Ein Spannungsfeld das bestehen wird, jedoch Potential in sich trägt
- “ Kein vorgefertigtes Konzept

Seite 4

Interessenskonflikte zwischen Hauptamt und freiwilligen Engagement II

- ~ Strukturelle Spannungsfelder
 - aufgrund unterschiedlicher Aufgaben und Funktionen
 - aufgrund mangelnder Klarheit
 - unterschiedliche Erwartungen und Wahrnehmungen
 - Informations-, Knowhow- und eine Zeit-Asymmetrie
- ~ Personenbezogene Spannungsfelder
 - unterschiedliche Werte und Ideologien
 - Zugang und Verständnis von Freiwilligenarbeit
 - sozioökonomische Statusunterschiede
 - persönliche Differenzen, Beziehungskonflikte
- ~ Intragruppen-Konflikte
 - bezogen auf Aufgaben, Prozesse und Beziehungen
 - Aus der Rolle und Funktion fallen

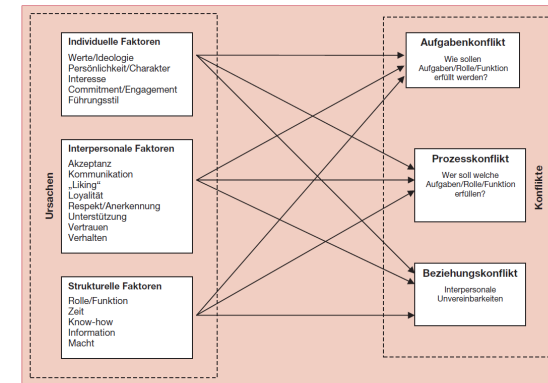


Abbildung 3: Zusammenhang Konflikte und Konfliktsachen (Quelle: eigene Darstellung) Bürgisser/Helmig 2009

Drei verschiedene Arten von Beziehungsfällen

- ~ Aufgabenverteilungsfälle
- ~ Kompetenzfälle
- ~ Anerkennungsfälle

Carola Schaaf-Derichs, in Bürgisser/Helmig 2009

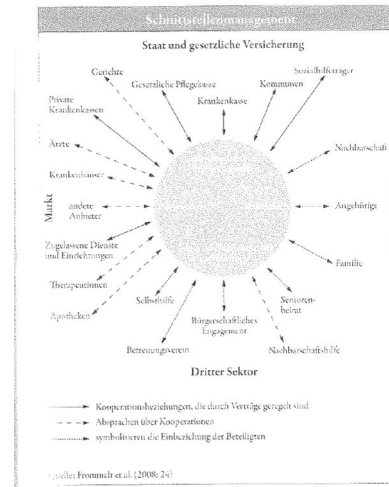
Von wem wir lernen können

- ~ Palliativ- und Hospizbewegung
 - Herausforderungen, auch für Freiwillige, steigen
 - Klare gesetzliche Regelungen
 - Definiertes Lern-Curriculum
 - Gemeinsame Sprache
 - Zusammenarbeit der Professionen
 - Klar definierte Voraussetzungen für freiwillige Mitarbeit
 - Vorbereitender Lehrgang
 - Auswahlverfahren
 - Erstgespräch
 - Freiwilligen-Koordination
 - Praktische Tätigkeit

Von wem wir lernen können

- ~ care- und case-Management
 - ~ Leistungen sind in ihrer Gesamtheit gedacht und aufeinander abgestimmt
 - ~ Strukturiertes Vorgehen, gemeinsam Ziele erreichen
 - ~ Orientierung an den BewohnerInnen
 - ~ Prozessorientierung: planen, umsetzen, prüfen und verbessern
 - ~ Netzwerkanalyse . Freiwillige
 - ~ Schnittstellenmanagement
 - ~ Freiwilligen-Management im care- und case-Management

Schnittstellenmanagement



Von wem wir lernen können

- ~ Ganzheitliches Systemkonzept einer Organisation nach Glasl:
 - 7 Wesenselemente und 3 Subsysteme
 - ~ Historisch bedingtes Spannungsverhältnis zwischen beruflicher Pflege und Freiwilligenarbeit
 - ~ Professionalisierungstendenz vs. Pflege als Alltagskompetenz
 - ~ Befürchtung von beruflich Pflegenden, dass die Kommunikations- und Beziehungsarbeit von Freiwilligen übernommen wird
 - ~ Veränderungsprozesse in Organisationen
 - ~ Organisation besteht aus 7 Wesenselemente, eingebettet in drei Subsysteme
 - ~ Spannungsfelder systemischer Natur
 - ~ Organisationsbilder . Phasen einer Organisation

Systemkonzept nach Friedrich Glasl . 7 Wesenselemente und 3 Subsysteme

		Im Innensystem	Zum Umfeld
Kulturelles Subsystem	1. Identität	Die gesellschaftliche Aufgabe der Organisation, Mission, Sinn und Zweck, Leitbild, Werte, Philosophie, Grundwerte, Image nach innen, historisches Selbstverständnis der Organisation	Image bei Kunden, Lieferanten, Banken, Politik, Gewerkschaft usw., Konkurrenzprofil, Position, in Märkten und Gesellschaft, Selbstständigkeit bzw. Abhängigkeit
	2. Politik, Strategie, Programme	Langfristige Programme und Pläne der Organisation, Unternehmenspolitik, Leitpläne für Produkt-, Finanz-, Kosten-, Personalpolitik usw.	Leitpläne für Umgang mit Lieferanten, Kunden usw., PR-Konzepte, Marktpolitik, Marktstrategien, Übereinstimmung mit Spielregeln der Branche
Soziales Subsystem	3. Struktur der Aufbauorganisation	Schützen, Gesellschaftsvertrag, Aufbauprinzipien, Führungshierarchie, Linien- und Stabsstellen, zentrale und dezentrale Stellen, formales Layout	Strukturelle Beziehungen zu externen Gruppen, Präsenz in Verbänden usw., strategische Allianzen, Verträge, Vereinbarungen
	4. Menschen, Gruppen, Klima	Wissen und Können der Mitarbeiter, Haltungen und Einstellungen, Beziehungen, Führungsstile, informelle Zusammenhänge und Gruppierungen, Rollen, Macht und Konflikte, Betriebsklima	Pflege der informellen Beziehungen zu externen Stellen, Beziehungsklima in der Branche, Stil des Umgangs mit Macht gegenüber dem Umfeld
	5. Einzelfunktionen, Organe	Aufgabenkompetenzen/Verantwortung als Inhalte der einzelnen Funktionen, Gremien, Kommissionen, Projektgruppen, Spezialisten, Koordination	Verhältnis zum üblichen Branchenverständnis bezüglich Arbeitsteilung (Berufsbilder, Kollektivverträge), Funktionen zu Pflege der externen Schnittstellen
Technisch-instrumentelles Subsystem	6. Prozesse, Abläufe	Arbeitsprozesse, Kernprozesse, Supportprozesse, Managementprozesse (Informations-, Entscheidungs-, interne Logistik, Planungs- und Steuerungsprozesse)	Beschaffungsprozesse für Ressourcen, Lieferprozesse (IT), Spedition-Logistik, Verfahren zur Beschaffung externer Informationen
	7. Physische Mittel	Instrumente, Maschinen, Geräte, Material, Möbel, Transportmittel, Gebäude, Räume, finanzielle Mittel	Physisches Umfeld, Platz im Umfeld, Einbettung in die Landschaft, Naturerfahrungen, Verhältnis von Eigentümern zu Fremdmitteln

Erfolgskriterien - Ein Diskurs um strategische Planung

Erleben der Kultur:
Gleiche Wörter – unterschiedliche Bedeutungswelten



Erfolgskriterien Ein Diskurs um strategische Planung

- ~ Förderliche Rahmenbedingungen für Freiwilliges Engagement
 - Festlegung von Aufgaben, Rollen, Funktionen und Verantwortlichkeiten + Vorstellungen davon
 - Weiterbildung und Training von Freiwilligen
 - Detaillierte Aufgabenbeschreibung
 - Anerkennungskultur
 - Position der/des Freiwilligen-KoordinatorIn - Führungsverantwortung

Erfolgskriterien Ein Diskurs um strategische Planung


- ~ Ein partnerschaftliches Miteinander: Struktur für gegenseitiges Verständnis und eine offene Kommunikation
 - Bottom-up-Prozesse
 - Freiwilligen-policy paper/Leitbild
 - Kommunikationsplan
 - Kooperationsmodelle
 - Performance Management
 - Anerkennungskultur für hauptberufliche und freiwillige MitarbeiterInnen
 - Evaluierungen
 - Besondere Qualitäten von Freiwilligenarbeit in der Pflege
 - Da sein%
 - Buntheit im Alltag
 - Alltagsnähe
 - In den Schuhen von anderen Menschen gehen
 - Motivation von hauptberuflichen und freiwilligen MitarbeiterInnen kennen

Erfolgskriterien Ein Diskurs um strategische Planung

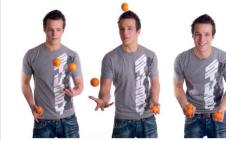
- Motivation von Freiwilligen in der Pflege
 - 95 %: BewohnerInnen etwas Gutes tun
 - 83 % etwas Sinnvolles tun
 - 64 % Dankbarkeit der BewohnerInnen
 - 64 % Einsamkeit der BewohnerInnen
 - 62 % Kontakt zu anderen
 - 57 % in der Einrichtung mitarbeiten
 - 47 % Versorgung verbessern
 - 39 % Lob von hauptberuflichen KollegInnen
 - 39 % hauptberufliche KollegInnen entlasten
 - 22 % früher Angehörige in der Einrichtung
 - 11 % eigene Einsamkeit
 - 11 % Kosteneinsparung

Praktische Empfehlungen

- “ Lehrgang für Freiwilligen-Koordination: Caritas Wien, Wr. Hilfswerk und Kardinal König Haus
- “ Einführungskurs Demenzbegleitung
- “ Freiwilligentag Caritas Wien
- “ Interne Einführungs- und Grundmodule (gemeinsame Entwicklung)
- “ Wesenselemente nach GLASL
- “ Visionenworkshop
- “ Bottom-up-Prozess
- “ ð

Fr. 24.10.2014 ■ Strategisches Freiwilligen-Management 17081
 9:00 Uhr
Workshop
 Freiwilliges Engagement hat sich in den letzten Jahren sowohl aus Sicht von Führungskräften als auch Einrichtungen maßgeblich verändert und professionalisiert. Strukturelle Rahmenbedingungen, die Grundhaltungen der Führungskräfte und hauptamtlichen Mitarbeiter/innen sowie der Umgang mit Anerkennung müssen sich auf die neuen Bedingungen und die Erwartungen der Freiwilligen einstellen. Führungskräfte schaffen dabei den Boden für eine nachhaltige Kooperationskultur. Sie initiieren und steuern die Organisationsentwicklung und unterstützen ihre Freiwilligen-Koordinator/innen dabei, die Umsetzungsschritte professionell zu begleiten.
 Es gilt eine Freiwilligenkultur aufzubauen und zu fördern, die den eigenen Werten, Haltungen und Zielen der Organisation dient. Die Freiwilligenarbeit in der Einrichtung angemessen und strategisch zu verankern und ein Bewusstsein für erfolgreiche Faktoren zu entwickeln, stellt Einrichtungen vor grundlegende Entwicklungsaufgaben.
Inhalte:
 - Einführung in das Strategische Freiwilligenmanagement
 - Erfolgskritische Faktoren für ein gelungenes Freiwilligen-Engagement
 - Qualitätsentwicklung im Freiwilligenmanagement
 - Wesentliche Managementunterschiede und -strategien zwischen hauptamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter/innen, Personalführung und -entwicklung für das Freiwillige Engagement
Referierende:  **Sarah** Rafter-Haus, Personalentwicklerin, Organisationsberaterin, Gründerin der "Beratergruppe ehrenamt" in Berlin, Lehrbeauftragte
Veranstalter: Kardinal König Haus in Kooperation mit der Caritas der Erzdiözese Wien und dem Hilfswerk Wien
Teilnahmebeitrag: € 245,- inkl. Mittagessen
Anmeldung: Anmeldung erforderlich, Spezialprospekt anfordern
Dauer: 9:00 bis 18:00 Uhr

Lehrgang
Freiwilligen-Koordination
 für Mitarbeiter/innen, die Freiwilligen-Teams führen und begleiten



Februar bis November 2014

 **Kardinal König Haus**

Einführungskurs
Demenz-
begleitung

Sommersemester 2014

Freiwilligentag Caritas Wien . 16.5.2014

**Schenk mir Zeit,
 ich schenk dir
 Erinnerungen!**

Literatur

- “ BÜRGISSER, Sarah/Bernd HELMIG: Interessenskonflikte zwischen Ehrenamt und Hauptamt. Verbands-Management, 35. Jg, 2. Ausgabe, 2009: 36-45.
- “ DANEKE, Sigrid: Freiwilligenarbeit in der Altenhilfe. Motivieren . organisieren . honorieren. Urban & Fischer, 2003.
- “ EHLERS, Corinna: Care und Case Management in der Pflege für die Aus-, Fort- und Weiterbildung, Pflegeiothek, 2011.

Sage es mir . ich werde es vergessen.
Erkläre es mir . ich werde mich erinnern.
Lass es mich selber tun . ich werde verstehen.

Konfuzius

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit !

Caritas
&Du *Gemeinsam Wunder wirken.*