

# Modell zur Anwerbung und Ausbildung von Freiwilligen

Milestone 4.1;

25.7.2018



---

<b>1</b>	<b>ABSTRACT</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EUROPÄISCHE BEST PRACTICES ZUR REFERENZ</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ZIEL DES PROJEKTS UND BEZIEHUNG ZU DEN FREIWILLIGEN</b>	<b>4</b>
3.1	Die Werte des Freiwilligen	4
3.2	Der Wert der ehrenamtlichen Tätigkeit in E.CA.R.E.	5
3.3	Was bieten wir einem Freiwilligen?	6
<b>4</b>	<b>DIE OPERATIVE ROLLE DES FREIWILLIGEN</b>	<b>6</b>
4.1	Erhebung von Informationen über potenzielle Empfänger	6
4.2	Training und Trouble Shooting für das Informatik-Toolkit	7
4.3	Unterstützung beim Training, um gesund zu leben.	7
4.4	Beziehungen zu den lokalen Stakeholdern	7
4.5	Nachbarschaftsbetreuer	8
<b>5</b>	<b>PROFIL DES FREIWILLIGEN</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>AUSWAHL DES FREIWILLIGEN</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>SAMMLUNG DER BEWERBUNGEN</b>	<b>11</b>
7.1	Beziehungen zu ehrenamtlichen Vereinen im Gebiet	11
7.2	Veranstaltungen um Kandidaten zu gewinnen	12
<b>8</b>	<b>AUSBILDUNG DER FREIWILLIGEN</b>	<b>12</b>
8.1	Die Mittel	12
8.1.1	Coaching	13

---

8.1.2	Die S.M.A.R.T.-Methode	14
8.1.3	Das geleitete Gespräch	15
8.1.4	Das Motivationsgespräch	16
<b>8.2</b>	<b>Die Ausbildungsmodule</b>	<b>16</b>
<b>8.3</b>	<b>Strategien zur Stadtteilarbeit</b>	<b>17</b>
8.3.1	GEISTIGE Aktivitäten, die gedächtnis- und konzentrationsfördernd sind	18
8.3.2	KÖRPERLICHE BETÄTIGUNG	18
8.3.3	KREATIVE UND HANDARBEITEN ZUR SOZIALISIERUNG	19
<b>8.4</b>	<b>Healty Lifestyles-Kurse</b>	<b>20</b>
<b>8.5</b>	<b>Kurse zum Training und Trouble Shooting für das Informatik-Toolkit</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>UNTERSTÜTZUNG UND ÜBERWACHUNG DER FREIWILLIGEN</b>	<b>20</b>

## 1 Abstract

Dieses Dokument ist Teil des vom INTERREG V-A -Programms Italien -Österreich 2014-2020 finanzierten Projekts Elderly home CAre Residential Engagement (E.CA.R.E ). Es soll den Projektpartnern und allen, die vom Modell zur Anwerbung und Ausbildung von Freiwilligen des Projekts Gebrauch machen wollen, den theoretischen Rahmen und die praktischen Elemente liefern.

Zuerst werden die Gründe dargestellt, die uns dazu veranlassen, Ressourcen im Bereich der Freiwilligenarbeit zu aktivieren, wobei auch eine Werteskala definiert wird, die der Partnerschaft zwischen der Institution, die das Projekt fördert und den Freiwilligen, die an diesem teilhaben möchten, zugrunde gelegt wird.

Daraufhin werden die konkreten Rollen, die die Freiwilligen einnehmen werden, dargestellt. Nachfolgend eine Übersicht über die persönlichen Merkmale, die ein Freiwilliger besitzen sollte, um mehr oder weniger der geeignete Kandidat für eine der angebotenen Rollen sein zu können. Zudem werden auch Bewertungskriterien vorgeschlagen, um diese Merkmale bei der Anwerbung und Auswahl leichter zum Vorschein kommen zu lassen.

Dieses Handbuch enthält schließlich die praktischen Anweisungen sowohl, um die Anwerbungsphase anzuspornen als auch um die Freiwilligen auf ihre Rolle im Rahmen des Projekts vorzubereiten.

## 2 Europäische Best Practices zur Referenz

Bei der Erstellung des Materials wurden einige Erfahrungen einbezogen, die unser Team auf europäischer Ebene mit Interesse verfolgt und für förderungswürdig hält.

Insbesondere beeinflussten folgende Initiativen die Entwicklung unserer Arbeit:

- *Investing in volunteers* gefördert durch die Vereine NCVO, Volunteer Scotland, WCVA und Volunteer Now, die einige interessante Qualitätsstandards für Organisationen liefern, die, obwohl sie sich eines bezahlten Teams bedienen, Freiwillige heranziehen;
- Einige theoretische Denkanstöße, die im Programm *Justice involving volunteers in Europe (JIVE)* und seinem Handbuch *Good practice guide* herausgearbeitet werden;
- Inhalte, die von der Hochschule für angewandte Wissenschaften der Universität von Helsinki im Rahmen eines Projekts zur Unterstützung des Finnischen Roten Kreuz ausgearbeitet und in der Masterarbeit von Alice Poudel zusammengefasst wurden.

## 3 Ziel des Projekts und Beziehung zu den Freiwilligen

### 3.1 Die Werte des Freiwilligen

Normalerweise stellt man sich einen Freiwilligen als eine gesellige und fröhliche Person vor, die Bedürftigen kostenlos ihre Zeit und Fähigkeiten zur Verfügung stellt, ohne irgendetwas dafür zu verlangen.

Dabei kann man nicht festlegen, warum ein Mensch unentgeltlich seine Dienste anbietet, da es von Mensch zu Mensch verschiedene Gründe geben kann.

Wer sich dieser Welt nähert, macht dies aus bewussten und unbewussten, einfachen oder komplexen, vergänglichen oder bleibenden, persönlichen, religiösen, kulturellen oder politischen Motivationen. Die Ursachen können außerdem sozial ausgerichtet, gelegentlich aber sogar egoistischen Ursprungs sein.

Folgende Grundsätze müssen von Freiwilligen, die einem so komplexen Netzwerkprojekt, wie dem von E.CA.R.E. beitreten wollen, geteilt werden:

- sich dem ethischen Wert der eigenen Handlungen bewusst zu sein;
- nicht zu improvisieren, sondern sich an die Organisation zu wenden;
- die Verantwortung für Situationen nicht persönlich zu übernehmen;
- die zugewiesene Position nicht zu missbrauchen;
- Alle einzubeziehen und die eigene Tätigkeit ständig infrage zu stellen;
- andere Meinungen und Ansichten zu akzeptieren;
- proaktiv zu sein, indem Vorschläge eingebracht werden;
- nicht nur gegenüber der zu pflegenden Person, sondern gegenüber der gesamten Gemeinschaft, der Gesellschaft und der Heimatgemeinde verantwortungsbewusst zu sein;
- geben zu wollen, ohne direkte oder indirekte Belohnungen oder Zahlungen zu fordern;
- auf das moralische und soziale Wachstum der Betreuten hinarbeiten;
- bekannt gemachte Daten und Informationen höchst vertraulich zu behandeln.

### 3.2 Der Wert der ehrenamtlichen Tätigkeit in E.CA.R.E.

Generell lässt sich sagen, dass die Bereitschaft von Freiwilligen eine konkrete Hilfe für jede Organisation darstellt, zumindest aufgrund der Kosteneinsparung bei der Umsetzung jeglicher Tätigkeit, ist ihre Anwesenheit im Falle der E.CA.R.E.-Methode für den letztendlichen Erfolg des Projekts absolut unerlässlich.

E.CA.R.E. ist zuallererst eine Initiative auf kommunaler Ebene, die mit Sicherheit von den Pflegeeinrichtungen geplant und gefördert werden muss, aber sich unter anderem zum Ziel gesetzt hat, ein nachbarschaftliches Netz zwischen älteren Menschen, die relativ isoliert leben, zu schaffen. Im Projektteam müssen unbedingt Figuren eingebunden werden, die nicht aus Einrichtungen stammen, sondern selbst Erfahrungen aus der Zivilgesellschaft einbringen, wo das Projekt sein "Habitat" haben

soll. Der Freiwillige ist eben genau die Stimme dieser Gesellschaft, für die und in der er wählt, eine aktive Rolle zu übernehmen, ohne aber die Logik der direkten Beteiligung aufzugeben, die von keinem Vertreter der offiziellen Institutionen ebenso wirksam garantiert werden kann.

### 3.3 Was bieten wir einem Freiwilligen?

Durch seine Teilnahme am EU-Projekt ECARE kann der Freiwillige:

- neue Kenntnisse erwerben (vom Einsatz der Technologie bis zu gesunden Lebensweisen);
- enge Bindungen zu der ihn umgebenden Gemeinschaft herstellen, indem er sich in die Gesellschaft integriert und neue persönliche Beziehungen aufbaut.
- sich Teil eines Projekts, das zu großen Veränderungen in der eigenen Gemeinschaft führen wird, fühlen, von denen er selber in einer späteren Lebensphase profitieren kann.
- seine eigenen Kompetenzen zur Verfügung stellen und für die berufliche Zukunft neue und nutzbringende erwerben.
- sein Selbstwertgefühl steigern und die persönliche Entwicklung fördern. Unter diesem Aspekt, "erhält" derjenige, der sich in diesen Aktivitäten einsetzt, viel zurück, da die erzielten Ergebnisse, Genugtuung und Zufriedenheit schenken.
- das Glück und die Dankbarkeit seitens derer, denen man hilft, sind eine wunderbare Belohnung und ein wesentliches Feed-back für die eigenen Motivationen. Die Wertschätzung und Dankbarkeit kommen nicht nur von den Personen, denen wir helfen, aber auch von den eigenen Kollegen und den Institutionen, für die sie tätig sind; fundamental wird die Anerkennung des Wertes dieses andauernden Engagements durch die Öffentlichkeit.
- Diese Technologie ebenfalls im Alter nutzen; und dies nicht mit Sorge und Angst, sondern diese als wahre und wesentliche Möglichkeit ausschöpfen.
- Größere Sicherheit erwerben, Mittel zum aktiven Altern erwerben.

## 4 Die operative Rolle des Freiwilligen

Folgend werden die konkreten Maßnahmen dargestellt, durch die die Freiwilligen einen Beitrag zur Implementierung des Projekts E.CA.R.E. leisten können.

### 4.1 Erhebung von Informationen über potenzielle Empfänger

Nach einer sorgfältigen Schulung hat der Freiwillige die Aufgabe Informationen über potenzielle Nutznießer des Projekts zu erheben. Zu diesem Zweck sucht er diese an ihrem Wohnsitz auf und verteilt einen spezifischen, vom Projektteam vorbereiteten Fragebogen.

Während des ersten Gesprächs steht ihm eine Fachkraft zur Seite, damit er sich mit diesem Mittel vertraut machen kann.

Zu dieser Aufgabe benötigt man eine gute Beobachtungs - und Kommunikationsfähigkeit.

#### 4.2 Training und Trouble Shooting für das Informatik-Toolkit

Der Freiwillige hat die Aufgabe dem Nutzer bei der Verwendung der Technologie (Smartwatch und Tablet) zu helfen und ihm bei der Lösung von Problemen mit diesen zur Seite zu stehen.

Natürlich muss der Freiwillige mit der benötigten Technik gut vertraut und in der Lage sein, auf die praktischen Fragen, die ihm die Benutzer stellen könnten, zu antworten: Dank der erhaltenen Schulung wird er den Forderungen nachkommen oder falls ihm das nicht möglich ist, diese an zuständige Stellen weiterleiten.

#### 4.3 Unterstützung beim Training, um gesund zu leben.

Bewegung, angemessene Ernährung, Gewichtskontrolle sind, hinsichtlich der Primärprävention, gut für die Gesundheit.

Ziel des Projekts ist es auch dem Bürger seine falschen Angewohnheiten klarzumachen, indem ihm einfache Modelle vorgeschlagen werden und er selber Initiator eines gesunden Lebensstils wird. Der Freiwillige kann dadurch, dass er die Fachkräfte der Pflegeeinrichtung bei der Schulung begleitet, zum Botschafter dieser Modelle werden, die Empfänger auf ihrem Weg zu einem gesünderen und besseren Leben beraten und unterstützen.

#### 4.4 Beziehungen zu den lokalen Stakeholdern

Bei der Aktivierung und dem Aufbau des sozialen Netzes spielen die lokalen Stakeholder eine wichtige Rolle: Personen, die Teil des Alltags des Bürgers werden, der Nutznießer des Projekts ist.

Die Beteiligung dieser, schon vor Ort vorhandenen Ressourcen, ob es sich nun um Einrichtungen (Schulen z.B.), Pfarreien, Vereine (Sport-, gemeinnützige, Kulturvereine), Handelsaktivitäten (Nachbarschaftsläden, Bars, Apotheken) handelt, macht es dem Projekt möglich, sein Ziel der gesellschaftlichen Einbindung zu verfolgen und somit die Isolation zu bekämpfen.

In dieser Phase hat der Freiwillige die Aufgabe, das was das Gebiet bietet, zu erheben (lokale Initiativen, Veranstaltungen), die von den Nutzern aufgesuchten Geschäfte zu kontaktieren, neue Beziehungen aufzubauen und gemeinsame Interessen, die zu einer wachsenden Interaktion seitens des Bürgers führen, zu fördern.

## 4.5 Nachbarschaftsbetreuer

In Synergie mit dem sozialen Netzwerk und unter den Anweisungen der Fachleute hat der Freiwillige die Aufgabe solide und positive nachbarschaftliche Beziehungen anzuregen.

Er kann der Gemeinschaft Veranstaltungen, Zusammenkünfte, Freizeitaktivitäten anbieten und den älteren Menschen dazu anregen, auch technologische Anwendungen zur leichteren Sozialisierung mit anderen zu verwenden.

## 5 Profil des Freiwilligen

Es gibt einige persönliche Merkmale, die wir für die Aktivität der Freiwilligen als strategisch ansehen und die deshalb bei der Auswahl der Kandidaten ausschlaggebend sein werden. Natürlich haben nicht alle die gleiche Bedeutung, für alle 5 der in Abschnitt 4 dargestellten Tätigkeiten, dies wird im weiteren Text besser beschrieben.

- **Eingliederung im Gebiet**

Die Aktivierung des territorialen Netzes ist eines der zentralen Ziele des Projekts. Von daher wäre es wichtig, dass der Freiwillige im eigenen Gebiet schon gesellschaftlich aktiv ist: diese Voraussetzung würde eine gute Beziehung zu den lokalen Stakeholdern durch eine schon bekannte Person möglich machen, zudem bei der Präsentation von E.CA.R.E. und der Aktivierung der folgenden Schritte.

- **Erfahrung in ehrenamtlichen Tätigkeiten**

Freiwillige mit Erfahrungen in Einrichtungen, die Dienstleistungen für ältere Menschen liefern oder in anderen Vereinen können leichter ins Projekt einbezogen werden, da sie schon bekannt sind, bereits gefestigte beziehungsorientierte Fähigkeiten haben und daran gewöhnt sind, mit Institutionen Kontakt zu haben.

Aber auch Bewerbungen von Personen, die noch nie als Freiwillige tätig waren, aber gut in den Kontext der territorialen Gemeinschaft integriert oder sehr motiviert sind, sollten unterstützt und gefördert werden. Insbesondere sollten eventuell Angehörige von Begünstigten in Betracht gezogen werden, die auch anderen Nutzern des Projekts zur Verfügung stehen könnten.

- **Empathie**

Ein Freiwilliger für dieses Projekt muss fähig sein, Zusammenhänge zu erkennen, mit dem älteren Menschen zu interagieren und mit ihm auf empathische Art eine Beziehung aufzubauen.

Bei einer globalen Bewertung des Freiwilligen wird die Fachkraft bei einem Gespräch das Bestehen einiger sozioemotiver Soft Skills abwägen (Empathie, Emotionsmanagement, die Bewältigung zwischenmenschlicher Beziehungen), die notwendig sind, um eine gute Beziehung zu einem Bürger, der am Projekt teilnimmt, herzustellen.

- **Lebensstil**

Das Projekt benötigt in seinen Reihen Freiwillige, die glaubhafte Testimonials/Botschafter eines guten Lebensstils sind; deshalb müssen Personen ausgewählt werden, die dieses Ziel teilen und es auch beispielhaft ausdrücken.

- **Ausbildung und Berufserfahrung**

Auch die geleistete Arbeit der Person kommt zum Gespräch, insbesondere wenn diese zur Umsetzung der Ziele des Projekts nützlich sein könnte (zum Beispiel Personen, die im sozialen Bereich gearbeitet haben oder Händler waren und somit leicht Kontakte schließen, usw.); oder Personen, die Schulungen besucht haben, die mit dem Projekt zu tun haben oder manuell besonders begabt/geschickt sind.

Diese Daten machen es uns möglich, zu verstehen, wo wir die Freiwilligen, auch in verschiedenen Bereichen und gemäß ihrer Fähigkeiten einsetzen können.

- **Persönliche Verfügbarkeit**

Es ist wichtig zu verstehen, wie viel seiner Freizeit der Freiwillige für das Angebot, das ihm gemacht wird, verwenden will. Sodass Überlastungen vermieden werden und eine erfolgreiche Zusammenarbeit beginnt. Auch die Disponibilität von einem Ort zu einem anderen zu gelangen (z.B.: der Besitz eines Autos) ist ein wichtiger Maßstab.

- **Vertrautheit mit älteren Menschen**

Da die Nutznießer des Projekts ältere Menschen sein werden, ist es wichtig zu verstehen, in wieweit der Freiwillige daran gewöhnt ist, mit Menschen diesen Alters zu verkehren und zu untersuchen, ob er imstande ist, mit diesen zu kommunizieren und sich einfach und verständlich auszudrücken. Es wird geprüft, ob er z.B. den Dialekt kennt. Außerdem ist es wichtig die Gründe für dieses "Interesse" an älteren Menschen zu verstehen (abhängig von persönlichen Faktoren, alten Eltern, vergangenen Erfahrungen, usw.).

## 6 Auswahl des Freiwilligen

Das folgende Schema stellt auf einfache Weise die Zusammenhänge zwischen den gerade beschriebenen, persönlichen Merkmalen und den Funktionen, die den potenziellen Freiwilligen angeboten werden können, dar. Mehr \* stehen für eine höhere Korrelation, in einem Wert von 1 bis 3.

	Informationen erwerben	Informatiktraining und Trouble shooting	Gesunder Lebensstil	Aktivierung der Stakeholder	Animierung der Nachbarschaft
<i>Eingliederung im Gebiet</i>	***	*	*	***	**
<i>Erfahrung in ehrenamtlichen Tätigkeiten</i>	*	*	*	***	**
<i>Empathie</i>	***	*	*	**	***
<i>Gesunder Lebensstil</i>	*	*	***	**	**
<i>Ausbildungs- und Berufslaufbahn</i>	***	***	*	***	*
<i>Persönliche Verfügbarkeit</i>	***	***	*	*	***
<i>Vertrautheit mit älteren Menschen</i>	***	**	*	*	***

Um den Erwerb der nützlichen Informationen zur Anwesenheit oder nicht, der im vorhergehenden Abschnitt beschriebenen Voraussetzungen, bitten wir Sie den folgenden Fragebogen auszufüllen.

FRAGEBOGEN FÜR POTENZIELLE FREIWILLIGE	
Vor- und Nachname	
Alter	<input type="checkbox"/> 18-30 <input type="checkbox"/> 31-50 <input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> über 65
Anschrift	
Telefon	<input type="checkbox"/> Festnetz _____ <input type="checkbox"/> Mobil _____
E-Mail	
Beruf	
Schulabschluss	<input type="checkbox"/> Diplom <input type="checkbox"/> Hochschulabschluss <input type="checkbox"/> Weiteres _____
Rentner	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
Besitzen Sie einen Computer oder ein Smartphone?	<input type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEIN
Nutzen Sie:	<input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> WhatsApp <input type="checkbox"/> andere soziale Netzwerke _____
Welche Verkehrsmittel nutzen Sie?	<input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Fahr-/Motorrad <input type="checkbox"/> öffentliche Verkehrsmittel <input type="checkbox"/> Weiteres _____
LEBENSSTIL	
Führen Sie ein gesundes Leben?	<input type="checkbox"/> kaum <input type="checkbox"/> genügend <input type="checkbox"/> sehr

Achten Sie auf Ihre Ernährung?	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Treiben Sie Sport/bewegen Sie sich?	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein
Was machen Sie?			
Rauchen Sie?	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein
<b>MITGLIEDSCHAFT EINES EHRENAMTLICHEN VEREINS</b>			
Sind Sie Mitglied eines ehrenamtlichen Vereins?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN	
Name des Vereins			
Sitz des Vereins			
Warum leisten Sie ehrenamtliche Arbeit?			
Kennen Sie ehrenamtliche Vereine in Ihrem Wohngebiet?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN	
Wenn ja, welche?			
<b>VERFÜGBARKEIT-FREIZEIT</b>			
Falls Sie Interesse an einem neuen Projekt hätten, wie viel Zeit könnten Sie diesem pro Woche widmen?	<input type="checkbox"/> 1-2 Stunden	<input type="checkbox"/> 2-4 Stunden	<input type="checkbox"/> 4-6 Stunden
Zu welcher Tageszeit haben Sie mehr Zeit?	<input type="checkbox"/> morgens	<input type="checkbox"/> nachmittags	<input type="checkbox"/> immer
<b>KENNTNIS IHRES WOHNGEBIETS UND DER NACHBARSCHAFT</b>			
Kennen Sie die Straßen Ihres Wohnviertels?	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Besuchen Sie die Pfarrgemeinde ihres Wohnviertels?	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Mit wie vielen Personen ihrer Nachbarschaft sprechen Sie innerhalb eines Monats?	<input type="checkbox"/> 0-2	<input type="checkbox"/> 3-5	<input type="checkbox"/> mehr
Informieren Sie sich über Veranstaltungen, die in Ihrem Wohnviertel organisiert werden, um an diesen teilzunehmen?	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Wie?			
Haben Sie Kontakt zu den Händlern in Ihrem Wohnviertel? (Apotheke, Bäcker, Fleischer, Zeitungsverkäufer usw.)	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Mit wem?			
Kaufen Sie in Ihrem Wohnviertel ein?	<input type="checkbox"/> kaum	<input type="checkbox"/> genügend	<input type="checkbox"/> sehr
Bei wem?			

## 7 Sammlung der Bewerbungen

Während der Treffen zur allgemeinen Förderung des Projektes, wo der Inhalt der Abschnitte 3.2 und 3.3 ganz genau ausgeführt wird und die Aktivitäten von Abschnitt 4 aufgelistet, werden wir die Bewerbungen durch ein Antragsformular einsammeln, auf dem die Freiwilligen die Zustimmung unterschreiben, von uns zur Vereinbarung eines individuellen Treffens kontaktiert zu werden.

### 7.1 Beziehungen zu ehrenamtlichen Vereinen im Gebiet

In dieser Phase sind Kontakte zu den schon im Gebiet bestehenden ehrenamtlichen Vereinen besonders wichtig.

Den Bezugspersonen wird eine Zusammenarbeit bei der Präsentation des Projekts angeboten werden,

aber auch die Unterzeichnung eines Protokolls, um bei der Umsetzung des E.CA.R.E.-Projekts eventuell interessierte Mitglieder des Vereins mit einbeziehen zu können.

## 7.2 Veranstaltungen um Kandidaten zu gewinnen

Die Bekanntmachung des Projekts, um mögliche Bewerbungen der Freiwilligen zu erhalten, könnte über verschiedene Wege erfolgen:

- Treffen in den Kirchengemeinden, Kulturzentren und während der regelmäßigen Zusammenkünfte der schon im Gebiet bestehenden Vereine;
- durch Werbung in den Medien;
- durch öffentliche Versammlungen, mit gezielten Veranstaltungen, zu denen die Bevölkerung des interessierten Gebiets eingeladen wird;
- Informationsstände an Markttagen oder bei lokalen Veranstaltungen.

Zu diesem Zweck wäre es gut geeignete Standorte, wo eben das soziale Leben der lokalen Gemeinschaft abläuft, zu identifizieren. So könnten alle bezüglichen Aktionen gut organisiert, geplant und unterstützt werden.

Orte mit diesen Merkmalen könnten die Folgenden sein:

- Pfarrgemeinden mit Außen- oder Innenräumen, die für die Projektaktivitäten zur Verfügung gestellt werden könnten.
- Räume von ehrenamtlichen Vereinen, die am Projekt interessiert sind.
- Private, aufnahmefähige Einrichtungen, die mit der Zeit entstanden sind (Fraktionsgenossenschaft, Privatwohnung usw.).

## 8 Ausbildung der Freiwilligen

### 8.1 Die Mittel

*Man wird nicht als freiwilliger geboren, man wird dazu gemacht...*

Um den Freiwilligen aufs Beste zur Seite zu stehen und ihre Aktionen zu unterstützen, ist es unerlässlich, sie durch eine Schulung, mit wirksamen Arbeitsinstrumenten auszustatten.

Diese Instrumente, die folgend beschrieben werden, verwenden nicht nur kognitive, sondern auch emotionale, motivationsfördernde und zwischenmenschliche Aspekte, um eine perfekte Verbindung zwischen Psyche und Körper herzustellen, die zur Unterstützung des Lernens und von Veränderungen

unerlässlich sind. In den folgenden Abschnitten sind die Techniken aufgeführt, die wir für nützlich und wirksam für die Ausbildung des Freiwilligen, der am E.CA.R.E-Projekt teilhaben möchte, halten.

Das Schulungsprogramm dauert 5 Stunden, einschließlich von Vorlesungen, wo die Grundsätze der verschiedenen Techniken vermittelt werden, und praktischen Unterweisungen, um sich mit dem theoretisch Erlernten vertraut zu machen.

### 8.1.1 Coaching

Die Voraussetzung zum **Coaching** ist die Selbstkenntnis und das Ichbewusstsein der eigenen Möglichkeiten und dessen, was man verbessern könnte. Diese Technik macht es möglich, spezifische Ziele festzulegen und so passende Strategien zu finden.

Das Coaching ist keine "Technik", sondern eine Philosophie an der sich die Beziehung inspiriert, eine Art, um Menschen so zu behandeln, dass sie ihre eigene Leistung als das Ergebnis ihrer Wahl, den Ausdruck und die Verwirklichung ihrer selbst sehen.

Das Coaching nach der International Coaching Federation sieht vor, dass eine Person zuallererst einmal respektiert werden muss und als ein Mensch gesehen wird, der sein Leben gut bewältigen kann. Jeder wird als eine kreative Person voller Ressourcen betrachtet. Nicht zufällig kommuniziert der Coach durch aktives Zuhören und wirkungsvolle Fragen, da ihn dies zum Vermittler gegenüber dem Coachee (dem Empfänger des Coachings) macht.

Ein Ansatz, der den Patienten dazu stimuliert, selber aktiv Protagonist seines Weges zur Gesundheit zu sein, ist das **Health Coaching**.

Health-Coaching ist ein Prozess der sich auf den Patienten konzentriert und sein Verhalten ändern will. Die Patienten müssen dazu eigenverantwortlich Ziele festlegen. Dies ist eine der vielen Möglichkeiten, um die Autonomie, sich selbst zu pflegen, zu unterstützen.

Ein guter Coach muss Folgendes können:

1. Er muss die Ergebnisse, die der Klient erreichen möchte, erkennen, diese klar machen und aufeinander abstimmen; ihn bei der persönlichen Entdeckung dieser Ziele anleiten;
2. sorgt dafür, dass der Klient Lösungen und Strategien selber findet;
3. Überlässt dem Coachee die volle Autonomie und Verantwortung.

Der Coach muss außerdem den Personen dabei helfen, die richtigen Ziele ausfindig zu machen. Dabei kann sich der Coach der **SMART-Methode** bedienen.

### 8.1.2 Die S.M.A.R.T.-Methode

Die S.M.A.R.T. -Methode ist ein System zur Zieldefinition, die an der ersten Stelle und vor den notwendigen Aktivitäten stehen, um diese zu erreichen. Ein effizientes Management der Ziele ist nur dann möglich, wenn man ihren Wert kennt. Um festzulegen, ob die Ziele die Richtigen sind, wurden 5 Kriterien festgelegt, die den angelsächsischen Begriffen entsprechen, aus denen sich das Akronym S.M.A.R.T. zusammensetzt.

S = Specific (Spezifisch)

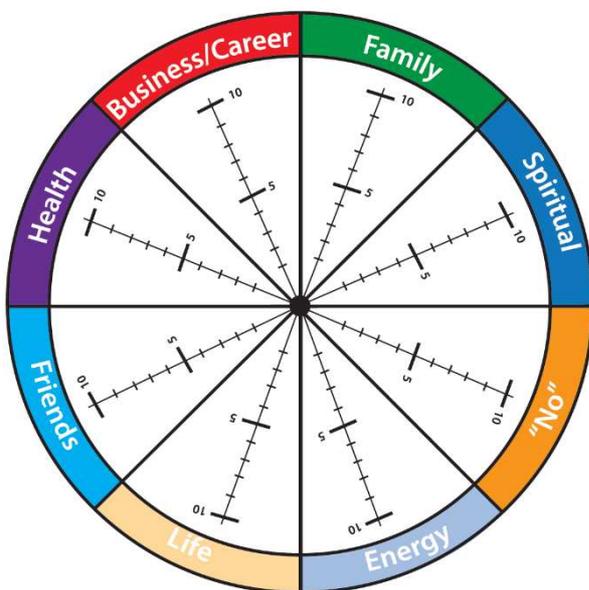
M = Measurable (Meßbar)

A = Achievable (Erreichbar)

R = Realistic (Realistisch)

T = Time-Based (Terminiert)

Ein weiteres Instrument des Coachings ist das **“The coaching Wheel of Life”**, das normalerweise mit dem Ziel die Zufriedenheit des Klienten in verschiedenen Lebensbereichen visuell zu klassifizieren, verwendet wird. Diese visuelle Darstellung hilft dem Klienten dabei, zu verstehen, wo er sich im Augenblick befindet und wie weit seine augenblickliche Realität von der erwünschten Realität entfernt liegt.



### 8.1.3 Das geleitete Gespräch

Die Technik eines geleiteten Gesprächs basiert auf einigen einfachen Kommunikationsstrategien. Wo man unter Kommunikation (aus dem Latein: «*Mitteilung*») den Prozess und die Art der Übermittlung einer Information von einer Person zur anderen durch den Austausch einer nach einem bestimmten Code erstellten Nachricht versteht.

Man muss verstehen, dass man im breiten Anwendungsbereich der Kommunikation, zwei Kommunikationsarten unterscheiden kann:

1) *verbale Kommunikation*: dazu gehört sowohl die mündlich als auch die schriftliche Kommunikation; das heißt die Wahl der Wörter und die logische Satzkonstruktion, gemäß der grammatikalischen und syntaktischen Struktur der verwendeten Sprache;

2) *Nonverbale Kommunikation*: bzw. all das, was man durch die eigene Haltung, Bewegung, aber auch durch die Position, die man im Raum einnimmt und unser äußeres Erscheinungsbild vermittelt. Hierzu gehören: die Mimik, Blicke, Gesten, die Haltung, wie man läuft und was man trägt.

3) *Paraverbale Kommunikation*: das heißt die Art und Weise, wie man etwas sagt. Dies betrifft die Stimme (der Ton, die Lautstärke, der Rhythmus), aber auch die Pausen, ein Lachen, Stille und weiteres wie z.B., sich räuspern, mit den Fingern trommeln und Laute von sich geben.

Auf einem Studium zu verschiedenen Aspekten der oralen Übertragung einer Nachricht in der menschlichen Kommunikation basierend, entwickelte der Psychologe und Universitätsprofessor A. Mehrabian die 7-38-55-Regel, entsprechend der:

- 55% der kommunikativen Nachricht durch Körpersprache (nonverbal) bestimmt wird.
- 38% durch den stimmlichen Ausdruck also paraverbal (Ton, Rhythmus, Klang);
- 7% durch den sprachlichen Inhalt.

Einen bestimmten Ton zu verwenden, den Raum korrekt zu nutzen oder dem Gesprächspartner seine Befangenheit zu nehmen, sind von daher Handlungen, die die Nachricht, die wir verbal übermitteln, verstärken.

Falls die drei Ebenen nicht im Einklang stehen, geben wir dem Gesprächspartner den Eindruck nicht wirklich klar und schlüssig zu sein und wirken von daher nicht glaubhaft. Die drei Kommunikationsebenen in Einklang zu bringen, ist die Grundlage einer effizienten Kommunikation.

Ein geleitetes Gespräch muss "auf die Person zentriert sein" (wobei Kenntnisse, Bestrebungen und die reale Verfassung der Person zur Geltung gebracht werden), und "Lösungen umreißen" (Probleme zu bedenken und dabei positive Elemente zu erkennen, was ermöglicht die nächsten Schritte zu bestimmen, um das Ziel zu erreichen).

Bei einem geleiteten Gespräch empfehlen wir:

- "Ja-Nein"-Fragen zu vermeiden;

- So wenig wie möglich zu sprechen, anstatt schwer verständlich, sollte der Coach seinen Gesprächspartner mit dem Blick leiten, zeigen, dass er da ist und aufmerksam zuhört;
- Zeit lassen, zu überlegen, und die Pausen des Gesprächspartners respektieren;
- Der Coach sollte den Gesprächspartner von seinem vollen und aufrichtigen Interesse an dem, was gesagt wird, überzeugen;
- Vermeiden eine Person zu unterbrechen oder diese nicht aussprechen zu lassen;

#### 8.1.4 Das Motivationsgespräch

Das Motivationsgespräch ist eine Art "auf den Klienten zentrierte" Beratung, nützlich um Ambivalenzkonflikte in Hinsicht auf einen Verhaltenswandel anzugehen und zu lösen. Thomas Gordon ermittelt in seinem Buch "Leader efficaci" (Managerkonferenz) einige Hindernisse der Kommunikation, Elemente, die behindern und die Kommunikation nicht effizient machen, unter diesen:

- Anordnen, befehlen, leiten;
- Bedrohen, ermahnen, warnen;
- Lehren erteilen, tadeln;
- Lösungen, Ratschläge, Hinweise zu geben;
- Argumentieren, logisch überzeugen;
- Verurteilen, kritisieren, rügen;
- Lächerlich machen, etikettieren, Redewendungen verwenden;
- Interpretieren, analysieren, diagnostizieren;
- Bemerkungen machen, Wohlgefallen ausdrücken;
- Beruhigen, trösten;
- Widersprechen, untersuchen, bezweifeln;
- Das Thema wechseln, bagatellisieren, ironisieren.

Auch das Motivationsgespräch basiert auf einigen Kommunikationsregeln, die mit dem Akronym RULE abgekürzt werden können:

**R: Resist**, vermeiden dem Gesprächspartner zu sagen, ihn zu leiten oder zu versuchen ihn davon zu überzeugen, was zu tun richtig oder nicht richtig ist;

**U: Understand**, die Motivation den Gesprächspartner durch aktives Zuhören zu verstehen;

**L: Listen**, mit Empathie zuzuhören;

**E: Empower**, der Person die eigenen Fähigkeiten und Ressourcen bewusst zu machen, um seine Ziele zu erreichen.

#### 8.2 Die Ausbildungsmodule

Um die oben herausgestellten Konzepte zu vermitteln, sind folgende Ausbildungsmodule geplant.

PROGRAMM VON MODUL 1 (Dauer *5 Stunden*)

- Coaching und Health Coaching: kurze theoretische Einführung

- Die Kommunikationsfähigkeit als wesentliches Element für den Health Coach;
- Praktische Arbeit in Paaren *“Wie man SMART-Ziele definiert und einen Aktionsplan strukturiert“*;
- Wir üben die Anwendung des “Wheel of Life”, untersuchen den Aktionsplan in seinen verschiedenen Durchführungsphasen;
- Das geleitete und das Motivationsgespräch: kurze theoretische Einführung
- Verschiedene Arten der Kommunikation: verbal, paraverbal, non verbal;
- Zuhören: Verschiedene Weisen zuzuhören, als weitere Kommunikationsform;
- Nachahmung eines Gesprächs mit dem End-User des Projekts, unter Anwendung der Technik des geleiteten und Motivationsgesprächs.

#### PROGRAMM VON MODUL 2 (Dauer 3 Stunden)

- Was ist Personas: Merkmale des Profilierungsmodells
- Instrumente zur ökologischen Beobachtung: was wurde während der Ausgabe der Fragebogen beobachtet
- Wie werden die erhobenen Daten extrapoliert: Adhäsion ans Profil und weitere Merkmale, die die Aggregation der Nutzer fördert (z.B.: Alter, Ausbildungs-/Berufsweg, Interessen, Lebensstil,...)
- Übungen zur Ausfüllung des Profils mit Simulation
- Informationen zu den neuen Richtlinien des Datenschutzgesetzes

#### 8.3 Strategien zur Stadtteilarbeit

Es ist Aufgabe des Erziehers der Trägereinrichtung des Projekts die Freiwilligen und die Bürger während der Entwicklung des Nachbarschaftsnetzes zu begleiten, um die Tätigkeiten zu unterstützen, zur Geltung zu bringen und zu überwachen, aber die Autonomie der Gruppe dadurch nicht zu behindern, sondern zu fördern.

Spezifisch soll seine Funktion die Folgende sein:

- Unterstützung der logistischen Organisation der Interventionen
- Unterstützung beim Entwurf, der Vorbereitung und Verbreitung von Informationsmaterial (Druckwaren, Broschüren, Plakate, Präsentationen, usw.)
- Unterstützung bei der Bewertung und Verbesserung von Angeboten, die von Personen zu Themen, die sie interessieren, kommen.
- Unterstützung bei der Veröffentlichung von territorialen Veranstaltungen, auch Online.

- Unterstützung bei der Umsetzung und Verbreitung von Aufnahmen der Events über soziale Netzwerke
- Einbindung der örtlichen Gemeinschaft in die Events
- Reduzierte Betreuung

Als Fachkraft der Sozialarbeit hilft er dem Freiwilligen, indem er ihm mögliche Aktivitäten für die Standorte zur Umsetzung des Projekts empfiehlt. Folgend werden einige Vorschläge aufgeführt:

### **8.3.1 GEISTIGE Aktivitäten, die gedächtnis- und konzentrationsfördernd sind**

Geistige Aktivität hilft dabei, die Hauptgehirnfunktionen aufrecht zu erhalten und die Alterung zu verlangsamen. Fortwährende "Gehirngymnastik" durch Spiele begünstigt das Training und bringt mehr Spaß.

Angebot:

- Rätsel,
- Memory
- Puzzle
- Kreuzworträtsel,
- Sudoku und Rebus
- Kartenspiele
- Dame
- Schach
- Lesen (man kann dies in Zusammenarbeit mit lokalen Bibliotheken machen)
- Lesegruppen (laut lesen, um mit anderen Lesern Kontakt aufzunehmen und Meinungen zu Büchern auszutauschen)
- Hörbücher (Personen, die einen Text vorlesen und übersetzen zuzuhören, kann eine Alternative für Menschen mit Schwierigkeiten sein)
- Seniorenuniversität (im Gebiet gibt es, ein flächendeckendes Netz aus Kursen und Konferenzen zu verschiedenen Themen, wie Kunst, Wissenschaft, Geschichte und Aktualität. Der Unterricht wird oft durch Filmreihen, Museums-, Ausstellungsbesuche und Ausflüge integriert.)

### **8.3.2 KÖRPERLICHE BETÄTIGUNG**

Sich zu bewegen ist sehr gesund, sollte täglich erfolgen und langsam den Bedürfnissen des Körpers angepasst werden.

Angebot:

- Boccia. (Bocciaverene des Stadtviertels oder Dorfs können ein Ort, um sich miteinander zu treffen sein).
- Gruppenwanderungen (z.B. Pilze oder Kräuter sammeln, Aktivitäten, die den Kontakt zur Natur möglich machen).
- Sich im Rhythmus der Musik bewegen (macht es möglich sich zu bewegen und gleichzeitig Spaß zu haben.)
- Paartanz
- Volkstänze
- Tägliche Spaziergänge (es werden Gruppen gebildet, die gemeinsam Spazieren gehen, weil es durch die Anwesenheit anderer Personen und die feststehenden Tage leichter ist, sich an die Spaziergänge zu gewöhnen, sie regelmäßig zu machen und Freundschaften zu entwickeln)
- Nordic Walking
- Gymnastikkurse für ältere Menschen
- Schwimmkurse

### 8.3.3 KREATIVE UND HANDARBEITEN ZUR SOZIALISIERUNG

Manuelle und kreative Tätigkeiten bringen Gruppenarbeit und somit Sozialisation mit sich. Durch wöchentlich stattfindende Workshops, wo man neue Techniken lernt oder beibringt; kann man Geschenke basteln oder diese sogar für wohltätige Zwecke zur Verfügung stellen.

- Modellbau und Origami
- Töpfern,
- Intarsienarbeiten und die Herstellung von kleinen Schmuckstücken
- Stricken, Häkeln und Sticken
- Kochen
- Theater-Workshops
- Volkslieder und lokale Musik und Lesungen
- Handarbeit (Nähen, Sticken) und künstlerische Arbeiten (Malerei)
- Filò-Treffen = Treffen und Raum für die familiäre Interaktion, um Zeit miteinander zu verbringen und sich zuzuhören.
- Ausflüge und kurze Reisen
- Make Up-Workshops
- Lokale Führungen
- Mittagessen mit Degustationen

Die lokal angebotenen Aktivitäten werden als **“heiße Anregungen”** bezeichnet, wenn es zwischenmenschliche Kontakte innerhalb einer Gruppe gibt (Spaziergänge, Museums-, Kinobesuche, Kartenspiele, Teilnahme an der Messe, Freizeitaktivitäten usw. ), und **“kalte Anregungen”** wenn die angebotenen Aktivitäten webbasiert sind (Gymnastik, Videos, Rezepte, Zeitung lesen usw.)

#### 8.4 Healty Lifestyles-Kurse

Die in diesem Absatz aufgeführten Aktionen werden in Milestones bzgl. Work Package 3 näher beschrieben, auf das wir verweisen.

#### 8.5 Kurse zum Training und Trouble Shooting für das Informatik-Toolkit

Die in diesem Absatz aufgeführten Aktionen werden in Milestones bzgl. Work Package 5 näher beschrieben, auf das wir verweisen.

### 9 Unterstützung und Überwachung der Freiwilligen

Ehrenamtliche Tätigkeiten müssen ganz besonders unterstützt werden: Wer zu einer Gruppe/einem Verein gehört, muss sich aufgenommen, akzeptiert und angeleitet fühlen. Ein Freiwilliger muss sich bei dem, was er tut **“beschützt”** fühlen und sich darüber bewusst sein, dass er sich auf einem eingeschlagenen Weg bewegt und dabei fortwährend durch ein Team aus Experten beraten wird. All dies hilft dabei, Zweifel, Spannungen, Missverständnisse, Inkompetenzen zwischen Aufgaben und Rollen und mögliche individuelle Schulungsbedürfnisse sofort zu erkennen.

Zu diesem Zweck wird die Entwicklung der Freiwilligenarbeit durch mindestens einmal monatlich stattfindende Treffen mit den Fachkräften überwacht. Während dieser Treffen wird ein Bericht zur Entwicklung des lokalen Projekts erstellt.

Außerdem sollte es auch **“informelle”** Freizeittreffen geben (Abend-, Mittagessen, spezifische Anlässe), wodurch die Freiwilligenarbeit gefestigt und angeregt wird.