

Carola Reifenhäuser |
Oliver Reifenhäuser (Hrsg.)

Praxishandbuch Freiwilligenmanagement

BELTZ JUVENTA

Inhalt

Einleitung	9
Teil I	
Freiwilligenmanagement	
Freiwilligenmanagement	14
1. Die Grundidee des Freiwilligenmanagements	15
2. Das Freiwilligenmanagement-Modell	17
Kapitel 1	
Strategische Entscheidung	
für das Freiwilligenmanagement treffen	18
1.1 Analyse der Interessensgruppen von Freiwilligenengagement	19
1.2 Freiwilligenmanagement-Strategie-Modell	21
1.3 Strategisches Freiwilligenmanagement in der Praxis	23
Kapitel 2	
Grundsätze und Konzept	
für das Freiwilligenmanagement entwickeln	25
Kapitel 3	
MitarbeiterInnen und Mitglieder informieren und einbinden	28
3.1 Initial-Workshop	29
3.2 World Café	30
3.3 Hut-Wechselmethode	31
3.4 Shared Visioning – Die Gemeinsame Vision	32
Kapitel 4	
Multiplikatoren benennen und qualifizieren	34
4.1 Multiplikatoren-Modell	34
4.2 Aufwandsabschätzung	37
4.3 Möglichkeiten zur Finanzierung von Multiplikatoren	39

Kapitel 5	
Organisatorische Rahmenbedingungen schaffen und Qualitätsstandards festlegen	41
5.1 Rahmenbedingungen für sichernde Abläufe und Strukturen	43
5.2 Rahmenbedingungen für Verständigung und Entwicklung	44
5.3 Förderung von Teamarbeit	46
5.4 Beschwerdewege festlegen	50
Kapitel 6	
Freiwilligenmanagement implementieren und eine Freiwilligenkultur in der Organisation entwickeln	56
6.1 Zyklus der Veränderung	56
6.2 Implementierungs-Modelle	59
6.3 Einführung von Freiwilligenmanagement	61
6.4 Anerkennungskultur anpassen	64
6.5 Partizipation ermöglichen	66
6.6 Umgang mit Widerstand	69
6.7 Das Widerstands-Kreuz	70
Kapitel 7	
Projekte für Freiwillige entwickeln und steuern	72
7.1 Entwicklung neuer Projektideen	73
7.2 Systematische Bewertung neuer Projektideen	75
7.3 Zielfotografie	77
7.4 Gantt-Projektplanung	77
7.5 Ressourcenplanung	80
7.6 Meilensteinreview	81
Kapitel 8	
Kooperationen und externe Netzwerke aufbauen	83
8.1 Kooperationen – die Kraft von außen	83
8.2 Externe Netzwerke aufbauen	85
Kapitel 9	
Öffentlichkeitsarbeit und Leitbild anpassen	89
9.1 Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit	90
9.2 Leitbild mit Leitsatz zum freiwilligen Engagement	93
Kapitel 10	
Freiwilligenmanagement evaluieren	94
10.1 Zufriedenheitsbefragung für freiwillig Engagierte	95
10.2 Kennzahlensystem	97
10.3 Reifegradmessung für das Freiwilligenmanagement	98

Teil II

Koordination von Ehrenamtlichen und Freiwilligen

Kapitel 11

Engagementbereiche systematisch identifizieren	102
11.1 Die Engagementlandkarte	102
11.2 Die aufgabenorientierte vs. ressourcenorientierte Vorgehensweise	104

Kapitel 12

Aufgabenprofile erstellen und Freiwillige gewinnen	106
12.1 Das Aufgabenprofil	106
12.2 Das 5 A Modell	108
12.3 Sinus Milieus [®]	110
12.4 Werbewege und Werbemittel	112

Kapitel 13

Erstgespräche führen, entscheiden, Vereinbarung treffen	114
13.1 Das formalisierte Erstgespräch	115
13.2 Schnupper- und Probezeit	116
13.3 Vier Engagementstile	116
13.4 Speed Matching	120
13.5 Kurztest Fähigkeiten und Begabungen	121
13.6 Engagementvereinbarung	122

Kapitel 14

Freiwillige einarbeiten und befähigen	124
14.1 Das Instrument des Mentoring	124
14.2 Das Instrument der Informationsveranstaltung	125
14.3 Der Einarbeitungsplan für Freiwillige bzw. Ehrenamtliche	126
14.4 Ein Einarbeitungskonzept für Vorstände	127
14.5 Die Methode Story Telling	129
14.6 Ideen zur Einbindung „neuer“ Freiwilliger in „alte“ Teams	131

Kapitel 15

Freiwillige führen, fördern, qualifizieren, begleiten und anerkennen	132
15.1 Der situative Führungsstil	132
15.2 Das Aufgaben- und Anforderungsprofil	136
15.3 Qualifizierungsformen für Freiwillige	139
15.4 Supervision/Coaching für das freiwillige Engagement	143
15.5 Fallarbeit als kollegiale Beratung	145
15.6 Planung einer Qualifizierung für Freiwillige	149
15.7 Entwicklungsgespräche bzw. Reflexionsgespräche führen	150

15.8	Rückmeldung (Feedback) geben	152
15.9	Das Kritikgespräch	154
15.10	Freiwilligenkarriere und Nachfolgeplanung	157
15.11	Anerkennung für Freiwillige	158
Kapitel 16		
Konflikte lösen		161
16.1	Modell zur Ermittlung der Konfliktstärke	163
16.2	Konfliktbereiche identifizieren	168
16.3	Modell zur Konfliktregulierung	169
16.4	Die Konfliktklärung	170
16.5	Das Konfliktvermittlungsgespräch durch den/die FreiwilligenmanagerIn	171
16.6	Mediation	174
16.7	Konfliktmanagement	175
Kapitel 17		
Freiwillige verabschieden, Engagement bescheinigen		177
17.1	Checkliste Abschied	178
17.2	Das freiwillige Engagement bescheinigen	179
Kapitel 18		
Ehemalige binden		182
Anhang		183
Abbildungsverzeichnis		208
Literaturverzeichnis		210
Die Autorinnen und Autoren		213

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Freiwilligenmanagement Modell	17
Abbildung 2: Nutzen des ehrenamtlichen Engagements für verschiedene Interessensgruppen	20
Abbildung 3: Strategiemodell für das Freiwilligenmanagement	22
Abbildung 4: Multiplikatoren Modell	35
Abbildung 5: Zeitliche Aufwände für die Koordination von Freiwilligen	38
Abbildung 6: Beschwerdeführung	51
Abbildung 7: Beschwerdemanagementprozess	53
Abbildung 8: Gestalt-Zyklus der Veränderung des Gestalt-Instituts Cleveland	57
Abbildung 9: Schrittweise Einführung von Freiwilligenmanagement	61
Abbildung 10: Jahreskalender der Anerkennungskultur für Freiwillige	66
Abbildung 11: Widerstands-Kreuz	71
Abbildung 12: Definition Projekt	73
Abbildung 13: Blasendiagramm zur Ideenbewertung	76
Abbildung 14: Matrix zur Ideenbewertung	76
Abbildung 15: Gantt-Projektplan	78
Abbildung 16: Umwandlung eines Idealplans in einen Realplan	79
Abbildung 17: Ressourcenplanung	81
Abbildung 18: Prozess zur Zufriedenheitsbefragung	96
Abbildung 19: Engagementlandkarte	103
Abbildung 20: Aufgabenorientierte Vorgehensweise am Beispiel eines Charity Shop	104
Abbildung 21: Das 5 A Modell zur Entwicklung von Engagementangeboten	108
Abbildung 22: Die Sinus-Milieus [®] in Deutschland 2011	110
Abbildung 23: Engagementstile	119
Abbildung 24: Kurztest Fähigkeiten und Begabungen	122
Abbildung 25: Das Phasenmodell zur Einarbeitung von Vorständen	129
Abbildung 26: Das Reifegradmodell nach Hersey und Blanchard, ergänzt von Oliver Reifenhäuser	133
Abbildung 27: Sender-Empfänger Modell	135
Abbildung 28: Anforderungsprofil	138

Abbildung 29: Lernbereiche	139
Abbildung 30: Das 7 Fenster Modell	151
Abbildung 31: Konfliktregulierung	169
Abbildung 32: Kompetenzdimensionen	181