

# **ANLEITERINNENHILFE**

für den Bundesfreiwilligendienst in Trägerschaft der Caritas



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 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 der Caritas Einsatzstellen sind, erreicht werden.

Wir, der Caritasverband für die Diözese Augsburg, möchten uns bei Ihnen an dieser Stelle auch für Ihre vergangene und zukünftige pädagogische wie fachliche Unterstützung aller Freiwilligen in Ihrer Einrichtung bedanken.

Mit herzlichen Grüßen aus Augsburg

Petra Hiermeier  
Fachgebietsleitung Freiwilligendienste

Doris Ruppert  
Pädagogische Mitarbeiterin

## 1. Anleitung

bedeutet den Aufbau einer tragfähigen Beziehung, um den BFDlerInnen 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 BFD in katholischer Trägerschaft meint gemäß den Qualitätsstandards: Die Einsatzstelle beauftragt eine fest angestellte Fachkraft mit der Anleitung im Sinne des BFD. Die Fachkraft soll:

- mindestens ein Jahr in der Einrichtung tätig sein;
- die Anleitung kontinuierlich für die Dauer des BFD übernehmen und muss für die Begleitung der BFD-Freiwilligen geeignet sein
- ausreichend Arbeitszeit zur Anleitung zur Verfügung haben
- an den regelmäßig stattfindenden Erfahrungsaustausch- oder Fortbildungsangeboten des Trägers teilnehmen.

Die Praxisanleitung umfasst die Aspekte fachliche Anleitung und persönliche Begleitung. 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.

Neben der persönlichen Begleitung trägt die Einsatzstelle 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 übersteigt.

## 2. Anforderungsprofil für AnleiterInnen in der BFD Einsatzstelle

- Die Einsatzstelle stellt für jeden Freiwilligen eine(n) fachlich qualifizierte(n), festangestellte(n) und zur Anleitung befähigte(n) MitarbeiterIn als Anleitungsperson zur Verfügung und benennt sie dem BFD-Träger spätestens sechs Wochen nach Beginn des Einsatzes.
- Die Anleitungsperson sollte vor Beginn der Anleitung bereits mindestens 1 Jahr in der Einrichtung tätig gewesen sein.
- Ein Wechsel der Anleitungsperson wird dem BFD-Träger umgehend mitgeteilt.
- Die Anleitungsperson führt mindesten einmal monatlich während der Dienstzeit ein Gespräch zur fachlichen Anleitung mit dem/der Freiwilligen durch.
- Die Anleitungsperson führt zu Beginn, zur Mitte und zum Ende des Freiwilligendienstes ein Gespräch zu Lernzielen und zur Reflexion durch.
- In den ersten zwei Wochen werden die Freiwilligen über folgende Inhalte informiert:
  - die Aufgaben und Tätigkeit der Freiwilligen
  - die Arbeitsweise
  - Aufgaben und Organisation der Einsatzstelle
  - das Leitbild der Einsatzstelle
- Die Einrichtung stellt die fachliche Anleitung der Freiwilligen während deren Arbeitszeit sicher.
- 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.
- Die Einsatzstelle wirkt darauf hin, dass die Anleitungsperson an den jährlich stattfindenden Veranstaltungen (Konferenzen/Fortbildungsangeboten) des BFD-Trägers teilnimmt und dafür von der Einsatzstelle freigestellt wird.
- Der Anleitungsperson wird von der Einsatzstelle Arbeitszeit zur Anleitung zur Verfügung gestellt.
- Die Anleitungsperson steht für das einmal während der Dienstzeit stattfindende gemeinsame Gespräch mit dem BFD-Träger sowie der/dem Freiwilligen zur Verfügung. Besprochen werden u. a. Anleitungs- und Arbeitssituation, Lernziele und Lernerfolge sowie Rahmenbedingungen und Auswirkungen auf den BFD.

### **3. Begleitung der Freiwilligen in den Einsatzstellen**

Die pädagogische Begleitung umfasst gemäß § 5 Abs. 2 JFDG (Jugendfreiwilligendienstgesetz) „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.

Eine gute Anleitung und individuelle Betreuung der jungen Menschen im BFD 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 verantwortliche 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
- Unzufriedenheit benennen
- Grenzen setzen und Konflikte konstruktiv angehen
- Beobachtungen und Anregungen anhören und ernst nehmen
- Einschätzungen und Kritik der Freiwilligen beachten
- Wünsche nach Einblick in andere Fachbereiche der Einrichtung entgegenkommen
- Zur Unterstützung Dienstvorgesetzte oder BFD-Träger beteiligen

Der BFD-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.

### 3.1 Erster persönlicher Kontakt (Vorstellungsgespräch)

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

### 3.2 Schnuppertage/Hospitation

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.

### 3.3 Die ersten Arbeitstage – Anfangsphase im BFD

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)	
Beschreibung des Arbeitsfeldes der/des Freiwilligen, Tagesablauf beschreiben, Tätigkeiten benennen	
Informationen zu den PatientInnen/KlientInnen der Einrichtung, evtl. vertiefte Informationen zu einzelnen	
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	
Termine von Teamsitzungen, Dienstbesprechungen, Betriebsausflug, Weihnachtsfeier etc. bekanntgeben und Verbindlichkeit klären	
Seminartermine während des BFD festhalten und Freistellung sicherstellen	
Informationen zum Dienstplan: - Wo hängt er aus? - Wer erstellt ihn? - Wie können Wünsche berücksichtigt werden?	
Informationen zu 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, Verhalte bei Unfall erklären	
Modalitäten für Verpflegung/Auszahlung des Essensgeldes klären	
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	
Modalitäten für Telefonbenutzung und persönliche Postzustellung erläutern	
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!	

### 3.4 Die Abschiedsphase beginnt

Rechtzeitig vor dem Ende des BFD sollte mit dem Freiwilligen die „Abschiedsphase“ besprochen werden. Dabei ist es wichtig, die Abschiedsphase auf den vier unten genannten Ebenen zu thematisieren, sie bewusst zu reflektieren und evtl. gemeinsam eine Form für das jeweilige „Ende“ zu finden.

<p>Beenden der Pflege- und Betreuungsbeziehung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Gefühle empfindest du beim Abschied von den Personen, die du betreut und/oder gepflegt hast?</li> <li>• Willst und kannst du diese Gefühle ihnen gegenüber äußern?</li> <li>• Welchen „Rahmen“ wünschst du dir für den Abschied von diesen Personen, und wie kannst du ihn schaffen?</li> <li>• Welche Perspektiven (Versprechungen) eröffnest du diesen Personen für die Zeit nach deinem BFD („ich werde sie ganz bestimmt besuchen kommen...“). Entsprechen diese Versprechungen deinen Gefühlen und kannst du sie einhalten, oder weckst du nur falsche Erwartungen, die anschließend enttäuscht werden?</li> <li>• Zu einer gelungenen Abschiedsform gehört auch, dass die/der Freiwillige den letzten Einsatz selbst gestaltet, damit ein angemessener Abschied gelingt.</li> </ul>	
<p>Beenden der Anleitungs- und Begleitungsbeziehung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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?...)</li> <li>• Gemeinsame Entscheidung über die Weitergabe von Ergebnissen der Auswertungen an Einrichtungsleitung und BFD-Träger</li> </ul>	
<p>Beenden der Zusammenarbeit mit den KollegInnen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung der Zusammenarbeit mit den KollegInnen im Arbeitsbereich (z. B. Teamgespräch)</li> <li>• Abschiedsfest, in dem Dank für die geleistete Arbeit vermittelt wird</li> </ul>	
<p>Beenden der Mitarbeit in der Einrichtung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückgabe der Schlüssel</li> <li>• ggf. Rückgabe der Arbeitskleidung, Unterkunft etc.</li> </ul>	

## 4. Gespräche im Anleitungsprozess führen

Gespräche zwischen AnleiterIn und BFDlerIn (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, 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.

### 4.1 Das erste Anleitungsgespräch in den ersten Arbeitswochen

Befindlichkeit: Wie ging es dir in den ersten Tagen in der Einrichtung? Was hat das Ankommen leicht/schwerer gemacht?	
Gibt es bereits erste Fragen/formelle Fragen?	
Motivation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was hat dich dazu bewogen einen BFD zu machen?</li> <li>• Warum konkret hier in dieser Einrichtung/mit dieser Zielgruppe?</li> </ul>	
Hast du bereits Vorerfahrungen mit der Zielgruppe?	
Grundinformationen zu Strukturen und Arbeitsprozessen in der Einrichtung und konkreten Abteilung (Einrichtungsstruktur, Teileinrichtungen, päd. Konzept, Leitbild) geben	
Rolle und Aufgabenbereich der BFDlerin erklären	
Lernziele und -chancen allgemein im BFD und konkret hier in der Einrichtung darstellen	
Erwartungen der BFDlerin: Was soll dieses Jahr passieren, so dass du am Ende sagen kannst, dass es für dich ein sinnvolles Jahr war?	
Welche (Lern-) Ziele hast du? Was erhoffst du dir hier zu lernen?	
Informationen zu den Seminaren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann und wo ist das erste?</li> <li>• Grundinformationen (evtl. Verweis auf Homepage und Konzept)</li> <li>• Freust du dich darauf? Was sind ggf. Bedenken? → Aufklären, Bedenken nehmen</li> </ul>	
Erwartungen an BFDlerin formulieren: zu Arbeitshaltung, beim Kontakt zur Anleitung, bei Problemen/Konflikten/Krisen; bei Unsicherheit im Umgang mit Klientinnen, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>• was ist Ihnen als AL und EST besonders wichtig ist.</li> </ul>	



## 4.2 Regelmäßige Anleitungsgespräche (mind. 1x im Monat, ½ Stunde)

Befindlichkeit: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie geht es dir aktuell bei uns in der EST? Und in der konkreten Gruppe/ an deinem konkreten Arbeitsplatz?</li> <li>Wie war die Zeit seit dem letzten Anleitungsgespräch?</li> </ul>	
Wie war das letzte Seminar? Welche Themen wurden behandelt? Was kannst du für dich/ deine Arbeit hier übernehmen?	
Betrachten des aktuellen Aufgabenfeldes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Aufgabenfelder werden aktuell übernommen?</li> <li>Was fällt dir leicht? Was fällt dir schwerer? Wieso?</li> <li>Feedback der Anleitung</li> <li>Gemeinsames Erarbeiten von Umgangsmöglichkeiten/ Methoden/ Unterstützungsmöglichkeiten</li> <li>ggf. Veränderung/ Erweiterung des Aufgabenfeldes</li> <li>ggf. eigene Projekte</li> </ul>	
Welche schwierigen Situationen/Herausforderungen gab es in letzter Zeit? <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie hast du dich verhalten? Wie zufrieden bist du damit? <ul style="list-style-type: none"> <li>fachliche Einschätzung der Anleitung zur Situation</li> <li>gemeinsames Erarbeiten von weiteren Umgangsmöglichkeiten/ Methoden/ Unterstützungsmöglichkeiten</li> </ul> </li> </ul>	
Gemeinsames Überprüfen der Fortschritte bei individuellen Lernzielen → ggf. (neue) Ziele, Strategien und Unterstützungsmöglichkeiten erarbeiten	
allgemeines Feedback der Anleitung zur Entwicklung der FW; Kritik und Veränderungswünsche → ggf. diesbezüglich weitere Lernziele vereinbaren → ggf. Vereinbarungen treffen und schriftlich festhalten	
Wünsche, Kritik, Verbesserungsideen der Freiwilligen	
Zukunftsplanung/ berufliche Pläne der Freiwilligen nach dem BFD?	
Klären formeller Fragen (Urlaub, Überstunden, Seminarzeiten, etc.)	

## 4.3 Die Zwischenauswertung (zur Hälfte der Dienstzeit)

Nun ist die Hälfte der Zeit vorbei: Welches Zwischenfazit ziehst du? Welche Erwartungen haben sich erfüllt? Was ist anders gelaufen als erwartet?	
Passen die Tätigkeitsfelder? Wie können diese verändert / erweitert werden? Gibt es Möglichkeiten und Interesse (FW) an konkreten Projekten mitzuarbeiten?	
Reflexion der individuellen Lernziele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Ziele wurden inwieweit bereits erreicht?</li> <li>Feedback der AL dazu</li> <li>Was soll / muss noch passieren?</li> <li>Was hindert mich an der Erreichung?</li> <li>Müssen einige Ziele noch mehr konkretisiert werden?</li> <li>Gibt es neue/ hinzugekommene Ziele?</li> </ul>	
Wünsche, Kritik, Verbesserungsideen der Freiwilligen	
Allgemeines Feedback der Anleitung zur Entwicklung der Freiwilligen	
Reflexion der Zusammenarbeit AL und FW bzw. der Gestaltung der Anleitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>Was hat sich bewährt? Was ist hilfreich?</li> <li>Welche Bedürfnisse gibt es von beiden Seiten zur Veränderung?</li> </ul>	
Zukunftsperspektiven der FW: <ul style="list-style-type: none"> <li>Was planst du nach dem BFD?</li> <li>Kann FW durch Hospitation in EST, Gespräche mit Kolleginnen, Feedback, etc. bei der Entscheidung unterstützt werden? *</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Möglichkeiten einer Ausbildung gibt es in der Einsatzstelle? Wie ist das Prozedere? Was sind Voraussetzungen?</li> </ul>	
--	--

#### 4.4 Das Abschlussgespräch (3 - 4 Wochen vor Ende der Dienstzeit)

Was möchtest du noch abschließen bevor du gehst?	
Wie möchtest du deinen Abschied gestalten?	
Welche Formalien sind noch zu tun?	
Wie lautet dein Fazit nach diesem Jahr?	
Entwicklung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie hast du dich in diesem Jahr verändert / entwickelt? Was hast du gelernt?</li> <li>• Was würden deine Eltern / Freundinnen sagen, wie du dich verändert hast?</li> </ul>	
Vergleich mit individuellen Lernzielen und evtl. Erwartungen aus dem ersten Anleitungsgespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Ziele wurden erfüllt? Was war hilfreich?</li> <li>• Welche Ziele wurden nicht erfüllt? Was war hinderlich?</li> </ul>	
Feedback durch die Anleitung	
Was war in diesem Jahr hilfreich/gut bzgl. der Gestaltung <ul style="list-style-type: none"> <li>• des Tätigkeitsbereichs</li> <li>• der Einarbeitung</li> <li>• der Anleitung</li> <li>• der Integration ins Team</li> </ul>	
Welche Tipps hättest du für die Begleitung der nächsten BFDlerin durch uns als EST?	
Welchen Tipp hättest du für die nächste BFDlerin?	
Gemeinsam das Dienstzeugnis durchsprechen und Veränderungswünsche diskutieren	

### 5. Das konstruktive Feedbackgespräch

#### Entwicklungsfördernde Faktoren

Zentrale Ziele des Bundesfreiwilligendienstes sind, dass junge Menschen sich beruflich orientieren und sich persönlich weiterentwickeln in ihrem individuellen Reifungsprozess. Dabei sind ihnen die PraxisanleitInnen zur Seite gestellt, die sich auf ihrem Weg zunehmender beruflicher Orientierung und persönlicher Reifung unterstützen und begleiten. 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 dir die notwendige Erfahrung.
- Dafür bist du zu jung.
- Daraus entstehen Schwierigkeiten, die du nicht umreißt.
- Das haben wir noch nie so gemacht.
- Du hast wohl nicht genug zu tun.
- Das dauert doch viel zu lange.
- Wie lange bist du schon bei und, und du weißt den Arbeitsablauf immer noch nicht?
- Weißt du überhaupt, was du da vorhast?

## **5.1 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:

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

## 5.2 Das Feedbackgespräch: kurz – konkret - konstruktiv

- 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.“
- Wirkung/Problem/emotionale Reaktionen formulieren:  
„Das wirkte auf mich so, als wärst du nicht auf das konzentriert, was die Kinder machen und ich machte mir Sorgen wegen der Aufsichtspflicht.“
- 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 in der Ich-Form, nicht „man“ oder „wir“
- 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 FeedbacknehmerIn:

- 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.
- Nehmen 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 Gesprächs 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!