

„Zur Zusammenarbeit von hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in der Gemeinwesenarbeit“

- Bestandsaufnahme der Zusammenarbeit im Stadtteilzentrum Pankow

Masterthesis von Juliane Erler¹

Ergebnisse einer Masterarbeit, eingereicht an der Alice-Salomon-Hochschule Berlin zur Erlangung des Grades eines Masters in Sozialmanagement.

Juliane Erler leitet die Freiwilligenagentur im STZ Pankow und ist verantwortlich für das Freiwilligenmanagement, die Gesamtorganisation der ehrenamtlichen Arbeit sowie für die engere Begleitung von 21 Ehrenamtlichen.

Zunächst ein Zitat des Bundespräsidenten Gauck: „Die Bundesregierung erhebt ja regelmäßig Zahlen, wie viele Menschen in Deutschland freiwillig dies oder jenes tun. Und es ist so, dass sich die Zahlen nicht vermindern, sondern Freiwilligkeit nimmt zu. Und davon müssen wir erzählen.“ (Gauck, 2013)

Ehrenamtliches Engagement im Stadtteilzentrum Pankow

Ehrenamtliches, freiwilliges und bürgerschaftliches Engagement ist ein fester Bestandteil unserer heutigen Zivilgesellschaft. Es findet in Form von Selbsthilfe, politischer Beteiligung oder gesellschaftlicher Mitgestaltung in allen Bereichen des Gemeinwesens statt. Es wird von Menschen aller Bildungs-, Alters- und Herkunftsschichten ausgeübt.

Im Stadtteilzentrum Pankow (STZ) sind beispielsweise derzeit 76 Personen ehrenamtlich aktiv. Sie betreiben ein Nachbarschaftscafé, helfen Grundschüler/-innen beim Lernen, besuchen ältere Menschen und deren Angehörige, leiten Kurse und Veranstaltungen, beraten, sind im Büro tätig, pflegen Pflanzen, erklären Senior/-innen Computer und Internet, dekorieren oder halten die Bücherstube in Ordnung.

Das STZ Pankow besteht seit knapp vier Jahren, und vom ersten Tag im Juli 2009 an haben sich Bürger und Bürgerinnen des Kiezes darin engagiert.

Die Forschungsfragen

Wie wird die Zusammenarbeit der Ehren- und Hauptamtlichen im STZ von beiden Seiten eingeschätzt? Wie wohl fühlen sich die Haupt- und Ehrenamtlichen miteinander? Wie geht es den Ehrenamtlichen in ihrer Tätigkeit, im STZ selber? Wo besteht nach Meinung der Ehrenamtlichen, der Hauptamtlichen Handlungs- und Verbesserungsbedarf?

Die Ehrenamtlichen des STZ Pankow erhielten einen standardisierten Fragebogen, für die Befragung der Hauptamtlichen hingegen wurde die qualitative Methode, das Expert/-inneninterview gewählt.

Die Ergebnisse: Über die Zufriedenheit von Ehrenamtlichen

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen lassen eine hohe Zufriedenheit, verbunden mit einem ausgesprochenen „Wohlfühlen“ erkennen. Die Mehrheit der Ehrenamtlichen im STZ Pankow bezeichnet ihr Engagement als einen „sehr wichtigen“ oder „wichtigen“ Teil ihres Lebens (31 der 37 Befragten).

An eine ehrenamtliche Tätigkeit, der man einen hohen Stellenwert zuschreibt, stellt man auch Ansprüche – sowohl an die inhaltliche wie auch soziale Erfüllung, die man darin finden möchte. Die Evaluation im STZ Pankow zeigt, dass es den ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen gelingt, die gegenseitigen Erwartungen an die Tätigkeiten und ihre Rahmenbedingungen weitgehend zu erfüllen. So antworten 35 der 37 Befragten, dass ihre Erwartungen an das Engagement erfüllt wurden, und von 37 Personen würden sich 36 auch wieder für genau diese Tätigkeit entscheiden.

Auch einzelne Aspekte, die zu einer Zufriedenheit im Engagement beitragen, zeigen ein sehr positives Ergebnis: 35 der 37 Befragten fühlen sich wohl in ihrer Tätigkeit und alle 37 Ehrenamtlichen fühlen sich wohl im STZ. Eine eindeutige Mehrheit fühlt sich „sehr gut“ oder „gut“ angenommen und auch gut in ihrer Arbeit begleitet.

Feste Ansprechpartner/-innen, eine enge Begleitung und daraus folgend eine offene und dichte Kommunikation zählen zu den Stärken der Zusammenarbeit von Ehren- und Hauptamtlichen im STZ Pankow. Es wird deutlich: Die zwischenmenschlichen Beziehungen spielen eine sehr große und außerordentlich wichtige Rolle für ein gelungenes Miteinander von Ehren- und Hauptamtlichen. Der Grundstein für eine gute Zusammenarbeit ist sicherlich gelegt, wenn 35 von 37 der befragten Ehrenamtlichen angeben, ein „sehr gutes“ oder „gutes“ Verhältnis zu den Hauptamtlichen zu haben und sich als Teil eines Teams im STZ Pankow zu fühlen.

Gleichzeitig zeigen die qualitativen Interviews mit den Hauptamtlichen, dass sie den Ehrenamtlichen einen äußerst hohen Stellenwert zusprechen. Sie arbeiten und lernen gemeinsam mit den Engagierten des Sozialraumes und schätzen sie als Mitgestalter/-innen desselben sehr.

Die Ergebnisse der Befragung der Ehrenamtlichen und auch die Interviews mit den Hauptamtlichen zeigen: Zufriedene Ehrenamtliche sind jene, die begleitet, angenommen, wertgeschätzt und anerkannt werden. Sie müssen „gesehen“ werden. Dieses wird erreicht durch ein gutes Freiwilligenmanagement mit Hauptamtlichen, die die nötigen Ressourcen haben, um für eine gute Kommunikationsstruktur, eine passgenaue Tätigkeit, eine Anerkennungskultur und vor allem Partizipationskultur zu sorgen.

Nichtsdestotrotz zeigte die Untersuchung, dass an einigen Stellen Handlungs- und Verbesserungsbedarf besteht. Hierbei sind besonders die Hauptamtlichen – insbesondere das Freiwilligenmanagement – gefordert, um auf Dauer eine Zufriedenheit und gute Zusammenarbeit aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des STZ Pankow erhalten und weiter ausbauen zu können.

Handlungsempfehlungen

Die Autorin der Masterthesis gibt folgende Handlungsempfehlungen:

Es ist dringend eine Verständigung und Aufklärung der Hauptamtlichen darüber notwendig, welche Anerkennungsformen im STZ praktiziert werden. Diese sollten in einem gemeinsamen Konzept zur ehrenamtlichen Arbeit fixiert und vor allem beschlossen werden. Des Weiteren ist es in diesem Zusammenhang notwendig, den Ehrenamtlichen deutlich immer wieder bestimmte Merkmale der Anerkennung, wie bspw. den bestehenden Versicherungsschutz, zu kommunizieren.

Weiterhin sollte eine Möglichkeit für alle geschaffen werden, sich problemlos und ohne daraus sich ergebende Verpflichtungen kennen lernen zu können. Der Wunsch, alle Beteiligten kennen zu wollen, war bei Ehren- wie auch Hauptamtlichen deutlich sichtbar. Tritt der Wunsch bei den Hauptamtlichen aus Sorge um die eigenen Kapazitäten in den Hintergrund, so gibt die Mehrheit der Freiwilligen an, eigentlich durchaus genügend Kontakt zu haben. Eine Möglichkeit, dieser Divergenz (Wunsch nach Bekanntheit ja, mehr Kontakt nein) möglichst sensibel zu begegnen, besteht u. a. auch darin, über das

Freiwilligenmanagement alle ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen zu ein- bis zweimal jährlich stattfindenden Austauschtreffen einzuladen.

Weitere Empfehlungen, welche sich im Verlauf der Auswertung herauskristallisiert haben, sind: gemeinsame Gespräche der Ehren- und Hauptamtlichen, wobei sich zunächst die kleineren Teamrunden des Nachbarschaftscafés, der Lernpaten und der Hauptamtlichen anbieten würden.

Folgende Themen sollten nach Auswertung der Befragung der Ehrenamtlichen dabei Eingang finden und einmal genauer betrachtet werden (Reihenfolge ohne Wertung):

1. Wann würde den Engagierten die Tätigkeit keinen Spaß mehr machen? Welche Anlässe könnten dazu führen?
2. Wie stellen sich die Ehrenamtlichen eine gute Begleitung vor? Was gehört für sie dazu? Was brauchen sie, um sich angenommen zu fühlen?
3. Wann fühlen sich die Ehrenamtlichen unterfordert? Sind es einzelne bestimmte Momente? Unterfordert sie die Tätigkeit insgesamt?
4. Wie stellen sich die Engagierten Mitgestaltung vor? Was brauchen sie, um das Gefühl zu haben, dass eigene Ideen willkommen sind, dass sie Pläne umsetzen können?
5. Was brauchen Ehrenamtliche für die Entwicklung eines Teamgefühls? Ist es wichtig für sie, eine Teamzugehörigkeit zu erfahren?

Spannenderweise gab es auch Handlungsempfehlungen von den Ehrenamtlichen selbst, die hier ebenfalls genannt werden müssen und einer Umsetzung bzw. Diskussion bedürfen:

1. Die Aufforderung an die Hauptamtlichen, selbst einmal im Nachbarschaftscafé tätig zu werden, um den Umfang der Arbeit besser einschätzen zu können.
2. Die Thematik einer Aufwandsentschädigung anzusprechen und zu diskutieren.
3. Es wird eine bessere Abstimmung zwischen den Hauptamtlichen und den Kursleiter/-innen gewünscht, wobei zunächst genau eruiert werden müsste, in welchem Bereich der Unmut aufgetreten ist.
4. Eine schwer umzusetzende und zunächst ebenfalls zu besprechende Forderung war die nach einer strafferen Organisation. Auch hier ist nicht ganz klar, worauf sich dieser Wunsch bezieht und bedarf einer Klärung. Dazu passend ist die Aufforderung, Aufgabenbereiche besser festzulegen und die Informationsmaterialien für die Ehrenamtlichen immer auf dem neuesten Stand zu halten.
5. Da eine Aussage lautete, dass Hauptamtliche oft nicht im Haus seien, ist es auch hier notwendig, darüber ins Gespräch mit den Engagierten zu kommen. Offenbar ist das mindestens für eine ehrenamtliche Person wichtig. Interessant wäre zu erfahren, ob es auch anderen so geht, und dementsprechend zu handeln.

¹ Zusammenfassung erstellt von Maik Elmertenbrink



► Ehrenamtsempfang 2013

Gemeinwesenverein Heerstraße Nord e.V.
Foto: Michael Rexhausen