

CHECKLISTE SCHWEIZER WANDERWEGE

ANERKENNUNG UND BEGLEITUNG FREIWILLIGER MITARBEITER/INNEN

ZIELGRUPPE

Technische Leiter/innen der Wanderweg-Fachorganisationen

ZIELE

Sicherstellen der guten Zusammenarbeit innerhalb der Organisation

Sicherstellen der Kontinuität innerhalb der Organisation

INHALT

Die Checkliste unterstützt die technischen Leiter/innen in der Führung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden. Es werden Tipps für die Anerkennung und Beteiligung der Mitarbeitenden und ein mögliches Vorgehen in Konfliktsituationen beschrieben.

Ohne die rund 1500 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachorganisationen wäre das schweizerische Wanderwegnetz in seiner hohen Qualität nicht denkbar. Für die Erhaltung der Wege leisten Freiwillige 15 - 30% der für den Unterhalt benötigten Arbeit. Damit werden rund 5 Mio. CHF jährlich eingespart. Ausser Spesen und den mündlich formulierten Dank erhalten die Mitarbeitenden oft keine Entschädigung. Fehlende Anerkennung und eskalierende Konflikte können aber rasch Zeitressourcen und Kosten binden und zu einer verminderten Qualität der Wanderwege führen. Deshalb lohnt sich der Aufwand einer steten und vertieften Auseinandersetzung mit den Freiwilligen. In Kapitel 1 und 2 werden Ihnen Möglichkeiten zur Anerkennung der Arbeit von Freiwilligen und Ehrenamtlichen aufgezeigt. Falls in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen trotzdem Probleme auftauchen, hilft Ihnen die Checkliste in Kapitel 3. Anhand einzelner Schritte wird dort erläutert, wie schwierige Gespräch zur Konfliktlösung systematisch vorbereitet und durchgeführt werden können.

ANERKENNUNG, WERTSCHÄTZUNG UND BETEILIGUNG

Bewusst wahrnehmen, anerkennen und beteiligen – dies sind die wesentlichen Aspekte, die helfen Konflikte in der Freiwilligenarbeit zu vermeiden und die Motivation der Ehrenamtlichen aufrecht zu halten. Nur mit dieser Motivation kann die Qualität der geleisteten Arbeit hochgehalten werden. In der Folge sind unterschiedliche Möglichkeiten, Ideen und Informationsquellen zur Anerkennung der Arbeiten und Wertschätzung der Mitarbeitenden zusammengestellt.

Wahrnehmung der Leistungen: Die Freiwilligenarbeit in der Organisation und gegen Aussen sichtbar machen und kommunizieren.

- Ehrenamtlichkeit in Leitbild und Strategie als zentralen Teil verankern
- Pflichtenheft oder Einsatzvereinbarung mit klar definierten Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung (Erwartungen und Verpflichtungen) erstellen

- Die geleistete Arbeit sichtbar machen z.B. erfassen und kommunizieren im Geschäftsbericht, Internet, an den Generalversammlungen, in Gönnermailings und Zeitungsartikeln
- Ansprechperson für die Einführung und Weiterbildungen für Ehrenamtliche festlegen und organisieren
- Nötige Versicherungen für den Einsatz klären und deklarieren sowie Arbeitssicherheit und Gesundheit als zentrales Thema platzieren
- Wünsche und Bedürfnisse der Freiwilligen wie z.B. nach Arbeitsutensilien, Arbeitszeiten und -pensen etc. ermöglichen

Anerkennung und Wertschätzung: Die Freiwilligenarbeit wie auch die ausführende Person werden in der Organisation geschätzt und honoriert.

- Regelmässig für die laufende Arbeit und zu speziellen Einsätzen (bei Gelegenheit auch unter dem Jahr und nicht nur einmal jährlich) mündlich und schriftlich danken
- Geleistete Arbeit jährlich festhalten sowie bescheinigen (z.B. mittels Sozialzeitausweis www.sozialzeitausweis.ch)
- Spesen und Aufwendungen unkompliziert entgelten

Hinweis: Bei Gelegenheit persönliches, aufrichtiges Dankeschön, Geschenk, Apéro, Essen, Fest organisieren. Keine Floskeln und Allerweltsgeschenke.

Beteiligung: Die ehrenamtlichen Mitarbeitenden je nach deren Bedarf an der Entwicklung der Organisation beteiligen und mitsprechen lassen.

- Weiterleiten von externen Rückmeldungen zur geleisteten Arbeit
- Regelmässige Information der Mitarbeiter/innen über relevante Ereignisse
- Ideen seitens der Mitarbeitenden fördern und weiterbearbeiten
- Kompetenzen sowie Fähigkeiten der Freiwilligen abfragen und in der Organisation einbauen
- Spezielle Arbeiten je nach Interessen und Fähigkeiten delegieren
- Regelmässige Mitarbeitergespräche durchführen: Rückblick, Ziele und Perspektiven (siehe auch www.benevol.ch: Merkblatt Standortgespräche)
- Zusammenkünfte für Ehrenamtliche organisieren.

Hinweis: Das Ermöglichen des Austauschs von positiven wie negativen Erlebnissen unter Gleichgesinnten ist auch eine Art von Wertschätzung.

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN UND IDEEN ZUM DANKE SAGEN

Weitere Informationen und Grundlegendokumente zur Thematik Ehrenamtlichkeit erhalten Sie unter:

- <http://benevol-schweiz.ch/index.php?id=88>. Der Link führt zu einer Liste mit Fachorganisationen der ganzen Schweiz, die sich um Freiwilligenarbeit kümmern.
- <http://www.freiwillige.ch/>. Geschenkideen → Informationen/Dokumente.

KONFLIKTE LÖSEN – GESPRÄCHE FÜHREN

1. Alarmzeichen

Konflikte sind nicht immer offensichtlich und oft nicht einfach zu erkennen. Manchmal beginnen sie im Kleinen und die Unzufriedenheit staut sich über die Jahre hinweg an. Folgende Anzeichen können (aber müssen nicht) auf einen versteckten Konflikt hindeuten:

- Mitarbeitende nehmen an Veranstaltungen nicht mehr teil
- Mitarbeitende machen keine Meldungen über ihre geleistete Arbeit
- Es werde nur noch die allernötigsten Arbeiten erledigt
- Neue Vorschläge werden von den Mitarbeitenden abgelehnt und neue Aufgaben verworfen
- Es entstehen häufig Missverständnisse

Falls Sie den Eindruck haben, dass die Zusammenarbeit mit einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter nicht mehr gut funktioniert, hilft Ihnen folgende Checkliste um zu erkennen, ob Handlungsbedarf besteht. Zudem werden Schritte für eine gemeinsame Lösung skizziert.

2. Möglicher Ablauf für ein Vermittlungsgespräch

Risiken und Konfliktpotentiale erkennen und Chancen abschätzen

Beobachten:

Was passiert? Mögliche Informationsquellen können regelmässige Gespräche mit Mitarbeitenden oder externe Rückmeldungen sein.

Erkennen: Welche Herausforderungen kommen auf den Verein zu? Welche Probleme entstehen für die Mitarbeitenden und die Organisation?

Abschätzen: Wie gross sind die Auswirkungen bei einer Eskalation?

Entscheiden: Die Situation wird aktiv weiterverfolgt oder abgeschlossen.

Gespräch vorbereiten

Informationen sammeln: Stand und Sachlage klären. Um was geht es? Was muss ich wissen, um weiterarbeiten zu können?

Rollen klären: Wer ist in welchen Rollen beteiligt? Gibt es eine Ansprechperson für diese Art des Problems (z.B. Vorgesetzte, Vermittlungsstelle)? Ist diese geeignet? → Falls ja: an diese gelangen.

Planen: Vorgehensweise erarbeiten.

Beteiligen: Problematik bei möglichen Beteiligten ansprechen und Vermittlung anbieten; eventuell externe Vermittlung anfordern (Finanzierung abklären).

Organisieren: Eventuell offiziellen Auftrag einholen (bei Beteiligten). Gespräch organisieren (Datum, Zeit, Ort, Beteiligte, Material, ...).

Gespräch durchführen

Einleitung und Rahmen des Gesprächs → Wie soll gearbeitet werden?

- Wie ist es zu diesem Gespräch gekommen?
- Wie soll gearbeitet werden? Was ist den Beteiligten wichtig? Gemeinsam klären, wer alles dabei ist und welche Umgangsformen gepflegt werden.
- Vertraulichkeit, Rollen und Kommunikation nach aussen klären □ wer, wie, wann informieren?
- Vorgehensweise klären (z.B. zeitlicher Rahmen)

→ Ziel: gemeinsam eine für alle tragbare Lösung finden für die Themen, die jeder und jede selbst definieren kann.

Themensammlung → Was ist den einzelnen Personen wichtig?

- Themen sammeln (zum Vorgehen und zu den Inhalten).
- Sichtweise der einzelnen Beteiligten klären, indem die Themen und die Erwartungen formuliert werden
- Blick in die Zukunft: was braucht es alles, damit wieder gut gearbeitet werden kann?
- Zusammenfassen: welche Themen sollen als erstes behandelt werden?

Verständnis bilden → Weshalb ist das Thema für die Person wichtig?

- Interessen und Bedürfnisse/ Positionen und Hintergründe: Was ist den Beteiligten wichtig? Wo besteht Einigkeit, wo sind die Unterschiede?
- Sichtbar machen, anerkennen und wahrnehmen der Bedürfnisse
- Nachfragen: was ist noch offen und was ist noch zu klären?

Ideensuche/ Optionen bilden → Was für Lösungen sind denkbar?

- Neue Sichtweisen eröffnen
- Entwickeln von gemeinsamen Lösungsideen

Bewertung und Auswahl von Lösungen → Wie können wir weiterarbeiten?

- Prüfen der Realisierbarkeit der Vorschläge und Ideen
- Was müssen wir noch wissen, um Entscheidung treffen zu können?
- Vereinbarung treffen
- Zusammenfassen; Inhalte, Umgang mit Protokoll/ Kommunikation und weiteres Vorgehen/ offene Aufgaben

Umsetzung prüfen

- Regelmässig den Stand der Umsetzung prüfen.
- Haben sich die Lösungen bewährt? Braucht es neue Gespräche und Ansätze?