

LEITFADEN REFLEXIONSGESPRÄCHE IN EINSATZSTELLEN >>

Stand: 5. Juli 2016

Im folgenden Dokument findet sich eine kurze Einführung zum Thema Reflexionsgespräche (I), konkrete Hinweise für Einsatzstellen (II) sowie Fragen für Freiwillige zur Vorbereitung auf ein Reflexionsgespräch (III).

I Einführung

Für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen dem/der Freiwilligen und der Einsatzstelle gibt es drei wichtige Bausteine:

- stete Kommunikation, Abgleich von Erwartungen/ Bedürfnissen
- gute Teilhabe- und Mitsprachemöglichkeiten für den/die Freiwillige sowie
- verschiedene Formen der Wertschätzung und Anerkennung seitens der Einsatzstelle.

Reflexionsgespräche sind eine Form der Wertschätzung und gleichzeitig eine gute Möglichkeit, um Freiwillige noch stärker in die Ausgestaltung ihres Freiwilligendienstes einzubinden.

Als Reflexionsgespräche werden im Freiwilligendienst Gespräche verstanden, in den sich die Ansprechperson aus der Einsatzstelle mit dem/der Freiwilligen über seine/ihre Zufriedenheit, Interessen und Ziele austauscht.

Freiwillige erlangen schon durch die Tätigkeit in der Einsatzstelle an sich viel Selbsterkenntnis. Die Bewusstwerdung dieser Prozesse aber und vor allem das Formulieren nach außen lassen sich durch entsprechende Gespräche gut unterstützen, in vollem Umfang sogar erst ermöglichen. Gespräche mit Freiwilligen ergeben sich bei der Arbeit oft von selbst, vielfach „zwischen Tür und Angel“. Darüber hinaus sind aber auch solche Gespräche wichtig, für die man sich Zeit nimmt, einen gewissen Rahmen schafft und auf die man sich vorbereitet.

Als Reflexionsgespräche werden im Freiwilligendienst Gespräche verstanden, die zwischen der Einsatzstelle und dem/der Freiwilligen als extra Termin von ca. einer Stunde geführt werden.

Damit der/die Freiwillige sich wohl fühlt, sich öffnet und sich traut, auch kritische Dinge anzusprechen, ist nicht nur eine vertrauensvolle Atmosphäre entscheidend, sondern auch und insbesondere eine wohlwollende und konstruktive Gesprächsführung. Diese erfordert eine bewusste Art des Zuhörens und des Feedbackgebens.

1. Reflexionsgespräch zu Beginn des Dienstes

Im ersten Monat des Freiwilligendienstes findet ein erstes Reflexionsgespräch statt, das klärt,

- welche Aufgabenbereiche und Tätigkeiten der/die Freiwillige übernimmt,
- an welchen Bildungstagen der/die Freiwillige teilnimmt
- welche Ideen es zum eigenen Projekt gibt und wie die Einsatzstelle dabei unterstützen kann

- wann das nächste Reflexionsgespräch (Zwischenreflexion) stattfindet.

Wichtig ist es, dabei die Interessen, Wünsche und Erwartungen der Freiwilligen zu berücksichtigen.

→ Die Ergebnisse des ersten Reflexionsgesprächs werden in der **Zielvereinbarung** festgehalten. Dafür stellt der Träger ein Dokument bereit, das sowohl von der Ansprechperson aus der Einsatzstelle sowie von der/dem Freiwilligen unterschrieben und an den Träger gesandt wird.

2. Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes

Ein Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes hat sich als sinnvoll erwiesen, um veränderten Interessen und Wünsche der/des Freiwilligen gerecht zu werden. Einerseits können sich mit zunehmendem Einblick der der/des Freiwilligen in die Tätigkeitsbereiche der Einsatzstelle deren Interessen ändern. Andererseits erfahren auch die Mitarbeiter*innen im Verlauf der Zusammenarbeit immer mehr über die Fähigkeiten der Freiwilligen und damit darüber, wo und wie (= Arbeitsbereiche und Aufgaben) sich die Freiwilligen noch einbinden lassen könnten. Darüber hinaus können sich Hospitationen in anderen Abteilungen oder in anderen Kultureinrichtungen zielführend für die Interessen der Freiwilligen erweisen. Diese Interessen im Rahmen des Möglichen zu berücksichtigen, fördert die Mitsprache der Freiwilligen und kann als Form der Wertschätzung verstanden werden.

Die *Zielvereinbarung* kann hier als Grundlage genutzt werden, um Wünsche und Absprachen vom Dienstbeginn zu überprüfen und auf aktuelle bzw. zukünftige Bedürfnisse und Tätigkeiten zu schauen.

3. Reflexionsgespräch zum Abschluss des Dienstes

Ein Reflexionsgespräch zum Abschluss des Dienstes gibt die Chance, den Dienst zusammen mit der/dem Freiwilligen Revue passieren zu lassen, den Erwerb von neuen Erfahrungen und Kompetenzen zu überdenken sowie mögliche Engagementmöglichkeiten nach dem Freiwilligendienst zu besprechen. Reflexion - also das Nachdenken über die eigene Tätigkeit, Arbeitsweise und Rolle in der Einsatzstelle - fördert die persönliche Einschätzung der eigenen Situation, der eigenen Erfahrungen und möglicherweise auch von weiterentwickelten oder neu erworbenen Kompetenzen.

Die *Zielvereinbarung* kann hier als Grundlage genutzt werden, um formulierte Wünsche und getroffene Absprachen zu überprüfen und auf Gelerntes zurückzublicken.

→ das gemeinsame Reflexionsgespräch kann als Grundlage für den *Zertifizierungsprozess* genutzt werden.

Nicht zuletzt kann ein Abschlussgespräch zusätzliche Wertschätzung ausdrücken, wenn die Ansprechperson aus der Einsatzstelle der/dem Freiwilligen spiegelt,

- wie der/die Freiwillige die Einsatzstelle bereichert hat,
- welche Engagementmöglichkeiten die Einsatzstelle der/dem Freiwillige in Zukunft bieten oder vermitteln kann und
- wie der/die Freiwillige auch außerhalb von aktivem Engagement in Zukunft mit der Einsatzstelle in Kontakt bleiben kann.

II REFLEXIONSGESPRÄCH - HINWEISE für EINSATZSTELLEN

Vorbereitung des Gesprächs

- Laden Sie den/die Freiwillige rechtzeitig, d. h. möglichst zwei bis drei Wochen vorher, persönlich zum Gespräch ein. Stimmen Sie den Termin und den Gesprächsort gemeinsam mit dem/der Freiwilligen verbindlich ab.
- Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit Hilfe von vorbereiteten Fragen vor. Wenn Sie besondere Interessen haben (Veränderung, Kritik), kündigen Sie diese an, damit sich der/die Freiwillige darauf vorbereiten kann. Voraussetzung für eine bewusste Änderung von Verhalten ist Transparenz und Akzeptanz.
- Stellen Sie Ihrem Freiwilligen bereits zum Zeitpunkt der Einladung bzw. der Terminabstimmung nach Möglichkeit die „Fragen zur Vorbereitung für Freiwillige“ zur Verfügung (siehe unter III). Dies fördert Transparenz und Vertrauen. Die Fragen des Leitfadens wecken Erwartungen. Stellen Sie also nur Fragen, deren Antworten für Sie zum gegenwärtigen Zeitpunkt möglich und sinnvoll sind.
- Der/die Freiwillige verdient als Gesprächspartner*in Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit. Führen Sie das Gespräch keinesfalls unter Zeitdruck, z. B. zwischen eng angrenzenden Terminen. Rechnen Sie mit einer Stunde und kalkulieren Sie einen Zeitpuffer nach hinten ein.
- Sorgen Sie dafür, dass Sie das Gespräch ohne Störungen und Unterbrechungen durch Dritte durchführen können. Sorgen Sie dafür, dass Sie während der Gesprächsdauer keine Telefonanrufe bekommen.
- Vergegenwärtigen Sie sich Ihre Rolle als Ansprechperson für die individuelle Begleitung und Unterstützung des/der Freiwilligen im Freiwilligendienst und ggf. als Vorgesetzte*r in fachlicher Hinsicht.
- Sorgen Sie für eine entspannte Gesprächsatmosphäre.

Durchführung des Gesprächs

- Ermöglichen Sie dem/der Freiwilligen, seine/ihre Eindrücke, Vorstellungen und Wünsche zu äußern.
- Nur vor dem Hintergrund der Vertraulichkeit erfahren Sie, was der/die Freiwillige_n wirklich bewegt. Vermeiden Sie es, im Gespräch Vergleiche (auch positive) mit anderen Mitarbeiter_innen zu ziehen.
- Eine Einladung zum Reflexionsgespräch bedeutet für den/die Freiwillige_n unter Umständen Stress. Viele Freiwillige erwarten aufgrund ihrer Erfahrung die Beurteilung ihrer Leistung. Im Freiwilligendienst geht es aber vorrangig um die Einbindung von Menschen, der Wahrnehmung ihrer Ideen und die Vereinbarkeit ihrer Wünsche mit den Zielen der Einsatzstelle. Sie als *Ansprechperson für die individuelle Begleitung und Unterstützung der Freiwilligen* sind dafür zuständig.
- Wenn Sie in der Rolle als *Vorgesetzte*r in fachlicher Hinsicht* die Freiwilligen in ihrer Leistung beurteilen, dann ist es wichtig zu wissen, dass Menschen die Beurteilung ihrer Leistungen oft auch als Beurteilung ihres Menschseins interpretieren. Begegnen Sie den Freiwilligen also mit Wertschätzung und Empathie, unterstützen Sie ihn/sie in der Lösungssuche und bitten Sie ihn/sie aktiv, Vorschläge zur Verbesserung anzubringen.
- Für Reflexionsgespräche kann folgende Struktur genutzt werden:

1. Erzählen ... Welche deiner Aufgaben gefallen dir besonders gut, was waren Höhepunkte bislang? Was trägt dazu bei, dass du dich in der Einsatzstelle wohl fühlst, dass du gern herkommst? Was schätzt du hier?

Hier kann im Anschluss eine Rückmeldung gegeben werden, wo man Stärken sieht und wo es von anderen positive Anmerkungen gab. Auch wo der/die Freiwillige noch mehr wagen und was noch genutzt werden könnte. – Wichtig ist, das als Angebot zu formulieren, die Erlaubnis zum Rückmeldung geben einzuholen, immer beim konkreten Verhalten des/der Freiwilligen zu bleiben und dies von der Person zu trennen.

2. konkrete Rückmeldung geben ... Was läuft aus deiner Sicht besonders gut? Was findest/fandst du manchmal schwierig?

Wie kann man das Schwierige verändern? Was kann der eigene Beitrag sein? Wen/was braucht man evtl. dazu? Wie kann man das, was besonders gut läuft, auch für andere Bereiche oder noch mehr nutzen?

3. Wünsche formulieren ... Was wünschst du dir im Hinblick auf die weitere Gestaltung deines Freiwilligendienstes noch? Was würdest du gern ausbauen/vertiefen/erweitern? Was brauchst du noch? Was könnte dir helfen, damit du dich (noch) wohler fühlst, dir die Arbeit (noch) leichter fällt?

Was wünschst du dir über den Freiwilligendienst hinaus? Welche Ziele hast du nach dem Freiwilligendienst (Engagement/Beruf)? Was würdest du in dieser Hinsicht gern ausbauen/vertiefen/erweitern?

Wie kann das Team der Einrichtung möglicherweise unterstützen?

4. (positiver) Abschluss ... Was steht in den nächsten zwei Wochen an? Worauf freust du dich dabei?

- Wenn Ziele für die weitere Zeit vereinbart werden, ist es sinnvoll, eine Gesprächsnotiz anzufertigen. So werden die Gesprächsergebnisse und Vereinbarungen dokumentiert. Freiwillige und Einsatzstelle bringen damit zum Ausdruck, dass die Ziele gemeinsam vereinbart wurden und von beiden getragen werden. Sie können gut als Ausgangspunkt für das nächste Gespräch genutzt werden.

- Weitere Nachfragemöglichkeiten in einem Reflexionsgespräch:

Arbeitsaufgaben:

- Was sind deine Arbeitsaufgaben und Verantwortlichkeiten?
- Was machst du gern? Worin bist du gut?
- Wo brauchst du mehr Unterstützung?

Arbeitsumfeld

- Bekommt du von den Kollegen und Kolleginnen genügend Unterstützung?
- Gibt oder gab es Konflikte?
- Welche Veränderungen im Arbeitsumfeld wünschst du dir?

- Welche Engagement-(Arbeits-)Umwelt würde zu dir passen? (Abschlussgespräch)

Wertschätzung und Mitsprache

- Durch was fühlst du dich wertgeschätzt? Gibt es was, was du dir noch wünschen würdest?

Hier kann man aufzeigen, welche Formen der Wertschätzung in der Einrichtung verankert sind und was z.B. bei einem selber wirkt. Achtung: Nicht jede Wertschätzung wird als solche wahrgenommen.

- Fühlst du dich ausreichend informiert?
- Kannst du ausreichend selbstständig arbeiten? Erhältst du genügend Entscheidungsspielraum?
- Bist du mit deinen Mitsprachemöglichkeiten zufrieden? Wird deine Meinung ernstgenommen?
- Möchtest du eigene Ideen/ein eigenes Projekt umsetzen?
- Welche Mitsprachemöglichkeiten wünschst du dir generell bei deinem zukünftigen Engagement/beruflichen Tätigkeiten? (Abschlussgespräch)

Persönliche Entwicklung

- Welche Perspektive siehst du für deine persönliche/berufliche Entwicklung?
- Welche Weiterbildungen sind für dich sinnvoll?
- Möchtest du noch andere Tätigkeitsbereiche/Aufgaben kennenlernen? Wie kann die Einsatzstelle dich dabei unterstützen?
- Was nimmst du mit? (Abschlussgespräch)

Netzwerke und Kontakte (Abschlussgespräch)

- Möchtest du weiterhin ehrenamtlich in der Einsatzstelle tätig sein, auch ohne Freiwilligendienst-Vertrag?
- Wie könnte eine solche Zusammenarbeit aus deiner Sicht aussehen?
- Welche Kontakte möchtest du in Zukunft halten (andere Freiwillige, Einsatzstelle, Träger)?
Wie kann der die Einsatzstelle dich dabei unterstützen?

III REFLEXIONSGESPRÄCH - FRAGEN ZUR VORBEREITUNG FÜR FREIWILLIGE

Im Freiwilligendienst gibt es extra Gespräche, in denen sich Ihre Ansprechperson aus der Einsatzstelle mit Ihnen über Ihre Zufriedenheit und Wünsche austauscht. Dabei geht es vor allem darum, wie Sie Ihre bisherige Tätigkeit einschätzen. Und ob Sie noch weitere Ideen haben, über die Sie gern sprechen möchten.

Bei der Arbeit gibt es oft Gespräche „zwischen Tür und Angel“. Im Freiwilligendienst sind aber auch längere Gespräche wichtig, für die sich Ihre Ansprechperson extra Zeit nimmt.

Zur Vorbereitung auf ein solches „Reflexionsgespräch“ haben wir Ihnen eine Reihe von Fragen zusammengestellt. So sehen Sie, welche Fragen ein solches Gespräch beinhaltet. Sie können gern diese Fragen im Vorfeld überdenken und sich Notizen dazu machen. Das müssen Sie aber nicht.

Arbeitsaufgaben

-  Was sind meine Aufgaben, wofür bin ich verantwortlich?
-  Was macht mir an meiner Arbeit besonders Freude?
-  Welche Aufgaben liegen mir besonders, welche bereiten mir Schwierigkeiten?
-  In welchen Bereichen fühle ich mich unterfordert/überfordert?
-  Welche Ideen für Veränderungen im jetzigen Aufgabenbereich habe ich?
-  Welche Arbeitsaufgaben möchte ich in Zukunft noch gern angehen?

Arbeitsumfeld

-  Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen/-innen?
-  Gibt oder gab es Konflikte? Wie gehen wir mit gemeinsamen Konflikten um? Wenn ja, welche Lösungsideen habe ich? Was hat gut funktioniert?
-  Ist die Arbeitsplatz-Ausstattung für mich ausreichend?
-  Welche Veränderungen (in meinem Arbeitsumfeld) halte ich für besonders wichtig?

Zusammenarbeit

-  Bin ich mit der Wertschätzung, die ich in der Einsatzstelle erfahre, zufrieden? Welche Formen der Anerkennung würde ich mir noch wünschen?
-  Bekomme ich alle Informationen, die ich zur Aufgabenerledigung benötige?
-  Kann ich ausreichend über meine Arbeitsergebnisse informieren?
-  Wie selbständig arbeite ich? Möchte ich eigenverantwortlicher arbeiten? Wünsche ich mir mehr Vorgaben?
-  Was möchte ich als eigenes Projekt umsetzen? Gibt es weitere Ideen an Projekten/Aktionen, die ich einbringen möchte?
-  Bin ich mit meinen Mitsprachemöglichkeiten zufrieden? Wird meine Meinung ernstgenommen?

Persönliche Entwicklung

-  Welche Erwartungen und Wünsche habe ich hinsichtlich eines zukünftigen Engagements?
-  Welche Erwartungen und Wünsche habe ich hinsichtlich meiner beruflichen Orientierung/meines beruflichen Werdegangs?

- Was habe ich bisher gelernt? In welchen Bereichen möchte ich noch Erfahrungen sammeln?
- In welchen Bereichen würde ich mich gern weiterbilden?
- Wo sehe ich zusätzliche/neue Einsatzfelder für mich?
- Möchte ich den Arbeitsbereich wechseln, um bessere Entwicklungsmöglichkeiten zu bekommen?
- Möchte ich andere Arbeitsbereiche/andere Organisationen kennenlernen?

Notizen