

Reflexionsgespräche

Hinweise zur Umsetzung der Qualitätsstandards für Einsatzstellen

28. September 2021

In diesem Dokument findet sich eine kurze Einführung zum Thema Reflexionsgespräche sowie konkrete Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung der Reflexionsgespräche.

Inhalt

Allgemein.....	2
Reflexionsgespräche.....	3
Vorbereitung und Durchführung der Gespräche	4
1. Vorbereitung des Gesprächs.....	4
2. Durchführung des Gesprächs.....	5
3. Konkrete Fragen	6

Allgemein

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

- regelmäßige Kommunikation,
- gute Teilhabe- und Mitsprachemöglichkeiten für die*den Freiwillige*n 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 denen sich die Ansprechperson aus der Einsatzstelle mit dem*der Freiwilligen* über seine*ihre Zufriedenheit, Aufgaben, Interessen und Ziele austauscht.

Gespräche mit Freiwilligen* ergeben sich bei der Arbeit oft von selbst. Häufig finden solche Gespräche „zwischen Tür und Angel“ statt. Darüber hinaus sind Gespräche wichtig, für die ein bestimmter Zeitumfang und eine gezielte Vorbereitung eingeplant werden. Diese Gespräche bieten einen guten Rahmen, um Freiwillige* mit ihren Anliegen zu hören, Feedback zu geben und sich gemeinsam mit den Freiwilligen* über ihre Tätigkeit, ihre Erfahrungen in der Einsatzstelle, ihre Wünsche und Pläne auszutauschen.

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

Reflexion – also das Nachdenken über die eigene Tätigkeit, Arbeitsweise und Rolle in der Einsatzstelle – fördert bei den Freiwilligen* die persönliche Einschätzung der eigenen Situation, der eigenen Erfahrungen und möglicherweise auch von weiterentwickelten oder neu erworbenen Kompetenzen.

Damit der*die Freiwillige* sich wohl fühlt, sich ggf. öffnet und traut, auch kritische Dinge anzusprechen, ist eine vertrauensvolle Atmosphäre wichtig. Dafür ist es wichtig, sich der Hierarchie- und Machtunterschiede bewusst zu sein, die zwischen dem*der Freiwilligen* und der verantwortlichen Gesprächsperson aus der Einsatzstelle bestehen. Hilfreich ist eine wohlwollende und konstruktive Gesprächsführung mit bewusstem Zuhören und Feedbackgeben.

Reflexionsgespräche

In den Freiwilligendiensten Kultur und Bildung haben Einsatzstellen die Aufgabe, mindestens drei ausführliche Gespräche über die Zufriedenheit, Aufgaben, Interessen und Ziele des*der Freiwilligen* zu führen: einmal zu Beginn (nach spätestens dem ersten Viertel der Dienstzeit), in der Mitte und am Ende des Freiwilligendienstes.

zu Beginn

Reflexionsgespräch zu Beginn des Dienstes

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

1. wie der*die Freiwillige* in der Einsatzstelle angekommen ist bzw. wie es ihm*ihr geht,
2. welche Aufgabenbereiche und Tätigkeiten der*die Freiwillige* übernimmt,
3. an welchen Bildungstagen der*die Freiwillige* teilnimmt,
4. ob der*die Freiwillige* ein eigenes Projekt übernimmt und wie die Einsatzstelle ihn*sie dabei unterstützen kann und
5. wann das nächste Reflexionsgespräch (Zwischenreflexion) stattfindet.

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

→ Die Ergebnisse des ersten Reflexionsgespräches werden in einer **Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung** festgehalten. Dafür berät der Träger die Einsatzstellen und stellt ein Dokument bereit, das sowohl von der Ansprechperson aus der Einsatzstelle sowie von der*dem Freiwilligen* unterschrieben und an den Träger gesandt wird.

in der Mitte

Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes

Ein Reflexionsgespräch in der Mitte des Dienstes ist sinnvoll, um veränderten Interessen und Wünsche der*des Freiwilligen* gerecht zu werden. Mit zunehmendem Einblick der*des Freiwilligen* in die Tätigkeitsbereiche der Einsatzstelle können sich die Interessen der Freiwilligen* an den Tätigkeitsaufgaben ändern. An dieser Stelle kann auch die Möglichkeit von Hospitationen in anderen Abteilungen oder in anderen gemeinnützigen Organisationen besprochen werden. Die Interessen und Kompetenzen der*des Freiwilligen* im Rahmen des Möglichen zu berücksichtigen, fördert die Mitsprache der Freiwilligen* und kann als Form der Wertschätzung verstanden werden.

→ Die **Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung** kann hier als Grundlage genutzt werden, um Wünsche und Absprachen vom Dienstbeginn zu überprüfen und auf aktuelle bzw. zukünftige Bedürfnisse und Tätigkeiten zu schauen.

zum Abschluss

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 Engagementgelegenheiten nach dem Freiwilligendienst zu besprechen.

→ Die **Ziel-, Qualitäts- oder Tätigkeitsvereinbarung** kann hier als Grundlage genutzt werden, um formulierte Wünsche und getroffene Absprachen zu überprüfen und auf Gelerntes zurückzublicken.

→ Wenn der*die Freiwillige* an einer Kompetenzbeschreibung im Zertifikat interessiert ist, kann das gemeinsame Reflexionsgespräch als Grundlage für den **Zertifizierungsprozess** genutzt werden.

Nicht zuletzt drückt ein **Abschlussgespräch** Wertschätzung aus, wenn die Ansprechperson aus der Einsatzstelle der*dem Freiwilligen* spiegelt,

- wie der*die Freiwillige* die Einsatzstelle bereichert hat,
- welche Engagementmöglichkeiten die Einsatzstelle der*dem Freiwilligen* 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.

Vorbereitung und Durchführung der Gespräche

1. Vorbereitung des Gesprächs

- Stimmen Sie mit dem*der Freiwilligen* rechtzeitig, d. h. möglichst zwei bis drei Wochen vorher, einen Gesprächstermin und Gesprächsort verbindlich ab.
- Bereiten Sie sich auf das Gespräch mit Hilfe von vorbereiteten Fragen vor. Machen Sie sich hierzu ggf. Notizen als Grundlage für den Termin und zur Gesprächsführung.
- Stellen Sie dem*der Freiwilligen* bereits zum Zeitpunkt der Terminabstimmung nach Möglichkeit die „Fragen zur Vorbereitung“ zur Verfügung. Dies fördert Transparenz und Vertrauen. Die Fragen des Leitfadens geben konkrete Hinweise für den Gesprächsinhalt und -verlauf. Es handelt sich hier nicht um einen Fragenkatalog, der komplett abgearbeitet werden muss.
- 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 angenehme Gesprächsatmosphäre.

2. 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 die*den Freiwillige*n wirklich bewegt. Vermeiden Sie es, im Gespräch Vergleiche (auch positive) mit anderen Mitarbeiter*innen zu ziehen.
- Eine Einladung zum Reflexionsgespräch bedeutet für die*den 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 berücksichtigen, dass Menschen die Beurteilung ihrer Leistungen oft auch als Beurteilung ihrer Person 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 die Gespräche kann die folgende **Struktur** genutzt werden:

1. Erzählen ... Welche Ihrer Aufgaben gefallen Ihnen besonders gut, was waren Höhepunkte bislang? Was trägt dazu bei, dass Sie sich in der Einsatzstelle wohl fühlen, dass Sie gern herkommen? Was schätzen Sie hier?

2. Kritik äußern ... Was finden/fanden Sie manchmal schwierig? Was läuft aus Ihrer Sicht besonders gut?

3. Wünsche formulieren ... Was wünschen Sie sich im Hinblick auf die weitere Gestaltung Ihres Freiwilligendienstes noch? Was würden Sie gern ausbauen/vertiefen/erweitern? Was brauchen Sie noch? Was könnte Ihnen helfen, damit Sie sich (noch) wohler fühlen, Ihnen die Arbeit (noch) leichter fällt?

Was wünschen Sie sich über den Freiwilligendienst hinaus? Welche Ziele haben Sie nach dem Freiwilligendienst (Engagement/Beruf)? Was würden Sie in dieser Hinsicht gern ausbauen/vertiefen/erweitern?

4. (positiver) Abschluss ... Was steht in den nächsten zwei Wochen an? Worauf freuen Sie sich 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.

3. Konkrete Fragen

Arbeitsaufgaben

- Was sind Ihre Arbeitsaufgaben und Verantwortlichkeiten?
- Was machen Sie gern? Worin sind Sie gut?
- Wo brauchen Sie mehr Unterstützung?

Arbeitsumfeld

- Bekommen Sie von den Kolleg*innen genügend Unterstützung?
- Gibt oder gab es Konflikte?
- Welche Veränderungen im Arbeitsumfeld wünschen Sie sich?
- Abschlussgespräch: Welchen Engagement-(Arbeits-)bereich würde zu Ihnen passen?

Wertschätzung und Mitsprache

- Erhalten Sie genügend Wertschätzung?
- Fühlen Sie sich ausreichend informiert?
- Können Sie ausreichend selbstständig arbeiten? Erhalten Sie genügend Entscheidungsspielraum?
- Sind Sie mit Ihren Mitsprachemöglichkeiten zufrieden? Wird Ihre Meinung ernstgenommen?
- Möchten Sie eigene Ideen/ein eigenes Projekt umsetzen?
- Abschlussgespräch: Welche Mitsprachemöglichkeiten wünschen Sie sich generell bei Ihrem zukünftigen Engagement/beruflichen Tätigkeiten?

Persönliche Entwicklung

- Welche Perspektive sehen Sie für Ihre persönliche/berufliche Entwicklung?
- Welche Weiterbildungen sind für Sie sinnvoll?
- Möchten Sie noch andere Tätigkeitsbereiche/Aufgaben kennenlernen? Wie kann die Einsatzstelle Sie dabei unterstützen?
- Abschlussgespräch: Was nehmen Sie mit?

Netzwerke und Kontakte (Abschlussgespräch)

- Möchten Sie weiterhin ehrenamtlich in der Einsatzstelle tätig sein, auch ohne Freiwilligendienst-Vertrag?
- Wie könnte eine solche Zusammenarbeit aus Ihrer Sicht aussehen?
- Welche Kontakte möchten Sie in Zukunft halten (andere Freiwillige*, Einsatzstelle, Träger)? Wie kann die Einsatzstelle Sie dabei unterstützen?