

K o n z e p t

zur

Beratung, Betreuung und Integration von Personen,

die an einer **ehrenamtlichen Tätigkeit im Deutschen Roten Kreuz interessiert sind.**

„Zeig mir Dein Gewand und ich sage Dir, wer Du bist!“ (Lebensweisheit)

Gerade der erste Kontakt, den man zu einer Organisation, einem Verband oder einer Einrichtung hat, ist von entscheidender Bedeutung und prägt die weitere Zusammenarbeit. Eine Beratung, Betreuung und Integration von Personen, welche an einer ehrenamtlichen Tätigkeit im DRK interessiert sind, die dem Zufall überlassen und wenig strukturiert ist, also unprofessionell durchgeführt wird, führt nicht zu dem gewünschten Erfolg.

Im DRK-Managementhandbuch sind verschiedene Elemente der Personalgewinnung/-integration aufgezeigt, die den Leitungs- und Führungskräften Hilfestellung bei dieser Aufgabe bieten (siehe Anlage Unterlagen DRK-Managementhandbuch: Vorstellungsgespräch **C4.1**, Vorstand – **C5.1**, Gewinnung Ehrenamtlicher – **C6.1** und Neue Ansätze zur Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter – **C6.2**, Neue ehrenamtliche Mitarbeiter **C7.1**).

Über diese Grundlagen hinaus ist es erforderlich, dass die Beratung, Betreuung und Integration von Interessierten strukturiert und von kompetenten Personen erfolgt. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass in dem Ausbildungsgang zum Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator (FREAK) gerade auch diese Elemente der Personalgewinnung und -betreuung behandelt werden. Insofern bringen gerade diese FREAK's viele gute Voraussetzungen mit, um im Kreisverband/Ortsverein die Beratung, Betreuung und Integration von Interessierten zeitgemäß und professionell zu gestalten [siehe Anlage: Ausbildungsgang/**Curriculum** zum/zur Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator/in im DRK (FREAK)].

Nachstehende Grundlagen **sollten** erfüllt werden, um eine professionelle „Aufnahme“ in das Deutsche Rote Kreuz mit maximalen Erfolgsaussichten und hoch motivierte Aktive für eine ehrenamtliche Tätigkeit im Verband zu erhalten. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, dass alle DRK-Mitarbeiter/innen (ehrenamtlich und hauptamtlich) über dieses Konzept informiert werden und die benannten Ansprechpersonen kennen:

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV /Quellen / Hinweise
---------	---	--

- | | | |
|----|---|--|
| 1. | <p><u>Grundlagen für die persönliche oder telefonische (Email) Beratung in der Geschäftsstelle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Eine wesentliche Voraussetzung für eine optimale Beratung bei einer telefonischen Anfrage ist, dass die Beratung von Interessierten nicht wahllos von verschiedenen Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle wahrgenommen wird. ◆ Es ist eine Person (möglichst auch eine Vertretung) mit dieser Aufgabe zu betrauen. | |
|----|---|--|

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV / Quellen / Hinweise
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Die Mitarbeiter/innen der Geschäftsstelle müssen alle wissen, wer diese Beratungstätigkeit ausübt. ◆ Es ist zu empfehlen, dass ein Telefontraining (wird von VHS, Industrie und Handelskammer und anderen Verbänden angeboten) absolviert wird. Dieses Training ist generell für die „Kundenbetreuung“ zu empfehlen. Sinnvoll wäre es, wenn der/die „Berater/in“ direkt am Telefon ist, wenn der Kreisverband/Ortsverein angerufen wird. ◆ Zweckdienlich wäre es, wenn der/die Berater/in direkt am Telefon ist, wenn man den Kreisverband/Ortsverein anruft (0700-Rufnummer, bundesweit einheitliche DRK-Nummer 19219) ◆ Das „beliebte“ Weiterleiten von Anrufern sollte möglichst vermieden werden. ◆ Sollte eine Weiterleitung unumgänglich sein, sind vorher Name, Vorname, Anschrift und Erreichbarkeit (Telef., Handy, Email sowie die Zeiten der Erreichbarkeit zu erfragen. ◆ <u>Sobald diese Informationen vorliegen, wechselt der Impuls für den weiteren Prozeß der gegenseitigen Kontaktaufnahme/des Kennenlernens vom Interessenten zum DRK-Mitarbeiter.</u> <u>Ab sofort sind die DRK-Mitarbeiter/innen dafür verantwortlich, ob die Beratung, Betreuung und Integration erfolgreich ist.</u> 	<p>Servicestelle EA stellt Handmappe „Integrationskonzept“ mit allen Unterlagen z.V.</p> <p>Checkliste vorbereiten und immer verfügbar halten</p> <p>Beratung der Mitarbeiter durch Servicestelle EA</p>
2.	<p><u>Profile/Aufgaben der Personen, die den Integrationsprozess bestreiten:</u> (Die DRK-Leitungs- und Führungskräfte sind für die Umsetzung dieses Konzeptes verantwortlich und unterstützen die nachstehenden Stellen/Personen.)</p> <p><u>Person Geschäftsstelle</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Kommunikative und offene Personen, die in der Gesprächsführung geschult sind ◆ Weitergehende Kenntnisse über den Kreisverband/Ortsverein sind für diesen Kontakt nicht zwingend erforderlich, wären jedoch hilfreich ◆ Ein Telefontraining wird empfohlen 	<p>Angebot Telefontraining</p>

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV / Quellen / Hinweise
---------	---	---

DRK-Pate

- ◆ Ehrenamtlicher/e Helfer/in mit Rotkreuzerfahrung
- ◆ Fundierte Kenntnisse über das RK/DRK sowie die Aufgaben und Struktur des Kreisverbandes/Ortsvereines (insbesondere über die ehrenamtlich wahrgenommenen Aufgaben)
- ◆ Kommunikativ, offen und freundlich
- ◆ Kompetentes und verbindliches Auftreten
- ◆ Ansprechende Erscheinung (insbesondere Kleidung)
- ◆ Muss die Leitungs- und Führungskräfte des KV/OV persönlich kennen und über deren Erreichbarkeit informiert sein
- ◆ Kennt die Einrichtungen/Räumlichkeiten/Ausstattung des Kreisverbandes/Ortsvereines und der Gemeinschaften
- ◆ Muss die unterschiedlichen Tätigkeiten der verschiedenen Aufgabenbereiche persönlich in Augenschein genommen haben, um entsprechende Angebote machen zu können
- ◆ Sollte Zugang zu den Räumlichkeiten haben
- ◆ Sollte für die Aufgabe geschult sein
- ◆ Ausbildung zum „DRK-Paten“ (Betreuer für Interessierte) ist zu empfehlen

Schulungsangebote vor Ort durch Servicestelle EA

Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator (FREAK)

[siehe Anlage: Ausbildungsgang/ Curriculum zum/zur Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator/in im DRK (FREAK)]

- ◆ Kommunikative, offene und freundliche Person
- ◆ Rotkreuzerfahrung ist **nicht** zwingend erforderlich
- ◆ Seiteneinsteiger mit Managementenerfahrung bringen anderen Blickwinkel ein
- ◆ Koordiniert Ehrenamtsarbeit des Kreisverbandes / Ortsvereines im Auftrag des Vorstandes bzw. der Gemeinschaftsleitung auf Kreis-/Ortsvereinsebene
- ◆ Konzipiert, steuert und begleitet u.a. den Integrationsprozess

Servicestelle EA richtet Netzwerk FREAK ein

Servicestelle EA führt Personalmanagementworkshops in KV/OV durch

Ausbildung zum Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator (FREAK) ist zu empfehlen

Fachtagung für FREAK's durch Servicestelle EA

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV /Quellen / Hinweise
----------------	--	---

3. **Erstkontakt mit Interessenten:**
[Persönliches oder telefonisches (Email) Beratungsgespräch mit Interessenten]

Im Regelfall durch Person der Geschäftsstelle (andere Wege entsprechend anpassen):

Es muss sichergestellt sein, dass bei jedweder Form der Kontaktaufnahme zum Deutschen Roten Kreuz (ehrenamtliche oder hauptamtliche DRK-Mitarbeiter), die nachstehende Schritte absolviert und die benannten Personen informiert werden. Diese übernehmen dann den weiteren Prozess.

- ◆ Beim Erstkontakt ist zunächst entscheidend, dass möglichst viel über den/die Interessenten/in in Erfahrung gebracht wird.
- ◆ Quasi in einem Interview (*siehe Anlage Unterlagen DRK-Managementhandbuch: Teil C7.1 Neue ehrenamtliche Mitarbeiter - Fragebogen*) sind möglichst viel Informationen zu erfragen.
- ◆ Name, Vorname, Beruf, Anschrift und Erreichbarkeit (Telef., Handy, Email) sowie Zeiten der Erreichbarkeit, Interessen/Hobbys. Wenn Rotkreuzaufgaben bekannt sind und angegeben werden, diese entsprechend notieren
- ◆ Noch keine Angebote unterbreiten, sondern zu einem persönlichen Gespräch einladen, um eine weitergehende individuelle Beratung vornehmen zu können
- ◆ Termin für ein persönliches Gespräch mit dem Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator, „DRK-Paten“ oder einer hierfür geschulten Leitungskraft (ehrenamtlich oder hauptamtlich) des Kreisverbandes/Ortsvereines (Uhrzeit und Termin bestimmt möglichst der/die Interessent/in) ausmachen
- ◆ Übergabe des Interessenten/ der Interessentin an den DRK-Paten/ FREAK
- ◆ Unterlagen übergeben und persönlichen Eindruck schildern
- ◆ Den/Die Interessenten/in verabschieden und viel Glück und Freude bei der Mitarbeit im DRK wünschen.

Unterlage für Telefoninterview stellt die Servicestelle EA zur Verfügung

Führungskräftehandbuch C/.1

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV /Quellen / Hinweise
---------	---	--

- ◆ Anfrage und vereinbarten Termin schriftlich bestätigen (Ort, Anfahrtsbeschreibung, Name und Erreichbarkeit Gesprächspartner sowie auf den Kreisverband/Ortsverein angepasste Inhalte), siehe „*Begleitblatt zum Fragebogen – DRK-Managementhandbuch C7.1 – Neue ehrenamtliche Mitarbeiter*“, im Schreiben einfügen sowie für das Interesse an einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Deutschen Roten Kreuz danken.

Musterschreiben stellt Servicestelle Ehrenamt zur Verfügung (siehe Anlage)

4. **Persönliches Beratungsgespräch:**
(erstes persönliches Gespräch)

- ◆ Herzlich Willkommen Schild im Eingangsbereich der Geschäftsstelle bzw. Unterkunft mit Namen des/der Interessenten/-in
- ◆ Gespräch findet in einem Raum statt, der angenehm eingerichtet und hell ist, dass Mobiliar und ggf. vorhandene technische Ausstattung sollten ansprechend sein
- ◆ Störungen möglichst ausschließen (Telefon umstellen, Handys ausschalten, etc.)
- ◆ Getränke/kl. Imbiß/Plätzchen/Süßigkeiten (sind kleine Türöffner zum/zur Interessenten/in)
- ◆ Die Dauer des Gespräches vereinbaren (nicht länger als 45 Minuten)
- ◆ Der DRK-Gesprächspartner hat sich auf dieses Gespräch vorbereitet
- ◆ Die im Telefoninterview erfragten Angaben zur Person werden verglichen und ggf. aktualisiert (dient quasi als „Einstieger“ in das Gespräch)
- ◆ Weitere Gesprächsführung nach *Unterlagen DRK-Managementhandbuch* (siehe Anlage)
- ◆ Interessierte Person möglichst viel von sich und ihrer persönlichen Situation mitteilen lassen
- ◆ Anhand der Erwartungen, Wünsche und Interessen sowie des Profil des „Bewerbers“ können nunmehr Angebote für ehrenamtliche Arbeit im DRK unterbreitet werden (ggf. schriftliche Informationen zur Verfügung stellen).
- ◆ **Bitte Beachten:**
Viele Aufgaben, die wir „alten DRK-Hasen“ als evtl. nicht so interessant betrachten, sind gerade für Außenstehende eine große Herausforderung; vor allen Dingen dann, wenn ein Kontakt mit Betroffenen/Hilfebedürftigen (alten Men-

Unterlagen DRK-Managementhandbuch C4.1 - Vorstellungsgespräch

Servicestelle stellt nach Bedarf Unterlagen aus DRK-Managementhandbuch zur Verfügung

*C7.1 – neue Ehrenamtliche Mitarbeiter, insbesondere **Checkliste** – Ziele für das Erstgespräch, **Gesprächsleitfaden** – Erstgespräch, **Protokollnotiz** für das Erstgespräch) Gesprächs-*

Lfd.Nr.	Strategie (siehe auch Organigramm Integrationskonzept)	Unterstützung LV / Quellen / Hinweise
	<p>schen, Kindern, Behinderten, Hilfebedürftigen etc.) gegeben ist</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Termine vereinbaren, um die Arbeit in den Gemeinschaften bzw. Aufgabenbereichen zu besuchen („Schnupperangebote“) und möglichst im machbaren Rahmen mitzuwirken (Blutspendetermine, Alten- und Behindertenbetreuung, Dienstabende der Einsatzformationen, Ausbildertreffen, Besprechungen der Leitungs- und Führungskräfte, Breitenausbildung, usw.) 	<p><i>führung möglichst durch DRK-Pate / FREAK</i></p> <p>Helfergewinnungskonzepte der Blutspendendienste nutzen; große Erfolge bei Helfergewinnungsaktionen auf Blutspendetermine</p>

5. **Integrationsphase:**

A) Funktion/Aufgabe des „DRK-Paten“ bei der Betreuung/Begleitung (Integration) der ehrenamtlichen Neueinsteiger:

- ◆ Termin vereinbaren, bei dem sich der „DRK-Pate“ vorstellt, falls das persönliche Gespräch (Nr. 4.) nicht von diesem geführt wurde
- ◆ Gemeinsam mit dem Interessenten / der Interessentin den Fahrplan für das „Schnupperangebot“ bzw. die Einbindung in die Rotkreuzarbeit festlegen
- ◆ Der DRK-Pate des Interessenten / der Interessentin begleitet ihn/sie nun bei möglichst jedem DRK-Termin (ggf. Sprechstunde vereinbaren, um für Gespräche, Fragen etc. zur Verfügung zu stehen)
- ◆ Der DRK-Pate stellt Personen vor, denen man im DRK begegnet
- ◆ Er erläutert die Aufgaben, die besichtigt werden
- ◆ Er verschafft Möglichkeiten zu Mitarbeit
- ◆ Er erfüllt Wünsche und gibt Anregungen
- ◆ Er erläutert die soziale Absicherung und die ehrenamtliche unentgeltliche Tätigkeit (Erstattung barer Auslagen)
- ◆ Er vermittelt/klärt, wenn Probleme oder Irritationen aufkommen

Lfd.Nr. **Strategie**
(siehe auch Organigramm Integrationskonzept)**Unterstützung
LV / Quellen /
Hinweise****B) Integration**
von neuen Ehrenamtlichen in Aufgabenbereiche/RKG

- ◆ Diese Integrationsphase muss beschrieben und mit den Leitungs- und Führungskräften generell abgestimmt sein (Aufgabe FREAK in Zusammenarbeit mit DRK-Paten sowie Leitungs- und Führungskräften)
- ◆ FREAK, DRK-Pate, Gemeinschaftsleitungen sind beteiligt bzw. verantwortlich
- ◆ Denkbar ist, wie in einigen Kreisverbänden praktiziert, dass die „Neuen“ zunächst in einer eigenen Gruppe (z.B. Lehr- und Ausbildungszug) zusammengefaßt und so unter „Gleichgesinnten“ den Einstieg in das DRK durchleben
- ◆ Der DRK-Pate informiert die Leitungskräfte der Gemeinschaft regelmäßig über den Verlauf der „Schnupperphase“, insbesondere über den Bereich, den der Interessent / die Interessentin favorisiert
- ◆ Nach Abschluß der Integrationsphase ist mit dem Bereich, an den der/die „Helfer/in“ quasi übergeben wird, eine feierliche Aufnahme im Kreis aller anderen Helfer/innen zu vereinbaren, um die Integration auch formell abzuschließen
- ◆ Nach Abschluß eines Integrationsprozesses werten die Beteiligten die Ergebnisse aus und optimieren ggf. die Abläufe

Die Servicestelle Ehrenamt unterstützt die Leitungs- und Führungskräfte in Projektmaßnahmen Personalmanagement vor Ort, steht beratend zur Seite und stellt Unterlagen zur Verfügung.

Mögliche begleitende Maßnahmen des Landesverbandes (Serviceestelle Ehrenamt):

Zentrale „Interessenten-/Aktiven-/Bürgerbetreuung“ durch den Landesverband

Wir stellen den Kreisverbänden Informationen zur Verfügung, wie gerade die ersten Schritte eines telefonischen Kontaktes (oder per Email etc.) gestaltet sein sollten, um möglichst eine **einheitliche** und professionelle „Kontaktphase“ zu erhalten. Auch die Schulung von sogenannten „DRK-Paten“ sowie der Leitungs- und Führungskräfte in diesem wichtigen Bereich der Personalgewinnung kann bei Bedarf von der Serviceestelle Ehrenamt begleitet werden, so dass möglichst zeitnah eine Verbesserung bei der Beratung und Betreuung von interessierten Personen greift. Der Ausbildungsgang zum Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinator (FREAK) wird von der Serviceestelle Ehrenamt aktiv beworben. Die Freiwilligen- und Ehrenamtskoordinatoren der Kreisverbände werden durch die Serviceestelle Ehrenamt intensiv unterstützt und angeleitet. Ferner wird ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch angeboten.

Bedarf an ehrenamtlicher Mitarbeit:

Personalentwicklung fängt damit an, dass man sich bewußt macht, wieviel Personal für welche Aufgaben benötigt wird bzw. für eine neue Aufgabe, die man bestreiten möchte, erforderlich ist. Meist hört man nur, dass mehr Helfer/innen benötigt werden, jedoch ohne konkret sagen zu können, warum und wofür. „Wir sind total ausgelastet und haben soviel zu tun“, sind dabei Aussagen, die allerdings in nur unzureichendem Maße und ohne konkreten Nachweis den Bedarf signalisieren.

Personalmanagement mit seinen drei Säulen: Personalverwaltung, Personalentwicklung und Personalgewinnung, ist ein stetiger Prozess und fordert die ganze Aufmerksamkeit der Leitungs- und Führungskräfte. Dort, wo Personalmanagement prozessorientiert (zum Teil auch unbewusst)betrieben wird, findet man eine funktionierende Gemeinschaft vor. Die Serviceestelle Ehrenamt steht den Leitungs- und Führungskräften hierbei beratend und unterstützend zur Seite stehen. Beratungen und Workshops vor Ort helfen dabei, die Probleme im Personalmanagement in den Griff zu bekommen.

Beschreibung ehrenamtlicher Arbeit:

Heutzutage kauft man nicht mehr die „Katze im Sack“, sondern möchte genau darüber informiert werden, was, in welchem Umfang und wofür ehrenamtliches Engagement geleistet werden soll. Ferner ist das Selbstbedürfnis („... was habe ich davon“) mich zu engagieren wesentlich stärker in den Mittelpunkt ehrenamtlicher Arbeit getreten.

Dies bedeutet, dass ehrenamtliche Arbeit und die Aufgaben detailliert beschrieben (Stellen-/Aufgabenprofile) sowie die erforderlichen Qualifikationen aufgezeigt (Qualifikationsprofile), die zeitliche Beanspruchung dargestellt (Zeitbudget), die Sinnhaftigkeit des Engagements aufgezeigt (Argumentationshilfe pro RK) und insbesondere der eigene Nutzen herausgestellt (Angebote DRK an Ehrenamtliche/Gratifikationen) werden müssen.

Die Serviceestelle Ehrenamt stellt viele dieser Unterlagen zur Verfügung und hilft und berät dabei, diese zielgerichtet einzusetzen bzw. anzupassen.

Ehrenamt&Qualität:

Auch dieses Konzept zur „Beratung, Betreuung und Integration von Personen, die an einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Deutschen Roten Kreuz interessiert sind“, ist bereits ein Teil der Qualitätssicherung in ehrenamtlich wahrgenommenen Aufgabenfeldern bzw. des Personalmanagements im Ehrenamt.

„Der Nachweis des planvollen, wirkungsvollen, nachvollziehbaren und rückverfolgbaren Planens und Handelns in ehrenamtlichen Gemeinschaften und freiwilligen Gruppen unter dem Aspekt nachweislich geregelter Kommunikation und Abläufe, ist Qualitätsmanagement und führt in gesichertem Maße zu ehrenamtlicher Professionalität und zur Zufriedenheit aller am Prozess beteiligten. (Auszug aus „Ehrenamt&Qualität“ – www.equalitaet.de)

Der Landesverband hat bereits die Lizenz für Ehrenamt&Qualität durch den DRK-Bundesverband erhalten. Die Servicestelle Ehrenamt wird dieses QM-System koordinieren.

Ihre Servicestelle Ehrenamt