



Die Gewinnung, Ausbildung und Begleitung
von ehrenamtlichen Mitarbeiter(inne)n
in der Online-Beratung

Eine Handreichung



caritas.de/onlineberatung



Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Ehrenamt in der Online-Beratung der Caritas	4
	2.1 Grundsätzliches zum Ehrenamt in der Caritas	4
	2.2 Ehrenamt in der Online-Beratung	6
	2.3. Wer engagiert sich in der Online-Beratung?	7
	2.4 Exkurs: Das Mentoring-Konzept	10
	2.5 Exkurs: Das Peer-Konzept	12
3.	Gestaltung der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen	12
	3.1 Grundsätzliches zur Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen	12
	3.2 Verschiedene Formen der Gewinnung Ehrenamtlicher	14
	3.3 Informationstreffen	17
	3.4 Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit	18
	3.5 Schulungen	20
4.	Besonderheiten in der Online-Beratung durch Ehrenamtliche	21
5.	Anerkennungskultur	24
6.	Qualitätssicherung	28
7.	Literaturhinweise	32
8.	Anlagen	33
9.	Impressum	36

1. Einführung

„Die Mitwirkung von Ehrenamtlichen und Freiwilligen ist Wesensmerkmal der verbandlichen Caritas“

(Neue Caritas 8/2003, S. 36)

Die Handreichung ist im Rahmen des Projektes „Mein PlanB“ (www.mein-planb.de) entstanden, mit dem die Online-Beratung zwischen Schule und Beruf erprobt und schließlich als kontinuierliches Beratungsangebot eingeführt wurde. Im Rahmen des Projektes wurden, wie auch im Rahmen des im Oktober 2012 gestarteten Projektes zur Online-Beratung für suizidgefährdete junge Menschen (Projekt „U25“¹) Ehrenamtliche für die Beratungsarbeit gewonnen. Die dabei entstandenen Erkenntnisse und Arbeitsmaterialien zur Gewinnung und Begleitung von Ehrenamtlichen sind in dieser Handreichung zusammengefasst und sollen übergreifend auch für andere Felder der Online-Beratung als Arbeitshilfe für die Akquise und Begleitung von Ehrenamtlichen dienen.



Grundlegende Information zum Thema Online-Beratung finden Sie in den Anlagen 1 bis 3 zum Download unter:

www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 1:
Kurzkonzeption Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.

¹ Das Projekt „U25“ des Deutschen Caritasverbandes (<http://u25-berlin.de/>) kooperiert mit und ist konzeptionell stark angelehnt an das Angebot des Freiburger Arbeitskreis Leben, der seit mehreren Jahren mit geschulten gleichaltrigen Peer-Berater(innen) suizidgefährdete Jugendliche und Jugendliche in Lebenskrisen über E-Mail berät. www.u25-freiburg.de

Anlage 2:

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.: Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Anlage 3:

Rahmenvereinbarung zur Teilnahme an der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.

2. Ehrenamt in der Online-Beratung der Caritas

2.1 Grundsätzliches zum Ehrenamt in der Caritas

Ohne Ehrenamt gäbe es keine Caritas. Diese Aussage gilt für die Entstehung der Caritas ebenso wie für ihr heutiges Wirken: Unter dem Dach der Caritas sind inzwischen über 500.000 Ehrenamtliche engagiert. Ehrenamtliche sind auf allen Ebenen verbandlicher Arbeit und in allen Arbeitsbereichen tätig.

Das Ehrenamt wird in den Qualitätsleitlinien des Deutschen Caritasverbandes² als Qualitätsmerkmal der Arbeit der verbandlichen Caritas beschrieben. Die Qualitätsleitlinien der unterschiedlichen Arbeitsfelder treffen jeweils Aussagen z.B.

² Qualitätsleitlinien für Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas vom 22.10.2007, Qualitätsleitlinien der Allgemeinen Sozialberatung der Caritas vom 26.06.2007 sowie Qualitätsleitlinien für weitere Arbeitsbereiche. Deutscher Caritasverband e.V. (Hg.), Karlstraße 40, 79104 Freiburg i.Br. Erhältlich über: qualitaetsmanagement@caritas.de

zur Einführung, zur Begleitung und zur Anerkennung von Ehrenamtlichen.

Im Positionspapier „Ohne Ehrenamt keine Caritas“³ formuliert der Verband im Jahr 2010 sein Verständnis von Ehrenamtlichen und weist auf die besondere Qualität hin und darauf, dass Ehrenamtliche eine ungewohnte Perspektive zum beruflichen Alltag in die Arbeit der Caritas einbringen: „Die Caritas versteht Ehrenamtliche als eine Bereicherung, die jeweils eigene Kompetenzen, eigene Herangehensweisen, spezifische Fachlichkeiten und Freiheiten mitbringen. Die Kompetenz der Freiwilligen speist sich aus unterschiedlichen Quellen, „aus Ausbildung und beruflicher Erfahrung, aus reflektierter Alltagspraxis, aus Fort- und Weiterbildung und aus außerberuflichem, gesellschaftlichem und familiärem Engagement“⁴

Die im Auftrag des Deutschen Caritasverbandes durchgeführte und 2007 vorgelegte Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach⁵ ergab, dass wesentlichen Motive für ehrenamtliches Engagement bei der Caritas die Folgenden sind: anderen Menschen helfen, etwas Sinnvolles tun, Neues lernen und nützliche Erfahrungen zu machen.

Deutlich wurde, dass die Ehrenamtlichen der Caritas in hohem Maße durch eine enge Verbundenheit zu Kirche und Glauben geprägt sind (60 Prozent). Allerdings verliert der kirchlich-religiöse Hintergrund zunehmend an Bedeutung, besonders bei jüngeren Menschen. Personen, die seit wenigen Jahren ehrenamtlich tätig sind betonen stärker den Wunsch, sozial etwas bewegen und verändern zu wollen.

³ Vgl.: neue Caritas 17/2010: S. 40-43

⁴ Neue Caritas 17/2010: S. 42

⁵ Baldas, Eugen; Bangert, Christopher (Hgg.) 2008 : Ehrenamt und freiwilliges Engagement in der Caritas : Allensbacher Repräsentativbefragung, qualitative Befragung, Ergebnisse - Perspektiven - Honorary Office and voluntary involvement in Caritas: Allensbach representative survey, qualitative survey, results – prospects, 2008, Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verl. 2008 (Tab., Abb., 1 CD-ROM) ISBN: 978-3-7841-1815-4

Über 70 Prozent aller Befragten sehen in ihrem Engagement eine gesellschaftlich relevante Tätigkeit, die dem eigenen Leben Sinn gibt. Die Zufriedenheit mit dem eigenen Tun ist außerordentlich hoch, ebenso das Gefühl, dass die Arbeit von den Hauptamtlichen geschätzt wird. Fast drei Viertel der Befragten haben in ihrer Tätigkeit direkten Kontakt mit Hilfebedürftigen. In der Regel engagieren sich die Ehrenamtlichen kontinuierlich bis zu sechs Stunden in der Woche. Jeder Dritte wendet mehr Zeit auf, jeder Fünfte wäre bereit, sich mehr zu engagieren.

Die Allensbacher Studie attestiert den Ehrenamtlichen der Caritas hohe Zufriedenheit. Über 90 Prozent der Befragten fühlen sich in die hauptamtliche Arbeit gut oder sehr gut eingebunden. Mehr als 80 Prozent haben eigene Ideen eingebracht. Die überwiegende Mehrheit fühlt sich geschätzt und anerkannt, die Erwartungen der Ehrenamtlichen haben sich in hohem Maße erfüllt. Dies spielt besonders bei jüngeren Ehrenamtlichen eine große Rolle. Während ältere Ehrenamtliche ihren Einsatz eher am Gemeinwohl orientieren, kommt bei jüngeren der Wunsch nach „persönlicher Gratifikation“ verstärkt hinzu, so die Ergebnisse der Studie. Sie wünschten sich auch ausbildungsbezogene, zeitlich überschaubare Tätigkeiten.

2.2 Ehrenamt in der Online-Beratung

In einigen Feldern der Online-Beratung wie z.B. der Schwangerschaftsberatung, Schuldnerberatung und Suchtberatung liegen oft sehr komplexe Problemlagen vor, die bei den Berater(inne)n professionelle Kenntnisse voraussetzen wie zum Beispiel die Kompetenz, fachübergreifend mit anderen Hilfesystemen zu kooperieren oder die Kompetenz zur psychosozialen Prozessbegleitung. Die Qualitätsleitlinien dieser Arbeitsfelder legen fest, dass dort ausschließlich entsprechend ausgebildete hauptberufliche Mitarbeiter(innen) tätig werden dürfen. In anderen Arbeitsbereichen

ist nach entsprechender Schulung und bei entsprechender Begleitung der Ehrenamtlichen der Einsatz von Ehrenamtlichen möglich. In den Bereichen Engagementberatung, Berufsorientierung und Suizidberatung wurden bereits gute Erfahrungen mit dem Einsatz von Ehrenamtlichen gemacht. Durch das ehrenamtliche Engagement können Fragen und soziale Problemlagen umfassender und vertieft bearbeitet werden als es die Ressourcen der hauptberuflichen Fachkräfte erlauben.

2.3. Wer engagiert sich in der Online-Beratung?

Die Motivationslage der Ehrenamtlichen kann sehr unterschiedlich sein. Sie wollen ihren eigenen Erfahrungshintergrund, ihre sozialen und emotionalen Kompetenzen anderen zur Verfügung stellen und ihr spezifisches Wissen teilen. Sie haben Interesse an der Arbeit mit neuen Medien, Interesse am Umgang und Kontakt mit Menschen, wollen sich persönlich oder beruflich weiterentwickeln und sich in eine sinnvolle Tätigkeit und in ein Team einbringen.

Ehrenamtliche in der Online-Beratung haben in der Regel kein Studium der sozialen Arbeit, der Psychologie o.ä. absolviert und können daher keine professionelle Beratung anbieten. Dem steht jedoch zumeist eine hohe persönliche Verknüpfung zum Thema gegenüber, möglicherweise auch ein ähnlicher Erfahrungshorizont. Die Ehrenamtlichen haben das jeweilige Thema aus nächster Nähe kennengelernt und es vielleicht selbst durchlebt. Dadurch ist Ihnen ein anderer Zugang möglich als den hauptamtlichen Mitarbeiter(inne)n.

In der Online-Engagement-Beratung sind beispielsweise ehemalige Freiwillige tätig, die bereits ein Freiwilliges Soziales Jahr oder einen Bundesfreiwilligendienst geleistet haben. In der Suizidberatung engagieren sich Menschen, die bereit sind, sich auch mit ihren eigenen Lebenskrisen auseinander zu setzen und damit fähig sind, die Lebenswelt und Situation

ihrer Klient(inn)en zu erfassen. In der Online-Beratung am Übergang zwischen Schule und Beruf engagieren sich beispielsweise junge Menschen, die ihre eigenen Erfahrungen bei der Berufsfindung weitergeben oder sich im Feld der Beratung Kompetenzen aneignen und dabei von hauptberuflichen Fachkräften unterstützt werden wollen. .

Das Projekt [U25] arbeitet nur mit etwa gleichaltrigen Peer-Beraterinnen, d.h. die Ehrenamtlichen sollten jünger als 25 Jahre alt sein. In der Regel können in der Online-Beratung jedoch Interessierte aller Altersstufen tätig werden: junge Erwachsene, aber auch Menschen mit viel Lebenserfahrung, die im Erwerbsleben stehen sowie „Expert(inn)en fürs Leben“, die sich bereits im Ruhestand befinden. Wünschenswert ist, ein möglichst breites Spektrum an sozialen und kulturellen Kompetenzen und Hintergründen für die Online-Beratung zu gewinnen, also beispielsweise Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen aus verschiedenen sozialen Schichten oder Menschen mit Behinderungen.

Ehrenamtliche Berater(innen) wurden befragt, aus welcher Motivation heraus sie sich bei einer Online-Beratung für junge Menschen im Übergang von der Schule in den Beruf engagieren. Hierzu drei Beispiele:

Beispiel 1

„Junge Menschen suchen Orientierung und Klarheit. Auf der Schwelle zum „Erwachsensein“ wirkt das Dilemma zwischen eigenen Bedürfnissen und Anforderungen der Gesellschaft ebenso, wie die Suche nach Sinn und nach Beziehung. In diesem Feld bringe ich berufsbedingt einige Erfahrung mit: Kommunikation, Motivation, Führung, aktives Zuhören und vor allem: Lebenserfahrung.“

(52-jähriger Ehrenamtlicher)

Beispiel 2

„Erfahrungen, die ich selbst gemacht, Entscheidungen aus

denen ich gelernt, Zeiten die ich durchlebt habe, all das hoffe ich sinnvoll nutzen zu können um Ratschläge oder einfach nur Orientierung zu geben. Ansprechpartner für Jugendliche zu sein finde ich dabei natürlich besonders spannend, wahrscheinlich aus dem einfachen Grund, weil ich selbst dieser Phase des Lebens noch ziemlich nah bin.“
(21-jährige Ehrenamtliche)

Beispiel 3

"Jeder Mensch muss wichtige Entscheidungen in seinem Leben treffen und selbstverständlich versucht man dabei alles richtig zu machen. Ich finde allerdings, dass auch Fehler zum Leben gehören und man Entscheidungen mutiger angehen sollte. Man lernt genauso viel – wenn nicht noch mehr – aus ihnen, als aus all den Dingen, die im Leben einwandfrei gelaufen sind. Die Lehren, die wir aus ihnen ziehen machen uns stark und verantwortungsbewusst. Immer wird die Gefahr bestehen, etwas falsch gemacht zu haben. Es wird auch nicht leicht sein, fehlerhafte Entscheidungen wieder glatt zu bügeln, da man einiges wegstecken und die Konsequenzen tragen muss. Doch solange man sich im Klaren ist, welches Risiko man eingeht, Nutzen aus ihnen zieht und nicht vergisst, dass alles im Leben seine Vor- und Nachteile hat, sind Fehler nicht gleich das Ende der Welt. Es gibt immer einen Plan B.

Auf der Suche nach einer Alternative tut es gut neben dem familiären Rat auch eine unabhängige Meinung einzuholen. Genau diese Funktion erfüllt die Beratung. Daher möchte ich Jugendlichen, die sich in einer wirklich schwierigen Übergangphase zwischen Schule und Beruf befinden, als Wegweiser dienen und ihnen helfen in all dem Wirrwarr an Möglichkeiten und Unsicherheiten Klarheit zu schaffen und eine erste Richtung einzuschlagen. Eines der schönsten Gefühle auf der Welt ist es, von einem anderen Menschen verstanden zu werden. Mein Ziel ist es, zu diesem gegenseitigen Erfahrungsaustausch beizutragen, mich in die Lage der Rat-suchenden einzufühlen, sie zu verstehen und ihnen eben

dieses Gefühl zu schenken.
(24-jährige Ehrenamtliche)

In der Online-Beratung mit Ehrenamtlichen können das Mentoring-Konzept und das Peer-Konzept grundgelegt werden. Beide sind in folgenden Exkursen beschrieben.

2.4 Exkurs: Das Mentoring-Konzept

Ganz allgemein bezeichnet Mentoring die Tätigkeit einer erfahrenen Person (Mentor), die ihr fachliches Wissen oder ihr Erfahrungswissen an eine unerfahrenere Person (Mentee) weitergibt. Ziel ist, den oder die Mentee bei der persönlichen oder beruflichen Entwicklung zu unterstützen. Bereiche, die in Mentoring-Beziehungen thematisiert werden, reichen von Ausbildung, Karriere und Freizeit bis hin zur Persönlichkeitsentwicklung, Glauben und Spiritualität.⁶

In der klassischen Form sind Mentoring-Programme vor dem Hintergrund einer intergenerationalen Förderbeziehung konzipiert, d.h. der Statuswechsel von der Schule in eine nachschulische Lebensphase wird von einem/einer zum Teil deutlich älteren Mentoren/Mentorin, der/die diesen Statuswechsel erfolgreich bewältigt hat, begleitet. Ein(e) Mentor(in) weist sich über seine im Laufe der Zeit angeeigneten Kompetenzen und Lebenserfahrungen aus, öffnet für den Mentee im Idealfall Zugang zu Netzwerken und Ressourcen.

Darüber hinaus gibt es in etwa gleichaltrige „Peer-Mentor(inn)en“. Dies sind junge Erwachsene, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden oder den Übergang bereits gemeistert haben und sich erfolgreich auf dem Arbeitsmarkt, in einem Ausbildungsgang oder in der Schule verortet haben. Peer-Mentoring grenzt sich insofern von der klassischen Form des Mentorings ab, dass hier eine status-

⁶ Vgl. Wikipedia – Stichwort „Mentoring“, Stand 13.08.2012

ähnliche Beziehung zwischen Mentor(in) und Mentee und ein geringerer Altersunterschied vorhanden sind. Das heißt, die Mentor(inn)en sind junge Erwachsene, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden und/oder den Übergang bereits gemeistert und sich erfolgreich auf dem Arbeitsmarkt, in einem Ausbildungsgang oder in der Schule verortet haben.

Dies bedeutet, dass die Berater(innen) in der Rolle der Ratgebenden (Mentor(in)) sind und ihr Wissen an eine unerfahrenere Person (Mentee) weitergeben, um diese bei der aktiven Bearbeitung einer Fragestellung oder eines Problems zu unterstützen.

Durch verschiedene Kompetenzen und Lebenserfahrungen der Ehrenamtlichen soll den Ratsuchenden ein großer Erfahrungsschatz und sofern dies hilfreich sein könnte, möglicherweise ein Zugang zu Netzwerken und Ressourcen geboten werden

2.5 Exkurs: Das Peer – Konzept im Projekt [U25]

Im Gegensatz zum Mentoring-Ansatz, der von einem Wissensgefälle zwischen Mentor und Mentee ausgeht, stellt das Peer-Konzept Berater(in) und Klienten/Klientin explizit auf eine Ebene. Im Projekt [U25] beraten Gleichaltrige andere Gleichaltrige. Nicht die Weitergabe von Fachwissen und/oder Ratschlägen steht an erster Stelle; vielmehr geht es um den Aufbau einer tragfähigen Beziehung und um Prozessbegleitung. Dass eine solche vertrauensvolle Beziehung entstehen kann, wird maßgeblich durch die gleiche Altersstruktur von Klienten und Berater(inne)n ermöglicht: beide Seiten teilen eine ähnliche Lebenswelt mit ähnlichen Fragen und Problemen. Eine in der Regel vergleichsweise ältere hauptberufliche Fachkraft, die sich häufig in einer komplett anderen Lebenssituation befindet, würde dies nur bedingt leisten können. Im Bereich der Beratung suizidgefährdeter junger Menschen wird das Peer-Konzept seit Jahren eingesetzt und es wird von den Ratsuchenden sehr gut angenommen und bewertet.

3. Gestaltung der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

3.1 Grundsätzliches zur Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

Die Gründe und Motive für ein Ehrenamt sind so vielfältig wie die Engagierten selbst (vgl. Kapitel 2.3). Einer der Gründe, warum sich Ehrenamtliche engagieren, ist der Wunsch, Kontakte zu anderen, ebenfalls sozial engagierten Menschen aufzubauen. Dieser Aspekt darf auch bei einem Ehrenamt in der Online-Beratung nicht außer Acht gelassen

werden. Aus diesem Grund ist es äußerst wichtig, regelmäßige Teamtreffen zum Austausch, zur Reflexion und auch zur Kontaktpflege der Ehrenamtlichen untereinander zu gewährleisten. Ebenso ist es Aufgabe der Trägerseite, verlässliche Ansprechpartner(innen) zu benennen, die die notwendigen fachlichen Voraussetzungen besitzen und in der Lage sind, die Ehrenamtliche anzuleiten und zu begleiten. Eine gute, individuelle Betreuung der Ehrenamtlichen beinhaltet das Angebot der Unterstützung bei Fragen und Problemen und das Führen von regelmäßigen Gesprächen. Es sollte generell darauf geachtet werden, dass Ehrenamtliche nicht nur eine einzige Ansprechperson haben.

Diese Begleitung der Ehrenamtlichen erfordert einen hohen zeitlichen Aufwand, ist jedoch zur Qualitätssicherung der Arbeit und Förderung einer Anerkennungskultur unabdingbar. Durch die enge Zusammenarbeit einer Fachkraft mit den Ehrenamtlichen entsteht meist eine vertrauensvolle Beziehung. Sowohl bei fachlichen wie technischen Fragen müssen die Ehrenamtlichen eine(n) Ansprechpartner(in) vorfinden.

Die Fortbildungsmaßnahmen sollten für die Ehrenamtlichen nach Möglichkeit kostenneutral ermöglicht werden. Weiter sollte den Ehrenamtlichen Zugang zu relevanten Informationen des jeweiligen Bereiches gegeben werden, sei es in Form von Printmedien, Mitteilungen oder Presseinformationen.

Die Übernahme eines Ehrenamtes bedeutet, dass auch die Ehrenamtlichen verbindlich Verpflichtungen gegenüber dem Träger eingehen, die in einer Vereinbarung schriftlich festzuhalten sind. Dort ist beispielsweise festzulegen, in welchem Zeitumfang wöchentlich/monatlich das Engagement eingebracht wird, dass die Schweigepflicht eingehalten wird und verpflichtend an Schulungen teilgenommen wird. Ebenso ist die Teilnahme an Teambesprechungen zum kollegialen, fachlichen Austausch verpflichtend zu regeln.

3.2 Gewinnung Ehrenamtlicher

Vor der Gewinnung von Ehrenamtlichen müssen grundlegende Fragen beantwortet werden:

- Aufgaben:** Welche Aufgaben übernehmen die Ehrenamtlichen?
- Attraktivität:** Was macht die Arbeit attraktiv? Welchen Vorteil oder Nutzen kann ein Ehrenamt auf diesem Gebiet haben? Was kann den Ehrenamtlichen geboten werden?
- Kompetenzen:** Welche Vorkenntnisse und Fähigkeiten sollen Ehrenamtliche für das Tätigkeitsfeld mitbringen?
- Zeitungsumfang:** Wie viel Zeit sollen die Ehrenamtlichen investieren?
- Leistungen:** Gibt es eine Fahrtkostenerstattung, Fortbildungsmöglichkeiten, Versicherungsschutz, Einarbeitung in die Tätigkeit, Begleitung während des ehrenamtlichen Engagements?

Erst nach Klärung dieser Fragen, kann mit der Akquise von Ehrenamtlichen begonnen werden. Folgende Formen der Gewinnung von Ehrenamtlichen bieten sich an:

Persönliche Ansprache

Die meisten Ehrenamtlichen werden durch eine persönliche Ansprache gewonnen. Dabei können sowohl Hauptberufliche einen Beitrag leisten, als auch Ehrenamtliche, indem sie z.B. in ihrem persönlichen Umfeld über das Aufgabenfeld

berichten oder bei (Informations-) Veranstaltungen Einblick in das Tätigkeitsfeld geben.

Freiwilligen-Zentren

55 Freiwilligen-Zentren aus ganz Deutschland haben sich zum Verbund der Freiwilligen-Zentren im Deutschen Caritasverband zusammengeschlossen (www.freiwilligen-zentren.de). Die Freiwilligen-Zentren richten sich an Menschen, die sich ehrenamtlich oder freiwillig engagieren wollen und hierfür ein sinnvolles und attraktives Einsatzfeld suchen. Ebenso richten sich Freiwilligen-Zentren an Dienste und Einrichtungen der Caritas, die auf der Suche nach Ehrenamtlichen und Freiwilligen sind. Menschen, die sich engagieren wollen, können in Freiwilligen-Zentren erfahren, welche Einsatzmöglichkeiten und Engagementfelder offen stehen, sie machen deutlich, für welche Tätigkeiten sie sich interessieren, welche Kompetenzen sie einbringen, wie viel Zeit sie investieren können.

Dienste und Einrichtungen können sich in den Freiwilligen-Zentren kompetent über die Gewinnung von Freiwilligen beraten lassen und können dort Freiwillige finden. Freiwilligen-Zentren beraten auch Organisationen und soziale Einrichtungen zum Umgang mit / Einsatz von Freiwilligen in Einrichtungen, zur Zusammenarbeit freiwilliger und hauptberuflicher Mitarbeiter/innen, zu einer Freiwilligenkultur der jeweiligen Einrichtung.

Die Datenbanken der Freiwilligen-Zentren informieren auch über die Möglichkeit eines Einsatzes als ehrenamtliche Beraterin im Rahmen der Online-Beratung.

Printmedien

Positive Ergebnisse erbringen in aller Regel auch Anzeigen unter der Rubrik Kleinanzeigen in der Lokalpresse insbesondere auch in Anzeigenzeitungen und kostenlosen Sonntagsblättern. Manche Zeitungen bieten die Möglichkeit, auf dem nicht verkauften Platz ihrer Anzeigenseiten so genannte Füllanzeigen zu schalten.

Eine erfolgreiche Akquisestrategie besteht darin, Kontakt zur Redaktion der Lokalpresse aufzubauen und kontinuierlich zu pflegen. Erfahrungsgemäß sind Journalisten an Berichterstattungen über konkrete Ereignisse und Personen interessiert. So könnten einzelne Ehrenamtliche präsentiert werden oder Ehrenamtliche stellen konkret ihr Arbeitsfeld vor.

Aushänge, Flyer

An Hochschulstandorten bietet es sich an, entsprechende Aushänge in den einschlägigen Fakultäten der Universität und Fachhochschule zu platzieren.

Für Studierende bietet die Online-Beratung ein interessantes Einsatzfeld und vielfältige Herausforderungen. Das in der Einführung in das Thema der Online-Beratung und in der Durchführung der Beratung erworbene Wissen kann für den eigenen Berufseinstieg hilfreich sein.

Internet

Die Möglichkeit, sich ehrenamtlich zu engagieren, sollte auch über das Internet, z.B. die Website des Trägers bekannt gemacht werden. Der Deutsche Caritasverband bietet zum Beispiel auf der Website

<http://www.caritas.de/spendeundengagement/engagieren/>

Informationen für Menschen an, die an einem Engagement als Ehrenamtliche oder als Freiwilligendienstleistende interessiert sind. Sie können über eine Suchfunktion herausfinden, welche Engagementmöglichkeiten in ihrer Stadt oder Region vorhanden sind. Entsprechend können Träger von Diensten und Einrichtungen bekannt machen, welche Engagementfelder und Einsatzmöglichkeiten vorhanden sind.

Ehemalige Klienten/ ehemals Betroffene

Ein weiterer Zugang zu ehrenamtlichen Mitarbeiter(inne)n ist oft durch die Bereitschaft ehemaliger Klient(inn)en bzw. Menschen gegeben, die sich mit dem Thema der Berufsorientierung oder mit dem Thema Engagement in einem Freiwilligendienst aus eigener Betroffenheit heraus befassen und

die ihre Erfahrung anderen Ratsuchende zur Verfügung stellen wollen.



Anlage 4:
Info-Flyer für die Gewinnung von ehrenamtlichen Mitarbeiter(inne)n

Anlage zum Download unter
www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

3.3 Informationstreffen

Nachdem der Kontakt zu interessierten Freiwilligen hergestellt ist, erfolgt ein gemeinsamer Infoabend bei dem weitere Fragen geklärt und Erwartungen geäußert werden.

Abgleich von Interessen

Bei einem ersten, persönlichen Treffen sind folgende Fragen zu klären:

- Aus welcher Motivation heraus möchten der/ die ehrenamtliche Mitarbeiterin(in) eine Tätigkeit in der Online-Beratung ausüben?
- Welche Erwartung hat der/ die Ehrenamtliche? Welche Erwartung hat der Träger zu der Ausübung dieses Amtes?
- Welche Wünsche haben die Ehrenamtlichen an die Mitarbeit?

Welche Voraussetzungen sollten die Ehrenamtlichen mitbringen?

Es ist nicht notwendig, dass die Ehrenamtlichen über eine Ausbildung in einem sozialen Beruf verfügen, sofern die Bereitschaft zu helfen, Empathie und eine Begeisterung für das Angebot sowie die Bereitschaft, an Fortbildungen teilzunehmen, vorhanden ist. Eine große Affinität der Ehrenamtlichen zum jeweiligen Thema ist selbstverständlich. Diese kann durch die eigene Biographie wie durch berufliche Erfahrung, durch die Ausbildung oder das soziale Umfeld entstanden sein.

Eine Affinität zur Kommunikation über das Internet sowie die gute Beherrschung der deutschen Sprache sollte gegeben sein.

Es ist empfehlenswert, bei einem ersten Treffen eine Antwort auf eine Beispiel-Anfrage schreiben zu lassen. Dieser „Sprung ins kalte Wasser“ kann für beide Seiten Aufschluss über eine mögliche Eignung geben.



Anlage 5:
Beispielanfragen Mein Plan: Online-Beratung zwischen Schule und Beruf

Anlage zum Download unter
www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

3.4 Rahmenbedingungen und Vereinbarungen für die Zusammenarbeit

Können sich beide Seiten eine Zusammenarbeit vorstellen, gilt es die zuvor getroffenen, mündlichen Vereinbarungen in

einer gemeinsamen Vereinbarung schriftlich festzuhalten und die Voraussetzungen für die Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit zu schaffen.



Alle notwendigen Vorlagen finden Sie zum Download unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 6:
Beispiel einer Vereinbarung über eine ehrenamtliche Tätigkeit in der Online-Beratung

Anlage 7:
Abrechnung für Auslagen von Ehrenamtlichen

Anlage 8:
Versicherungsmerkblatt für Ehrenamtliche

Anlage 9:
Aufforderung zur Vorlage eines erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses

Anlage 10:
Verpflichtungserklärung
Für Ehrenamtliche und freie Mitarbeiter(innen) Gemäß § 4 der Anordnung über den kirchlichen Datenschutz

Anlage 11:
Checkliste für Träger vor Ort zur Einbindung von ehrenamtlichen Online-Mentor(inn)en

3.5 Schulungen

Die Teilnahme an einer inhaltlichen und technischen Schulung ist die Voraussetzung für die Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit als Online-Berater(in)

Die fachliche Schulung beinhaltet folgende Themen:

- Einführung in das Thema der Online-Beratung
- Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation
- Methoden der Online-Beratung
- Grundlagen der Mail-Gestaltung/ Mail-Beantwortung und Online-Kommunikation
- Rolle und Haltung der Online-Berater(innen)
- Auseinandersetzung mit eigenen (schwierigen) Erfahrungen
- Die Lebenswelt von jungen Menschen heute
- Rechtliche Fragen und Qualitätsstandards
- Möglichkeiten der Internet-Recherche

In der technischen Schulung erlernen die Ehrenamtlichen den Umgang mit dem Beratungsmodul der Online-Beratung.



Schulungsunterlagen finden Sie zum Download unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 12:
Schulungsunterlagen



Fortbildungen werden angeboten durch:

Fortbildungs-Akademie
Deutscher Caritasverband e.V.
Wintererstrasse 17
79104 Freiburg i.Br.
Telefon: 0761/200-1700
Fax 0761/200-1799
E-Mail: akademie@caritas.de

4. Besonderheiten in der Online-Beratung durch Ehrenamtliche

Beratung von zu Hause aus / Probleme mit der zeitnahen Beantwortung

Ein Qualitätsmerkmal der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes ist die Beantwortung der Anfragen an Werktagen innerhalb von 48 Stunden⁷. In den Fällen, in denen Ehrenamtlichen auf längere Frist gesehen nur an einem Wochentag zur Beantwortung der Anfragen zum Träger vor Ort kommen, ist zu prüfen, ob unter bestimmten Voraussetzungen die Beantwortung der Anfragen von zu Hause aus möglich ist. Eine Voraussetzung ist, dass die Ehrenamtlichen schon Erfahrungen in der Online-Beratung gewonnen haben, dass die Teameinbindung durch regelmäßige Teamtreffen sichergestellt ist und Datenschutzrechtliche Vorkehrungen getroffen werden.

Von den Ehrenamtlichen wird die Beratung von zu Hause aus zum Teil gewünscht, weil sie dadurch zeitlich flexibler

⁷ Damit ist gemeint, dass der Träger sich verpflichtet, Anfragen innerhalb von 48 Stunden zu beantworten, wobei die Wochenenden ausgenommen sind.

sind. Der Deutsche Caritasverband empfiehlt grundsätzlich, dass die ehrenamtliche Online-Beratung zumindest in der Anfangsphase von der Beratungsstelle aus geleistet wird, damit die fachliche und persönliche Einbindung in das Team gegeben ist. Insbesondere kollegiale Beratung und die Einbeziehung aller vorhandenen Kompetenzen einer Beratungsstelle sowie Qualitätsentwicklung sind einfacher zu gewährleisten.

Wenn unter Abwägung dieser Vor- und Nachteile dennoch die Entscheidung getroffen wird, die Beratung von zu Hause aus durchzuführen, sind entsprechende Vorkehrungen zu treffen, wie zum Beispiel datenschutzrechtliche Maßnahmen und die „Vereinbarung Arbeiten am Heim-PC“ einzuhalten. Zusätzlich kann vereinbart werden, dass wenn die Beratungstätigkeit am Heim-PC durchgeführt wird, regelmäßig Rücksprache mit der Beratungsstelle des Trägers per Telefon zu halten ist oder dass Antwort-Mails, bevor sie an Ratsuchende versendet werden, von hauptberuflichen gegengelesen werden müssen und erst nach der Freigabe versendet werden.



Um den Datenschutz zu gewährleisten, müssen die Ehrenamtlichen die Sicherheit ihres Rechners gewährleisten. Im Vorfeld ist eine gemeinsame Vereinbarung zu unterzeichnen. Die Vorlagen finden Sie als Download unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 13:
Vereinbarung für Ehrenamtliche Mentor(inn)en über die Mitarbeit bei der Caritas Online-Beratung am Privat-PC

Vorgehen im Falle des „Worst-Case“

Sollte eine Krisenintervention notwendig sein, oder Gefahr für Dritte bestehen, sind für diesen Fall klare Richtlinien und Verantwortungsketten gegeben. Wenn beispielsweise ein(e) Ratsuchende(r) im Rahmen der Internetberatung eine konkrete schwere Straftat mitteilt und die Beratung per Internet nicht hinreicht, um die Gefahr abzuwenden, ist nach einem differenzierten Maßnahmenplan (Worst-Case-Regelungen) vorzugehen. Dies trifft auch für Fälle zu, in denen konkrete Selbstmordabsichten geäußert werden.

Die Vorgaben des Deutschen Caritasverbandes sind den folgenden Anlagen zu entnehmen.



Anlage 14:

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.:
Regelungen der Caritas – Beratungseinrichtungen für einen sogenannten „Worst-Case“
(Planung einer anzeigepflichtigen Straftat)

Anlage 15:

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes/Projekt Internetgestützte Beratung:
Online-Beratung der Caritas – mit Sicherheit / Spezifische fachliche, rechtliche, organisatorische und technische Aspekte bei der Beratung über das Internet zum Download unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

5. Anerkennungskultur

Ehrenamtliche stellen freiwillig ihre Zeit und ihr Können für andere Menschen zur Verfügung. Diese Tatsache verdient Respekt und Anerkennung. Grundsätzlich legt jede Einrichtung selbst fest, auf welche Weise sie gegenüber den Ehrenamtlichen Dank und Wertschätzung zum Ausdruck bringt, wichtig ist jedoch, den Ehrenamtlichen das Gefühl zu geben, dass ihre Arbeit zwar unentgeltlich, aber nicht „umsonst“ ist. Dieses Kapitel führt aus, welche Bedeutung Anerkennung für das Ehrenamt hat und welche Möglichkeiten der Anerkennung es gibt. Es ist wichtig, dass jede Einrichtung sich selbst mit der Frage auseinandersetzt und Regeln dazu hat, welche Formen der Anerkennung bei ihr gelten.

Gemäß der Allensbacher Studie zum Ehrenamt in der Caritas⁸ sind die Erfahrungen von Dankbarkeit oder anderer Formen der Anerkennung entscheidend, wenn sich für ehrenamtlich Engagierte die Frage stellt, die Aktivitäten auszubauen oder die Beendigung zu erwägen. Wenn die Ehrenamtlichen Anerkennung bei den Betreuten, in der Caritas-Einrichtung und im Verwandten- und Freundeskreis erfahren, sind sie zu weiterem Engagement bereit. Dabei muss die Form der Anerkennung zur Person passen, d.h. sie muss altersgemäß sein und sich an den Interessen der Person ausrichten.

Eine wesentliche Rolle kommt dem Träger beziehungsweise dem Team der Online-Beratungsstelle zu, die das ehrenamtliche Engagement bewusst mit Dank und Lob kommentieren und nicht als Selbstverständlichkeit hinnehmen sollten. Anerkennung und Wertschätzung erfolgt schon beim Beginn

⁸ Baldas, Eugen; Bangert, Christopher (Hgg.) 2008 : Ehrenamt und freiwilliges Engagement in der Caritas : Allensbacher Repräsentativbefragung, qualitative Befragung, Ergebnisse – Perspektiven“. S. 264 bzw. Tabellenband, Antworten zur Frage 43-46; ferner die Präsentationsfolie zur Einflussfaktoren auf Überlegungen zu Einschränkung/ Beendigung des Ehrenamtes, DVC zum vorgenannten Buch

der ehrenamtlichen Tätigkeit, in dem die Ehrenamtlichen in respektvollem und angemessenen Rahmen begrüßt und eingeführt werden, dies kann die Leitung oder eine Anleitungsperson übernehmen. Die Ehrenamtlichen sollten dem Team und gegebenenfalls in der Einrichtung vorgestellt werden. Wichtig sind eine fachliche Einführung und eine Begleitung, die sich durch regelmäßig konstruktive Rückmeldung auszeichnet.

Beispielhaft werden nun einige Möglichkeiten der Anerkennung aufgeführt:

Öffnung des Teams für die Ehrenamtlichen

Die Ehrenamtlichen sollen in das Team einbezogen werden indem sie beispielsweise an Teambesprechungen und dienstlichen Veranstaltungen teilnehmen. Wünschenswert ist es, wenn gegebenenfalls eine Teilnahme an Supervision ermöglicht werden kann.

Miterleben und Mitgestalten der Dienstgemeinschaft

Die Dienstgemeinschaft öffnet sich für die Ehrenamtlichen, indem sie die Teilnahme an sozialen Angeboten wie z.B. Betriebsausflügen, Sommerfesten und Weihnachtsfeiern ermöglicht und den Ehrenamtlichen Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten einräumt. Falls mehrere Ehrenamtliche, Freiwilligendienstleistende oder auch Praktikant(inn)en bei dem Träger tätig sind, sollte nach Möglichkeit Raum und Zeit für (selbst organisierte) Treffen zur Verfügung gestellt werden.

Stärkung und Erweiterung der Kompetenzen, Fortbildungen, Qualifizierung

Die Teilnahme an Schulungen, Fortbildungen, Tagungen und Konferenzen (möglichst bei Kostenübernahme durch den Träger) sollte ermöglicht werden. Der Träger prüft, ob er den Ehrenamtlichen auf ihren Wunsch hin Einblick in weitere Tätigkeitsbereiche gewähren kann.

Kompetenzen, Ideen und spezifische Kenntnisse der Ehrenamtlichen wertschätzen und einbinden

Der Träger der Beratungsstelle nimmt die individuellen Kompetenzen, Gegebenheiten (Berufs- und Lebenserfahrung, altersspezifische Kenntnisse) sowie Interessen der Ehrenamtlichen wertschätzend und als Ressource wahr und ermöglicht den Ehrenamtlichen, diese Fähigkeiten, ihr Wissen, Neigungen und ihre Stärken entsprechend einzusetzen und zu entfalten. Die Freiwilligen können dadurch die Erfahrung machen, dass sie in ihrer Individualität wahrgenommen, geschätzt und nicht „verzweckt“ werden.

Zertifikate/Zeugnisse

Das Ehrenamt kann sich positiv auf die berufliche Perspektive auswirken. Die Träger der Beratungsstelle sollten deshalb in jedem Fall Zeugnisse über die geleistete Arbeit anbieten und Zertifikate über Schulungen und Fortbildungen oder Bescheinigungen über wahrgenommene Supervisionen, Fortbildungen usw. ausstellen. Die im Ehrenamt erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen sollten beschrieben werden.

Finanzielle Anerkennung

Aufwandsentschädigungen sollten gezahlt werden: Dies gilt beispielsweise für Fahrten, Materialien, Telefon – und Portokosten, Fortbildungen und Veranstaltungen.

Im Zuge verstärkter Bemühungen um die Förderung freiwilligen Engagements durch Staat und Verbände haben Geldzahlungen an Engagierte zur Anerkennung oder Vergütung ihrer Tätigkeit in jüngerer Zeit an Bedeutung gewonnen. Dadurch drohen teilweise die Grenzen zwischen Engagement und Erwerbsarbeit zu verwischen. Zudem geraten Ehrenamtliche, die eine Zeitspende ohne monetäre Gegenleistung einbringen, in die Situation, dass sie mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten, die – finanziert aus staatlichen Förderprogrammen – für genau dieselbe Tätigkeit monetär honoriert werden, wenn auch nur in geringem Umfang. Dies

kann die unentgeltlich aktiven Ehrenamtlichen demotivieren und vor die Frage stellen, ob sich unter diesen Rahmenbedingungen ihr unbezahlter Einsatz „lohnt“.

Kleine Aufmerksamkeiten

Gratulationen zu Geburts- und Festtagen. Dankschreiben und kleine Geschenke, Freikarten für Veranstaltungen sind sehr wichtig als Symbol der Anerkennung der Leistung von ehrenamtlich Mitarbeitenden.

Verleihung von Ehrenzeichen nach den Richtlinien des Deutschen Caritasverbandes

Ehrenurkunde: Die Ehrenurkunde kann verliehen werden an ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) nach fünf Jahren verbandlichen Engagements oder Mitarbeit in einem Projekt.

Ehrenzeichen in Silber: Das Ehrenzeichen des Deutschen Caritasverbandes in Silber wird verliehen an ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) nach zehn Jahren verbandlichem Engagement.

Ehrenzeichen in Gold: Das Ehrenzeichen in Gold wird verliehen an ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) nach 15 Jahren verbandlichem Engagement.

Anerkennung durch Öffentlichkeitsarbeit:

Es gibt viele Möglichkeiten, Ehrenamtliche über Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit Anerkennung zu zollen. So kann z.B. die Lokalredaktion gebeten werden, in der Zeitung einen Bericht über das konkrete ehrenamtliche Engagement zu verfassen. Des Weiteren kommen verbandsinterne Medien und Publikationen in Frage. Veranstaltungen, Empfänge bei Politiker(inne)n können genutzt werden, um den Ehrenamtlichen vor der Öffentlichkeit Dank auszusprechen.



Eine beispielhafte Bestätigung über ehrenamtliches Engagement finden Sie zum Download unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 16:
Engagementnachweis

6. Qualitätssicherung

Die Arbeit von ehrenamtlich engagierten Menschen ist für die Aufgabenerfüllung der Caritas unverzichtbar. Ihr Engagement ist eine Bereicherung und ein eigenständiger Beitrag für die Qualität der caritativen Arbeit, denn sie bringen ihre Kompetenzen und kreative Ideen mit ein und eröffnen dadurch zusätzliche Perspektiven zum beruflichen Handeln. Ebenso trägt das Engagement von Ehrenamtlichen zu einer Ausweitung des Angebotsspektrums in den Diensten und Einrichtungen bei.

Die Ehrenamtlichen sind generell in die Qualitätsentwicklung einzubinden, damit sie an den Entwicklungen des Verbandes teilhaben und diese mitgestalten können. Dadurch wird die Chance erhöht, die bestmögliche Beratungsleistungen für die Kundinnen und Kunden zu erbringen.

Die Einbindung der Ehrenamtlichen in die Qualitätsentwicklung hat zum Ziel:

1. Eine hohe Beratungsqualität für Kund(inn)en sicherzustellen,
2. Ein gemeinsames Verständnis zwischen ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiter(innen) zu entwickeln, wie die Beratung geleistet werden soll
3. Eine gemeinsame Basis für die Zusammenarbeit zu schaffen,
4. Klarheit und Sicherheit zu schaffen hinsichtlich der Fragen „Was darf ich, was darf ich nicht und was ist in Krisenfällen zu tun?“

Allgemeine Anforderungen

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- berücksichtigen die Richt- und Leitlinien des Trägers und/oder des (Fach-)Verbandes für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen
- stellen die für ehrenamtliches Engagement erforderlichen Ressourcen in angemessenem Umfang zur Verfügung, zum Beispiel ein ausgewiesenes Zeitbudget
- wertschätzen und anerkennen die ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) als kompetente Partner(innen) in der Beratung
- lassen sich von dem Ehrenamtlichen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit ein aktuelles erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorlegen
- lassen sich bei minderjährigen Berater(innen) vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten vorlegen
- schließen eine schriftliche Vereinbarung mit den Ehrenamtlichen mindestens mit folgenden Inhalten:
 - zeitlicher Umfang der Tätigkeit
 - Beginn und Beendigung der Tätigkeit

- Ort der Tätigkeit
 - Aufgabenbeschreibung (ähnlich eine Stellen-, Aufgaben oder Funktionsbeschreibung)
 - sechsmonatige Probezeit
 - Versicherungsschutz
 - Datenschutz und Verschwiegenheit – Verpflichtungserklärung für Ehrenamtliche und freie Mitarbeiter(innen) gem. § 4 der Anordnung über den kirchlichen Datenschutz
 - Aufwandsentschädigung
- haben bezüglich des Einsatzes und der Zusammenarbeit von hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter(inne)n mindestens folgende Aspekte schriftlich geregelt:
 - Benennung einer qualifizierten Ansprechperson zur Koordination, fachlichen Anleitung und Begleitung bei Nachfragen und Abstimmungsbedarf etc. Auswahl der Ehrenamtlichen nach Maßgabe der für den Einsatzbereich erforderlichen fachlichen und persönlichen Kompetenz (Zum Beispiel ist zu empfehlen, eine Probeantwort auf eine bereits geschriebene Klienten-Anfrage schreiben zu lassen.)
 - Einführung der Ehrenamtlichen in ihre Tätigkeit
 - Unterweisung der Ehrenamtlichen ggf. nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben
 - Verpflichtende Teilnahme der Ehrenamtlichen an den erforderlichen Schulungen
 - Einbindung der Ehrenamtlichen in die Kommunikationsstrukturen der Einrichtung
 - zielgerichtete Begleitung durch eine(n) hauptberufliche(n) Mitarbeiter(in)
 - klare Absprachen über die jeweiligen Arbeitsprofile und Einsätze
 - Regelmäßige Reflexion zwischen ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiter(inne)n über ihre Zusammenarbeit

- bieten den Ehrenamtlichen qualifizierende Fort- und Weiterbildung an
- bieten pastorale und seelsorgerische Begleitung an
- haben die organisatorischen, finanziellen, versicherungstechnischen und rechtlichen Rahmenbedingungen (z. B. Unfallschutz und Haftpflichtversicherung) geklärt und beschrieben

Besondere Anforderungen für die Online-Beratungstätigkeit

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- setzen Ehrenamtliche in der Online-Beratung nur ein, wenn die Beratungsstelle als Team-Beratungsstelle eingerichtet ist, d. h., sämtlicher Mailverkehr für alle Beteiligten in der Einrichtung offen einsehbar ist. (Vorteile: voneinander und miteinander lernen, gegenseitige Kontrolle und Qualitätsentwicklung.)
- haben mindestens folgende Anforderungen bezüglich des Ablaufs der Beratung beschrieben:
 - Dienstplan – um kurze Reaktionszeiten sicherstellen zu können
 - Vertretungs-/Abwesenheitsregelung
 - Sichtung eingehender Anfragen
 - Verteilung der Anfragen auf die Berater(innen)
 - Reaktionszeit auf Anfragen von maximal 48 Std. (ausgenommen: Wochenenden)
 - Dienstbesprechungen
 - Verhalten in kritischen Situationen bzw. Krisensituationen von Nutzer(inn)en
 - Beantwortung der Nachrichten nach dem vier Folien-Konzept (siehe Schulungsunterlagen)
 - Alle Mails dürfen nur mit einem Pseudonym oder dem Vornamen beantwortet werden
 - Kontakte dürfen nur Online stattfinden



Die allgemeine Leitlinie zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes steht unter www.caritas.de/Ehrenamtliche-in-der-Online-Beratung

Anlage 17:
Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.:
Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e.V.

7. Literaturnachweis

Baldas, Eugen; Bangert, Christopher (Hgg.) 2008 : Ehrenamt und freiwilliges Engagement in der Caritas : Allensbacher Repräsentativbefragung, qualitative Befragung, Ergebnisse - Perspektiven - Honorary Office and voluntary involvement in Caritas : Allensbach representative survey, qualitative survey, results – prospects, 2008, Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verl. 2008 (Tab., Abb., 1 CD-ROM) ISBN: 978-3-7841-1815-4

Deutscher Caritasverband (Hrsg.): „Positionspapier: Ohne Ehrenamt keine Caritas.“ Neue Caritas 17/2010

Deutscher Caritasverband (Hrsg.): Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas, Freiburg 2003. Neue Caritas 8/2003

JIM-Studie des Medienpädagogischen Forschungsverbundes Südwest, 2011 <http://www.mpfs.de/index.php?id=270>

Katholischer Verband für soziale Dienste in Deutschland Bundesverband e.V. Handlungsempfehlungen für das Ehrenamt in der Sozialberatung für Schuldner der verbandlichen Caritas. BAG-SB 1/2010

Walter, B.: Ehrenamtlich Engagierte bei der Lebenshilfe Freiburg. Eine empirische Erhebung von Erfahrungen, Formen der Anerkennung und Verbesserungsvorschlägen. Bachelorarbeit, KFH Freiburg, 2011

8. Anlagen

Anlage 1

Kurzkonzeption Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Anlage 2

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.: Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Anlage 3

Rahmenvereinbarung für die Teilnahme an der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Anlage 4

Info-Flyer für die Gewinnung von ehrenamtlichen Mitarbeiter(inne)n

Anlage 5

Beispielanfragen Mein PlanB: Online-Beratung zwischen Schule und Beruf

Anlage 6

Beispiel einer Vereinbarung über eine ehrenamtliche Tätigkeit in der Online-Beratung⁹

Anlage 7

Abrechnung für Auslagen von Ehrenamtlichen¹⁰

Anlage 8

Versicherungsmerkblatt für Ehrenamtliche

Anlage 9

Aufforderung zur Vorlage eines erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses

Anlage 10

Verpflichtungserklärung für Ehrenamtliche und freie Mitarbeiter(innen) Gemäß § 4 der Anordnung über den kirchlichen Datenschutz

Anlage 11

Checkliste für Träger vor Ort zur Einbindung von ehrenamtlichen Online-Mentor(inn)en

Anlage 12

Schulungsunterlagen

Anlage 13

Vereinbarung für Ehrenamtliche Mentor(inn)en über die Mitarbeit bei der Caritas Online-Beratung am Privat-PC

Anlage 14

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.: Regelungen der Caritas – Beratungseinrichtungen für einen sogenannten „Worst-Case“ (Planung einer anzeigepflichtigen Straftat)

⁹ Urheberrechte liegen beim Caritasverband für die Stadt Köln e.V.

¹⁰ Urheberrechte liegen beim Caritasverband für die Stadt Köln e.V.

Anlage 15

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes: Projekt Internetgestützte Beratung: Online-Beratung der Caritas – mit Sicherheit / Spezifische fachliche, rechtliche, organisatorische und technische Aspekte bei der Beratung über das Internet

Anlage 16

Engagementnachweis

Anlage 17

Informationsmaterial Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.: Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e.V.

Erstellt von: Marianne Schmidle, Susanne Nadapdap, Rüdiger Rollwagen, Nicolai Zafer, Jakob Henschel

Redaktion: Marianne Schmidle



Deutscher Caritasverband e. V.
Abteilung Soziales und Gesundheit
Referat Kinder, Jugend, Familie, Generationen
Mai 2013
Karlstraße 40,
79104 Freiburg i. Br.
Telefon: 0761.200-222
www.caritas.de