

Diakonie ist Nächstenliebe in unserer Zeit

Freiwilligenarbeit als Konkretion der Nächstenliebe

Freiwilligenarbeit braucht Aufmerksamkeit und Einsatz von allen Ebenen einer Sozialeinrichtung. Nur so wird sie zeitgemäße und zielführende Umsetzung des biblischen Liebesgebots. Erfahrungen aus einem großen Diakoniewerk.

Wenn der Menschensohn in seiner Herrlichkeit kommt, (...) dann werden die Gerechten fragen: Herr, wann haben wir dich hung- rig gesehen und dir zu essen gegeben, oder dur- stig und dir zu trinken gegeben? Und wann haben wir dich fremd und obdachlos gesehen und auf- genommen, oder nackt und dir Kleidung ge- geben? Und wann haben wir dich krank oder im Gefängnis gesehen und sind zu dir gekommen? Darauf wird der Menschensohn antworten: Amen, ich sage euch: Was ihr für einen meiner geringsten (Schwestern und) Brüder getan habt, das habt ihr mir getan.« (Mt 25, 12-40)

Als vor 10 Jahren im Diakonie-Zentrum Salzburg die ersten Gedanken in Richtung »Eh- renamtlicher Besuchsdienst« gingen und die Vor- bereitung einer Implementierung gestartet wur- de, war das Bild der Freiwilligenarbeit durchaus noch traditionell geprägt. Eine diakonische Ein- richtung sucht Freiwillige für die Begleitung der PatientInnen und BewohnerInnen. Keiner hatte daran gedacht, dass daraus ein »Zukunftsfaktor«

für die Gesellschaft wird. In diesen 10 Jahren hat sich das Image, das Ansehen, das Bewusstsein für erforderliche Strukturen enorm gewandelt. Der Einsatz von Freiwilligen ist professioneller geworden. Freiwilliges Engagement ist nicht mehr so selbstverständlich, der Bedarf ist gestie- gen. Auf verschiedenen Ebenen wird über Frei- willigenarbeit nachgedacht: auf politischer, sozi- alpolitischer, organisationaler, institutioneller, kirchlicher, gemeindlicher und auch nachbar- schaftlicher Ebene.

Dieser Artikel entsteht vor dem Erfah- rungshintergrund einer Sozialorganisation mit konfessionellem Hintergrund. Freiwilligenarbeit ist der Organisation nicht fremd, sie besteht als konstitutives Element seit Anbeginn und doch muss dieses Thema in jede Zeit hineinbuchsta- biert werden. Die Freiwilligenarbeit im Diako- nie-Zentrum Salzburg ist ein Ansatz in unserer Zeit und möglicherweise auch für unsere Zeit. Sie ist entstanden als Projekt »learning by doing«, ohne Vorlagen und aus vielen Gesprächen und Reflexionen. Sie ist nie fertig, sondern immer im Werden und Entstehen. Ihre Säulen sind die Menschen, die damit beschäftigt sind: die Ge- schäftsführung der Organisation, die Bereichs- leitungen, die hauptamtlichen und ehrenamtli- chen MitarbeiterInnen.

Bewusste Entscheidung

Eine Patientin liegt wochenlang im Krankenhaus. In all der Zeit bekommt sie keinen Besuch, sie ist allein und in der letzten Phase ihres Lebens. Aufmerksame MitarbeiterInnen auf der Station kümmern sich um sie und leiten diese damals außergewöhnliche Bedürfnislage an ihre Vorgesetzten weiter. Die soziale Lage von PatientInnen und BewohnerInnen ändert sich, die Geschichte dieser Patientin passt zu der allgemeinen Beobachtung, dass es inzwischen immer häufiger Menschen gibt, die am Ende ihres Lebens nicht mehr genügend in ein Netzwerk eingebettet sind.

Die Geschäftsführung des Diakonie-Zentrums greift das Thema auf und entscheidet sich dazu, ein Projekt »Ehrenamtlicher Besuchsdienst« zu starten und mich als Seelsorgerin damit zu beauftragen. Damit Freiwilligenarbeit in einer Organisation dieser Größenordnung gelin-

»Freiwilligenarbeit kostet Zeit und Geld.«

gen kann, bedarf es einer klaren Entscheidung der Geschäftsführung und – damit verbunden – der Beauftragung einer verantwortlichen Person, die idealerweise bereits im Unternehmen tätig ist, sowie der Bereitstellung von Ressourcen. Freiwilligenarbeit kostet Zeit und Geld. Im Anschluss an die Grundsatzentscheidung wird im Haus eine Projektgruppe, bestehend aus Personen verschiedener Berufsgruppen, installiert, die beauftragt wird, gemeinsam mit der Projektleiterin die Vorbereitungen zu erarbeiten.

In den folgenden Monaten wird im Projektteam eine Kundenbefragung vorbereitet und durchgeführt, mit der Frage, wer will was, wann, von wem und wie. Aus dem Ergebnis der Befragung werden ein Anforderungsprofil und ein

Lehrgang entwickelt, der im ersten Durchgang hausintern abläuft und ab 2003 in Kooperation von Caritas und Diakonie angeboten und durchgeführt wird. Die Caritas hat das Modell übernommen, leicht modifiziert und im Gebiet der gesamten Erzdiözese Salzburg einige Jahre angeboten. Insgesamt wurden bisher über 20 solcher Lehrgänge mit ca. 350 TeilnehmerInnen durchgeführt.

Im Laufe der Zeit ist die Nachfrage an solchen Schulungen gestiegen, regional unterschiedlich, es können lange nicht alle InteressentInnen einen Platz in einem Lehrgang bekommen. Zielgruppe sind Personen, die in einer Einrichtung (Altenheim, Krankenhaus, Behindertenheim) oder privat, über eine Pfarrgemeinde oder politische Gemeinde, Menschen ehrenamtlich begleiten. Aus den Berichten der TeilnehmerInnen über die Strukturen ihres Einsatzes vor Ort entwickelt sich der Schritt zum nächsten Angebot: Derzeit wird der dritte Lehrgang für FreiwilligenkoordinatorInnen von Caritas und Diakonie durchgeführt. Zielgruppe dieses Lehrgangs sind Personen, die mit der Vorbereitung, Implementierung, Strukturierung von Freiwilligenarbeit in einer politischen Gemeinde, Sozial Einrichtung oder Pfarrgemeinde hauptamtlich oder auch ehrenamtlich beauftragt sind.

Anfangsphase

Um einen guten Einstieg zu ermöglichen, sind mehrere Schritte notwendig. Ein Sondierungsgespräch zwischen InteressentIn und KoordinatorIn dient dazu, Erwartungen abzuklären, einen Ersteindruck über die Eignung zu gewinnen. Ist das Angebot das, was ich mir als InteressentIn vorgestellt habe? Ist diese Person geeignet für einen Einsatz in unserem Haus, wenn ja, wo und bei wem? Im nächsten Schritt wird das Einsatz-

feld abgeklärt. Zum Beispiel: Will ich mit Menschen mit Behinderung arbeiten oder im Krankenhaus? Möchte ich einen Einzelkontakt oder eher in der Gruppe arbeiten?

Wenn diese Fragen geklärt sind, wird der Kontakt in das entsprechende Feld hergestellt, z.B. zur Leitung eines Tageszentrums oder zur Koordinatorin des Küsterteams. Die weitere Einführung und Begleitung erfolgt dann dort. Es wird eine Probezeit vereinbart, im Anschluss da-

»jährliches Mitarbeitergespräch«

ran wird eine Vereinbarung unterschrieben. Jeder, der kommt, soll die Möglichkeit haben, die eigenen Erwartungen zu überprüfen bzw. eventuell den Dienst zu ändern oder gegebenenfalls auch zu beenden. Mit der Vereinbarung ist jede Ehrenamtliche, es sind mehrheitlich Frauen, eine Mitarbeiterin des Diakoniewerks, mit Haftpflichtversicherung, Verpflichtung zur Verschwiegenheit etc. Die Vereinbarung wird in der Regel für ein Jahr abgeschlossen. Diese Befristung soll eine Orientierung sein und ist letztendlich nicht strikt bindend. Im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs wird die Vereinbarung erneuert.

Austausch und Fortbildung

Das Diakonie-Zentrum Salzburg besteht derzeit aus 16 Einrichtungen, nicht überall sind Ehrenamtliche tätig. Wo Freiwillige im Einsatz sind, übernimmt die jeweilige Leitung die Verantwortung, bleibt telefonisch im Kontakt, organisiert Austauschtreffen. Das sieht im Einzelfall sehr verschieden aus, je nach »Art des Hauses« bzw. »Art der Freiwilligen«. Manche arbeiten im Team, zum Beispiel in den Tageszentren, manche arbeiten sehr selbständig als Personen, die

Kunden zu Hause begleiten, als Küster etc. Allen Freiwilligen wird als Fortbildung der oben erwähnte Lehrgang und eine laufende Supervision angeboten.

Es hat sich gezeigt, dass für die meisten Austausch und Fortbildung wichtige Elemente darstellen. Sie schätzen die Möglichkeit, die gemachten Erfahrungen gemeinsam zu besprechen und fachliche Impulse zu bekommen – auch über den eigenen Einsatzbereich hinaus. Im Haus für Senioren gibt es in den einzelnen Wohnbereichen zweimal jährlich Wohnbereichsbesprechungen zwischen der Leitung des Bereichs und den dort tätigen Ehrenamtlichen. Die Leitungen müssen die Personen, die in ihrem Verantwortungsbereich arbeiten, kennen, sie müssen wissen, wen sie besuchen, wie die Kontaktsituation aussieht. Diese Besprechungen bieten

»Mindestmaß an Integration vor Ort«

auch die Gelegenheit für Freiwillige, Rückmeldungen über eine Betreuungssituation zu geben. Damit wird die Besprechung ein Element zur Konfliktprävention und erleichtert, Klärungen zu finden. Freiwillige brauchen neben der eigenen Gruppe ein Mindestmaß an Integration vor Ort.

Eine besondere Nahtstelle ist das Verhältnis Hauptamtliche – Ehrenamtliche. Es handelt sich dabei um zwei unterschiedliche Gruppen mit ihren jeweils eigenen Aufgaben und Qualifizierungen. In der konkreten Situation kann es durchaus zu Überschneidungen kommen. Die Motivation der Berufswahl von Altenfachbetreuern ähnelt oft den Motivationsargumenten von Freiwilligen in diesem Bereich. Häufig haben Angestellte den Eindruck, dass gerade die Aufgaben, die ihre Arbeitsmotivationen bereichern und beleben, aufgrund von Einsparungen reduziert werden bzw. an Ehrenamtliche ab-

wandern. Mitunter ist die ehrenamtliche Ärztin oder Krankenschwester für eine Frage besser qualifiziert als die Angestellten. Konfliktpotenziale gibt es gerade hier besonders viele. Um einer Eskalation oder inneren Emigration vorzubeugen, bedarf es einer regelmäßigen Kommunikation. Garantien, dass damit keine Konflikte auftauchen, gibt es natürlich keine.

Tradition einer Freiwilligenkultur

Die Diakonie als christliche Einrichtung steht in einer langen Tradition der Freiwilligenkultur. Manches davon ist wieder vergangen, manches ist auch nicht mehr zeitgemäß. Wie in kirchlichen Vollzügen allgemein lebt diese Kultur von einem Höchstmaß an Engagement, mit einer Tendenz zur Ungleichzeitigkeit und Individualität. Diese Kultur entsteht nicht zufällig und zwischendurch, auch wenn es mitunter so wirkt. Damit Freiwilligenarbeit gelingen kann, wurde 2005 eine »Stabstelle Freiwilligenarbeit« eingerichtet, die direkt an der Geschäftsführung angebunden ist. Freiwilligenarbeit ist somit Chefsache.

Freiwilligenarbeit betrifft die gesamte Organisation, nicht nur den unmittelbaren Kundenbereich. In regelmäßigen Jour-fixe-Treffen findet eine Reflexion der Arbeit statt, Veränderungen und Weiterentwicklungen werden strategisch geplant und durchgeführt. Strukturen sind ein

»Freiwilligenarbeit ist Chefsache.«

wichtiges Element für die Förderung einer Freiwilligenkultur, Kontakt, Gespräch und Erfahrungen miteinander sind ein anderes. Es gilt, trotz aller Tradition und Geschichte, offen und lernend zu bleiben. Diese Haltung zu bewahren, ähnelt mitunter wahrer Widerstandsarbeit: z.B.

wider besseres Wissen Menschen Erfahrungen machen zu lassen oder Leitungen immer wieder daran zu erinnern und darin zu ermutigen, dass die Freiwilligen auch noch in ihr ohnehin schon großes Aufgabenfeld gehören, oder anzuerkennen, dass Veränderungen, die als notwendig erkannt werden, aufgeschoben werden müssen, da sie aufgrund der handelnden Persönlichkeiten (noch) nicht möglich sind, und die Folgen davon so gut als möglich zu kompensieren.

Neben Öffentlichkeitsarbeit nach außen, die dazu dient, auf das Angebot der Freiwilligenarbeit hinzuweisen, braucht es auch Informationsarbeit nach innen, etwa Berichte über die Freiwilligenarbeit in Regionalkonferenzen. In Sozialeinrichtungen ist die Mitarbeiterfluktuation auch auf der Leitungsebene höher als im kirchlich-pfarrlichen Kontext. Neue Leitungen und MitarbeiterInnen müssen mit ins Boot geholt werden, meist sind diese Strukturen neu für sie.

Raum und Zeit für Freiwillige

Freiwillige verfügen über die knappste Ressource in der Sozialarbeit: Zeit. Im Jahr 2008 haben rund 60 Ehrenamtliche insgesamt 5.880 Stunden geleistet. Sie bringen eine deutliche Qualitätssteigerung ins Unternehmen. Damit sie ihre Schätze einbringen und diese auch angenommen werden können, muss Raum und Zeit zur Verfügung gestellt werden für die nötigen Lernprozesse in der Organisation, Raum und Zeit für die Sorgen, Freuden, Konflikte der konkreten Menschen.

»Wie geht es Dir damit, Woche für Woche die demente Frau S. im Wohnbereich zu besuchen? Was fällt Dir auf dabei? Wie kann sie es annehmen? Wie gehst Du mit Deiner eigenen Hilfslosigkeit um?«

Herr Z. hat zu Hause Suizid begangen. Er war in den letzten Jahren regelmäßig als Patient im Krankenhaus. Ärzte, MitarbeiterInnen, Freiwillige, alle sind betroffen. »Kann ich meine Betroffenheit mit den Hauptamtlichen teilen? Sind sie bereit, ihre Betroffenheit mit mir zu teilen?« Das sind exemplarisch zwei Beispiele aus dem Alltag.

Freiwillige im pfarrgemeindlichen Kontext

Die Frage, ob Erfahrungen in der Freiwilligenarbeit in den pfarrgemeindlichen Kontext transferiert werden können, müssen Personen entscheiden, die aktuell in diesen Bezügen tätig sind. Von den Frauen und Männern, die an den Besuchsdienstlehrgängen teilnehmen und die im pfarrgemeindlichen Umfeld Besuchsdienste machen, bekomme ich regelmäßig rückgemeldet, dass diese Kursinhalte für sie hilfreich sind. Allerdings sind es gerade auch diese Personen, die besonders darüber klagen, wie wenig sie in der Pfarre begleitet werden.

In der Gruppe der haupt- oder ehrenamtlichen Diakone habe ich Männer kennen gelernt, die sich persönlich und theologisch diesem Einsatz besonders verpflichtet fühlen, allerdings stärker in der Rolle des Besuchsdienstes als in der

*»in Pfarrgemeinden wenig
Hauptamtliche und umso mehr
Ehrenamtliche«*

Rolle des Koordinators. Was die Fortbildung zum Thema Freiwilligenkoordination betrifft, ist meine Erfahrung, dass Auszubildende und Ehrenamtliche als Kontaktpersonen für Pfarren besonders motivierbar sind. Das liegt sicher unter anderem daran, dass Pastoralassistentinnen und

Pastoralassistenten in Pfarren meist für andere Bereiche der Pfarre wie Kinder- und Jugendarbeit zuständig sind. Im Vergleich zur Freiwilligenarbeit in Sozialeinrichtungen liegt in Pfarrgemeinden sicher ein Unterschied im zahlenmäßigen Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen. Bei Sozialeinrichtungen handelt es sich um viele Hauptamtliche und wenig Ehrenamtliche, in Pfarrgemeinden um wenig Hauptamtliche und umso mehr Ehrenamtliche. Die Struktur Pfarre im Verständnis des Zweiten Vatikanischen Konzils lebt vom Engagement vieler Frauen und Männer, die dies meist ehrenamtlich tun. Allerdings orte ich in Gesprächen mit Kolleginnen und Kollegen einen langsamen Rückgang des Freiwilligenengagements in Pfarren, was sich zum Beispiel an der Zahl der KandidatInnen bei Pfarrgemeinderatswahlen ablesen lässt. Ob es einer Erneuerung der Freiwilligenarbeit in Pfarrgemeinden bedarf und ob dafür der oder ein anderer Lehrgang für Freiwilligenkoordination hilfreich sein kann, müssen diejenigen entscheiden, die in diesem Kontext tätig sind.

Wertschätzung

Wertschätzung ist ein Begriff, der mir augenblicklich auf verschiedenen Ebenen begegnet, vor allem im Zusammenhang mit Leitungsaufgaben. In einer wirtschaftlich angespannten Zeit, die auch an einem Diakoniewerk nicht vorübergeht und unpopuläre Maßnahmen wie Budgetkürzungen, Outsourcing von Bereichen, Kürzungen des Stellenplans etc. mit sich bringt, suchen Menschen nach Erfahrungen, die stärken und ermutigen, und nach Räumen, Zeiten und Personen, die solche Erfahrungen ermöglichen. Ob es die Geburtstagswünsche sind oder die innerbetriebliche Förderung durch Fortbildungsangebote, es liegt allerdings am Einzelnen, diese

Zeichen und Angebote wahrzunehmen und zu nützen.

Ich erkenne, dass einerseits eine gewisse Gewöhnung stattgefunden hat und andererseits Gutes nicht immer als Gutes erkannt werden kann bzw. als solches erst erkannt werden muss. Im Diakonie-Zentrum Salzburg wird im Blick auf die christlichen Wurzeln eine Kultur der Wert-

Internethinweis

<http://www.diakoniewerk.at>
Website der Diakonie Salzburg

schätzung gegenüber Haupt- und Ehrenamtlichen gepflegt. Im Bereich der Freiwilligenarbeit sind dafür bestimmte Strukturen entwickelt worden: Geburtstagswünsche von der Geschäftsführung, Feier mit Konzert rund um den Internationalen Tag der Freiwilligen am 5. Dezember, Weihnachtsgeschenk, jährlicher Betriebsausflug, Mitarbeiterausweis und damit verbundenen Vergünstigungen bei einigen Firmen, Grattissupervision, Schulungen, Kilometergeld bzw. Rückvergütung von Bus- und Zugkarten. Diese zahlreichen, zum Teil kostenintensiven Zeichen

kommen jedoch nicht an, wenn es zudem nicht auch sporadisch zu Erfahrungen persönlicher Wertschätzung durch Leitungspersonen bzw.

»Erfahrungen persönlicher Wertschätzung durch Leitungspersonen«

MitarbeiterInnen kommt. Diese kostet oft nichts und wirkt durch Herzlichkeit und persönliches Angesprochen-Sein umso mehr.

Diakonie ist Nächstenliebe in unserer Zeit. Zur Nächstenliebe gehören auch die Gottesliebe und die Selbstliebe. Diese Liebe in aller Bruchstückhaftigkeit des Alltags und der menschlichen Begrenzungen erfahrbar werden zu lassen – für Haupt- und Ehrenamtliche, für PatientInnen, BewohnerInnen, KundInnen und ihre Angehörigen, für Leitungen und MitarbeiterInnen – das heißt Diakonie in unserer Zeit.

Michaela Koller, Dr. theol., ist seit 1998 röm.-kath. Seelsorgerin im Diakoniezentrum Salzburg, leitet die Stabstelle für Freiwilligenarbeit im Diakoniezentrum und arbeitet als Psychotherapeutin in freier Praxis.