



Vom leichten Umgang mit schwierigen Helfern

1. Bundestreffen der Freiwilligenkoordinatorinnen und –koordinatoren in der
Lebenshilfe vom 04. – 05. September 2008

Erstellt und vorgestellt von

Carola Reifenhäuser, volunteer consult

www.volunteer-consult.de; www.framework-beratung.de

Vom leichten Umgang
mit **schwierigen Helfern**

volunteer consult

Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



→ Was ist das Schwierige an dem schwierigen Helfer?

- „schwierige“ Eigenschaften
- Wahrnehmung vs. Interpretation
- Bewertung nach eigenen Deutungsmustern und aus der Organisationskultur heraus

> **Analytische Haltung** <

Vom leichten Umgang
mit **schwierigen Helfern**



→ Womit hat der Helfer Schwierigkeiten?

- Ursachenforschung
- Hintergründe

> Helfende Haltung <

Vom leichten Umgang
mit **schwierigen Helfern**

volunteer consult

Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



→ Was macht es mir und den Anderen schwierig mit dem Helfer?

- Ausgelöste Emotionen
- Eigene Muster und Hintergründe

> Reflektierende Haltung <

Vom **leichten** Umgang
mit schwierigen Helfern

volunteer consult
Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



➔ Was würde es dem Helfer leicht machen, etwas zu verändern?

> Unterstützende Haltung <

Vom leichten Umgang
mit schwierigen Helfern

volunteer consult

Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



➔ Wie gehe ich auf den schwierigen Freiwilligen zu?

- Ein ge WIEV tes Feedbackgespräch
- Informationen
- Schlichter / Mediator
- Regeln oder Zeichenvereinbarung

> (Re)agierende lösungsorientierte Haltung <

Vom leichten Umgang
mit schwierigen Helfern

volunteer consult

Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



➔ Wie gehe ich und meine Organisation mit dem schwierigen Helfer um?

- Wir lassen alles, wie es ist
- Wir geben ihm eine andere Aufgabe
- Wir geben ihn in einen anderen Bereich
- Wir verabschieden uns von ihm

> **Entscheidungsorientierte Haltung** <

Vom leichten Umgang
mit schwierigen Helfern

volunteer consult

Akademie für Ehrenamtlichkeit
Deutschland



→ Durch welche organisatorischen Strukturen und Rahmenbedingungen können wir zukünftig besser mit Helfern umgehen?

- Wer spricht Kündigung aus?
- Wer könnte als neutraler Schlichter fungieren?
- Was können wir aus der Erfahrung mit schwierigen Freiwilligen lernen?

> präventive Haltung / QM und OE Sicht <



Nehmen Sie doch einmal alle Haltungen nacheinander ein, wenn Sie auf den schwierigen Helfer einmal leicht zugehen wollen!

Analytische Haltung	Helfende Haltung	Reflektierende Haltung	Unterstützende Haltung
(Re)agierende lösungsorientierte Haltung	Entscheidungsorientierte Haltung	Präventive Haltung OE/QM Sicht	



Welche organisatorischen Rahmenbedingungen würden den Umgang mit schwierigen Helfern leichter machen?

Welche Erfahrungen haben Sie?