

Irene Bänziger

Der Sozialdienst als PriMa-Fachstelle

Suchen, einführen und beraten privater Mandatstragender

Masterarbeit MAS Integratives Management, Berner Fachhochschule Fachbereich Soziale Arbeit. September 2013

Sozialwissenschaftlicher Fachverlag «Edition Soziothek».

Die «Edition Soziothek» ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern.

Masterarbeit MAS Integratives Management, Berner Fachhochschule Fachbereich Soziale Arbeit

Irene Bänziger: Der Sozialdienst als PriMa-Fachstelle. Suchen, einführen und beraten privater Mandatstragender

© 2014 «Edition Soziothek» Bern
ISBN 978-3-03796-475-0

Verlag Edition Soziothek
c/o Verein Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Masterarbeit
MAS Integratives Management

Der Sozialdienst als PriMa-Fachstelle

Suchen, einführen und beraten privater Mandatstragender

eingereicht an der
Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

vorgelegt von
Irene Bänziger

Gutachter
Dr. rer. Pol. Hans Otto Schötz

Zweitgutachterin
Prof. Susanne Dreier

13. September 2013

Inhaltsverzeichnis

Abstract	7
1 Ausgangslage	8
1.1 Problemstellung.....	9
1.2 Zielformulierung.....	9
1.3 Abgrenzung.....	10
2 Theoretische Grundlagen	11
2.1 Freiwilligenarbeit	11
2.2 Begriffe und Definition	12
2.2.1 Die gesellschaftliche Bedeutung von Freiwilligenarbeit.....	13
2.2.2 Der Freiwilligen-Monitor Schweiz.....	15
2.2.3 Verschiedene Typen von Freiwilligenarbeit.....	16
2.2.4 Informelle Freiwilligenarbeit	18
2.2.5 Formelle Freiwilligenarbeit.....	18
2.2.6 Soziodemografische Merkmale formell freiwillig Tätiger.....	19
2.2.7 Geschlecht und Alter der formell Freiwilligen	19
2.2.8 Der soziale Status der formell Freiwilligen	20
2.2.9 Formelle Freiwilligentätigkeit im Zusammenhang mit dem Erwerbsstatus.....	20
2.2.10 Formelle Freiwilligentätigkeit in Zusammenhang mit der Haushaltsituation und Familienstruktur.....	20
2.3 Motive von Freiwilligen	21
2.3.1 Der funktionale Ansatz	21
2.3.2 Das Volunteer Functions Inventory (VFI)	22
2.3.3 Unterschiedliche Motivationen bei informell und formell freiwillig Tätigen	23
2.3.4 Die Vielfalt der Motivationen	24
2.3.5 Die Bedeutung der Motive bei der Aufnahme der Freiwilligentätigkeit.....	25
2.3.6 Die Bedeutung der Motive beim Ausüben der Freiwilligentätigkeit.....	25
2.3.7 Die Bedeutung der Motive beim Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit	25
2.4 Strategisches Freiwilligen-Management	26
2.4.1 Definition	27
2.4.2 Ordnungsmomente einer Organisation	27
2.4.2.1 Strategie.....	27
2.4.2.2 Struktur.....	27
2.4.2.3 Kultur.....	28
2.4.3 Prozesse einer Organisation	28

2.4.3.1 Managementprozesse	28
2.4.3.2 Prozesse des Qualitätsmanagements	29
2.4.3.3 Prozesse der Personalarbeit.....	29
2.4.3.4 Prozesse der Bildungsarbeit	31
2.4.3.5 Prozesse der Kommunikation	32
2.4.4 Das Ausmass von organisatorischem Wandel.....	32
3 Methodisches Vorgehen	33
3.1 Untersuchungsfragen	33
3.2 Forschungsdesign	34
3.2.1 Forschungscharakter.....	34
3.2.2 Gegenstandsbereich	35
3.3 Methode	36
3.3.1 Das persönliche Interview.....	37
3.3.2 Das Leitfaden-Interview	37
3.3.3 Das Experten-Interview	38
3.4 Vorbereitung der Datenerhebung	38
3.4.1 Leitfaden	38
3.4.2 Information der Befragten	39
3.4.3 Durchführung der Befragungen	39
3.4.4 Datenauswertung	39
3.4.5 Gütekriterien der Inhaltsanalyse	40
4 Inhaltsanalyse.....	41
4.1 Aufnehmen der Freiwilligentätigkeit.....	41
4.1.1 Soziodemografische Daten.....	41
4.1.2 Fazit zu den soziodemografischen Daten	42
4.1.3 Massnahmen zu den soziodemografischen Daten.....	42
4.1.4 Hypothesen zum Suchen von PriMa.....	43
4.1.5 Fazit zum Suchen von PriMa.....	43
4.1.6 Massnahmen zum Suchen von PriMa	44
4.1.7 Hypothese zu den Motivfaktoren	44
4.1.8 Fazit zu den Motivfaktoren.....	45
4.1.9 Massnahmen zu den Motivfaktoren	45
4.1.10 Hypothese zu den förderlichen Kompetenzen	46
4.1.11 Fazit zu den förderlichen Kompetenzen.....	47
4.1.12 Massnahmen zu den förderlichen Kompetenzen	47
4.1.13 Hypothese zu den problematischen Motiven	48

4.1.14 Fazit zu den problematischen Motiven.....	48
4.1.15 Massnahmen zu den problematischen Motiven	48
4.2 Ausüben der Freiwilligentätigkeit	48
4.2.1 Hypothese zur Informationsvermittlung.....	48
4.2.2 Fazit zur Informationsvermittlung	49
4.2.3 Massnahmen zur Informationsvermittlung	49
4.2.4 Hypothese zur Schulung.....	50
4.2.5 Fazit zur Schulung.....	50
4.2.6 Massnahmen zur Schulung	50
4.2.7 Hypothese zu Nutzen und Gewinn	51
4.2.8 Fazit zu Nutzen und Gewinn.....	52
4.2.9 Massnahmen zu Nutzen und Gewinn	52
4.2.10 Hypothese zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn	52
4.2.11 Fazit zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn	53
4.2.12 Massnahmen zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn	54
4.3 Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit	54
4.3.1 Hypothese zur Beratung	54
4.3.2 Fazit zur Beratung	55
4.3.3 Massnahmen zur Beratung.....	55
4.3.4 Hypothese zur Motivveränderung	55
4.3.5 Fazit zur Motivveränderung	56
4.3.6 Massnahmen zur Motivveränderung.....	56
4.3.7 Hypothese zur Anerkennung	56
4.3.8 Fazit zur Anerkennung	57
4.3.9 Massnahmen zur Anerkennung	57
4.3.10 Hypothese zu Werte und Haltungen	57
4.3.11 Fazit zu Werte und Haltungen	58
4.3.12 Massnahmen zu Werte und Haltungen.....	58
5 Konzept PriMa-Fachstelle Schwarzenburg.....	59
5.1 Ausgangslage.....	59
5.2 Strategische Leitung.....	59
5.2.1 Leitbild und Ziele	59
5.2.2 Zuständigkeiten und Ressourcen	60
5.2.3 Abgeltung	60
5.3 Suchen von PriMa	61
5.4 Abklären	62

5.5 Einsetzen	62
5.6 Begleiten/Beraten	63
5.7 Schulen	64
5.8 Anerkennen	64
5.9 Auswerten und Verbessern	65
5.10 Gesetzliche Grundlagen	65
5.11 Anhang zum Konzept PriMa-Fachstelle Schwarzenburg	66
6 Persönliches Fazit	75
7 Literaturverzeichnis	76
8 Abbildungsverzeichnis	79
9 Abkürzungsverzeichnis	80
10 Erklärung	81
11 Anhang.....	82

Abstract

Der Sozialdienst Schwarzenburg ist für rund hundert Freiwillige zuständig, die als private Mandatstragende (PriMa) im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde hilfsbedürftige Menschen in Alltagssituationen begleiten und je nach Bedarf bei finanziellen und rechtlichen Angelegenheiten vertreten. Dabei haben sie strenge gesetzliche Vorgaben zu befolgen. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den Fragen, wie PriMa am erfolgreichsten gesucht, ausgewählt, eingeführt und begleitet werden.

Das Ziel war das Vorliegen eines Konzepts für den Sozialdienst Schwarzenburg als PriMa-Fachstelle.

Die empirischen Erkenntnisse stammen aus der qualitativen Inhaltsanalyse von zehn Leitfadeninterviews. Befragt wurden sechs PriMa und vier Fachpersonen, die langjährige Erfahrung mit der Begleitung von privaten Beiständinnen und Beiständen haben. Die Ergebnisse der Analyse wurden mit Studien und Literatur zu Freiwilligenarbeit und Freiwilligenmanagement verglichen und im Konzept aufgenommen.

Wie in der Theorie beschrieben, bestätigte sich bei den durchgeführten Interviews überraschend deutlich, dass Personen, die sich als PriMa zur Verfügung stellen, auch in anderen Bereichen der Freiwilligenarbeit aktiv sind. Deshalb ist es für die PriMa-Verantwortlichen wichtig, sich mit anderen Institutionen zu vernetzen, die ebenfalls mit Freiwilligen arbeiten. So können Synergien bei der Rekrutierung genutzt werden.

Gemäss Befragung wird das Finden von Personen für neue Massnahmen erleichtert, wenn sich die aktiven privaten Beiständinnen und Beistände bei der Ausübung des Mandats befriedigt und bereichert fühlen. Dann übernehmen sie oft eine weitere Begleitung oder werben Personen aus ihrem Bekanntenkreis dafür an.

Ausserdem zeigten die Untersuchungsergebnisse und die Theorie auf, dass die Arbeit der PriMa zur anspruchsvollen Art der Freiwilligenarbeit gehört. Bei der persönlichen Begleitung ist ein grosser Gestaltungs- und Freiraum möglich, bei der rechtlichen Vertretung und den administrativen und finanziellen Aufgaben sind jedoch enge Rahmenbedingungen und gesetzliche Vorgaben einzuhalten. Damit die PriMa ihre Grenzen kennen und die Freiräume ausnützen können, ist Ablauf und Informationsvermittlung vor und während der Einführungszeit ein Schwerpunkt im Konzept.

Eine weitere Erkenntnis ist, dass die Arbeit der PriMa in und ausserhalb der Sozialdienste noch zu wenig sichtbar gemacht wird. Deshalb wurde im Konzept festgelegt, dass sowohl der qualitative wie auch der quantitative Wert standardmässig erfasst, analysiert und kommuniziert wird.

1 Ausgangslage

Nach über zehnjähriger Vorarbeit wurde der älteste Teil des schweizerischen Zivilgesetzbuchs (ZGB), das Kindes- und Erwachsenenschutzgesetz (KESG) revidiert und per 01.01.2013 eingeführt. Neben inhaltlichen Anpassungen ist eine der einschneidendsten Änderungen die Professionalisierung und Kantonalisierung der Behörde. Viele Aufgaben, für die bisher die Gemeindebehörden zuständig waren, wurden an die neu gebildete kantonale Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) übertragen. Das Führen von Beistandschaften und Vormundschaften für Kinder bleibt in der Verantwortung der gemeindeeigenen Sozialdienste. Die Anordnung der Massnahmen erfolgt durch die zentralisierte KESB.

Wie im alten Gesetz sind neben den professionellen Mandatstragenden (ProMa) auch private Personen (PriMa) für die Führung von Massnahmen vorgesehen. Die Zusammenarbeit zwischen KESB und kommunalen Sozialdiensten beim Suchen, Einführen und Schulen von Privatpersonen wird durch eine Verordnung geregelt. Die Rekrutierung, das Einführen in die spezifische Mandatsführung und Beraten während der Ausübung des Mandats geschieht durch die Sozialdienste, denn die Mitarbeitenden der Sozialdienste haben ein grosses Know-how in der Mandatsführung und die lokale Nähe zu den freiwilligen Personen soll die Hürde für die Übernahme des Amtes tief halten.

Bisher gab es keine Vorgaben, wie der Umgang mit den PriMa zu regeln ist. Jede Gemeinde organisierte sich nach eigenem Gutdünken, je nach vorhandenen Ressourcen mehr oder weniger intensiv, systematisch und professionell. Teils waren Mitarbeitende der Gemeindeverwaltung dafür zuständig oder Mitglieder der Gemeindebehörden.

Nun gibt der Kanton den Sozialdiensten, genannt PriMa-Fachstellen, in einem Rahmenkonzept vor, welche Standards bei der Massnahmenführung durch Privatpersonen erfüllt werden müssen.

Beim Sozialdienst Schwarzenburg werden rund 100 PriMa begleitet. Um Ressourcen zu bündeln, haben sich die Gemeinden Schwarzenburg und Riggisberg entschieden, ab 01.01.2013 im Sozialbereich näher zusammen zu rücken und sich gegenseitig einzelne Fachaufgaben abzunehmen. Der Sozialdienst Schwarzenburg ist deshalb im Rahmen dieser Aufgabenteilung seit Januar 2013 nicht nur PriMa-Fachstelle für die eigene Gemeinde, sondern auch für die neun dem regionalen Sozialdienst Riggisberg angehörenden Gemeinden.

1.1 Problemstellung

Es ist nicht einfach, geeignete Privatpersonen für das Führen von Beistandschaften zu finden. Manchmal stellt sich ein Familienmitglied zur Verfügung. Manchmal ist jedoch wegen Konflikten, fehlenden Kompetenzen oder zunehmender Vereinzelung in der Gesellschaft kein geeignetes Familienmitglied vorhanden. Dann werden Freiwillige ausserhalb der Familie gesucht. Wo und wie sind diese Personen zu finden?

Im revidierten Gesetz werden die Aufgaben bei der Mandatsführung viel differenzierter formuliert als bisher. Die KESB, bei welcher die PriMa rechenschaftspflichtig sind, ist keine Laienbehörde mehr, wie die bisherigen Vormundschaftsbehörden es waren. Die Anforderungen an die PriMa sind noch gestiegen, ebenso die Anforderungen an die Sozialdienste bei ihrer Schulung und Begleitung. Es ist noch anspruchsvoller, herauszufinden, wer für welche Aufgabe geeignet ist und die nötigen Qualifikationen mitbringt.

Wenn keine Privatpersonen zur Verfügung stehen, müssen die Professionellen die Mandate übernehmen, ihr Arbeitsdruck steigt und es bleibt weniger Zeit für die persönliche Begleitung der betreuten Personen. Wenn ein Mandat eines PriMa nicht gut ausgeübt wird, bedeutet dies einen erheblichen Mehraufwand für die Sozialdienste. Wird ein freiwilliges Engagement vorzeitig beendet, ist es unbefriedigend für alle Beteiligten. Eine sorgfältige Information, Einführung und Begleitung während der Mandatsführung ist unerlässlich, um Fehler bei der Erledigung der administrativen und finanziellen Angelegenheiten und Enttäuschungen über die persönliche Betreuung bei PriMa und betreuten Personen zu vermeiden. Bei einer guten Vorbereitung und Begleitung profitieren alle. Insbesondere die betreuten Personen von den spezifischen Kenntnissen, der Erfahrung und der Zuwendung der PriMa.

1.2 Zielformulierung

Das Ziel dieser Arbeit ist ein Konzept für das Anwerben, Rekrutieren, Schulen und Begleiten der PriMa für die PriMa-Fachstelle Schwarzenburg.

Dafür werden folgende Fragestellungen vertieft bearbeitet:

- Aufnahmen der Freiwilligentätigkeit: Wer sind die PriMa, die ein Mandat im Kindes- und Erwachsenenschutz (KES) übernehmen? Und weshalb entscheiden sie sich dafür, ein solches zu übernehmen?

- Ausüben der Freiwilligentätigkeit: Welche Unterstützung benötigen die PriMa bei der Ausübung ihres freiwilligen Amtes? Und welche Rahmenbedingungen können zu einem Erfolg des Engagements beitragen?
- Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit: Unter welchen Umständen sind sie bereit, das Mandat längerfristig auszuüben?

1.3 Abgrenzung

Der Fokus der vorliegenden Untersuchung liegt beim neuen Aufgabenbereich der Sozialdienste als PriMa-Fachstelle.

Ein Schwerpunkt wird bei den Motiven der Freiwilligen und ein anderer bei den Rahmenbedingungen, welche die Institution idealerweise bieten muss gesetzt.

Es geht nicht um die Schnittstellengestaltung zwischen Sozialdienst und KESB und auch nicht um den Inhalt des neuen Gesetzes.

2 Theoretische Grundlagen

Als erstes werden Forschungsergebnisse aus verschiedenen Studien zur Freiwilligenarbeit vorgestellt. Diese werden mit dem Volunteer Process Model (VPM) von Snyder, Clary und Stukas (2001) ergänzt. Das Modell basiert auf der Theorie des funktionalen Ansatzes (die Annahme, dass die Ausübung einer freiwilligen Tätigkeit einen bestimmten psychologischen Zweck verfolgt).

Als zweites werden aus der Literatur Empfehlungen zum Freiwilligenmanagement zusammengetragen.

2.1 Freiwilligenarbeit

Ein Mandat im KES führen, wie dies die PriMa machen, heisst Freiwilligenarbeit leisten. Im folgenden Kapitel wird das weite Feld der Freiwilligenarbeit beschrieben und aufgezeigt, wie Freiwilligenarbeit in der Öffentlichkeit thematisiert wird.

Ohne unbezahlte Mithilfe von Freiwilligen könnte kein Gemeinwesen bestehen. Sowohl in Amerika wie auch in Europa ist die Freiwilligenarbeit weit verbreitet. Die Bandbreite der Tätigkeiten ist sehr gross, es gibt kaum einen Lebensbereich, der nicht von Freiwilligen mitgetragen wird, sie reicht vom Engagement in Sport und Kulturvereinen, freiwilliger Feuerwehr, Schulpflege, Mithilfe bei Wahlen, Tier- und Umweltschutz, unentgeltliche Arbeit in karitativen, sozialen oder kirchlichen Organisationen, politischen Ämtern und Kommissionen bis hin zur Pflege von Betagten und Behinderten und Nachbarschaftshilfe.

Gegen Ende der 90-er Jahre erhielt das Thema Freiwilligenarbeit in Europa mehr Gewicht in der breiteren Öffentlichkeit, die Erkenntnis wuchs, welche unschätzbare Ressource das freiwillige Engagement für die Gesellschaft darstellt. Die vereinten Nationen erklärten das Jahr 2001 zum „Internationalen Jahr der Freiwilligen“ und den 05. Dezember zum „International Volunteer Day“. Der Rat der europäischen Union bestimmte 2011 zum „Europäischen Jahr der Freiwilligentätigkeit“ (Stadelmann-Steffen, Traunmüller, Gundelach und Freitag, 2010). Obwohl die Gesellschaft ohne Freiwilligenarbeit kaum funktionieren würde, wurde darüber im Gegensatz zur Erwerbsarbeit in der Fachwelt noch wenig geforscht (Farago, 2007). Anerkannte theoretische und begriffliche Konzepte fehlen und es gibt noch wenig empirisches Wissen darüber.

2.2 Begriffe und Definition

In diesem Kapitel wird der Begriff Freiwilligenarbeit definiert und aufgezeigt, warum das Engagement der PriMa in diesen Bereich gehört.

Im anglo-amerikanischen Raum wird der Begriff Volunteering konsistent angewendet, im Gegensatz zum deutschsprachigen Raum. In der Literatur sind die Begriffe Freiwilligentätigkeit, gemeinnützige Arbeit, freiwilliges Engagement, Freiwilligenarbeit, Ehrenamt, bürgerschaftliches oder zivilgesellschaftliches Engagement oder Bénévolat zu finden.

In dieser Arbeit werden die Begriffe Freiwilligenarbeit oder freiwilliges Engagement synonym verwendet, sie sind in der deutschsprachigen Schweiz geläufig und werden gemäss Miege und Wehner (2011) so verstanden:

„. . . unbezahlte, organisierte, soziale Arbeit; gemeint ist ein persönliches, gemeinnütziges Engagement, das mit einem Zeitaufwand verbunden ist, prinzipiell auch von einer anderen Person ausgeführt und potenziell bezahlt werden könnte“ (S. 2).

Zum Verständnis, was unter Freiwilligenarbeit gemeint ist, tragen drei Merkmale bei, nach denen sich gemäss Stadelmann-Steffen et al. (2010) die Freiwilligenarbeit von anderen Tätigkeitsarten unterscheiden lässt:

Unentgeltlichkeit: Die Freiwilligenarbeit wird ohne nennenswerte Bezahlung geleistet. Sitzungsgelder, Spesenvergütungen oder symbolische Beiträge gelten nicht als Bezahlung.

Allgemeinheit als Adressat: Die Freiwilligenarbeit wird für die Allgemeinheit ausserhalb des eigenen Haushalts erbracht. Damit werden unentgeltlich geleistete Tätigkeiten innerhalb der eigenen Familie und im eigenen Haushalt ausgeschlossen.

Produktive Leistung: Im Gegensatz zu konsumativer Freizeitbeschäftigung ist die Freiwilligenarbeit produktiv, öffentlich wirksam und nachhaltig. Zur Überprüfung kann das Drittpersonenkriterium angewendet werden. Wenn die Frage, könnte diese Arbeit auch von einer Drittperson gegen Bezahlung ausgeführt werden, mit ja beantwortet werden kann, handelt es sich um Freiwilligenarbeit und nicht um ein Hobby.

Die Definition und die drei Kriterien treffen auf die Tätigkeit der PriMa zu:

Unentgeltlichkeit: Die Begleitung und Betreuung einer unterstützungsbedürftigen Person als Mandatstragende ist unbezahlt, es gibt jedoch eine Amtsentschädigung und Spesenvergütung.

Allgemeinheit als Adressat: Die Aufgaben sind öffentlich wirksam, sie fördern die Solidarität und das Verständnis für schutzbedürftige Personen in der Gesellschaft.

Produktive Leistung: Das Produkt ist die Verbesserung der Lebensqualität und die Erledigung der administrativen und finanziellen Angelegenheiten der betreuten Person.

Das Drittpersonenkriterium ist erfüllt, denn die Massnahmen könnten auch von professionellen Mandatstragenden geführt werden.

2.2.1 Die gesellschaftliche Bedeutung von Freiwilligenarbeit

Im Folgenden werden unterschiedliche Sichtweisen der Wirkung und Bedeutung der Freiwilligenarbeit aufgezeigt, sowie das Ausmass der Freiwilligenarbeit in der Schweiz und ihre Bedeutung im KES.

Gemäss Hanhart, Staehelin, Dedi Rüegg, Hitz, Schneider und Schwarzmann (2000) ist es eine Haltungsfrage, welcher Stellenwert der Freiwilligenarbeit in der internationalen Debatte beigemessen wird. Es werden zwei sich in ihrer Grundhaltung unterscheidende Standpunkte beschrieben. Die neoliberale Position und die bildungspolitisch orientierte Position.

Gemäss der neoliberalen Haltung soll die Freiwilligenarbeit Lösung und Ausweg für die Probleme bieten, die der Staat und der Markt nicht mehr zufriedenstellend bewältigen können.

Durch den demografischen Wandel nehmen Ansprüche und Bedürfnisse zu, gleichzeitig werden die öffentlichen Mittel knapper, als Lösung soll die Freiwilligenarbeit den finanziellen Engpass entlasten.

Hanhart et al. (2000, zitiert nach Braun, 2001) beschreiben dies so: „Mit der Krise des Sozialstaats, der Krise des Arbeitsmarkts und der Krise der Demokratie lassen sich mindestens drei Diskussionszusammenhänge nennen, in denen die gesellschaftliche Bedeutung und zukünftige Relevanz von Freiwilligkeit gegenwärtig diskutiert wird“ (S. 31).

Nach Schwarz, Purtschert, Giroud und Schauer (2009) hat die Freiwilligenarbeit im Sozialbereich noch eine weitgreifende Wirkung als Sparmassnahme in Zeiten der Finanzknappheit: Freiwillige ergänzen die Berufsleute und leisten einen wichtigen Beitrag für die Solidarität in der Gesellschaft und das Verständnis für schutzbedürftige Personen.

Bei der bildungspolitischen Position geht es im weitesten Sinne um die Umverteilung der Arbeit. Dieser Ansatz geht von den Bedürfnissen des Individuums aus und erst in zweiter Linie von denen der Gesellschaft. Die Vollbeschäftigung bei der Erwerbsarbeit ist nicht mehr

gewährleistet, die Arbeitslosenzahlen steigen, die Integrationsleistung der Erwerbsarbeit ist in Frage gestellt. Die Umverteilung der Arbeit – und damit ist sowohl die Erwerbs- wie auch die Hausarbeit gemeint, wird als Lösung für diese Probleme gesehen. Die Erwerbsarbeit soll reduziert und durch die Ausübung von Freiwilligenarbeit ergänzt werden. Das freiwillige Engagement soll den Neigungen und Ressourcen der Freiwilligen entsprechen und stark eigenbestimmt sein, im Gegensatz zur Erwerbsarbeit, welche teilweise stark fremdbestimmt ist. Die Vertreter der bildungspolitischen Position sehen darin die Möglichkeit, so genügend Freiwillige aus allen Gesellschaftsschichten engagieren zu können (Hanhart et al. 2000). Obwohl im neuen KESG die Professionalisierung ein wichtiger Bestandteil ist, wurde verankert, dass für die Massnahmenführung neben professionellen Mandatsführenden weiterhin auch PriMas zum Einsatz kommen sollen. Das hat einen neoliberal orientierten Hintergrund.

Mieg und Wehner (2011) führen aus, dass freiwilliges Engagement eine wesentliche Grundlage des sogenannten Dritten Sektors und deshalb für die Gesellschaft sehr bedeutungsvoll ist. Mit dem Dritten Sektor ist die Tätigkeit von Non-Profit-Organisationen (NPO) gemeint. Die volkswirtschaftliche Leistung des Dritten Sektors ist beträchtlich. Auch in der Gemeinde Schwarzenburg kommen 36% der Arbeitsplätze aus dem Dritten Sektor (Quelle: Bundesamt für Statistik, 2008). Die öffentlichen Sozialdienste gehören ebenfalls zu den NPO's.

Die ökonomische Bewertung der Freiwilligenarbeit erfolgt gemäss Mieg und Wehner (2011) entweder über den Marktkostenansatz, das heisst, was müsste bezahlt werden, wenn diese Arbeit durch Professionelle ausgeführt würde oder über die Berechnung von Opportunitätskosten, das heisst, welcher mögliche Lohn entgeht der freiwillig tätigen Person, wenn sie anstelle der Freiwilligenarbeit einer Erwerbsarbeit nachgehen würde.

Im Kanton Bern wurden per Ende Dezember 2012 rund 17'500 Massnahmen im KES geführt, davon ungefähr 4'000 von PriMa, das ist zirka jede fünfte Massnahme.

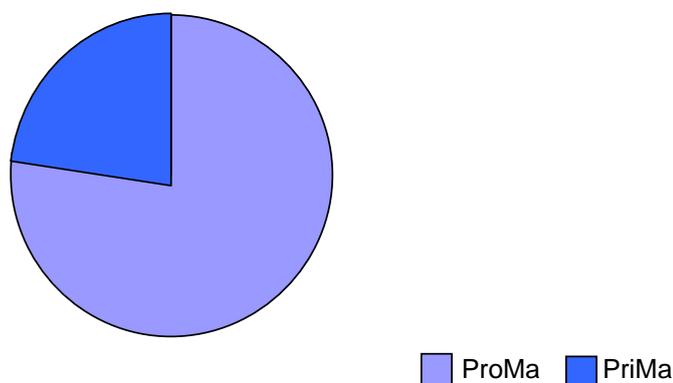


Abbildung 1: Verhältnis ProMa/PriMa im Kt. Bern, Dezember 2012. Quelle: eigene Darstellung.

Wenn keine Massnahmen von Freiwilligen geführt würden, müssten rund 50 Vollzeitstellen mehr geschaffen werden. Der Marktkostenansatz der Arbeit der PriMa entsprach im Kanton Bern per Ende Dezember 2012 Fr. 9'195'000.00¹.

Die Tätigkeit als PriMa kann auch die Funktion erfüllen, erwerbslosen oder pensionierten Personen zu sozialen Kontakten zu verhelfen, wie dies der bildungspolitische Ansatz vorsieht.

Unabhängig von den verschiedenen Haltungen gegenüber der Freiwilligenarbeit belegen zahlreiche empirische Studien, dass eine hohe Zahl von freiwillig Tätigen in der Gesellschaft dazu beitragen, die Armut zu reduzieren, die Gesundheit und das subjektive Wohlbefinden zu verbessern, die Kriminalitätsrate zu senken und die Effizienz von politischen Institutionen und Verwaltungen zu fördern (Stadelmann-Steffen et al. 2010).

In der schweizerischen Kultur mit ihren spezifischen gesellschaftlichen und politischen Traditionen ist die Freiwilligenarbeit fest verankert. Die Schweiz belegt im internationalen Vergleich eine Spitzenposition beim Anteil freiwillig Tätiger. Gemäss den zwei Auswertungen des Freiwilligen-Monitors Schweiz von 2006 und 2009 (siehe das folgende Kapitel) sind insgesamt rund 47% der schweizerischen Wohnbevölkerung in oder ausserhalb von Vereinen oder Organisationen in irgendeiner Weise freiwillig tätig. Gemäss dem Freiwilligensurvey (FWS) 2009 sind es in Deutschland nur 36%.

2.2.2 Der Freiwilligen-Monitor Schweiz

Beim Freiwilligen-Monitor Schweiz handelt es sich um eine gross angelegte Bevölkerungsbefragung, die in den nächsten 20 Jahren alle vier bis fünf Jahre wiederholt werden soll. Die erste Befragung wurde 2006 und die zweite 2009 durchgeführt, eine weitere ist für 2014 geplant. Bei der Befragung von 2009 wurde eine Stichprobe von 6'490 Interviews mit Schweizerinnen und Schweizern aus allen Kantonen und in der Schweiz lebenden Ausländerinnen und Ausländern erfasst.

Die Studien werden von der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft (SGG) in Auftrag gegeben. Die SGG will wissenschaftliche Analysen und Grundlagenforschung der Freiwilligenarbeit nachhaltig fördern, deshalb unterstützt sie seit einigen Jahren gezielt Forschungsprojekte in diesem Bereich. Als statistische Basis werden die Zahlen der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung (SAKE) mit dem Modul „Unbezahlte Arbeit“ und die Zahlen des Frei-

¹ Eine 100% Fachpersonalstelle wird von der GEF mit einer Lohnpauschale von Fr. 183'900.00 jährlich vergütet.

willigen-Monitors Schweiz beigezogen. In Deutschland gibt es mit dem Freiwilligenurvey (FWS) eine ähnlich angelegte Studie.

Der Freiwilligen-Monitor Schweiz soll eine langfristige, kontinuierliche Beobachtung und Dokumentation der Freiwilligenarbeit in der Schweiz ermöglichen und als Seismograf der Gesellschaft dienen. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Gesellschaft im vielfältigen Spektrum der Freiwilligenarbeit spiegelt und sich deshalb grössere gesellschaftliche Veränderungen früh im Freiwilligenbereich zeigen werden (Stadelmann-Steffen et al. 2010).

Im weiteren soll die Erhebung Fakten für Organisationen liefern, welche mit Freiwilligen arbeiten, damit diese ihre Strategien darauf abstützen können.

Das Spezielle am Freiwilligen-Monitor ist, dass das ganze Spektrum der Freiwilligenarbeit erhoben wird. In vergleichbaren Studien anderer Länder wird eingeschränkter untersucht, zum Beispiel nur die ehrenamtliche Tätigkeit oder die formelle Freiwilligenarbeit. Im Freiwilligen-Monitor Schweiz werden drei Formen der Freiwilligenarbeit unterschieden, die formelle Freiwilligenarbeit, die informelle Freiwilligenarbeit und die Spenden. Weitere Untersuchungsbereiche sind sprachregionale Unterschiede, das freiwillige Engagement von Ausländerinnen und Ausländern und das Engagement von Freiwilligen in schweizerischen Vereinen und Organisationen. In der Studie von 2009 wurden die Motive der Freiwilligen als neues Thema aufgenommen und damit ein Beitrag zur Erforschung dieses in der internationalen Forschung eher vernachlässigten Themas geleistet (Stadelmann-Steffen et al. 2010).

Für die vorliegende Arbeit sind vor allem der Bereich formelle Freiwilligenarbeit und die Motive der Personen, die sich freiwillig engagieren von Bedeutung².

2.2.3 Verschiedene Typen von Freiwilligenarbeit

In diesem Kapitel werden verschiedenen Arten der Freiwilligenarbeit vorgestellt und umschrieben, zu welcher Art die Freiwilligenarbeit der PriMa gehört.

Freiwilligenarbeit wird in den verschiedenen internationalen Studien unterschiedlich definiert und gemessen. In manchen Untersuchungen wird bereits die Mitgliedschaft in einem Verein als freiwilliges Engagement bewertet. Hanhart et al. (2000) unterscheiden Freiwilligentätigkeit, bezahlte Laienhilfe, Senioren-Expertentätigkeit und Ehrenamt.

Im Freiwilligen-Monitor Schweiz wird die Freiwilligenarbeit begrifflich stark differenziert, um der grossen Vielfalt von freiwillig geleisteten Tätigkeiten gerecht zu werden. Eine erste grundsätzliche Unterscheidung wird zwischen einer unbezahlten Arbeitsleistung oder einer

²Der Teil „Freiwilliges Engagement von Ausländerinnen und Ausländern“ wurde nicht weiter verfolgt, da das Forschungsfeld auf die Gemeinden der Sozialdienste Schwarzenburg und Riggisberg eingegrenzt wurde, wo der Ausländeranteil sehr tief ist. In der Gemeinde Schwarzenburg betrug er im Dezember 2012 gut 5 % im Gegensatz zur ganzen Schweiz mit 23 %.

Spende von Geld oder Naturalien vorgenommen. Bei der freiwilligen Arbeitsleistung wird danach unterschieden, ob es sich um eine formelle oder informelle Tätigkeit handelt und bei der formellen Freiwilligenarbeit zusätzlich, ob es sich um ein Ehrenamt oder eine allgemeine formelle Freiwilligenarbeit handelt (Stadelmann-Steffen et al. 2010).

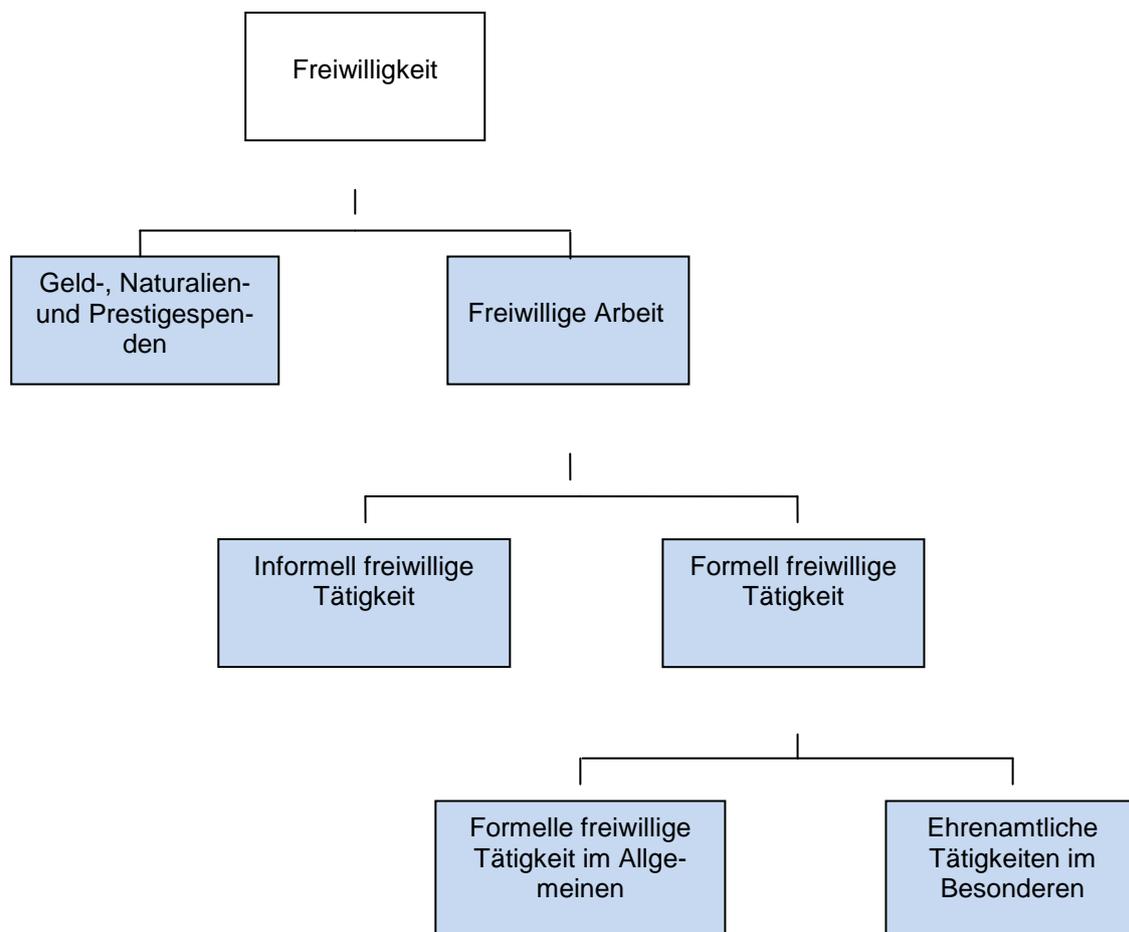


Abbildung 2: Formen der Freiwilligkeit. Quelle: Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010, S. 29.

Gemäss Nollert und Huser (2007) sind die informelle und die formelle Freiwilligentätigkeit in der Schweiz ungefähr gleich verbreitet. Es leisten etwas mehr Personen formelle Freiwilligenarbeit, dafür fällt die dafür durchschnittlich aufgewendete Zeit etwas geringer aus. Die formell freiwillig Tätigen wenden im Durchschnitt in vier Wochen 11 Stunden Zeit für ihr Engagement auf und die informell freiwillig Engagierten gut 12 Stunden.

2.2.4 Informelle Freiwilligenarbeit

Die informelle Freiwilligenarbeit wird von Stadelmann-Steffen et al. (2007) folgendermassen umschrieben: „Alle Formen der unbezahlten Arbeit für verwandte sowie nicht-verwandte Personen ausserhalb des eigenen Haushalts sowie ausserhalb einer Organisation, wie Kinder hüten, Pflege von erwachsenen Personen und andere Dienstleistungen wie Haushaltsarbeit, Transporte, Gartenarbeiten“ (S. 19).

In diesem Bereich sind, wie Nollert und Huser (2007) ausführen Frauen aktiver als Männer, sie unterstützen häufiger Freunde, Bekannte und Verwandte.

2.2.5 Formelle Freiwilligenarbeit

Formelles freiwilliges Engagement wird in Strukturen von Vereinen und Organisationen geleistet und nach dem Verpflichtungsgrad abgestuft in formelle freiwillige Tätigkeiten im Allgemeinen und ehrenamtliche Tätigkeiten im Besonderen. Die formelle freiwillige Tätigkeit entspricht bei Hanhart et al. (2000) der bezahlten Laienhilfe und der Senioren-Experten-tätigkeit. Die geleistete Arbeit wird entschädigt, aber nicht eigentlich entlohnt. Durch die Entschädigung erhält die formelle freiwillige Tätigkeit einen stärkeren Verpflichtungscharakter als die informelle Freiwilligenarbeit.

Das Ehrenamt zeichnet sich dadurch aus, dass die Personen in der Regel in ihr Amt gewählt werden, sehr oft eine leitende Position in ihrer Organisation einnehmen und diese nach aussen repräsentieren. Ehrenamtliche Tätigkeit ist mit mehr Prestige verbunden als freiwillige Tätigkeit. Ein Unterschied besteht auch darin, dass professionelle Mitarbeitende den ehrenamtlich Tätigen in der Regel unterstellt sind und nicht übergeordnet, wie bei den freiwillig Tätigen.

Das Amt als PriMa wird hier in die Kategorie der formellen Freiwilligenarbeit eingeordnet, weil durch die behördliche Ernennung eine gewisse Verpflichtung eingegangen wird, der Formalisierungsgrad bei der administrativen, finanziellen und rechtlichen Vertretung hoch ist und die die Arbeit entschädigt wird. Allerdings ist die Bindung zur Organisation, das heisst zum Sozialdienst oder zur KESB, welche ebenfalls ein Merkmal der formellen Freiwilligenarbeit ist, nicht stark. Es kann vorkommen, dass während der Amtszeit von zwei Jahren kein Bedarf an Beratung für die Mandatsführung besteht und sich der Kontakt mit der KESB auf das schriftliche Einreichen von Bericht und Rechnung beschränkt. Die Ernennung durch die Behörde hat Anteile des Ehrenamts und im Rahmen der persönlichen Betreuung sind breit gefächerte Aufgaben wie in der informellen Freiwilligenarbeit zu leisten. Es kann sich bei-

spielsweise um Besuche im Altersheim, Erledigung von Einkäufen, Begleitung auf Spaziergänge oder zu ärztlichen Kontrollen oder gemeinsame Ausflüge handeln.

Nach Stadelmann-Steffen et al. (2010) erfüllen formell freiwillig Tätige meistens konkrete Aufgaben wie die Organisation und Durchführung von Treffen und Veranstaltungen (30%), und seltener Verwaltungstätigkeiten (18%) oder persönliche Hilfeleistungen (18%).

Die Zahl der formell freiwillig Tätigen in der Schweiz ist seit 2006 praktisch unverändert geblieben: Rund ein Viertel der Schweizer Wohnbevölkerung über 15 Jahren leistet formelle Freiwilligenarbeit.

2.2.6 Soziodemografische Merkmale formell freiwillig Tätiger

Im Freiwilligen-Monitor Schweiz wird unter anderem untersucht, welche Merkmale die Personen aufweisen, die sich formell freiwillig engagieren. In den folgenden Kapiteln werden diese Ergebnisse zusammengefasst.

Die Daten stammen, wenn nicht anders angegeben aus den Erhebungen von Stadelmann-Steffen et al. (2010) basierend auf der Befragung für den Freiwilligen-Monitor im Jahr 2009.

2.2.7 Geschlecht und Alter der formell Freiwilligen

In der Schweiz sind Männer häufiger formell freiwillig tätig als Frauen: 29% der männlichen gegenüber 24% der weiblichen Wohnbevölkerung üben formelle Freiwilligentätigkeit aus.

Eine Erklärung dafür ist, dass Männer stärker auf ihre breiter abgestützten beruflichen Ressourcen zurückgreifen können als Frauen.

Das formell freiwillige Engagement folgt dem Rhythmus des Erwerbslebens, die Übernahme einer formellen freiwilligen Tätigkeit erfolgt zwischen 40 und 64 Jahren mit 32% am häufigsten, nämlich dann, wenn sich die Menschen auf dem Höhepunkt ihrer beruflichen Karriere befinden, die Ausbildung abgeschlossen haben und die intensivste Familienphase vorbei ist. Aber auch bei der Altersgruppe der 65- bis 79-jährigen ist das Engagement mit 28% noch sehr hoch. Reifenhäuser et al. (2009) begründen dies neben der demografischen Entwicklung vor allem damit, dass jetzt eine besonders engagierte Personengruppe in den Ruhestand kommt, da diese Personen in den sechziger Jahren des zwanzigsten Jahrhunderts den Aufbruch und Aufschwung erlebten und trotz eines langen Erwerbslebens häufig noch über eine gute Gesundheit verfügen. Bei den Frauen in der Gruppe der 20- bis 39-jährigen gibt es einen Rückgang, dieser ist mit der hohen Belastung durch Familie und Beruf zu erklären, die nicht noch die Übernahme von formeller Freiwilligenarbeit erlaubt.

2.2.8 Der soziale Status der formell Freiwilligen

Der Freiwilligen-Monitor Schweiz und andere Untersuchungen zeigen, dass der soziale Status eine der wichtigsten Voraussetzungen für die Erfüllung einer formellen Freiwilligentätigkeit ist. 33 % aller formell freiwillig Tätigen haben einen Abschluss auf Tertiärstufe, im Gegensatz zu 15 %, welche nur die obligatorische Schule abgeschlossen haben. Es gibt dazu mehrere Erklärungen: Gut gebildete und beruflich erfolgreiche Personen werden öfter für ein Ehrenamt oder eine freiwillige Tätigkeit angefragt und sie bringen die Fähigkeiten und Kenntnisse mit, um diese Aufgaben erfüllen zu können. Nollert und Huser (2007, zitiert nach Staines, 1980, S. 29) führen die Spillover-Theorie aus (spillover engl.: überlaufen), danach übernimmt eine Person im freiwilligen Bereich ähnliche Tätigkeiten wie im beruflichen Bereich. Wenn jemand beruflich kompetent und erfolgreich ist, sind diese Fähigkeiten auch im freiwilligen und da vor allem im formell freiwilligen Bereich nützlich und gefragt.

Eine weitere Erklärung, warum eine höhere Ausbildung das Engagement im formell freiwilligen Bereich fördert ist, dass Bildung die Sensibilisierung für soziale Problemlagen und Gesellschaftsfragen verstärkt und deshalb die Bereitschaft, sich freiwillig zu engagieren, erhöht.

2.2.9 Formelle Freiwilligentätigkeit im Zusammenhang mit dem Erwerbsstatus

Ein anderes ausgeprägtes Merkmal bei der Ausübung einer formellen Freiwilligentätigkeit ist der Erwerbsstatus. Hier sind jedoch die Unterschiede zwischen den Geschlechtern grösser als beim sozialen Status. Nichterwerbstätige sind am seltensten formell freiwillig tätig. Es ist aber zu beachten, dass diese Gruppe sehr heterogen ist, darunter fallen sowohl Schülerinnen und Schüler, Arbeitslose, Seniorinnen und Senioren wie Personen, die im Haushalt tätig sind. Es ist jedoch deutlich, dass Vollzeit arbeitende Männer am häufigsten ein Ehrenamt innehaben oder eine formelle freiwillige Tätigkeit ausüben. Wenn Frauen Vollzeit arbeiten, sind sie am seltensten formell freiwillig engagiert. Das ist darauf zurückzuführen, dass sie immer noch den grössten Teil der Hausarbeit übernehmen und deshalb aus zeitlichen Gründen darauf verzichten, formelle Freiwilligenarbeit zu leisten.

2.2.10 Formelle Freiwilligentätigkeit in Zusammenhang mit der Haushaltssituation und Familienstruktur

Wenn eine Person gesellschaftlich gut integriert ist und über soziale Netzwerke verfügt, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie eine formelle Freiwilligentätigkeit ausübt. Verheiratete übernehmen öfter formelle Freiwilligenarbeit als ledige, geschiedene oder verwitwete Personen.

Das ist auch bei Eltern mit schulpflichtigen Kindern der Fall, denn über die Schule oder die Freizeitaktivitäten der Kinder ergeben sich für die Eltern neue soziale Kontakte, durch die sie zur Übernahme von formeller Freiwilligenarbeit angeregt werden können. Auch Nollert und Huser (2007) ziehen diese Schlussfolgerungen: „Eine gute Einbindung in soziale Netzwerke ist sowohl Voraussetzung für als auch Konsequenz von freiwilligem Engagement“ (S. 29).

Die Untersuchungen zeigen, dass nicht einzelne Merkmale ausmachen, ob jemand eine formell freiwillige Tätigkeit ausführt, sondern die Kombination von verschiedenen Merkmalen. Sie machen deutlich, dass es Personengruppen gibt, die bei dieser Art von Freiwilligenarbeit untervertreten sind und Merkmale, welche die Aufnahme einer formellen Freiwilligentätigkeit erschweren:

Da die Rekrutierung von potentiell freiwillig Tätigen im formellen Sektor häufig über soziale Kontakte erfolgt, sind Personen mit begrenzten sozialen und/oder beruflichen Netzwerken wie etwa Pensionäre, Ausländer, Alleinlebende oder Personen ohne schulpflichtige Kinder auf dem Arbeitsmarkt für Freiwillige vergleichsweise schlecht zu erreichen. (Nollert und Huser, 2007, S. 54)

Dies wird durch die Angaben einer Mehrheit freiwillig Tätiger bestätigt. 25 % der freiwillig Tätigen geben an, ihr Engagement aufgenommen zu haben, als sie dafür angefragt wurden. 25 % wurden von Freunden oder Bekannten der Organisation angesprochen, 10 % von eigenen Familienmitgliedern (Stadelmann-Steffen et al. 2007). Fast 70 % der nicht freiwillig Tätigen geben an, noch nie angefragt worden zu sein. Das zeigt, wie wichtig die persönlichen Kontakte bei der Mobilisierung der Freiwilligen sind und dass überlegt werden muss, über welche Kanäle die Personen mit wenigen sozialen Kontakten erreicht werden können.

2.3 Motive von Freiwilligen

Nicht nur die Merkmale der freiwillig Tätigen interessieren, sondern auch, warum Menschen freiwillig bereit sind, sich für andere einzusetzen und dabei zum Teil beträchtliche Opfer und Einschränkungen sogar über längere Zeit in Kauf nehmen. Was motiviert diese Menschen? Ein theoretisches Modell, „der funktionale Ansatz“ kann Antworten darauf geben. In diesem Kapitel werden der funktionale Ansatz und zwei dafür entwickeltes Messinstrumente für Motive von Freiwilligen vorgestellt.

2.3.1 Der funktionale Ansatz

Der funktionale Ansatz geht von der Grundannahme aus, dass menschliche Einstellungen und Handlungen bestimmte psychologische Zwecke und ein Ziel verfolgen (Snyder, Clary

und Stukas, 2001). Eine weitere Annahme ist, dass verschiedene Menschen die gleiche Handlung ausführen können, dass jedoch bei jedem eine unterschiedliche psychologische Funktion dafür zu Grunde liegen kann. Gemäss Clary et al. (1998) ist die Hauptaussage einer funktionalen Sichtweise auf die Freiwilligenarbeit, dass die ausgeübten freiwilligen Tätigkeiten oberflächlich betrachtet ähnlich aussehen können, dass sich die motivationalen Grundlagen dafür jedoch markant unterscheiden können und sich in der vielfältigen Dynamik bei der Aufnahme und Ausübung einer Freiwilligenarbeit widerspiegeln. Der funktionale Ansatz zeigt auf, wie wichtig es ist, dass die individuellen Motivationen und die Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit übereinstimmen (Snyder et al. 2001).

Um die Motivationen der Freiwilligen zu identifizieren und zu messen, wurde das Volunteer Functions Inventory (VFI) entwickelt (Clary und Snyder, 1999).

2.3.2 Das Volunteer Functions Inventory (VFI)

Clary und Snyder haben sechs motivationale Funktionen identifiziert, die bei der Freiwilligenarbeit wirksam werden können:

Werte

In der Freiwilligentätigkeit wird die Möglichkeit gesehen, altruistische oder humanistische Motive auszudrücken und diese Motive aktiv umzusetzen.

Verständnis

Die freiwillig Tätigen machen neue Lernerfahrungen über die Welt im Allgemeinen und die soziale Welt im Besonderen.

Verbesserung

Das Selbstwertgefühl nimmt zu.

Karriere

Durch die Freiwilligenarbeit werden die eigenen Berufschancen verbessert. Es können Fertigkeiten erworben oder weiterentwickelt werden, das eigene Profil wird verbessert und es können Arbeitskontakte geknüpft werden.

Soziales

Durch die Freiwilligenarbeit können Aktivitäten ausgeübt werden, die von anderen geschätzt werden. Der eigene Gesellschaftskreis wird erweitert.

Schutz

Durch die Freiwilligentätigkeit können eigene Probleme verarbeitet und Schuldgefühle reduziert werden, die Fähigkeit, eigene Unsicherheiten und Ängste zu bewältigen, nimmt zu.

2.3.3 Unterschiedliche Motivationen bei informell und formell freiwillig Tätigen

Auch im Freiwilligen-Monitor Schweiz wurde nach den Beweggründen und Motiven der freiwillig Tätigen gefragt, allerdings nicht mit dem Instrument des VFI. Auf Grund der faktorenanalytischen Untersuchungen wurden drei weitgehend voneinander unabhängigen Motiv-Dimensionen hergeleitet:

- Erlebnisorientierung
- Subjektive Orientierung
- Werte und Überzeugungen

Nach Stadelmann-Steffen et al. (2007) ist eine Kombination dieser drei Dimensionen für ein freiwilliges Engagement förderlich.

Die sechs motivationalen Funktionen des VFI sind in den drei Motiv-Dimensionen ebenfalls zu finden. Beim Freiwilligen-Monitor Schweiz wurde jedoch als ein weiteres Item „Spas an der Tätigkeit“ unter der Dimension Erlebnisorientierung zugeordnet. Diese Motivation wurde am häufigsten genannt und zwar von formell freiwillig Tätigen mit 83 % noch häufiger als von informell freiwillig Engagierten mit 76 %.

Besonders ausgeprägt beim freiwilligen Engagement in Vereinen und Organisationen ist auch das Motiv „mit anderen etwas bewegen“ und „eigene Kenntnisse und Erfahrungen erweitern“.

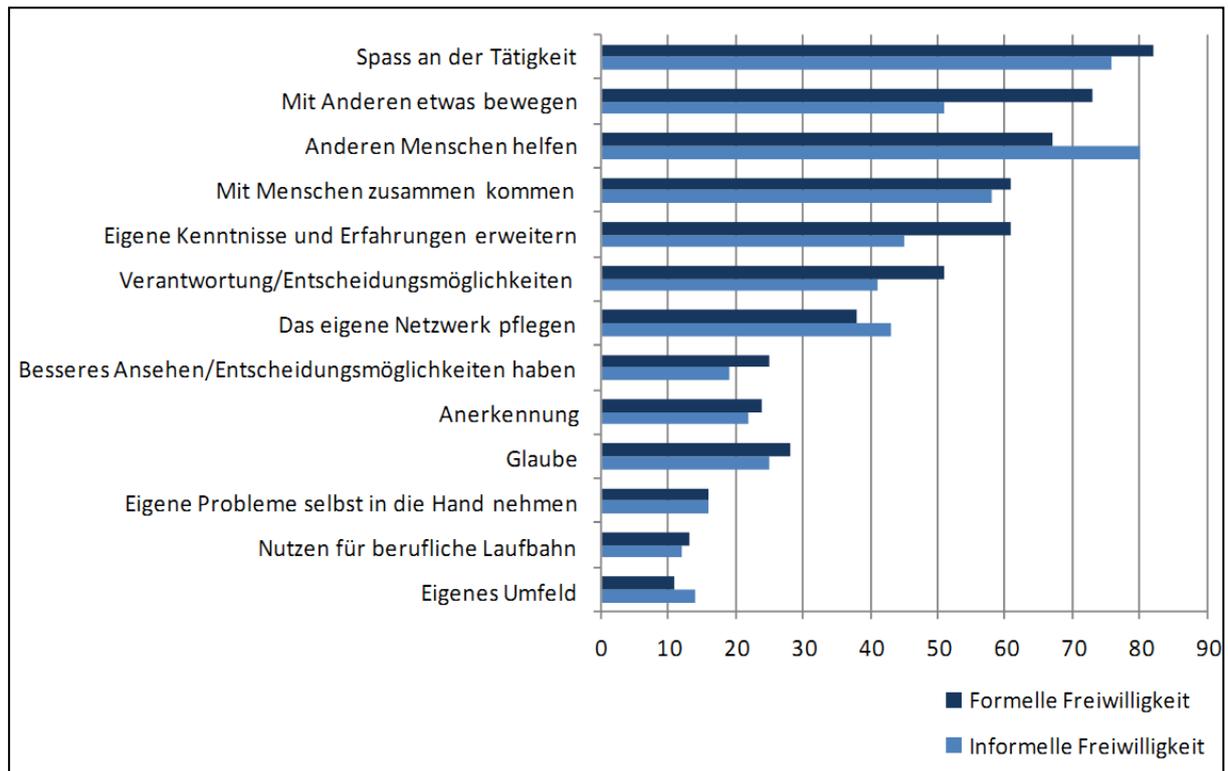


Abbildung 3: Motive der Freiwilligenarbeit. Quelle: Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010, S. 88.

2.3.4 Die Vielfalt der Motivationen

In verschiedenen Studien wurde untersucht, ob Personen eine freiwillige Tätigkeit aufnehmen, um ein wichtiges Motiv zu erfüllen, oder ob mehrere motivationale Funktionen bei ihrer Tätigkeit befriedigt werden sollen. Insgesamt ergab sich der Trend, dass bei rund zwei Drittel der Freiwilligen mindestens zwei Motive durch die Freiwilligenarbeit befriedigt werden. Die Ergebnisse zeigten auch, dass spezifische Funktionskombinationen mit verschiedenen Tätigkeiten in Zusammenhang stehen.

Gemäss den Befragungen des Freiwilligen-Monitors Schweiz geben die formell freiwillig Tätigen an, dass ihnen vor allem das Zusammenarbeiten mit den anderen und die persönliche Weiterentwicklung sehr wichtig sind. Beim VFI entspricht dies den motivationalen Funktionen „Soziales“ und „Verständnis“.

Nach Hanhart et al. (2000) kann die Funktion „Schutz“ für die Freiwilligenarbeit problematisch sein, wenn sie als Flucht vor der Auseinandersetzung mit den eigenen Defiziten dient und diese nicht bearbeitet werden.

Im Folgenden wird zusammengefasst, welche Erkenntnisse sich aus den Studien von Clary und Snyder (1999) aus der Perspektive des funktionalen Ansatzes bei der Aufnahme, der Ausübung und der Weiterführung einer formellen Freiwilligentätigkeit ergaben.

2.3.5 Die Bedeutung der Motive bei der Aufnahme der Freiwilligentätigkeit

Die Untersuchungen zeigten, dass Werbung für eine Freiwilligentätigkeit dann am erfolgreichsten war, wenn sie die spezifische Motivation der Adressaten ansprach. Das heisst, dass es für das Anwerben von zukünftigen Freiwilligen wichtig ist zu wissen, welche psychologische Funktion bei der jeweiligen Person zentral ist. Potentielle Motive können auch ohne eine spezielle Erhebung der individuellen Motivation eingeschätzt werden: Es ist anzunehmen, dass karrierebezogene Motive bei pensionierten Personen nicht mehr wichtig sind. Besteht die Zielgruppe aus älteren Personen, müssten gemäss dem funktionalen Ansatz bei der Anwerbung die Motivationen „Soziales“ am stärksten angesprochen werden.

2.3.6 Die Bedeutung der Motive beim Ausüben der Freiwilligentätigkeit

Clary und Snyder (1999) empfehlen Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, viel Sorgfalt darauf zu verwenden, für die freiwillig Tätigen Aufgaben zu finden, die ihren Erwartungen und ihrer Motivation entsprechen. Die Ergebnisse aus den Studien zeigten, dass es grosse Vorteile gibt, wenn die Tätigkeit zu den Ausführenden passt. Personen, deren motivationalen Anliegen mit ihren Aufgaben übereinstimmen, sind zufriedener mit ihrem Engagement, machen weniger Fehler bei der Arbeit und führen sie sorgfältiger aus. Freiwillige, die keine Befriedigung ihrer zugrundeliegenden Motivationen aus der Tätigkeit ziehen, investieren weniger in ihr freiwilliges Engagement und erbringen schlechtere Leistungen. Die Ergebnisse einer Studie deuteten sogar darauf hin, dass schon die Erwartungen, dass eine bestimmte freiwillige Tätigkeit die eigenen funktionalen Motive erfüllt, dazu führen können, dass tatsächlich ein solcher Nutzen wahrgenommen wird. Für die praktische Umsetzung bedeutet dies, dass der erwartete funktionale Nutzen bei den Personalgesprächen mit den Freiwilligen unbedingt angesprochen werden muss.

2.3.7 Die Bedeutung der Motive beim Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit

Verschiedene Studien zeigten auf, dass Freiwillige die Absicht haben, ihre Arbeit länger aufrecht zu erhalten und dies auch tatsächlich tun, wenn sie einen funktionalen Nutzen daraus ziehen können. Deshalb sollten Organisationen, die Freiwillige länger an sich binden möch-

ten, darauf achten, dass sie Anreize schaffen, die den funktionalen Motivationen der Freiwilligen entsprechen.

Motivationen entwickeln sich weiter und können sich verändern. Wenn beispielsweise eine freiwillig tätige Person hauptsächlich durch die Verständnisfunktion motiviert war, und im Verlauf ihrer Tätigkeit merkt, dass sich ihr keine neuen Erkenntnisse mehr bieten, kann das ein Grund für das Beenden der Freiwilligentätigkeit sein. Deshalb ist der Nutzen, der aus einer freiwilligen Tätigkeit gezogen wird, nicht statisch zu betrachten. Diese Dynamik ist bei der Begleitung von Freiwilligen einzubeziehen.

Wie bisher beschrieben, wollen die freiwillig Tätigen mit ihrem Engagement bestimmte Ansprüche erfüllen, die Freiwilligenarbeit ist mit Wünschen, Erwartungen und konkreten Vorstellungen verbunden. Auf Seiten der Institutionen soll mit Freiwilligenarbeit die Solidarität in der Gesellschaft gefördert, das Budget entlastet und das Tätigkeitsfeld der professionell Tätigen ergänzt werden. Deshalb sind ein durchdachtes und strukturiertes Vorgehen und gute Rahmenbedingungen auf Seiten der Organisationen notwendig.

Der zweite Teil der theoretischen Grundlagen beschäftigt sich mit dem strategischen Freiwilligen-Management. Dabei werden die Begriffe Institution, Organisation und Unternehmung synonym verwendet.

2.4 Strategisches Freiwilligen-Management

Nach Reifenhäuser, Hoffmann und Kegel (2009) wurde das Freiwilligen-Management von den Managementwissenschaften bisher noch kaum aufgegriffen und es gibt wenig Forschung auf diesem Gebiet. Den Verfassern ist ausser dem „Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen“ (Schwarz et al., 2009) der Universität Freiburg kein Modell bekannt, welches die Freiwilligenarbeit in das Management bezahlter Arbeit modellhaft mit einbezieht. Das Bewusstsein, dass Freiwilligenarbeit organisiert werden muss, feste Strukturen und Ressourcen braucht, ist in gemeinnützigen Organisationen bereits stärker vorhanden als in Vereinen und anderen Institutionen. Auch bei den Sozialdiensten muss dieses Verständnis noch reifen.

Freiwilligenagenturen und Koordinationsstellen nehmen bei der Entwicklung von Freiwilligen-Management und Handlungsanleitungen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen eine zentrale Rolle ein. Dabei geht es um die Qualifizierung und Vermittlung von Freiwilligen und um die Vorbereitung von Professionellen auf die Zusammenarbeit mit Freiwilligen. In der Deutschschweiz erfüllt der Verein Benevol, welcher 2002 gegründet wurde, diese Funktion.

Benevol hat zahlreiche Merkblätter, unter anderem „Standards der Freiwilligenarbeit“ entwickelt.

2.4.1 Definition

Unter Freiwilligen-Management verstehen wir nach Reifenhäuser et al. „Die Planung, Organisation, Koordination und Aus- und Bewertung von freiwilligem Engagement bzw. Freiwilligenarbeit in einer Organisation“ (2009, S. 59). Laut Benevol müssen Freiwillige: „ . . . gut eingeführt und begleitet werden, die Einsatzbereiche sind klar zu definieren und abzugrenzen und Freiwillige haben ein Recht auf Anerkennung und Mitsprache“ (2013). Es braucht nachhaltig fördernde Rahmenbedingungen in einer Institution für die Entwicklung der Freiwilligenarbeit.

Im Folgenden wird unter dem Blickwinkel des neuen St. Galler Management-Modells von Rüegg-Stürm (2003) ausgeführt, was die Verfasserin aus der Literatur zum Freiwilligenmanagement zusammengetragen hat.

2.4.2 Ordnungsmomente einer Organisation

Damit ein Unternehmen die Aufgaben gegenüber seinen Anspruchsgruppen erfolgreich ausführen kann, muss es gemäss dem neuen St. Galler Management-Modell von Rüegg-Stürm (2003) Leistungen erbringen. Diese werden durch die Strategie, die Strukturen und die Kultur erbracht. Auch Reifenhäuser et al. halten fest, dass eine Institution erst dann erfolgreich mit Freiwilligen zusammenarbeiten kann, „wenn intern die notwendigen inhaltlichen und organisatorischen Voraussetzungen für die Einbindung Freiwilliger geschaffen wurden“. (2009, S. 70).

2.4.2.1 Strategie

Eine Organisation muss sich immer wieder neu orientieren und entscheiden, ob sie die richtigen Dinge tut. Diese Ausrichtung wird durch die Strategie bestimmt. Die Zusammenarbeit mit den Freiwilligen soll bereits auf Leitbildebene gemeinsame Überzeugungen und ideelle Vorstellungen enthalten.

2.4.2.2 Struktur

Die Struktur einer Organisation soll gewährleisten, dass die Aufgaben richtig getan werden. Dabei geht es um das optimale Zusammenspiel von Arbeitsteilung, Spezialisierung und

Standardisierung. Der strukturelle Rahmen soll Ordnung schaffen. Es wird zwischen Aufbaustruktur und Ablaufstruktur unterschieden.

Die Aufbaustruktur gibt Auskunft über die Arbeitsteilung und Koordination der Aufgabenerfüllung.

Die Ablaufstruktur gewährleistet, dass die Aufgaben zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Reihenfolge erledigt werden. Sie werden häufig in Flussdiagrammen abgebildet.

2.4.2.3 Kultur

Nach Rüegg-Stürm (2003) reicht es nicht aus, die Abläufe strukturell festzulegen, um erfolgreich zu sein. Es braucht darüber hinaus einen gemeinsamen Sinnhorizont und ein gemeinsames Hintergrundwissen. Nach Reifenhäuser et al. (2009) wird dies dadurch erreicht, dass sich bei der Zusammenarbeit mit Freiwilligen die Institution nach innen und aussen öffnet. Eine Kultur entsteht durch gewachsene Normen, Werte und gemeinsam entwickelte Annahmen und ist Grundlage einer Organisationskultur“ (Reifenhäuser et al., 2009, zitiert nach Schreyögg 2003, S. 108). Die Kultur muss gelebt werden und sie braucht das gute Beispiel auf allen Ebenen der Leitung und Mitarbeitenden. Die Professionellen sollen als Mitstreiter für die Freiwilligenarbeit gewonnen werden. Dies bedingt ein Klima des Vertrauens und einen innerbetrieblichen Diskurs (Rosenkranz et al. 2002).

2.4.3 Prozesse einer Organisation

Prozesse sind eine Abfolge von Aufgaben, die mit der Unterstützung von Informationssystemen und in Zusammenarbeit mit verschiedenen Prozessbeteiligten bewältigt werden. Dabei werden Managementprozesse, Geschäftsprozesse und Unterstützungsprozesse unterschieden.

2.4.3.1 Managementprozesse

Managementprozesse beinhalten Prozesse der finanziellen Führung wie Controlling und Reporting an interne und externe Anspruchsgruppen.

Die Aufgaben der Freiwilligen-Manager sind ein neues Tätigkeitsfeld, welches mit zusätzlichen Fachkompetenzen verbunden ist (Biedermann, 2002). In grösseren Organisationen ist die Aufgabe der Freiwilligen-Manager in der Regel eine Stabsstelle mit Zuordnung zur Leitung. „Durch die Einrichtung einer solchen Stelle wird die interne Förderung der Freiwilligenarbeit, die Unterstützung der Freiwilligen (und der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mit-

arbeiter) als eigenständige Managementaufgabe in der Organisation anerkannt“ (Kegel, 2002, S. 94).

2.4.3.2 Prozesse des Qualitätsmanagements

Diese Prozesse ermöglichen Aussagen darüber, ob und wie die Erwartungen der beteiligten Anspruchsgruppen erfüllt werden. Es sollen sowohl quantitative wie qualitative Aussagen gemacht werden.

Die Daten müssen regelmässig erfasst und aussagekräftig dargestellt werden, in der Freiwilligenarbeit zum Beispiel über Erstkontaktbögen und dokumentierte Abschlussgespräche.

2.4.3.3 Prozesse der Personalarbeit

Die Prozesse der Personalarbeit „dienen der Gewinnung, Entwicklung, Beurteilung und angemessenen Honorierung der Mitarbeitenden“ (Rüegg-Strüm, 2003, zitiert nach Hilb, 1997, S. 75).

Im ersten Teil dieser Arbeit wurde der Fokus auf Motivation und Lebensumstände der Freiwilligen gelegt. Im Folgenden wird beschrieben, was die Aufgaben auf Seiten der Institutionen sind, welche mit Freiwilligen arbeiten.

a) Anwerben

Organisationen haben gemäss Reifenhäuser et al. (2009) grundsätzlich zwei Möglichkeiten, um Freiwillige zu gewinnen. Die personenorientierte, bei der ganz allgemein nach Menschen gesucht wird, die sich freiwillig engagieren wollen und anschliessend geprüft wird, wo sie sich am besten einsetzen lassen. Die beste Werbung leisten Freiwillige, die in ihrem Bekanntheitskreis positiv von ihrem Engagement berichten (Biedermann, 2002).

Die andere Möglichkeit ist bedarfsorientiert. Es wird gezielt gesucht, dass heisst, die konkreten Aufgaben werden genau beschrieben und es wird überlegt, welche Voraussetzungen und Fähigkeiten jemand mitbringen muss, der diese ausführt und unter welchen Personengruppen diese Leute zu finden sind. Die Werbung für diese Personen wird dann genau auf diese Zielgruppe zugeschnitten.

Der bedarfsorientierte Weg wird ebenfalls in den Merkblättern von Benevol Schweiz empfohlen (Version 01.2012). Wenn genau bekannt ist, welche Zielgruppe angesprochen werden soll, ergeben sich kreativere Ideen für die Art der Werbung, als wenn allgemein Freiwillige gesucht werden.

Die interessierten Freiwilligen müssen möglichst präzise darüber informiert werden, was auf sie zukommt und welche Unterstützung sie erhalten.

„Laut Expertenmeinung lassen sich Menschen von aussen nicht motivieren. Motivation kann einzig und allein aus den Menschen selbst kommen und motiviert ist man nur dann, wenn man in dem, was man tut, einen Sinn sieht“ (Reifenhäuser et al., 2009, zitiert nach Sprenger, 1996, S. 105). Auch nach Mieg und Wehner (2011) zeigt sich Good Practice bei Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten darin, dass es ihnen gelingt Sinnprägnanz herzustellen.

b) Abklären

Die Erwartungen und Motivation der interessierten freiwilligen Person und die Anforderungen an die Tätigkeit müssen aufeinander abgestimmt werden. Dabei muss auf ein gutes Gleichgewicht zwischen dem Ausdruck von Sicherheit, Klarheit und Verbindlichkeit und Bürokratisierung geachtet werden.

„Eine Störung kann das Verhältnis von Freiwilligen in einer Organisation bereits durch professionelles Management erleiden; durch ein rein betriebswirtschaftlich orientiertes Management sehen manche der freiwilligen Mitarbeiter den Sinn der Arbeit in der Organisation in Frage gestellt. – die Seele fehlt“ (Mieg u. Wehner, 2011, S. 7).

c) Einarbeiten

„Zur Einarbeitung eines neuen Freiwilligen sollte im Idealfall ein Einarbeitungsplan mit verschiedenen Stationen und Gesprächspartnern erstellt werden“ (Reifenhäuser et al. 2009, S. 93). Nicht nur Klarheit über Aufgabenstellung, Rahmenbedingungen und Verpflichtungen der Freiwilligen ist wichtig, sondern ebenso die Festlegung ihrer Entscheidungs- und Handlungsspielräume. Gerade in diesem Bereich liegt für viele Freiwillige die Attraktivität des Engagements (Rosenkranz et al., (2002).

d) Begleiten

Gemäss Reifenhäuser et al. (2009) ist der regelmässige Austausch zwischen den Freiwilligen und den für sie zuständigen Kontaktpersonen in der Institution und zwischen den Freiwilligen selbst besonders wichtig. Je nach Bedürfnis der Freiwilligen ist die Form der Begleitung individuell zu gestalten, von sehr enger Begleitung mit regelmässigen Kontakten bis zur absolut selbständigen Arbeit (Benevol, Version 01.2012). Beim Austausch wird Raum für Informationen, Weiterentwicklung und für das Erleben von Gemeinschaft geboten und in den Gesprächen kann herausgefunden werden, ob sich die Motive der Freiwilligen seit der Aufnahme der Tätigkeit verändert haben.

2.4.3.4 Prozesse der Bildungsarbeit

Diese Prozesse dienen der Weiterqualifizierung und Förderung einer günstigen Lehr- und Lernkultur.

a) Fördern und Anerkennen

Reifenhäuser et al. (2009) und Benevol (Version 01.2012) führen aus, dass meistens nicht Lernen im Vordergrund des Interessens der Freiwilligen steht, sondern das Tätig sein an sich. Trotzdem müssen die Freiwilligen fachlich für die Erfüllung der Aufgaben befähigt werden. Dafür dient in der Regel eine Schulung. Damit sie je nach vorhandenen Ressourcen und Vorlieben individuell angepasst ist, führt Reifenhäuser et al. Mentoring, Erfahrungsaustausch, Selbststudium und Aus-, Fort- und Weiterbildung auf. Die Anerkennung wirkt jedoch am unmittelbarsten durch ein gelungenes freiwilliges Engagement. Wichtig ist die in der zwischenmenschlichen Beziehung stattfindende Anerkennung, diese wird ergänzt durch die Anerkennung der Institution: „Gute Anerkennungsformen kann es nur geben, wenn in der Organisation eine 'Kultur' der Anerkennung existiert“ (Reifenhäuser et al., 2009, zitiert nach Schreyögg 2003, S. 108). Der Wert der Arbeit der Freiwilligen soll zu Handen der Öffentlichkeit dokumentiert werden, zum Beispiel durch das Erstellen von Sozialbilanzen in den Jahresberichten (Hanhart et al., 2000).

Auch die Ausrichtung einer Entschädigung ist eine Form der Anerkennung. Die monetäre Entschädigung spielt gemäss der Definition, was Freiwilligenarbeit ausmacht, jedoch eine untergeordnete Rolle. Wie bei der Schulung sind auch bei der Anerkennung verschiedene Formen zu nutzen: „Freiwillige an Entscheidungen zu beteiligen und sie Verantwortung übernehmen zu lassen, sind Grundbedingungen modernen Engagements. Ausserdem gelten Feste, Ausflüge, Projektreisen, Weiterbildung, Erfahrungsaustausch, Büchergutscheine, Geburtstagskarten usw. als Anerkennung ihres Einsatzes“ (Biedermann, 2002, S. 85).

b) Verabschieden und Bescheinigen

Ein längerfristiges Engagement ist erwünscht, damit sich der Aufwand der Institution beim Suchen und Einarbeiten der Freiwilligen lohnt, jedoch ist Freiwilligenarbeit per se freiwillig und kann also jederzeit widerrufen werden. So professionell, wie die Aufnahme der Freiwilligen in der Organisation erfolgt, so professionell soll auch die Entlassung stattfinden. Freiwillige sollen nicht unter Druck festgehalten werden, wenn sie gehen wollen. Der Ruf der Organisation wird auch dadurch geprägt, was ehemalige Freiwillige weitererzählen. Je nach dem werden sie Werbung für die Institution machen oder auch nicht (Reifenhäuser et al. 2009). Auch von Seiten der Organisation kann die Trennung ausgelöst werden, wenn die Freiwilli-

gen die Arbeit qualitativ nicht befriedigend erfüllen können. Dann ist ein besonders sorgfältiges Vorgehen und klare Kommunikation angezeigt, um zu vermeiden, dass ehemalige Freiwillige schlecht über die Institution reden.

Freiwilligen, die ihr Engagement beenden, können einen Nachweis über Art und Dauer der geleisteten Freiwilligenarbeit in Form eines Sozialzeitausweises oder einer Bescheinigung „Freiwillig engagiert“ von Benevol ausgestellt werden (www.dossier-freiwillig-engagiert.ch).

2.4.3.5 Prozesse der Kommunikation

Diese haben das Ziel, tragfähige Beziehungen zu den Anspruchsgruppen aufzubauen und zu erhalten.

Laut Kegel (2002) haben die Freiwilligen-Manager auch die Aufgabe, für die Freiwilligenarbeit zu lobbyieren, indem sie sich an ausserhalb der Organisation bestehende Interessengruppen wenden.

Es wird deutlich, dass das Freiwilligen-Management alle grundlegenden Bereiche des Managements von Organisationen berührt und die gesamte Organisation durchdringt.

2.4.4 Das Ausmass von organisatorischem Wandel

Nach Rüegg-Stürm handelt es sich bei Veränderungen in einer Organisation entweder um Optimierung oder um Erneuerung, dies je nach ihrer Tiefgründigkeit und Tragweite: „Wenn Menschen im Anschluss an eine Veränderung das eigene Aufgabenfeld leicht wiedererkennen können, liegt Optimierung vor“ (2003, S. 84), wenn sich jedoch Grundhaltungen, Beziehungsformen und Interaktionsmuster verändern, handelt es sich um eine Erneuerung. Demnach handelt es sich beim Aufbau einer PriMa-Fachstelle um einen Optimierungsprozess und bedingt eine Organisationsentwicklung. Es müssen nicht grundsätzlich neue Kernkompetenzen aufgebaut werden, aber Prozesse müssen angepasst werden, was für die Mitarbeitenden der Organisation besser bewältigbar ist als eine Erneuerung.

3 Methodisches Vorgehen

Teil drei beinhaltet die empirische Untersuchung. Es wurden mündliche Experten-Interviews durchgeführt und mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2008, 2010) good practice und Herausforderungen der Freiwilligentätigkeit und des -managements herausgearbeitet. Bei der Methodenwahl und der Analyse der Interviews wurde die Verfasserin von einer wissenschaftlichen Mitarbeiterin der Fachhochschule Bern beraten.

In den folgenden Kapiteln wird das methodische Vorgehen beschrieben und begründet, warum dieses Vorgehen gewählt wurde.

3.1 Untersuchungsfragen

Die Formulierung der Fragestellungen für die Untersuchung ist ein zentraler Schritt, die Konkretisierung der Fragestellungen dient der Eingrenzung des Ausschnitts des Forschungsfelds. Sie hilft, Klarheit zu erhalten, was die Feldkontakte zu Tage fördern sollen (Flick, 2010).

Auf Grund der theoretischen Erkenntnisse aus Teil zwei wurden spezifische Forschungsfragestellungen zu jeder der drei Ausgangsfragen aus Kapitel 1.2 *Zielformulierung*, *Aufnehmen*, *Ausüben* und *Fortsetzen* der Freiwilligentätigkeit gebildet:

Aufnehmen der Freiwilligentätigkeit:

Wer sind die PriMa, die ein Mandat im KES übernehmen? Und weshalb entscheiden sie sich dafür, ein solches zu übernehmen?

- Welche Motivationen haben die Personen, die sich als PriMa zur Verfügung stellen?
- Welchen Gewinn/Nutzen für sich selber erwarten die PriMa von der freiwilligen Tätigkeit und mit welchen Herausforderungen rechnen sie?
- Wo haben die PriMa von der Möglichkeit, eine Massnahme im KESB zu übernehmen erfahren? Von wem und wie wurden sie angefragt?

Ausüben der Freiwilligentätigkeit:

Welche Unterstützung benötigen die PriMa bei der Ausübung ihres freiwilligen Amtes? Und welche Rahmenbedingungen können zu einem Erfolg des Engagements beitragen?

- Wie müssen die PriMa informiert und angeleitet werden, damit sie ihre Tätigkeit zur Zufriedenheit aller Beteiligten ausüben können?
- Welchen Gewinn/Nutzen für sich selber erhalten die PriMa von der freiwilligen Tätigkeit und welche Schwierigkeiten treten auf?

Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit:

Unter welchen Umständen sind sie bereit, das Mandat längerfristig auszuüben?

- Wie kann der Sozialdienst dazu beitragen, dass die PriMa ihr Amt möglichst langfristig ausüben?
- Was befriedigt die PriMa bei der Ausübung des Amtes?

3.2 Forschungsdesign

Mit dem Forschungsdesign wird der Vorgang aufgezeigt, mit welchem die theoretischen Grundlagen empirisch überprüft werden.

3.2.1 Forschungscharakter

Es kann ein quantitatives oder ein qualitatives Vorgehen gewählt werden. Gemäss Flick (2007) sind der untersuchte Gegenstand und die an ihn herangetragenen Fragestellungen für die Entscheidung des Vorgehens massgebend. Bei der vorliegenden Untersuchung interessiert, was die PriMa und die Expertinnen und Experten zu den verschiedenen Phasen der Mandatsführung als Freiwillige aus ihrer Erfahrung berichten, deshalb fiel die Entscheidung auf ein qualitatives Vorgehen. „Qualitative Forschung ist an der Subjektperspektive, an den «Sinndeutungen» des Befragten interessiert“ (Diekmann, 1998, S. 444).

Atteslander nennt verschiedene Forschungsprinzipien qualitativer Sozialforschung. Nachfolgend werden beispielhaft zwei aufgeführt, die zur Begründung beitragen, warum ein qualitatives Vorgehen gewählt wurde:

Explikation des Vorgehens: Qualitative Sozialforschung heisst, das theoretische Vorwissen offen zu legen, die einzelnen Forschungsschritte und -entscheidungen zu beschreiben sowie die Interpretationen nachvollziehbar zu gestalten. Explikation ist in diesem Sinne eine Möglichkeit systematische Kontrolle zu sichern, und Gütekriterien qualitativ gewonnener Daten offen zu legen.

Problemorientierung: Die Formulierung der Forschungsfrage und die Auswahl des Forschungsfeldes resultieren aus vom Forscher wahrgenommenen gesellschaftlichen Problemen und die Ergebnisse der Forschung wirken ihrerseits auf die gesellschaftliche Praxis zurück. Qualitative Forschung verfolgt ein kritisches und praktisches Erkenntnisziel und nicht ein rein theorieprüfendes. (2010, S. 77)

Mit „gesellschaftlichen Problemen“ wird hier die Situation des Sozialdiensts verstanden, der sich einer neuen Aufgabe stellen muss. Das praktische Erkenntnisziel ist, dass die Erkenntnisse aus der Untersuchung im Freiwilligen-Management des Sozialdiensts einbezogen werden sollen.

3.2.2 Gegenstandsbereich

Die Gegenstandsbenennung dient der Begrenzung des Forschungsgegenstands. Bei der Entscheidung, welche Personen interviewt werden sollen, wurden zwei verschiedene Fallgruppen im Bereich der Freiwilligenarbeit festgelegt. Auf Grund des Ziels und der Fragestellung wurden nicht die betreuten Personen befragt, sondern einerseits PriMa und andererseits Professionelle, welche Erfahrung mit der Arbeit mit PriMa haben. Sie sind die Hauptakteurinnen und -akteure im zu untersuchenden Feld. Beide Gruppen haben aus ihrer jeweiligen Perspektive viel Erfahrung mit der Thematik und können somit in idealer Weise Auskunft über die Tätigkeit geben.

Für die Befragung der PriMa wurden aus der Gruppe der 105 Personen, welche für den Sozialdienst Schwarzenburg und RSD Riggisberg ein oder mehrere Mandate führen, eine Stichprobe von sechs PriMa mit den grösstmöglichen unterschiedlichen Profilen gezogen, um so eine möglichst verschiedene Merkmalsverteilung der Freiwilligen abbilden zu können. Kriterien für die Auswahl waren Alter, Geschlecht, Ausbildung und Lebenssituation (Familiengrösse, Lebensphase, Verwandtschaftsverhältnis zu den Betreuten):

- B1: Weiblich, 1958, verheiratet, ein Kind in Ausbildung, selbständig mit Cateringunternehmen
- B2: Männlich, 1939, verheiratet, zwei erwachsene Kinder, pensioniert, ehemaliger Leiter einer PR-Agentur
- B3: Weiblich, 1942, verheiratet, drei erwachsene Kinder, pensioniert, Mitarbeit in der eigenen Gärtnerei in der Administration, Beiständin eines Familienmitglieds
- B4: Weiblich, 1973, verheiratet, kinderlos, KV-Angestellte in Teilzeitanstellung zu 70%.
- B5: Männlich, 1962, verheiratet, fünf Kinder, Projektleiter Vollzeit
- B6: Weiblich, 1966, verheiratet, zwei erwachsene Kinder, Projektsachbearbeiterin in Teilzeitanstellung zu 40 – 50 %

Bei den Professionellen handelt es sich um vier Personen im deutschsprachigen Raum des Kantons Bern, welche im Vorfeld der Einführung des KESG am Rahmenkonzept des Kantons mitgearbeitet haben. Sie arbeiten in Institutionen auf dem Land, in der Stadt und in der Agglomeration und haben im Bereich der Freiwilligenarbeit zwischen neun und 13 Jahren Erfahrung:

- Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz Bern, Bereich Intake Center
- PriMa-Fachstelle Regionaler Sozialdienst Frutigen
- PriMa-Fachstelle Sozialdienste der Stadt Thun
- PriMa-Begleitung der ehemaligen Vormundschaftsverwaltung Köniz

Der Feldzugang war gegeben, die Adressen vorhanden und die Personen der Verfasserin zum Teil persönlich bekannt.

Dass zehn Interviews durchgeführt und verarbeitet wurden, war unter Berücksichtigung der Wahrung des wissenschaftlichen Anspruchs und der zeitlichen Ressourcen der Verfasserin festgelegt worden.

3.3 Methode

Nach Atteslander (2010) werden vier Methoden systematischer Analysen der sozialen Wirklichkeit unterschieden: Beobachtung, Befragung, Experiment und Inhaltsanalyse. Je nach Forschungsinteresse und -feld kommen unterschiedliche Methoden in Betracht. In dieser Arbeit fiel die Entscheidung auf die Durchführung persönlicher Befragungen.

Bei der Befragung werden drei Typen von Befragungsformen unterschieden: Das persönliche Face-to-Face Interview, das telefonische Interview und die schriftliche Befragung.

3.3.1 Das persönliche Interview

„Das Interview zu Forschungszwecken knüpft an die alltägliche Situation des Fragestellens und Sichinformierens im Gespräch an, ist aber gleichwohl eine künstliche, asymmetrische Interaktion unter Fremden mit der stillschweigenden Vereinbarung, dass keine dauerhafte Beziehung eingegangen wird“ (Diekmann, 1998, S. 375). Der befragten Person soll das Gefühl vermittelt werden, dass ihre Antworten weder im Interview noch später sanktioniert werden. Dies hat das Ziel, möglichst unverfälschte Antworten zu erhalten. In den meisten Fällen ist die Person, die das Interview durchführt, den Befragten nicht bekannt. Die Tatsache, dass bei dieser Untersuchung die Interviewerin den meisten Befragten bekannt ist, muss bei der Auswertung sorgfältig behandelt werden. Der Vorteil ist, dass die Interviewerin die Thematik kennt und es eine „gemeinsame Sprache“ gibt, damit ist gemeint, dass „Interviewer und befragte Person die Bedeutung von Fragen und Antworten in gleicher Weise interpretieren“ (Diekmann, 1998, S. 377). Allerdings könnten die PriMa Antworten vermeiden wollen, die ihnen vermeintlich bei einem späteren Kontakt mit der Befragten Nachteile einbringen könnten.

Bei der Befragung wird nach wenig strukturierten, teilstrukturierten und stark strukturierten Kommunikationsformen unterschieden. Bei der teilstrukturierten Form handelt es sich um Gespräche, die auf Grund vorbereiteter und vorformulierter Schlüssel- oder Eventualfragen stattfinden. Meistens wird dafür ein Gesprächsleitfaden benutzt.

3.3.2 Das Leitfaden-Interview

Beim Leitfaden-Interview wird durch den konsequenten Einsatz des Leitfadens die Vergleichbarkeit der Daten erhöht. Die Abfolge der Fragen ist offen. Es besteht die Möglichkeit, sich aus dem Gespräch ergebende Themen aufzunehmen. Wesentlich dabei ist die Fähigkeit der interviewenden Person, die zentralen Fragen im geeigneten Moment zu stellen. Wichtig ist nicht nur die Abfolge des Leitfadengesprächs, sondern auch dessen Wiedergabe. Dies geschieht entweder durch Notizen während des Interviews, durch die Anfertigung von Gedächtnisprotokollen hinterher oder durch Tonbandaufzeichnungen (Atteslander, 2010).

3.3.3 Das Experten-Interview

Die Expertenbefragung stellt eine spezielle Anwendungsform von Leitfaden-Interviews dar. Befragungen werden in der Regel dann als Experten-Interviews bezeichnet, wenn „Mitarbeiter einer Organisation in einer spezifischen Funktion und mit einem bestimmten (professionellen) Erfahrungswissen die Zielgruppe“ sind (Flick, 2007, S. 215). Expertinnen und Experten werden in ihrer Eigenschaft als Repräsentanten einer Gruppe in die Untersuchung einbezogen, ihr spezifisches Wissen im Handlungsfeld interessiert stärker als ihre ganze Person (Flick, 1996).

Demnach können bei der Befragung in dieser Arbeit sowohl die Professionellen, welche PriMa begleiten als auch die PriMa selber als Expertinnen und Experten klassiert werden. Der Übersichtlichkeit halber werden erstere als Expertinnen und Experten, letztere als PriMa bezeichnet.

3.4 Vorbereitung der Datenerhebung

3.4.1 Leitfaden

Die Fragestellungen für die PriMa und die Expertinnen und Experten wurden zu je einem unterschiedlichen Leitfaden verarbeitet. Bei der Befragung der PriMa soll vor allem die interviewte Person und ihr Verhalten untersucht werden, auf der Grundlage der zur Freiwilligenarbeit und Freiwilligenmanagement zusammengetragenen Theorie. Dabei muss gemäss Hunziker (2010) besonders darauf geachtet werden, dass nicht nur die eigenen Denkmuster bestätigt werden. Bei den Expertinnen- und Experten ist weniger die Person im Fokus als ihre Erfahrung im Umgang mit den PriMa. Die Informationen über die PriMa erfolgen aus zweiter Hand.

Bei der Fragenformulierung wurden die Faustregeln nach Atteslander (2010, S. 156) beachtet und mit dem neuen St. Galler Management-Modell überprüft, ob keine relevanten Elemente des Sozialdiensts im Zusammenhang mit der Freiwilligenarbeit bei der Wahl der Fragen vergessen wurden. Weiter wurden beide Leitfaden nach den „Ansatzpunkten für die Überprüfung von Fragen in Interviews“ nach Frick (2010, S. 222) überprüft.

Die beiden Interview-Leitfaden befinden sich im Anhang.

3.4.2 Information der Befragten

Die Untersuchung erfolgte in Absprache mit der Sozialkommission (SOKO) Schwarzenburg. Die Zielpersonen wurden telefonisch angefragt, über den Hintergrund und den Zweck der Befragung von der Verfasserin informiert und um ihr Einverständnis für die Tonbandaufzeichnung gebeten. Die Gewährung der Persönlichkeitsrechte und der Anonymität wurde den PriMa zugesichert.

Es wurde je ein Probeinterview durchgeführt.

3.4.3 Durchführung der Befragungen

Alle Interviews wurden von der Verfasserin selbst geführt und mit Tonband aufgezeichnet. Die Interviews mit den PriMa fanden in den Räumlichkeiten des Sozialdienstes Schwarzenburg statt, sie dauerten zwischen 20 und 45 Minuten. Die Interviews mit den Expertinnen und Experten wurden in den jeweiligen Institutionen, bei denen sie angestellt waren, durchgeführt. Diese Interviews dauerten zwischen 45 Minuten und einer Stunde.

3.4.4 Datenauswertung

Die Interviews wurden gemäss den geglätteten Transkriptionsregeln nach Kukartz (2007) transkribiert.

Mayring (2010) unterscheidet vier verschiedene Formen der Strukturierung, die formale, inhaltliche, typisierende und skalierende Strukturierung. Für die vorliegende Arbeit wurde die inhaltliche Strukturierung gewählt: „Die *inhaltliche Strukturierung* will Material zu bestimmten Themen, zu bestimmten Inhaltsbereichen extrahieren und zusammenfassen“ (S. 94).

Die Strukturierung ist gemäss Mayring die zentralste inhaltsanalytische Technik. Sie hat das Ziel: „ . . . bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen“ (S. 65).

Die Struktur wird mit Hilfe eines deduktiv gebildeten Kategoriensystems gegeben. Deduktiv heisst, dass die Kategorien vorab aus der Fragestellung entwickelt werden, theoretisch begründet sind und an der Empirie überprüft werden. Im Gegensatz zur induktiven Kategorienbildung, dabei werden die Kategorien aus dem Material abgeleitet. In der inhaltlichen Analyse wurden sowohl die deduktive wie die induktive Kategorisierung angewendet, um offen zu sein für neue Erkenntnisse aus den Interviews.

In einem ersten Schritt wurden deduktive Kategorien mit Unter-codes gebildet, dabei wurde Raum gelassen für aus dem Text auftauchende Codes. Bei der Kategorienbildung wurde die Unterteilung Aufnehmen, Ausüben und Fortsetzen verwendet. Bei der Kategorie „Motive“ die sechs motivationalen Funktionen des VFI, die in Kapitel 2.3.2 beschrieben und definiert sind, ergänzt mit dem Motiv „Spas an der Tätigkeit“, da dieser Beweggrund gemäss dem Freiwilligen Monitor Schweiz 2010 von formell freiwillig Tätigen am häufigsten genannt wird (Abbildung 3, S. 18). Den Kategorien wurden die Elemente des neuen St. Galler Management-Modells (Rüegg-Stürm, 2003) zugeordnet, um sicherzustellen, dass alle wichtigsten Elemente des Sozialdienstes, die von der Arbeit mit den PriMa betroffen sind, berücksichtigt werden. Die Kategorienbildung befindet sich im Anhang.

Im zweiten Schritt wurden die Interviews durchgearbeitet, die Textpassagen den entsprechenden Codes zugeteilt und allenfalls neue Codes aufgenommen.

In einem dritten Schritt wurden die ausgewählten Passagen aus den Interviews zusammengefasst und verallgemeinert und Ankerbeispiele ausgewählt.

Die Codierungen, Verallgemeinerungen und Ankerbeispiele wurden auf den Interviews von Hand vorgenommen. Die so bearbeiteten Interviews können bei der Verfasserin eingesehen werden.

3.4.5 Gütekriterien der Inhaltsanalyse

Damit die Forschungsmethode sozialwissenschaftlichen Ansprüchen genügt, muss sie gemäss Mayring (2010) anhand von Gütekriterien überprüft werden. Klassische Kriterien sind die Reliabilität (Zuverlässigkeit) und die Validität (Gültigkeit). Bei der Reliabilität wird die Stabilität und Genauigkeit der Messung überprüft, bei der Validität, ob das gemessen wird, was gemessen werden soll.

Bei der vorliegenden Untersuchung wurden für die Überprüfung der Reliabilität Ausschnitte aus den Interviews von einer anderen Person analysiert und die Ergebnisse zusammen verglichen und diskutiert. Dabei handelt es sich um Intercoderreliabilität.

Um die Validität zu gewährleisten, wurde das Aussenkriterium angewendet: „Untersuchungsergebnisse, die in engem Zusammenhang mit der eigenen Fragestellung und dem Untersuchungsgegenstand stehen und von deren Gültigkeit man überzeugt ist, werden als Vergleichsmassstab herangezogen“ (Mayring, 2010, S. 117). Die Ergebnisse aus den Interviews wurden deshalb mit den Ergebnissen der Befragungen aus dem Freiwilligen Monitor Schweiz verglichen.

4 Inhaltsanalyse

Zu jeder der drei Ausgangsfragen zu den Bereichen Aufnehmen, Ausüben und Fortsetzen von Kapitel 1.2 wurden basierend auf den theoretischen Grundlagen von Kapitel 2 Arbeitshypothesen formuliert, ausser bei den Aussagen über die soziodemografischen Daten der PriMa. Dort wurden die Angaben der Expertinnen und Experten und die Daten der interviewten PriMa den Daten aus dem Freiwilligen-Monitor Schweiz verglichen.

Bei den anderen Bereichen wurden die Aussagen aus den Interviews unter den PriMa, Experten und Expertinnen und mit den Arbeitshypothesen verglichen. Anschliessend wurden die Erkenntnisse in einem Fazit zusammengefasst und Massnahmen für das Konzept festgehalten. Die Interviews der PriMa sind nummeriert, diejenigen der Expertinnen und Experten mit Buchstaben versehen. Die Passagen sind in den Interviews im Anhang an Hand der Zeilennummerierung zu finden.

4.1 Aufnehmen der Freiwilligentätigkeit

Ausgangsfrage 1: Wer sind die PriMa, die ein Mandat im KES übernehmen? Und weshalb entscheiden sie sich dafür, ein solches zu übernehmen?

4.1.1 Soziodemografische Daten

Gemäss dem Freiwilligen-Monitor Schweiz kommen die formell freiwillig Tätigen vorwiegend aus der Mittelschicht, sind sozial gut vernetzt, haben eine höhere Berufsausbildung, sind zwischen 40 und 64 Jahre alt und noch in anderen Bereichen der Freiwilligenarbeit tätig.

Die Erfahrungen der Expertinnen und Experten (ba135) und die soziodemografischen Daten der interviewten PriMa bestätigen, dass die PriMa vor allem aus der Mittelschicht kommen:

„Im grossen und ganzen sind es Menschen aus der Mittelschicht. Es kommt auf das soziologische Verständnis der Gesellschaft an, für mich sind Menschen aus der Mittelschicht Handwerker, vielleicht in einer Vorgesetztenstellung, nicht einfach der Handwerker am Drehbank, sondern in der Arbeitsvorbereitung, der ein wenig eine bessere Stellung, in Anführungszeichen hat.“ (mb241)

Sie sind gut bis sehr gut ausgebildet, manchmal in Kaderstellung (ba125;av255;rj145,443;2/91;5/54) und haben einen höheren sozialen Status (ba106;mb150).

„Diese Personen, die sich als PriMa melden, sind recht selbständige Personen, gute Berufs- und Familienpersonen, die sich gewohnt sind zu entscheiden und diesen Entscheid durchzusetzen.“ (av773)

Wenn sie sich für die Aufnahme eines Mandats melden, befinden sie sich in einer stabilen Lebensphase, haben freie Zeit zur Verfügung und sind meistens verheiratet (ba111,501;rj143,164;1/36,409;2/50,431;5/44;6/318).

Altersmässig ist die Spannweite etwas grösser als in den Studien zur formellen Freiwilligenarbeit angegeben ist. Die PriMa sind meistens zwischen 40 und 70 Jahre alt. Als Alterslimite für die Aufnahme eines Mandats im KES haben alle vier Expertinnen und Experten 70 Jahre angegeben (ba147;mb259;av268;rj159). Überraschend deutlich hat sich bei allen Interviews bestätigt, dass PriMa neben der Mandatsführung auch noch in anderen Bereichen Freiwilligenarbeit leisten (ba247;mb268;1/137;2/303;3/186;4/58;5/63;6/130). Alle befragten PriMa waren oder sind immer noch meistens über viele Jahre hinweg sowohl in der formellen wie informellen Freiwilligenarbeit engagiert, vor allem in den Bereichen Sport, Kultur und Politik.

„Viele Personen, die sich meldeten, arbeiteten noch anderswo freiwillig mit, sind noch Sekretär in diesem Verein oder machen als Hobby Kondukteurin bei der Marzilibahn oder so, das ist schon noch typisch.“ (av287)

4.1.2 Fazit zu den soziodemografischen Daten

Die soziodemografischen Daten der PriMa stimmen mit denen der formell Freiwilligen fast vollständig überein. Die Altersgrenze liegt mit 70 Jahren höher. Typisch ist, dass sie sich in verschiedenen Bereichen freiwillig engagieren.

4.1.3 Massnahmen zu den soziodemografischen Daten

Die Alterslimite für das erstmalige Einsetzen von PriMa wird auf 70 Jahre festgesetzt.

4.1.4 Hypothesen zum Suchen von PriMa

Wenn PriMa positiv von ihrer Amtsausübung berichten, werben sie andere an. Wenn die Anforderungen an die PriMa und die Aufgaben bekannt und beschrieben sind, können gezielt geeignete Personen gesucht werden.

Die Expertinnen und Experten fragen häufig Personen an, die bereits ein Mandat führen (1/29,323,358;4/183) oder in einem anderen Bereich freiwillig tätig sind (ba445;rj202).

„Ich habe angefangen, als ich diese Beratungsstelle aufgebaut habe, mich innerhalb der Stadt Bern zu vernetzen mit allen Stellen, die auch mit Freiwilligen zu tun haben. Wir sind eine kleine Gruppe, wir treffen uns regelmässig und dadurch, dass man sich kennt und jemand bei mir ist und ich merke, das ist jetzt nicht eine Person für ein Mandat, aber sie kann Freiwilligenarbeit machen und möchte sich engagieren, dann vermittele ich sie den anderen und umgekehrt, wenn sie das Gefühl haben, das wäre jetzt jemand für eine beistandschaftliche Mandatsführung, schicken sie diese Person zu mir.“ (ba449)

Die Mund-zu-Mund Propaganda durch PriMa, die bereits ein Mandat führen (ba445;mb307;rj199;1/367;5/17;6/39,86) oder durch andere Personen aus der Institution (mb295;2/435;3/39) wird von den Expertinnen und Experten und von den befragten PriMa als sehr erfolgreiche Suche beschrieben.

Aber auch auf schriftlichem Weg werden interessierte Freiwillige angesprochen. Das regelmässige Erscheinen lassen von Inseraten in der Lokalpresse wird ebenfalls als gute Möglichkeit genannt, um neue PriMa zu finden (ba433;mb304;av409,426,rj195,215;6/44;4/27), andere Arten von schriftlichen Aufrufen werden als wenig erfolgreich beschrieben (av414). Der elektronische Aufruf auf der Website wurde ausser von einer Person (mb305) nicht erwähnt und scheint (noch) keine grosse Bedeutung zu haben.

4.1.5 Fazit zum Suchen von PriMa

Die aktive Suche der PriMa ist am erfolgreichsten beim persönlichen Ansprechen. Sehr wirkungsvoll werben zufriedene PriMa neue an. Sie sind oft auch bereit, weitere Mandate zu übernehmen. Das persönliche Ansprechen kann durch Inserate ergänzt werden.

4.1.6 Massnahmen zum Suchen von PriMa

Die PriMa-Fachstelle setzt sich für eine optimale Begleitung der PriMa ein, damit sich diese positiv über ihre Freiwilligenarbeit äussern. Es bestehen ein Anforderungsprofil und ein Tätigkeitsbeschrieb für die PriMa. Die PriMa-Fachstelle vernetzt sich mit anderen Organisationen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten, damit Freiwillige gegenseitig vermittelt werden können.

4.1.7 Hypothese zu den Motivfaktoren

Wenn die PriMa die gleichen Hauptmotivfaktoren wie die formell freiwillig Tätigen haben, dann wollen sie in erster Linie Spass an ihrer freiwilligen Tätigkeit haben und in zweiter Linie mit anderen etwas bewirken.

Die PriMa und Expertinnen und Experten nannten als Motiv am häufigsten „anderen Menschen helfen“ (ba119;mb147,152;rj55,186;av319;1/24;2/50,130;3/255,273;4/140;6/16,24). Im Freiwilligen-Monitor Schweiz ist bei den formell Freiwilligen „anderen Menschen helfen“ erst das dritthäufigst genannte Motiv (Abbildung 3, S. 16).

Die Verfasserin erklärt sich den Unterschied damit, dass es sich bei den PriMa um formelle Freiwilligenarbeit im sozialen Bereich handelt. Im Freiwilligen-Monitor Schweiz steht „Spass haben“ an erster Stelle. Das Wort Spass wurde weder von den PriMa noch von den Expertinnen und Experten verwendet, aber es wurde deutlich beschrieben, dass etwas vom wichtigsten bei der Mandatsführung ist, dass das getan werden kann, was den PriMa Freude macht, das, was sie gerne tun. Dass es einen Bereich gibt, bei dem sie selber entscheiden können, was sie tun, wie und zu welchem Zeitpunkt (ba785,624;mb603;rj391;av75,83,157;1/87;525;3/96;5/110;6/93,165,320,377). Ein PriMa und eine Expertin beschreiben dies folgendermassen:

„Was ich einfach nicht machen kann oder machen will, ist allzu persönlich ein Verhältnis mit ihnen zu haben. Einfach rein beschränken auf das Administrative, auf die Sorgen, welche sie dort haben und diese nehme ich ihnen ab. Aber gleich Ausflüge machen mit ihnen, das ist nicht so meine Art, ja. Zwischendurch besuchen gehen, das ist wichtig.“ (2/151)

„Je nach dem, stimmt es für einen, wenn man jemanden im Altersheim hat und man vielleicht im Monat ein bis zweimal dort vorbei geht, um einen Kaffee zu trinken – das ist gut für die einen. Aber dann gibt es auch andere, die sagen, dass sie schon einen besseren Bezug zur Person haben wollen, nehmen sie zu sich nach Hause, machen einen Ausflug.“ (rj747)

Dass das Selberbestimmen so wichtig ist, liegt im Spannungsfeld mit den gesetzlich vorgegebenen Aufgaben, die bei der Massnahmenführung im KESG erledigt werden müssen. Denn wenn die Aufgaben keine Freude machen oder zu anstrengend werden, wird das Mandat abgelehnt oder abgegeben (ba620,818;mb611,rj456,809;3/191).

Im Freiwilligen-Monitor Schweiz wurde das Motiv „eigene Kenntnisse und Erfahrungen erweitern“ an fünfter Stelle aufgeführt. Sowohl bei den befragten PriMa, wie auch bei Expertinnen und Experten wurde es jedoch als eines der wichtigsten genannt. Speziell im sozialen Bereich sollen Erfahrungen gemacht werden können (ba159;rj63;av122;1/66,163;4/21;5/66;6/184,200,572).

Dies bestätigt die Spillover-Theorie (Kapitel 2.1.8) nicht, wonach die formell Freiwilligen vor allem ähnliche Tätigkeiten wie im beruflichen Bereich übernehmen.

Die Motivfaktoren „mit anderen etwas bewegen“ und „etwas für die gesamte Gesellschaft leisten“ sind auch für die PriMa wichtig, jedoch weniger stark als für den Durchschnitt der formell Freiwilligen (mb155,285;rj135;1/147;6/329).

4.1.8 Fazit zu den Motivfaktoren

Der wichtigste Faktor ist, dass die PriMa anderen Menschen helfen wollen, gleichzeitig wollen sie das tun können, was ihnen Freude macht und wählen können, welche Aufgaben sie ausführen. Dies liegt im Spannungsfeld zu den gesetzlichen Vorgaben, die erfüllt werden müssen. Ein weiterer wichtiger Motivfaktor ist, dass sie ihre Erfahrungen im sozialen Bereich erweitern und Neues lernen wollen.

4.1.9 Massnahmen zu den Motivfaktoren

Weil ein Spannungsfeld zwischen Wunsch nach freier Aufgabenwahl und gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben liegt, werden die PriMa sehr genau über ihren Handlungsspielraum informiert. Das Wissen über die gesetzlichen Vorgaben wird ihnen schriftlich und mündlich vermittelt, dabei kommt entgegen, dass sie eine starke Motivation haben, um Neues zu lernen.

4.1.10 Hypothese zu den förderlichen Kompetenzen

Wenn PriMa geeignete Eigenschaften und Fähigkeiten für die Massnahmenführung mitbringen, ist dies für die Amtsausübung besonders förderlich.

In den Interviews wird häufig genannt, dass es als PriMa die Fähigkeit braucht, sich auf die Bedürfnisse andere Menschen einlassen zu können (mb195,222,712;rj154;1/249,261;2/178,334;4/257;6/312). Eine Expertin und eine PriMa formulieren das folgendermassen:

„Ich erinnere mich an eine Situation bei einem Gespräch, in der jemand fast nur gesprochen hat. Eigentlich auf meine Fragen nicht gehört und nicht geantwortet hat und das ist etwas, das bei einem Mandat nicht so geeignet ist. Man muss zuhören können, sich zurücknehmen, dem Gegenüber einmal zuhören, was los ist.“ (ba516)

„Und ich habe ihn gefragt am Anfang, ob er gerne möchte, dass ich etwas mit ihm unternehme, nach draussen gehen und er hat klar gesagt, er möchte das nicht. Und insofern bin ich mit ihm im Aufenthaltsraum.“ (1/106)

Weiter braucht es Persönlichkeiten mit einer gewisse Lebenserfahrung (ba108;mb272;1/369)

„. . . dass sie vielleicht mit Leid konfrontiert wurden, selber oder im unmittelbaren Umfeld und stärker sensibilisiert sind, sich zu engagieren für andere Personen, die von Schwächezuständen betroffen sind und anders, ausgeprägter politisch sozialisiert wurden.“ (mb280)

Die Eigenschaften Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Organisationstalent werden ebenfalls als förderliche Eigenschaften für die PriMa genannt (rj528;av360,821;1/47,381;3/72,138;6/133,148). Zwei PriMa-Fachstellen verlangen für die Eignungsüberprüfung standardmässig einen Betreibungs- und einen Strafregisterauszug (ba485;rj365), um zu prüfen, ob die vorgesehenen PriMa keine Probleme mit dem Gesetz und ihren eigenen Finanzen haben. Eine PriMa-Fachstelle macht das bewusst nicht, da ihnen fast alle Personen, die sich als PriMa melden, bekannt sind (mb360). Weiter wurden Offenheit für Neues (rj190;1/246,332;2/230;6/508) und ein gewandter Umgang mit Administration, Zahlen, Behörden und Ämter als wichtige Fähigkeit genannt (ba522;1/242;2/201,331;3/337;4/106;6/48,509). Ausserdem sollten die Personen bereit sein, Verantwortung zu übernehmen (rj189;5/262;6/431).

Aus Erfahrung der Expertinnen und Experten erübrigt sich eine Absage wegen mangelnden Fähigkeiten und Eigenschaften nach einem guten Abklärungsgespräch, weil die potentiellen Freiwilligen selber zur Einsicht kommen, dass eine Beistandschaft nicht die geeignete Freiwilligenarbeit für sie ist (ba471,492,551;mb415,450;av332,368).

„. . . die haben alle selber abgesagt. Manchmal war ich vorbereitet darauf, aber dann ist ein Anruf mit einer Absage gekommen. Sie haben selber gesagt, sie könnten es sich nicht vorstellen, so eine Aufgabe zu übernehmen.“ (av343)

Zwei Expertinnen vermitteln freiwillige Personen, die nicht die erforderlichen Eigenschaften und Kompetenzen für die Führung einer Beistandschaft mitbringen, an Organisationen weiter, die informelle Freiwilligenarbeit anbieten (ba455;av55;rj314).

Ein Unterschied beim Einsatz von PriMa gegenüber anderen formell freiwillig Tätigen ist, dass Personen, die geeignet sind und bereit wären, ein Mandat zu übernehmen, manchmal lange auf die Übernahme einer Beistandschaft warten müssen und sich ihre Motive oder Lebensumstände in dieser Zeit verändern können, good practice von drei PriMa-Fachstelle ist es, die vorgesehenen PriMa beim Abklärungsgespräch darüber zu informieren und sich während der Wartezeit bei ihnen zu melden (ba571;mb348;av179,187,210;6/583).

4.1.11 Fazit zu den förderlichen Kompetenzen

Sich auf andere Menschen einlassen können, Zuverlässigkeit, Genauigkeit, Organisationstalent, Verantwortungsbewusstsein, gewandter Umgang mit Administration, Zahlen, Behörden und Ämter sind Kompetenzen, die für eine gute Mandatsführung förderlich sind.

4.1.12 Massnahmen zu den förderlichen Kompetenzen

Die förderlichen Kompetenzen werden in den Anforderungsprofilen benannt und in den Abklärungsgesprächen angesprochen.

Die Anforderungen werden so gut beschrieben, dass die potentiellen PriMa selber einschätzen können, ob sie für das Führen einer Beistandschaft geeignet sind, so erübrigt sich eine Absage von Seiten der PriMa-Fachstelle. Wenn sich eine Person für die Mandatsführung im KES nicht eignet, wird sie an andere Organisationen vermittelt, die informelle Freiwilligenarbeit anbieten. Die potentiellen PriMa werden informiert, dass der Zeitraum bis zur Übernahme eines Mandats ungewiss ist. Die PriMa-Fachstelle nimmt sporadisch mit Personen auf der Warteliste Kontakt auf.

4.1.13 Hypothese zu den problematischen Motiven

Wenn es für die Amtsausübung förderliche Motive gibt, kann es auch hinderliche Motive geben.

Gemäss drei der befragten Expertinnen und Experten sind die Motive bei Personen aus dem Familien- oder Freundeskreis manchmal problematisch. Es könnte sich darum handeln, Schwierigkeiten innerhalb der Familie zu verbergen oder gegenüber einem Familienmitglied oder einer befreundeten Person eine moralische Verpflichtung erfüllen zu müssen. Da besteht die Gefahr, dass sich eine Person auf Druck der anderen Familienmitglieder oder aus Schuldgefühlen zur Verfügung stellt, sich zu wenig abgrenzen kann oder zu wenig geeignete Kompetenzen mitbringt (ba268,280;mb159,166,433;rj114;3/53;6/445). Dies bestätigt die Feststellung von Hanhart et al., dass die Funktion „Schutz“ als Motiv für die Freiwilligentätigkeit problematisch sein kann (Kapitel 2.2.4).

4.1.14 Fazit zu den problematischen Motiven

Sich nicht abgrenzen können, ein Mandat aus Pflichtgefühl übernehmen oder Schuldgefühle kompensieren werden als problematische Motive angesehen.

4.1.15 Massnahmen zu den problematischen Motiven

Wenn es sich bei den potentiellen PriMa um Personen aus dem Verwandten- oder Bekanntenkreis handelt, werden die Motive besonders sorgfältig abgeklärt.

4.2 Ausüben der Freiwilligentätigkeit

Ausgangsfrage 2: Welche Unterstützung benötigen die PriMa bei der Ausübung ihres freiwilligen Amtes? Und welche Rahmenbedingungen können zu einem Erfolg des Engagements beitragen?

4.2.1 Hypothese zur Informationsvermittlung

Weil es bei der Massnahmenführung viele gesetzliche Vorgaben gibt, müssen die Informationen besonders präzise sein.

Die Expertinnen und Experten legen grossen Wert darauf, dass die PriMa über die rechtlichen Vorgaben informiert werden (mb550;av467), sie geben ihnen die Informationen mündlich und schriftlich ab (ba466,653;mb344;rj290). Das Informationsgespräch wird zum Teil an Hand eines Leitfadens geführt und ist gut strukturiert (ba18;mb368;av483).

Auch über die Vorgaben bei Rechnungsführung und Buchhaltung wird gut informiert. Es werden schriftliche und elektronische Vorlagen zur Verfügung gestellt (ba35;mb542;3/240). PriMa können sehr emotional reagieren, wenn sie etwas getan haben, das nicht den Vorgaben entsprach und sie korrigiert werden müssen (mb580,24;rj652), wie ein Experte schildert:

„Da merken wir, das brodelt manchmal: Sie meinen es gut und dann verstehen sie es nicht, wenn sie gerügt werden. Je nachdem wie sie gerügt werden, führt das zum Konflikt wo sie sagen, ich werfe den Bettel hin.“ (mb624)

Eine PriMa beschreibt ihre Reaktion nach einer Korrektur durch die Behörde folgendermassen:

„Dann wurde ich gerügt, dann wurde ich sauer, nie eine Rechnung gehabt, immer Sachen gebracht und immer ohne dass ich Geld gekriegt habe um dorthin zu gehen und dann kriege ich noch eine Rüge.“ (3/150)

Der Freiraum bei der Führung einer Beistandschaft liegt im Bereich der persönlichen Betreuung. Hier sind in den Interviews wenig Hinweise zu finden, wie darüber informiert wird. Von drei Personen wird beschrieben, dass die Themen Kontaktgestaltung und Einteilung der Zeit besprochen werden (rj737;av599;1/379).

4.2.2 Fazit zur Informationsvermittlung

Weil das Engagement der PriMa freiwillig und mit viel Engagement und Herzblut erfolgt, sind auch die Emotionen bei Kritik sehr stark. Deshalb ist es besonders wichtig, dass sie genau wissen, was ihre Verpflichtungen sind und wie ihr Gestaltungsfreiraum aussieht.

4.2.3 Massnahmen zur Informationsvermittlung

Über die gesetzlichen Vorgaben und ihre Pflichten werden die PriMa mündlich und schriftlich informiert.

Das Informationsgespräch wird strukturiert.

Die Ausgestaltung der persönlichen Begleitung wird thematisiert.

4.2.4 Hypothese zur Schulung

Wenn die PriMa als einer der wichtigsten Motivfaktoren „Neues lernen“ wollen, sind sie offen für Schulungen.

Alle vier PriMa-Fachstellen führen regelmässig Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Themenbereichen durch, dabei liegt ein Schwerpunkt auf der Vermittlung von Sachwissen im rechtlichen, finanziellen und Versicherungsbereich. Es wird darauf geachtet, dass fachlich eine hohe Qualität angeboten wird, deshalb werden externe Fachpersonen beigezogen. Gleichzeitig bieten diese Veranstaltungen bei einem informellen Teil Gelegenheit zum Austausch, nicht nur zwischen den PriMa, sondern auch mit den ProMa. Durch den Kontakt mit den PriMa kann die Fachstelle einschätzen, wo sie stehen und was sie beschäftigt (ba57;mb59,528,547;rj588;av649). Zwei PriMa erwähnen, dass sie von Informationsveranstaltungen profitieren konnten (1/395;3/350).

Drei der befragten PriMa besuchten einen Kurs (1/288;5/82;6/540).

Die PriMa erhalten von den PriMa-Fachstellen Dokumentationen zum Selbststudium mit Grund- und Hintergrundinformationen und Beispielen von Beistandschaftsberichten, Buchhaltung und Rechnungsführung (ba25;mb539;rj589,614). Diese schriftlichen Informationen geben den PriMa Sicherheit, dass die Aufträge korrekt ausgeführt werden und die Möglichkeit, nach Bedarf ihre Kenntnisse zu vertiefen (1/286,343;2/390;4/332,304).

Die abgegebenen Vorlagen und Unterlagen werden geschätzt (2/454;4/301):

„. . . dieser Ordner ist super. Dort habe ich auch schon Sachen nachgeschaut oder durchgeblättert, die ich nicht wusste. Sachen, die man um dieses Mandat auszuführen, vielleicht gar nicht wissen muss, man weiss, dass man so viel abziehen kann, aber den Hintergrund weiss man nicht.“ (6/557)

4.2.5 Fazit zur Schulung

Die PriMa haben ein grosses Interesse, neben der Zeit, die sie für die Mandatsführung einsetzen auch Zeit für die Schulung und den Austausch mit anderen aufzuwenden.

4.2.6 Massnahmen zur Schulung

Die PriMa-Fachstelle organisiert regelmässig Veranstaltungen für die Vermittlung von Sachinformationen und bietet Gelegenheit zum Austausch.

Sie stellt Vorlagen in schriftlicher und elektronischer Form und Unterlagen für das Selbststudium zur Verfügung.

4.2.7 Hypothese zu Nutzen und Gewinn

Wenn die PriMa eine Massnahme übernehmen, erwarten sie einen Gewinn davon.

Sowohl die Expertinnen und Experten als auch die PriMa selber beschreiben, dass durch die Massnahmenführung ein Gewinn entsteht (ba190,216), ein Experte beschreibt ihn so:

„Was der Gewinn sein kann, das höre ich oft, die Rückmeldung, eine gewisse Form von Zufriedenheit, die sich nicht mit harten Daten messen lässt, ein gutes Gefühl, sie nehmen es als das wahr, dass sie etwas Gutes tun, das gibt ihnen ein gutes Gefühl und sie verbinden damit eine Form von Lebensqualität.“ (mb213)

Wenn die PriMa zu der betreuten Person eine Beziehung und ein Vertrauensverhältnis aufbauen, werden sie für sie wichtig und einzigartig (ba169;rj68;1/366;6/25,71), das dokumentieren zwei Schilderungen von PriMa deutlich:

„Einmal bin ich hingegangen und wir haben zusammen gesprochen und dann hat er von früher erzählt, dass er noch ein Konto habe, welches man nicht mehr gefunden habe. Da hatte man schon das Gefühl, dass dieser Eispunkt geschmolzen ist. Dies war sicherlich ein Highlight. Jetzt ist man dort, wo man hinkommen wollte. Auch wenn er dies nicht gross betont hat.“ (6/264)

„Ja also bei Herrn Z. hat mich eigentlich gefreut, ich habe nicht viel gewusst über diesen Mensch, über sein Leben als Knecht auf den Bauernhöfen, aber erstens einmal, dass dieser Mann mich akzeptiert hat, das war für mich schon sehr gross und dass ich ein gewisses Vertrauen erhielt von ihm und es war kurz und intensiv, aber ich hatte das Gefühl, dass ich ihm noch etwas ermöglichen konnte, was er sonst nicht hätte tun können und es sind noch ein paar Wünsche in Erfüllung gegangen.“ (1/194)

Durch ihren Einsatz tragen die PriMa zur Verbesserung der Lebensqualität der betreuten Person bei. Zum Beispiel im finanziellen Bereich, indem die Administration geordnet und übersichtlich wird und alle subsidiären Leistungen eingefordert werden können (2/69,130; 5/218;6/426,508). Hier schildert ein PriMa das erfolgreiche Ergebnis seiner Anstrengungen:

„Und dann haben sie mir blitzartig alle Unterlagen aus Utzigen zugestellt per Fax und dann konnte ich dies machen übers Wochenende und am Montag einreichen. Anstatt 6'000.00 Franken Steuern musste er nichts bezahlen.“ (2/205)

Durch die Aktivitäten der PriMa wird der Alltag der betreuten Person angenehmer oder abwechslungsreicher gestaltet (rj88;3/331;4/125,200;6/30,243,295), das gibt den PriMa das Gefühl, etwas Sinnvolles getan zu haben. Befriedigung gibt ihnen auch, wenn sie mit gewissen Situationen besser umgehen können als früher oder wenn sie schwierige Situationen meistern konnten (ba772;rj63,73,83;5/67,269;6/193,564).

Weil das erworbene Wissen lebenspraktisch ist, können sie es im eigenen Umfeld anwenden oder Drittpersonen beraten.

Von einzelnen wird als Gewinnfaktor angegeben, dass die als PriMa gemachten Erfahrungen bei der Suche einer neuen Stelle hilfreich waren (rj62), dass das Gefühl, eine gewisse Macht und Einfluss zu haben, Befriedigung gibt (mb200) oder dass der eigene Bekanntenkreis erweitert wird (6/322). Damit werden die motivationalen Funktionen des VFI „Karriere“, „Verbesserung“ und „Soziales“ gedeckt.

4.2.8 Fazit zu Nutzen und Gewinn

Bei der Tätigkeit als PriMa liegt der Gewinn vor allem in der Befriedigung, durch den Aufbau einer Beziehung für eine andere Person wichtig zu sein und zur Verbesserung ihrer Situation beitragen zu können.

4.2.9 Massnahmen zu Nutzen und Gewinn

Die PriMa-Fachstelle führt ein Vorstellungsgespräch durch, bevor die PriMa ernannt werden. Beiden Seiten ist es möglich, die Mandatsübernahme abzulehnen.

4.2.10 Hypothese zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn

Wenn die Erwartungen und Motive mit dem Gewinn und Nutzen bei der Mandatsausübung übereinstimmen, ist das Engagement besonders befriedigend.

Alle Expertinnen und Experten legen grossen Wert darauf, dass die zu betreuende Person vom persönlichen Aspekt her und die zu bearbeitende Problemlage zu den PriMa und ihren

Fähigkeiten und Erwartungen passen (ba174,480;mb376;av154,167,546;rj413). Eine Expertin führt aus:

„Mir hat einmal eine PriMa zurückgemeldet, es ist super, Sie haben mir genau die richtige Person vermittelt. Und das ist für mich die Knacknuss und die schönste Rückmeldung, wenn ich merke, hier habe ich ein Tandem zusammengebracht, das stimmt.“ (ba700)

Zwei PriMa erklären, wie wichtig es ihnen ist, dass zwischen ihnen und der zu betreuenden Person Sympathie besteht (2/32,344;6/92,120).

Aus den Interviews der PriMa ist besonders in zwei Bereichen zu erkennen, dass die genannten Motivationen und der Gewinn einen Zusammenhang haben. Wenn als Motiv „anderen Menschen helfen“ genannt wurde, dann wurde als Gewinn besonders geschätzt, dass die betreute Person Vertrauen zu ihnen fasste, Freude ausdrückte oder Dank aussprach (1,2,3,4,6). Wenn die angebotene Hilfe von der betreuten Person jedoch nicht geschätzt wird, ist das unbefriedigend (4/209).

Wenn als Motiv „die eigenen Erkenntnisse und Erfahrungen erweitern“ genannt wurde, dann waren für die PriMa neue Lernerfahrungen in bisher unbekanntem Bereich besonders erwähnenswert (1,5,6).

Fast alle PriMa machen deutlich, dass sie, wenn die Mandatsführung für sie befriedigend ist, bis zu einem gewissen Grad in Kauf nehmen, auch weniger geliebte Tätigkeiten auszuführen, ohne die Niederlegung des Mandats zu erwägen (1/212;2/61,216,437;5/142;6/138,253):

„Man kann zwar nicht wirklich mit ihm kommunizieren, aber man merkt, dass er Freude hat, wenn man ein „Autofährtli“ mit ihm macht, das ist das Grösste für ihn und das ist dann auch das, was einem Freude macht. Ich meine, die Buchhaltung zu führen ist jetzt nicht gerade so - das macht man einfach.“ (4/125)

4.2.11 Fazit zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn

Bei der Tätigkeit als PriMa liegt der Gewinn vor allem darin, dass die Hauptmotive „anderen Menschen helfen“ und „eigene Kenntnisse und Erfahrungen erweitern“ erfüllt werden. Wenn die Befriedigung durch den Gewinn gross genug ist, werden bis zu einem gewissen Grad auch ungeliebte Aufgaben übernommen.

4.2.12 Massnahmen zu Übereinstimmung von Motiven mit Nutzen und Gewinn

Die PriMa-Verantwortlichen kennen sowohl die Motive der Interessierten wie die Situation der zu verbeiständeten Person gut.

4.3 Fortsetzen der Freiwilligentätigkeit

Ausgangsfrage 3: Unter welchen Umständen sind sie bereit, das Mandat längerfristig auszuüben?

4.3.1 Hypothese zur Beratung

Wenn die PriMa gut beraten werden, unterstützt dies eine längerfristige Mandatsführung.

Alle befragten Personen stimmten überein, dass es etwas vom Wichtigsten für eine befriedigende Mandatsausübung ist, dass sich die PriMa bei Unsicherheiten und Fragen bei der PriMa-Fachstelle melden können

(1/253,269;2/374,415;3/258;5/81,201,194;6/409,504;ba421,715;mb16,652;av 845), wie eine PriMa schildert:

„Also dass ich mehr oder weniger jederzeit anrufen konnte, wenn ich eine Frage hatte, auch wenn es vielleicht banale Dinge waren, aber ich das Gefühl hatte, man hört mir zu, man sieht mein Problem, man probiert, mir zu helfen. Ich kann jetzt gerade kein spezielles Beispiel nennen, aber zu fühlen, man nimmt mich ernst mit meinen „Sörgeli“, die ich habe mit Frau R.“ (4/277)

Das ist um so wichtiger, weil die Kontrolle der Berichts- und Rechnungsablage nur alle zwei Jahre erfolgt, deshalb sind Korrekturen rückwirkend oft nur mit sehr viel Aufwand oder überhaupt nicht mehr möglich (av607).

Die Expertinnen und Experten fördern die Kontaktaufnahme, indem sie die PriMa ermuntern und explizit auffordern, sich zu melden, ihnen viel Geduld entgegenbringen (av676) und ihnen signalisieren, dass ihre Anliegen wichtig sind. Sie sorgen dafür, dass ein persönlicher Kontakt entsteht (ba76,730;mb77;rj485,566,800) und coachen sie individuell (ba76;mb608,722;av45,754). Zwei Fachstellen nehmen drei Monate nach der Amtsübernahme telefonisch Kontakt auf, weil die PriMa zu diesem Zeitpunkt erste Erfahrungen mit der Beziehungsgestaltung machen konnten und meistens Fragen zu Buchhaltung und Rechnungsführung aufge-

taucht sind (ba671;av626). Zwei PriMa-Fachstellen nehmen gezielt das Instruktionsgespräch (mb506) oder die Aufforderung zur Berichtsablage (rj800) als Gelegenheit wahr, um mit den PriMa Kontakt aufnehmen zu können.

4.3.2 Fazit zur Beratung

Die PriMa brauchen während der Mandatsführung die Sicherheit, dass eine für sie zuständige Ansprechstelle zur Verfügung steht.

4.3.3 Massnahmen zur Beratung

Der Kontakt zu den PriMa ist so gestaltet, dass die Hemmschwelle, Fragen zu stellen oder Schwierigkeiten anzumelden möglichst tief ist. Für die Begleitung der PriMa, der Organisation von Infoveranstaltungen und dem Zusammenstellen von Schulungsmaterial stehen genügend Stellenprozente zur Verfügung.

4.3.4 Hypothese zur Motivveränderung

Wenn sich die Motive der PriMa im Verlauf der Mandatsführung ändern, muss die Institution darauf reagieren können.

Nach Aussagen von einem Experten und einer Expertin verändern sich die Motive der PriMa nicht (av721;rj721), allerdings verändern sich die zeitlichen Ansprüche im Verlauf der Mandatsführung. Die Anfangsphase haben zwei PriMa sehr intensiv erlebt (1/223;2/251) und auch bei Krisen werden die PriMa sehr stark beansprucht (4/237,269) und benötigen verstärkt das Coaching der PriMa-Fachstelle.

Was sich hingegen ständig wandelt, sind die Rahmenbedingungen der Mandatsführung. Es werden neue Gesetze erlassen oder die Praxis bei Sozialversicherungen oder Institutionen ändern sich (av731).

Deshalb ist das neue KESG sowohl für die Expertinnen und Experten wie für die PriMa eine grosse Herausforderung. Es gibt neue Zuständigkeiten und Abläufe (ba797;rj790) und gleichzeitig sind die Anforderungen an die PriMa gestiegen (ba809;rj226,779). Die PriMa sind verunsichert (av797) und haben einen erhöhten Informationsbedarf (mb108,528,636;av732).

Die neu gebildete KESB hat noch kein Bewusstsein gegenüber der Zusammenarbeit mit den PriMa gebildet. Die PriMa-Fachstelle bringt ihre Erfahrungen ein, damit die KESB die PriMa nicht überfordert (ba817;mb762).

4.3.5 Fazit zur Motivveränderung

Die Motive der PriMa ändern sich im Verlauf ihres Engagements in der Regel nicht, was sich stetig ändert, sind die Rahmenbedingungen der Mandatsführung, darauf muss die PriMa-Fachstelle reagieren.

4.3.6 Massnahmen zur Motivveränderung

Wegen der Einführung des KESG verstärkt die PriMa-Fachstelle die Information, Schulung und das Coaching der PriMa. Sie setzt sich für einen anspruchsgruppengerechten Umgang der KESB mit den PriMa ein, damit diese ihr Engagement auch bei erhöhten Anforderungen fortsetzen.

4.3.7 Hypothese zur Anerkennung

Wenn Anerkennung für die freiwillig geleistete Arbeit ausgedrückt wird, hat dies eine starke positive Wirkung auf die PriMa.

Die Aussagen der PriMa zeigen, dass es kleine Gesten der Anerkennung sind, die eine grosse symbolische Wirkung haben. Eine PriMa erzählt, dass die betreute Person ihr ein Mittagessen bezahlt hat, das wurde als besonderes Highlight erlebt (6/300), eine andere erwähnt speziell, dass sie eine Zeichnung bekam (3/171). Auch wenn betreute Personen Danke sagen, wird dies von den PriMa als wichtige Anerkennung registriert (ba184):

„Auch wenn er nicht viel gesprochen hat, aber wenn man dann wieder nach Hause ging, hat er sich bedankt fürs Kommen und das war eigentlich schon genug.“ (6/77)

Das „Znüni“ an der Infoveranstaltung wirkt ebenfalls als Anerkennung (6/363), die finanzielle Entschädigung ist dagegen weniger wichtig (3/82;6/315). Fehlende Anerkennung jedoch, sei dies vom Umfeld oder von der betreuten Person, wird als sehr schwierig erlebt und kann zur Abgabe des Mandats führen (4/84,209;5/243).

Alle Expertinnen und Experte drücken Wertschätzung aus für die geleistete Arbeit (mb593,656;rj685;av572) und die Schwierigkeiten, die die PriMa manchmal meistern (mb786):

„Ja, das ist mir sehr wichtig, den Freiwilligen mit einem ganz grossen Wohlwollen zu begegnen. Wenn das Engagement schon da ist, dann sollte man das aufnehmen und ob das hier

bei einem Mandat ist oder bei einem Besuchsdienst oder bei einem WWF-Einsatz, das ist dann egal.“ (ba542)

4.3.8 Fazit zur Anerkennung

Den grössten Anerkennungswert hat die Wertschätzung für das Engagement, die die betreute Person oder deren Umfeld ausdrücken, die finanzielle Entschädigung hat eine nebensächliche Bedeutung.

4.3.9 Massnahmen zur Anerkennung

Die PriMa-Fachstelle drückt die Anerkennung der geleisteten Arbeit auf verschiedene Weise aus. Den PriMa wird mit einer wertschätzenden Haltung begegnet. Bei persönlichen und schriftlichen Kontakten mit den PriMa wird Dank ausgesprochen.

4.3.10 Hypothese zu Werte und Haltungen

Wenn der Sozialdienst langfristig erfolgreich mit PriMa zusammenarbeiten soll, braucht es gemeinsame Werte, Haltungen und Ziele auf allen Ebenen der Institution.

Die Expertinnen und Experten sehen die Vorteile der Massnahmenführung durch PriMa bei einer höheren Qualität der persönlichen Begleitung der betreuten Person. Die PriMa haben mehr Zeit für die Beziehungsgestaltung und die persönlichen Kontakte als ein ProMa, sie sind näher am Alltagsgeschehen der betreuten Person und können deshalb den Unterstützungsbedarf besser erfassen. Sie erledigen teilweise kleinere praktische Arbeiten. Auch die Beständigkeit ist grösser, als wenn die Fluktuation bei den ProMa hoch ist (ba399;mb582;rj707).

Ein Experte beschreibt, dass es auch zu einem Überengagement kommen kann, wenn die Autonomie der betreuten Person zu wenig anerkannt wird, dann ist die PriMa-Fachstelle gefordert, um die betreute Person zu schützen (mb220).

Eine Expertin stellt fest, dass es für das Gemeinwesen billiger ist, wenn Massnahmen durch PriMa geführt werden (ba403).

Bei der Auftragserfüllung werden die Massstäbe weniger hoch gesetzt als bei den ProMa (ba823). Die PriMa-Fachstellen nehmen Rücksicht auf die Kompetenzen der PriMa, in dem sie in der Regel keine Kinderschutzmassnahmen und keine komplexen Erwachsenenschutzmassnahmen an sie übertragen (ba91;mb471;rj413;av568,584).

Bei einer PriMa-Fachstelle wird für fast alle PriMa die Buchhaltung erledigt (rj501). Mit den PriMa wird vorsichtig umgegangen (mb372,rj350,659), um sie nicht zu verlieren. Die Informationsflut wird angepasst und dosiert (rj615,635).

Die Mandatsführung durch die PriMa wird bei den ProMa nicht bewusst thematisiert (rj667) aber eine Expertin und ein Experte nehmen an, dass die ProMa froh sind, wenn Mandate von PriMa übernommen werden, weil dann ihre Arbeitsbelastung abnimmt (mb673;rj667).

Nur eine PriMa-Fachstelle gibt an, dass die ehemalige Vormundschaftsbehörde Ziele zur Zusammenarbeit mit den PriMa formuliert hat (mb738). Bei den anderen Fachstellen wurden keine Ziele schriftlich festgehalten (rj690).

4.3.11 Fazit zu Werte und Haltungen

Der Wert der Massnahmenführung durch PriMa wird in den Institutionen kaum formuliert und ausgewertet. Die Wirkung in qualitativer und finanzieller Hinsicht muss aufgezeigt werden.

4.3.12 Massnahmen zu Werte und Haltungen

Es werden strategische Ziele formuliert und ausgewertet. Die Arbeit der PriMa wird in der Institution in qualitativer und quantitativer Hinsicht erfasst und bekannt gemacht. Die Daten werden analysiert, um bei Bedarf Verbesserungen vornehmen zu können.

5 Konzept PriMa-Fachstelle Schwarzenburg

5.1 Ausgangslage

Seit der Einführung des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzgesetzes (KESG) per 01.01.2013 ist die Rekrutierung, Eignungsabklärung, Ausbildung, Beratung und Unterstützung der privaten Mandatstragenden (PriMa) in der Zuständigkeit der kommunalen Sozialdienste (Art. 4 und Art. 6 ZAV). Der Sozialdienst Schwarzenburg ist PriMa-Fachstelle für die Gemeinden Guggisberg, Mühlethurnen, Niedermuhlern, Riggisberg, Rüeggisberg, Rümliigen, Rüscheegg, Lohnstorf und Schwarzenburg.

Das vorliegende Konzept regelt die Rahmenbedingungen, Abläufe und Zuständigkeiten der PriMa-Fachstelle Schwarzenburg.

5.2 Strategische Leitung

Die Sozialkommission (SOKO) Schwarzenburg ist die vorgesetzte Behörde des Sozialdiensts Schwarzenburg und für die strategische Ausrichtung der PriMa-Fachstelle Schwarzenburg zuständig.

5.2.1 Leitbild und Ziele

Grundsatz

Die Sozialkommission legt die Ziele der PriMa-Fachstelle Schwarzenburg fest und kontrolliert die Zielerreichung.

Folgende Leitfragen müssen beantwortet werden:

- Welche qualitativen Ziele sollen erreicht werden?
- Welche quantitativen Ziele sollen erreicht werden?
- Welche Massnahmen sollen von PriMa geführt werden?
- Wie viele Stellenprozente sind angemessen?
- Wie soll die Arbeit der PriMa-Fachstelle ausgewertet werden?

Vorgehen

Die SOKO wertet die Ziele regelmässig aus und nimmt allfällige Anpassungen vor.

Unterlagen

- Pflichtenheft der SOKO
- Leitbild der SOKO
- Jahresziele der SOKO (diese Unterlagen wurden alle noch nicht überarbeitet)

5.2.2 Zuständigkeiten und Ressourcen

Grundsatz

Für die PriMa-Fachstelle Schwarzenburg sind zwei Personen zuständig, eine Person aus der Sozialarbeit und eine Person aus der Administration.

Der aktuelle Umfang beträgt 7 Stellenprozente mit Bruttolohnkosten von Fr. 8'000.00: 2% Sozialarbeit für die Rekrutierung, Eignungsabklärung, Beratung und Schulung der PriMa im methodischen Bereich.

5% Administration für die Beratung der PriMa im administrativen Bereich und die Rechnungsführungen.

Vorgehen

Die PriMa-Fachstelle führt eine Zeiterfassung. Jährlich wird ausgewertet, ob der Stellenumfang angemessen ist und die Personalkosten durch die Abgeltung gedeckt werden.

Unterlagen

- Stellenbeschreibungen (Anhang I und II)

5.2.3 Abgeltung

Grundsatz

Die finanzielle Abgeltung für die PriMa-Fachstelle wird der Gemeinde vom Kanton in der Lastenausgleichsabrechnung Sozialhilfe gutgeschrieben gemäss Art. 11 und Art. 12 ZAV (Verordnung über die Zusammenarbeit der kommunalen Dienste mit den Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden und die Abgeltung der den Gemeinden anfallenden Kosten).

Art. 11 ZAV

Abs. 1 Die kommunalen Dienste erhalten für jedes von einer privaten Beiständin oder einem privaten Beistand geführten Mandat jährlich einen Pauschalbetrag von Fr. 600.00, sofern

- a) die Beiständin oder der Beistand auf Vorschlag des kommunalen Dienstes ernannt worden ist oder

- b) der kommunale Dienst für die Beiständin oder den Beistand beratend oder begleitend tätig geworden ist.

Abs. 2 Hat der kommunale Dienst im Auftrag der privaten Beiständin oder des privaten Beistands die Rechnungsführung übernommen (Art. 6 Abs 2), beträgt die jährliche Pauschale Fr. 900.00.

Vorgehen

Die PriMa-Fachstelle führt Aktennotizen über die geleisteten Beratungen. Sie stellt der KESB jährlich Rechnung.

Unterlagen

- Erhebungsbogen der KESB

5.3 Suchen von PriMa

Grundsatz

Am erfolgreichsten für das Rekrutieren von neuen PriMa ist das persönliche Ansprechen von PriMa, die bereits ein Mandat führen oder geführt haben und Mund-zu-Mund Propaganda von PriMa selber. Ausnahmsweise wird auf schriftlichem Weg gesucht.

Die PriMa-Zuständigen sind mit anderen Institutionen vernetzt, die ebenfalls mit Freiwilligen zusammenarbeiten, damit Freiwillige gegenseitig vermittelt werden können.

Vorgehen

Gezieltes Suchen durch persönliches Anfragen.

Publizieren eines Inserats in den Gemeindezeitschriften.

Unterlagen

- Musterinserat (Anhang III)

5.4 Abklären

Grundsatz

Um die Eignung einer interessierten Person abzuklären, wird ein strukturiertes Abklärungsgespräch durchgeführt. Die Alterslimite für die Ernennung von PriMa wird auf 70 Jahre festgelegt. Die Mandatsführung ist über dieses Alter hinaus möglich, solange die PriMa die Anforderungen erfüllen.

Vorgehen

Beim Abklärungsgespräch werden die Aufgaben als PriMa und das Anforderungsprofil beschrieben und die Fähigkeiten und Motivationen der Interessierten abgeklärt. Wenn es sich um Familienmitglieder oder Personen aus dem Bekanntenkreis der zu betreuenden Person handelt, wird die Motivation der vorgesehenen PriMa besonders beachtet.

Es wird ein Auszug aus dem Betreibungsregister eingeholt.

Bei Eignung wird die Adresse der zukünftigen PriMa in die Adresskartei aufgenommen.

Während der Wartezeit nimmt die PriMa-Fachstelle mit den PriMa auf der Warteliste Kontakt auf und informiert sie über die Dauer der Wartezeit.

Unterlagen

- Leitfaden Abklärungsgespräch (Anhang IV)
- Daten Abklärungsgespräch (Anhang V)

5.5 Einsetzen

Grundsatz

Das Entstehen einer guten Beziehung zwischen der betreuten Person und den PriMa ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für eine Massnahmenführung durch PriMa.

Vorgehen

Mit der betreuten Person und der vorgesehenen Beiständin oder dem vorgesehenen Beistand findet ein Vorstellungsgespräch statt. Beide Parteien haben anschliessend die Möglichkeit zur Absage.

Nach der Ernennung der PriMa wird ein Einführungsgespräch durchgeführt in dem den PriMa aufgezeigt wird, was ihre Aufgaben in der ersten Zeit sind. Insbesondere werden die gesetzlichen Vorgaben erklärt und das Zeitbudget und die persönlichen Kontakte besprochen.

Den PriMa wird erklärt, wo ihr eigener Gestaltungsbereich liegt. Informationen über ihr Aufgabengebiet werden ihnen schriftlich abgegeben. Diese Unterlagen werden laufend ergänzt, wenn neue Sachverhalte zu berücksichtigen sind.

Drei Monate nach der Ernennung werden die PriMa zu einem Beratungsgespräch eingeladen. Es wird sichergestellt, dass die Rechnungsführung den Vorgaben entspricht.

Unterlagen

Dokumentenmappe, mit mindestens folgenden Unterlagen:

- Adressen der PriMa-Fachstelle und der KESB
- Ablauf einer Massnahme vom Vorstellungsgespräch bis zur Entlassung aus der Massnahme
- Übersicht über die vier Beistandschaften
- Checkliste für die ersten zwei Monate Mandatsführung
- Berichtsvorlage
- Buchhaltungsvorlage
- Zustimmungsbefürchtete Geschäfte
- Vorgehen bei Todesfall
- Häufig gestellte Fragen
- „Freiwillig engagiert“ von Benevol

(Die Dokumentenmappe enthält zum Teil Kopien bestehender Unterlagen, sie sind nicht Bestandteil des Konzepts)

5.6 Begleiten/Beraten

Grundsatz

Die PriMa sind keine Fachpersonen auf dem Gebiet der Mandatsführung, sie können sich bei Fragen und Anliegen an die PriMa-Fachstelle wenden. Die Kontakte zwischen PriMa und -Fachstelle werden aktiv gefördert.

Vorgehen

Die PriMa-Verantwortlichen weisen die PriMa darauf hin, dass sie sich schriftlich oder persönlich bei Fragen oder Schwierigkeiten an die PriMa-Fachstelle wenden können.

Bei Informationsveranstaltungen gibt es Raum für das Vorbringen von Anliegen und Fragen und Austausch unter den PriMa.

Unterlagen

- Adresse und Kontaktmöglichkeiten der PriMa-Fachstelle in der Dokumentenmappe.

5.7 Schulen

Grundsatz

Den PriMa wird die Möglichkeit geboten, sich weiterzubilden.

Vorgehen

Regelmässig, jedoch mindestens einmal pro Jahr wird in Zusammenarbeit mit der KESB ein Informationsanlass für die PriMa durchgeführt. Wenn es Änderungen bei den Rahmenbedingungen der Massnahmenführung gibt, werden die PriMa schriftlich informiert.

Die PriMa können Weiterbildungskurse besuchen.

Unterlagen

- Kursprogramm der Pro Senectute

5.8 Anerkennen

Grundsatz

Die Anerkennung für das Engagement der PriMa wird auf verschiedene Weise ausgedrückt.

Vorgehen

Den PriMa wird bei Kontakten mündlich und schriftlich für ihren Einsatz gedankt.

An den Infoanlässen wird ihnen ein Apéro gespendet.

Die Kurse und Weiterbildungsanlässe sind gratis.

Der Wert der Massnahmenführung durch PriMa wird innerhalb des Sozialdiensts und in der Öffentlichkeit kommuniziert.

Die PriMa erhalten Spesenersatz und Amtsentschädigung gemäss der Verordnung über die Entschädigung und den Spesenersatz für die Führung einer Beistandschaft (ESBV).

Unterlagen

- ESBV

5.9 Auswerten und Verbessern

Grundsatz

Nach Möglichkeit wird mit den PriMa bei Ende des Mandats ein Abschlussgespräch durchgeführt. Dabei ist der Aufhebungsgrund und die Art und Weise der Begleitung ein Thema. Den entlassenen PriMa wird angeboten, die Bescheinigung „Freiwillig engagiert“ von Benevol auszustellen.

Vorgehen

Die Qualitätskennzahlen werden jährlich erhoben, der SOKO vorgelegt und ausgewertet. Die Daten werden intern und extern kommuniziert.

Unterlagen

- Leitfaden Abschlussgespräch (Anhang VI)
- Qualitätskennzahlen (Anhang VII)

5.10 Gesetzliche Grundlagen

- Gesetz über den Kindes- und Erwachsenenschutz (KESG)
- Verordnung über den Kindes- und Erwachsenenschutz (KESV)
- Verordnung über die Zusammenarbeit der kommunalen Dienste mit den Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden und die Abgeltung der den Gemeinden anfallenden Kosten (ZAV)
- Verordnung über die Entschädigung und den Spesenersatz für die Führung einer Beistandschaft (ESBV)
- Verordnung über die Vermögensverwaltung im Rahmen einer Beistandschaft oder Vormundschaft (VBVV)

5.11 Anhang zum Konzept PriMa-Fachstelle Schwarzenburg

I. Stellenbeschreibung

PriMa-Verantwortliche Bereich Sozialarbeit

Ziel der Stelle

Selbständige Führung und Organisation der PriMa-Fachstelle

Aufgabenbereiche

Führungsaufgaben

Leiten der PriMa-Fachstelle

Hauptaufgaben

- Zusammenarbeit mit der PriMa-Verantwortlichen Bereich Administration
- Rekrutierung der PriMa
- Durchführen von Abklärungsgesprächen
- Durchführen von Vorstellungsgesprächen
- Durchführen von Einführungsgesprächen
- Durchführen von Abschlussgesprächen
- Beratung und Begleitung der PriMa
- Vernetzung mit anderen Stellen, die ebenfalls mit Freiwilligen arbeiten
- Entwicklung und Pflege von Austauschbeziehungen mit potentiellen Interessengruppen für die Freiwilligenarbeit
- Organisation von Infoanlässen
- Teilnahme an Infoanlässen
- Erarbeiten von Unterlagen für die PriMa
- Teilnahme an den Austauschgesprächen mit der KESB
- Ausführen von Aufträgen der KESB im Bereich PriMa
- Ausführen von Aufträgen der SOKO im Bereich PriMa
- Jährliches Reporting der Qualitätskennzahlen an die SOKO und an die Anschlussgemeinden
- Zeiterfassung
- Jährliche Rechnungsstellung an die KESB

II. Stellenbeschreibung

PriMa-Verantwortliche Bereich Administration

Ziel der Stelle

Mithilfe bei der Führung und Organisation der PriMa-Fachstelle

Aufgabenbereiche

Führungsaufgaben

Keine

Hauptaufgaben

- Zusammenarbeit mit der PriMa-Verantwortlichen Bereich Sozialarbeit
- Rekrutierung der PriMa
- Bewirtschaftung der Adresskartei
- Durchführen von Einführungsgesprächen
- Rechnungsführung
- Beratung und Begleitung der PriMa im Bereich Buchhaltung und Rechnungsführung
- Organisation von Infoanlässen
- Teilnahme an Infoanlässen
- Erarbeiten von Unterlagen für die PriMa
- Teilnahme an den Austauschgesprächen mit der KESB
- Ausführen von Aufträgen der KESB im Bereich PriMa
- Ausführen von Aufträgen der SOKO im Bereich PriMa
- Erfassen der Qualitätskennzahlen
- Zeiterfassung

III. Musterinserat

Verfügen Sie über freie Zeit, sind Sie kontaktfreudig, offen und taktvoll und haben Sie auch noch ein Flair für Administratives und Zahlen?

Werden Sie PriMa

Die PriMa-Fachstelle Schwarzenburg sucht Personen mit Lebenserfahrung, die sich für andere Menschen engagieren möchten und als private Mandatstragende (PriMa) eine Beistandschaft für schutzbedürftige Menschen übernehmen.

Ihre Aufgaben

Sie begleiten und beraten eine ältere oder behinderte Person als Beiständin oder Beistand. Sie unterstützen sie bei persönlichen Fragen und erledigen ihre administrativen und finanziellen Angelegenheiten. Sie führen eine einfache Buchhaltung und schreiben alle zwei Jahre einen Verlaufsbericht.

Unser Angebot

Sie erhalten eine sorgfältige Einführung in Ihr Aufgabengebiet und wir beraten Sie, wenn Sie Fragen und Anliegen haben. Für Ihre Arbeit als Beistand oder Beiständin erhalten Sie eine Amtsentschädigung und Spesenersatz.

Sind Sie interessiert? Gerne geben wir Ihnen näher Auskunft:

PriMa-Fachstelle
Sozialdienst Schwarzenburg
Bernstrasse 11
3150 Schwarzenburg
Tel.: 031 734 00 60
sozialdienst@schwarzenburg.ch

IV. Leitfaden Abklärungsgespräch

1 Aufgaben

Die Aufgaben als Beiständin oder Beistand beinhalten drei Bereiche:

1.1 Persönliche Begleitung

Die Art und Weise und der Umfang der persönlichen Begleitung bestimmen vor allem Sie als Beistand oder Beiständin. Je nach Situation der betreuten Person, je nach dem, was Sie gerne tun und wie Ihre zeitlichen Möglichkeiten aussehen.

Beispiele: Telefonanruf, Besuch, zusammen einen Spaziergang machen, zusammen einen Ausflug machen, Begleitung zu einem Arzttermin etc..

1.2 Administration und Finanzen

Je nach Fähigkeiten der betreuten Person erledigen Sie für sie die administrativen und finanziellen Angelegenheiten, helfen ihr bei deren Erledigung oder vertreten sie bei Rechtsgeschäften. Sie beschaffen die notwendigen Unterlagen für ein Inventar. Sie führen eine Buchhaltung und legen alle Belege ab.

1.3 Rechtliche Vertretung

Wenn die Handlungsfähigkeit der betreuten Person eingeschränkt ist, vertreten Sie sie bei notwendigen Rechtsgeschäften, schliessen die nötigen Verträge ab oder kündigen sie. Für Rechtsgeschäfte, bei denen die Zustimmung der KESB notwendig ist, stellen Sie bei der KESB einen Antrag.

2 Anforderungen

2.1 Persönliche Begleitung

Sie verfügen über freie Zeit.

Sie haben eine gewisse Lebenserfahrung.

Sie bringen Verständnis für andere Personen auf.

Sie können gut zuhören.

Sie respektieren die Autonomie von anderen.

Sie scheuen sich nicht, Verantwortung zu übernehmen.

Sie sind offen für Neues.

Sie interessieren sich für die Lebensumstände anderer Personen.

Die Kontaktaufnahme mit anderen fällt ihnen leicht.

Sie sind geduldig.

Sie sind zuverlässig.

Sie haben Humor.

2.2 Administration und Finanzen

Sie sind genau.

Sie können gut organisieren.

Schreiben und telefonieren fällt Ihnen leicht.

Sie sind gewandt im Umgang mit Ämtern und Behörden.

Sie können eine einfache Buchhaltung führen.

Sie können Termine einhalten.

Ihr Auszug aus dem Betreibungsregister ist ohne Eintrag.

2.3 Rechtliche Vertretung

Sie wenden sich an Fachpersonen, wenn Sie selber nicht mehr weiter wissen.

Sie treten seriös auf.

Sie vertreten die betreute Person, wie Sie es für sich selber oder Ihre Eltern tun würden.

2.4 Berichts- und Rechnungsablage

Bei Bedarf oder mindestens alle zwei Jahre verfassen Sie einen schriftlichen Beistandsbericht und geben Rechnung und Buchhaltung zur Kontrolle ab.

3 Entschädigung

Für Ihre Auslagen als Beiständin oder Beistand erhalten Sie eine Spesenpauschale von Fr. 150.00 pro Jahr und eine Amtsentschädigung von Fr. 500.00 bis Fr. 4'000.00 pro Jahr, je nachdem, wie hoch der Aufwand für die persönliche Betreuung und die Rechnungsführung war.

4 Beratung und Unterstützung

Bei einem Einführungsgespräch besprechen wir die Situation und den Unterstützungsbedarf der betreuten Person mit Ihnen.

Wir erklären Ihnen die Aufgaben, die Sie in der ersten Zeit der Massnahmenführung erledigen müssen.

Wir geben Ihnen schriftliche Unterlagen und Vorlagen ab.

Sie können sich bei Fragen jeder Art an die PriMa-Fachstelle wenden.

Sollten schwierige Situationen auftreten, beraten und vermitteln wir.

Sie erhalten die Gelegenheit, sich mit anderen Beiständinnen und Beiständen auszutauschen.

Wir organisieren einmal pro Jahr einen Infoanlass.

5 Weiteres Vorgehen

Sie überlegen sich, ob Sie die Ressourcen haben, um eine Beistandschaft zu übernehmen.

Wir fordern einen Auszug aus dem Betreibungsregister an und entscheiden, ob Sie die Anforderungen erfüllen.

V. Daten Abklärungsgespräch

Name, Vorname:

Adresse:

Geburtsdatum:

Tel. Nr. P:

Tel. Nr. G:

Mobil:

E-Mail:

Familiäre Situation:

Berufliche Ausbildung:

Jetzige Tätigkeit:

Wie haben Sie erfahren, dass Sie sich als Beiständin oder Beistand melden können?

Wünsche:

Geschlecht der betreuten Person:

Alter der betreuten Person:

Wohnort der betreuten Person:

Gesundheitszustand der betreuten Person:

Einschätzung der Eignung:

Datum Abklärungsgespräch:

Daten Kontaktaufnahme während Wartezeit:

Beilage: Auszug aus dem Betreibungsregister

VI. Leitfaden Abschlussgespräch

Dank

Herzlichen Dank, dass Sie sich als PriMa zur Verfügung gestellt haben.

Wünschen Sie eine Bescheinigung Ihres Engagements durch „Freiwillig engagiert“ von Be-nevol?

Mandatsführung

Wie haben Sie ursprünglich erfahren, dass private Mandatstragende gesucht werden?

Wie lange haben Sie das Mandat geführt?

Was ist der Grund für die Mandatsabgabe?

Was hat Sie besonders befriedigt?

Was war schwierig?

Wie viel Zeit haben Sie durchschnittlich pro Monat aufgewendet?

Begleitung durch die PriMa-Fachstelle

Welche Unterstützung durch die PriMa-Fachstelle war für Sie hilfreich?

Haben Sie Anregungen an die PriMa-Fachstelle?

Zusammenarbeit mit der KESB

Wie erlebten Sie die Zusammenarbeit mit der KESB?

Bemerkungen

Haben Sie weitere Bemerkungen zur Mandatsführung, PriMa-Fachstelle, KESB?

Weitere Zusammenarbeit

Wären Sie bereit, eine weitere Massnahme zu übernehmen?

VII. Qualitätskennzahlen

Es werden jährlich folgende Zahlen erhoben:

- Anzahl der Mandate, die durch PriMa geführt werden
- Anzahl der Mandate, die durch ProMa geführt werden
- Anzahl neu eingesetzter PriMa pro Jahr
- Zugangsweg
- Anzahl beratener PriMa pro Jahr
- Anzahl für PriMa geführte Buchhaltungen
- Total der erhaltenen Abgeltung durch den Kanton
- Anzahl beendeter Mandate durch PriMa pro Jahr
- Entlassungsgründe
- Durchschnittlicher Zeitaufwand für die Amtsführung
- Bereitschaft, erneut eine Massnahme zu übernehmen
- Zeiterfassung der PriMa-Verantwortlichen

6 Persönliches Fazit

Eine überraschende Erkenntnis aus den Interviews war die Feststellung, welchen Stellenwert die Arbeit als Beiständinnen und Beistände für die PriMa hat und wie gross das Ausmass an Freiwilligenarbeit ist, das sie leisten. Das hat meine Haltung ihnen gegenüber verändert. Ich bringe ihnen noch mehr Anerkennung für ihr Engagement entgegen und nehme die Einführung und Begleitung noch wichtiger.

Gelernt habe ich, wie eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt wird. Beim Erarbeiten des Kategorienrasters habe ich wirklich erfahren, wie die vorerst deduktiv gebildeten Kategorien mit induktiven aus dem Inhalt der Interviews ergänzt werden konnten.

Befriedigend war, wie die zusammengetragene Theorie für die empirische Studie verwendet werden konnte. Zum Beispiel wurden die sechs motivationalen Funktionen des VFI und ihre Definitionen in den Kategorienraster für die Auswertung der Interviews aufgenommen.

Bei der Interviewauswertung liess ich zwei Befragungen von einer Kollegin codieren. Anschliessend verglichen wir die Resultate und diskutierten die Unterschiede. Das war sehr anregend und mein Blickwinkel vergrösserte sich. Nachdem die Inhaltsanalyse beendet war, bat ich erneut eine Kollegin um Rückmeldung. Ihre kritischen Anmerkungen regten mich zu genauer Begründung und Reflexion an und erhöhten dadurch die Qualität der Auswertung. Rückblickend würde ich bereits in früheren Phasen der Arbeit einen Austausch mit anderen suchen.

7 Literaturverzeichnis

Atteslander, P., (2010). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (13., neu bearbeitete und erweiterte Aufl.). Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Benevol, (2013). Zugriff am 18. Januar 2013 von <http://www.benevol.ch/index.php?id=247>.

Biedermann, Ch. Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen organisieren. In Rosenkranz, D. & Weber, A. (Hrsg.). (2002). *Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit* (S. 79 – 87). Weinheim und München: Juventa Verlag.

Bundesamt für Statistik BFS. (2010). *Freiwilligenarbeit in der Schweiz 2010. Wirtschaftliche und soziale Situation der Bevölkerung*. [Broschüre]. Neuchâtel: Autor.

Clary E., G. & Snyder, M., (1999, Volume 8, Number 5, 156 – 159.). *The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations*. American Psychological Society. Blackwell Publishers, Inc..

Diekmann, A., (1998). *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen* (4., durchgesehene Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag GmbH.

Farago, P., (Hrsg.). (2002). *Freiwilliges Engagement in der Schweiz*. Zürich: Seismo Verlag.

Flick, U., (1996). *Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften*. (2. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowolth Taschenbuch Verlag GmbH.

Flick, U. (2007). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. (Vollständige überarbeitete und erweiterte Neuausgabe). Reinbek bei Hambrug: Rowolth Taschenbuch Verlag GmbH.

Gagné, M. & Deci, E. L., *Self-determination theory and work motivation*. Recieved 23 october, 2003.

Hanhart, D., Staehelin, L., Dedi Rüegg, S., Hitz, B., Schneider, R. & Schwarzmann, U. (2000). *Freiwilligenarbeit. Ein Handbuch. Beobachter Ratgeber*. Zürich: Jean Frey AG.

Hunziker, A., W. (2010). *Spass am wissenschaftlichen Arbeiten* (4. Aufl.). Zürich: Verlag SKV.

Kegel, T, Gute Organisation vorausgesetzt. In Rosenkranz, D. & Weber, A. (Hrsg.). (2002). *Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit* (S. 89 – 101). Weinheim und München: Juventa Verlag.

Kuckartz, U., Dresing, Th., Rädiker, S., Stefer, C. (2007). *Qualitative Evaluation – Der Einstieg in die Praxis*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Mayring, P., (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse* (11. aktualisierte und überarbeitete Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz.

Mayring, P., (2008). *Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse* (2. neu ausgestellte Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz.

Mieg, H., A. & Wehner, T. (2011). *Freiwillige Arbeit. Engagement, Organisation und Sinnbildung im Bereich frei-gemeinnütziger Arbeit*. Unpubliziertes Manuskript. ETH Zürich.

Nollert, M. & Huser, Ch. (2007). Freiwillige Aktive in der Schweiz: Einflussfaktoren und typische Profile. In Farago, P., (Hrsg.), *Freiwilliges Engagement in der Schweiz* (S. 14 – 55). Zürich: Seismo Verlag.

Reifenhäuser; C., Hoffmann, S. G. & Kegel, T. (2009). *Freiwilligen-Management*. Augsburg: Ziel-Verlag.

Rosenkranz, D. & Weber, A. (Hrsg.). (2002). *Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit*. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Rüegg-Stürm, J. (2003). *Das neue St. Galler Management-Modell*. (2. durchgesehene Auflage). Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.

Schwarz, P., Purtschert, R., Giroud Ch., & Schauer, R. (2009). *Das Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen* (6. Aufl.). Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag.

Snyder, M. Clary, E. G. & Stukas, A. (2001, 9. Jhg., Heft 3, 15 – 35.). *Ehrenamtlichkeit: ein funktionaler Ansatz*. Journal für Psychologie.

Stadelmann-Steffen, I., Freitag, M. & Bühlmann, M. (2007). *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2007*. Zürich: Seismo Verlag.

Stadelmann-Steffen, I., Traunmüller, R., Gundelach, B. & Freitag, M. (2010). *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2010*. Zürich: Seismo Verlag.

8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verhältnis ProMa/PriMa.....	14
Abbildung 2: Formen der Freiwilligkeit.....	17
Abbildung 3: Motive der Freiwilligenarbeit.....	24

9 Abkürzungsverzeichnis

GEF Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern

KES Kindes- und Erwachsenenschutz

KESB Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

KESG Kindes- und Erwachsenenschutzgesetz

KJA Kantonales Jugendamt

NPO Non-Profit-Organisation

PriMa Private Mandatstragende

ProMa Professionelle Mandatstragende

SAKE Schweizerische Arbeitskräfteerhebung

SGG Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft

SOKO Sozialkommission

VFI Volunteer Functions Inventory

10 Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit bei keiner anderen Hochschule eingereicht habe und diese Arbeit selbstständig, ohne andere als die angegebene fremde Hilfe und ohne Verwendung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel verfasst habe. Alle Stellen, Abbildungen und Grafiken, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche gekennzeichnet und mit dem genauen Verweis auf ihre Herkunft versehen.

Rüti, 13. September 2013

Irene Bänziger

11 Anhang

- I Leitfaden für das ExpertInneninterview
- II Leitfaden für das Interview mit den PriMa
- III Kategorisierung Inhaltsanalyse der Interviews
- IV Experteninterview ab
- V Experteninterview bm
- VI Experteninterview jr
- VII Experteninterview va
- VIII Interview 1
- IX Interview 2
- X Interview 3
- XI Interview 4
- XII Interview 5
- XIII Interview 6