

Startklar für die Freiwilligenarbeit Bericht zum benevol Forum vom 19. September 2018

Für die persönliche Betreuung der Freiwilligen verwendet «Der Burgerspittel» ein Drittel der Koordinationszeit. Diese intensive Beziehungspflege ist für die Referentin Susanna Laederach der Treibstoff, der Freiwilligenarbeit zum Fliegen bringt.

Ein solides Management der Freiwilligenarbeit strebte Susanna Laederach zu Beginn ihrer Arbeit als Freiwilligen-Koordinatorin in den Altersresidenzen «Der Burgerspittel» an. Und sie ist am Ziel. Seit 2011 hat sie das Engagement strukturiert, erweitert und in der Organisation verankert. Nun lautet das Motto «Stillstand ist Rückschritt». Sowohl den gesellschaftlichen Veränderungen wie auch den Ansprüchen des Burgerspittels muss Rechnungen getragen werden, damit Freiwillige attraktive Einsätze im Viererfeld oder am Bahnhofplatz vorfinden.

Analyse und Kreativität

Obwohl die Freiwilligenarbeit in beiden Häusern eine lange Tradition hat, gab es bis 2011 keine eigentliche Koordinationsstelle. «Als ich meine Arbeit aufnahm, gab es weder ein Konzept noch ein Leitbild. 32 Freiwillige nahmen neun verschiedene Aufgaben wahr. Wir kannten weder den Geldwert noch die Qualität der geleisteten Arbeit und es existierten kaum Mittel zur Anerkennung.»

Susanna Laederach machte erste Schritte: Sie besuchte den Lehrgang Freiwilligen-Koordination von benevol Bern & Biel-Bienne, sie begann die Einsatzstunden zu erfassen und erstellte das Konzept «Freiwilligenarbeit im Burgerspittel». Die Direktion des Burgerspittels sowie die zuständige Behörde der Burgergemeinde hiessen dieses gut und entschieden Stellenprozente für die Freiwilligen-Koordination zu sprechen. Nun stand der Umsetzung nichts mehr im Wege und Susanna Laederach packte die Herausforderungen mit Elan an und nutzte alle Chancen, um das Angebot für die Bewohnerinnen und die Freiwilligen attraktiv zu gestalten.

Bereits ein Jahr später trug die Koordinationsarbeit Früchte: 2012 wurden 1'000 Stunden mehr Freiwilligenarbeit geleistet als im Vorjahr! Nicht nur Struktur, Planung und eine gute Kommunikation sorgten für den Aufwind, sondern auch eine gehörige Portion Kreativität. Sei es beim Werben um Freiwillige, bei der Konfliktlösung oder bei der Schaffung neuer Aufgabenfelder. «Visionen zu haben hilft mir und meinem Team die Freiwilligenarbeit zu gestalten», so Laederach im Gespräch. Dazu gehört es auch offene Räume zu erhalten: «Oft bringen Freiwillige eine Begabung mit und würden diese gerne unseren Bewohnerinnen und Bewohner zu Gute kommen lassen.» Etliche neue Einsätze seien dadurch zustande gekommen. Die Leiterin Freiwilligen-Koordination agiert und reagiert flexibel. «Ressourcennutzung», diesen Begriff gebraucht sie oft.

Menschenliebe und Struktur

Wer folgende drei Anforderungen erfülle, der sei in der Freiwilligen-Koordination richtig sagt Laederach: Tolerant und offen sein sowie die Menschen gern haben. Die Beziehungspflege wird denn im Burgerspittel auch gross geschrieben, doch je mehr die Gruppe Freiwilliger wächst desto «anspruchsvoller» werde diese Arbeit. Nützlich seien dabei gut funktionierende Abläufe und Informationsflüsse. Zur reinen Information und Verständigung werden Merkblätter und Newsletter für Mitarbeitende und Freiwillige verfasst, zur Vermeidung und Lösung von Konflikten stehen Feedbackformulare bereit. Das persönliche Gespräch dient dazu die Befindlichkeit des Gegenübers zu erfassen, Unausgesprochenes wird so sichtbar. «Darum schätze ich die spontanen Gespräche auf dem Korridor, mit Freiwilligen und Arbeitskolleginnen» führt Laederach aus, so erfahre sie ob und wo der Schuh drückt.

«Aber auch eine von uns verschickte Karte zum Geburtstag oder Jubiläum kann ein Telefongespräch mit Freiwilligen initiieren.»

Die Freiwilligenarbeit im Burgerspittel macht einen guten Eindruck, die Koordination ist strukturiert und die Kommunikation nahe am Menschen. «Die Verantwortung für die Freiwilligenarbeit fiel mir quasi in den Schoß, und ich fürchtete zu Beginn den Erwartungen nicht gerecht zu werden.»

Laederach ermutigt Neulinge: «Man wächst an seinen Aufgaben!» Parallel dazu wuchsen auch die zur Verfügung gestellten Ressourcen. Denn die Entscheidungsträger des Burgerspittels erkannten, dass sich die Investition in die Freiwilligenarbeit lohnt. Die Freiwilligen sind zufrieden, sie identifizieren sich sehr mit dem Burgerspittel und sind zu Sympathieträgern geworden. Dank der Freiwilligen entstand eine Männergruppe und die Bibliothek wurde neu organisiert um nur zwei Initiativen zu nennen, welche das Freizeitangebot der Bewohnerinnen und Bewohner bereichern. Eine Verankerung auf allen Ebenen einer Organisationsstruktur bildet den Boden für nachhaltiges Wachstum. «Heute ist die Freiwilligenarbeit wie ein Betrieb im Betrieb, so wie die Pflege, die Hotellerie oder die Abteilung für Veranstaltungen.»

Solidarität und Treue

Die erste Begegnung entscheide, ob ein Mensch sich engagieren wolle. Susanna Laederach führt aus: «Daher investiere ich für das gegenseitige Kennenlernen viel Zeit. Ich höre aufmerksam zu: Was motiviert mein Gegenüber, was bereitet Freude, was Kummer?» Ein aufrichtiges Nein ihrerseits oder seitens der, des Freiwilligen sei ihr lieber, als ein missglückter Einsatz.

Diese gibt es auch im Viererfeld oder am Bahnhofplatz. Freiwillige sind wöchentlich nur ein paar Stunden in den beiden Häusern tätig: «Missverständnisse passieren zumeist aus Unwissenheit. Wir können nicht alles regeln, in Stein meisseln und denken, jetzt klappt es wie am Schnürchen. Wir müssen unsere Abläufe, die Zuständigkeiten, Rechte

und Pflichten immer wieder prüfen.» Mit wir meint Susanna Laederach: die Mitarbeitenden in der Pflege, die Freiwilligen-Koordinatorinnen und die Freiwilligen selbst. Klemmt es in diesem Räderwerk, wird das Hindernis gemeinsam gesucht und entfernt.

Diese Art der Zusammenarbeit fördert Vertrauen, erhöht die Solidarität zwischen Mitarbeitenden und Freiwilligen und hat zur Folge, dass alle Involvierten ja zum Engagement sagen. Zu dieser Kultur passend werden auch Weiterbildungen für Mitarbeitende und Freiwillige gemeinsam durchgeführt. Dies fördert das gegenseitige Kennenlernen. Übrigens die jüngste Freiwillige im «Der Burgerspittel» zählt 20 und die Älteste 92 Lenze!

Unterstützung und Vernetzung

Damit die Freiwilligenarbeit zum Fliegen komme sei viel Unterstützung nötig. Unverzichtbar ist für Susanna Laederach dabei der Rückhalt ihres Vorgesetzten.

Gemeinsam etablierten sie Schritt für Schritt die Freiwilligenarbeit im Burgerspittel. Zum tragenden Netz gehören die Arbeitskolleginnen in beiden Häusern und die Burgergemeinde Bern.

Lohnenswert ist laut Laederach der Erfahrungsaustausch mit Koordinatorinnen und Koordinatoren in ähnlichen und anderen Einsatzgebieten. «So viele haben mir beim Start geholfen! Schliesslich habe ich aus all den geteilten Erfahrungen und Tipps ein System entwickelt, das unseren Bedürfnissen angepasst ist.» Gerne teile sie nun ihre Erfahrungen und helfe weiter.

Anders als im Flugzeug, gibt es in der Freiwilligen-Koordination keinen Autopiloten. «Um die Flughöhe zu halten, lassen wir uns laufend Neues einfallen, die Arbeit geht uns nicht aus,» lacht Susanna Laederach.

