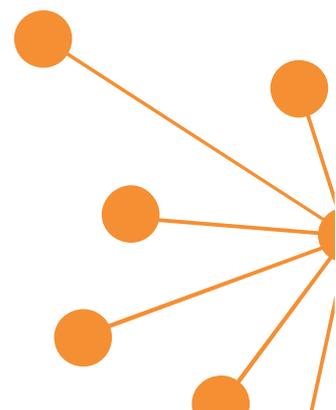


**Freiwilligenagenturen  
als zivilgesellschaftliche Akteure –  
Lern- und Wachstumsprozesse für eine  
lebendige Bürger\_innengesellschaft**

Handbuch zur Qualifizierungsoffensive für  
Freiwilligenagenturen in Berlin

Teil II und III – 2014 und 2015

<b>Einleitung</b>	<b>8</b>
<b>VII. Den Perspektivwechsel üben – Diversity in der Arbeit mit Freiwilligen</b>	<b>10</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>10</b>
<b>Einige Kostproben aus den Seminaren</b>	<b>10</b>
<b>Die Referent_innen und ihr Beitrag</b>	<b>10</b>
<b>Diversity – eine Einführung</b>	<b>11</b>
Was ist Diversity?	11
Woher kommt Diversity?	11
Was heißt strukturelle Diskriminierung?	12
Anhand welcher Merkmale werden Menschen strukturell diskriminiert?	13
Was ist Diversity-Kompetenz?	13
Diversity in Organisationen umsetzen – das hat sich bewährt	14
<b>Diversity und Sprache</b>	<b>16</b>
Sprache ist nie neutral	16
Empfehlungen für eine diskriminierungssensible Sprache	17
<b>Diversity und Inklusion/Behinderung</b>	<b>19</b>
Ein veränderter Blick auf Behinderung – die UN-Behindertenrechtskonvention	19
Was wir über menschliche Fähigkeiten denken	21
Eine wertschätzende Sprache in Bezug auf behinderte Menschen	22
<b>Fachtagung: „Cross-Over im Engagement. Netzwerken in der diversen Stadtgesellschaft“ – Ausschnitte aus der Dokumentation</b>	<b>24</b>
Hintergründe der Fachtagung	24
Katja Urbatsch – ArbeiterKind.de	24
Gabriele Gün Tank – Integrationsbeauftragte Tempelhof-Schöneberg	25
Annika Gerold – Blog „Grün ist Lila“	26
Armin Langer – Salaam-Schalom Initiative	26
Ammo Recla – ABqueer	27
Eileen Moritz – Supervisorin, Diversity-Trainerin	27
Johanna Kaiser – Theater der Erfahrungen	28
Azra Dzajic-Weber – Eine Welt der Vielfalt e.V.	28
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>29</b>
<b>VIII. Neues im Angebot? – Freiwilligenmanagement als Antwort auf den Wandel freiwilligen Engagements</b>	<b>30</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>30</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>30</b>
<b>Die Referent_innen und ihr Beitrag</b>	<b>30</b>
<b>Warum sich Menschen heute freiwillig engagieren</b>	<b>31</b>
Motive beschreiben	31
Soziale Lage und Lebensstil	31
Erwartungen von Freiwilligen an ihr Engagement	32
Engagementtypen	32
<b>Was ist Freiwilligenmanagement?</b>	<b>33</b>
<b>Zutaten für ein erfolgreiches Freiwilligenmanagement</b>	<b>33</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>33</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>34</b>
<b>Freiwillige managen – Diversity im Blick</b>	<b>35</b>
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>36</b>



<b>IX. Kochkünste (oder die richtige Mischung) – Freiwilligenagenturen gründen, vom Aufbau bis zur Beteiligungsagentur</b>	<b>37</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>37</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>37</b>
<b>Die Referent_innen und ihre Beiträge</b>	<b>37</b>
<b>Was sind und tun Freiwilligenagenturen?</b>	<b>38</b>
<b>Freiwilligenagenturen entwickeln</b>	<b>38</b>
Schritt für Schritt die eigene Agentur aufbauen	38
Kompetenzen, die es für den Aufbau braucht	39
Ein guter Start	39
Die vier Stufen der Entwicklung	40
Gefahren auf dem Weg	41
<b>Freiwilligenagenturen entwickeln – zwei Beispiele aus der Praxis</b>	<b>41</b>
Die Entwicklung einer internen Freiwilligenagentur im Humanistischen Verband Berlin-Brandenburg	41
Entstehung und Aufbau der FreiwilligenAgentur Marzahn-Hellersdorf oder: „Ham’se mal ’ne Idee...“	43
<b>Zutaten für den erfolgreichen Aufbau von Freiwilligenagenturen</b>	<b>45</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>45</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>47</b>
<b>Freiwilligenagenturen aufbauen – Diversity im Blick</b>	<b>48</b>
<b>Medien, die wir empfehlen...</b>	<b>49</b>
<b>X. Den ganzen Kuchen sehen – die Rolle von Freiwilligenmanagement und Freiwilligen- agenturen in der Stadtentwicklung</b>	<b>50</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>50</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>50</b>
<b>Die Referent_innen und ihr Beitrag</b>	<b>50</b>
<b>Älterwerden in der Stadt aktiv gestalten</b>	<b>51</b>
Herausforderungen	51
Handlungsspielräume sehen und nutzen – das SOK-Modell	51
Care und Case Management	52
Stärkenorientiertes Case Management	53
Was Freiwilligenagenturen beitragen können	53
<b>Engagement und Stadtentwicklung – einige Erkenntnisse aus der Podiumsdiskussion</b>	<b>54</b>
Vom Dagegen zum Dafür	54
Mehr Angebote, mehr Anknüpfungspunkte	54
Erschöpfung vorbeugen	54
Bedingungen für die erfolgreiche Übernahme gefährdeter Infrastrukturen durch Bürger_innen	55
Freiwilligenagenturen und Stadtentwicklung – was die Diskussion noch zeigte	55
<b>Zutaten für eine gelungene, stadtentwicklungsrelevante Arbeit von Freiwilligenagenturen und Freiwilligenmanager_innen</b>	<b>56</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>56</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>57</b>
<b>Freiwilligenagenturen und Stadtentwicklung – Diversity im Blick</b>	<b>58</b>
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>59</b>

## **XI. Empfehlungen des Hauses – Beratungskompetenz und der Umgang mit schwierigen Beratungssituationen 60**

<b>Worum geht es?</b>	<b>60</b>
<b>Einige Kostproben aus den Seminaren</b>	<b>60</b>
Die Referentin und ihr Beitrag	60
Was heißt Beratung?	60
Phasen der Beratung und Erfordernisse der Situation	61
<b>Einflüsse auf den Beratungsprozess – Haltung, Kompetenzen, Rahmenbedingungen</b>	<b>62</b>
Die Haltung des_der Freiwilligenmanager_in	62
Die Kompetenzen des_der Freiwilligenmanager_in	63
Die politischen Rahmenbedingungen	65
<b>Schwierige Beratungssituationen</b>	<b>66</b>
Es passt nicht	66
„So einer ist das also!“ – den eigenen Filter erkennen	66
Häufige Passungsprobleme	66
Grenzen setzen	67
Zusammenfassende Empfehlungen	68
<b>Zutaten für eine erfolgreiche Beratung</b>	<b>69</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>69</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>70</b>
Freiwillige beraten – Diversity im Blick	71
<b>Medien, die wir empfehlen...</b>	<b>72</b>

## **XII. Das täglich Brot – Daten ordnen... und dann noch mal neu und besser ordnen 73**

<b>Worum geht es?</b>	<b>73</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>73</b>
Der Referent und sein Beitrag	73
Eine Stadtkarte von Engagementangeboten	73
Eine gemeinsame Engagement-Karte für Berlin?	74
Die digitale Krake	75
Mehr Information über Freiwillige ist nicht unbedingt bessere Information	75
Engagementwünsche direkt erfragen	75
Kategorien streichen, aber wie?	75
<b>Zutaten für das erfolgreiche Verwalten von Daten</b>	<b>76</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>76</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>77</b>
Sprache in Datenbanken – Diversity im Blick	78
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>79</b>

<b>XIII. Netzspezialitäten – Internet und Soziale Medien für Freiwilligenagenturen</b>	<b>80</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>80</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>80</b>
<b>Die Referent_innen und ihr Beitrag</b>	<b>80</b>
<b>Bedeutung und Potenzial von Sozialen Medien für das bürgerschaftliche Engagement und die Arbeit von Freiwilligenagenturen</b>	<b>81</b>
Die Servicestelle Jugendbeteiligung –	
Soziale Medien als alltägliches Kommunikationsmittel	81
Herausforderungen durch die zunehmende Digitalisierung	81
Die Rolle von Freiwilligenagenturen bzw. von Freiwilligenmanagement	81
Grundwerte leben, Entwicklungen aufgreifen	82
<b>Internet und Soziale Medien am Beispiel der Berliner Freiwilligenbörse</b>	<b>82</b>
Neue Möglichkeiten des Austausches – facebook, Twitter usw.	82
Verknüpfungen herstellen – Möglichkeiten bündeln und Information streuen	83
<b>Soziale Medien nutzen – aus Erfahrung lernen</b>	<b>83</b>
<b>Online-Volunteering</b>	<b>84</b>
Was genau heißt das?	84
Wo können sich Online-Volunteers engagieren?	84
Was man so sagt – Mythen über das Online-Volunteering	85
Herausforderungen – auch Online-Volunteers brauchen Anerkennung	86
<b>Freiwilliges Engagement, Internet und Soziale Medien – Zutaten für ein sinnvolles Zusammenspiel</b>	<b>87</b>
<b>Welche Fragen helfen weiter?</b>	<b>87</b>
<b>Was tun, wenn...</b>	<b>88</b>
<b>Online-Engagement und Soziale Medien – Diversity im Blick</b>	<b>89</b>
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>90</b>
<b>XIV. Mit etwas Bindemittel – Freiwilligenagenturen als Mittler zwischen Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen</b>	<b>91</b>
<b>Worum geht es?</b>	<b>91</b>
<b>Einige Kostproben aus dem Seminar</b>	<b>92</b>
<b>Die Referent_innen und ihr Beitrag</b>	<b>92</b>
<b>Corporate Volunteering</b>	<b>92</b>
Immer dieses Fach-Englisch...	92
Was für Formen von Corporate Volunteering gibt es?	92
<b>Regionale Mittler für das Engagement von Unternehmen</b>	<b>93</b>
...mmh, wahrscheinlich irgendwas mit vermitteln!	93
Regionale Mittler machen nicht alle das Gleiche	93
<b>Erfolgreich kooperieren – ein schönes Ziel, aber wie kommen wir dahin?</b>	<b>95</b>
Von einer gelungenen Kooperation haben alle etwas	95
Kooperation beginnt bei der Organisation selbst	95
Von einer Spenden- zu einer Nutzenargumentation	96
Den Blick weiten – es geht nicht nur um Geld	96
<b>Kooperationen in die Wege leiten – das Beispiel Marktplatz-Methode</b>	<b>96</b>
Was ist die Marktplatz-Methode?	96

Marktplätze erfolgreich gestalten	97
<b>Zutaten für erfolgreiche Kooperationen mit Unternehmen</b>	<b>98</b>
Welche Fragen helfen weiter?	98
Was tun, wenn...	99
Corporate Volunteering – Diversity im Blick	99
<b>Medien, die wir empfehlen</b>	<b>101</b>

## **XV. Und zum Schluss... – Perspektiven der Förderung von Engagementstrukturen** **102**

<b>Drei Jahre Qualifizierungsoffensive</b>	<b>102</b>
<b>Engagementstrukturen auf EU-, Bundes- und Landesebene – drei Erfahrungsberichte</b>	<b>103</b>
<b>Engagementstrukturen in der EU</b>	<b>103</b>
Woran hakt es in Europa?	103
Wo könnte es hingehen?	104
<b>Engagementstrukturen und die Situation von Freiwilligenagenturen in Deutschland</b>	<b>104</b>
Woran hakt es in Deutschland?	105
Wo könnte es hingehen?	105
<b>Engagementstrukturen auf Landesebene</b>	<b>106</b>
Erfahrungen mit dem Ausschuss Bürgerschaftliches Engagement	106
<b>Engagementstrukturen auf bezirklicher Ebene – drei Erfahrungsberichte</b>	<b>107</b>
<b>Perspektiven von Berliner Freiwilligenagenturen/ Ehrenamtsbüros</b>	<b>107</b>
Wie wollen wir zusammenleben?	107
Mehr Anerkennung für die Tätigkeit der Ehrenamtskoordination	108
Menschen unterstützen, die selbst die Initiative ergreifen	108
<b>Zusammenfassung und Ausblick</b>	<b>109</b>

