



**Fachtagung  
Qualität und Wirkungen  
in Freiwilligendiensten**



# Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten

Dokumentation der Fachtagung  
am 14. und 15. September 2009 im Berliner Rathaus

Veranstalter:  
Quifd – Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten



## Vorwort

Quifd – die Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten hat am 14. und 15. September 2009 die Fachtagung „Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten“ in Berlin durchgeführt.

Ziel der Tagung war es, die wissenschaftlichen Erkenntnisse zu diesen Themen sowie die Erfahrungen der Praktiker zusammenzuführen und dadurch die Debatte um Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten voranzubringen.

Die Tagung bot Anbietern von Freiwilligendiensten eine Diskussionsplattform an. Die Teilnehmer/innen tauschten sich über ihre bisherigen Erfahrungen mit verschiedenen Qualitätskonzepten und Instrumenten der Qualitätssicherung sowie über das erst wenig beleuchtete Mittel der Wirkungserfassung aus und konnten Anregungen für ihre Arbeit mitnehmen.

Ein weiteres Ziel war es, den Austausch zwischen den Inlands- und Auslandsfreiwilligendiensten zu ermöglichen.

An der Tagung nahmen neben Praktikern auch Wissenschaftler, Freiwillige und Vertreter staatlicher Einrichtungen an der Tagung teil. Die große Resonanz ist an der großen Anzahl der Teilnehmer/innen – über 130 – deutlich abzulesen.

Diese Dokumentation beinhaltet Thesenpapiere der Haupt- und Impulsreferenten sowie Zusammenfassungen der Diskussionen in den Workshops und im Plenum.

Die Tagung wäre nicht ohne die Unterstützung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ), des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und der Robert Bosch Stiftung möglich gewesen, denen wir an dieser Stelle danken möchten.

Der Senatskanzlei Berlin gilt unser Dank für die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten einschließlich Technik.

Dank auch unseren Partnern der Arbeitsgemeinschaft für den Frieden und der Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland.

# Inhalt

Vorwort .....	2
---------------	---

## Grußworte

■ Begrüßung, Staatssekretärin Monika Helbig, Land Berlin .....	5
■ Grußwort Ministerialdirektor Hans-Dietrich Lehmann, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung .....	5
■ Grußwort Unterabteilungsleiter Christoph Linzbach, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend .....	6
■ Grußwort Dr. Klaus Spieler, Geschäftsführender Stellvertretender Vorsitzender, Förderverein für Jugend und Sozialarbeit, Träger der Agentur Quifd .....	8

## 1. Tag

### Qualität in Freiwilligendiensten

■ Qualitätsmanagement im dritten Sektor, Nutzen und Grenzen, Prof. Dr. Joachim Merchel, Fachhochschule Münster, Fachbereich Sozialwesen .....	10
■ Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten, Vorstellung der Synopse, Gloria Possart, Universität Halle-Wittenberg/Ana-Maria Stuth, Quifd .....	11

## Workshops

### Qualitätssicherung und -entwicklung

#### Workshop I

<b>Erfahrungen mit Instrumenten der Qualitätssicherung und -entwicklung</b> .....	13
■ Thesenpapier, Ana Klähn, Experiment e.V. ....	13
■ Thesenpapier, Uwe Slüter, BDKJ-Bundesstelle. Referat Freiwilligendienste .....	14
■ Thesenpapier, Thomas Steigmiller, Diakonisches Werk Württemberg .....	15
■ Thesenpapier, Ute Giesecke-Tapp, Evangelische Freiwilligendienste für junge Menschen FSJ und DJiA gGmbH .....	16
■ Zusammenfassung der Diskussion .....	17

#### Workshop II

<b>Evaluation</b> .....	17
■ Thesenpapier, Christoph Büdke, grenzenlos e.V. – Vereinigung internationaler Freiwilliger .....	17
■ Thesenpapier, Susanne Rindt, ISS-Koordinierungsstelle Jugendfreiwilligendienste .....	18
■ Thesenpapier, Susanne Saliger, ICJA Freiwilligenaustausch weltweit e.V. ....	19
■ Zusammenfassung der Diskussion .....	20

#### Workshop III

<b>Qualitätssicherung und -entwicklung in der Zusammenarbeit mit Entsende- und Partnerorganisation</b> .....	21
■ Thesenpapier, Alberto Garcia, VIVE MEXICO .....	21
■ Thesenpapier, Ute Elisabeth Hoffmann, Katholische Hochschule NRW, Abt. Köln .....	23
■ Thesenpapier, Michael Onesimo Masagasi, Deutsch-Tansanische Partnerschaft (DTP) .....	24
■ Thesenpapier, Hermann Josef Platzbecker und Kerstin Giebel, fid-Netzwerk international <sup>QM</sup> (fidAGEH und IJAB) .....	26
■ Zusammenfassung der Diskussion .....	27

<b>Workshop IV</b>	
<b>Qualitätssicherung und -entwicklung in der Auswahl und Begleitung von Freiwilligen</b>	28
■ Thesenpapier, Florin Feldmann, ASA, InWent	28
■ Thesenpapier, Dana Hieronimus, LKJ Berlin e.V.	29
■ Thesenpapier, Claudio Jax, Freunde der Erziehungskunst Rudolf Steiners	31
■ Thesenpapier, Pablo Schickinger, Weltweite Initiative für Soziales Engagement	31
■ Zusammenfassung der Diskussion	33

## 2. Tag

### Wirkungen in Freiwilligendiensten

■ Wirkungsorientierung in der Jugendhilfe, Andreas Polutta, Universität Bielefeld	36
■ Wirkungsorientierung in der Entwicklungszusammenarbeit, Dr. Eberhard Gohl, NGO-Ideas, Stuttgart	37
■ Wirkungen sind messbar, Steve Powell, proMENTE Institut, Sarajevo	38
■ Instrumente zur Wirkungserfassung: das „Volunteering Impact Assessment“, Joanna Stuart, Institute for Volunteering Research England, London	39

## Workshops

### Wirkungen in Freiwilligendiensten und Wirkungserfassung

#### Workshop I

##### Gesellschaftliche Verantwortung und Engagement –

##### Wirkungen auf die Freiwilligen und die Gesellschaft in Deutschland“

■ Thesenpapier, Florin Feldmann, ASA, InWent	41
■ Thesenpapier, Hinrich Goos, Nordelbisches Jugendpfarramt der NELK/BAK-FÖJ	41
■ Thesenpapier, Sebastian Pfeifer, FÖJ	42
■ Zusammenfassung der Diskussion	43

#### Workshop II

##### Wirkungen auf die Freiwilligen – Bildung und Persönlichkeitsentwicklung

■ Thesenpapier, Karen Langer, AFS Interkulturelle Begegnungen e.V.	44
■ Thesenpapier, Dr. Brigitte Schwinge, SAGE-Net e.V.	45
■ Thesenpapier, Margret Mundorf, Christliche Freiwilligendienste im Ausland	47
■ Zusammenfassung der Diskussion	48

#### Workshop III

##### Wirkungen auf die Einsatzstellen

■ Thesenpapier, Dr. Jaana Eichhorn, Deutsche Sportjugend	49
■ Thesenpapier, Michael Heber, LKJ Berlin e.V.	49
■ Thesenpapier, Beate Kitzmann, Naturschutz Berlin-Malchow	51
■ Zusammenfassung der Diskussion	51

#### Workshop VI

##### Wirkungen auf die Partnerorganisationen und Projekte im Ausland

■ Thesenpapier, Kerstin Giebel und Hermann-Josef Platzbecker, fid-Netzwerk international <sup>QM</sup>	52
■ Thesenpapier, Andreas Rosen, Stiftung Nord-Süd-Brücken	52
■ Zusammenfassung der Diskussion	54

<b>Podiumsdiskussion</b>	55
--------------------------	----

## Grußworte

### Begrüßung, Staatssekretärin Monika Helbig, Land Berlin

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,

tausende Jugendliche leisten derzeit in den verschiedenen Formen der Freiwilligendienste nützliche Arbeit. Die Jugendfreiwilligendienste bieten jungen Menschen besondere Chancen, erstmals das Berufsleben und ihre eigenen Kompetenzen kennenzulernen. Neben der beruflichen Orientierung vermitteln sie ihnen in pädagogisch begleiteten Lernprozessen Kompetenzen, die auf dem Arbeitsmarkt sehr gefragt sind, wie z. B. Kommunikationsfähigkeit und soziale Kompetenz.

Darüber hinaus sind sie Lernorte für Freiwilliges Engagement, denn viele ehemalige FSJ-ler und FÖJ-ler bleiben auch nach ihrem Freiwilligendienst lebenslang engagiert. Sie haben sich entschlossen, Verantwortung zu übernehmen, anderen zu helfen oder sich für ein wichtiges kulturelles oder soziales Anliegen einzusetzen.

Verantwortung zu übernehmen ist eine Schlüsselqualifikation für unsere Gesellschaft. Verantwortung zu übernehmen will gelernt sein, wenn man es nicht in die Wiege gelegt bekommen hat. Insofern sind die Freiwilligendienste auch ein Bildungsprogramm ohne Altersbegrenzung.

Dieses Engagement ist wichtig, es schafft Zusammenhalt. Es sorgt für innovative Ideen und vielfach neuen Schwung – insbesondere auch bei den Trägerorganisationen und Einsatzstellen.

Lassen Sie mich in diesem Zusammenhang ein bundesweit einzigartiges Projekt ansprechen, das Berlin gemeinsam mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend angestoßen hat. Beim Freiwilligen Sozialen Jahr sind Jugendliche mit Migrationshintergrund in den Freiwilligendiensten bisher deutlich unterrepräsentiert. In den letzten Jahren betrug die Quote nur ca. 7 bis 8 Prozent.

Die Projektpartner fördern deshalb seit dem 1. Dezember 2008 ein gemeinsames Projekt zur Qualifizierung von Migrantenorganisationen zu Trägern des Freiwilligen Sozialen Jahres (FSJ) und des Freiwilligen Ökologischen Jahres (FÖJ). Die Projektpartner sind überzeugt, dass es den Migrantenorganisationen besser als den traditionellen Trägern gelingen wird, junge Menschen mit Migrationshintergrund anzusprechen und an diesen informellen Bildungsprozessen teilhaben zu lassen.

Mit dem am 1. Juni 2008 auf Bundesebene in Kraft getretenen neuen Gesetz zur Förderung von Jugendfreiwilligendiensten ist das Freiwillige Soziale Jahr und das Freiwillige Ökologische Jahr noch attraktiver geworden. Zum einen wird damit der Bildungsaspekt gestärkt, zum anderen werden die Freiwilligendienste zeitlich

flexibler und bieten neue Kombinationsmöglichkeiten, wie z. B. die Möglichkeit der Verbindung von In- und Auslandsdiensten.

Sie – die Organisatoren und Teilnehmer – streben mit dieser Veranstaltung größere Transparenz und Vergleichbarkeit für die Freiwilligendienste an. Dadurch helfen Sie, die Qualität zu sichern und sorgen für die notwendigen Rahmenbedingungen für den Einsatz der jungen Menschen.

### Grußwort Ministerialdirektor Hans-Dietrich Lehmann, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammen- arbeit und Entwicklung

Sehr geehrte Frau Helbig, sehr geehrter Herr Dr. Spieler, sehr geehrter Herr Linzbach, sehr geehrte Frau Stuth, liebe Vertreterinnen und Vertreter von Entsende- und Partnerorganisationen, liebe Freiwillige,

vielen Dank an Quidf für die Einladung und die Organisation dieser Fachtagung. Das Ziel der Tagung – Austausch über Qualitätskonzepte und Instrumente der Qualitätssicherung – ist ein Thema, das dem BMZ sehr wichtig ist. Daher freuen wir uns, diese Tagung im Rahmen der Begleitmaßnahmen zum weltwärts-Programm fördern zu können.

Ein wichtiges Anliegen des BMZ ist es, die Erfahrungen mit den Freiwilligendiensten aus Sicht der Partnerorganisationen – den Entwicklungsländern – zu sammeln und auszuwerten, daher freue ich mich besonders über die Teilnahme der 20 Vertreterinnen und Vertretern von Partnerorganisationen an dieser Tagung.

Das bisherige enorme Interesse an weltwärts wird durch

- rund 4.200 Freiwillige, in 78 Entwicklungsländern, 62 % davon Frauen
- derzeit 213 anerkannte weltwärts-EO,
- über 5.000 anerkannte Einsatzplätze in rund 2.000 verschiedenen Aufnahmeorganisationen weltweit sichtbar.

weltwärts ist einerseits ein dezentrales Programm mit großer Vielfalt und andererseits ein Programm mit hohen gemeinsam definierten Qualitätskriterien. Diese wurden vom BMZ gemeinsam mit der Zivilgesellschaft entsprechend den good practices gesetzt.

Dabei sind verschiedene Spannungsbögen zwischen

- Qualität und Quantität,
  - Standards und Vielfalt,
  - Regulierung und Flexibilität
- zu berücksichtigen. Qualitätsmanagement und -entwicklung muss daher im Kontext dieser Spannungsfelder ein

austariertes und zielführendes Vorgehen sicherstellen. Das ist eine zentrale Herausforderung für die weitere Entwicklung des weltwärts-Programms. Vor diesem Hintergrund werden die trägerübergreifende Vernetzung und Kooperation zwischen den verschiedenen Entsendeorganisationen, Partnerorganisationen und Freiwilligen ein entscheidender Ansatz der Qualitätssicherung sein. Begleitmaßnahmen des weltwärts-Programms haben in dieser Hinsicht erste Impulse gesetzt, die wir weiter ausbauen müssen.

Qualitätskriterien beziehen sich nicht nur auf die fachlich-pädagogische Betreuung der Freiwilligen, sondern insbesondere auch auf die Partnerorientierung der weltwärts-Freiwilligendienste.

weltwärts steht unter dem Motto „Lernen durch tatkräftiges Helfen“. Ein Jahr in einer völlig fremden Kultur leben und arbeiten, schafft Verständnis über kulturelle und soziale Grenzen hinweg. Durch die Arbeit mit den Projektpartnern vor Ort lernen die Freiwilligen globale Abhängigkeiten und Wechselwirkungen besser zu verstehen.

Zentrales Ziel von weltwärts ist, durch die Rückkehrarbeit der Freiwilligen das Verständnis für andere Kulturen und für globale Zusammenhänge in Deutschland zu erhöhen. Daran werden sich der Erfolg und die „Qualität“ des weltwärts-Programms messen lassen müssen.

Wir haben bereits ermutigende Erfahrungen mit den ersten zurückgekehrten weltwärts-Freiwilligen gemacht. Viele der zurückgekehrten Freiwilligen berichten von bewegenden Erlebnissen mit der fremden Kultur und engagieren sich nach ihrer Rückkehr:

- gehen in Schulen,
- gründen Hilfsvereine zur Unterstützung ihrer Partnerorganisation,
- organisieren Fotoausstellungen und Aktionstage,
- helfen der EO bei der Vorbereitung der zukünftigen Freiwilligen,
- und mit eigenen Projekten und Ideen in nationalen oder internationalen Organisationen.

Das heißt, weltwärts-Freiwilligendienste wirken langfristig und über die tatsächlichen Dienste hinaus. Über diese positiven Entwicklungen und den Erfolg des weltwärts-Programms freuen wir uns sehr.

Zu Recht fordern viele Partner in Entwicklungsländern seit Jahren, dass Entwicklungspolitik bei den westlichen Industrienationen mit einer entsprechenden Bewusstseinsbildung und -veränderung in Bezug auf die globalen Fragen und Zusammenhänge unserer Zeit ansetzen muss. Wir sind sehr zuversichtlich, dass wir hier mit dem weltwärts-Programm einen wichtigen Beitrag leisten können. weltwärts wirkt. Wirkungsforschung und Erfolgskontrolle sind sehr wichtig in der Entwicklungs-

zusammenarbeit. Kaum ein Politikbereich wird so intensiv evaluiert, wie die Entwicklungspolitik. Die Millenniums-Entwicklungsziele dienen hierbei als Kompass auf dem Weg zu einer gerechteren und menschlicheren Welt. Evaluierung und Monitoring sind die Schlüssel für ein weitsichtiges und zeitgemäßes Arbeiten. Der von Quifd angeregte Austausch über die Evaluierungs- und Wirkungsforschung wird sicher einen wichtigen Beitrag für die Sicherung der Qualität der Freiwilligendienste im Interesse der Partner vor Ort und der Freiwilligen leisten.

Im Rahmen der weltwärts-Begleitmaßnahmen fördern wir zurzeit verschiedene Maßnahmen zur Wirkungsforschung und Qualitätssicherung von weltwärts. Ich freue mich, dass wir in den nächsten Tagen Gelegenheit für einen gemeinsamen systematischen Dialog haben werden und wünsche uns allen eine spannende und anregende Tagung, von der eine weitere Stärkung der Vernetzung und Zusammenarbeit ausgeht.

Gerne möchte ich die Gelegenheit wahrnehmen, Frau Stuth für ihre Mitwirkung in der weltwärts-AG „Qualität und Evaluierung“ zu danken. Vielen Dank für ihr Engagement und ihre Bereitschaft zur Mitwirkung an der weiteren Umsetzung des weltwärts-Programms.

#### **Grußwort** **Unterabteilungsleiter Christoph Linzbach,** **Bundesministerium für Familie, Senioren,** **Frauen und Jugend**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,  
auch im Namen des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend möchte ich Sie herzlich auf dieser Fachtagung begrüßen. Ich freue mich auf einen intensiven Austausch zu verschiedenen Qualitätskonzepten und -instrumenten im Rahmen der Freiwilligendienste.

Diese Tagung, die Vorträge und Diskussionen sollen vor allem eines leisten: einen Beitrag zur Entwicklung von Qualität als Schlüssel für eine nachhaltige Entwicklung des Freiwilligen Sozialen Jahres (FSJ) sowie des Freiwilligen Ökologischen Jahres (FÖJ).

Ich will gerne ein paar Worte zur Rolle der Qualität in den Jugendfreiwilligendiensten sowie zur geplanten Evaluation des FSJ/FÖJ, die auch eine Wirkungsstudie umfassen wird, aber auch zu ihrer Rolle im Rahmen der Engagementpolitik der Bundesregierung sagen.

Das FSJ und das FÖJ als besondere Formen des bürgerschaftlichen Engagements sind Bildungsdienste und ein Lernort für die Zivilgesellschaft. Das heißt, sie sind wichtig für die Gesellschaft wie für den Einzelnen und damit fester Bestandteil einer modernen Engagementpolitik.



Freiwilliges Engagement wird immer mehr zu einem Garant des Erfolges unseres Gemeinwesens und damit zu einem unverzichtbaren Baustein des modernen Lebens. Die hohen Engagementquoten in Deutschland sind nicht in Stein gemeißelt; klassische Strukturen scheinen auszudünnen; die Zahl der Vereine und der aktiven Mitgliedschaften geht wohl zurück. Gute Gründe, um Engagementpolitik aktiv voranzutreiben. Das BMFSFJ hat sich als federführendes Bundesressort dies zur Aufgabe gemacht und ein neues Handlungsfeld eröffnet.

Ich will einige zentrale Entwicklungen und Herausforderungen im Feld der Freiwilligendienste benennen, die nicht folgenlos sind und mit denen wir uns beschäftigen müssen.

- Im gerade gestarteten Freiwilligenjahr 2009/2010 werden – einschließlich der Förderung der Kriegsdienstverweigerer nach § 14c ZDG – mehr als 25.000 FSJ- und FÖJ-Plätze vom Bundesfamilienministerium gefördert, davon 1.700 im Ausland. Das bedeutet gegenüber dem Vorjahr einen Zuwachs von fast 800 Plätzen.
- Das große Feld der Freiwilligendienste ist in den letzten Jahren durch die Freiwilligendienste aller Generationen, durch „weltwärts“ und „kulturweit“ noch bunter geworden.
- Wir befinden uns mitten in einem gesellschaftlichen und demografischen Umbruch. Dies zeigt sich in den strukturschwachen Regionen z. B. in einem beginnenden Bewerbermangel, der vor allem den so genannten „weißen Bereich“ des FSJ, also Pflegeeinrichtungen und Krankenhäuser, betrifft.
- Wir beobachten aber auch, dass sich die Teilnehmerstruktur im FSJ und FÖJ verändert: Die Träger berichten, dass sie es zunehmend mit auffälligen und problematischen jungen Menschen zu tun haben, die eine intensivere pädagogische Begleitung benötigen.

Die erfreulichen Zahlen bei den Jugendfreiwilligendiensten und die neue Vielfalt in den Freiwilligendiensten würde ich gerne als Ausdruck einer neuen Kultur der Freiwilligkeit verbuchen, wie wir sie mit der neuen Engagementpolitik der Bundesregierung befördern wollen. Die Veränderungen auf der individuellen und der gesellschaftlichen Ebene machen dies – und da werden Sie mir hoffentlich zustimmen – auch dringend erforderlich und werden der Politik weitere Anstrengungen abfordern.

Wir müssen die Rahmenbedingungen für Engagement verbessern und d. h. auch ständig an den bewährten Formaten weiterarbeiten, sie attraktiv halten und ihren integrativen Charakter stärken.

Die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in den Jugendfreiwilligendiensten ist dabei ein wichtiger Eckpfeiler. Die Freiwilligen, die Träger und die Einsatzstellen nehmen eine Schlüsselrolle ein. Nur die fortwährende Qualifizierung der Betreuer und der pädagogischen Fach-

kräfte gewährleistet ein professionelles, hochwertiges vor allem aber auch einzigartiges Bildungsangebot.

Bildung findet im Rahmen des FSJ und FÖJ auf besondere Weise statt: Es sind vielfältige soziale und personale, aber auch fachliche und methodische Kompetenzen, die durch die täglichen Erfahrungen in den Einsatzstellen und deren Reflexion in den Seminaren erworben werden. Dieser besondere Bildungsmix macht das FSJ/FÖJ aus, er unterscheidet die Jugendfreiwilligendienste von einem Praktikum und macht sie so erfolgreich und interessant für die Jugendlichen.

Ein weiterer Ausdruck der fortwährenden Bemühungen um Qualitätsstandards ist die Verleihung des Quifd-Siegels. Die beteiligten Anbieter und Träger von Freiwilligendiensten machen auf eigene Initiative ihre Qualitätsanforderungen öffentlich. Das Gütesiegel bietet die Chance, die eigenen Qualitätsanforderungen zu hinterfragen und die Transparenz und öffentliche Anerkennung zu erhöhen.

Ein weiteres wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung in den Jugendfreiwilligendiensten ist die wissenschaftliche Begleitung im Rahmen der Evaluation. Das Bundesfamilienministerium bereitet aktuell zusammen mit den Trägern, den Ländern sowie der Koordinierungsstelle Jugendfreiwilligendienste eine systematische Evaluation der gesetzlich geregelten Freiwilligendienste FSJ/FÖJ vor. Schwerpunkt wird das Thema Bildung sein.

Weiterhin ist vorgesehen, das Potenzial der Jugendfreiwilligendienste für gesellschaftliche Integration und bessere Übergänge von Jugendlichen in Ausbildung und Beruf zu untersuchen. Auch die gegenwärtige Infrastruktur des FSJ/FÖJ unter Berücksichtigung von aktuellen Veränderungsprozessen soll beschrieben sowie die Umsetzung des Jugendfreiwilligendienstgesetzes (JFDG) untersucht werden. Diese Untersuchung der Wirkungs-, Prozess- und Strukturqualität findet auf unterschiedlichen Ebenen (Freiwillige, Träger, Einsatzstellen) statt.

Ich wünsche Ihnen in diesem Sinne einen überaus fruchtbaren und regen Austausch in den nächsten beiden Tagen. Uns alle vereint das Ziel, die Freiwilligendienste qualitativ weiterzuentwickeln und damit das bürgerschaftliche Engagement als Säule unserer Gesellschaft zu stärken.

## Grußwort

**Dr. Klaus Spieler, Geschäftsführender stellvertretender Vorsitzender,  
Förderverein für Jugend und Sozialarbeit,  
Träger der Agentur Quifd**

Sehr geehrte Frau Staatssekretärin Helbig, sehr geehrter Herr Linzbach, sehr geehrter Herr Lehmann, sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und liebe Kollegen

Ich freue mich über das sichtbar große Interesse an unserer Tagung „Qualität und Wirkung in Freiwilligendiensten“ und darüber, dass es gelungen ist, hier Vertreter von Einsatzstellen, Trägern, Entsendeorganisationen sowie ihren ausländischen Partnern und Freiwillige zusammenzuführen. Das verbindet sich für mich mit der Hoffnung auf einen produktiven und anregenden Austausch.

Freiwilligendienste gelten nicht ohne Grund als Kern der Bildung zum bürgerschaftlichen Engagement. Sie bieten jungen Menschen die Gelegenheit, sich in einer Weise zu engagieren, die ihren Sinn und ihre Motivation deutlich mit sich trägt. Sie formen eine aktive Haltung zur Gemeinschaft in einem Übungsfeld für die Übernahme von Verantwortung für andere und damit auch für sich selbst.

Die letzten Jahre waren geprägt von einem Zuwachs an Wertschätzung für die Freiwilligendienste und ihre gesellschaftspolitischen Potenziale. Das zeigt sich nicht nur in der zahlenmäßigen Ausweitung, sondern u. a. auch durch die neuen Programme „weltwärts“ und „kulturweit“. Das zeigt sich im Zutrauen der Politik, dass Freiwilligendienste wichtige Hilfen bei der Integration junger Menschen aus bildungsfernen Schichten leisten können und dass sie Anreize und Unterstützung beim Übergang von der beruflichen Lebensphase in eine aktive Lebensphase des Engagements der Älteren geben können. Ich weiß, dass Letzteres im Kreis der Anwesenden durchaus kontrovers diskutiert wird.

Freiwilligendienste binden materielle Ressourcen der Gesellschaft und Lebenszeit der an ihnen beteiligten Menschen. Auch darin liegt eine große Verantwortung für die Träger und Entsendeorganisationen. Qualität und Wirkung sind die Schlüsselbegriffe, um diese Verantwortung zu beschreiben. Die Organisationen und vor allem die Menschen, die in diesen tätig sind, stellen sich sehr deutlich dieser Herausforderung.

Wir haben im Vorfeld unserer Tagung profilierte Fachfrauen und Fachmänner aus dem Bereich der Freiwilligendienste interviewt. Es war keine große Überraschung, dass alle darin übereinstimmen, die Kriterien für Qualität und Wirkung ihrer Arbeit bei den Freiwilligen und ihrer Entwicklung während des Dienstes und nach dem Dienst

zu suchen. Letztendlich muss sich unsere Arbeit daran messen, wie weit sie im Sinne des § 1 KJHG geeignet ist, die Entwicklung zur eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu unterstützen.

Ebenso wenig überraschend, allerdings beeindruckend war die Breite und Vielfalt der Bestrebungen, die Wirkung und die entsprechende Qualität der eigenen Arbeit zu reflektieren und in wirksame Maßnahmen zur Weiterentwicklung umzusetzen.

Quifd hat als Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten einen besonderen Fokus auf diese Aktivitäten. Wir glauben, dass vieles, was träger- oder verbandsintern praktiziert oder diskutiert wird, mehr Öffentlichkeit, zumindest mehr Fachöffentlichkeit haben sollte. Ebenso kann der Wechsel zwischen den Sichtweisen von Inlands- und Auslandsdiensten beide Seiten bereichern. Wir möchten diesem Austausch Platz schaffen und ihn, wenn es gut geht, stärker verstetigen.

Aber ich will nicht verschweigen, dass die Ausrichtung dieser Tagung durch uns auch eigennützig ist. Wir hoffen, von dem Austausch über Qualität und Wirkung im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Quifd-Standards zu profitieren.

In diesem Sinne wünsche ich uns allen eine fruchtbare und ergiebige Tagung.

Last, but not least möchte ich an dieser Stelle allen danken, die die Tagung bisher unterstützt haben. Den Ideengebern und den Ratgebern, die uns im Rahmen von mehreren vorbereitenden Workshops und als Interviewpartner sowie durch viele Gelegenheiten geholfen haben, unser Tagungskonzept in den Gremien vorzustellen und zu diskutieren. Danke für die Förderung unserer Tagung an die Robert Bosch Stiftung, an das Land Berlin, an weltwärts, den Freiwilligendienst des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit, sowie an das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Und Dank an Sie, die Anwesenden, für Ihre Bereitschaft, sich am Programm dieser Tagung zu beteiligen.

# Qualität in Freiwilligendiensten

1. Tag

# Impulsreferate zu Qualität in Freiwilligendiensten

## Qualitätsmanagement im dritten Sektor – Nutzen und Grenzen

**Prof. Dr. Joachim Merchel,**  
**Fachhochschule Münster, Fachbereich Sozialwesen**

1. Die Qualitätsdebatte im Dritten Sektor ist nicht primär aus einem von den in diesem Sektor prägenden Professionen herausgewachsen. Nicht die maßgeblich dort tätigen Professionen haben die Qualitätsdebatte initiiert, sondern die Qualitätsdebatte ist den Organisationen im Dritten Sektor als Anforderung auferlegt worden. Maßgeblich waren – die Forderung nach Bewertung der fachlichen Arbeit und nach Behebung arbeitsfeldspezifischer Mängel sowie die Forderung nach verbesserter Legitimation Sozialer Arbeit durch Nachweis von „Wirksamkeit“ – Veränderungen der ökonomischen Rahmenbedingungen und daraus folgend die Intensivierung der Anforderung, betriebswirtschaftliches Denken und Handeln in Einrichtungen der Sozialen Arbeit zu verankern – die Profilierung des Qualitätsthemas durch seine Platzierung in den Sozialgesetzen.

2. Der scheinbar eingängige Begriff „Qualität“ ist weniger selbstverständlich und weitaus komplexer als er in der Regel gebraucht wird. Im Begriff „Qualität“ sind verschiedene logische Dimensionen enthalten, die Perspektivendifferenzen herausfordern. Die Qualitätsdebatte „vergisst“ bisweilen diese Komplexität und beschränkt sich häufig auf die Auswahl von Qualitätsmanagement-Methoden, ohne die inhaltliche Dimension von Qualität (Maßstäbe, Normen – das, was „gute Arbeit“ ausmacht) ausreichend in den Blick zu nehmen.

3. In der internen Dynamik innerhalb der Einrichtungen bleibt immer ein gewisses Maß an Unsicherheit und Misstrauen, was eigentlich im Kern mit der Forderung nach Qualitätsmanagement bezweckt werden soll. Solange in den Organisationen kein expliziter Diskurs darüber stattfindet, der die Grundlage für eine mögliche Reduktion der Unsicherheiten bildet, wird es immer schwierig werden. Ernsthaftes Qualitätsmanagement hat zur Voraussetzung, dass man sich zunächst über ihren Sinn verständigt und dass diese Verständigung unter Einbezug derjenigen Personen und Gruppen stattfindet, die in irgendeiner Weise in die Prozesse des Qualitätsmanagements einbezogen sind: als eher am Rande stehende Interessenträger (Auftraggeber, kooperierende Organisationen, bisweilen auch der Träger der Einrichtung), als Personen mit Steuerungsfunktion (Leitung), als Mitarbeiter der Einrichtung, als „betroffene“ Adressaten.

4. Für den Diskurs darüber, welche Erwartungen mit Qualitätsmanagement verbunden sind, was also der elementare „Sinn“ von Qualitätsmanagement sein kann,

lassen sich – sicherlich grob vereinfachend – zwei grundlegende Erwartungsmuster einander gegenüberstellen:

- die „Herstellung“ von Qualität über die Definition von „qualitätsförderlichen“ Verhaltensanforderungen und über die Überprüfung von deren Einhaltung, in der Regel mit dem Mittel der Verfahrensstandardisierung („Qualitätssicherung“);
- das Erzeugen eines Reflexions- und Lernimpulses in der Organisation („Organisationslernen“), indem die Akteure fachlich bedeutsame Maßstäbe (Qualitätskriterien) für die Arbeit definieren, ihre eigene Arbeit anhand dieser Maßstäbe systematisch untersuchen („evaluieren“) und darüber Ansatzpunkte für die Verbesserung der eigenen Arbeit zu gewinnen suchen („Qualitätsentwicklung“).

In Organisationen muss ein Diskurs darüber stattfinden, welche Aspekte von Qualität eher mit Instrumenten und Verfahren gesteuert werden sollen, die dem Muster der „Qualitätssicherung“ nahe stehen, und welche Aspekte von Qualität mit Verfahren und Instrumenten im Sinngehalt von „Qualitätsentwicklung“ bearbeitet werden sollen.

5. Qualitätskriterien für ein „gutes Qualitätsmanagement“ – formuliert für Handlungsfelder der Sozialen Arbeit – als Anregung für eine Diskussion, ob und in welchen Modifikationen sie auch für den Bereich „Freiwilligendienste“ angemessen sein können:

Kriterien für „gutes Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit“	nicht realisiert		gut realisiert			Begründung für die Bewertung
	1	2	3	4	5	
(1) Reflektierte Steuerungserwartung und Sinnbezug im Qualitätsmanagement						
(2) Inhaltsorientierung im Qualitätsverständnis						
(3) Fachliche Legitimation der Qualitätsinhalte						
(4) Mitarbeiterbeteiligung und Verfahrenstransparenz						
(5) Dialog- und Lernorientierung						
(6) Differenzierter Methoden- und Instrumenteneinsatz						
(7) Thematische Breite						
(8) Adressatenpartizipation						
(9) Praktikabilität						
(10) Evaluierung und Prozessorientierung im Verfahren						
(11) Berücksichtigung der sozialen und organisationalen Dynamik von Qualitätsmanagement						
(12) realisierte Prozessverantwortung von Leitung						

Auch wenn die Qualitätsdiskussion im Dritten Sektor nicht primär aus den dort prägenden Professionen heraus entwickelt wurden, sondern die stärkeren Impulse von außen hergetragen wurden, wird sich der Dritte Sektor mit der „mächtigen Formel Qualität“ weiterhin auseinandersetzen müssen – und dies nicht nur „unter dem Zwang der Verhältnisse“, sondern aus dem eigenem Interesse an der systematischen Verbesserung seiner Arbeit und an der Verbesserung seines gesellschaftlichen Status.

## Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten – Vorstellung der Synopse

**Gloria Possart, Universität Halle-Wittenberg/  
Ana-Maria Stuth, Quifd**

Bisher existiert keine Forschung, die sich vergleichend mit den verschiedenen Qualitätsstandards und Qualitätssicherungsstrukturen sowie der Wirkungsmessung in Freiwilligendiensten auseinandersetzt. Um einleitend zur Tagung „Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten“ Aussagen über das Qualitätsverständnis und den Wirkungen in (Jugend-)Freiwilligendiensten treffen zu können, hat Quifd Interviews mit Praktikern in Auftrag gegeben. Ziel der Interviews war es, einen Einblick in die verschiedenen Perspektiven zu Qualitäts- und Wirkungsfragen in Freiwilligendiensten anzubieten. Darüber hinaus sollten die Themen identifiziert werden, die die Praxis beschäftigen. Die Ergebnisse der Interviews flossen zum einen in die Tagungsvorbereitung ein und gaben wichtige Impulse für die Konzeptionierung und Besetzung der Workshops. Zum anderen wurden die Interviews in einer Synopse zusammengefasst.

Es wurden Gespräche mit 13 Qualitätsbeauftragten bzw. Referenten aus den internationalen und nationalen Freiwilligendiensten (Freiwilliges Soziales Jahr, Freiwilliges Ökologisches Jahr und weltwärts) geführt. Um die Vielfalt der Träger und Perspektiven berücksichtigen zu können, wurden die Interviewpartner aus verschiedenen Trägerverbänden ausgesucht. Die Ergebnisse sind aufgrund der geringen Anzahl von Befragten nicht repräsentativ, sie vermögen jedoch einen Überblick über die aktuelle Qualitätsdebatte zu geben, ohne den Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Darüber hinaus verdeutlicht die Zusammenfassung den Bedarf an individuellen, den Bereichen angemessenen Qualitätsentwicklungskonzepten mit nutzenorientierter Wirkungserfassung. Der Leitfaden für die Experteninterviews bestand aus Fragen, die wegen der allgemein bekannten Vielfalt der Perspektiven bewusst offen gehalten wurden. Die Varianz der Aussagen bestätigt die Annahme, dass sich die Qualitätsentwicklung von Freiwilligendiensten aus den Strukturen und Konzepten ihrer jeweiligen Einsatzbereiche abgeleitet und individuell entwickelt hat.

Die Synopse ist eine Momentaufnahme der Fachdiskussion über Qualitätsentwicklung und Wirkungserfassung in Freiwilligendiensten für junge Menschen. Die Antworten der befragten Experten zeigen die Gemeinsamkeiten, aber auch die Vielfalt der Qualitätsverständnisse sowie der Wirkungsdebatte auf. Einige Zitate sollen dies erläutern:

- „Qualität geht bei der telefonischen Anfrage los, die ein Elternteil oder eine interessierte junge Frau stellt, und endet lange nach der Alumni-Arbeit.“
- „Wichtig ist, dass alle zufrieden sind – sowohl der Geldgeber als auch die Entsendeorganisation und die Partnerorganisation und der Freiwillige, die Zivilgesellschaft im Entwicklungsland.“
- „Es besteht eine Win-Win-Situation für die Einsatzstellen und für die Freiwilligen.“

Der Freiwillige und seine Begleitung stehen im Mittelpunkt des Qualitätsverständnisses aller hier befragten Dienstformen. Durch Begleitung wird die Gesamtheit der Prozesse – von der Auswahl bis hin zur Alumni-Arbeit/Rückkehrerarbeit verstanden. Zum Qualitätsverständnis gehört aber auch die Zufriedenheit aller Beteiligten – vom Freiwilligen über Einsatzstellen bis hin zum Träger bzw. zu der Entsendeorganisation selbst. Zum Teil werden auch die unterschiedlichen Auffassungen von Qualität sichtbar: Ein Beispiel dafür ist, dass internationalen Freiwilligendiensten die Frage nach dem Nutzen für die Einsatzstellen viel stärker als die nationalen Dienststellen.

Qualität bedarf Standards, wobei umstritten ist, ob diese Standards als stabile Größen verstanden werden oder sich den veränderten Rahmenbedingungen anpassen sollten. Auch hier wird festgestellt, dass nationale und internationale Freiwilligendienste unterschiedlicher Standards bedürfen, wobei es bereits erste Erfahrungen mit sogenannten Cross-Reference Listen gibt – Vergleiche zwischen den Kriterien der zwei Felder.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Interviews, dass die Trägerorganisationen über eine langjährige Qualitätssicherungsstruktur und teilweise über Qualitätsentwicklungsinstrumente oder sogar über Qualitätsmanagementsysteme verfügen. Auf der Ebene der Einsatzstellen und Entsendeorganisationen existieren vor allem Qualitätssicherungsmodelle, die sich noch in der Entwicklung befinden.

Die Vorstellung, dass ein für alle gültiges trägerübergreifendes Qualitätsmanagement-System existieren kann, wird von den Befragten sowohl im Hinblick auf die Notwendigkeit, als auch auf die Machbarkeit bezweifelt. Hauptgründe sind die Heterogenität der Dienste und Träger als auch die fehlenden Ressourcen zur Durchführung solcher differenzierter Qualitätsmanagement-Systeme. Die Alternative zu einem umfassenden Qualitätsmanagement kann in der Vereinbarung von Mindeststandards liegen, die von allen Befragten als notwendig erachtet werden.

Die Vielfalt an vorgefundenen Qualitätsinstrumenten zeugt ebenfalls davon, dass Anbieter von Freiwilligendiensten bemüht sind ihre Qualität zu sichern und zu entwickeln. Qualitätssicherung/-entwicklung benötigt

nämlich nicht nur Kriterien und Standards, sondern auch Instrumente, um die Standards zu lenken und zu prüfen. Manche Instrumente, wie Einsatzstellenkonferenzen oder Befragung der Freiwilligen wurden in den Interviews öfters erwähnt, andere, wie z. B.: Benchmarking oder kollegiale Beratung, waren Einzelnennungen. Da die Anbieter von Freiwilligendiensten unterschiedliche Instrumente nutzen bzw. diese unterschiedlich einsetzen, kann der Austausch über Qualitätsinstrumenten für alle Beteiligten gewinnbringend sein: Zum einen kann man neue Instrumente kennenlernen; zum anderen können die Vor- und Nachteile bestimmter Instrumente transparent gemacht werden.

Die Experten unterscheiden auch zwischen Struktur- (pädagogisches Konzept und Fachkräfte, Leitbilder und Ressourcen), Prozess- (Auswahl, Begleitung, Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen) sowie Ergebnisqualität. Während Träger und Entsendeorganisationen mit Strukturqualität und Prozessbeschreibungen viel Erfahrung haben, ist Ergebnisqualität ein noch neues Feld. Wirkungen zu erfassen, wird zum Teil als sinnvoll und notwendig angesehen, aber auch kritisch betrachtet.

Die Praktiker können die Wirkungen von Freiwilligendiensten genau beschreiben. Neben den Wirkungen auf die Freiwilligen benennen die Experten auch Wirkungen auf Einsatzstellen/Partnerorganisationen sowie auf die eigene Träger- bzw. Entsendeorganisation. Darüber hinaus werden auch Wirkungen auf die Gesellschaft vermutet. Die Herausforderung besteht darin, diese Wirkungen zu erfassen: Kriterien und Indikatoren für die Wirkungsmessung zu benennen sowie die Ursachen-Wirkungs-Zusammenhänge herauszustellen. Auch besteht stets die Gefahr, dass Wirkungen übersehen oder ignoriert werden. Die Praktiker sehen nicht nur Messschwierigkeiten, sondern befürchten auch, dass Wirkungserfassung durch die Förderer instrumentalisiert werden könnte. Insofern sollte die Tagung der Fragen nachgehen: Was kann belegt werden, aber auch warum sollte dies belegt werden?

## Workshops

### Qualitätssicherung und -entwicklung

#### Workshop I

#### Erfahrungen mit Instrumenten der Qualitätssicherung und -entwicklung

**Thesenpapier: Ana Klähn, Experiment e.V.**  
**Instrument: Evaluation Form**

##### 1. Beschreiben Sie kurz das von Ihnen eingesetzte Instrument zur Qualitätssicherung bzw. -entwicklung.

Zur Evaluation der Qualität und zur Kontrolle der vereinbarten Richtlinien unserer unregelmäßig Freiwilligendienste setzen wir regelmäßig Evaluation Forms ein, die von den Teilnehmern zeitnah nach ihrer Dienst-rückkehr ausgefüllt werden. Diese Evaluation Forms gliedern sich in 6 Hauptpunkte, die wiederum in weitere Kriterien unterteilt sind (pre-departure support, arrival and orientation, programme, accommodation, support, programme as a whole).

Zum einen werden die Evaluation Forms intern von Teamleitern/Programm Managern ausgewertet. Hauptaugenmerk liegt hierbei auf der Auswertung der ersten beiden Punkte, da dies die Arbeit der Teamleiter/Programm Manager unmittelbar betrifft. Zum anderen erfolgt eine übergreifende Auswertung der Evaluation Forms durch die Zentrale des Dachverbands. Diese Ergebnisse werden einmal jährlich auf der General Assembly auf internationaler Ebene präsentiert und diskutiert. Auf beiden Ebenen werden aus den Auswertungen Maßnahmen zur Verbesserung und Änderung der Programme abgeleitet.

##### 2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit diesem Instrument erreichen?

- Sicherstellung der übergeordneten Vereinsziele und -leitsätze: Miteinander Leben, voneinander Lernen
- ständige Verbesserung der Programme
- Kontrolle der bereits vereinbarten Richtlinien
- Aufdeckung von Schwachstellen
- Zufriedenheit der Teilnehmer und nachhaltige Unterstützung der Zivilgesellschaft vor Ort durch die Projektarbeit

##### 3. Welche und wie viele Akteure wurden beteiligt?

- 23 Partnerorganisationen weltweit
- pro Partnerorganisation je ein Direktionsmitglied, ein Teamleiter, zwei Programm Manager und lokale Projektbetreuer
- die Teilnehmer selbst

##### 4. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung gegeben sein?

- gute Rücklaufquote
- offene Angaben in den Evaluation Forms
- gute Kommunikation untereinander
- ständige Erreichbarkeit weltweit

Dabei steht der persönliche Kontakt zu den Beteiligten im Vordergrund, denn nur so kann eine zufriedenstellende Rücklaufquote der Evaluation Forms erzielt werden.

##### 5. Welche Ergebnisse haben Sie erzielt?

- Die Evaluation Forms bieten die Möglichkeit, auf sachlicher Ebene Kritik zu äußern und gemeinsam Verbesserungen zu erarbeiten.
- Daraus lassen sich Anpassungen hinsichtlich der Programmgestaltung ableiten.
- Selbstkritische Betrachtung der aktuellen Richtlinien: Sind diese noch aktuell und zeitgemäß?

Da der unregelmäßig Freiwilligendienst relativ unbürokratisch und flexibel gestaltbar ist, sind wir in der Lage, umgehend zu reagieren und Verbesserungen bzw. Veränderungen umzusetzen.

##### 6. Welchen Nutzen sehen Sie in diesem Instrument?

- Bindung der Teilnehmer an den Verein, nachhaltige Nutzung der Erfahrungswerte der Teilnehmer
- praxisnahes Feedback aus 1. Hand
- Transparenz der Vereinsarbeit gegenüber eigenen Mitgliedern und der Öffentlichkeit

##### 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

Die Mitwirkung der ehemaligen Freiwilligen erfolgt auf freiwilliger Basis. Das Ausfüllen der Evaluation Forms kann nicht erzwungen werden. Ebenso sind wir auf die Offenheit der Teilnehmer angewiesen und auf die Bereitschaft der Partnerorganisationen, konstruktiv Kritik zu üben und auch anzunehmen.

##### 8. Welche Ressourcen werden für die Anwendung des Instruments benötigt?

- Mitarbeiter (Teamleitung, Programm Manager)
- 3 Arbeitstage/Quartal für Versand, Eingangsbearbeitung, Auswertung
- Organisation, Durchführung und Finanzierung von Nachbereitungsseminaren (7 Arbeitstage/Quartal, Mitarbeiter, mehrere Ehrenamtliche)
- 5 Konferenztage für die General Assembly (Direktionsmitglieder)

##### 9. Ist das Instrument auf eine begrenzte Anwendungsdauer ausgelegt und wie häufig muss es zur Gewährleistung des Nutzens durchschnittlich angewendet werden?

Keine begrenzte Anwendungsdauer, sondern kontinuierliche Evaluation

**Thesepapier: Uwe Slüter,  
BDKJ-Bundesstelle, Referat Freiwilligendienste  
Instrument: Benchmarking**

**1. Beschreiben Sie kurz das von ihnen eingesetzte Instrument zur Qualitätssicherung bzw. -entwicklung.**

Benchmarking (= Maßstäbe setzen) bezeichnet eine vergleichende Analyse mit einem festgelegten Referenzwert. Benchmarking wird in vielen verschiedenen Gebieten mit unterschiedlichen Methoden und Zielen angewendet: Benchmarking ist ein systematischer und kontinuierlicher Prozess des Vergleichens. Es werden Prozesse (nicht der gesamte Träger) qualitativ und/oder quantitativ verglichen. Benchmarking im FSJ in katholischer Trägerschaft ist die kontinuierliche Vergleichsanalyse der „Dienstleistungen“ unserer angeschlossenen Träger, ihrer Prozesse und Methoden mit denen unserer anderen angeschlossenen Träger. Zweck ist es, Leistungslücken zu erkennen und in einzelnen Bereichen „besser“ zu werden.

**2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit diesem Instrument erreichen?**

Seit mehreren Jahren gibt es im FSJ in katholischer Trägerschaft einen QS-Prozess, an dem die bundeszentralen Träger und die regionalen angeschlossenen Träger auf unterschiedlichen Ebenen beteiligt sind. Teil dieses Prozesses sind Mindeststandards für das FSJ, zu deren Einhaltung sich alle Träger verpflichtet haben. Diese Mindeststandards wurden im November 2008 überarbeitet und aktualisiert und bestehen aus folgenden Standardbereichen:

- Begleitung in- und außerhalb der Seminararbeit
- Politische, soziale und religiöse Bildung
- Partizipation
- Einsatzstellenbezogene Standards

In den einzelnen Standardbereichen wurden Mindeststandards entwickelt. Uns interessierten mit dem Prozess des Benchmarking folgende Leitfragen:

- Halten alle angeschlossenen Träger die beschlossenen Mindeststandards ein?
- Wurden die einzelnen Mindeststandards erfüllt, gut erfüllt oder sogar sehr gut erfüllt?
- Wo liegen die Stärken und Schwächen bei den einzelnen angeschlossenen Trägern?
- Wo liegen die Stärken und Schwächen kleiner, mittlerer und großer Träger?
- Wo wollen die Träger voneinander lernen und einen Benchmarking-Prozess initiieren?

**3. Welche und wie viele Akteure wurden beteiligt?**

Zur katholischen FSJ-Trägergruppe gehören 30 angeschlossene regionale Träger, die sich alle beteiligt haben.

**4. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung gegeben sein?**

Es wurde eine Steuerungsgruppe von den Trägern gewählt, die das gesamte Verfahren koordiniert und geleitet hat.

Die Fragen, die zu den einzelnen Mindeststandards entwickelt wurden (die Mindeststandards sind nicht immer so formuliert, dass sie ohne Zwischenschritt messbar sind), mussten von allen Trägern akzeptiert werden; die Messkriterien wurden ebenfalls von allen Trägern akzeptiert.

Den Trägern wurde absolute Vertraulichkeit ihrer Daten zugesagt. Trägerdaten wurden nur anonymisiert veröffentlicht. Die Teilnahme am Benchmarking-Prozess durfte von den bundeszentralen Trägern nicht für Sanktionen genutzt werden.

**5. Welche Ergebnisse haben Sie erzielt?**

Die angeschlossenen Träger halten die beschlossenen Mindeststandards alle ein, die schon einen Standard festlegen, der oberhalb der vom BMFSFJ festgelegten Kriterien liegt (Bewilligungsbescheid, Fördervereinbarung). Es gibt insgesamt eine hohe Qualität im katholischen FSJ; die Träger liegen in der Beantwortung im Durchschnitt im Bereich „gut“.

Für die Erreichung aller Mindeststandards konnten 450 Punkte erreicht werden, im Mittelwert aller Träger wurden 323 Punkte erreicht, die Höchstabweichung lag bei 28 %. Der „beste“ Träger hat 393 Punkte erreicht, fünf Träger wichen um als 30 % von der möglichen Gesamtpunktzahl ab.

**6. Welchen Nutzen sehen Sie in diesem Instrument?**

Das Thema Qualitätssicherung und -entwicklung wurde zu einem bundesweiten Thema und führte nachweislich zu einer intensiven Beschäftigung mit der eigenen Arbeit.

**7. Wo sehen Sie die Grenzen?**

- Den Trägern wurde nach Veröffentlichung ihrer Ergebnisse eine Kontaktaufnahme zu einem anderen Träger angeboten, der in einzelnen Standardbereichen als „besser“ eingestuft wurde. Die Steuerungsgruppe hat die Kontaktaufnahme vermittelt. Das Angebot wurde von einzelnen Trägern, aber nicht von allen genutzt. Nach Durchführung der Fragebogenaktion und Veröffentlichung der Ergebnisse war der Prozess für viele Träger abgeschlossen, sie waren mit ihren Ergebnissen zufrieden, bzw. setzen in der QE andere Schwerpunkte.
- Das Ziel der Verbesserung kam in Konkurrenz zum Wunsch der Bundesregierung und der Träger, die Platzzahlen deutlich zu erhöhen. So mussten die Träger entscheiden, ob sie sich für eine Intensivierung der QE oder Ausweitung zu Lasten einer Q-Verbesserung entscheiden. Das „Noch-besser-werden-Wollen“ wurde durch andere Ziele abgelöst.



### 8. Welche Ressourcen werden für die Anwendung des Instruments benötigt?

Das Instrument eignet sich zur Überprüfung beschlossener Standards ganz gut. Es macht die Einrichtung einer Arbeitsgruppe mit regelmäßigen Treffen und auch bundesweite Treffen aller Träger erforderlich.

### 9. Ist das Instrument auf eine begrenzte Anwendungsdauer ausgelegt und wie häufig muss es zur Gewährleistung des Nutzens durchschnittlich angewendet werden?

Eine einmalige Anwendung ist ausreichend, allerdings kann das Instrument häufiger angewendet werden, da – wenn die Vorbereitung einmal abgeschlossen ist – der Aufwand sich minimiert.

## Thesepapier: Thomas Steigmiller, Diakonisches Werk Württemberg Instrument: „Triade“

### 1. Beschreiben Sie kurz das von Ihnen eingesetzte Instrument zur Qualitätssicherung bzw. -entwicklung.

- In den „Triaden“ treffen sich drei Kolleg/innen zum kollegialen Austausch.
- Die Durchführung und Teilnahme als solche ist verbindlich für alle Referent/innen, Form und Methoden der Gestaltung liegen im Ermessen der jeweiligen Triaden.
- Die Triaden finden sich nicht selbst, die Zusammensetzung wird ausgelost; es wird darauf geachtet, dass innerhalb der Triaden eine Mischung von „Alten“ und „Neuen“ Mitarbeiter/innen existiert.
- Die Triaden treffen sich ca. alle 6 Wochen für 2 bis 3 Stunden.
- Die Triaden sind geschützte, vertrauliche Räume; thematisch sind sie grundsätzlich offen für alle Themen und Angelegenheiten aus der Arbeit.

### 2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit diesem Instrument erreichen?

- Gewährleistung eines kontinuierlichen Austauschs über die pädagogische Praxis, weiterer Aufgaben im eigenen Arbeitsbereich, das Team, die eigene Rolle, das Klima im Team usw.
- Reflexion der eigenen Praxis, Impulse für die eigene Praxis, Impulse für das Gesamtteam und die Arbeit im Referat aus den Triaden; Entwicklung der eigenen Arbeit und der Arbeit im Gesamtreferat
- Das Gesamtteam im FSJ-Referat ist aufgrund der Größe (21 Referent/innen) und arbeitsteiligen Struktur nicht geeignet für den erforderlichen intensiven und kontinuierlichen Austausch.

### 3. Welche und wie viele Akteure wurden beteiligt?

Alle hauptamtlichen Referent/innen sind verbindlich einer Triade zugeordnet

### 4. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung gegeben sein?

- Grundsätzliche Bereitschaft aller Teammitglieder, sich aktiv an den Triaden zu beteiligen
- Grundsätzliche Unterstützung durch die Leitungsebene
- Vorhandenes Zeitbudget zur Durchführung der Triaden

### 5. Welche Ergebnisse haben Sie erzielt?

Die Triaden existieren bereits im 4. Durchgang/7. Jahr; alle Teammitglieder sind grundsätzlich vom Nutzen der Triaden überzeugt.

### 6. Welchen Nutzen sehen Sie in diesem Instrument?

- Raum für die Reflexion und Weiterentwicklung der eigenen Arbeit, Impulse für die Arbeit im Referat
- Wichtige Ergänzung und Unterstützung der Einarbeitung neuer Referent/innen
- Der/die einzelne Referent/in bekommt in einem teilweise unübersichtlichem Großteam einerseits und einer andererseits sehr individualisierten pädagogischen Praxis durch die Triaden verschiedenste Möglichkeiten geboten: Überprüfung der eigenen Praxis, fachliche Anregungen, Sicherheit, Unterstützung in Krisensituationen, Hilfen in Konfliktfällen, Kennenlernen anderer Aufgabenschwerpunkte usw.

### 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Triaden können fachliche Supervision nicht (in allen Fällen) ersetzen, sollen dies aber auch nicht.
- Schwierigkeit, Triaden regelmäßig terminlich unterzubringen
- In Konstellationen, die durch Schwierigkeiten auf der Beziehungsebene überlagert sind

### 8. Welche Ressourcen werden für die Anwendung des Instruments benötigt?

- Zeitressourcen je Mitarbeiter/in ca. 1,5 Tage
- Gegebenenfalls geringe Fahrtkostenerstattung

### 9. Ist das Instrument auf eine begrenzte Anwendungsdauer ausgelegt und wie häufig muss es zur Gewährleistung des Nutzens durchschnittlich angewendet werden?

- Grundsätzlich ist die Anwendungsdauer nicht begrenzt; die konkrete Zusammensetzung der Triaden wird allerdings alle zwei Jahre gewechselt.
- Die einzelnen Triaden treffen sich ca. alle 6 Wochen für 2 – 3 Stunden.

**Thesepapier: Ute Giesecke-Tapp,  
Evangelische Freiwilligendienste für junge  
Menschen FSJ und DJiA gGmbH  
Instrument: Qualitätskommission der evangelischen  
Träger**

**1. Beschreiben Sie kurz das von Ihnen eingesetzte Instrument zur Qualitätssicherung bzw. -entwicklung.**

Die Qualitätsentwicklungskommission nimmt die laufenden Geschäfte zur Umsetzung der Qualitätsentwicklung in der evangelischen Trägergruppe wahr.

- Beratung der Entscheidungsträger und des Bundestutorates in grundsätzlichen Fragen der Qualitätsentwicklung
- Beratung und Unterstützung bei der Implementierung und Anwendung der Qualitätsstandards der einzelnen Träger wie z. B. Erarbeitung von Arbeitshilfen
- Prüfung abweichender trägerspezifischer Standards und Genehmigung
- Evaluation des Qualitätsentwicklungsprozesses
- Erarbeitung von Vorlagen für die Weiterentwicklung des Qualitätssystems (Q-Handbücher FSJ im Inland und FSJ im Ausland)
- Prüfung der Trägerkonzeptionen auf ihre Übereinstimmung mit der Bundeskonzeption
- Beratung von „neuen“ Trägern
- Begleitung der Qualitätsentwicklung im Diakonischen Jahr im Ausland, dem gemeinsamen Auslandsprogramm der ev. Trägergruppe

**2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit diesem Instrument erreichen?**

- Mitwirkung an der Sicherstellung einer hohen Qualität in der evangelischen Trägergruppe
- Beteiligung des pädagogischen Fachpersonals
- Hohe Akzeptanz und Praxishöhe in Bezug auf die Qualitätsstandards und Fragen der Umsetzung
- Klare Zuständigkeiten

Qualitätsentwicklung in der evangelischen Trägergruppe ist geprägt von dem Bemühen um ein erkennbares Profil, von einem erkennbar gemeinsamen Programm und der Berücksichtigung der Verschiedenheiten.

**3. Welche und wie viele Akteure wurden beteiligt?**

- Bis zu zwei Mitglieder der Leitungskonferenz (des zentralen Beratungs- und Entscheidungsgremiums der evangelischen Trägergruppe)
- In der Regel drei von der Leitungskonferenz benannte pädagogische Fachkräfte der Träger
- Eine zuständige Fachreferentin / Ein zuständiger Fachreferent aus der Geschäftsstelle/Bundestutorat

Die Mitglieder werden von den Gesellschaftern jeweils für drei Jahre berufen.

**4. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung gegeben sein?**

- Geklärte Zuständigkeiten und Kompetenzen
- Transparenz der Entscheidungen
- Regelmäßige Rückkopplung mit den verschiedenen Akteuren auf den verschiedenen Handlungsebenen (Fachbene, Leitungs- und Entscheidungsebene bezogen auf Einzelträger und Trägergruppe)

**5. Welche Ergebnisse haben Sie erzielt?**

- Hohe Akzeptanz der vereinbarten Ziele und Standards
- Lernen voneinander und gemeinsame Weiterentwicklung
- Verbesserung der Ausstattung der Träger (Personal)
- Gemeinsames Profil

**6. Welchen Nutzen sehen Sie in diesem Instrument?**

- Konzeptionelle Weiterentwicklung
- Beteiligung
- Akzeptanz

**7. Wo sehen Sie die Grenzen?**

- Einsatz der personellen Ressourcen der Einzelträger
- System lebt von der Offenheit der Beteiligten

**8. Welche Ressourcen werden für die Anwendung des Instruments benötigt?**

- Finanzierung der 3-4 Arbeitstagungen pro Jahr
- Arbeitszeit der Mitglieder der QEK für Arbeitstagungen, Vor- und Nachbereitung und zusätzliche Termine durch Einzelberatung, Angebote von Fortbildungen, usw.
- Rückkopplungsprozesse in die verschiedenen Handlungsebenen (Gremien usw.) erfordern ebenfalls Zeit.

**9. Ist das Instrument auf eine begrenzte Anwendungsdauer ausgelegt und wie häufig muss es zur Gewährleistung des Nutzens durchschnittlich angewendet werden?**

- Fest installiert nach dreijähriger Implementierungsphase
- Ca. drei bis vier ein- bis zweitägige Arbeitssitzungen pro Förderjahr

## Zusammenfassung der Diskussion

Die Teilnehmer/innen diskutierten, welche weiteren Instrumente zur Qualitätssicherung sie in ihrer Arbeit einsetzen.

Folgende wurden genannt:

- Qualitätshandbücher
- Regelmäßige Teamgespräche
- Qualitätskommission
- Qualitätsstandards/Mindeststandards, prüfbar durch Selbst- oder Fremdeinschätzung
- Einsatzstellen-Tagungen
- Messung der Freiwilligen bzw. der Einsatzstellen-zufriedenheit
- Selbsteinschätzung der Freiwilligen

Einige der Instrumente haben eher den Träger selbst im Fokus. Dazu gehören Benchmarking, Evaluation mittels Qualitätsstandards, die Triaden oder die Wirkungserfassung. Andere dienen der Qualitätssicherung/-entwicklung in den Einsatzstellen oder in der Zusammenarbeit zwischen Träger- und Entsendeorganisationen, wie z. B. Einsatzstellentagungen oder die Messung der Einsatzstellenzufriedenheit.

Manche Instrumente können sowohl vom Träger als auch von der Einsatzstelle eingesetzt werden:

- Messung der Freiwilligenzufriedenheit (Selbst- und Fremdeinschätzung bzw. Zufriedenheit während des Dienstes oder Langzeitzufriedenheit)
- Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter
- Regelmäßige Teamgespräche
- Triaden – Bedarf einer bestimmten Organisationsgröße

Viele dieser Instrumente arbeiten mit (Mind.-)Standards.

Der Workshop ergab, dass die meisten Instrumente sowohl für die nationalen als auch für die internationalen Freiwilligendienste einsetzbar sind. Eine Herausforderung bei dem Einsatz von Instrumenten der Qualitätssicherung/-entwicklung sind die beschränkten zeitlichen und finanziellen Ressourcen.

Bei der Auswahl von Qualitätsinstrumenten müssen nicht nur die Ressourcen berücksichtigt werden, sondern auch weitere Faktoren. Dazu gehören:

- Ziele der Organisation: Was soll geprüft/gemessen werden?
- Größe der Organisation: Manche Instrumente, wie z. B. Benchmarking, können aufwendig sein oder bedürfen eines größeren Verbundes/Verbandes.
- Die gewählten Instrumente müssen Raum für Innovationen bieten.
- Aufwand-Nutzen-Verhältnis muss stimmen.
- Praktikabilität der Instrumente
- Anforderungen des Geld-/Gesetzgebers

Das für die eigene Organisation passende Instrument sollte abhängig von diesen Faktoren ausgesucht werden.

## Workshop II Evaluation

**Thesenpapier: Christoph Büdke,  
grenzenlos e.V. –  
Vereinigung internationaler Freiwilliger  
Projekt MeinFreiwilligendienst.de**

### 1. Beschreiben Sie kurz die von Ihnen durchgeführte/vorgestellte Evaluation.

Das Projekt MeinFreiwilligendienst.de ist eine Internetplattform, auf der ehemalige Freiwillige ihren Freiwilligendienst bewerten. Im Rahmen eines Ehemaligentreffens von grenzenlos e.V. entstand die Idee für das Projekt durch den Kommentar einer Teilnehmerin: „Man müsste den Trägern mehr auf die Finger schauen!“ Angelehnt an das Konzept erfolgreicher Bewertungsportale wie meinprof.de oder holidaycheck.de werden individuelle Erfahrungen an einem Ort systematisch gesammelt, strukturiert aufbereitet und online verfügbar gemacht. Folgende Komponenten eines Freiwilligendienstes werden von den ehemaligen Freiwilligen insbesondere bewertet: die Organisation und die Begleitung des/der Freiwilligen durch eine Entsendeorganisation sowie der Aufenthalt in einer Einsatzstelle.

### 2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit der Evaluation erreichen?

Vier Schlagworte beschreiben die Zielsetzung von MeinFreiwilligendienst.de: Information, Transparenz, Evaluation und Qualität.

- Potenziellen Interessenten eines Freiwilligendienstes wird eine komplementäre, auf individuellen Erfahrungen basierende Informationsquelle an die Hand gegeben („Von Freiwilligen für Freiwillige“).
- Durch eine systematische Erfassung und Darstellung von Bewertungen kann langfristig eine höhere Transparenz im häufig unüberschaubaren Angebot der Entsendeorganisationen erreicht werden.
- Entsendeorganisationen bekommen von den Freiwilligen ein systematisches und strukturiertes Feedback auf ihre Arbeit, das als Anregung für Qualitätsentwicklung bzw. als Datengrundlage für eigene Evaluationen dienen kann.
- Langfristig kann das Projekt MeinFreiwilligendienst.de zu einer Qualitätssteigerung in internationalen Freiwilligendiensten beitragen.

### 3. Welche Methoden haben Sie für Ihre Evaluation genutzt?

Der Erfassung der Bewertungen dient ein Fragebogen mit quantitativen und qualitativen Elementen, dessen Ergebnisse systematisch zusammengefasst werden. Zu den Einsatzstellen in den Partnerländern wird das Feed-

back der Freiwilligen mithilfe offener Fragen erfasst. Die Bewertung der Entsendeorganisationen erfolgt größtenteils über quantitative Items.

#### 4. Wer sind die beteiligten Akteure?

Beteiligt sind ehemalige Freiwillige als Bewertende und zukünftige Freiwillige als Informierte. Entsendeorganisationen erhalten die Möglichkeit, ihre Freiwilligen über einen speziellen Link zur Bewertung einzuladen. Daneben können sie auf Bewertungen ihrer Freiwilligen reagieren, indem sie diese kommentieren. Ein Beirat aus Vertretern von Verbänden, Entsendeorganisationen, Einsatzstellen, Freiwilligenvereinigungen und unabhängigen Experten begleitet das Projekt inhaltlich.

#### 5. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung der Evaluation gegeben sein?

Es sollte ein ausreichend großer Pool an zur Verfügung stehenden Bewertungen vorhanden sein, damit Aussagen zur Qualität der Arbeit der Entsendeorganisationen getroffen werden können. Liegen weniger als fünf Bewertungen pro Entsendeorganisation vor, erfolgt online keine aggregierte Darstellung der Ergebnisse.

#### 6. Welche Ergebnisse wurden erzielt bzw. welche Thesen können Sie zum gegenwärtigen Zeitpunkt formulieren?

Das Projekt MeinFreiwilligendienst.de ist derzeit erst in einer Alpha-Version online, in der noch keine Daten erfasst wurden. Daher liegen noch keine Ergebnisse vor.

#### 7. Welchen Nutzen sehen Sie in der Evaluation?

Vgl. Punkt 2 (Ziele)

#### 8. Wo sehen Sie die Grenzen?

Es wird kein Anspruch an die Objektivität des Instruments gestellt werden; es stellt eine bestimmte Perspektive dar – die der Freiwilligen.

Die Erreichung der Ziele hängt auch von der Akzeptanz der Entsendeorganisationen ab (insbes. Ziel 3 auch 4).

#### 9. Welche Ressourcen sind für die Durchführung einer solchen Evaluation notwendig?

Ehemalige Freiwillige!

### Thesepapier: Susanne Rindt, ISS-Koordinierungsstelle Jugendfreiwilligendienste Evaluation des FSJ/ FÖJ, Auftraggeber BMFSFJ

#### 1. Beschreiben Sie kurz die von Ihnen vorgestellte Evaluation.

Das BMFSFJ bereitet aktuell eine systematische Evaluation der gesetzlich geregelten Freiwilligendienste FSJ/FÖJ vor. Schwerpunkt wird das Thema Bildung sein. Hier-

für soll der „Bildungsverbund“ zwischen Freiwilligem, Träger und Einsatzstelle untersucht werden – in Bezug auf informelle und non-formale Lernprozesse und deren Wirkungen vor allem auf der individuellen Ebene der Freiwilligen. Weiterhin ist vorgesehen, das Potenzial der Jugendfreiwilligendienste für gesellschaftliche Integration und bessere Übergänge von Jugendlichen in Ausbildung und Beruf zu untersuchen.

Weiterhin soll die gegenwärtige Infrastruktur im Bereich FSJ/FÖJ unter Berücksichtigung von aktuellen Veränderungsprozessen beschrieben sowie die Umsetzung des Jugendfreiwilligendienstegesetzes (JFDG) untersucht werden.

Untersucht werden Wirkungs-, Prozess- und Strukturqualität auf unterschiedlichen Ebenen (Freiwillige, Träger, Einsatzstellen).

Das Vorhaben ist der Auftakt zu einer Dauerbeobachtung des Bereichs, voraussichtlich alle fünf Jahre, jeweils mit einem Schwerpunktthema und einem aktualisiertem Evaluationsdesign.

#### 2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen sollen mit der Evaluation erreicht werden?

Die gewonnenen Erkenntnisse im Hinblick auf Strukturen und Wirkung sollen im Sinne einer Weiterentwicklung des FSJ/FÖJ genutzt werden. Zu den entscheidenden Fragen im Hinblick auf Weiterentwicklung gehören u. a. die nach der Bildungsqualität, nach der Öffnung für neue Zielgruppen und der Finanzierung.

Mit einer wissenschaftlich fundierten Beschreibung der positiven Wirkungen der Jugendfreiwilligendienste auf die Persönlichkeitsentwicklung, den Kompetenzerwerb und die Engagementbiografien von Jugendlichen soll eine weitere Aufwertung der Jugendfreiwilligendienste insgesamt erreicht werden.

Die Evaluation hat auch das Ziel, dem Auftraggeber Entscheidungsgrundlagen für die künftige finanzielle und rechtliche Steuerung in diesem Bereich zur Verfügung zu stellen. Den beteiligten Trägerorganisationen des FSJ und FÖJ soll die Evaluation Empfehlungen und Anregungen für die eigenen Qualitätsentwicklungsprozesse geben.

#### 3. Welche Methoden werden für diese Evaluation genutzt?

Multimethodisch; kombiniert werden quantitative und qualitative Methoden (Fragebögen, Interviews). Teilnehmerbezogene soziodemografische Daten und organisationsbezogene Daten, wie sie in einer derzeit in der Entwicklung befindlichen Datenbank Jugendfreiwilligendienste erfasst werden sollen, werden nach Möglichkeit für quantitative Auswertungen genutzt.

#### 4. Wer sind die beteiligten Akteure?

Auftraggeber der Evaluation wird das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend sein. Die Abstimmung zur inhaltlichen Ausrichtung der Evaluation

erfolgt derzeit in einer Arbeitsgruppe (AG Forschung), der Vertreter des BMFSFJ, der ISS-Koordinierungsstelle Jugendfreiwilligendienste, der bundeszentralen Trägerorganisationen des FSJ und FÖJ und der Bundesländer angehören. Ziel ist es, die beteiligten Akteure in die Vorbereitung und Durchführung der Evaluation einzubinden und die Evaluation damit zu einem gemeinsamen Anliegen zu machen.

Der Auftrag zur Evaluation wird an ein externes Evaluationsinstitut vergeben, die Ausschreibung dazu erfolgt voraussichtlich Ende dieses Jahres.

#### **5. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung der Evaluation gegeben sein?**

Voraussetzungen hier in Bezug auf das konkrete Evaluationsvorhaben zum FSJ/FÖJ:

**Evaluationsdesign:** Das Evaluationsdesign, vor allem Design und Umfang der kostenintensiven Wirkungsanalyse, muss in einem sinnvollen Verhältnis zu den verfügbaren finanziellen Mitteln stehen. Das Verhältnis zwischen dem Wünschbaren und dem Machbaren muss mit den Beteiligten entsprechend kommuniziert werden.

**Beteiligte:** Die bundeszentralen Träger des FSJ und FÖJ werden für eine Mitwirkung gewonnen, um deren Expertise in das Evaluationsdesign einzubeziehen, um eine breite Befragung von Freiwilligen, Ehemaligen und Einsatzstellen zu gewährleisten und um anschließend eine möglichst hohe Akzeptanz der Ergebnisse sowie eine gute Verbreitung der Evaluationsstudie zu erreichen.

#### **6. Welche Ergebnisse wurden erzielt bzw. welche Thesen können Sie zum gegenwärtigen Zeitpunkt formulieren?**

Liegen noch nicht vor.

#### **7. Welchen Nutzen sehen Sie in der Evaluation?**

Siehe auch unter 2 (Ziele)

Die Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation können Grundlage für politische Entscheidungsprozesse (im Hinblick auf Förderentscheidungen, Novellierung entsprechender rechtlicher Rahmungen) wie auch für Qualitätsentwicklungsprozesse auf Ebene der Träger und Einsatzstellen des FSJ und FÖJ sein.

#### **8. Wo sehen Sie die Grenzen?**

Wegen der Begrenztheit der zur Verfügung stehenden Mittel wird es beispielsweise nicht möglich sein, der zu befragenden Gruppe der Freiwilligen eine ausreichend große Vergleichsgruppe von nicht engagierten Jugendlichen gegenüberzustellen.

#### **9. Welche Ressourcen sind für die Durchführung einer solchen Evaluation notwendig?**

Keine Angaben

#### **Thesepapier: Susanne Saliger, ICJA Freiwilligenaustausch weltweit e.V.**

**Evaluation: „Working together! – Securing and developing the weltwärts-programme in partnership“ (Projektlaufzeit: Oktober 2008 – Dezember 2009)**

#### **1. Beschreiben Sie kurz die von Ihnen durchgeführte/vorgestellte Evaluation.**

- **Qualitätssicherung:** Sicherstellung eines möglichst optimalen Starts des weltwärts-Programms bei ICJA e.V. und seinen Partnern; Klärung der Herausforderungen im Rahmen des weltwärts-Programms sowohl administrativ wie inhaltlich („trouble shooting“); Herausarbeiten potenzieller Entwicklungsmöglichkeiten; Optimierung der Kommunikation von und mit den Einsatzstellen; Vorüberlegungen zur Evaluierung von weltwärts
- **Qualitätsentwicklung:** auf der Grundlage einer Evaluierung: Begleitende Evaluierung des ersten weltwärts-Programmjahres unter besonderer Berücksichtigung der Perspektiven der Einsatzstellen und koordinierenden Partner, sowie teilweise an einem „Runden Tisch“ mit den Freiwilligen; Optimierung der Kommunikation von und mit den Einsatzstellen; Bedürfnisse der Einsatzstelle versus Bedürfnisse der Freiwilligen und weltwärts-Anforderungen; welche Unterstützungsbedarfe gibt es aufseiten der Partner?

#### **2. Was ist das Ziel und welche Veränderungen wollen/wollten Sie mit der Evaluation erreichen?**

- Evaluation des ersten Programmjahres bei ICJA e.V., seinen Partnern und den Einsatzstellen
- Herausforderungen, Chancen und Entwicklungsbedarf erkennen und bearbeiten. Auf der Grundlage einer begleitenden Evaluation gemeinsame Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität des weltwärts-Programms.

#### **3. Welche Methoden haben Sie für Ihre Evaluation genutzt?**

- 3 Regionalkonferenzen in Afrika, Asien und Lateinamerika mit den Partnerorganisationen und Einsatzstellen des Durchführungslandes (am Anfang der Projektlaufzeit)
- 4 Evaluierungskonferenzen mit den afrikanischen, lateinamerikanischen und asiatischen Partnerorganisationen und Einsatzstellen (am Ende der Projektlaufzeit)
- Im Rahmen der begleitenden Evaluation:
  - leitfadengestützte Interviews
  - teilnehmende Beobachtung
  - Feedbackgespräche und Workshops auf den Evaluierungskonferenzen
  - Bericht

#### 4. Wer sind die beteiligten Akteure?

Primär:

- ICJA e.V.
- Koordinierende Partnerorganisationen
- Einsatzstellen

Sekundär: weltwärts-Freiwillige

#### 5. Welche Voraussetzungen sollten für eine erfolgreiche Durchführung der Evaluation gegeben sein?

- Partizipatives Vorgehen, das alle Praktiker/Partner in den Prozess einbezieht und sich an ihren Interessen und Bedürfnissen orientiert und sensibel die Nord-Süd-Situation berücksichtigt.
- Plattform bieten, auf der sich die Praktiker austauschen, ihre jeweiligen Rollen und Aufgaben miteinander klären und ihre Partnerschaft stärken können.
- Besondere Beachtung von Süd-Nord-Partnerschaften im Evaluationsverfahren: Welche Erfahrungen gibt es mit Evaluation und Qualität? Wie kann ein gemeinsames Vorgehen in der Qualitätssicherung entwickelt werden?

#### 6. Welche Ergebnisse wurden erzielt bzw. welche Thesen können Sie zum gegenwärtigen Zeitpunkt formulieren?

- Es werden weltwärts-Partner in 21 Ländern erreicht, die ca. 250 anerkannte Einsatzstellen repräsentieren, von denen zurzeit 109 in 64 Projekten besetzt sind. Repräsentativ beteiligen sich 20 rückgekehrte Freiwillige an einer Evaluierungskonferenz.
- Die beteiligten Partner haben ihre Bedürfnisse an weltwärts vor dem Hintergrund der Evaluierung formuliert.
- Verständigung auf gemeinsame Handlungsziele im Rahmen des weltwärts-Programms.
- Es hat ein kollegialer Austausch unter den beteiligten Einsatzstellen stattgefunden, der den Blick auf und die Arbeit mit weltwärts insgesamt bereichert und weiterentwickelt.
- Es wurden Arbeitsleitfäden und Verfahrensbeschreibungen erarbeitet und erprobt.
- Eine Analyse der Herausforderungen und möglicher Schwachstellen des Programms aus Sicht der internationalen Partner und Einsatzstellen liegt vor.

#### 7. Welchen Nutzen sehen Sie in der Evaluation?

- Verbesserte Kommunikation zwischen allen Beteiligten.
- Stärkung der Partnerschaften zwischen ICJA e.V., seinen Partnerorganisationen und den Einsatzstellen.
- Durch die begleitende Evaluation verschränken sich die Praxis von Freiwilligenarbeit und die wissenschaftlicher Außenperspektive. Evaluationsergebnisse werden an die Praktiker rückgemeldet und beide Sichtweisen diskutiert, um die Qualität der Arbeit zu sichern und weiterzuentwickeln.

- Durch eine Evaluation wird die Umsetzung von weltwärts auf einer qualitativen Ebene unterstützend begleitet.
- In einer begleitenden Evaluation erhöht sich durch die untersuchende Befragung die Aufmerksamkeit der Praktiker für ihr Handeln. Handlungsergebnisse werden reflektiert und Erkenntnisse fließen in die Arbeitsabläufe ein.

#### 8. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Gefahr, dass die Praktiker sich durch die Begleitevaluation in ihren Handlungen beobachtet und bewertet fühlen und das kontraproduktiv auf die Arbeitsabläufe wirkt. Diese Situation stellt sich in internationalen Evaluationen in Nord-Süd-Zusammenhängen noch verschärfter dar.
- Arbeits- und zeitintensiv für die beteiligten Akteure.

#### 9. Welche Ressourcen sind für die Durchführung einer solchen Evaluation notwendig?

- Beteiligte Akteure verfügen über Zeit für Erhebung/Befragung, Austauschprozesse und Integration in ihre Arbeitsabläufe
- Fachpersonal für die Evaluation
- Finanzielle Ausstattung, insbesondere für die Konferenzen, ist wichtiger Bestandteil der begleitenden Evaluation.

#### Zusätzliche Anmerkung:

##### Empfehlung für die Weiterarbeit:

Gemeinsame Verständigungsprozesse über Qualitätsmerkmale von Freiwilligenarbeit zwischen den Praktikern im internationalen Dialog anregen und begleiten.

#### Zusammenfassung der Diskussion

Christoph Büdke stellte das neue Online-Projekt MeinFreiwilligendienst.de vor, das interessierten Jugendlichen eine Informations- und Bewertungsplattform zu Freiwilligendiensten peer-to-peer bietet und von dem bereits eine Vorversion online gestellt ist. Die Projektgruppe hat es sich zum Ziel gesetzt, Jugendlichen mehr Information und Transparenz auf dem Gebiet der Freiwilligendienste an die Hand zu geben und Entscheiderorganisationen eine Datengrundlage zu Evaluationen und Qualitätsverbesserungen zu bieten. Besondere Stärken des Projektes wurden in der niederschweligen Kommunikationsmöglichkeit über Freiwilligendienste unter Jugendlichen und dem besonders partizipativen Ansatz gesehen. Kritisch wurde die Ampelbewertung von Organisationen gewertet, methodische Probleme aufgezeigt, die Gefahr der Stigmatisierung und die Nutzung der Daten des Tools für die bewerteten Organisationen diskutiert.

Das BMFSFJ plant aktuell eine systematische Evaluation der Freiwilligendienste FSJ und FÖJ, die Susanne Rindt vom Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik vorstellte. Sie legt einen speziellen Schwerpunkt auf das Thema Bildung. Die Studie versucht, Bildungsprozesse über Zeiträume abzubilden. So nimmt sie Erhebungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten vor – vor, während und nach dem Freiwilligeneinsatz – was sie durch Erhebungen im Abstand von fünf Jahren realisieren möchte. Ziel ist es, mit den Ergebnissen die gesellschaftliche Integration von Freiwilligendiensten zu fördern und Jugendlichen bessere Übergänge in die Ausbildung zu bieten. Die Teilnehmer regten an, die Ergebnisse der Studie für die Praxis nutzbar zu machen. Es wurde angeregt, die Einbeziehung von Expertengruppen/anderen Evaluatoren sicherzustellen und allgemein eine Kooperation unter Evaluatoren aus dem Bereich der Freiwilligendienste herzustellen.

Susanne Saliger stellte das Evaluationsprojekt zur Qualitätssicherung bei der Implementierung des weltwärts-Programmes vor, die im Rahmen von ICJA gestartet und im Partnerdialog entwickelt wurde. Der Partnerdialog ist Programm, was sich in dem Namen der Evaluationsstudie ausdrückt: „Working together! – Securing and developing the weltwärts-programme in partnership“. Hauptziele wurden in der Herausarbeitung von potenziellen Entwicklungsmöglichkeiten und in der Verbesserung der Kommunikation mit den Einsatzstellen gesehen. Als besondere Stärken des Ansatzes wurden die Partnerorientierung, das Zusammenspiel von Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung und die kreative Herangehensweisen angesehen.

#### **Folgende Punkte wurden im Rahmen der Diskussion ausgearbeitet:**

- Bei jeder Evaluation von Freiwilligendiensten sollten der Sinn und die Motivation für die Durchführung einer Evaluation sowie die späteren Nutznießer geklärt werden. Auch sollten von Anfang an Hypothesen formuliert werden.
- Es stellt sich auch in diesem Bereich die Frage von Qualität statt Quantität.
- Bei der Beschreibung eines Qualitätsbegriffes sollte die Sicht der verschiedenen Akteure berücksichtigt werden. Dies sollte bei internationalen Freiwilligendiensten aufgrund kulturell bedingt unterschiedlicher Qualitätsverständnisse besonders berücksichtigt werden.
- Es wurde darüber hinaus bemerkt, dass der Erfahrungsaustausch über Evaluationen in verschiedenen Freiwilligendienstprogrammen bereichernd sei. Die vorhandenen Evaluationen aus den verschiedenen Freiwilligendiensten könnten nämlich einen Beitrag dazu leisten, den Nutzen von Freiwilligendiensten aufzuzeigen.

## **Workshop III** **Qualitätssicherung und -entwicklung** **in der Zusammenarbeit mit Ent-** **sende- und Partnerorganisation**

**Thesepapier: Alberto Garcia,**  
**VIVE MEXICO**

**Instrument: International Voluntary Service Projects**

### **1. Welches Qualitätsverständnis legen Sie Ihrer Arbeit zugrunde bzw. was bedeutet für Sie Qualität in der Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Partnerorganisationen?**

Vive México gibt es seit 1996. Wir arbeiten mit über 400 internationalen Partnern aus 85 Ländern und über 900 internationalen Projekten in Mexiko und Lateinamerika zusammen. Bis heute arbeiteten über 2000 internationale Freiwillige in den Projekten und mehr als 1500 mexikanische Freiwillige in Projekten unserer Partnerorganisationen außerhalb Mexikos.

Für Vive México ist Qualität eines der wichtigsten Werte, die es in der Organisation zu befolgen gilt. Vor allem die Qualität in der Zusammenarbeit mit ausländischen Partnern bedarf besonderer Aufmerksamkeit. Sie spiegelt sich in unterschiedlichen Themengebieten wider, die unsere Organisation, auf einem lokalen, nationalen und internationalen Level, erreichen muss.

Qualität heißt

- ein gutes Verhältnis zu den Menschen, die in einem lokalen Projekt an der Basisorganisation arbeiten,
- positive Synergien mit den Partnerorganisationen auf eine nationalen Level
- und ein exzellentes Verhältnis mit den internationalen Partnern zu haben.

Die Qualität in der Beziehung zwischen den Organisationen spiegelt sich in der Art und Weise der Zusammenarbeit und der Kooperation wider. Besonders wenn bei internationalen Organisationen die Arbeitsmethoden und Prioritäten manchmal nicht die gleichen sind, ist es wichtig, einen Ausgleich sowie eine gemeinsame Grundlage für (zumindest) kritische Sicht- und Arbeitsweisen jeder Organisation zu bekommen, um dann einen Arbeitsplan zu entwickeln, der Ergebnisse produziert, die sowohl die Notwendigkeiten vor Ort als auch internationale Regulierungen und Prioritäten (die manchmal gegensätzlich sein können) respektieren.

Um eine qualitative Partnerschaft zu entwickeln, ist es wichtig, dass die Organisationen, die für internationale Projekte zwischen Entsende- und Partnerorganisation stehen, universelle Werte praktizieren (wie z. B. Toleranz, Kooperation, Verständnis, Flexibilität usw.).

## 2. Beschreiben Sie die Schritte (Methoden), die Sie zur Qualitätssicherung in der Zusammenarbeit zwischen EO und PO unternommen haben, und/oder stellen Sie Thesen für eine gute Zusammenarbeit auf.

Um ein gutes partnerschaftliches Verhältnis aufzubauen, muss es eine Verständigung zwischen den internationalen Arbeitsmethoden der Organisation und den Arbeitsstandards der Einsatzstelle geben. Jede Organisation kann ihre eigenen Regeln entwickeln, solange es einige gemeinsame Punkte gibt, die wir befürworten.

### ■ Kommunikation

Es ist wichtig, eine kontinuierliche und verlässliche Kommunikation zu haben. Dies bietet die Möglichkeit einer schnellen und präzisen Reaktion. Nach einer Zeit stärkt dies das Verhältnis zwischen den Partnerorganisationen. Die Partnerorganisation sollte ihre Bedürfnisse und die Sichtweisen der Einsatzstelle und die Entsendeorganisation die Anforderungen, die es zu erfüllen gibt, klar kommunizieren, um dann auf einer gemeinsamen Basis für eine gemeinsame Vision zusammen zu arbeiten.

### ■ Flexibilität

Jede Organisation muss offen und flexible für Änderungen ihrer Arbeitsmethoden sein (wenn möglich). Dies wird, wenn gut gehandhabt, zu einer ständigen Verbesserung des Verhältnisses führen.

### ■ Teamarbeit

Es ist wichtig, dass Entsende- und Partnerorganisation sich gegenseitig als Team sehen, da die Arbeit, die die eine Organisation macht, die Qualität der Arbeit in der anderen Organisation betrifft. Als Team zu arbeiten ist der beste Weg, um die Qualität der Kooperation zu bewahren und um ein starkes und verlässliches Projekt und qualitative Partnerschaft zu entwickeln.

### ■ Verantwortung

Es sollte ein gemeinsames Gefühl von Verantwortung geben. Das bedeutet, dass der Erfolg einer qualitativen Zusammenarbeit nicht allein von einer Seite abhängt (z. B. eine Entsendeorganisation, die immer die Anforderungen der Partnerorganisation erfüllen muss oder umgekehrt; eine Partnerorganisation, die aufgrund der Anforderungen der Entsendeorganisation die Grundstruktur ihres Projekts ändern muss).

Beide Organisationen müssen die Verantwortung gemeinsam teilen, um eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten und um zusammen gute Projekte zu verwirklichen. Es ist wichtig, dass die Menschen in beiden Organisationen diese Werte verstehen und praktizieren.

### ■ Informationen teilen

Es könnte hilfreich sein, sich über neue Methoden und Trainingsmöglichkeiten auszutauschen. In den meisten Fällen wird dies zu gemeinschaftlichen Bemühungen führen, die Qualität zu verbessern. Es könnte

außerdem hilfreich sein, Informationen darüber auszutauschen, wie man gemeinsame Probleme lösen kann.

Ein Treffen, bei dem bestimmte Belange diskutiert werden, ist oftmals effektiver als wenn nur über das Telefon oder per Email kommuniziert wird.

## 3. Welche und wie viele Akteure wurden/werden beteiligt?

Es gibt keine optimale Anzahl von Akteuren. Die Größe des Teams sollte von den spezifischen Bedürfnissen der Organisation abhängen. Wenn das Team eine begrenzte Aufgabe hat, dann ist eine kleinere Anzahl von Menschen angebrachter. Wenn jedoch verschiedene Aufgaben anstehen, dann ist eine größere Anzahl von Teammitgliedern angebracht.

## 4. Welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit notwendig?

Menschen, die in internationalen Organisationen mit Freiwilligen arbeiten (und auch die Freiwilligen selbst) sind wegen der sozialen Natur ihrer Arbeit wesentlich für eine Gesellschaft. Deswegen ist es wichtig exzellente Mitarbeiter und Angestellte zu haben, die mit entsprechenden Qualifikationen ihre Arbeit durchführen (sprachliche, persönliche Fähigkeiten usw.). Das ist die Voraussetzung, um eine exzellente Zusammenarbeit mit anderen Organisationen entwickeln zu können.

Auf der anderen Seite muss es eine Überzeugung innerhalb des Teams geben, dass die Arbeit gewissen Qualitätskriterien entsprechen muss und gleichzeitig flexibel gehandhabt wird. Um den Bedürfnissen der Partnerorganisationen zu entsprechen, ist es wichtig, eine klare Aufgabenteilung und Abstimmung im Team zu haben.

Es ist auch wichtig, dass die Organisationen gemeinsame Werte haben, da dies hilft Unterschiede zu überbrücken, wenn es um die praktische Arbeit geht.

Als Letztes muss im Kleinen angefangen werden. Es ist schwierig, gleich zu Beginn große Ziele zu erreichen. Wenn kleine Ziele gesetzt und erfüllt werden, ist es wahrscheinlicher, große Belange erfolgreich zu erreichen. Mit diesen Elementen ist es möglich, eine erfolgreiche und lang andauernde Zusammenarbeit aufzubauen.

## 5. Welche Ergebnisse erwarten Sie bzw. haben Sie bisher in der Zusammenarbeit mit der Partnerorganisation erzielt?

Um eine gute Zusammenarbeit zu sichern, benötigt man Zeit und permanente Verbesserung. Schlüsselemente für eine gute Zusammenarbeit sind Evaluationen und Feedback zu geben/zu erhalten.

Wenn Information geteilt und die Arbeitsmethoden verbessert werden, wird die Zusammenarbeit nach einiger Zeit stärker, was dazu beiträgt, ein gemeinsames Arbeitsverständnis zu entwickeln.



Seinen Partner kennenzulernen, ist ebenfalls Teil einer guten, qualitativen Zusammenarbeit. Das bedeutet, dass beide Organisationen die Bedürfnisse und Arbeitsmethoden ihrer Partner verstehen genauso wie die Erwartungen, die sie haben könnten und die sie anstreben, um sich stärker zu machen.

#### 6. Welchen Nutzen sehen Sie in dem von Ihnen verfolgten Ansatz?

- Permanenten Verbesserung
- Ein Arbeitssystem zu entwickeln, das es möglich macht effektiv Projekte zu managen
- Starke Partnerschaften

#### 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

Dies kann in einem Wort zusammengefasst werden: Zeit. Um ein gutes partnerschaftliches Verhältnis aufzubauen, benötigt man Zeit, Arbeit und für gewöhnlich auch Ressourcen. Aber wir können es deswegen nicht „Grenzen“ nennen.

Ist es einfach, eine effektive und qualitative Zusammenarbeit zu kreieren und zu managen? – Die Antwort ist NEIN. Qualitative Projekte für Zielgruppen, die Bedürfnisse der lokalen Gemeinden treffen, internationale Prioritäten und Arbeitsmethoden aushandeln, all das mit begrenzten Ressourcen und überarbeiteten Betreuern zu managen, ist nie einfach.

Gibt es Tipps oder Ressourcen um dieses Ziel zu erreichen? Bestimmt. Und das führt uns zur Antwort auf die nächste Frage.

#### 8. Welche Ressourcen sind für den von Ihnen verfolgten Ansatz notwendig?

- Ein exzellentes Team zu haben, in dem alle Mitglieder sich dazu bestimmt fühlen, der Arbeit der Organisation zu assistieren und die Zusammenarbeit mit den Partnern und Projekten zu stärken.
- Sicherstellen, dass die Mission der Organisation allen Menschen bekannt ist (Leitung, Mitarbeiter, Freiwillige und den Gemeindegliedern).
- Kommunikation
- Auf den Preis schauen! Immer nach dem Besten schauen, dies zu tun macht uns zu besseren Menschen und die Welt wird ein besserer Ort sein.

### Thesenpapier: Ute Elisabeth Hoffmann, Katholische Hochschule NRW, Abt. Köln Instrument: Partizipative und transkulturelle Qualitätsentwicklung

#### 1. Welches Qualitätsverständnis legen Sie Ihrer Arbeit zugrunde bzw. was bedeutet für Sie Qualität in der Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Partnerorganisationen?

- Als Hochschule vertreten wir ein wissenschaftlich fundiertes und theoriebasiertes Qualitätsverständnis.
- Wir definieren Qualität im epFWD als das Gelingen einer Unternehmung des persönlichen, organisationsbezogenen und globalen Lernens und Helfens von Freiwilligen.
- Auswahl, Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung des FWD setzen ein transparentes, faires, mit einander abgestimmtes Zusammenwirken der beteiligten Akteure (EO, PO, FW, pädagogische Fachkräfte, Zuwendungsgeber, Sponsoren) voraus.
- Die Qualität des FWD bemisst sich folglich nicht nur an den Wirkungszielen für die FW (Ergebnisqualität), sondern auch am gleichberechtigten Umgang und an der Ausstattung der Partner mit Ressourcen (Strukturqualität), an dem Gelingen der Kommunikation und der Abstimmung von Qualitätskriterien zwischen ihnen in der Durchführung von FWD (Prozessqualität) ebenso wie an der Beziehungsgestaltung, die trotz bestehender Macht- und Kulturunterschiede ein respektvolles Miteinander-Umgehen auf Augenhöhe ermöglicht (Beziehungsqualität).

#### 2. Beschreiben Sie die Schritte (Methoden), die Sie zur Qualitätssicherung in der Zusammenarbeit zwischen EO und PO unternommen haben, und/oder stellen Sie Thesen für eine gute Zusammenarbeit auf.

- Im Rahmen der wissenschaftlichen Studie haben wir zunächst eine Bestandsanalyse auf der Basis von Dokumenten und Interviews vorgenommen.
- In einem zweiten Schritt werden wir in vier internationalen Workshops mit Vertretern der EO und PO zu konkreten Absprachen über Qualitätskriterien im FWD kommen und gemeinsam Instrumente der Qualitätssicherung entwickeln.
- Unsere Hauptthese ist, dass nur in einer vertrauensvollen Zusammenarbeit von deutscher EO und ausländischer PO ein nachhaltiges QM gemeinsam und partizipativ auf den Weg gebracht werden kann.

#### 3. Welche und wie viele Akteure wurden/ werden beteiligt?

- Insgesamt werden 20 EO und deren Partner vor allem in Osteuropa und Ostafrika beteiligt.
- Im Rahmen der internationalen Workshops streben wir die Bildung einer internationalen Arbeitsgruppe

aus vier bis fünf Vertretern deutscher Organisationen und ebenso vielen Vertretern der PO an, um QM-Instrumente zu entwickeln, die in der internationalen Zusammenarbeit von EO und PO eingesetzt werden können.

#### 4. Welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit notwendig?

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind gemeinsame Lernprozesse vonnöten, vertrauensvolle (Kommunikations-) Beziehungen und die Berücksichtigung lebensweltlicher und organisationskultureller Bedingungen bei der Entwicklung und Umsetzung von Qualitätskriterien.

#### 5. Welche Ergebnisse erwarten Sie bzw. haben Sie bisher in der Zusammenarbeit mit der Partnerorganisation erzielt?

Im Ergebnis der Studie erwarten wir:

- (Grundsätzlich) eine verstärkte Bewusstseinsbildung für die Gestaltungsräume und Verantwortungsbereiche in der qualitätvollen Gestaltung des epFWD
- Konkrete Ergebnisse der Studie werden weiterhin in der Verschriftlichung grundsätzlicher Verfahren, Vereinbarungen und Verantwortlichkeiten (partizipativ erarbeitete Ablaufpläne) und in gemeinsam entwickelten Instrumenten der QE erwartet.
  - Zu diesen zählen u. a.:
  - Instrumente zur projektspezifischen Auswahl der Freiwilligen durch EO und PO und zur detaillierten Beschreibung von Einsatzstellen und Tätigkeitsprofilen
  - Instrumente für eine effektive Übergabe und die Einarbeitung neuer Freiwilliger
  - Instrumente zur systematischen Dokumentation, Protokollierung und Auswertung des Freiwilligeneinsatzes und der Kontakte mit den Mentoren und Begleitern
  - Vorlagen für Zeugnisse und Verträge
  - Leitlinien für den Umgang mit Freiwilligenprojekten bei Personalwechsel innerhalb von EO oder PO
  - Curriculare Inhalte für die Seminare durchführung (Lernziele: Handlungswissen, Orientierungswissen, wichtige soziale und interkulturelle Schlüsselkompetenzen)
  - Selbstevaluationsbögen und -routinen für EO/PO, Feedback-Bögen für Freiwillige
- Eine Bedarfsanalyse für Qualifizierung und Training in pädagogischer Begleitung
- Eine aktive internationale QM-Arbeitsgruppe aus Vertretern von EO und PO als Katalysator für „lernende Organisationen“

#### 6. Welchen Nutzen sehen Sie in dem von Ihnen verfolgten Ansatz?

Der Ansatz eines transkulturellen QM, das von EO und PO gemeinsam erarbeitet und für verbindlich erklärt

wird, verspricht Nachhaltigkeit und größere Akzeptanz als von außen/oben „aufgezwungene“ Maßnahmen.

#### 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Der von uns gewählte und weiterentwickelte Ansatz eines partizipativen Prozesses zur Entwicklung von kulturübergreifenden, international verbindlichen Q-Maßnahmen ist in der Implementierungsphase zeitlich und finanziell aufwendig, aber aus unserer Sicht unabdingbar. Auf Dauer wird sich der partnerorientierte Ansatz aufgrund großer Akzeptanz und Nachhaltigkeit auszahlen.
- Unser zweijähriges Projekt kann nur einen Anstoß geben, der von den beteiligten Organisationen fortgeführt werden muss.

#### 8. Welche Ressourcen sind für den von Ihnen verfolgten Ansatz notwendig?

- Mittel- und langfristig müssen internationale Netzwerke von EO und PO den Prozess qualitativ hochwertiger FWD mit ihrem pädagogischen Rahmenprogramm organisieren und begleiten. Für diesen Prozess sind Moderatoren vonnöten, die in den jeweiligen Kulturen und Sprachen agieren können.
- Für die internationalen Workshops und Seminare müssen finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt werden.
- Die EO und PO müssen bereit sein, sich aktiv auf diesen andauernden dialogischen Prozess in der internationalen Zusammenarbeit einzulassen und die Qualitätsinstrumente systematisch anzuwenden.

#### Thesepapier: Michael Onesimo Masagasi, Deutsch-Tansanische Partnerschaft e.V. (DTP)

##### 1. Welches Qualitätsverständnis legen Sie Ihrer Arbeit zugrunde bzw. was bedeutet für Sie Qualität in der Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Partnerorganisationen?

Wir stellen sicher, dass es Standards gibt, an denen sich beide Partner orientieren können, um ihre Verpflichtungen zu erfüllen. Diese sind in einem gemeinschaftlichen Memorandum zwischen Entsende- und Partnerorganisation festgehalten.

Es ist wichtig, sicherzustellen, dass die Erwartungen zwischen Entsende- und Partnerorganisation gleich sind. Ohne ist es kaum möglich, die Ziele und die Vision, die hinter der Zusammenarbeit steht, zu erfüllen.

##### 2. Beschreiben Sie die Schritte (Methoden), die Sie zur Qualitätssicherung in der Zusammenarbeit zwischen EO und PO unternommen haben, und/oder stellen Sie Thesen für eine gute Zusammenarbeit auf?.

Es ist wichtig sicherzustellen, dass jede Seite der Zusammenarbeit darauf vorbereitet ist, voneinander zu lernen und neue Formen der Zusammenarbeit zu praktizieren. Deshalb organisiert die DTP jedes Jahr ein Seminar, im Rahmen dessen sich alle Verantwortlichen der Einsatzstellen treffen, um sich auszutauschen. Dort haben die Verantwortlichen die Möglichkeit, die Umsetzung ihrer Projekte im letzten Jahr zu besprechen.

Das Seminar bietet ihnen auch Weiterbildung zu verschiedenen Themen, wie z. B. interkulturelles Verständnis, Projekt-Management usw. Die Themen werden aufgrund einer vorherigen Befragung der Einsatzstellen ausgewählt. Ein Seminarleiter, ehemalige Freiwillige sowie die Teilnehmer selbst gestalten das Seminar. Im Januar treffen sich die Freiwilligen, um die Erfahrungen der letzten 6 Monate zu reflektieren.

Es ist auch entscheidend sicherzustellen, dass die Partnerorganisationen ihre Projekte in Zusammenarbeit mit den Freiwilligen weiterentwickeln. Deshalb müssen die Freiwilligen als Teil des Teams angesehen und das Projekt mithilfe aller Beteiligten durchgeführt werden, der Freiwillige sollte nicht alleine verantwortlich sein. Dadurch wächst das Team zusammen, was wiederum entscheidend für die Leistungsfähigkeit der Projekte, eine effiziente Verwendung der Ressourcen, Wissenstransfer und Nachhaltigkeit ist.

Eine gute Zusammenarbeit wird durch:

- die Entwicklung von gegenseitigem Interesse und Verständnis zwischen den Partnern,
- die Einführung von gemeinsamen Arbeitsstandards, welche zu einer Win-Win-Situation führen,
- gemeinsame Planung, Monitoring und Evaluierung sowie
- Entwicklung von überzeugenden und dynamischen Feedback-Mechanismen gekennzeichnet.

### 3. Welche und wie viele Akteure wurden/werden beteiligt?

Hier gibt es vier Parteien von existierenden Partnern. Es gibt die Deutsch-Tansanische Partnerschaft (DTP), Einsatzstellen und die Tansania Solar Energy Association (TASEA) sowie die Berater, die Projektmanagement und Unterstützung im technischen Bereich gewährleisten. Es gibt acht Einsatzstellen, die Projektmanagement und technische Unterstützung von zwei Beratern bekommen.

### 4. Welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit notwendig?

- Bestrebt sein, eine gemeinsame Vision zwischen den Partnern zu teilen und ein gemeinsames Verständnis darüber zu haben, wie diese Vision zu erfüllen ist.
- Eine Zusammenarbeit fördern, die beide Seiten anerkennt (Entsende- und Partnerorganisation).
- Die Förderung einer Win-Win im strategischen Denken und im Problemlösen

- Fortlaufende Überwachung und Evaluierung für Verbesserungen (Entwicklung Feedback-Kreislauf)
- Projekte starten, die über hinreichend Mittel verfügen und welche die lokalen Ideen(-geber) berücksichtigen.
- Es ist wichtig einen gemeinsamen Kalender zu haben, der die Aktivitäten auf der Partner- und der Programmebene beinhaltet.

### 5. Welche Ergebnisse erwarten Sie bzw. haben Sie bisher in der Zusammenarbeit mit der Partnerorganisation erzielt?

Zunehmende Zusammenarbeit zwischen den Partnern. Manche Projekte können nachhaltig sein und schaffen Arbeitsplätze bzw. verbessern die sozialen Bedingungen. Kulturelle Unterschiede werden zur Chance, nicht zum Problem. Freiwillige und die Gemeinden, in denen sie arbeiten, nutzen diese Chance, unterschiedliche Erfahrungen zu verbreiten.

Beide Seiten lernen daraus. Möglicherweise werden sowohl die Einsatzstelle als auch das Dorf zu einem Klassenzimmer des Lernens durch die Unterschiede und unterschiedlichen Verständnisse.

### 6. Welchen Nutzen sehen Sie in dem von Ihnen verfolgten Ansatz?

Der Ansatz ist eine Win-Win-Situation. Entsende- und Partnerorganisationen teilen die Ziele und das Ergebnis der Zusammenarbeit.

Die Weiterentwicklung der vorhandenen Kapazitäten für Freiwillige und den Verantwortlichen der Einsatzstellen bietet eine Grundlage für gegenseitiges Verständnis und Zusammenarbeit als Partner.

Der Einbezug von Freiwilligen in alltägliche Aktivitäten, wie z. B. Kultur, Sport, und gegenseitiges Lehren bietet eine größere Chance des gegenseitigen Verständnisses und voneinander Lernens.

### 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Mangelhafte bzw. unzureichende Ressourcen, um die gemeinsamen Ziele der Partner zu realisieren
- Begrenzte technisch erfahrene Freiwilligen in einigen Projekten
- Zeitrahmen – ein Jahr ist zu kurz. Um erfolgreich zu sein, benötigen einige Projekte die Entwicklung eines Vertrauensverhältnisses.  
„Erst wenn dir Vertrauen entgegengebracht wird, wird dir die Gemeinde folgen.“ Zeitrahmen könnten einen Einfluss auf die Nachhaltigkeit einiger Projekte haben.
- Wechsel der Mitarbeiter in einigen Organisationen
- Kulturelle Unterschiede. Einige Partner behandeln die Freiwilligen in einer afrikanischen Art und Weise – wie ihre eigenen Kinder. Das ist in der deutschen Kultur nicht üblich. Freiwillige sind unabhängig und wollen neue Dinge kennenlernen.

- Manchmal stimmen die Erwartungen zwischen Entsende- und Partnerorganisationen nicht überein.
- Unterschiedliche Freiwilligen-Programme verschiedener Entsendeorganisationen in einer Einsatzstelle zu organisieren

#### 8. Welche Ressourcen sind für den von Ihnen verfolgten Ansatz notwendig?

- Es ist wichtig, einen Rahmen für die Zusammenarbeit zu entwickeln, der eine Plattform für Ressourcenansprüche bietet. Dieser Rahmen bietet eine Orientierung dafür, wie gearbeitet werden soll.
- Entwicklung von Prozessen und Systeme, die alle Partner einbeziehen
- Menschliche und finanzielle Ressourcen

#### Thesepapier: Hermann-Josef Platzbecker und Kerstin Giebel, fid-Netzwerk international<sup>QM</sup> (fid-AGEH und IJAB)

#### 1. Welches Qualitätsverständnis legen Sie Ihrer Arbeit zugrunde bzw. was bedeutet für Sie Qualität in der Zusammenarbeit zwischen Entsende- und Partnerorganisationen?

- Qualität ist als fortlaufender Prozess zu verstehen (P-D-C-A-Zyklus).
- Qualität in der Zusammenarbeit in Bezug auf Durchführung und Begleitung internationaler Freiwilligendienste: Qualitätsverständnis beruht auf definierten Lernzielen und misst sich anhand erarbeiteter Qualitätskriterien.
- Qualität erwächst aus kontinuierlicher Zusammenarbeit und ehrlich-vertrauensvollem, fachlichem Dialog der oben genannten Partner.
- Fortlaufende Verbesserung über regelmäßigen Dialog aller relevanten Akteure
- Gemeinsames Leitbild: Klärung des eigenen Selbstverständnisses der beteiligten Akteure
- Lernziele: Abstimmung gemeinsamer Ziele der relevanten Akteure (alle lernen!)
- Profilschärfung: Vergewisserung und Stärkung des Rollen-, Aufgaben-, Auftragsverständnisses der jeweiligen Akteure

#### 2. Beschreiben Sie die Schritte (Methoden), die Sie zur Qualitätssicherung in der Zusammenarbeit zwischen EO und PO unternommen haben, und/oder stellen Sie Thesen für eine gute Zusammenarbeit auf.

- Beteiligung der ausländischen Partner am Aufbau des QM möglichst stark auf allen Ebenen und von vornherein gewährleisten

- Einrichtung einer QM-Steuerungsgruppe von Anfang an – zunehmend internationale Beteiligung in der laufenden zweiten Phase
- Erstellung eines Qualitätshandbuchs inkl. Kriterienkatalogs als Orientierungshilfe zur Implementierung in Institutionen und Schulungsgrundlage für Multiplikator/innen
- Implementierung des QM-Systems erfordert verstärkte Dialogangebote in unterschiedlichen Formen wie regionale Workshops, Tagungen, Trainings, internationale QM-Workshops und Formate je nach Bedarf der Organisationen.
- Zentrales Anliegen der Partner wird aufgegriffen: Begleitung der Begleiter/innen im In- und Ausland mit qualifizierendem Ansatz (Fortbildung, Ausbildung, supervisorische Angebote, Einüben von Formen kollektiver Beratung etc.).
- Entwicklung erster Formen systematischer Selbstkontrolle anhand des Kriterienkatalogs
- Spätere Prüfung eines Gütesiegels

These: Qualifizierung des Personals im Sinne der Begleitung der Begleiter/innen ist zentral.

#### 3. Welche und wie viele Akteure wurden/werden beteiligt?

Freiwillige, Vertreter/innen der Träger-/Entsendeorganisationen, Vertreter/innen und Begleiter/innen aus dem Bereich der ausländischen Partnerorganisationen und fid-Service- und Beratungsstelle (AGEH) sowie externe, unabhängige Beraterin für QM-Aufbau über IJAB/ Projekt QuiK gewährleistet

#### Einbindung sonstiger Akteure:

- Dialogforen im Inland:
  - a. fid-Trägerkreis
  - b. Verbünde (im Kontext von weltwärts)
  - c. Politik (FG QSE und Evaluation beim BMZ)
- Dialogforum im Ausland:
  - a. Internationale Partnerwerkstatt
  - b. Regionale Werkstätten in verschiedenen Kontinenten

#### 4. Welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit notwendig?

- Qualität und Personalentwicklung im Bereich des „personalen Angebots“
- Gelingende Kommunikation
- Verständigung über Zielpunkte und Kriterien (zentral hier auch: Vermeidung von kontraproduktiven Lernprozessen durch qualifizierte Begleitung von Freiwilligen und Begleiter/innen)
- Verbesserungsmöglichkeiten und Raum für angemessene Interventionen, nicht nur im Kontext des Krisen- und Notfallmanagements

## 5. Welche Ergebnisse erwarten Sie bzw. haben Sie bisher in der Zusammenarbeit mit der Partnerorganisation erzielt?

- Verständigung über viele grundlegende Ziele (siehe Dokument: „Lernziele der Akteure im Netzwerk“)
- Verständigung über Qualität im Feld (siehe Dokument: „Qualitätskatalog“ mit Indikatoren zur Messbarkeit selbiger)
- Verständigung über Freiwilligkeit des Qualitätsprozesses – von der Basis aus (siehe Dokument „Erklärung der Träger zur Mitarbeit im Netzwerk“)
- Ausgeprägtes Dialoginteresse und Wertschätzung für das Thema im In- und Ausland
- Ausgeprägtes Fortbildungsinteresse hinsichtlich der Thematik im In- und Ausland
- Erhebliche Verbesserung in der bilateralen Zusammenarbeit innerhalb von Trägergruppen
- Regionale Streuung von Impulsen, z. B. zu Formen partizipativer Arbeit
- Netzwerkbildungen in Regionen im In- und Ausland

## 6. Welchen Nutzen sehen Sie in dem von Ihnen verfolgten Ansatz?

- Beteiligung durch konsequente Partner- und Dialogorientierung
- Abwendung von eurozentrischem Vorgehen
- Streuung wichtiger Impulse, die vom Freiwilligendienst für verschiedenste Akteure in der unmittelbaren Zusammenarbeit und in ihrem Umfeld ausgehen
- Steigendes Qualitätsbewusstsein in allen Bezügen der Freiwilligen- und Personalbegleitung bis hin zur Entwicklung von Qualitätsprozessen in den Organisationen und Initiativen selbst

## 7. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Netzwerkbildung und die hohe Dialogausrichtung bedingen hohen Kommunikations- und Organisationsaufwand, selbst bei effizienter Gestaltung des internationalen Dialogs
- Qualitätsentwicklung als Prozess erfordert langfristige Sicherstellung von Ressourcen: Geld, Zeit und Personal, um Qualitätsbewusstsein zu schaffen und es aufrechtzuerhalten!

## 8. Welche Ressourcen sind für den von Ihnen verfolgten Ansatz notwendig?

- Der zusätzliche Bedarf an Dialog erfordert angemessene personelle Ausstattung der Freiwilligendienste, Finanzierungssicherheit und geeignete Rahmenbedingungen für den Ausbau einer „dialogischen Infrastruktur“ mit Netzwerken und Koordinationsstellen im In- und Ausland.
- Internet und damit verbundene Kommunikationsmittel
- Finanzierung der Dialogveranstaltungen, Veranstaltungs- und Reisekosten

## Zusammenfassung der Diskussion

Als zentrales Merkmal für eine gute und qualitativ hochwertige Zusammenarbeit hat sich im Laufe des Workshops sowie in den Impulsreferaten die große Bedeutung zuverlässiger Kommunikation zwischen Entsende- und Partnerorganisation über:

- gemeinsames Werteverständnis
  - die Arbeitsmethoden
  - das Profil der Einsatzstelle und
  - die Rolle und Aufgaben des Freiwilligen
- herauskristallisiert. Dadurch sollen Unstimmigkeiten vermieden und eine gute Vorbereitung der Freiwilligen gewährleistet werden. Eine gute Vorbereitung ist essenziell, damit die zu erwartenden Leistungen auf beiden Seiten übereinstimmen. Die Kommunikation muss flexibel und offen gestaltet werden, damit gemeinsames Lernen stattfinden kann und die Arbeitsmethoden gegenseitig angepasst und kontinuierlich verbessert werden können. Des Weiteren wurde betont, dass kommunikative Prozesse auf gleicher Augenhöhe stattfinden, Entsende- und Partnerorganisation als Team zusammenarbeiten müssen und generell eine Zusammenarbeit gefördert werden soll, die beide Seiten anerkennt. Dadurch soll eine Win-Win-Situation herbeigeführt werden.

Hierbei wurde das Problem thematisiert, dass das deutsche (und zumeist eurozentristische) Qualitätsverständnis zu hoch und schwer verständlich für die ausländischen Partnerorganisationen ist, da diese die niedergeschriebenen Qualitätskriterien oftmals nicht verstehen bzw. nicht nachvollziehen können. Die Teilnehmer forderten, dass die Qualitätsentwicklung gemeinsam erfolgen muss und Qualitätskriterien gemeinsam bewertet und bearbeitet werden sollten.

Dabei sollten die kulturellen Unterschiede stärker berücksichtigt werden. So kann das Qualitätsverständnis zwischen den unterschiedlichen Kulturkreisen differieren: Wenn z. B. in Deutschland ein strukturierter Ablauf mit festgelegten und verschriftlichten Regeln als sinnvoll erachtet wird, wird dies bei Lateinamerikanern als zu statisch angesehen und bevorzugt mit zwischenmenschlichem Austausch und flexiblen Arbeitsweisen auf bestimmte Gegebenheiten reagiert. In Bezug auf diese Problematik wurde von Frau Hoffmann die Studie eines transkulturell-partizipativen Ansatzes zur Entwicklung gemeinsamer Instrumente der Qualitätssicherung zwischen Entsende- und Partnerorganisation vorgestellt. Die Hauptthese von Frau Hoffmann war, dass nur in einer vertrauensvollen Zusammenarbeit deutscher und ausländischer Organisationen ein nachhaltiges Qualitätsmanagement gemeinsam auf den Weg gebracht werden kann.

Dies wurde auch von den anwesenden Partnerorganisationen bejaht. Der Qualitätsentwicklungsprozess müsse mehr nach dem „Bottom Up“-Prinzip geschehen, bei

dem die Bedürfnisse der Einsatzstelle stärker berücksichtigt und die Menschen vor Ort in den Qualitätsentwicklungsprozess miteinbezogen werden. Dadurch wird Vertrauen aufgebaut, was letztendlich dabei hilft, die Qualität der Zusammenarbeit zu verstärken.

Gerade für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung ist die Möglichkeit zum Face-to-Face-Kontakt unerlässlich. Dies soll in gemeinsamen Workshops bzw. Plattformen zum gegenseitigen Austausch über Qualität, wie z. B. auch durch diese Tagung geboten wird, realisiert werden.

Grenzen wurden im hohen organisatorischen, zeitlichen und vor allem finanziellen Aufwand gesehen, den die internationalen Vernetzungsbestrebungen zum Aufbau einer kommunikativ befruchtenden und qualitativ vertrauensvollen Beziehung zwischen Vertretern der Entsende- und der Partnerorganisation mit sich bringen. Es gab Einigkeit darüber, dass für eine regelmäßige Kontaktpflege Ressourcen benötigt werden, damit Begegnungen möglich gemacht und dadurch die Arbeit verbessert werden können.

Um die Qualität in der Zusammenarbeit zu verbessern, kam auch die Forderung nach einem „Reverse Programm“ auf, bei dem Freiwillige aus dem Ausland in Deutschland eingesetzt werden, die wiederum nach ihrer Rückkehr helfen könnten, deutsche Freiwillige im Ausland zu betreuen und als Übersetzer und Moderatoren eingesetzt werden könnten. Dies kann auch zu einem vermehrten Austausch zwischen den Partnern beitragen. Zusammenfassend hat sich herauskristallisiert, dass ein persönliches gegenseitiges Kennenlernen unabdingbar ist, um die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu bekommen, da gerade bei Südpartnern partnerschaftliche Beziehungen durch persönliche Bekanntschaften ausgebaut und intensiviert werden (Tagung als Ort der Begegnung).

## Workshop IV Qualitätssicherung und -entwicklung in der Auswahl und Begleitung von Freiwilligen

**Thesepapier: Florin Feldmann,  
ASA-Programm, InWent**

### **1. Beschreiben Sie Ihr Auswahlverfahren/Ihre pädagogische Begleitung.**

Wir führen die Auswahl, Vor- und Nachbereitung für weltwärts-Freiwillige durch.

- **Oberziel**  
von ASA ist es, einen Beitrag dazu zu leisten, dass junge zukünftige Verantwortungsträger/innen sich langfristig und wirksam als Multiplikator/innen in Wirtschaft und Gesellschaft in Deutschland und Europa für eine globale nachhaltige Entwicklung engagieren. Hieraus leiten sich die Ziele und Inhalte der pädagogischen Module (Auswahl, Vor- und Nachbereitung) ab.
- **Auswahlablauf**  
Die Auswahl besteht aus einer schriftlichen Vorauswahl und einem Auswahlworkshop (Assessment-Center), in dem die Bewerber/innen verschiedene Kompetenzen unter Beweis stellen und sich intensiv über das Programm informieren können.
- **Vorbereitung**  
Auf den 9-tägigen Vorbereitungsseminaren werden die Teilnehmenden durch ein junges Team anhand des Peer-to-Peer-Ansatzes begleitet. Hierbei gibt es neben Plenumseinheiten viel Arbeitszeit in sog. Länderarbeitsgruppen, in denen die Teilnehmenden eine Bezugsgruppe haben und sich die Freiwilligen, die in dasselbe Land/dieselbe Region ausreisen, intensiver kennenlernen.
- **Themenblöcke der Vorbereitung sind:**  
Globale Zusammenhänge/Globales Lernen, Interkulturelles/Umgang mit Vielfalt, Arbeiten im Team/Konfliktbearbeitung und Einsatzplatzvorbereitung.  
Bereits in der Vorbereitung wird explizit darauf eingegangen, dass weltwärts ein Lernzyklus ist, der in ihr Engagement in Deutschland mündet.
- **Nachbereitung**  
Auf den 5-tägigen Nachbereitungsseminaren reflektieren die Teilnehmer/innen ihren Aufenthalt und Lernprozess. Hierauf basierend werden sie zu Engagement in Deutschland ermutigt. Zudem wird auf ihr Bedürfnis eingegangen, Engagementmöglichkeiten kennenzulernen und sich inhaltlich und methodisch weiterzubilden. Die Teamer/innen haben auch hier eine gewisse Vorbildfunktion, indem sie z. B. exemplarisch ihr eigenes Engagement in Deutschland vorstellen.

Ein wichtiger inhaltlicher Schwerpunkt des Seminars liegt auf Bildersprache, die bereits in der Vorbereitung thematisiert wird. Die Teilnehmenden werden hierbei sensibilisiert, bei den Berichten über ihren weltwärts-Aufenthalt keine Stereotypen-Reproduktion zu betreiben.

## 2. Was macht für Sie Qualität in der Auswahl/Begleitung von Freiwilligen aus?

### ■ Teamer/innen

Qualifizierte, engagierte Teamer/innen, die

- dem Peer-to-Peer-Ansatz gerecht werden, d. h. die ähnliche Erfahrungen wie die TN gemacht haben und der Altersgruppe nah sind,
- über pädagogische Vorerfahrung verfügen,
- ihr eigenes Engagement und Herzblut in die Seminare legen und die TN auf diese Weise mitreißen und gewisse Vorbildfunktionen erfüllen.

### ■ Lernzyklus

Stimmigkeit in den verschiedenen Stationen des Lernzyklus, der von der Auswahl über die Vorbereitung und den Aufenthalt bis hin zur Nachbereitung reicht und in der Rückkehrarbeit mündet.

- Stimmige Seminarkonzepte, die von allen Beteiligten mitgetragen werden
- Klare Zielsetzung der Seminare und Seminarabschnitte, deren Erreichen überprüft wird
- Eine gute Lernatmosphäre, die durch Teamer/innen und Teilnehmende geschaffen wird: Ownership, Partizipation und Engagement der TN werden gefördert

## 3. Welche Instrumente sind notwendig, um die Qualität zu sichern bzw. weiterzuentwickeln?

### ■ Auswahl:

Beobachter/innen-Schulung zu Beginn des Auswahlzyklus

Beobachter/innen-Briefing zu Beginn jeder Auswahl-Evaluation der Auswahl durch Bewerber/innen-Feedback (Fragebögen) und Auswahlteams

### ■ Seminare

Um die Qualität der Vor- und Nachbereitungsseminare festzustellen und zu halten bzw. zu verbessern, werden bei ASA drei Qualitätskategorien evaluiert: die Struktur, der Prozess und das Ergebnis. Letzteres umfasst den Lernerfolg und die Wirkung und wird vor allem durch die an den Teilnehmenden per Online-Fragebogen durchgeführten Wirkungsstudien abgedeckt.

Auf den Seminaren werden durch die Teams vor allem der Prozess (Umsetzung, Didaktik, Methode) und die Struktur (Konzeption, Seminarplan, Material) evaluiert.

1. Ad-hoc-Evaluation der Einheiten & Seminarbedingungen durch Teilnehmende (TN) und Teamende.
2. Evaluationstag: Direkt an das Seminar anschließend gibt es einen Evaluationstag, an dem das Team die Evaluation zusammenträgt und die Ergebnisse in die Planung des folgenden Seminars aufnimmt.

3. Evaluationsbericht: Die Evaluationen der verschiedenen Seminare, die ein Team durchführt, werden in einem Evaluationsbericht zusammengefasst, der den zukünftigen Teams zur Verfügung steht.
4. Zum Abschluss des Seminarzyklus findet ein Qualitätsmanagementseminar statt, in dem alle Teams zusammenkommen und Empfehlungen für den nächsten Zyklus zusammentragen und ggf. das Seminarplanraster erarbeiten. Zu dem Zeitpunkt liegen auch die Wirkungsstudien vor, die der TN-Perspektive eine ergänzende Stimme gibt. Die Ergebnisse dieses Seminars fließen in den folgenden Zyklus ein.

### ■ Teamer/innen-Qualifikation

1. Teamseminar: Zu Beginn des Zyklus findet ein Teamseminar statt, in dem die Teams sich kennenlernen, sich intensiv mit dem Seminarplanraster auseinandersetzen und dieses durch konkrete Inhalte und Methodenplanung füllen. Ebenfalls werden auf diesem Seminar Fortbildungsmodule angeboten, die mit den Bedürfnissen der Teamer/innen abgestimmt sind
2. Wir ermutigen die Teamer/innen, Lernpartnerschaften untereinander einzugehen, die den Austausch zwischen den Teamer/innen und den einzelnen Seminarteams verankern.

## 4. Welchen Nutzen hatten Sie bisher durch das eingesetzte Auswahlverfahren/das Konzept der pädagogischen Begleitung?

Extrem positive Rückmeldungen durch die Teilnehmenden.

### Thesepapier: Dana Hieronimus, LKJ Berlin e.V.

#### 1. Beschreiben Sie Ihr Bewerbungs- und Auswahlverfahren/Ihre pädagogische Begleitung.

##### Auswahlverfahren

- Bewerbung der Einrichtungen durch Einreichung von Einsatzstellen- und Tätigkeitsprofil, Abgleich mit Qualitätsstandards, Telefoninterview oder Besuch in Einrichtung (später ergänzend Einführungsveranstaltung für neue)
- Informationen über die FSJ Kultur (Intention, gesetzlicher Rahmen, Tätigkeitsbereiche, Einsatzstellen, Praxisberichte) via Homepage
- Bewerbung der Jugendlichen mit Bewerbungsbogen
  - **erster Schritt:** Abgleich des Tätigkeitsprofils der Einrichtung und Bewerbungsbogen der Jugendliche (Spartenwünsche, Aufgabenbereich, Geschlecht, Alter...) erfolgt computergestützt auf Grund hoher Bewerbungszahlen (Bundesländer Berlin/Brandenburg: 1200 pro Jahrgang).

- **zweiter Schritt:** bei Passung Lesen der offenen Fragen und Abgleich; Berücksichtigung von Positivkriterien (z. B. Haupt- oder mittlerer Schulabschluss, Migrationshintergrund) => Weiterleitung von 8 bis 10 Bewerbungen in Einsatzstellen und Info darüber an Bewerber/innen
- **dritter Schritt:** Vorstellungsgespräche in Einrichtungen, zum Teil auch Schnuppertage, in der Überzahl Einbindung aktueller Freiwilliger
- **vierter Schritt:** Entscheidung auf beiden Seiten, Vertragsverfahren durch LKJ

### Pädagogische Begleitung

- beginnt mit Beratung im Vorfeld per Telefon, E-Mail, persönlich: Was ist FSJ Kultur? Welche Einsatzbereiche gibt es? Wie muss ich mich bewerben? Welche Alternativen gibt es? etc.
- Auswahlverfahren: Einsatzstellen- und Tätigkeitsprofil der Einrichtung, Bewerbungsbogen Jugendliche, Vorstellungsgespräch => Abgleich von Zielen, Erwartungen, Wünschen
- Tätigkeitsprofil wird nach Einarbeitung in Qualitätsvereinbarung fortgeschrieben (Festschreibung Aufgaben, Lernziele, Form der fachlichen und pädagogischen Begleitung, Projektvorhaben); Grundlage für fortlaufende Reflexionsgespräche und Zertifizierung am Ende des Jahres (dialogisches Verfahren)
- Projektarbeit als besonderes Lernfeld (Vorbereitung auf Seminar, Anleitung/Begleitung in Einsatzstellen und fortwährende Beratung durch Träger)
- Partizipationsmöglichkeiten innerhalb FSJ Kultur: Sprecher/innen, Seminarvorbereitung, AGs bei Abschluss- und Auftaktveranstaltung, Öffentlichkeitsarbeit
- Einsatzstellenbesuche (regulär mind. 1 pro Jahr und bei Konflikten)
- Einsatzstellentreffen (Austausch und Fortbildung) Seminararbeit: Reflexion, Austausch, bezogen auf Arbeit in Einrichtung, aber auch berufliche und lebensweltliche Orientierung, Wertefragen etc.; Wahlpflichtseminar zu speziellen Schwerpunktthemen z. B. interkulturelles Lernen, Gender Mainstreaming, Juleica, künstlerische Methoden
- zusätzlich Beratung per Telefon und im Büro
- Abschluss- und Auftaktveranstaltung
- Evaluationsbögen (Freiwillige Anfang und Ende, Einsatzstellen Ende, Seminarfragebögen) und von Freiwilligen Projekt- und Jahresbericht

## 2. Was macht für Sie Qualität in der Auswahl/Begleitung von Freiwilligen aus?

### Auswahl

- Berücksichtigung unterrepräsentierter Zielgruppen
- Möglichst passende Vermittlung zwischen Einsatzwünschen der Freiwilligen und Anforderungen der Einsatzstellen
- Transparenz im Auswahl- und Vermittlungsverfahren

- Interesse und Bemühen um Vermittlung motivierter Bewerber/innen
- Beantwortung offener Fragestellungen

### Begleitung

- Anerkennung und Wertschätzung
- Offenheit und Bereitschaft auf allen Seiten zur Reflexion, Anregung dazu durch den Träger, ggf. Moderation durch Träger
- kontinuierliche Begleitung im Jahreslauf
- abgestimmte Seminarkonzepte, aktive Gestaltung von Workshops in der Seminararbeit
- Berücksichtigung der persönlichen Situation: Abgleich von Zielen, Erwartungen, Wünschen
- Begleitung in Konfliktfällen
- abgestimmtes Tätigkeitsprofil (Festschreibung Aufgaben, Lernziele, Form der fachlichen und pädagogischen Begleitung, Projektvorhaben)
- Reflexionsgespräch und Zertifizierung am Ende des Jahres (dialogisches Verfahren)
- Projektarbeit als besonderes Lernfeld
- Partizipationsmöglichkeiten innerhalb FSJ Kultur (Seminarvorbereitung, AGs bei Abschluss- und Auftaktveranstaltung, Öffentlichkeitsarbeit)
- Einsatzstellenbesuche (regulär mind. 1 pro Jahr und bei Konflikten)
- zusätzlich Beratung per Telefon und im Büro
- Abschluss- und Auftaktveranstaltung
- Evaluationsbögen (Freiwillige Anfang und Ende, Einsatzstellen Ende, Seminarfragebögen) und von Freiwilligen Projekt- und Jahresbericht

## 3. Welche Instrumente sind notwendig um die Qualität zu sichern bzw. weiterzuentwickeln?

- Einsatzstellenprofil, Evaluationsbögen, Berichte => wichtige Grundlage, aber Papier ist geduldig
- wichtiger und wirksamer: persönliche Kontakte, Austausch, Reflexion bei Einsatzstellenbesuchen, Einsatzstellentreffen und -fortbildungen, Seminararbeit
- bundesweite Treffen im Trägerverbund zur Definition gemeinsamer Standards, für Austausch und Fortbildung

## 4. Welche Akteure sind an den Auswahlprozessen beteiligt/für die pädagogische Begleitung zuständig?

- Bewerber/innen, später dann als Freiwillige
- Freiwillige aus Vorjahr (im Auswahlprozess)
- Einsatzstellenvertreter/innen
- pädagogische Begleiter/innen in den Einsatzstellen
- pädagogisches Personal des Trägers
- auf Seminaren: externe Referent/innen, Co-Teamende

## 5. Wo sehen Sie die Grenzen?

- personelle und zeitliche Ressourcen in Einsatzstellen und beim Träger (z.B. benachteiligte Jugendliche)



- Verwertungsaspekte des FWD für die Einrichtungen versus Engagement- und Orientierungsaspekte trägerseitig (Spannungsfeld!)
- Fähigkeit zur pädagogischen Betreuung und Reflexionsbereitschaft bei Einsatzstellen sowie Freiwilligen

### Thesepapier: Claudio Jax, Freunde der Erziehungskunst Rudolf Steiners

#### 1. Beschreiben Sie Ihre pädagogische Begleitung.

Jede/r Freiwillige hat seinen/ihren feste/n pädagogische/n Begleiter/in während des Dienstes. Dabei handelt es sich um die/den gleiche/n Pädagoge/in, die/der auch beim Vorbereitungsseminar anwesend war.

Während des Dienstes findet in regelmäßigen Abständen eine E-Mail-Ansprache der Freiwilligen durch ihre/n persönliche/n Begleiter/in statt. Die Ansprache richtet sich nach den idealtypisch zu erwartenden Phasen des Dienstes (Hochphase, Tiefpunkt ...), spricht in dieser Phase eventuell wichtige Fragen an und soll zur Rückmeldung motivieren.

Darüber hinaus findet fallbezogen eine intensivere Betreuung nach Bedarf statt. Ein Instrument zur kollegialen Beratung sind Einzelfallbesprechungen im Begleitungsteam: Im wöchentlichen Rhythmus werden die jeweils akuten Betreuungsfälle in einer dafür angesetzten Teambesprechung aufgerufen und nach Bedarf intensiver beraten.

Wo dies nötig ist, finden Übergabegespräche statt, falls im akuten Fall wegen einer Abwesenheit (Seminar etc.) ein Betreuer/innenwechsel nötig ist. Freiwilligenkontakte in der „Krisenbegleitung“ werden darüber hinaus fortlaufend in Kurzform in der Datenbank dokumentiert, um einen schnellen Überblick im Vertretungsfall oder bei Beteiligung mehrerer Mitarbeiter/innen zu ermöglichen.

#### 2. Was macht für Sie Qualität in der Begleitung von Freiwilligen aus?

Wesentlich für die Qualität in der pädagogischen Begleitung ist es, auf den Einzelfall angemessen zu reagieren. Damit dies gelingt, scheint mir die fachliche Qualifikation (nicht unbedingt im formalen Verständnis) und die Erfahrung der Betreuer/innen wichtig. Außerdem bildet das Vertrauensverhältnis zwischen Betreuer/in und Freiwilligem/r eine Basis für die gute Begleitung.

#### 3. Welche Instrumente sind notwendig, um die Qualität zu sichern bzw. weiterzuentwickeln?

Zur Weiterentwicklung der Betreuungsqualität werten wir die Freiwilligenrückmeldungen systematisch aus. Dazu werden über das Jahr verteilt die mündlichen Rückmeldungen aus den Rückkehrseminaren schriftlich festgehalten und einmal im Jahr systematisch ausgewertet. Hinzu kommen die Freiwilligenrückmeldungen in

einem standardisierten Fragebogen. Die Rückmeldungen werden dann einmal jährlich im Rahmen von mehreren Teambesprechungen präsentiert und diskutiert.

#### 4. Welche Akteure sind für die pädagogische Begleitung zuständig?

Insbesondere das pädagogische Team und die Partnerorganisationen vor Ort.

#### 5. Welche Ressourcen werden für die pädagogische Begleitung benötigt?

Die wichtigsten Ressourcen für eine gelingende pädagogische Begleitung sind wohl qualifizierte Begleiter/innen und ausreichend Zeit für die Begleitung.

### Thesepapier: Pablo Schickinger, Weltweite Initiative für Soziales Engagement

#### 1. Beschreiben Sie Ihr Auswahlverfahren

##### ■ Stufe 1

Vorauswahl per Charakter-Fragebogen (3 unabhängige Bewertungen durch 1 Fachkraft und 2 Ehemalige) => von 800 Bewerbern werden die 200 Besten zu einem der 5 Auswahlseminare eingeladen (für 80 Einsatzplätze); FB- Kriterien: Lernbereitschaft, Motivation (Wille), Charakterstärke, Talente, bisheriges Engagement, Wachstumspotenzial. Telefoninterview in Härtefällen (10 %).

##### ■ Stufe 2

3-tägiges Auswahlseminar: Information, Partizipation & Simulation (der Erfahrungsrealität im Ausland). Kick-off mit Jeder-bringt-was-mit-Buffer (bolivianisches Aptapi), Open University, Olympische Spiele (Improvisation), 2 individuelle Eignungsgespräche („Passung, Motivation, Talente“ und „Biografie“ je 40 Minuten), 2 Kreativ-Beiträge pro Teilnehmer; entwicklungspolitische Diskussionsrunde („Ego-Trip ins Elend“), interkulturelle Rollenspiele (Dilemmata), Fremdsprachen-Test (z. B. Spanisch-Test); Teamwork: Gruppenaufgabe (z. B. „Schreibt ein Musical zur AIDS-Prävention mit möglichst verschiedenen Musikrichtungen [von Hardrock über Rap bis Volksmusik] und führt es morgen Abend auf => „Nacht der Talente“ als Indikator für Projektmanagement-Skills).

##### ■ Stufe 3

Zusage/Absage (mit ausführlicher Begründung und zugespitztem Stärken/Schwächen-Profil). Erst dann folgt die Projektzuteilung in einem ausführlichen Telefonat mit den FW (Partnerorientierung: Wunschprofil als Blaupause) => Rückkopplung mit Einsatzstelle (Telefonat mit Projektleiter).

##### ■ Stufe 4

Zielvereinbarte Vorbereitung als letzter Baustein einer prozessorientierten Auswahl (Kriterien: Lernorientierung, Eigen-Initiative, Motivation, Solidarität etc.)

## 2. Was macht für Sie Qualität in der Auswahl von Freiwilligen aus?

- Die Balance aus Standardisierung (Fairness gegenüber den Mitbewerbern) und Individualisierung (dem einzelnen Menschen wirklich gerecht zu werden)
- „Diversity!“ Die Ausgewählten sollten die Bewerber-Buntheit widerspiegeln (zur Not: affirmative action durch feste Quoten für Migranten, Nicht-Abiturienten und benachteiligten Hintergrund).
- „Know your Goals!“ Schlüsselfrage: Wie maximieren wir den Nutzwert im dreidimensionalen Raum (Projekt/Freiwilliger/Zivilgesellschaft)?
- „Sag, was Du tust und tu, was Du sagst!“ (Kern-Botschaft bei uns: „Wir sind eine MITMACH-INITIATIVE ... Es wird das, was DU daraus machst!“). Wir setzen diesen Partizipationsgedanken von Anfang an um: Selbstverwaltung, Einkauf, Kochen, Wecken, Putzen, Frustrationsteufel, Zielvereinbarung etc.)
- Prozessorientierung: Auswahl sollte keine Momentaufnahme sein, sondern das Ergebnis eines mehrwöchigen und mehrstufigen Prozesses (Zusammenarbeit auf Probe).
- Wir tragen eine Verantwortung gegenüber den Projekten und den Jugendlichen (Niemand soll überfordert werden und Schaden nehmen. Und: Auch die Abgelehnten sollen mit Information, Motivation & gutem Bauchgefühl nach Hause gehen).
- „Think out of the box!“ (Einstiegsfrage: „Was müsste passieren, damit Du noch Deinen Enkeln von diesem Wochenende erzählst? Was kannst Du beitragen, damit es ein so unvergessliches Wochenende wird?“)
- Tiefenwirkung wichtiger als Oberflächennutzen? (Nachhaltigkeitsperspektive)

## 3. Welche Instrumente sind notwendig, um die Qualität zu sichern bzw. weiterzuentwickeln?

- Investiere in Schulung und Fortbildung Deiner Auswahl-Teams (4 Tage pro Jahr) => gute Mischung aus alten und neuen Teamern, interne & externe (Nachwachsen)
- 360-Grad-Feedback (von Bewerbern, Ehemaligen & Teamern, direkt & zeitversetzt)
- Bei jedem Seminar: „Coach den Vorstand“ (Teilnehmer und Ehemalige sagen, was sie anders machen würden)
- Gemeinsame Evaluation nach Dienstende („Haben wir die Richtigen ausgewählt?“)
- Mut zur Innovation: Jedes Jahr dürfen neue Ideen ausprobiert werden (Trial & Error). Warum nicht: 3 Tage gemeinsame Wanderung in den Bergen – statt AWS?
- Bei aller angestrebten Objektivität: Das „Bauchgefühl“ ist ein legitimer Kompass => Wir wollen uns mit unseren FW wohl fühlen (nur dann leisten wir hochwertige Arbeit).

## 4. Welche Akteure sind an den Auswahlprozessen beteiligt?

6 Fachkräfte (Pädagogen & Psychologen), 6 Länderkoordinatoren, 2 Elternsprecher, mind. 1 Ehemaliger aus jedem Einsatzland (12), möglichst auch 1 Projektvertreter (zumindest durch die Vorgabe eines Wunschprofils, das jährlich überarbeitet wird).

Pro AWS laden wir 45 Bewerber ein: Wir arbeiten mit je 15 Jugendlichen in 3 parallelen Schwerpunkt-Gruppen (Musik, Theater, Zukunfts-Werkstatt). Pro Gruppe benötigen wir ca. 9 Teamer: 3 Teamer für das Einzelgespräch „Passung/Motivation/Talente“, 3 Teamer für das Einzelgespräch „Biografie & Charakter“, 1 Moderator, 1 Feldbeobachter, 1 Fremdsprachen-Tester. Es empfiehlt sich, die Auswahl-Teams aller Gruppen nach Gender, Alter, Erfahrung und Einsatzregion ausgewogen zu gestalten.

## 5. Welchen Nutzen hatten Sie bisher durch das eingesetzte Auswahlverfahren?

- Begeisterung und Identifikation der Neu-Freiwilligen mit der Initiative, hohe Partizipation => Der Ton für das Auslandsjahr wird richtig gesetzt (Verantwortungsübernahme und Teilhabe).
- Hohe Mund-zu-Mund-Weiterempfehlungsrate
- Gute Einbindung der Ehemaligen (samt ihrer Erfahrungen und Ideen)
- Zufriedenheit bei Projektpartner (Qualität der FW ist gesichert)
- AWS als Instrument der developmentpolitischen Inlandsarbeit (Kick-off-Effekt)
- Auch die „Abgelehnten“ nehmen einige Impulse und positive Erinnerungen mit.

## 6. Wo sehen Sie die Grenzen?

- Wir können die Wirklichkeit im Ausland nie ganz abbilden: Nicht jeder exzellente Bewerber bewährt sich später auch als exzellenter Freiwilliger.
- Partnerperspektive kann in der Praxis nur teilweise eingebunden werden.

## 7. Welche Ressourcen werden für die Auswahl benötigt?

Geeignete „basisnahe Location“ (ideal: eine Schule mit mindestens 8 Klassenzimmern und großer Sporthalle); 2 Beamer; Fahrtkostenerstattung an Helfer (20 Euro pro Ehemaliger)

### Zum Abschluss drei Erkenntnisse:

- Vergangenes Verhalten ist der beste Prädiktor für künftiges Verhalten.
- Höhere Hürden führen zu besseren Freiwilligen als niedrige (Fordern und Fördern).
- Im Freiwilligen wollen wir ein Feuer lodern sehen, das nicht beim ersten Gegenwind ausgeht.

## Zusammenfassung der Diskussion Auswahlverfahren

Die Motivation der Freiwilligen, einen Dienst zu absolvieren, hat sich in den internationalen Freiwilligendiensten, vor allem im Zuge von weltwärts, geändert. Davor hatte der Freiwilligendienst, wegen der selbst zu tragenden Kosten, eine andere Bedeutung. Nicht mehr allein das altruistische Helfen steht im Vordergrund, sondern auch der persönliche Nutzen, wie z. B. Spracherwerb oder die Aufnahme des Freiwilligendienstes in den Lebenslauf. Die Aussage „Ich will Menschen helfen“ wird deshalb mittlerweile durch die Träger kritisch hinterfragt. Die Veränderungen könnten jedoch auch auf den Wandel der gesellschaftlichen Anforderungen (Arbeitsmarktbedingungen) zurückzuführen sein. Heutzutage wird von jungen Menschen Auslandserfahrung regelrecht erwartet.

Es gab einen Grundkonsens, dass es schwierig ist, in den wenigen Tagen des Auswahlverfahrens die Motivation und die Persönlichkeit des zukünftigen Freiwilligen festzustellen.

Das Auswahlverfahren von „Weltweite Initiative für soziales Engagement“ verlangt aus diesem Grund von den Bewerbern die Bewältigung „höherer Hürden“. Ihre These lautete, dass durch das Abverlangen von Motivation im Auswahlprozess, das Durchhaltevermögen der Bewerber getestet wird und so eine bessere Auswahl getroffen wird. Zwar macht eine intensive Auswahl Arbeit, nimmt später aber auch Arbeit ab.

Auch können Persönlichkeitstests im Auswahlverfahren hilfreich sein, wie z. B. „was ist wenn ...“-Fälle einbauen, um zu schauen, wie der Bewerber reagiert und ob Hilfsbereitschaft schon im Vorfeld gezeigt wird.

Aus der Partnerperspektive wurde geäußert, dass auch wenn die Partnerorganisation ihre Freiwilligen selbst, anhand schriftlicher Bewerbungen, aussuchen kann und die schriftlichen Bewerbungen überzeugend sind, die Freiwilligen nicht immer für die Projekte geeignet sind. Es gab in der Vergangenheit Abbrüche aufgrund von zu starkem Heimweh oder falsch verstandenem Ziel des Freiwilligendienstes als Tourismus. Haben die Freiwilligen vermehrt persönliche Probleme, dann führt dies zu einer Mehrbelastung für die Einsatzstelle.

Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass die Freiwilligen vorher Sprachkenntnisse erwerben, um sich in Problemsituationen besser verständigen zu können. Ohne vorhandene Motivation bringen jedoch auch die besten Sprachkenntnisse nicht viel! Als mögliche Lösung für das Problem schlugen die Teilnehmer vor, dass der Wandel der Motivation in Vorbereitungsseminaren thematisiert werden sollte.

Im Allgemeinen wurde festgehalten, dass die Einschätzung der Persönlichkeit des Freiwilligen nicht innerhalb der wenigen Auswahltage geschehen kann. Die Begleitung vor Ort sei deshalb wichtiger z. B. in Form eines festen Ansprechpartners in der Einsatzstelle

und einem persönlichen Begleiter in Deutschland wegen etwaiger Sprach- sowie kultureller Probleme.

Auch der stärkere Einbezug von benachteiligten Jugendlichen wurde betont und gefordert. Im Rahmen sozialer Verantwortung müsse versucht werden Migranten, sozial schwächere und behinderte Jugendliche vermehrt in Freiwilligendienstprogramme zu integrieren.

In einer Zusammenfassung wurden als bedeutende Kriterien im Auswahlverfahren die intensive Kommunikation zwischen Träger und Einsatzstelle sowie bei internationalen Freiwilligendiensten die Sprachkompetenz (insbesondere bei Krisen) genannt. Die generelle Herausforderung von Auswahlverfahren ist, zu definieren, was „gute“ und was „schlechte“ Freiwillige sind und der Aspekt einer „einfühlsamen“ Zurückweisung für den Fall, dass der Freiwillige abgelehnt wird.

## Begleitung

Als wesentliche Punkte der Begleitung von Freiwilligen wurden die Transparenz sowie die Kontinuität hervorgehoben. Es muss klar sein, wer die jeweiligen Ansprechpartner sind, damit die beteiligten Akteure (Freiwillige, Mitarbeiter der Einsatzstelle etc.) wissen, wohin sie sich im Fall von auftretenden Problemen wenden können, und es ist wichtig, dass die für die Freiwilligen Verantwortlichen nicht allzu oft wechseln.

Bei der Begleitung herrscht eine Diskrepanz zwischen Trägerorganisation und Einsatzstellen. Besonders in Krisensituationen gab es in diesem Bereich Probleme. Bei den Inlandsdiensten gewährleisteten regelmäßige Besuche der Einsatzstellen eine reibungslose Kommunikation in Krisenfällen.

Die Teilnehmer diskutierten, ob es auch zu viel pädagogische Begleitung geben kann. Der Freiwillige soll schließlich an der Bewältigung von Herausforderungen wachsen, außerdem spielen auch andere Mit-Freiwillige eine entscheidende Rolle für die Entwicklung des Freiwilligen. Hierauf sollte gerade im Auswahlverfahren Rücksicht genommen werden. Die gegenseitige Begleitung ist von Nutzen für die Einsatzstelle, z. B. während der Einarbeitungszeit und als psychologische Stütze während des Dienstes.

Die Einbeziehung von ehemaligen Freiwilligen als persönliche Begleiter wurde ebenfalls thematisiert. Die Teilnehmer schätzten das Gefühl der Wertschätzung, welche der Freiwillige in der Einsatzstelle erfährt, als wichtiger für dessen Wohlbefinden als die pädagogische Begleitung ein.

Zusammenfassend wurden als besonders wichtige Kriterien in der Auswahl und Begleitung von Freiwilligen Klarheit bzw. Transparenz, Ansprechpartner/innen (Bonding), insbesondere in Krisensituationen, Aufbau von Kontakt und Vertrauen sowie die Anerkennung des Dienstes festgehalten.



# Wirkungen in Freiwilligendiensten

2. Tag

## Impulsreferate zu Wirkungen in Freiwilligendiensten

### Wirkungsorientierung in der Jugendhilfe

**Andreas Polutta,  
Universität Bielefeld**

In den vergangenen dreieinhalb Jahren wurde an der Universität Bielefeld die Evaluation von wirkungsorientierten Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen durchgeführt, die im Rahmen des Bundesmodellprogramms „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ (BMFSFJ) entwickelt und erprobt wurden. Der Vortrag stellt die wesentlichen neuen wirkungsorientierten Ansätze vor und beleuchtet die Konsequenzen für die Praxis der Jugendhilfe. Die Ergebnisse der empirischen Analysen auf der Basis umfangreicher Befragungen von Kindern und Jugendlichen sowie Fachkräften in den Erziehungshilfen werden im Vortrag erörtert und Perspektiven für die fachliche Entwicklung aufgezeigt. Die Erfahrungen mit wirkungsorientierten Ansätzen in der Jugendhilfe sollen die Basis dafür bieten, die Möglichkeiten einer Übertragung der Erkenntnisse auf andere sozialpolitische Felder und soziale Dienste außerhalb der Jugendhilfe zu erörtern.

#### Zusammenfassung

Ziel der Evaluation des Bundesmodellprogramms war es, zu prüfen, ob es gelingt, durch die wirkungsorientierte Qualifizierung von der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen nach §§ 78a ff SGB VIII Wirkungen der Hilfen zur Erziehung zu steigern. Dabei rückten die Erfassung von Wirkungen und die Bedingungen wirkungsvoller Hilfen ebenso in den Mittelpunkt des Evaluationsinteresses wie die Analyse und Bewertung der Veränderungen, die durch das Bundesmodellprogramm initiiert wurden. Vor dem Hintergrund dieser Analysen, die im Bericht detailliert dargelegt werden, kann die Evaluation zum Bundesmodellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ die Ergebnisse und Schlussfolgerungen wie folgt zusammenfassen:

- Das Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ hat sich einem nationalen und internationalen Diskurs gestellt, der grundlegende Konsequenzen für die Zukunft der Jugendhilfe hat. Mit dem Programm und seinen Ergebnissen wurde die Diskussion um Wirkungen der Hilfen zur Erziehung in differenzierter Form bereichert und auf verschiedenen Ebenen geführt (in der Politik, in der Wissenschaft, in der Praxis, in den Hilfeprozessen).
- Das Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ hat mit seiner multizentrischen Programmstruktur die jeweiligen lokalen Besonderheiten berücksichtigt, sodass die Akteure an den Modellstandorten ihr Wissen und ihre Erfahrungen aktiv in die Entwicklung verschiedener Ansätze wirkungsorientierter Jugend-

hilfepraxis einbringen konnten. Mit der Einrichtung einer unabhängigen, standortübergreifenden Evaluation durch die Universität Bielefeld wurde aber auch gewährleistet, dass die unterschiedlichen Ansätze anhand eines sozialpädagogischen Wirkungsmaßstabes verglichen und bewertet werden konnten.

- Das Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ hat die Entwicklung und Implementierung grundlegender Methoden, Instrumente und Verfahren für die Praxis ermöglicht und die konkreten Erfahrungen der lokalen Akteure mit diesen Neuerungen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.
- Das Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ hat die Hilfeplanung vor neue Herausforderungen gestellt. Mit dem Einsatz der neuen Methoden, Instrumente und Verfahren verändern sich Strukturlogiken, Kommunikationsprozesse und Rollenerwartungen der Hilfeplanpraxis.
- Das Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ hat mit der Bielefelder Evaluation nachweisen können, dass Jugendhilfe wirkt ...  
... wenn sie die Beteiligung junger Menschen stärkt, denn die Wahrnehmung junger Menschen, sich beteiligen zu können, ist ein entscheidender Faktor für die Wirksamkeit der Hilfe;  
... wenn sie professionelles Handeln ermöglicht, denn fachliche Zielorientierungen und Professionalität ermöglichende Rahmenbedingungen sind entscheidende Voraussetzungen für gelingende Hilfeprozesse;  
... wenn sie Befähigungs- und Verwirklichungschancen für junge Menschen eröffnet, denn nach einem, dem Auftrag der Jugendhilfe angemessenen Bewertungsmaßstab können Hilfen zur Erziehung nur dann als wirksam bezeichnet werden, wenn die Befähigungs- und Verwirklichungschancen (capabilities) junger Menschen erhöht werden.

Mit den Erkenntnissen und Erfahrungen der Evaluation der Universität Bielefeld zum Modellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ wird aber auch deutlich, dass, um die Jugendhilfe nachhaltig weiterzuentwickeln, Praxis, Wissenschaft und Politik auch in Zukunft vor Herausforderungen stehen. Jugendhilfe erfordert einen professionellen Fokus auf die Partizipationsmöglichkeiten von Kindern und Jugendlichen. Jugendhilfe wirkt durch den Mechanismus der Beteiligung junger Menschen im Hilfeprozess. Die Wahrnehmung junger Menschen, sich beteiligen zu können, ist ein entscheidender Faktor für die Wirksamkeit der Hilfe. Dieses wird über zahlreiche Möglichkeiten zur Beteiligung erzeugt, so zum Beispiel durch den Einbezug in Entscheidungen, durch die Qualität der Hilfeplanvorbereitungen oder durch die Art und Weise, wie Fachkräfte mit jungen Menschen umgehen. Maßgeblich sind sowohl die Beteiligungsmöglichkeiten in formalen Verfahren wie auch die Beteiligungsformen im Hilfealltag. Entscheidungs- und Beteiligungsmög-

lichkeiten von Kindern und Jugendlichen – und deren Grenzen – müssen im gesamten Hilfeprozess reflektiert, begründet und im Hinblick auf den Einzelfall konkretisiert werden. Ansätze (wirkungsorientierter) Praxis sind daraufhin zu überprüfen, welche Handlungsweisen und institutionellen Rahmenbedingungen sie implizieren und ob diese empirisch als Wirkfaktoren bestätigt werden, die zu gelingenden Hilfeprozessen beitragen. Die Evaluation der „Wirkungsorientierten Jugendhilfe“ hat solche Wirkfaktoren herausgearbeitet. Darunter sind Bestätigungen für im Modellprogramm erprobte Ansätze der „verbindlichen Verfahrensregelungen“, der „Wirkungsdialoge“ oder der „Beteiligungsförderung“.

Es sind aber nicht nur die explizit wirkungsorientierten Verfahren, die Wirkungen der Erziehungshilfe fördern. Darüber hinaus gibt es implizite Wirkfaktoren, die weder in der wirkungsorientierten Diskussion besonders präsent, noch ausdrücklich in „wirkungsorientierte Vereinbarungen“ eingegangen sind, aber einen großen Einfluss zeigen: die Ausgestaltung der pädagogischen Beziehung, fachliche Orientierungen der Professionellen sowie ihre institutionellen Voraussetzungen zeigen einen evidenten Einfluss auf die Förderung von Befähigung- und Verwirklichungschancen für junge Menschen. Die identifizierten Wirkfaktoren müssen als Reflexionswissen in der Praxis genutzt werden. Überprüfung und Weiterentwicklung der Jugendhilfe sind vor dem Hintergrund eines Wissens um Wirkfaktoren und Wirkmechanismen erforderlich.

## Wirkungsorientierung in der Entwicklungszusammenarbeit

**Dr. Eberhard Gohl,**  
**NGO-Ideas**

Seit den 90er Jahren hat das Thema „Wirkungen“ in der Entwicklungszusammenarbeit (EZ) eine wachsende Bedeutung erfahren. Wichtige Impulse gingen aus von der Diskussion über die Wirksamkeit der EZ („Aid Effectiveness“) zur Erreichung der Millenniumsziele (MDG).

Die Organisationen der EZ versuchen, das Projektmanagement auf eine wirkungsorientierte Steuerung auszurichten. Dabei gibt es zwei wesentliche Trends bei der Wirkungsanalyse:

- „proving“: (summative) Wirkungsmessung zur Rechenschaftslegung, zum Nachweis der Wirksamkeit der EZ;
- „improving“: (formative) Wirkungsbeobachtung zum Lernen, zur Bewusstseinsbildung über die Wirkungen der eigenen Selbsthilfe- oder Entwicklungsaktivitäten.

Bei der Gestaltung der Wirkungsbeobachtung schließen sich beide Trends nicht gegenseitig aus, aber es können auch widersprüchliche Mischformen entstehen.

Deutsche NGO neigen von ihrem Entwicklungsverständnis her zum formativen Ansatz, doch stehen sie gegenüber ihren Geldgeber/innen und Spender/innen auch in der Pflicht der Rechenschaftslegung. Insofern können Mischformen mit gegensätzlichen Ansätzen entstehen. Auf der Suche nach emanzipatorischen Ansätzen der Wirkungsorientierung erproben derzeit 14 Entwicklungsorganisationen gemeinsam mit 32 Südpartnern im Projekt „Non-Governmental Organisations: Impact on Development, Empowerment, and Actions“ (NGO-IDEAS) partizipative und bewusstseinsbildende Instrumente, die auch einer genaueren Wirkungsmessung und Berichterstattung dienen können.

Der Vortrag beschreibt die Möglichkeiten der Ausgestaltung eines wirkungsorientierten Monitoring- und Evaluierungssystems (M&E) in der EZ, zwischen summativer und formativer Wirkungsbeobachtung. Zentrale These: Wirkungsorientierte Steuerung kann so gestaltet werden, dass sie ohne nennenswerten Zusatzaufwand zum Bestandteil der regelmäßigen Arbeit wird. Die Erfahrung der eigenen Wirksamkeit dient dabei als wichtiger Impuls für die Betroffenen.

An einem Beispiel aus der Jugendarbeit wird veranschaulicht, wie etwa Wirkungen von Trainings zur Konflikttransformation beobachtet werden können.

### Thesen:

#### 1. Ziel der Wirkungsbeobachtung: zwischen Prüfen und Lernen

Dominierendes Ziel der Wirkungsbeobachtung in der EZ ist die Rechenschaftslegung („proving“, summative Evaluierung), um die Wirksamkeit der Projektarbeit nachzuweisen. Dies ist i. d. R. der wirkungsorientierten Steuerung hinderlich, da es vor allem die Rechtfertigung des eigenen Handelns erfordert, aber kaum die selbstkritische Reflexion. Die Kultur des Lernens aus der Analyse von Wirkungen ist notwendig, muss jedoch erst noch aufgebaut werden („improving“, formative Evaluierung).

#### 2. Akteure der Wirkungsbeobachtung: zwischen externen Gutachter/innen und den Betroffenen selbst

Viele EZ-Organisationen gehen davon aus, dass die Wirkungsanalyse meist von externen und „neutralen“ Gutachter/innen mit wissenschaftlichen Methoden durchgeführt werden muss. Sie übersehen die (formativen!) Potenziale, die entstehen, wenn ein wichtiger Teil der Wirkungsbeobachtung durch die betroffenen Akteur/innen selbst übernommen wird. Die Erfahrung und Erkundung der Wirksamkeit des eigenen Handelns

sind ein wesentliches Element der Förderung der Selbsthilfe. Indem sie dieses Erforschen lernen und anwenden, verändern sich ihre Perspektiven. Die Selbstbeobachtung muss jedoch im Sinne der Triangulation durch die Perspektiven anderer Akteur/innen ergänzt werden.

### 3. Beobachtungsfelder: zwischen Begrenzung auf das vereinbarte Zielsystem und Erkundung nicht erwarteter Wirkungen

Viele EZ-Organisationen beschränken sich auf Monitoring und Evaluierung der im Zielsystem ihres Auftrags benannten Wirkungen. Wesentliche nicht erwartete Wirkungen werden nicht systematisch erfasst. Entwicklungsprozesse sind soziale Prozesse, die nicht linear verlaufen. Nichtvorhersehbare, externe Einflussfaktoren sind die Regel, kommen aber in der Projektplanung nicht vor und verändern die Projektdynamik. „Seeking for surprise“ ist das interessantere Konzept.

### 4. Quantitative und qualitative Indikatoren: zwischen „objektiven“ Daten und „subjektiver“ Einschätzung von Trends

Viele EZ-Organisationen bevorzugen objektiv nachprüfbarbare Indikatoren für ihre Wirkungsmessung. Quantitative Indikatoren beziehen sich i. d. R. auf vorab bekannte Veränderungen. Wichtige Information über nicht erwartete Wirkungen in noch wenig bekannten Zusammenhängen gehen verloren. Daher ist auch ein qualitatives, exploratives Vorgehen erforderlich, das die subjektive Wahrnehmung der beteiligten Akteur/innen mit einbezieht. Zu jedem Beobachtungsfeld müssen erkundende Fragen die quantitativen Indikatoren ergänzen.

### 5. Informationssystem: zwischen extraktiver Datenerhebung und bewusstseinsbildender Reflexion

Viele EZ-Organisationen konzentrieren sich auf die Sammlung von Information über schriftliche Berichte oder Stichprobenerhebungen. Für das Lernen der Betroffenen ist die Datenerhebung nur sinnvoll in Verbindung mit einer angemessenen Aufbereitung, Rückmeldung und Reflexion der Ergebnisse.

### 6. Analyse und Dialog: zwischen Gutachten und Selbstreflexion

Damit wirkungsorientierte Steuerung nicht zu einer zusätzlichen Arbeitsbelastung führt, kann die Arbeit mit den Betroffenen bereits im Ansatz so gestaltet werden, dass im regelmäßigen Kontakt den Fragen nachgegangen wird:

- Wie ist die Situation (hinsichtlich ...) heute?
- Wie war die Situation (hinsichtlich ...) früher / beim letzten Mal/als wir anfangen?
- Wodurch sind diese Unterschiede bedingt?
- Was können wir tun, um unsere eigene Wirksamkeit zu erhöhen?

## Wirkungen sind messbar

### Steve Powell,

Direktor des proMENTE Instituts und Verfasser der AVSO-Studie zu Wirkungen von Freiwilligendiensten in Europa

Steve Powell unterscheidet in seinem Vortrag zwischen vier unterschiedlichen Instrumenten zur Messung von Wirkungen:

1. Monitoring
2. Benchmarking
3. Messung
4. Nutzen zeigen/Wirkungen zeigen

**1.** Im Monitoring vergleicht man einen Freiwilligenjahrgang mit den vergangenen, indem man die Freiwilligen einschätzen lässt, inwiefern sie sich entwickelt haben – z. B. kann man ehemalige Freiwillige fragen, ob der Freiwilligendienst sie toleranter gemacht hat. Ein Ziel des Monitorings ist herauszufinden, welche Freiwilligen das Gefühl hatten, am meisten oder am wenigsten vom Freiwilligendienst zu profitieren. Dieser Vergleich zwischen den Jahren dient der Qualitätsentwicklung.

Die Schwäche dieser Herangehensweise ist, dass man lediglich die subjektive Meinung der Freiwilligen zu einem bestimmten Zeitpunkt erfragen kann. Das heißt, man kann keine Aussagen über das tatsächlich Gelernte machen. Eine weitere Herausforderung des Monitorings ist, dass die Fragen in der Regel positiv formuliert sind, was dazu führen kann, dass keine negativen Antworten gegeben werden (können).

**2.** Benchmarking funktioniert mit ähnlichen Fragen wie Monitoring, allerdings vergleicht man die Antworten der Freiwilligen nicht mit denen aus den vergangenen Jahren, sondern mit denen von Freiwilligen anderer Organisationen. Dadurch kann eine Organisation ihre Stärken und Schwächen im Vergleich zu anderen Trägern ausarbeiten. Die Kritikpunkte, die für Monitoring gelten, gelten ebenso für Benchmarking.

**3.** Wenn man Messungen einsetzt, dann führt man einen pre-Test (einen Test am Anfang des Freiwilligendienstes) und einen post-Test (am Ende des Dienstes) durch und prüft die tatsächliche Entwicklung der Freiwilligen. Die Fragen beruhen nicht auf der subjektiven Einschätzung des Freiwilligen, sondern sollten möglichst objektivierbar sein.

**4.** Die höchste Stufe der Wirkungserfassung ist, dass man einen pre- und post-Test durchführt und gleichzeitig auch eine Kontrollgruppe hat, mit der man die Ergebnisse vergleicht, z. B. Freiwillige mit anderen Jugendlichen, die mit anderen Programmtypen im Ausland waren, oder Freiwillige mit Nicht-Freiwilligen.



Haben die Freiwilligen sich stärker entwickelt, als diejenigen, die zu Hause geblieben sind?

### Warum sollte man jedoch Wirkungen messen?

Dafür gibt es sehr unterschiedliche Gründe:

- Ergebnisse mit Indikatoren versehen und dadurch diese vergleichbarer machen
- Den Wert einer Leistung messen: Minimiert ein Freiwilligendienst die Entscheidungsschwierigkeiten für einen Beruf, reduziert das gleichzeitig die Bildungskosten.

proMENTE hat zusammen mit AVSO eine Sekundäranalyse von Studien, die die Wirkungen von Langzeit-Freiwilligendienste erfassen, durchgeführt. Im Rahmen dieser Studie wurden 300 Publikationen bzw. graue Literatur ausgewertet, 50 davon waren wirkungsbezogen. Die Ergebnisse zeigen, dass sehr unterschiedliche Methoden in den Studien genutzt wurden. Von den untersuchten Studien haben nur sieben den methodologischen Anforderungen einer Wirkungsanalyse entsprochen. Bisherige Studien konnten nicht zeigen, dass Freiwilligendienste wirken!

### Erkenntnisse der Untersuchung:

- Vor dem Hintergrund des begrenzten Wissens um Wirkungen von Freiwilligendiensten benötigen wir weitere Wirkungsstudien.
- Freiwilligendienste, haben für alle einen Nutzen, allerdings gibt es nur wenige Freiwillige.

### Was sollten wir messen?

Auf der individuellen Ebene der Freiwilligen sollten folgende Aspekte gemessen werden:

- Stärkung des Selbstbewusstseins, der Selbstbestimmung
- das Potenzial für berufliche Orientierung
- Stärkung der Beschäftigungsfähigkeit
- Stärkung der Toleranz gegenüber unterschiedlichen Gruppen
- Stärkung der interkulturellen Kompetenz/ Kommunikationsfähigkeit
- Teamwork

### Wenn man Wirkungen messen möchte, muss man sich folgenden methodologischen Herausforderungen stellen:

- Nicht immer können Veränderungen festgestellt werden.
- Veränderungen könnten in anderen Bereichen als den erwarteten stattfinden.
- Fragebögen sind nicht immer ausreichend ausgefeilt, um das zu messen, was sie vorgeben.
- Der Referenzrahmen der Befragten kann sich von der Erstbefragung zur nächsten verändern und so eine Auswirkung auf die Antworten haben.

- Möglicherweise verändern sich Gruppen, aber nicht die Individuen.
- Fluktuation der Befragten, Panelmortalität, Messschwierigkeiten etc.
- Zeitpunkt der Wirkungsmessung festlegen

proMENTE bietet eine Webseite mit Fragebögen für Praktiker. Man kann sich auf dieser Webseite registrieren, Fragebögen online mit Hilfe des existierenden Materials anpassen und anschließend die Teilnehmer einladen, die Fragebögen gleich auf der Onlineplattform auszufüllen. Die Auswertung erfolgt automatisch in Excel. Die hochgeladenen Daten werden wissenschaftlich verwertet.

## Instrumente zur Wirkungserfassung: das „Volunteering Impact Assessment Toolkit“

**Joanna Stuart**, Leiterin der Forschungsabteilung, Institute for Volunteering Research England

Joanna Stuart stellte das „Volunteering Impact Assessment Toolkit“ vor, das Organisationen bei der Wirkungsmessung der Freiwilligendienste behilflich sein soll.

Das Institut für Engagementforschung in Großbritannien (The Institute for Volunteering Research) hat einen Werkzeugkoffer entwickelt, mit dessen Hilfe Organisationen die Wirkung von freiwilligem Engagement erfassen können. Der Werkzeugkoffer bietet verschiedene Instrumente zur Wirkungserfassung, die für die Entwicklung bzw. Verbesserung von Freiwilligenprogrammen oder um gegenüber Zuwendungsgeber die Wirkung von Freiwilligenarbeit nachzuweisen, genutzt werden können.

Der Werkzeugkoffer hat sich zum Ziel gesetzt: die wesentlichen Stakeholder, die durch Freiwilligenarbeit beeinflusst werden, zu identifizieren und die unterschiedlichen Wirkungen auf diese Stakeholder zu klassifizieren. Der Koffer beinhaltet Fragebögen für die verschiedenen Betroffenen sowie die Beschreibung mehrerer Methoden, die zur Wirkungserfassung eingesetzt werden können: Dazu gehören Fragebögen, Fokusgruppenuntersuchungen und Freiwilligentagebücher. Organisationen werden ermutigt, die Instrumente aus dem Werkzeugkoffer anzupassen und ihr eigenes Wirkungserfassungsinstrument zu entwickeln.

### Warum sollte man Wirkungen messen?

Aufgrund

- der Erwartung der Förderer zu wissen, ob die Förderung ihr Ziel erreicht;

- der Erwartungen der Organisationen zu wissen, was funktioniert und was verbessert werden könnte;
- der Erwartung der Freiwilligen – niemand will sich engagieren, wenn sein Tun keine Wirkung hat.

#### Nutzen des Werkzeugkoffers

- wurde durch IVR entwickelt, um die Wirkung vom freiwilligen Engagement zu eruieren;
- bietet einen hilfreichen Rahmen, um verschiedene Wirkungen zu analysieren;
- ist anpassbar;
- gibt Unterstützung für Datenerhebung und -analyse;
- wurde bereits von vielen Organisation in England und den USA eingesetzt.

#### Zielgruppe

Verschiedene Akteure, unter anderem: die Freiwilligen, die Organisationen selbst, die Nutznießer der Freiwilligenarbeit sowie die Gesellschaft. Für jede dieser Akteursgruppen wird ein Fragebogen bereitgestellt, der die Wirkungen auf sie erfassen kann.

#### Folgende Wirkungen wurden identifiziert

- Ökonomisches Kapital – die Kosten und Nutzen der Freiwilligenarbeit, z. B. höheres Einkommen
- Physisches Kapital, z. B. Weiterbildung, gesellschaftliche Veranstaltungen
- Humankapital – persönliche Entwicklung, Kompetenzen, die erworben werden, z. B. Selbstvertrauen, neue berufliche Kompetenzen
- Sozialkapital – soziale Beziehungen, Netzwerke
- Kulturelles Kapital – Entwicklung einer kulturellen Identitäten, z. B. Stärkung des Gemeinschaftsgefühls oder des Verständnisses für andere Kulturen

#### Herausforderungen bei der Nutzung einer Wirkungserfassung?

- Der Prozess ist aufwendig, daher sollte man nur Teile messen.
- Man muss Wirkungserfassung in die Freiwilligenprogramme integrieren und nicht nur ab und zu durchführen.
- Man muss sowohl negative als auch positive Wirkungen erfassen.
- Die Ergebnisse hängen stets auch von den Wahrnehmung der Durchführenden ab.

## Workshops zu Wirkungen in Freiwilligendiensten und Wirkungserfassung

### Workshop I Gesellschaftliche Verantwortung und Engagement – Wirkungen auf die Freiwilligen und die Gesellschaft in Deutschland

**Thesenpapier: Florin Feldmann,  
ASA, Inwent  
Wirkungsstudien ASA-Stipendiat/innen**

#### 1. Beschreiben Sie kurz Ihre Studie. Welche Wirkungen hat Ihre Studie untersucht?

Das ASA-Evaluationskonzept verläuft auf mehreren zeitlichen Stufen, in denen Wirkungsstudien durchgeführt werden.

- **W0-Studie:**  
Erfassung des Ausgangszustands. Befragung der Teilnehmenden vor ihrem ersten Vorbereitungsseminar zu ihren Erwartungen an das ASA-Programm, ihrer Motivation, Qualifikation und ihrem Engagement im sozialen und entwicklungspolitischen Handlungskontext.
- **W1-Studie:**  
Wirkungserfassung nach dem zweiten Vorbereitungsseminar, vor der Ausreise der Teilnehmenden in das Projektland. Hier werden kurzfristige Wirkungen (= Output bzw. Outcome) fokussiert und Empfehlungen und Hinweise für nachfolgende Vorbereitungsseminare gesammelt.
- **W2-Studie:**  
Wirkungserfassung nach Rückkehr der Teilnehmenden auf dem Auswertungsseminar. Hier werden ebenfalls eher kurzfristige Wirkungen (= Output bzw. Outcome) fokussiert und wiederum Empfehlungen und Hinweise gesammelt, die zur Programmsteuerung verwendet werden können.
- **W3-Studie:**  
Wirkungserfassung ein Jahr nach Rückkehr. Hier stehen mittelfristige Wirkungen (= Outcome) im Zentrum, die Aufschluss darüber geben sollen, ob und wie die Teilnahme am ASA-Programm langfristig berufliche und ehrenamtliche Aktivitäten, die im Einklang mit den ASA-Zielen stehen, gefördert haben.
- **W4-Studie:**  
Eine Wirkungserfassung fünf Jahre nach Rückkehr stellt langfristige Wirkungen (= Impact) ins Zentrum und will Daten zur längerfristigen Wirkung und zum Erfolg des ASA-Programms liefern.

#### 2. Welche Methoden haben Sie in Ihrer Studie angewendet/planen Sie anzuwenden?

Fragebogenerhebungen

#### 3. Welche Aussagen (Ergebnisse) können Sie über Wirkungen auf die Freiwilligen/auf die Gesellschaft in Deutschland treffen?

Ggf. Stellen Sie diesbezüglich Thesen auf.

Im Rahmen der Wirkungsstudien wurde nachgewiesen, wie sich die Teilnahme am ASA-Programm auf die Bereitschaft der Teilnehmenden auswirkt, sich aktiv als Multiplikator/innen für entwicklungspolitische Bildungsarbeit in die Gesellschaft einzubringen, und untersucht, inwiefern den Teilnehmenden die bei ASA vermittelten Kompetenzen dabei nützlich sind. Die Studien belegen, dass sich durchschnittlich zwei Drittel der Befragten aktiv in die entwicklungspolitische Bildungsarbeit einbringen. Dabei geben die Befragten an, von den bei ASA vermittelten sozialen und methodenspezifischen Kompetenzen in erster Linie interkulturelle Kompetenz, Teamarbeit, Projektplanung sowie von den wissensbezogenen Kompetenzen in erster Linie Wissen zu Entwicklungspolitik und globalen Interdependenzen zu nutzen.

#### 4. Wer war die Zielgruppe Ihrer Studie?

Teilnehmende des ASA-Programms

#### 5. Wie schätzen Sie Nutzen und Grenzen der Wirkungsmessung ein?

Die Studienergebnisse geben wichtige Impulse für die Programmgestaltung und fließen in diese unmittelbar ein. Problematik der Multikausalität.

#### 6. Welche Ressourcen werden für die Wirkungsmessung benötigt?

Die Wirkungsstudien werden anhand von Online-Fragebögen und statistischen Auswertungsverfahren erstellt.

**Thesenpapier: Hinrich Goos,  
Nordelbisches Jugendpfarramt der NELK/BAK-FÖJ  
Engagement nach dem FÖJ**

#### 1. Beschreiben Sie kurz Ihre Studie. Welche Wirkungen hat Ihre Studie untersucht?

Die „Studie“ hat das (potenzielle) Engagement nach einem freiwilligen ökologischen Jahr (FÖJ) untersucht sowie die Entwicklung der Ehemaligenarbeit bei Trägern und Einsatzstellen und ist die Grundlage für einen Leitfaden für Ehemaligenarbeit.

#### 2. Welche Methoden haben Sie in Ihrer Studie angewendet/planen Sie anzuwenden?

Wir haben eine Online-Befragung durchgeführt und eine qualitative Telefonbefragung bei ehemaligen Teilnehmer/innen. Sowie zwei Arbeitstagungen mit (ehemaligen) Teilnehmer/innen, Einsatzstellen- und Trägervertreter

/innen sowie FÖJ-(Bundes-) Sprecher/innen und Vertreter/innen von Natur- und Umweltverbänden. Weiter haben wir best-practice-Beispiele recherchiert.

### 3. Welche Aussagen (Ergebnisse) können Sie über Wirkungen auf die Freiwilligen/auf die Gesellschaft in Deutschland treffen?

Ggf. Stellen Sie diesbezüglich Thesen auf.

- Freiwillige sind nach einem Jugendfreiwilligendienst engagementbereiter.
- Das Potenzial für ein Engagement ist hoch und wird von Einsatzstellen und Trägern sowie Ehemaligeninitiativen nur unzureichend genutzt.
- Die Ehemaligen sind die besten Werber für ihre Nachfolger im FÖJ.
- Turbostudiengänge und -Ausbildungen unterbrechen das initiierte oder gestärkte bürgerschaftliche Engagement erheblich.
- Ehemalige Freiwillige sind für den Staat weniger kostenträchtig, weil zielstrebig auch in Ausbildung und Beruf.

### 4. Wer war die Zielgruppe Ihrer Studie?

Die Zielgruppen sind Einsatzstellen, Träger und (ehemalige) Freiwillige aber auch die Förderer der Jugendfreiwilligendienste.

### 5. Wie schätzen Sie Nutzen und Grenzen der Wirkungsmessung ein?

- Der Nutzen kann dann hoch sein, wenn eine qualitative Längsschnittstudie von unabhängiger Seite erstellt wird, die über die nötige Fachkompetenz und ein ausreichendes Budget verfügt, sodass auch eine angemessene Zahl von Freiwilligen aus dem FÖJ untersucht werden kann und Vergleiche mit anderen Diensten möglich werden.
- Die Eckpunkte des BAK-FSJ sind eine gute Grundlage für Wirkungsmessung.
- Der internationale Vergleich sollte zu weiteren nationalen Jugendfreiwilligendiensten dadurch ermöglicht werden, dass deren Wirkungsstudien für die Fragenauswahl einbezogen werden.
- Die volkswirtschaftliche Wirkung sollte ebenfalls untersucht werden.

### 6. Welche Ressourcen werden für die Wirkungsmessung benötigt?

Siehe auch Antwort zu Frage 5

Weiter: besonders weiter zurückliegende Jahrgänge sind zur Teilnahme an Befragungen zu aktivieren – unbedingt sind ausreichend große 0-Gruppen zu betrachten.

## Thesepapier: Sebastian Pfeifer, FÖJ Engagement Freiwilliger nach dem Freiwilligendienst

### 1. Welche Wirkungen vermuten Sie auf die Freiwilligen bzw. auf die Gesellschaft in Deutschland durch den Freiwilligendienst?

Ein Großteil der Freiwilligen ist nach dem Absolvieren eines solchen Dienstes wesentlich motivierter, ehrenamtliches und bürgerschaftliches Engagement zu beweisen. Sie lernen meist ganz gezielt, Verantwortung zu übernehmen und Arbeiten durchzuführen, für die es einer Einarbeitung bedarf. Für ihre Leistung bekommen sie dann eine angemessene Beurteilung oder eine positive Rückmeldung von der Gesellschaft, für die sie sich während der Arbeit einsetzen. Meist ist das auch schon genug Motivation, um auf dieser Ebene weiterarbeiten zu können.

Zum anderen werden Freiwillige in ihrer Arbeit anerkannt und geschätzt, was sie zu einem Bestandteil des Projekts macht. So haben sie also die Möglichkeit, sich mit ihrer Arbeit zu identifizieren. In vielen Fällen können Einsatzgebiete auch gewechselt werden, sodass sie nie gezwungen sind, Arbeiten zu erledigen, die ihnen nicht liegen.

### 2. Worauf stützt sich Ihre Wirkungsvermutung?

Ich stütze mich hierbei auf meine eigenen Erfahrungen, sowie auf die Erfahrungen der Freiwilligen in meinem Umfeld. Ich bin in meiner Tätigkeit als Bundessprecher auch oftmals mit Freiwilligen (in diesem Fall FÖJ-ler) aus anderen Bundesländern in Kontakt und habe mir dort auch Rückmeldungen zu ihrer Einsatzstelle und ihren Trägern geholt. In den meisten Fällen waren sie sehr mit ihrer Arbeit einverstanden und die oben genannten Punkte wurden erfüllt.

Zum anderen stütze ich meine Vermutung auf die Evaluation der Umfrage des BAK FÖJ. Dieser hat schon sehr anschaulich gezeigt, dass die Freiwilligen nach ihrem Dienst engagierter sind und gern noch weiter in diesen oder anderen Themengebieten tätig werden würden. Meist finden sie jedoch eigenständig keine Plattform, auf der sie weiter arbeiten können, und die Träger nutzen diese Potenziale auch noch viel zu selten. Eine Plattform ist der FÖJ Aktiv e.V., jedoch wissen viele FÖJ-ler gar nicht von einem solchen Förderverein. Auch hierbei muss man sich auf die Träger verlassen können als prädestiniertestes Medium und Sprachrohr zwischen Freiwilligen und den diversen Plattformen.

### 3. Worin bestünde der Nutzen, die Wirkung festzustellen?

Ein ganz wesentlicher Nutzen liegt hierbei bei den Einsatzstellen und der 3. Ebene selbst. Freiwillige sind engagiert und bereit ehrenamtlich zu arbeiten. In vielen Vereinen, NGO und Stiftungen könnte man auf ehren-

amtliche Freiwillige zurückgreifen und ihre Potenziale nutzen. Mitgliederprobleme und eine mangelnde Anzahl an Projektteilnehmern würden dadurch vermieden.

Ich möchte aber auch an dieser Stelle anmerken, dass Freiwillige keinen Ersatz für Arbeitnehmer der freien Wirtschaft darstellen sollten.

### Zusammenfassung der Diskussion

Hinrich Goos von dem Nordelbischen Jugendpfarramt der NELK/BAK-FÖJ stellte die Ergebnisse der Studie „Engagement nach dem FÖJ“ vor. Diese Studie untersuchte das potenzielle Engagement ehemaliger Freiwilliger nach ihrem FÖJ mittels einer Online- und Telefonbefragung. Die Studie brachte zutage, dass rund die Hälfte aller Ehemaligen nach ihrem FÖJ sich weiterhin ehrenamtlich engagiert hat und davon die Hälfte sogar noch weitere Kapazitäten für ein ehrenamtliches Engagement übrig hätte. Ein Drittel aller Befragten war bereit, sich ehrenamtlich zu engagieren, es fehlte ihnen jedoch der Ansatzpunkt dafür. Dies liege unter anderem auch an den Einsatzstellen und Trägern, welche die Motivation bislang nur unzureichend aufzugreifen und zu verstärken wissen.

Sebastian Pfeifer, der Bundessprecher FÖJ, ergänzte Herrn Goos aus seiner Erfahrung als Freiwilliger und Begleiter der Studie. Bei einer Stichprobe von 74 FÖJ-Freiwilligen konnten sich 80 % davon vorstellen, nach dem FÖJ ehrenamtlich aktiv zu werden. Damit diese auch tatsächlich aktiv werden, hat es sich als wichtig erwiesen, den Kontakt zu den FÖJ-lern nach ihrem Dienst aufrechtzuerhalten und ihnen beispielsweise im Rahmen von Seminaren den Wert von ehrenamtlichen Engagement zu verdeutlichen. In den Seminaren können die Freiwilligen auch positives Feedback in Bezug auf ihren Einsatz erfahren und Anreize für ein ehrenamtliches Engagement erhalten.

Die Ergebnisse der ASA-Wirkungsstudie wurden durch Florin Feldmann vorgestellt. Mithilfe eines Fragebogens wurden die Wirkungen des ASA-Programms auf die Freiwilligen und ihre Motivation für ehrenamtliches Engagement untersucht. Die Untersuchungen fanden zu jeweils fünf verschiedenen Phasen während des Programms und im Anschluss daran statt (zu den zwei Vorbereitungsseminaren, dem Auswertungseminar sowie zu zwei Zeitpunkten nach der Rückkehr des Freiwilligen, wobei die letzte Untersuchung fünf Jahre nach Rückkehr vorgenommen worden ist). Auch hier wurde deutlich, dass die Bereitschaft für ein ehrenamtliches Engagement bei den Freiwilligen recht hoch ist. Zwei Drittel aller Befragten gaben an, sich ehrenamtlich zu engagieren. Weiterhin gaben sie an, dass die ihnen durch das ASA-Programm vermittelten Kompetenzen, wie bspw. Teamfähigkeit,

Projektplanung und interkulturelle Kompetenzen, ihnen bei der Durchführung ihrer ehrenamtlichen Arbeit helfen würden.

Eva Schwark hatte selbst einen einjährigen Freiwilligendienst absolviert und konnte aus ihrer eigenen Erfahrung berichten. So gäbe es zum einen ehemalige Freiwillige, die sich sofort im Klaren darüber sind, sich nach ihrer Rückkehr ehrenamtlich engagieren zu wollen. Andere wiederum hätten eher das Gefühl, mit ihrem FSJ/FÖJ ihr „Soll“ für soziales Engagement erfüllt zu haben. Eine Möglichkeit, Ehemalige für ein ehrenamtliches Engagement zu gewinnen, sei es, diese direkt auf Seminaren darauf anzusprechen und ihnen den Wert des Engagements zu verdeutlichen.

Wenn die Freiwilligen merken, dass sie eine Wirkung auf die Gesellschaft haben und ihre Arbeit anerkannt wird, ist ein Engagement nach dem Dienst wahrscheinlicher, so der Tenor des Workshops.

Bislang existieren erst weniger Erkenntnisse zu den Wirkungen der Freiwilligendienste auf die Freiwilligen und auch auf die Gesellschaft: Zum einen gibt es bislang kaum Langzeitwirkungsstudien zu diesem Thema und zum anderen gibt es methodologische Herausforderungen. Die Wirkungen von Freiwilligendiensten lassen sich kaum von anderen Wirkungen isolieren, sodass nur schwer Ursache-Wirkungen-Zusammenhänge erstellt werden können. Das heißt, dass sich beispielsweise nicht konkret feststellen lässt, ob es an dem Freiwilligendienst einer Person lag, wenn „diese sich 10 Jahre später Fair-Trade-Kaffee kauft“. Um auch nicht intendierte Wirkungen zu erfassen, müsste man zudem den Fokus auf die Struktur, den Prozess des Freiwilligendienstes selber legen – d. h. man dürfte nicht nur auf die ohnehin bereits vermuteten Wirkungen schauen.

Im Workshop gab es Vorbehalte gegen den Sinn und Zweck der Wirkungserfassung: Sollte man nicht den „Mut zur Unschärfe haben, statt den Interessen der an den Wirkungen interessierten Geldgeber zu entsprechen“? Allerdings würde ein Wissen um die Wirkungen von Freiwilligendiensten nicht nur für die Geldgeber interessant sein, sondern zugleich auch ein großes Reflexionspotenzial für die Träger in sich bergen. Dazu würde auch gehören, dass ein Abgleich zwischen den abgesteckten und den tatsächlich erreichten Zielen möglich wird.

Ungeachtet dieses Dilemmas ließ sich doch feststellen, dass zumindest ein Effekt von Freiwilligendiensten zu sein scheint, „in der Zeit gestrafter Studiengänge den Menschen das Gefühl der Freiheit zu bieten, die Möglichkeit, einen menschlichen Moment zu erfahren“. Und so wird doch der Wert von Freiwilligendiensten zumindest dort offenbar, wo „Freiwillige positiv davon sprechen, dass ihr Freiwilligendienst eine lebensverändernde Erfahrung war.“

## Workshop II

### Wirkungen auf die Freiwilligen – Bildung und Persönlichkeits- entwicklung

**Thesepapier: Karen Langer,  
AFS Interkulturelle Begegnungen e.V.  
Intercultural Development Inventory (IDI)**

#### 1. Beschreiben Sie kurz ihre Studie. Welche Wirkungen hat Ihre Studie untersucht?

AFS macht seit vielen Jahren Untersuchungen über Wirkungen von Auslandseinsätzen. Seit 2002 ist das „Intercultural Development Inventory (IDI)“ ein wichtiges Forschungsinstrument im AFS-Netzwerk. Das IDI basiert auf dem Entwicklungsmodell der interkulturellen Sensibilität von Milton Bennett. Es wird benutzt, um Weltanschauungen und interkulturelle Sensibilität von Studenten, Alumni, AFS-Mitarbeiter und Teilnehmern von Freiwilligenprogrammen zu messen.

#### 2. Welche Methoden haben Sie in Ihrer Studie angewendet/planen Sie anzuwenden?

Das IDI ist ein statistisch reliables, kulturübergreifend valides Messinstrument interkultureller Kompetenz, das vom Entwicklungsmodell der interkulturellen Sensibilität adaptiert wurde. Das IDI ist ein 50-Item, theoriebasiertes Instrument, das sowohl in Papierform als auch online einfach ausgefüllt werden kann. Damit kann ein detailliertes, grafisches Profil des interkulturellen Kompetenzniveaus eines Individuums oder das einer Gruppe entwickelt werden, das mit einer detaillierten Interpretation des jeweiligen Niveaus der interkulturellen Entwicklung und den zugehörigen Übergangsphasen einhergeht.

#### 3. Welche Aussagen (Ergebnisse) können Sie über Wirkungen auf die Freiwilligen/auf die Bildung und Persönlichkeitsentwicklung treffen? Ggf. stellen Sie diesbezüglich Thesen auf.

Die Ergebnisse des ex-post-Tests zeigen, dass eine große Mehrheit der Befragten (79%) eine Weltsicht teilt, die sich auf die Ähnlichkeiten zwischen den Kulturen konzentriert. Diese Weltsicht ist durch die Schlussfolgerung charakterisiert, dass „alle Menschen gleich sind“, schlussfolgernd, dass sie oftmals irritiert sind, dass sie gleich sind und die gleichen Werte teilen. Diese Phase ist eine Übergangsphase, die von einer ethnozentristischen zu einer mehr ethnorelativistischen Weltsicht führt.

Aber es gibt auch eine Gruppe von Teilnehmern (18%), die der Ansicht von polarisierenden Kulturen folgt und eine bestimmte Kultur einer anderen vorzieht. Diese jungen Erwachsenen degradieren oftmals ihre eigene Kultur und verherrlichen die Kultur ihres Einsatzlandes in hohem Maße.

Betrachtet man die Entwicklung der ganzen Gruppe und die Unterschiede zwischen dem pre-Test und den post-Test fällt auf, dass das weltwärts-Programm den Teilnehmern hilft, ihre Position der Polarisierung von Kulturen zu verlassen. Zu Beginn des Jahres haben 34% der Freiwilligen polarisiert, am Ende des Jahres sind nur noch 18% dieser Ansicht.

Wenn die Ergebnisse der individuellen pre- und ex-post-Tests analysiert werden, fällt das Bild differenzierter aus. 38% der Gruppe hat eine größere Sensibilität entwickelt. 28% blieben auf dem gleichen Level und 34% haben sich zurück zur polarisierenden Ansicht entwickelt. Mehr Forschung und Diskussion sind nötig, um herauszufinden, welche Gründe es für diese Rückentwicklung gibt. Die aktuelle Datenlage gibt keine Hinweise darauf, warum diese Fälle in allen Ländergruppen und gleichermaßen bei männlichen und weiblichen Teilnehmern vertreten sind.

Eine weitere interessante Erkenntnis ist, dass es unter den weltwärts-Freiwilligen viele Identitätsfragen gibt. Im pre-Test gaben 33% der Teilnehmer an, dass sie sich nicht einer bestimmten Kultur zugehörig fühlen. Im ex-post-Test gaben dies nur 25% an, aber diese Gruppe ist immer noch größer als normal. Die ex-post-Daten zeigen, dass ein Drittel der Teilnehmer mehr Zweifel bezüglich ihres kulturellen Hintergrundes haben als im pre-Test.

#### 4. Wer war die Zielgruppe Ihrer Studie?

Seit dem Beginn des weltwärts-Programms wurden alle Teilnehmer darum gebeten, den IDI auszufüllen, bevor sie den Freiwilligeneinsatz beginnen und bevor sie zurückkommen.

In der Gruppe von 2008/2009 haben mehr als 50% diese Möglichkeit genutzt und 58 Teilnehmer haben den ex-post-Test ausgefüllt.

#### 5. Wie schätzen Sie Nutzen und Grenzen der Wirkungsmessung?

Die Teilnehmer des weltwärts-Programms, die an der dieser Evaluation beteiligt sind, haben die Möglichkeit sowohl ein Gruppen- als auch ein individuelles Feedback zu erhalten, das ihnen dabei hilft mehr interkulturelle Sensibilität zu entwickeln.

Die Gruppenresultate werden von der AFS auch benutzt, um die Trainingsmethoden in der Orientierungs- und den Abschlussbesprechungen abzustimmen und um weitere Forschungen zu betreiben.

Das IDI zeigt eine hohe Validität in der Beurteilung von interkultureller Sensibilität. Dennoch stößt es an seine Grenzen, wenn es um die Erklärung von unterschiedlichen Entwicklungen kommt. Deswegen müssen qualitative Methoden diese Beurteilungsmethode unterstützen.

## 6. Welche Ressourcen werden für die Wirkungsmessung benötigt?

- Forschungs-Koordinator
- Trainierte IDI-Administratoren, um ein individuelles Feedback zu geben
- Forscher für qualitative Interviews
- IDI-Konten (jede 9 dollar)

**Thesepapier: Dr. Brigitte Schwinge, SAGE-Net e.V.**

## Qualitative Wirkungsanalyse zum weltwärts-Freiwilligen-Dienst nach Südafrika

### 1. Beschreiben Sie kurz Ihre Studie. Welche Wirkungen hat Ihre Studie untersucht?

Die Studie will Einstellungen und Erfahrungen zum weltwärts-Freiwilligendienst in Südafrika am Beispiel von 18 Freiwilligen in ihrem südafrikanischen Lebens- und Arbeitskontext aufzeigen. Im Zentrum der Untersuchung stehen die Analyse des Erlebens-Verlaufes des Freiwilligenjahres sowie eine vergleichende Analyse der Perspektive zentraler anderer Akteure aus dem deutschen und südafrikanischen Kontext auf den Dienst.

Hauptfragen der Untersuchung:

- Was sind die Einstellungen, Haltungen und Motive der unterschiedlichen Akteure (FW, EO, PO) in Bezug auf den weltwärts-Freiwilligendienst?
- Welche zentralen Erfahrungen prägen den Freiwilligendienst in Südafrika?
- Wie verändern sich die Einstellungen aufgrund der Erlebnisse und Erfahrungen während des Aufenthaltes vor Ort?
- Welche Kriterien für eine „erfolgreiche“ Entsendung lassen sich aus diesen Erkenntnissen generieren?

### 2. Welche Methoden haben Sie in Ihrer Studie angewendet/planen Sie anzuwenden?

- Methoden der qualitativen Sozialforschung, Ethnologie (vgl. z. B. H. R. Bernard (2001) „Research Methods in Anthropology. Qualitative and Quantitative Approaches.“), Theorie und Methode der psychologischen Morphologie (vgl. z. B. Fitzek, H. (1994) „Der Fall Morphologie. Biographie einer Wissenschaft“).
- offene Leitfrageninterviews/Tiefeninterviews (Dauer ca. 2-3 Stunden)
- teilnehmende Beobachtung (Lebens- und Arbeitsumfeld des Freiwilligen, Begleitung typischer Aktivitäten)

Vorgehen: Zeitachsenuntersuchung – Befragung der Freiwilligen zu mehreren Zeitpunkten:

- Zeitpunkt 1: Deutschland (Juni-August 2009) – vor der Ausreise: Interviews mit 18 FW unmittelbar vor der Ausreise sowie Vertretern der EO. Pre-test mit

23 Rückkehrern zur Weiterentwicklung der Fragestellung (2 Gruppen-Diskussionen mit insgesamt 16 Teilnehmern sowie 5 Einzelinterviews).

- Zeitpunkt 2: Südafrika (Oktober-November 2009) – ‚Eingewöhnungsphase‘ (zentrale Untersuchungsphase mit 4 Tagen Datenerhebung pro Einsatzort): Teilnehmende Beobachtung und Interviews mit den 18 FW sowie Interviews mit Vertretern der entsprechenden PO, externen Mentoren der FW und mit Mitgliedern des Umfeldes
- Zeitpunkt 3: Südafrika (März-April 2010) – Abschiedsphase: Follow-up mit kürzerem Explorationszeitraum (2 Tage Datenerhebung pro Einsatzort)
- Es ist geplant, die FW in einer Follow-up-Untersuchung ca. 6 Monate sowie 2 Jahre nach der Rückkehr erneut zu befragen.

Die Untersuchung wird Daten zu Kognitionen (Motive und Einstellungen) sowie deren Veränderung in einem komplexen, interkulturellen Umfeld mit sehr unterschiedlichen EO- und PO-Strukturen produzieren. Das offene Vorgehen dient der Sondierung und Schaffung einer generellen Verständnisbasis.

Wir arbeiten mit einem deutsch-südafrikanischen Forscherteam (Ethnologen und Psychologen mit Feldforschungserfahrung im südlichen Afrika), um unterschiedliche kulturell bedingte Sichtweisen und Perspektiven bereits ins Team zu integrieren. Triangulation der Hypothesen und Erkenntnisse in intensiven, mehrtägigen Analyseworkshops.

### 3. Welche Aussagen (Ergebnisse) können Sie über Wirkungen auf die Freiwilligen/auf die Bildung und Persönlichkeitsentwicklung treffen?

**Ggf. stellen Sie diesbezüglich Thesen auf.**

Die Untersuchung ist noch im Anfangsstadium. Bisher wurden 18 Interviews mit Freiwilligen vor der Ausreise zu ihren Einstellungen und Erwartungen durchgeführt. Insofern können hier nur erste Erkenntnisse beschrieben werden.

Wir gehen davon aus, dass die Wirkung des weltwärts-Freiwilligen-Dienstes auf die Freiwilligen nicht nur aus den tatsächlichen Erlebnissen und Erfahrungen der Freiwilligen vor Ort resultiert, sondern auch in hohem Maße auf den Vorannahmen und der inneren Haltung der Freiwilligen in Bezug auf den Freiwilligendienst beruht. Insofern muss der lebensgeschichtliche Kontext immer mitberücksichtigt werden.

18 zwei- bis dreistündige, qualitative Interviews mit Freiwilligen vor der Ausreise zeigen, dass alle von biografisch geprägten Vorerfahrungen berichten können, die zu den auslösenden Faktoren gehören, sich gezielt für weltwärts (und nicht für das FSJ oder work & travel etc.) zu bewerben.

Diese Vorerfahrungen werden teilweise in Form von Schlüsselgeschichten beschrieben. Unter Schlüsselge-

schichten verstehen wir Erzählungen über Personen oder Ereignisse, die von den Freiwilligen als wichtig für ihre Entscheidung für den Freiwilligen-Dienst eingeschätzt werden. Inhaltlich geht es in diesen Geschichten häufig um Erfahrungen von Selbstwirksamkeit und Gemeinschaft sowie um die Konfrontation mit anderen Wertvorstellungen (z. B. soziales Engagement, work-camp-Erfahrungen, Mitarbeit auf einem Missionsschiff, Aufwachen in einem multikulturellen Umfeld etc.). Die Geschichten fallen vor allem durch die Intensität und emotionale Bedeutung auf, die sie für die Freiwilligen haben. Sie werden von ihnen häufig als Erfolgsgeschichten beschrieben. Zudem werden sie als „schillerndes Gegenbild“ zum als trocken erlebten deutschen Schulalltag idealisiert. Sie beeinflussen die Erwartungen und die Haltung, die man gegenüber dem Dienst einnimmt, in hohem Maße. Viele der Freiwilligen sind auf der Suche nach mehr und intensiveren Erfahrungen dieser Art.

Die zentralen Fragen und Erwartungen der Freiwilligen in Bezug auf den Dienst kreisen dabei um eigene Einwirkungsmöglichkeiten:

- Was und wie viel kann ich im Gastland/Gastprojekt beeinflussen und bewirken? Was muss ich dagegen hinnehmen? Wo muss ich mich eingliedern?
- Inwieweit kann ich durch den Aufenthalt eine eigene, selbstständige Person werden? Wie viel Gemeinschaft dagegen möchte oder brauche ich? Inwieweit will ich oder kann ich in die Gastkultur hineinfinden oder gar in ihr „aufgehen“?

Vor der Ausreise dominieren damit Wünsche nach Selbstfindung und Orientierung. Auffällig ist zudem der Wunsch, etwas Besonderes zu sein bzw. vor Ort etwas Besonderes bewirken zu können. Dabei sind die meisten befragten Freiwilligen gezielt auf der Suche nach herausfordernden Erfahrungen, anhand derer man die eigenen Grenzen ausloten und erweitern möchte.

Andererseits ist ein starkes Bedürfnis nach Absicherung durch Gemeinschaftsbildung und das Finden von Zugehörigkeit sowie Verbindlichkeit spürbar (auch durch die vertragliche Verbindlichkeit des ‚Dienstes‘). Dies wird projiziert auf Mitglieder der Entsendeorganisation sowie die Gruppe der Freiwilligen, die man beim Vorbereitungsseminar kennengelernt hat. Die Hoffnungen richten sich aber auch auf die Integration mit dem Projekt/den Partnern/der Gesellschaft vor Ort.

**Weitere Annahmen:** Die Vorannahmen, die innere Haltung der FW sowie die von ihnen wahrgenommene, eigene Handlungswirksamkeit sind darüber hinaus in hohem Maße geprägt:

- vom Alter (und Entwicklungsstand) des jeweiligen Freiwilligen (18-jährige haben anderen Entwicklungsaufgaben als 25-jährige. 18-jährige schildern ihre Erwartungen anders als ältere Teilnehmer/innen),

- von ihrem kulturell geprägten Geschlecht (Geschlechterspezifische Rollenerwartungen prägen sowohl die Entscheidung für den Freiwilligendienst also auch das Verhalten vor Ort und nicht zuletzt die Wahrnehmung der Freiwilligen durch die Aufnahmegesellschaft.),
- von ihrer Sozialisation (Die in Familie und Gesellschaft vermittelten Werte beeinflussen die Wahrnehmung und das Verhalten der Freiwilligen.),
- ihren (interkulturellen) Vorerfahrungen,
- ihren (berufspraktischen) Kenntnissen (z. B. Jugendgottesdienst leiten, kenianischen Vater haben, Berufspraktika etc.)

#### 4. Wer war die Zielgruppe Ihrer Studie?

Im gesamten Forschungsverlauf wird die Perspektive der unterschiedlichen Akteure berücksichtigt werden:

- der Freiwilligen (FW) selber,
- der Entsendeorganisationen (EO) bzw. Schlüsselpersonen der EO,
- sowie insbesondere der Partnerorganisationen (PO), bzw. Schlüsselpersonen der PO,
- der Unterstützerverkreise in Deutschland,
- des sozialen Umfeldes in Südafrika (wichtige Kontaktpersonen, Mentoren, Gastfamilie etc.).

#### 5. Wie schätzen Sie Nutzen und Grenzen der Wirkungsmessung?

##### Nutzen:

Die systematische Beschreibung der Wirkung von weltwärts auf der Basis von Erlebensbeschreibungen unterschiedlicher Akteure sowie teilnehmende Beobachtung vor Ort ermöglicht eine tiefe Durchdringung des Forschungsgegenstandes. Die Erkenntnisse, insbesondere die Kontrastierung der Perspektive unterschiedlicher Akteure (FW, PO, EO), sollen für den interkulturellen Partnerdialog sowie für die pädagogische Begleitung der Freiwilligen genutzt werden.

##### Grenzen:

Es ist davon auszugehen, dass der grundsätzliche Erlebensverlauf eines Freiwilligenjahres auch über die 18 Fälle hinaus Gültigkeit hat. Dies müsste aber in einer quantifizierenden Untersuchung überprüft werden. Der Fokus auf Südafrika erlaubt bei der Beurteilung kulturspezifischer Einflussfaktoren in anderen Regionen allenfalls Hypothesen, die aber gesondert überprüft werden müssten.



**Thesenpapier: Margret Mundorf,  
Christliche Freiwilligendienste im Ausland.  
Lernprozesse und Auswirkungen auf die Lebensentwürfe junger Menschen. Eine qualitative Studie**

**1. Beschreiben Sie kurz Ihre Studie. Welche Wirkungen hat Ihre Studie untersucht?**

Ausgangsfrage der empirischen Untersuchung war, welche Lernprozesse in Freiwilligendiensten stattfinden und inwieweit sich diese auf die Lebenskonzepte junger Menschen auswirken. Mit Methoden der qualitativen Sozialforschung wurden 8 ehemalige Freiwillige, die einen 1- bis 2-jährigen Dienst im – überwiegend außer-europäischen – Ausland leisteten, einige Jahre nach ihrer Rückkehr befragt.

In problemzentrierten Interviews äußerten sich die Befragten in 60 – 100 Minuten zu ihrer Motivation für einen Freiwilligendienst im Ausland, ihren Erfahrungen im Dienst bei der Rückkehr sowie zum Zeitpunkt des Interviews.

**2. Welche Methoden haben Sie in Ihrer Studie angewendet?**

Die Datenerhebung wurde mit problemzentrierten, teilstrukturierten Interviews (Andreas Witzel 1982, 1985) durchgeführt. Die Auswertung erfolgte nach der qualitativen Inhaltsanalyse (Philipp Mayring 1993).

**3. Welche Aussagen (Ergebnisse) können Sie über Wirkungen auf die Freiwilligen/auf die Bildung und Persönlichkeitsentwicklung treffen?**

- Freiwilligendienste im Ausland dienen jungen Menschen als Orientierungshilfe und Wegweiser für ihre Lebensentwürfe und Wertemuster. Dies zeigt sich im Gewinn neuer Bezugspunkte, der Relativierung bisheriger Einstellungen, in gewachsenem Selbstvertrauen und sozialen Kompetenzen sowie dem Engagement im sozialen Umfeld.
- Der Rückkehr nach Deutschland kommt eine Schlüssel-funktion hinsichtlich der persönlichen Weiterentwicklung und langfristiger Wirkungen zu: Findet in dieser Phase keine hinreichende Aufarbeitung und Nachbereitung der Erfahrungen statt, werden diese schnell zurückgedrängt oder aber glorifiziert und bleiben wirkungslos.
- Im Idealfall münden die Erfahrungen eines Dienstes in einen offenen Lern- und Entwicklungsprozess. Über einen fortlaufenden Prozess der Reflexion kann der Dienst immer differenzierter betrachtet und gedeutet werden. Dadurch kommen immer wieder neue Wirkungsaspekte zum Tragen und können in die Persönlichkeit und individuelle Lebensführung von Freiwilligen integriert werden. Dabei benötigen Freiwillige jedoch häufig Unterstützung.
- Reflexion hat hinsichtlich der Wirkungsanalyse eine doppelte Funktion:

- Durch die Reflexion über ihren Dienst, wahrgenommene Unterschiede, Schwierigkeiten und Konflikte setzen Freiwillige sich im Nachhinein in kritische Distanz zu ihren damaligen Wahrnehmungen und Bedeutungszuschreibungen. Das sich selbst reflektierende Individuum schafft Distanz zu den eigenen Einstellungen und Verhaltensweisen und entwickelt sich dabei weiter. Die Rekonstruktion von Vergangenen und die Reflexion darüber generieren somit Wirkungen.
- Die Reflexionsfähigkeit von Freiwilligen ist Voraussetzung und Mittel, um Wirkungen nachzuweisen, da die Art der Darstellung und Beurteilung von Vergangenen stattgefundenen Entwicklungsprozesse anzeigt.
- Die Fähigkeit zur Selbstreflexion ist zentrale Kategorie, um Erlebnisse in Erfahrungen umzugestalten und so zur persönlichen Entwicklung beizutragen. Zugleich ist sie Indikator, der Entwicklungsprozesse und Wirkungen nachweisen kann.

**4. Wer war die Zielgruppe Ihrer Studie?**

Ehemalige Freiwillige zwischen 18 und 27 Jahren, die einen 12 bis 24-monatigen Freiwilligendienst im Ausland, meist in sozialen Projekten, leisteten. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung waren sie seit 2 ½ bis 5 ½ Jahren wieder in Deutschland.

**5. Wie schätzen Sie Nutzen und Grenzen der Wirkungsmessung?**

**Nutzen:**

- Wirkungsanalysen auf der Grundlage qualitativer Daten geben Aufschluss auch über Wirkungen, die sich nicht in konkretem Handeln manifestieren.
- Durch Wirkungsmessung lassen sich systematische Vergleiche (von Entsendeorganisationen, Projektpartnern, Einsatzländern usw.) anstellen, mit dem sich der Prozess der Entsendung, Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung von Freiwilligen optimieren lässt!
- Sofern Freiwillige nicht primär als Datenlieferanten dienen, können sie sich selbst ihren persönlichen Entwicklungsprozess, Kompetenzerwerb sowie die biografische Bedeutung ihres Dienstes bewusst machen.
- Die Methode des problemzentrierten Interviews dient nicht nur der Datenerhebung; sie eignet sich auch zur Auswertung und Nachbereitung, indem sie Freiwillige als Experten ihrer Lebensgestaltung begreift.

**Grenzen:**

- Verhaltensänderungen sind leichter nachweisbar als Einstellungsänderungen. Dies darf nicht zu einer „Wirkungshierarchie“ und einer Funktionalisierung von Wirkungen führen.
- Ausgehend vom Ergebnis meiner Studie, dass Wirkungen sich erst langfristig und in einem offenen Prozess entfalten, stellt sich die Frage nach dem Zeit-

punkt der Wirkungsmessung: Wenn Erfahrungsbe-  
reiche noch unverarbeitet sind oder Wirkungsaspekte  
erst später zum Tragen kommen, werden diese evtl.  
nicht erfasst. Sinnvoll wäre deshalb eine Wirkungs-  
messung zu verschiedenen Zeitpunkten nach der  
Rückkehr (Längsschnittuntersuchung), um der Dauer  
und Offenheit persönlicher Entwicklungsprozesse  
Rechnung zu tragen.

## 6. Welche Ressourcen werden für die Wirkungsmessung benötigt?

- Qualitative Interviewer bzw. Forscher als personelle Ressource
- Die Wirkungsmessung bezüglich Einstellungen und Persönlichkeitsentwicklung erfordert Reflexivität seitens der Befragten. Die Fähigkeit zur Selbstaussage und die Differenzierungsfähigkeit ist insofern eine Ressource, die den Nachweis von Wirkungen erleichtert und sie zugleich bedingt (s. 3). Aufgabe der Vorbereitung und Begleitung von Freiwilligen ist es deshalb auch, deren Wahrnehmungs- und Deutungskonstrukte so zu erweitern und zu differenzieren, dass das subjektive Erkennen und Deuten von Wirkungsaspekten gelingen kann.

## Zusammenfassung der Diskussion

Die von Frau Dr. Schwinge vorgestellte Studie will die Einstellung/die Erfahrungen verschiedener Akteure – Freiwilligen, Partner, Mitglieder der Community, Entscheiderorganisationen, Unterstützernetze – mit weltwärts aufzeigen. Die Beteiligten werden in mehreren Etappen mittels offener Interviews befragt. Aufgrund der Erstbefragung von 18 Freiwilligen vor ihrer Abreise konnten erste Hypothesen ausgearbeitet werden.

Die Teilnehmer diskutierten, inwiefern die Ergebnisse auf andere Regionen übertragbar sind. Auch wurde betont, dass die unterschiedlichen Freiwilligendienste (In- und Ausland) verschiedene Wirkungen erzielen, aber dies ist schon an der sehr unterschiedlichen Motivation der jungen Menschen abzulesen.

Die von Karen Langer vorgestellte Studie zeigt, dass Freiwilligendienste unterschiedliche Wirkungen auf die interkulturelle Sensibilität haben:

- bei 38 % der Teilnehmer ist sie gestiegen,
- bei 28 % gleich geblieben und
- bei 34 % zurückgegangen.

Mögliche Interpretationen dafür sind: Das Arbeitsumfeld die Freiwilligen beeinflusst diese. In diesem Alter verändern sich die Werte noch sehr oft. Interessant dabei ist, dass die Rückentwicklung der interkulturellen Sensibilität in den Schülerprogrammen nicht zu beobachten war.

Möglicherweise ist dies auch darauf zurückzuführen, dass die Schüler nicht arbeiten und dadurch einen anderen Erfahrungshorizont haben. Es wäre auch möglich, dass die Unterschiede einen methodologischen Hintergrund haben.

In ihrer Studie hat Frau Mundorf untersucht, welche Wahrnehmungen erzählt werden. Die Wirkung der Dienste hängt von verschiedenen Faktoren ab: Solche, die vor dem Dienst bereits vorhanden sind

- Motivation, Vorbereitung, Ablösung von Eltern/Ausland andere Kultur/Verschiedenheit
  - Erfahrungen während des Dienstes
  - Sprachkenntnisse, Teamerfahrung, Überforderung, Konflikte, praktische Tätigkeit
- sowie von dem in der Rückkehrphase Erlebten
- Neuorientierung, Wertekonflikt, Desinteresse und Unverständnis, Wiedereingewöhnungshilfe, Nachbereitung.

Wichtig ist dabei auch die Phase nach dem Dienst, was gelernt wurde. Reflexion ist dabei eine wichtige Grundlage, dient der persönlichen Entwicklung des Freiwilligen und führt zu einer nachhaltigen Wirkung. Reflexion kann aber auch die Organisation dabei unterstützen, Prozesse zu verbessern und Wirkungsanalyse zu betreiben. Reflexion ist gleichzeitig auch ein Gradmesser, um Wirkungen transparent zu machen.

Es wurde kritisch diskutiert, ob Freiwilligendienste Lerndienste sind, ob man den Lernprozess wahrnehmen kann. Es stellte sich z. B. die Frage, inwiefern der Lernprozess sich während des Auslandsdienstes vollzieht oder lediglich Teil eines viel längeren Prozesses, der erst lange nach dem Dienst abgeschlossen wird ist (Prozess auf Lebenszeit). Schließlich werden die eigenen Werte immer wieder neu durchdacht. Dabei sollte auch berücksichtigt werden, dass die Partner (bei den Auslandsdiensten) Teil dieser Lern-Blackbox sind. Die bisherigen Studien können kaum Aussagen zu den Lernwirkungen machen, es bedarf vor allem mehr Langzeitstudien, um valide Aussagen machen zu können.

Ein Faktor, der das Lernen begünstigt, ist der Austausch mit anderen, andere Freiwillige, die den gleichen kulturellen Hintergrund mitbringen, sowie die Auseinandersetzung mit der fremden Kultur (in den Auslandsdiensten).

Die Gruppe diskutierte, welche Bedeutung Krisen für die Wirkungen auf die Freiwilligen haben.

Die Aneignungstheorie besagt, dass Aneignung nur durch Krise stattfinden kann. Freiwillige können durch Krisen neue Fähigkeiten erlernen, sie brauchen jedoch auch für die Verarbeitung Unterstützung durch Peers, Gastfamilie, Einsatzstelle etc. Es wird zu bedenken gegeben, dass die Freiwilligen mit den Krisen nicht alleine gelassen werden können, es bedarf einer sofortigen

Intervention: Die gemachten Erfahrungen müssen institutionalisiert reflektiert werden. Eine Methode dafür ist z. B. die Freiwilligen zu bitten, ihre Eindrücke schriftlich festzuhalten und in kleinen Gruppen anschließend zu reflektieren.

Die Wirkungen von Freiwilligendiensten hängen nicht nur von dem vor Ort Erlebten, sondern auch von der Reflexion in den Zwischenseminaren ab. Dies wirft die Frage auf, ob die Freiwilligendienste noch mehr Raum dafür benötigen und ob die Einsatzstellen noch mehr in diesen Prozess eingebunden werden sollten. Es wird auch zu bedenken gegeben, dass man den Freiwilligen auch Freiraum und Vertrauen geben muss und nicht alles institutionalisiert werden muss. Reflexion ist einerseits ein Mittel für die persönliche Entwicklung von Freiwilligen und kann zu nachhaltigen Wirkungen führen. Sie ist auch ein Mittel, um Wirkungen transparent zu machen und kann als Instrument der Wirkungsanalyse verstanden werden.

Die Nachhaltigkeit und somit die Wirkung der Arbeit muss nicht unbedingt erfasst werden, sondern sie wird auch dadurch ersichtlich, dass die Freiwilligen den Einsatzstellen zugewandt bleiben.

## Workshop III Wirkungen auf die Einsatzstellen

**Thesepapier: Dr. Jaana Eichhorn,  
Deutsche Sportjugend**

### 1. Welche Wirkungen auf die Einsatzstellen vermuten Sie durch den Einsatz von Freiwilligen?

- Vereinsentwicklung: stärkere Bindung der Sportvereine an die Träger (Landessportjugenden); Freiwillige geben Impulse und Informationen an Einsatzstellen weiter, etablieren neue Trends, repräsentieren das „neue Ehrenamt“; zum Teil Einführung neuer Medien, neuer Kommunikationsformen
- Etablierung neuer Angebote und Kooperationen, Gewinnung neuer Zielgruppen
- Identifikation der Kinder/Jugendlichen mit FSJ-lerIn führt zu stärkerer Bindung an Einsatzstelle und zu eigenem Engagement (Vorbildfunktion).

### 2. Worauf stützt sich Ihre Wirkungsvermutung?

- Gespräche und (unsystematische) Befragungen von Freiwilligen und Anleiter/innen, Eindrücke von Einsatzstellenbesuchen, Auswertung von Jahresprojekten
- Kleinere wissenschaftliche Untersuchungen zum Freiwilligendienst bzw. zum Ehrenamt im Sport

### 3. Worin bestünde der Nutzen, die Wirkung festzustellen?

- Werbung neuer Einsatzstellen
- Gewinnung neuer finanzieller Förderer
- Überzeugung der „Zögerer“, die am traditionellen Ehrenamt festhalten und Sorge vor den Folgen der Neuerungen haben

**Thesepapier: Michael Heber,  
LKJ Berlin e.V.**

### 1. Welche Wirkungen auf die Einsatzstellen vermuten Sie durch den Einsatz von Freiwilligen?

Wir vermuten wichtige Impulse zur Organisationsentwicklung und Überprüfung der eigenen Arbeit und Arbeitsabläufe in den Einsatzstellen. Zudem eine Öffnung der Einsatzstellen für andere Formen bürgerschaftlichen Engagements und eine Professionalisierung des Freiwilligenmanagements.

In den Einsatzstellen findet mehr oder weniger bewusst eine Selbstüberprüfung statt, weil jährlich die Arbeit der Einsatzstelle neu betrachtet werden muss und diese im Verlauf des FSJ Kultur auch immer wieder hinterfragt wird (angefangen beim Ausfüllen des Einsatzstellen- und Tätigkeitsprofils, über die Qualitätsvereinbarung, den Einsatzstellenbesuch, das Einsatzstellentreffen,

Reflexionsgespräche mit den Freiwilligen bis hin zur Zertifizierung, und dem Ausfüllen des Evaluationsbogens).

Gerade in den direkten Kommunikationsprozessen zur Arbeitsorganisation zwischen Einsatzstelle und Freiwilligen, aber auch in der Verbalisierung gegenüber dem Träger werden Routinen im Betriebsablauf auf die Probe gestellt, Stolpersteine in Prozessen aufgedeckt, auch Störungen im Mitarbeiterteam treten zu Tage. Die eigene Arbeit muss transparenter werden, um Beteiligung und Mitarbeit für Freiwillige zu ermöglichen.

Für manche Einsatzstelle (zum Beispiel Jugendfreizeiteinrichtungen, Theater, Museen, Medienpädagogische Projekte und Veranstaltungszentren) ist es möglich, durch Freiwillige eine wichtige Brücke zur Zielgruppe zu bauen. Dadurch und durch die zusätzliche Mitarbeit ist es möglich, neue Angebote zu entwickeln oder zusätzliche Projekte umzusetzen. Die Freiwilligen bringen frische Ideen und anderes Denken und Lösungskompetenzen mit.

Die Einsatzstellen steigen über das FSJ Kultur in das Thema Bürgerschaftliches Engagement ein und haben die Chance, ihre Organisation stärker darauf auszurichten. Ferner lässt sich der Einsatz eines Freiwilligen auch für die Öffentlichkeitsarbeit (Social Responsibility) nutzen.

## 2. Worauf stützt sich Ihre Wirkungsvermutung?

Wir haben für die Tagung den Einsatzstellen-Abschlussfragebogen im FSJ Kultur speziell vor dem Hintergrund dieser Fragestellung betrachtet (im Anhang die Auswertung dazu im Detail) So beschreiben 84 % der Einsatzstelle den Wunsch, durch die Freiwilligen neue Impulse für ihre Arbeit zu erhalten.

Gleichermaßen stützen sich die Vermutungen auf Erfahrungen der Tätigkeit als Träger, konkret die fachliche Begleitung von mehr als 150 Einsatzstellen in Berlin und Brandenburg.

## 3. Worin bestünde der Nutzen, die Wirkung festzustellen?

Viele Aussagen in der Wirkungsforschung fußen auf Annahmen, die nur selten eine wissenschaftlich haltbare Unterlegung erfahren. Gerade in Hinblick auf die Verstärkung des Engagements durch den Einzelnen in späteren Lebensphasen, aber auch, aus Einsatzstellensicht in Bezug auf die positiven Wirkungen ins Gemeinwesen, wäre eine verwertbare Datensammlung hilfreich. Aus beiden ließe sich dann (hoffentlich) auch die nachstehende Argumentation ableiten.

Wir halten es für wichtig, mehr politische Entscheidungsträger/innen, wie auch potenzielle Einsatzstellen von Freiwilligendiensten zu überzeugen. Es gilt, Mut für das FSJ Kultur zu machen und den Partnern klar zu machen, dass sich diese Investition in jedem Fall lohnt.

Das FSJ Kultur kann für Einsatzstellen neue Wege eröffnen, Arbeitserleichterung verschaffen. Neue Projekte können auf den Weg gebracht werden.

Einsatzstellen haben über das FSJ Kultur die Chance, sich für das gesamte Feld des Bürgerschaftlichen Engagements und die Wirkung in das Gemeinwesen zu öffnen. Und letztendlich ist es auch wichtig, dass von den Einsatzstellen erkannt wird, wenn sie für die Betreuung eines Freiwilligen nicht geeignet sind bzw. was sie ändern müssten, um es zu sein.

## Auswertung der Abschlussfragebögen der Einsatzstellen

### Erwartung

1. Welche Gründe gab/gibt es für Ihre Einrichtung, sich am FSJ Kultur zu beteiligen, div. Antwortmöglichkeiten hier die auffälligste: „Wir erwarten uns neue Impulse durch die/den Freiwilligen.“ Von 38 Einsatzstellen haben hier 32 „ja“ angekreuzt. Dies entspricht 84 %.

### Wirkung

2. Werden die Leistungen der/des Freiwilligen in der Einsatzstelle für Mitarbeiter/innen und Besucher/innen noch bemerkbar sein, wenn sie/er das FSJ Kultur schon beendet hat?

	stark	etwas	wenig	gar nicht	ges.
	20	13	3	2	38
	53 %	34 %	8 %	5 %	100 %

### Begründung der Antwort:

- **Kommunikation:** die Gespräche mit dem Freiwilligen im Team gaben uns viele inhaltliche Impulse. Der/die Freiwillige baute eine Brücke zwischen den Zielgruppen und der Verwaltung/Leitung. Guter Einfluss auf die Teambildung/Teamentwicklung => Organisationsentwicklung, Überprüfung und Selbstreflexion
- **Öffentlichkeitsarbeit:** der/die Freiwillige sorgte für eine gute öffentliche Wirkung. Die Internetseite wurde überarbeitet, Flyer und ein Layout wurden entwickelt. Neue Besuchergruppen wurden erschlossen.
- **Projektarbeit:** Die Ergebnisse des eigenständigen Projektes können sehr gut genutzt werden. Das Projekt regte zur Nachahmung an und wurde zu einem festen Veranstaltungspunkt. Der/die Freiwillige erstellte eine Nutzungsanalyse, die Grundlage der zukünftigen Arbeit sein wird.
- **Einrichtung und Struktur:** Es wurde eine wichtige Datenbank geschaffen, es wurden Räume neu gestaltet und Arbeitsschritte bzw. Arbeitsabläufe entwickelt, die von neuen FW genutzt werden können. Das Arbeitsspektrum der Einrichtung wurde erweitert. Projekt soll wiederholt und zu fester Veranstaltung ausgebaut werden. (Veranstaltungsreihen gehen in Serie: „Mittwochs immer“ in der Weißen Rose)

## **Thesenpapier: Beate Kitzmann, Naturschutz Berlin-Malchow**

### **1. Welche Wirkungen auf die Einsatzstellen vermuten Sie durch den Einsatz von Freiwilligen?**

Hier nur einige:

- flexibilisiert das Arbeitsteam,
- schult soziale Kompetenzen der Mitarbeiter,
- Betriebsabläufe werden optimiert,
- Berufserfahrungen und Neigungen der Freiwilligen werden genutzt.

### **2. Worauf stützt sich Ihre Wirkungsvermutung?**

Auf langjährige Erfahrungen mit Freiwilligen und eine regelmäßige Reflexion des Einsatzes.

### **3. Worin bestünde der Nutzen, die Wirkung festzustellen?**

Um an den Stärken weiter zu arbeiten und die Schwächen besser zu beheben.

## **Zusammenfassung der Diskussion**

Jaana Eichhorn berichtete über Wirkungsbeobachtungen in der Deutschen Sportjugend. Die Freiwilligen führen zu einer umfassenden Weiterentwicklung der Vereine durch neue Ideen und Trends, sie implementieren neue Projekte und gewinnen neue Kooperationspartner. Die Wirkungserfassung erfolgt über Gespräche und Fragebogenerhebungen. Die Einsatzstellen brauchen dazu Hilfestellungen von den Trägerorganisationen.

Michael Heber legte die Beobachtungen der Landesvereinigung Kulturelle Jugendbildung für das FSJ Kultur dar und ging besonders auf die positiven Rückkopplungseffekte durch Freiwillige auf interorganisationale Prozesse ein. Bei Fragebogenauswertungen unter dem Gesichtspunkt der Wirkungen wurden auch Spezifizierungen oder/und Modifizierungen von Strukturen erkennbar, die direkt anderen Freiwilligen zugutekommen können. Auch konnte herausgefunden werden, dass bei der Entscheidung für ein FSJ Kultur seitens der Freiwilligen ein besonders karrierestrategisches Vorgehen eine Rolle spielt.

Beate Kitzmann vom Naturschutz Berlin-Malchow veranschaulichte ihre über eine Mitarbeiterbefragung gewonnenen Erkenntnisse zu Wirkungen von Freiwilligen im Freiwilligen Ökologischen Jahr und legte dabei den Schwerpunkt auf die Zusammenarbeit von den hauptamtlichen Mitarbeiter/innen mit den Freiwilligen. Sie stellte den Mehraufwand an Arbeit durch die Betreuung von Freiwilligen den positiven flexibilisierenden, durch mitgebrachte Kompetenzen und Ideen bereichernden und „verjüngenden“ (u. a.) Wirkungen gegenüber. Die Diskussion zum Thema drehte sich um den Sinn und die konkrete Gestaltung der Evaluationen zu Wirkungen, um die Einbindung und Verpflichtung der Einsatzstelle zur Mitarbeit sowie um die Systematisierung der Methoden und Gestaltung von Fragebögen.

Eine entscheidende Schlussfolgerung des Workshops lautet: Neben den großen Studien wie der vom BMFSFJ werden auch konkrete Handlungsinstrumente zur Evaluation und Wirkungsmessung – auch der längerfristigen – für die Einsatzstellen benötigt. Dabei sollte der formativen (begleitenden) Evaluation ein größerer Stellenwert zugeordnet werden. Den Trägern kommt hier die Aufgabe zu, den Einsatzstellen entsprechende Hilfestellung zu geben.

## Workshop VI

### Wirkungen auf die Partnerorganisationen und Projekte im Ausland

**Thesepapier:**  
**Kerstin Giebel und Hermann-Josef Platzbecker,**  
**fid-Netzwerk international** <sup>QM</sup>

#### 1. Welche Wirkungen auf die Partnerorganisationen und Projekte im Ausland vermuten Sie durch den Einsatz von Freiwilligen?

- Der Kontakt und die Mitarbeit der Freiwilligen schafft Zugang zu internationalem Austausch, Kooperation und zu den unterschiedlichen Erfahrungen interkultureller Kommunikation. Solidaritätserleben wird möglich. Ein vielfältiges Beziehungsnetz entwickelt sich und verspricht „globale Öffnung“ i.S. der Lernziele der Partnerorganisationen (s. QM-Lernziele).
- Auseinandersetzungen mit der Rolle oder dem Selbstverständnis von „Freiwilligen“, dies auch in unterschiedlichen Kontexten (lokal, international etc.). Das öffnet vielfältig zu Themen der eigenen politischen und fachlich-professionellen Motivation.
- Entfaltung eigener Erwartungen und Bedarfslagen, vor allem an „Begleitung der Begleiter/innen“ (Fortbildung mit unterschiedlichsten Formaten)
- Gegenseitige Befruchtung oder Impulse für unterschiedliche Projekte der Partnerschaftsarbeit werden möglich.
- Domino-Effekt im Ausland auf regionaler und transnationaler Ebene:
  - Multiplikator/innen im Ausland nehmen QM-Konzept zum Anlass, um über den Einsatz von Freiwilligen und andere spezifische Themen eigenständig im Umfeld zu diskutieren.
  - Regt zu verstärkter Vernetzung vor Ort ein, zum Teil länderübergreifend innerhalb einer Organisation/Institution oder zwischen verschiedenen Institutionen
- Unterschiedlichste (oft wechselseitige) fachliche Anregung/Impulse (z. B. zu partizipativen und prozesshaften Arbeitsweisen, Personalführung, -entwicklung, Gemeinwesenorientierung)
- Auch: Vielfältige Irritationen, Belastungen, zum Teil auch Überforderung der Partnerstellen

#### 2. Worauf stützt sich Ihre Wirkungsvermutung?

- Erkenntnisstand aufgrund jahrelanger Beratungsarbeit im In- und Ausland seitens der fid-Service- und Beratungsstelle und IJAB/Projekt QuiK
- Informations- und Erfahrungsaustausch bei
  - fid-Trägerkreis (nationale Ebene);
  - internationalem Partnerworkshop (internationale Fachkräfte);

- Dialog mit Partnerstellen: IFL-Modellprojekt 2005-2008 und fortlaufende Partnerworkshops/regionale Werkstätten im Ausland, vorrangig Afrika und Lateinamerika
- Ergebnis von Befragungen Ehemaliger (Nachbereitungsseminare) und Evaluationen nach Hemmedinger u. a.

#### 3. Worin bestünde der Nutzen, die Wirkung festzustellen?

Das hängt ganz vom Standpunkt ab. So könnten Wirkungsanalysen einerseits

- die Wirkungen im unmittelbaren Umfeld und in der Zusammenarbeit im Kontext der „Partnerschaft erheben“, andererseits
- auch Wirkungen im weiteren Umfeld, zum Teil auch in der Stützung von Professionalisierung und regionaler Netzbildung erfassen,
- Zielüberprüfung ermöglichen, vor allem hinsichtlich der Vermeidung „kontraproduktiver“ Effekte interkultureller Zusammenarbeit,
- Evaluation von Relevanz, Effizienz und anderen relevanten Kriterien hinsichtlich der Programmentwicklung und Nutzung öffentlicher und privater Fördergelder bieten,
- Transparenz der Ergebnisse (Bewährtes vs. Misslungenes) liefern.

In der Folge einer Wirkungsanalyse müssten daraus auch ernste Rückschlüsse auf weitere Förderprogramme des Staates, Reverse-Programme (weltwärts) o. ä. gezogen werden.

**Thesepapier: Andreas Rosen,**  
**Stiftung Nord-Süd-Brücken**

**„Wirkungen sind beabsichtigte oder nicht beabsichtigte Veränderungen eines Zustandes als Folge einer Intervention.“**

#### 1. Entwicklungspolitische Wirkungen von weltwärts auf Partner/Projekte sind nur selten positiv und nachhaltig.

Ich vermute, dass die entwicklungspolitischen Wirkungen von Freiwilligen für Partner/Projekte in vielen Fällen gar negativ sind: Indische Partner brauchen keine bayrischen Jugendlichen als Englischlehrer. Aids-Aufklärung in Ostafrika braucht keine weltwärts-Freiwilligen in weißen Kitteln. Das ist entwicklungspolitisch finsterstes Mittelalter.

Laut BMZ-Statistik sind 33 % der Einsatzstellen im Bildungsbereich. Es ist entwicklungspolitisch weder wirksam noch nachhaltig, schlecht ausgebildete Jugendliche als Lehrer einzusetzen. Sinnvoll ist es hingegen,

die jeweiligen nationalen Bildungssysteme zu fördern (Lehrerbildung, Budgetfinanzierung ...).  
Wie sehen die Partner eigentlich diesen Punkt?

## 2. Den Mythos des entwicklungspolitischen Mehrwertes entkräften.

Seit der Einführung von weltwärts steht der entwicklungspolitische Aspekt ungeklärt im Raum (BMZ: „wichtiger Beitrag zur Entwicklung dieser Länder“; entwicklungspolitischer Mehrwert für die Partnerprojekte, benachteiligten Menschen zu helfen ...). Richtig wäre, mit Einschränkung diesen Anspruch des Programms gänzlich zu streichen.

Den Freiwilligen – wie auch vielen Entsendeorganisationen – fehlen entwicklungspolitische Kompetenzen und Erfahrungen. In der EZ gibt es genügend erfahrene Akteure und Instrumente, deren Wirksamkeit zurecht auch immer wieder kritisch überprüft werden muss (Paris-Deklaration). Ein „Entwicklungsdienst light“ hingegen ist nicht wünschenswert.

## 3. Die Nebenwirkungen sind sichtbarer als die Wirkungen.

Der Einsatz von weltwärts-Freiwilligen ist eine Intervention in das Gefüge der Partnerorganisation und das Projektumfeld. Auf der Ebene der „nicht intendierten Wirkungen“ kann der soziale, kulturelle und materielle Status der weltwärts-Freiwilligen erhebliche Auswirkungen auf die Partnerorganisation haben bzw. auch das Projektumfeld und Zielgruppen verunsichern. Hier geht es mit Einschränkung auch um Macht- und Herrschaftsstrukturen – die müssen hinterfragt werden.

## 4. Am Anfang steht die Partnerfrage.

Was wollen/brauchen die Partner? Werden ihre Interessen/Bedürfnisse berücksichtigt? Wer formuliert de facto die Aufgabenbeschreibung für die Freiwilligen? Gibt es so etwas wie eine Zielvereinbarung zwischen EO, PO und FW?

Monitoring und Auswertung von positiven und negativen Wirkungen auf die Partnerorganisation stellen einen guten Ausgangspunkt zur Klärung dar. Ein enges Monitoring während der Laufzeit, gegebenenfalls eine Anpassung während des Aufenthaltes und eine gemeinsame Auswertung am Ende sowie die Überarbeitung für den nächsten Freiwilligen sind ein notwendiges kleines „PME-System“. Das erfordert allerdings eine stabile, kontinuierliche Partnerbeziehung.

### Aussagen von EO:

- „Ich gebe Dir recht, dass vom Programm kein direkter Mehrwert für die Partner-NGO zu erwarten ist. Im Gegenteil: der ‚unbezahlte‘ Betreuungsaufwand steigt und es kommen ‚interkulturelle Konflikte‘ in der Geschäftsstelle hinzu.“

- „Unsere Mädels vor Ort haben bei der Aidsorganisation XY mitgearbeitet. Sie haben am Wochenende Aidstests auf dem Land durchgeführt.“
- „Wir reden uns da den Mund fusselig, bekommen aber zu spüren, dass sich die Freiwilligen nicht immer ihrer Rolle bewusst sind. Sie sollen und wollen helfen (und das wird ja auch vom BMZ so kommuniziert) und vielleicht versetzt auch diese Aussage sie in eine Position, dass sie den Leuten vor Ort mal zeigen wollen, wo es langgehen soll.“
- „... sodass uns nichts anderes übrig bleibt, als an der fast einzigen flexiblen Kostenposition zu sparen, nämlich der Unterstützung der Partner. Wir haben für diese Position eh meist nicht mehr als 50 Euro im Monat.“

### Aussagen von Freiwilligen:

- „Meine Aufgaben reichten von Deutschunterricht für die Lehrer bis Schulpartys organisieren. Meine Hauptaufgabe bestand vor allem darin, den Lehrer/innen hilfreich zur Hand zu gehen, was vor allem im Aufzeigen neuer Unterrichtsmethoden in der Vermittlung von verschiedenen Themenfeldern bestand.“
- „Wird in der Schule, in der auch ich unterrichtet habe, geschlagen und man spricht den entsprechenden Lehrer oder den Direktor darauf an, dass man dieses Verhalten nicht toleriert, wird als Argument angeführt: ‚Wenn sie nicht in der Schule geschlagen werden, dann eben zu Hause.‘“
- „Hauptsächlich arbeite ich aber an fünf Grundschulen der Region. Zusammengenommen sind es dreizehn Klassen, die mit mir Deutsch und Englisch lernen.“
- „In den vergangenen Monaten habe ich an einer Art Berufsschule für Waisenkinder über erneuerbare Energien unterrichtet. Natürlich auf Kiswahili.“
- „Die Hautfarbe steht hier für Reichtum und einen hohen Bildungsstand, aber auch für all die Spuren, die die Weißen in Tansania hinterlassen haben.“

### Zusammenfassung der Diskussion

Andreas Rosen vertrat die These, dass die Wirkungen von Freiwilligen in den Projekten schwach bis negativ zu beurteilen sind. Der entwicklungspolitische Mehrwert der Freiwilligen sowie deren Nutzen für die Projekte in den Einsatzländern wurden von ihm infrage gestellt:

„Auf der Ebene der nicht intendierten Wirkungen kann der soziale, kulturelle und materielle Status der weltwärts-Freiwilligen erhebliche Konsequenzen auf Hierarchien und Atmosphäre der Partnerorganisation haben bzw. auch das Projektumfeld und Zielgruppen verunsichern.“

Oftmals wird übersehen, dass der Einsatz von Freiwilligen auch Belastungen mit sich bringt, deren negative Wirkungen in Form des zusätzlichen Arbeits- und Betreuungsaufwandes (Visum, Flughafen, psychische und physische Erkrankungen der FW) die positiven Wirkungen übertreffen können. Die These zog eine rege Diskussion über positive und negative Wirkungen der Freiwilligendienste nach sich.

Zunächst wurde betont, dass es sich um „Wechselwirkungen“ handelt. Durch den Einsatz von Freiwilligen und dem daraus resultierenden Kontakt mit kulturellen Unterschieden finden Lernprozesse sowohl beim Freiwilligen als auch bei der Einsatzstelle statt. Der Freiwillige lernt, sich in der fremden Kultur zu Recht zu finden, und kann durch die Einbringung seiner anderen kulturellen Sichtweisen der Organisation hilfreiche Impulse für ihren Weiterentwicklungsprozess bieten. Zum Beispiel lernen die Projektpartner durch deutsche Freiwillige eine andere Arbeitskultur kennen. Beide, Freiwillige und Einsatzstelle, lernen im Dialog mit „Unschärfen“ umzugehen, indem sie Situationen, die sie nicht kennen, meistern und daran wachsen. Voraussetzung dafür ist, dass beide Seiten offen für etwaige Veränderungsprozesse sind.

Des Weiteren können im Dialog zwischen Entsende- und Partnerorganisation Gespräche über die Rolle der Freiwilligen einen Einfluss darauf haben, wie in der Organisation mit den eigenen Mitarbeitern umgegangen wird. Auch können durch den Einsatz von Freiwilligen Diskurse angestoßen werden, z. B. wie in einer Gesellschaft mit Behinderten oder mit Schülern umgegangen wird.

Während der Diskussion hat sich herauskristallisiert, dass die Vermittlung der Rolle des Freiwilligen im Vorfeld

des Einsatzes entscheidend für die wahrgenommene Wirkung ist. Wird der Freiwillige als „Entwicklungshelfer“ im Südländ eingesetzt, so sind die Erwartungen dahingehend, dass der Freiwillige Expertenwissen mitbringt. Da dies jedoch nicht dem Wesen des Freiwilligendienstes entspricht, müssen im Vorfeld die Erwartungen an den Freiwilligen (Partnerorganisation) und das Profil des Freiwilligen (Entsendeorganisation) kommuniziert werden. „Freiwillige machen keine Entwicklungsarbeit sind aber Teil der Entwicklung“, so die Sicht einiger der Teilnehmer. Die Freiwilligen werden in ihren Tätigkeitsbereich nicht als Experten für ein bestimmtes Handlungsfeld eingesetzt, sondern um ihre Kultur mit einzubringen. Aufgrund dessen ist eine vorherige Verständigung über die Rolle des Freiwilligen unabdingbar. Bereits dadurch, dass eine Organisation Freiwillige aufnimmt, wird ein Lernprozess angestoßen, der sehr unterschiedlich verlaufen kann bis hin zu einer Organisationsentwicklung.

Es wurden auch Wirkungen auf die lokale Gemeinschaft hervorgehoben. Die Menschen vor Ort lernen, ihre kulturellen Stereotype zu hinterfragen. Sie erfahren, dass die Menschen in Deutschland auch Probleme haben, was dazu führt, dass sie ihre eigene Kultur wieder stärker wertschätzen. Auch kann die Auseinandersetzung mit dem „Anderen“ zu Verhaltensänderungen führen. Zudem sehen die Menschen, dass sich Freiwillige aus anderen Ländern für die dortigen Probleme interessieren, wodurch letztendlich der kulturelle Dialog sowie der globale Frieden gefördert werden.

Die Freiwilligen können durch ihre Tätigkeit auch andere Jugendliche vor Ort zu einer Reflexion ihrer Einstellungen animieren oder gar die Jugendlichen zu mehr Engagement motivieren.

Eine Langzeitwirkung aufseiten der Freiwilligen wurde dahingehend vermutet, dass diese sich durch ihren entwicklungspolitisch erweiterten Horizont in Zukunft in diesem Feld stärker engagieren werden, wodurch wiederum die Projekte im Ausland profitieren.

Abschließend wurde aufgeführt, dass das Monitoring von positiven und negativen Wirkungen eine vertrauensvolle Beziehung voraussetzt. Nur wenn die Partnerprojekte spüren, dass Sie auch Kritik offen äußern können, ohne dabei gleich verurteilt zu werden, können Wirkungen wahrheitsgemäß überhaupt festgestellt werden.



## Podiumsdiskussion

In einer Abschlussrunde diskutierten **Hartmut Brombach** (Internationaler Bund), **Christian Staffa** (Aktion Sühnezeichen Friedensdienste), **Dr. Martina Wegner** (Zentrum für zivilgesellschaftliche Entwicklung) sowie zwei ehemalige Freiwillige, **Christian Wienberg** (grenzenlos e.V. – Vereinigung internationaler Freiwilliger) und **Sebastian Pfeifer** (Bundessprecher des Freiwilligen Ökologischen Jahres) unter der Moderation von **Dietmar Ringel** (Inforadio) verschiedene Fragen zur Bedeutung von Qualitätsmanagement und Wirkungserfassung für die Freiwilligendienste sowie zur Zukunft der Dienste.

An dieser Stelle werden die Diskussionspunkte und die vielfältigen Sichtweisen zusammengefasst.

### Bedeutung der Wirkungsforschung

Bevor Wirkungsforschung durchgeführt wird, muss kritisch hinterfragt werden: Warum wird diese durchgeführt? Mit welchem Ziel? Die Diskutanten führen verschiedene Gründe an, die für die Erforschung von Wirkungen in Freiwilligendienste sprechen:

- Da bislang erst wenige Erkenntnisse über die Wirkungen von Freiwilligendiensten vorliegen, kann man den Nutzen der Freiwilligendienste im Vergleich zu anderen Programmen kaum nachweisen. Wirkungsforschung würde diesen Mangel beseitigen.
- Durch die Erfassung von Wirkungen könnte man die Legitimation der Freiwilligendienste erhöhen, schließlich sind die Dienste auf Zuwendungen angewiesen und müssen sich gegenüber den Geldgebern rechtfertigen.
- Wirkungsforschung würde ein besseres Verständnis der Lernprozesse ermöglichen.
- Nach dieser Tagung weiß man, dass viele ehemalige Freiwillige sich engagieren, dass sich ihre Einstellungen verändern, aber man weiß nicht warum.
- Auch die Wirkungen der Freiwilligendienste auf die Gesellschaft sind noch zu wenig bekannt.
- Es wird betont, dass auch die Freiwilligen selbst mehr über die Wirkungen des Dienstes wissen möchten.
- Wirkungserfassung würde zudem auch Qualitätsentwicklung bei den Trägern ermöglichen.

Es wird kritisch hinterfragt, ob Rechtfertigung gegenüber Förderer ein Grund für Wirkungsforschung sein kann, und ob es für die Freiwilligendienste notwendig ist, dass sie von außen eine Bestätigung erhalten. Schließlich wissen die Träger durch die praktische Arbeit um ihre Wirkungen.

Im Rahmen der Frage nach Wirkungserfassung wird auch die Kompetenzbilanzierung – als eine Form von Wirkungsanalyse – kritisch diskutiert.

### Qualitätsentwicklung in Freiwilligendiensten

Qualitätsdebatten werden oftmals abgelehnt, weil sie den Eindruck vermitteln, dass sie von oben aufgezwun-

gen werden: Die Frage nach Qualitätsentwicklung in Freiwilligendiensten ist einerseits unter dem Zeichen der Ökonomisierung des sozialen Sektors entstanden und von staatlicher Seite vorgegeben worden, was durch die Praktiker kritisch gesehen wird. Andererseits spricht die zunehmende Ökonomisierung und somit die höhere Bedeutung wirtschaftlicher Faktoren für die Einführung eines Qualitätsmanagements, das zu bestimmten Standards verpflichtet, die nicht ökonomischen Interessen untergeordnet werden können.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Entstehung von Qualitätsmanagement nicht immer staatlich vorgegeben war. Im Falle von Quifd waren die Träger von Anfang an an der Entwicklung der Qualitätsstandards beteiligt.

Qualitätsmanagement kann auch als ein Prozess des gemeinsamen Lernens wahrgenommen werden. Es wird dafür plädiert, Qualitätsmanagement nicht als Kontrollinstrument, sondern als Instrument für die Optimierung von Prozessen einzusetzen. Qualitätsentwicklung kann zu Verbesserung und mehr Effizienz in Freiwilligendiensten führen. Es wird jedoch hinterfragt, ob ständige Verbesserung ein legitimes Ziel für die Freiwilligendienste sein kann.

Qualitätsentwicklung ist aus der Perspektive der Freiwilligen zu begrüßen, Träger sollten – so die Freiwilligen – eigene Qualitätsstandards entwickeln oder sich an existierende Standards orientieren.

Dies ist besonders vor dem Hintergrund der sehr unterschiedlichen Qualitätsniveaus bei den Anbietern von Freiwilligendiensten eine wünschenswerte Entwicklung.

### Verständnis Freiwilligendienste

Auf der einen Seite hat sich das Verständnis der Freiwilligendienste in den vergangenen Jahren verändert. Während Freiwilligendienste früher den Charakter eines „gelebten Altruismus“ hatten, werden sie heute als eine Einsparmethode für den Arbeitsmarkt missbraucht. Auch werden Freiwilligendienste instrumentalisiert, wenn sie als Lösungsweg für gesellschaftliche Missstände eingesetzt werden, wie z. B. bei der Integration für Benachteiligte. Auf der anderen Seite werden nach wie vor vornehmlich Abiturienten mit den Freiwilligendiensten erreicht.

Freiwilligendienste sind auch ein Bildungsort, im Rahmen dessen die Freiwilligen sich weiterentwickeln. Insofern sollten Freiwilligendiensten in der deutschen Bildungsdebatte (nach Pisa) eine bedeutendere Rolle zugesprochen bekommen.

Freiwilligendienste sind eine Form des Engagements:

- Freiwillige setzen sich für gesellschaftliche Belange ein
- und dürfen nicht verstaatlicht werden.

Es wird kritisch diskutiert, inwiefern Freiwillige mit ihrem Dienst zufrieden sein müssen, ein Thema, zu dem es geteilte Meinungen gab.

### **Visionen für die Zukunft der Freiwilligendienste**

Die Teilnehmer der Podiumsdiskussion wünschen sich für die Zukunft:

- Freiwilligendienste, in denen verschiedene Qualitätsmanagement-Modelle existieren, die selbstverständlich sind und nicht mehr diskutiert werden müssen. Qualitätsmanagement dient dann als ein Instrument für die Verbesserung der Dienste.
- eine Diskussion (der Praktiker), über das was die Freiwilligendienste bewegen wollen. Dabei sollten auch die Freiwilligen nach ihren Wünschen gefragt werden.
- dass die Wirkungsdiskussion weitergeführt und Zuwendungsgeber mit in den Qualitätsmanagementprozess einbezogen werden;
- herauszufinden, wie die Wirkungserfassung bei den Trägern stattfinden kann.



© 2009 Quifd - Foto: © Yvan Arcus - Foto: Reihentwurf: Markus Wohltter für substratdesign - Umsetzung: Wilbrandt-Design, Berlin

### Veranstalter

Quifd – die Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten hat Handbücher mit Standards für Freiwilligendienste im In- sowie im Ausland entwickelt. Sie unterstützt damit die Qualitätsentwicklung von Einsatzstellen, Träger- und Entscheiderorganisationen. Für die nachgewiesene Einhaltung der Qualitätsstandards vergibt die Agentur das Quifd-Qualitätssiegel. Quifd fördert zudem durch Fortbildungen, Tagungen und andere Formate die Qualitätsentwicklung in Freiwilligendiensten. Quifd ist ein gemeinsames Projekt der Robert Bosch Stiftung und des Fördervereins für Jugend und Sozialarbeit e.V.

### Förderer

weltwärts · Der Freiwilligendienst des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung



Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Robert Bosch Stiftung



Senatskanzlei Berlin

### Unterstützer und Partner



AGDF · Aktionsgemeinschaft Dienst für den Frieden



Akademie für Ehrenamtllichkeit Deutschland

### Tagungsorte

**Berliner Rathaus**  
Großer Saal  
Rathausstraße 15 – 10178 Berlin  
Eingang Rathausstraße.

**UMC Berlin, Campus Berlin**  
Tietzhöfe  
Klosterstr. 64 – 10179 Berlin  
Eingang im Hinterhof

### Abendveranstaltung

Nutzen Sie die Gelegenheit und kommen Sie bei Musik und Essen ins Gespräch mit anderen Tagungsteilnehmer/-innen, Referent/-innen und Veranstalter/-innen!

**Weinwirtschaft im Podewil**  
Klosterstraße 70 – 10179 Berlin

# Fachtagung Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten

14. und 15. September 2009  
Berliner Rathaus und UMC, Campus Berlin

### Kontakt

Quifd - Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten  
Marchlewskistr. 27  
10243 Berlin

030 – 29 04 92 16  
kontakt@quifd.de

[www.quifd.de](http://www.quifd.de)



## Qualität im Wandel

### Grüßwort

Freiwilligendienste befinden sich in einem fortlaufenden Wandel: Die Zahl der Freiwilligen wächst, immer mehr Bereiche (Ökologie, Sport, Kultur etc.) setzen Freiwillige ein und eine Reihe neuer Förderprogramme sind entstanden.

Viele Träger- und Entscheideorganisationen bzw. deren Zusammenschlüsse haben in den vergangenen Jahren eigene Qualitätsstandards entwickelt oder orientieren sich an bestehenden Qualitätssystemen. Die Veränderungen bieten einen Anlass, um sich bereichs- und trägerübergreifend über Qualitätssicherung und -entwicklung auszutauschen.

Ein wichtiges und erst wenig beleuchtetes Mittel der Qualitätsentwicklung ist die Wirkungserfassung. Das Wissen um die Wirkungen der Dienste würde jedoch eine zielgerichtete Verbesserung existierender Qualitätsstandards und -instrumente ermöglichen.

Die Tagung richtet sich an Praktikerinnen und Praktiker aus den nationalen und internationalen Freiwilligendiensten, die sich in ihrer Tätigkeit mit Qualitätsfragen befassen.

## Programm

Montag,  
14. September 2009

Moderation: Dietmar Ringel – Inforadio

### 11.30 Grüßwort

Monika Helbig (Staatssekretärin, Senatskanzlei Berlin)

### Begrüßung

Dr. Klaus Spieler (Geschäftsführer, Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e.V.)  
Hans-Dietrich Lehmann (Ministerialdirektor, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung)  
Christoph Linzbach (Unterabteilungsleiter, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend)

### 12.00 Qualität

Qualitätsmanagement im Dritten Sektor

– Nutzen und Grenzen  
Prof. Dr. Joachim Merchel (Fachhochschule Münster)

### 13.00 Qualität und Wirkungen in Freiwilligendiensten – Vorstellung der Synopse

Gloria Possart (Universität Halle-Wittenberg)  
Ana-Maria Stuth (Quifd)

### 13.30 Mittagsimbiss

### 14.30 Parallele Workshops

Qualitätssicherung und -entwicklung

1. Erfahrungen mit verschiedenen Instrumenten
2. Evaluation
3. Zusammenarbeit zwischen Entscheider und Partnerorganisationen
4. Auswahl und Begleitung von Freiwilligen

### 17.30 Zusammenfassung

Ergebnisse aus den Workshops

### 19.30 Abendessen und Abendprogramm

Dienstag,  
15. September 2009

### 09.00 Wirkungsorientierung ... in der Jugendhilfe:

Andreas Polutta (Universität Bielefeld)  
in der Entwicklungszusammenarbeit:  
Dr. Eberhard Gohl (NGO-Ideas, Stuttgart)

### 10.00 Wirkungserfassung

Wirkungen und Wirkungserfassung  
in Langzeit-Freiwilligendiensten  
Steve Powell (proMENTE, Sarajevo)  
Erfahrungen mit dem „Werkzeug zur Einschätzung der Wirkungen von Engagement“  
Joanna Stuart (Institute for Volunteering Research, London)

### 11.30 Parallele Workshops Wirkungen auf ...

1. die Freiwilligen und die Gesellschaft in Deutschland
2. Bildung und Persönlichkeitsentwicklung
3. die Einsatzstellen
4. die Partnerorganisationen und Projekte im Ausland

### 13.30 Mittagsimbiss

### 14.30 Zusammenfassung

Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen

### 15.30 Talkrunde:

Visionen für Qualitätsentwicklung  
und Wirkungserfassung

Hartmut Brombach (Internationaler Bund), Jörn Fischer (Quifd-Gutachter, Buchautor, weltwärts-Fachberater), Sebastian Pfeifer (Bundessprecher, Freiwilliges Ökologisches Jahr), Christian Staffa (Aktion Sühnezeichen Friedensdienste), Dr. Martina Wegner (Zentrum für zivilgesellschaftliche Entwicklung), Christian Wienberg (grenzenlos e.V.)

### 17.00 Ausblick und Abreise

## Impressum

Herausgegeben von:

Quifd – Agentur für Qualität in Freiwilligendiensten im  
Förderverein für Jugend- und Sozialarbeit e.V.

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Dokumentation darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Herausgeber reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Dr. Klaus Spieler (v. i. S. d. P.)  
Ana-Maria Stuth  
Marchlewskistr. 27 · 10243 Berlin  
Telefon: ( 030 ) 29 04 92 16  
Telefax: ( 030 ) 279 01 26  
E-Mail: kontakt@quifd.de  
www.quifd.de

Titelfoto: Yuri Arcurs - fotolia  
Entwurf und Umsetzung: Wilbrandt-Design, Berlin

© 2009 Quifd – Berlin

