

# **Inklusion und Diversität in Freiwilligendiensten**

**Ergebnisse einer qualitativen Befragung**

**Berlin 2019**

# IMPRESSUM

## HERAUSGEBER

### **Arbeitsgruppe Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten im Bundesarbeitskreis FSJ (BAK FSJ)**

Mail: [info@pro-fsj.de](mailto:info@pro-fsj.de)

Webseite: [www.pro-fsj.de](http://www.pro-fsj.de)

Mitglieder der Arbeitsgruppe sind Vertreter\*innen des BAK FSJ, Vertreter\*innen der Zentralstellen im Bundesfreiwilligendienst (BFD), der Ökologischen Freiwilligendienste, der zentralen Stellen des Internationalen Jugendfreiwilligendienstes, des Bundestutorats im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) sowie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

Berlin 2019

**Autorinnen:** Maud Krohn, Anna Behrend

Gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Die Inhalte dieser Publikationen können von Akteuren der Freiwilligendienste deutschlandweit genutzt werden. Eine Bearbeitung oder kommerzielle Nutzung sind ausgeschlossen. Der Hinweis auf die Urheberschaft ist stets folgendermaßen zu erbringen: Arbeitsgruppe Inklusion und Diversität im Bundesarbeitskreis FSJ (2019): Inklusion und Diversität in Freiwilligendiensten. Ergebnisse einer qualitativen Studie. Berlin.

Alle Inhalte stehen unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.de>

## Vorwort

Im Herbst 2017 hat der Bundesarbeitskreis FSJ (BAK FSJ) eine Arbeitsgruppe gegründet, die das Thema „Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten“ aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet. Ziel der Arbeitsgruppe ist es, konkrete Handlungsempfehlungen für alle Beteiligten zu erarbeiten, um Freiwilligendienste inklusiver auszugestalten. Mitglieder der Arbeitsgruppe sind Vertreter\*innen des BAK FSJ, Vertreter\*innen der BFD-Zentralstellen, der Ökologischen Freiwilligendienste sowie des Bundestutorats BAFzA und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

In einem ersten Schritt wurde eine qualitative Befragung durchgeführt, deren Ziel es war, sowohl förderliche als auch hinderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu identifizieren und darzustellen. Befragt wurden insgesamt 18 Träger, die sich bereits auf den Weg gemacht haben und erste Erfahrungen im Bereich Diversität und Inklusion haben. Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse der Interviews zusammen. Es finden sich im Bericht demnach nur förderliche und hinderliche Rahmenbedingungen, die von den Interviewpartner\*innen benannt wurden. Aufgrund der Expertise der Befragungsteilnehmer\*innen kann damit der aktuelle Stand veranschaulicht werden. Zudem skizzieren die Erfahrungen beispielhaft die gesamte Trägerlandschaft.

Als zweiter Schritt wird im Juni 2019 ein Expert\*innen-Workshop durchgeführt, um die vorliegenden Erfahrungen zu validieren und zu vertiefen. Auch sollen weitere Aspekte, die aufgrund des Analysesettings im ersten Schritt nicht berücksichtigt werden konnten, ergänzt werden. Alle Ergebnisse werden zusammen in eine Handreichung einfließen, die Ende 2019 vom BAK FSJ veröffentlicht wird. Die Ergebnisse der Untersuchung sollen zur Weiterentwicklung inklusiver Konzepte und Vorhaben von Freiwilligendienstträgern beitragen, die für sich Unterstützungsbedarf im Prozess der inklusiven Öffnung sehen.

Die Ergebnisse liegen in Form eines wissenschaftlichen Berichts vor. Die verwandten Interviewsequenzen sind den verschriftlichten Interviews entnommen. Diese wurden in einer vereinfachten Version übernommen, die aber dennoch die Originalausdrucksweise der Interviewpartner\*innen widerspiegelt.

Der vorliegende Bericht ermöglicht drei Zugänge zu den Ergebnissen: erstens über den detaillierten Text, der für jeden Aspekt auf die zugrunde liegende Interviewsequenz verweist (Teil II, Abschnitt 1 bis 5), zweitens über die Gesamtzusammenfassung (Teil II, Abschnitt 6) und, drittens, über Fallbeispiele, die als konkrete Beispiele aus der Praxis förderliche Rahmenbedingungen für Inklusion veranschaulichen (Teil III).

**Berlin, März 2019**

**Arbeitsgruppe Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten**

# Inhaltsverzeichnis

**Teil I: Ziel, Fragestellung und methodisches Design der Untersuchung ..... 1**

**Teil II: Förderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität ..... 5**

<b>1. Allgemeine Rahmenbedingungen beim Träger .....</b>	<b>5</b>
1.1 Offenheit und Verständnis .....	5
1.2 Inklusiv Haltung .....	5
1.3 Reflexion im Team .....	6
1.4 Sensibilisierung .....	7
1.5 Konzeptionelles Vorgehen .....	7
1.6 Vernetzung .....	8
1.7 Unterstützung durch Zentralstellen .....	9
1.8 Zusammenfassung .....	9
<b>2. Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit.....</b>	<b>10</b>
2.1 Aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit.....	10
2.2 Veranstaltungen .....	10
2.3 Informationszentren.....	11
2.4 Ansprache von Multiplikator*innen .....	11
2.5 Werbematerial und Webseiten sprachlich vereinfachen .....	12
2.6 Beratung .....	12
2.7 Zusammenfassung .....	13
<b>3. Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren .....</b>	<b>14</b>
3.1 Eine Chance für jede Bewerbung .....	14
3.2 Bewerbungen rund ums Jahr.....	15
3.3 Einsatzplätze für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung .....	15
3.3.1 Selbstverständnis der Einsatzstellen .....	15
3.3.2 Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen .....	16
3.3.3 Zusammenarbeit der Einsatzstellen mit ihrem Träger .....	17
3.4 Sprachbarrieren im Bewerbungsprozess abbauen.....	17
3.5 Beratung und Begleitung der Freiwilligen im Bewerbungsprozess .....	17
3.6 Interessenorientierung bei der Platzvermittlung .....	19
3.7 Individualisierte Platzvermittlung .....	19
3.8 Hospitation .....	21
3.9 Unterstützung bei der Vertragsgestaltung .....	21
3.10 Hinderliche Bedingungen für das Vermittlungsverfahren.....	21
3.10.1 Fehlende, nicht passende Einsatzplätze .....	21
3.10.2 Vollzeitregelung .....	23
3.10.3 Fehlende Unterstützung durch beteiligte Institutionen .....	24
3.11 Zusammenfassung.....	24
<b>4. Begleitung der Freiwilligen im Freiwilligendienst .....</b>	<b>26</b>
4.1 Bedürfnisse als selbstverständlich verstehen.....	26
4.2 Bedürfnisse vor bzw. zu Beginn des Freiwilligendienstes erkennen .....	26
4.3 Transparenz und Bedürfnisorientierung mit der*dem Freiwilligen absprechen .....	27
4.4 Besondere Modelle für einen erhöhten Bedarf an Begleitung .....	28
4.5 Bedürfnisorientierte Lösungsfindungen .....	28
4.6 Offenheit und Engagement der Trägermitarbeiter*innen .....	29
4.7 Diversität im Trägerteam.....	29
4.8 Intensive Begleitung der Freiwilligen durch den Träger.....	29

4.9 Ansprechpersonen beim Träger .....	33
4.10 Möglichkeiten für Einsatzplatzwechsel .....	34
4.11 Zusammenarbeit mit Einsatzstellen .....	34
4.11.1 Intensive Begleitung der Freiwilligen durch die Einsatzstellen .....	34
4.11.2 Einsatzstellenarbeit durch die Träger .....	36
4.12 Hinderliche Bedingungen in der Begleitung der Freiwilligen .....	38
4.13 Zusammenfassung .....	39
<b>5. Bildungs- und Seminararbeit der Träger .....</b>	<b>41</b>
5.1 Geeignetes Angebot an Bildungstagen .....	41
5.2 Günstige Rahmenbedingungen der Seminarhäuser .....	43
5.3 Genügend Personal während der Bildungstage .....	44
5.4 Bewusste Programmgestaltung .....	46
5.5 Gestaltung der Gruppenprozesse .....	48
5.6 Seminarinhalte .....	51
5.7 Hinderliche Bedingungen in der Bildungs- und Seminararbeit .....	53
5.8 Zusammenfassung .....	55
<b>6. Zusammenfassung: Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten .....</b>	<b>57</b>
6.1 Förderliche Rahmenbedingungen .....	57
6.2 Herausforderungen und Bedarfe .....	61
<b><i>Teil III: Fallbeispiele .....</i></b>	<b><i>67</i></b>
<b>1. Freiwillige mit körperlichen Beeinträchtigungen .....</b>	<b>68</b>
<b>2. Freiwillige mit Lernschwierigkeiten .....</b>	<b>75</b>
<b>3. Freiwillige mit psychischen Belastungen .....</b>	<b>80</b>
<b>4. Freiwillige mit Fluchtbiografie .....</b>	<b>84</b>

## Teil I: Ziel, Fragestellung und methodisches Design der Untersuchung

Die empirische Untersuchung, die dem vorliegenden Bericht zugrunde liegt, wurde als qualitative Erhebung angelegt. Ziel der Untersuchung ist es, förderliche und hinderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu identifizieren und darzustellen. Die Ergebnisse der Untersuchung sollen den Akteuren im Freiwilligendienst helfen, konkrete Entscheidungen zur Weiterentwicklung inklusiver Konzepte und Vorhaben zu ermöglichen. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen folgende Fragen:

- Welche Erfahrungen haben Träger in Bezug auf Inklusion gemacht?
- Welche Möglichkeiten und Maßnahmen schaffen Träger, damit alle jungen Menschen (bspw. unterschiedlicher Herkunft, Erfahrungen und Möglichkeiten) an einem Freiwilligendienst teilnehmen können?
- Wie sehen Organisationsstrukturen und Angebote von Trägern aus, die die Diversität von Menschen wahrnehmen und versuchen, insbesondere Zugangsbarrieren sowie diskriminierende und benachteiligende Strukturen in ihrer Arbeit abzubauen und zu beseitigen?

### **Methodische Anlage der qualitativen Untersuchung**

Die empirische Untersuchung wurde mittels qualitativer Expert\*inneninterviews durchgeführt. Im Mittelpunkt der Expert\*inneninterviews standen u.a. die Erfahrungen sowie Erwartungen, Vorhaben und Strategien der Befragten in Bezug auf Inklusion bzw. Diversität. Die einstündigen Einzelinterviews wurden mit Expert\*innen von 18 Trägern durchgeführt. Diese Träger wurden aus einem Pool von 43 interessierten Trägern von den Zentralstellen sorgfältig ausgewählt. Als Auswahlkriterium diente eine starke inklusive Ausrichtung der Träger. Für die Gesamtauswahl wurde außerdem darauf geachtet, dass sich die Vielfalt an Zentralstellen, Wirkungsregionen und Trägergrößen in der Untersuchung widerspiegelt, um die Trägerlandschaft der Jugendfreiwilligendienste möglichst gut abzubilden (siehe nachfolgende Tabellen).

<b>nach Zentralstelle</b>		
<b>Zentralstelle</b>	<b>ausgewählt</b>	<b>eingereicht</b>
AWO	2	3
ASB	1	2
BAfZA	3	7
BKJ	1	2
DRK	2	6
Caritas	1	4
Evangelische FWD	1	5
IB	2	3
Parität	3	8
Sport	2	3
<i>insgesamt</i>	<i>18</i>	<i>43</i>

<i>nach Wirkungsregion</i>		<i>nach Größe</i>	
Berlin	3	100-150 FW	7
Ost	4	350-400 FW	5
West	11	500 und mehr FW	6
<i>insgesamt</i>	<i>18</i>	<i>insgesamt</i>	<i>18</i>

Gegenstand der Befragung sind die Freiwilligendienste, die sich an Freiwillige unter 27 Jahren richten. Von besonderem Interesse waren die Erfahrungen von Trägern, die sich (auch) der Teilhabe von Menschen mit BeHinderungen<sup>1</sup> annehmen. Hier konnte der Großteil der befragten Träger auf entsprechende Erfahrungen verweisen.

Für die Untersuchung wurden leitfadenbasierte Experten\*inneninterviews eingesetzt. Die Methode des leitfadenbasierten Interviews ermöglicht es, einerseits eine bestimmte Frageperspektive zu verfolgen und andererseits den Befragten als Expert\*innen die Möglichkeit zu geben, ihre Vorstellungen und Argumentationen, hier anhand von konkreten Beispielen, relativ authentisch darzustellen. Im Mittelpunkt steht das Erfahrungs- und Deutungswissen der Expert\*innen<sup>2</sup>. Dabei folgt die Untersuchung der Annahme, dass die Vorstellungen der befragten Expert\*innen in den jeweiligen Trägern handlungsleitend sind, weil sie die Freiwilligendienste in ihrer Organisation maßgeblich mitgestalten. Als Expert\*innen wurden Leitungs- und Fachkräfte der Freiwilligendienste befragt, die einen guten Überblick über die Strategien und Abläufe bei ihrem Träger haben und gleichzeitig die pädagogische Begleitung der Freiwilligen durch ihren Träger gut genug kennen, um die konkrete Praxis anhand von Beispielen beschreiben zu können.

Der Interviewleitfaden umfasste insbesondere folgende Fragenkomplexe:

- Welche Bedeutung hat Inklusion für den Träger?
- Was war Anlass, Diversität bzw. Inklusion als Ziel im Freiwilligendienst zu verankern?
- Welche Beispiele für gelingende Inklusion gibt es?
- Wie und mit welchen Maßnahmen wird Inklusion und Diversität befördert?
- Welche Herausforderungen und Bedarfe werden in Hinblick auf Inklusion und Diversität formuliert?
- Welche Veränderungen von Rahmenbedingungen könnten die Teilhabemöglichkeiten von Menschen mit BeHinderungen positiv beeinflussen?

Die Expert\*inneninterviews wurden im Zeitraum August bis Oktober 2018 durchgeführt. Die Transkription erfolgte in Anlehnung an die Regeln von Dresing und Pehl<sup>3</sup> und diente der Aufbereitung der Daten für die Interpretation durch eine qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring<sup>4</sup>. Dabei wurden sowohl deduktiv als auch induktiv Kategorien herausgearbeitet, die zu den jeweiligen Themen die gesamte Spannweite der Daten beschreiben<sup>5</sup>. Das daraus erstellte Kategoriensystem ist Grundlage für den vorliegenden Bericht. Für die Darstellung von Interviewsequenzen im Bericht wird eine vereinfachte Version der Transkripte genutzt, um eine gute Lesbarkeit zu gewährleisten.

---

<sup>1</sup> BeHinderung in dieser Schreibweise soll darauf hinweisen, dass Menschen aufgrund ihrer körperlichen oder kognitiven Verfasstheit von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen „behindert“ werden.

<sup>2</sup> vgl. Bogner, A./Littig, B./Menz, W. (2014): Interviews mit Experten. Springer VS. Wiesbaden.

<sup>3</sup> vgl. Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2011): Praxishandbuch Transkription. Marburg.

<sup>4</sup> vgl. Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel.

<sup>5</sup> Die Auswertung der Daten fand computergestützt mittels MAXQDA statt.

## **Sample**

Alle angefragten Träger erklärten sich bereit, an der Interviewerhebung teilzunehmen, so dass für die nachfolgende Untersuchung 18 durchgeführte und ausgewertete Expert\*inneninterviews die Grundlage bilden.

Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten stellen für alle befragten Expert\*innen ein wichtiges Thema dar. Dabei wird zumeist von einem „breiten“ Verständnis von Inklusion ausgegangen, das neben der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen die Teilhabe aller Personen in den Blick rückt, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, ihrer sozialen und kulturellen Herkunft, Geschlecht, individuellen Beeinträchtigungen, Alter, Weltanschauung, sexueller Orientierung oder weiteren Aspekten der Individualität<sup>6</sup>. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass das Sample in dieser Hinsicht für die gesamte Trägerlandschaft repräsentativ ist. Repräsentativität war und ist nicht Ziel der vorliegenden Untersuchung. Die Erfahrungen der Expert\*innen werden genutzt, um beispielhaft förderliche und hemmende Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten herauszuarbeiten.

Die Träger des Samples weisen neben verbindenden Aspekten, wie ihrer inklusiven Ausrichtung und der Zielgruppe junger Menschen, auch Unterschiede auf. Diese lassen sich in Bezug auf die Haltung der Leitungsebene, dem Erfahrungsstand der Träger sowie in Hinblick auf den Anlass für ihre (verstärkte) inklusive Ausrichtung feststellen.

1. **Haltung der Leitungsebene:** Die Handlungen der befragten Träger lassen sich auf einem Kontinuum abbilden, das in Bezug auf die Haltung der eigenen Leitungsebene durch zwei gegenüberliegende Positionen gekennzeichnet ist. So ist die eine Seite dadurch charakterisiert, dass die Leitung des Trägers eindeutig hinter dem Ziel steht, Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu befördern und entsprechende Maßnahmen initiiert. Die Position am anderen Ende des Feldes ist durch das Agieren einzelner Mitarbeiter\*innen charakterisiert, die innerhalb des Trägers versuchen, die Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu erhöhen, ohne ausreichend Unterstützung durch ihre Leitung zu erfahren. Die Träger verorten sich innerhalb dieses Feldes an unterschiedlichen Positionen.
2. **Erfahrungsstand:** Die Träger unterscheiden sich hinsichtlich der Menge an konkreten Erfahrungen mit Inklusion und Diversität sowie hinsichtlich ihrer konzeptionellen Vorgehensweise. In Bezug auf letzteres gibt es Träger, die in konzentrierter Form, wie beispielsweise in Arbeitsgruppen oder wiederkehrenden Teambesprechungen, verschiedene Aspekte von Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten reflektieren, besprechen und daraus konkrete Maßnahmen ableiten. Andere Träger befinden sich im Aufbau solcher Strukturen oder reagieren vor allem fallbezogen. Einige der befragten Träger haben sich bereits an „Sonderprogrammen“ zu Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten beteiligt und lassen diese Erfahrungen in ihre Arbeit einfließen.
3. **Hintergrund und Motivation:** Die Gründe, die Träger veranlassen, sich verstärkt mit Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten auseinanderzusetzen, sind verschieden. Das können äußere Bedingungen sein, wie beispielsweise die politische Schwerpunktsetzung durch Bund und Länder oder die inhaltliche Schwerpunktsetzung durch ihre Zentralstelle. Einige Träger nennen die „Nachwuchssorgen“ der Einsatzstellen bzw. fehlende Interessent\*innen für die

---

<sup>6</sup> vgl. Arbeitsdefinition Inklusion der BAK FSJ Arbeitsgruppe Diversität und Inklusion



Freiwilligendienste als Grund für die verstärkte Auseinandersetzung mit Inklusion. Auf der anderen Seite können Träger-interne Gründe der entscheidende Motor sein. Einzelne Träger verweisen dabei auf ihr Selbstverständnis, das schon über lange Zeit Inklusion und Diversität in den Vordergrund stellt. Andere Träger sehen einen Zusammenhang in der wachsenden Heterogenität der Freiwilligen oder in gesellschaftlichen Entwicklungen allgemein, die bei ihrem Träger Anlass geben für eine bewusste Auseinandersetzung mit Diversität und Inklusion. Vereinzelt lassen sich auch private Erlebnisse und Erfahrungen der Expert\*innen rekonstruieren, die ein Nachdenken über Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten befördern. Durch die Teilnahme an Sonderprogrammen weisen Träger häufig eine Schwerpunktsetzung hinsichtlich ausgewählter Zielgruppen aus. Diese Erfahrungen können gut in die inklusive Öffnung der Freiwilligendienste einfließen. Gleichwohl stellt die Inklusion von Personen in verschiedensten Lebenslagen auch diese Träger vor andere bzw. neue Herausforderungen.

In die folgenden Ausführungen fließen die Erfahrungen aller 18 Expert\*innen ein. Vor allem förderliche, aber auch hinderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten werden benannt und Herausforderungen für die Träger dargestellt (Teil II). Dafür widmet sich Kapitel 1 des zweiten Teils den allgemeinen Rahmenbedingungen, die innerhalb des Trägers Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten günstig beeinflussen. In Kapitel 2 stehen die konkrete Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit der Träger im Mittelpunkt. Wie kann es gelingen, die jungen Menschen zu erreichen, die bisher selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind? Kapitel 3 widmet sich dem Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren in den Freiwilligendiensten mit der Frage, wie vor allem junge Menschen, die bisher weniger in den Freiwilligendiensten zu finden sind, so unterstützt werden, dass ihnen ein Freiwilligendienst möglich wird. Kapitel 4 bildet die förderlichen Bedingungen ab, die Träger für die Begleitung von Freiwilligen mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung beschreiben. In Kapitel 5 steht die Bildungsarbeit der Träger im Zentrum und die Ansätze, die Träger für eine inklusive Seminararbeit verfolgen. Teil II schließt mit Kapitel 6, das die Ergebnisse der Untersuchung zusammenfasst. Teil III des Berichts beinhaltet schließlich 27 Fallbeispiele, die mit konkreten Beispielen aus der Praxis förderliche Rahmenbedingungen für Inklusion – vor allem für die Vermittlungsphase sowie für die Begleitung der Freiwilligen während und zusätzlich zur Seminararbeit – veranschaulichen.

## Teil II: Förderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität

### 1. Allgemeine Rahmenbedingungen beim Träger

Eine inklusive Haltung des Trägers kann als grundlegend für den Prozess der inklusiven Öffnung in den Freiwilligendiensten angesehen werden. Eine solche Haltung ist gekennzeichnet durch Offenheit, Verständnis, Sensibilität und das Interesse an Reflexion.

#### 1.1 Offenheit und Verständnis

Es gibt einige wichtige Rahmenbedingungen beim Träger, die für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten besonders förderlich sind. Dazu zählt die grundsätzliche Offenheit und das Verständnis für Inklusion und Diversität. Das klingt selbstverständlich und doch zeigt das folgende Zitat, dass diese Offenheit zum Teil erst entwickelt werden muss:

*„Anders als noch vor ein paar Jahren gibt es eine grundsätzliche Bereitschaft dazu. Beziehungsweise es wird gar nicht mehr hinterfragt. Wenn wir jetzt eine hundertprozentige Schwerbehinderung oder so bei irgendjemandem zu stehen haben, dann wird nicht hinterfragt: Was, der will ein FSJ machen?“ (I2.564-567)*

Das Verständnis wird zudem als Voraussetzung angesehen, um bei anderen Akteuren, wie zum Beispiel den Einsatzstellen, Verständnis zu entwickeln. *„Ich denke, das sind immer ähnliche Gründe. Das Verständnis bei uns im Team. Also das ist die Grundvoraussetzung. Wenn wir schon kein Verständnis mitbringen, können wir das Verständnis auch in den Einsatzstellen nicht einfordern.“ (I10.107-109)*

#### 1.2 Inklusiv Haltung

Wichtig ist demnach die Haltung, die der Träger in Bezug auf Inklusion und Diversität einnimmt. Zentral ist dabei die Haltung in der Leitungsebene. Setzt sich die Leitung des Trägers das Ziel, Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu befördern, wird das von den Mitarbeiter\*innen als förderlich erlebt. *„Von daher bin ich sehr froh, dass es von oben so gesehen grünes Licht gibt für dieses, ja, Projekt oder diesen Prozess, wie man ihn ja vielleicht eher nennen kann. Also von oben gibt es Zustimmung zu dem Thema.“ (I16.19-23)* Dabei reicht es nicht aus, nur „grünes Licht zu geben“, sondern die Mitarbeiter\*innen erwarten von der Leitung des Trägers auch konkrete Unterstützung. *„Ich habe das Gefühl, dass die Führungsebene nicht sensibel ist. Also die finden alles gut, aber wenn es um das Konkrete geht, gibt es da keine klaren Handlungsanweisungen. Oder auch keine Unterstützung.“ (I14.354-356)*

Unterstützung durch die Leitungsebene kann sich in konkreten Handlungsanweisungen niederschlagen, sie kann auch die Einrichtung von Arbeitsgruppen beinhalten oder Möglichkeiten zur Fortbildung der Mitarbeiter\*innen.

Eine **Arbeitsgruppe** kann wie folgt aussehen:

*„Dass man sich mit Kollegen darüber austauscht und wir jetzt hier bei uns vor einem halben Jahr, drei Viertel Jahr, eine Arbeitsgruppe Vielfalt gegründet haben, wo vier Kolleg\*innen von mir drin sind, die sich eben mit dem Thema bewusst auseinandersetzen und sagen, was gibt es denn überhaupt für verschiedene Bereiche, wie sind wir da aufgestellt, was wollen wir machen, was können wir machen.“ (I3.25-29)*

Arbeitsgruppen, aber auch Fortbildungen, können intern zum Austausch über Inklusion und Diversität beitragen. *„Also ich hab einige Fortbildungen besucht (...) zum Thema Inklusion. (...) Und die habe ich erstmal ein bisschen mitgenommen, um zu erfahren: Was gibt's jetzt schon heutzutage für Methoden? Und die habe ich mitgenommen. Ich habe hier selber meine Mitarbeiter oder meine Kollegen geschult in den Sachen, die ich mitgekriegt habe und habe das dann quasi weitergegeben.“ (I4.414-419)*

Eine inklusive Haltung der Leitungsebene kann sich auch darin zeigen, dass zumindest eine Person die Zuständigkeit erhält, sich für Inklusion und Diversität beim Träger verantwortlich zu fühlen. Wichtig ist dann, dass diese Person nicht allein agiert, sondern in einen Gesamtreflexionsprozess beim Träger eingebunden wird. Läuft es darauf hinaus, dass Inklusion und Diversität als Spezialthema verstanden werden, erfolgt häufig eine Delegation von „Fällen“ an die „zuständige Person“. Notwendige Überlegungen und Maßnahmen werden im Team nicht verankert. *„Aber wenn es da um Kleinigkeiten geht, wie gesagt, wie sie Bewerbungen zu mir schieben oder wenn jemand mit Kopftuch kommt. (...) Dann habe ich das Gefühl, dass es trotzdem irgendwie eigentlich nicht so verinnerlicht wurde. ‚Da gibt es ja jemanden, dann schicken wir es dem halt.‘ Was ist denn, wenn ich mal nicht da bin?“ (I14.373-376)* Es ist daher wichtig, die Zuständigkeit der Einzelperson mit Aufgaben auszustatten, die in das Team hinein wirken und Prozesse und Reflexion im Team ermöglichen. *„Und meine Hauptverantwortung ist, die Freiwilligendienste inklusiver zu gestalten. (...) Ich habe an der Stelle im Grunde den Hut auf, da Prozesse anzustoßen. Wir haben zum Beispiel jetzt gerade einen Konzeptionstag gehabt, den ich zum Thema Inklusion in den Freiwilligendiensten gestaltet habe. Und da ist es im Grunde meine Aufgabe, das Thema ins Team zu bringen. Und zu schauen: Was können wir umsetzen?“ (I9.15-19)*

### 1.3 Reflexion im Team

Reflexion im Team ist deshalb wichtig, da aus dieser im besten Fall eine inklusive Haltung bei allen Mitarbeiter\*innen erwächst. Denn nicht nur die Haltung der Leitungsebene stellt eine förderliche Rahmenbedingung dar, sondern auch die Haltung der einzelnen Mitarbeiter\*innen. *„Von meinem Kollegium wird mir auch immer wieder große Zustimmung signalisiert. Es gibt eine große Offenheit, große Bereitschaft, sich mit dem Thema zu beschäftigen. Sich darauf einzulassen.“ (I16.21-23)*

Die **Reflexion** von „Fällen“ ist oft hilfreich in der tagtäglichen Arbeit der Träger, auch in Bezug auf Inklusion. Die Reflexion erlaubt es, einzelne „Fälle“ im Zusammenhang zu sehen und über den Fall hinausgehende Handlungsmöglichkeiten zu entwerfen. *„Die Kollegen machen alle hier ihre einzelnen Erfahrungen, tauschen sich dann im besten Fall im Team aus und wir beraten: Okay, wie geht man damit um, in so einer Situation?“ (I16.339-341)*

Reflexion ist auch in Hinblick auf Inklusion ein wichtiger Schritt. Erfolgt keine Reflexion im Team, bleiben Überlegungen rein fallbezogen. *„Es sind immer individuelle Fälle, die bearbeitet werden. Die, glaube ich, nicht im großen Ganzen betrachtet werden.“ (I2.496-497)* Das erzeugt zum einen häufig Unsicherheit im Umgang mit Diversität und kann zum anderen dazu führen, dass Inklusion als nicht zu bewältigende „Riesenaufgabe“ wahrgenommen wird.

Positive Inklusionserfahrungen erzeugen Selbstwirksamkeitserleben bei den Mitarbeiter\*innen und dadurch mehr persönliche Offenheit für geplante Inklusionsmaßnahmen. Eine Herausforderung besteht darin, dass nicht alle Mitarbeiter\*innen auf konkrete Erfahrungen zurückgreifen können. *„Wie bei dem Freiwilligen letztes Jahr. Zu merken: ‚Hey, das geht!‘ Ja, aber diese Erfahrung fehlt dann wiederum in vielen Bereichen. Jetzt eben auch mit dem Freiwilligen letztes Jahr. (...) Das heißt, die anderen haben es zwar von uns gehört, aber es ja nicht selber erlebt. Und ich glaube, dass dieses selber Erlebte einfach Hemmschwellen, Angst, Barrieren im Kopf, das auch einfach löst.“ (3W. 544-551)* Eine ausführliche Reflexion im Team erscheint demnach wichtig, um gute Erfahrungen bzw. gelungene Beispiele im Team zu teilen. Das hat den Vorteil, bei ähnlichen Gegebenheiten auf Bewährtes zurückgreifen zu können.

Freiwillige aus den „ersten Fällen“ eines Trägers erleben häufig Situationen, die sie belasten. Aus diesen Situationen lernen die Träger zwar Wichtiges für den Inklusionsprozess, tatsächlich aber noch auf Kosten der Freiwilligen. *„Also das war uns vorher nicht so bewusst. (...) Und dann haben wir die erstmal*

mit reingenommen. Und haben uns dann erst während des Prozesses dann überlegt: Ok, wenn die dann jetzt mit auf die Seminare fahren, wenn die alleine sind, kann das vielleicht auch schwierig sein. Weil die brauchen dann vielleicht auch immer nochmal wen als Support oder auch für die Sprachmittlung, weil die noch nicht so gute Deutschkenntnisse haben. (...) Das waren auch Dinge, die wir erst dann im Prozess gelernt haben. Auch auf Kosten von dann den betroffenen Personen.“ (I6.177-187) Das muss sich nicht wiederholen, wenn Erfahrungen im Team gemeinsam reflektiert werden.

#### 1.4 Sensibilisierung

Reflexion kann also anhand von konkreten „Fällen“ erfolgen und zu mehr Erfahrungswissen im Team führen. Eine andere Herangehensweise ist es, sich zusätzlich zu einzelnen „Fällen“ mit Inklusion und Diversität im Allgemeinen auseinanderzusetzen. Eine solche Sensibilisierung kann die Mitarbeiter\*innen ebenfalls für Inklusion und Diversität öffnen. Hier können Träger manchmal von einzelnen Mitarbeiter\*innen mit Wissensvorsprung profitieren. „Dass wir als Mitarbeiter hier im Träger sensibilisiert sind und werden. Dass das auf jeden Fall eine Veränderung mit sich gebracht hat. Also einfach zu merken, über welche Themen diskutieren wir hier im Team? Wie ist auch unser Sprachgebrauch? Also da merke ich auch, da sind gerade zwei Kolleginnen von mir so die großen Vorreiter.“ (I3.469-473) Dabei ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter\*innen im Team mitgenommen werden. „Also es ist ja immer so, dass Menschen ein bisschen weiter sind als andere. Aber es war zwischenzeitlich auch so ‚Ah, du weißt das nicht?‘ und ‚Das musst du doch aber sehen!‘. Aber jetzt sind wir mittlerweile an so einem Punkt, wo wir sagen: Wir nehmen uns gegenseitig mit.“ (I6.352-359)

Auch gezielte Fortbildungen können helfen, alle Mitarbeiter\*innen im Team thematisch einzubinden. „Wo wir dann auch nochmal ansetzen mussten, (...) also da haben wir Fortbildungen auch nochmal gemacht, für das Team, damit es da einfach auch sensibler wird.“ (I6.65-69) Gemeinsames Wissen zu Inklusion und Diversität kann als Grundbedingung angesehen werden, um eine gemeinsame inklusive Haltung im Team zu entwickeln. „Und deswegen sind die Kolleginnen und Kollegen, (...) die hier arbeiten, sind eigentlich alle erfahren mit dem Thema. Das, finde ich, ist auch ein großer Vorteil, der uns diese Bereitschaft, diesen Prozess weiter anzustoßen, stark erleichtert.“ (I16.32-40)

**Fortbildungen für Inklusion und Diversität** können helfen, Mitarbeiter\*innen mehr Sicherheit für den Umsetzungsprozess zu geben.

„Weil man immer wieder dazulernt. Also gerade bei diesen Fortbildungen mit Inklusion hatte ich immer wieder das Gefühl, nie auslernen zu können. Die Zielgruppe mit den Menschen mit Beeinträchtigung ist dermaßen groß, wenn nicht sogar größer als die der Menschen, die keine Beeinträchtigung haben. Also weil's einfach so viele Unterschiede gibt.“ (I4.543-547)

„Und da haben wir auch eine Fortbildung gemeinsam gemacht zum Thema Sensibilisierung. Zum Thema Rassismus.“ (I6.234-235)

„Um sich dort ein bisschen fortzubilden und auch mal Beispiele aus anderen Bundesländern zu hören und so weiter. Das war sehr, sehr spannend.“ (I7.384-385)

#### 1.5 Konzeptionelles Vorgehen

Ist eine Sensibilisierung im Team erfolgt, kann gezielt darüber nachgedacht werden, wie Inklusion gelingen bzw. welche Barrieren in der eigenen Arbeit existieren und wie der Träger diese verringern kann. „Deswegen haben wir auch geguckt: Haben wir eigentlich schon alles an Inklusion gemacht?“ (I4.387-388) „Was gibt es denn eigentlich noch für Barrieren bei uns und wie können wir den Freiwilligendienst insgesamt barriereärmer gestalten?“ (I9.305-307) „Schauen auch nach möglichen Barrieren, die wir im Bewerbungsprozess einst hatten oder erkannt hatten, und die eben abzubauen.“ (I1.37-38)

Wenn es dabei um Einsatzbereiche geht, müssen dafür eventuell auch erst einmal Informationen eingeholt werden. Ein Träger beschreibt sein Vorgehen so:

*„Und daraufhin haben wir dann erstmal so viel Partizipationsarbeit gemacht. Also in den Seminaren Befragungen gemacht von den Freiwilligen, um zu schauen: Ok, wie wäre das zum Beispiel in eurer Einsatzstelle - was müsste da passieren, damit ganz unterschiedliche Freiwillige an einem Freiwilligendienst teilnehmen könnten?“ (I9.305-310)*

Darauf aufbauend können dann einzelne inklusive Maßnahmen abgeleitet werden, die wünschenswert und machbar sind. *„Wenn man anfängt darüber zu reden, hat man so ein großes Spektrum an Möglichkeiten und man wünscht sich irgendwie so viel, was man nicht alles machen könnte und auch das Gefühl hat, machen müsste und berücksichtigen könnte. Und dann aber so ein bisschen im Klein-Klein zu gucken: Ok, was sind denn wirklich so konkrete, einzelne, kleine Schritte, die wir tatsächlich umsetzen können.“ (I3.485-489)* Zukünftige Schritte können auch dahingehend überdacht werden, ob sie noch einer Vorbereitung bedürfen, z.B. in Form von Fortbildungen oder gezieltem Austausch.

Für diese konzeptionelle Arbeit braucht es zeitliche und personelle Ressourcen. *„Wie können wir trotzdem in dem Rahmen, in dem wir arbeiten, (...) Zeit schaffen, um uns damit zu beschäftigen?“ (I6.842-843)* Zum Teil fehlen diese Kapazitäten. So können die allgemeinen Rahmenbedingungen im Träger selbst einen Hemmfaktor im Prozess der inklusiven Öffnung darstellen. *„Aber was ist mit der Vorarbeit vorher? Und danach? Beziehungsweise wenn ich ein neues Konzept machen muss, muss ich ja auch gucken, wie ich es mache, was ich konkret habe.“ (I14.580-582)* *„Ja, dass uns einfach Ressourcen und Kapazitäten fehlen, um diesen hohen Anspruch auch in die Tat umzusetzen.“ (I16.530-532)*

Als Unterstützung für konzeptionelle Arbeiten wünschen sich Träger neben der Bereitstellung von zusätzlichen finanziellen und personellen Ressourcen auch mehr Austausch über bewährte Konzepte bzw. geeignete Ansprechpartner\*innen, die eine Vernetzung unter den Trägern und über Zentralstellen hinaus befördern. *„Es gibt Möglichkeiten, so eine bestimmte Zielgruppe zu fördern, aber da fehlt die Zeit, sich ein Konzept zu überlegen. Das finde ich schade. Also das mit den Flüchtlingen ist gelungen, aber es gibt ja noch andere Menschen, die zum Beispiel psychische Störungen haben. Da fehlt definitiv die Zeit für. Es wäre schön, wenn man so eine Projektstelle hätte und es vielleicht vom BAFzA oder wo auch immer jemanden gäbe, der extra dafür da ist, den man anruft und sagt: ‚Wir haben das vor, haben Sie, können Sie uns Kontaktdaten geben? Haben Sie vielleicht Konzepte vorliegen?‘ Das würde es ein bisschen einfacher machen.“ (I14.571-578)*

## **1.6 Vernetzung**

Neben Haltung, Reflexion, Sensibilisierung und konzeptionellem Vorgehen stellt die Vernetzung der Träger eine förderliche Rahmenbedingung für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten dar. Vor allem in der inklusiven Umsetzungsarbeit haben Träger, wie die folgenden Beispiele zeigen, durch ihre Vernetzung profitiert. Dabei kann auch die Vernetzung in die eigenen Verbandsstrukturen für Träger sehr hilfreich sein.

### ***...in der Öffentlichkeitsarbeit***

*„Und aufgrund unserer Vernetzung haben wir auch immer wieder die Möglichkeiten, auch diese aktuellen Ideen abzufangen, immer mal wieder. Ich hatte jetzt letztes mit einem Träger, ich glaube, mit einer Gemeinde war das, telefoniert, die eine [Jugendmaßnahme] auf leichter Sprache angeboten haben. Und da hatte ich gefragt, ob sie mir da nicht irgendwie mal ihre Materialien zukommen lassen könnten.“ (I4.557-561)*

### **...für die Einsatzstellensuche**

*„Und auch die Netzwerke. (...) Aber das hilft auf jeden Fall. (...) Für die Arbeit mit Geflüchteten zur Einsatzstellensuche habe ich auch oft die Migrationsberatung vor Ort einfach angerufen. Und habe auch über die Werbung gemacht. Allgemein fürs Programm. Oder dann auch zu sagen: ‚Hier, ihr habt die Strukturen vor Ort. Ihr seid die Locals. Wie sieht's aus, habt ihr eine Idee?‘“ (I15.592-60)*

### **...für die Einbindung von Freiwilligen**

*„Und wir haben auch noch einen großen Bereich für autistische Jugendliche. Die haben da Berufsvorbereitung oder werden ausgebildet und dass da auch immer uns welche zugeleitet werden, wenn die Kollegen sagen, da ist jemand, der eignet sich für ein FSJ oder der würde gerne eins machen.“ (I8.17-24)*

### **...für die Begleitung von Freiwilligen**

*„Das Thema psychische Erkrankungen, was uns schon seit ein paar Jahren beschäftigt und wo wir immer mehr uns versuchen, auch zu vernetzen. Um Leute gut zu begleiten.“ (I12.538-540)*

*„Dass man einen guten Kontakt zu den jeweiligen Institutionen hat. Dass man die Gesetze, die es gibt - die lassen ja immer einen gewissen Spielraum zu - dass man diesen Spielraum auch nutzt. Und das geht eben nur durch eine gute Zusammenarbeit mit der jeweiligen Institution.“ (I7.114-117)*

## **1.7 Unterstützung durch Zentralstellen**

Auch die Unterstützung der jeweiligen Zentralstelle wird von den zugehörigen Trägern als hilfreich empfunden. Zentralstellen bieten zum Beispiel Arbeitsgruppen zu Inklusion und Diversität an, in denen ihre Träger mitarbeiten und sich austauschen können. *„[Die Zentralstelle] hat ja auch gerade sich da so ein bisschen auf den Weg gemacht und Arbeitsgruppen gegründet und so weiter. (I5.42-43) Gerade Träger, die sich aktiv oder relativ neu auf den Weg zu mehr Inklusion und Diversität begeben, wünschen sich Ansprechpersonen bei ihrer Zentralstelle, die sie beraten können, Anregung geben oder Fortbildungen organisieren. „Dass es Ansprechpersonen in der [Zentralstelle] gibt, die einen tatsächlich da auch mit auf dem Weg begleiten.“ (I2.663-665) „Also in Bezug auf die Zentralstelle würde ich mir im Grunde Austausch und auch Anregung, also noch mehr, wünschen. (I9.379-380) „Vielleicht auch einfach mal zu erklären: Was bedeutet Barrierefreiheit? Da Fortbildungen zu geben, Informationen zu geben, Handreichungen zu geben.“ (I1.711-712)*

## **1.8 Zusammenfassung**

Eine inklusive Haltung des Trägers kann als grundlegend für den Prozess der inklusiven Öffnung in den Freiwilligendiensten angesehen werden. Eine solche Haltung ist gekennzeichnet durch Offenheit, Verständnis, Sensibilität und das Interesse an Reflexion. Eine inklusive Haltung kann sich über die Reflexion von „Fällen“ im Team oder darüber entwickeln, dass sich das Team insgesamt mit Inklusion und Diversität im Allgemeinen auseinandersetzt. Sie betrifft die Haltung aller Mitarbeiter\*innen und schließt das Bewusstsein ein, das jede\*r Mitarbeitende dazu beitragen muss, dass Inklusion und Diversität beim Träger wirklich gelebt wird. *„Und da würde ich gerne mehr Bewusstsein schaffen, dass jede Person selber ja auch mitgestalten kann. (...) Und das Rad der Veränderung sein kann.“ (I6.93-956)* Netzwerke nach innen und nach außen können die Umsetzungsarbeit erleichtern. Die Leitungsebene hat die Aufgabe, die inklusiven Prozesse im Team durch geeignete Maßnahmen und Ressourcen zu befördern. Dafür muss der finanzielle Rahmen gesichert sein. Von der eigenen Zentralstelle nehmen die Träger vor allem Beratung und Austauschmöglichkeiten als unterstützend wahr.

## 2. Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit

Ist von Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten die Rede, stehen häufig die jungen Menschen im Zentrum, die selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind. *„Dass wir über den Tellerrand hinaus gucken und dass wir gucken, wie können wir den Freiwilligendienst auch noch einmal ein bisschen anpassen und attraktiver in dem Sinne machen, dass es vielleicht auch möglich ist für Menschen, die bis jetzt nicht daran gedacht haben, dass sie einen Freiwilligendienst machen können.“ (I13.467-470)* Als Gründe nennen die befragten Träger fehlende Informationen bzw. die Annahme, dass sich nicht alle Personen angesprochen fühlen. So spiele es beispielsweise eine große Rolle, ob die eigenen Bekannten Jugendfreiwilligendienste an sich kennen. Dieser Hintergrund ist bei den sehr stark in den Freiwilligendiensten vertretenen Jugendlichen mit Abitur häufiger der Fall. *„Weil, wenn man schon irgendwie Abi hat und nicht weiß, was man studieren möchte und vielleicht die große Schwester auch schon einen Freiwilligendienst gemacht hat.“ (I15.435-437)* Fehlt dieser Bekanntenkreis, wie beispielsweise häufiger bei Jugendlichen mit Hauptschulabschluss, können nur Träger, zielgruppennahe Verbände oder andere öffentliche Stellen durch externe Informationen diesen Zugang herstellen.

Die Bedeutung des Bekanntenkreises, die dafür sorgt, dass sich junge Menschen bewusst NICHT für einen Freiwilligendienst entscheiden, ist ebenfalls hoch einzuschätzen. Beispielsweise dann, wenn die Rahmenbedingungen im Freiwilligendienst als nicht inklusiv wahrgenommen werden. *„Also es bewerben sich immer wieder Leute, aber je mehr man denen vor Ort in den einzelnen Regionen die Hoffnung nehmen MUSS, weil die Rahmenbedingungen nicht stimmen - das spricht sich natürlich auch relativ schnell rum. „Ach, du sitzt im Rollstuhl? Naja, dann brauchst du da nicht hin, weil die haben nichts für dich.““ (I7.399-402)*

Im Folgenden werden Beispiele und Strategien vorgestellt, wie die befragten Träger aktuell versuchen, junge Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, besser zu informieren und für einen Freiwilligendienst zu interessieren.

### 2.1 Aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit

Träger nehmen wahr, dass gerade die Institutionen, die nah an der jeweiligen Zielgruppe agieren, wie beispielsweise Schulen oder die Agentur für Arbeit, wenig über Freiwilligendienste wissen. *„Aber ich habe das gemerkt schon zu Beginn (...), gerade auch bei Zielgruppen, die bislang noch zu wenig repräsentiert werden in den Jugendfreiwilligendiensten, dass dort oftmals aus Schule, aus den Agenturen für Arbeit gerade für DIE jungen Leute, die eigentlich am meisten profitieren könnten, dann noch zu wenig Informationen bereitgehalten werden.“ (I1. 18-23)* Träger reagieren darauf, indem sie direkt an Schulen gehen und ihr Programm vorstellen oder an Orte, wo sich die gesuchten jungen Menschen aufhalten. *„Ich mache Infoveranstaltungen. Wir bieten auch mehrfach einen Pausenstand an. Also dort, wo sie halt alle sind. Und es gibt jetzt auch Orte, die überdimensional von jungen Menschen besucht werden. Die gerade unsere Zielgruppe sind. Und das sind auch die städtischen oder privaten Jugendzentren, da sind wir dann auch präsent.“ (I11.378-381)* Auch ein Informationsstand in der Fußgängerzone kann ein passender Ort sein, um neue Zielgruppen anzusprechen. *„Aber das Wichtigste ist das persönliche Gespräch. Ich stand auch schon am Wochenende in der Innenstadt (...) und wir hatten dort einen Informationsstand und danach hatten wir einige Bewerbungen bekommen.“ (I11.382-384)*

### 2.2 Veranstaltungen

Gezielte Veranstaltungen, die der Träger anbietet, sind eine weitere Möglichkeit, an ein breiteres Publikum Informationen weiterzugeben und gleichzeitig ohne große Hürden für Fragen bereit zu stehen. Diese Veranstaltungen können sich an junge Menschen (und ihre Erziehungsberechtigten) richten, aber auch an Multiplikator\*innen. *„Es sind ja bestimmte Gruppen, die deshalb ausgeschlossen*

*sind, weil sie sich gar nicht hier bewerben. Weil sie gar nicht auf die Idee kommen, dass das was für sie sein könnte. (...) Und da haben wir eben nicht nur Gymnasien eingeladen und Realschulen, sondern Hauptschulen, Förderschulen. Und haben alle eingeladen.“ (I18.633-639)*

### **2.3 Informationszentren**

Eine institutionelle Möglichkeit ist die Schaffung eines Informationszentrums an einem Ort, der leicht zugänglich ist und junge Menschen bewegt, unverbindlich mal eben kurz „vorbeizuschauen“. *„Wir haben hier mitten in der Innenstadt ein Servicezentrum eingerichtet, so nennen wir das, sodass die Jugendlichen einfach hier rein kommen können. Das heißt, es ist nicht ein Verwaltungsgebäude und im siebten Stock sitzt der Freiwilligendienst. Sondern die machen die Türe auf und sind im Grunde genommen schon beworben, wenn sie sagen: ‚Hallo hier bin ich. Ich suche!‘.“ (I11.19-23)*

### **2.4 Ansprache von Multiplikator\*innen**

Die Hürde für die\*den Jugendliche\*n, direkt zu den unbekanntenen Menschen des Trägers Kontakt aufzunehmen, kann für manche sehr hoch sein. Multiplikator\*innen können hier Brückenarbeit leisten. Deshalb ist die Ansprache von Multiplikator\*innen häufig sinnvoll. *„Und ich glaube, dass da einfach Öffentlichkeitsarbeit, Gespräche auch mit Schulen oder auch mit dem Jobcenter, also der Agentur für Arbeit, hilfreich waren, dass der Freiwilligendienst überhaupt auch eine Option ist. Also Multiplikatoren quasi zu erreichen.“ (I9.222-226)*

#### **-> Vernetzung mit Multiplikator\*innen**

Konnten Multiplikator\*innen gewonnen werden, kann ein stetiger Kontakt und Austausch mit dem jeweiligen Partner die Chance erhöhen, mit potenziellen Freiwilligen ins Gespräch zu kommen. *„Wo es um die Koordinierung von Freiwilligendiensten für und mit Geflüchteten geht. Und an diese Stelle treten manchmal eben auch Freiwillige heran. [Diese Stelle] schreibt dann eine E-Mail an alle Träger ‚Hier, ich brauche eine Einsatzstelle [in folgendem Bereich]. Wie sieht's aus?‘. Und dann können wir antworten und sagen ‚Hier, da ist die Einsatzstelle. Gib den Kontakt weiter.‘“ (I15.46-52)*

#### **-> Einsatzstellen als Multiplikator\*innen**

Einsatzstellen können aufgrund ihrer inhaltlichen Arbeit ebenfalls geeignete Orte sein, an die sich junge Menschen auf ihrer Suche nach einem Freiwilligendienst zuerst wenden. Träger können hier bewusst ihre Einsatzstellen sensibilisieren und bestärken, entsprechende Anfragen zu unterstützen. *„Also sind [in dieser Einsatzstelle] auch alle Mitarbeiter schon darauf geschult, im Umgang mit Menschen mit Behinderung. Und ich glaube, das macht die Hürde ein bisschen weniger schwierig oder hoch für Freiwillige (...) zu sagen, ich mache ausgerechnet da einen Freiwilligendienst.“ (I13.61-64)*

Einsatzstellen fungieren noch stärker als Multiplikator\*innen, wenn sie in ihren Reihen über den Freiwilligendienst informieren und so unterschiedlichste Besucher\*innen, Teilnehmer\*innen, Schüler\*innen oder Mitarbeiter\*innen für einen Freiwilligendienst gewinnen können. *„Und wir hoffen darüber, wenn wir diese Einsatzstellen, also die Förderschulen als Einsatzstellen gewinnen und aufklären und sensibilisieren, dass diese dann auch aus ihren eigenen Reihen Schüler, die dann abgehen würden, dazu ermutigen, einen Freiwilligendienst zu machen.“ (I4. 637-641)*

#### **-> ehemalige Freiwillige als Multiplikator\*innen**

Ehemalige Freiwillige kennen den Freiwilligendienst am besten und haben das Potenzial, andere jungen Menschen für einen Freiwilligendienst zu begeistern. Auch Angehörige von (ehemaligen) Freiwilligen, sofern der Träger Kontakt zu ihnen hat, können mit eingebunden werden. *„Wo wir durch viele Angehörige, ehemalige Freiwillige, die das dann im Freundeskreis streuen, die Information weitestgehend auch erstmal schaffen mussten.“ (I1. 25-27)*



Interessant können hier auch die Einsatzbereiche der ehemaligen Freiwilligen sein. Möglicherweise haben sie in einem Bereich gearbeitet, in dem sie mit jungen Menschen aus der angestrebten Zielgruppe in Kontakt gekommen sind und können diese gezielt ansprechen. *„Also wir hatten ein positives Beispiel, dass wir eine Jugendliche, die im Rollstuhl saß, in einem Kindergarten haben zum Einsatz bringen können. Die war selber bei uns Integrationskind. Wurde also durch Schulbegleiter im FSJ für drei Jahre in der Schule begleitet. Und hat sich dann nach Absolvierung ihrer Schule bei uns beworben.“ (I7.98-101)*

## 2.5 Werbematerial und Webseiten sprachlich vereinfachen

Für die meisten Formate bietet es sich an, Werbematerial für die Freiwilligendienste bereit zu halten. Damit diese von allen verstanden werden, können die Materialien in anderen Sprachen, beispielsweise in „Leichter Sprache“<sup>7</sup> aufbereitet werden. „Einfache Sprache“<sup>8</sup> dagegen spricht ein breiteres Publikum an und kann grundlegend eingesetzt werden. Diese Überlegungen sind auch auf die jeweiligen Webseiten der Träger (und Einsatzstellen) anwendbar. *„Wir haben auch eine Seite für Geflüchtete in einfacher Sprache. Habe ich jetzt nicht konkret abgefragt, aber die meinten, sie waren auf unserer Homepage.“ (I14.562-563)*

## 2.6 Beratung

Sowohl Jugendliche als auch Multiplikator\*innen möchten häufig nicht nur Informationen über die Freiwilligendienste, sondern schätzen auch die persönliche Beratung durch den Träger. Für junge Menschen kann die Beratung den Ausschlag dafür geben, ob sie sich überhaupt für einen Freiwilligendienst „bewerben“. Gerade, wenn sie nicht wirklich wissen, was ein Freiwilligendienst eigentlich ist, müssen im Vorfeld die Rahmenbedingungen gut erklärt und besprochen werden. *„Ich finde, die Gespräche sind unheimlich wichtig, weil viele nicht wissen, was ein FSJ ist. Kommen und sagen, ‚Das ist eine Ausbildung‘, dann sage ich: ‚Nein, das ist keine Ausbildung.‘ (...) Und da braucht man Zeit, um das zu erklären.“ (I14.324-332)*

Träger profitieren in den Beratungssituationen von Mitarbeiter\*innen, die in Bezug auf verschiedene Zielgruppen Erfahrungen und zum Teil auch eine biografische Nähe aufweisen. Ein Träger beschreibt diesen Vorteil in Bezug auf junge Menschen mit Zuwanderungsbiografie so:

*„Diversität im pädagogischen Team ist unheimlich wichtig, um so von dieser Lehrer-Schüler-Rolle, die viele eben teilweise mit frustrierenden Erfahrungen gemacht haben, wegzukommen und bei allem Mehraufwand, der dann eben doch damit zusammenhängt, dann schon so einen gewissen sicheren, geschützten Raum für die Teilnehmenden herzustellen. Dass sie rausgehen und sagen: ‚Ja Mensch, das hatte schon was Familiäres.‘ Und die Erfahrung habe ich gemacht. Das brauchen sehr viele. Gerade so aus unseren diversen Zielgruppen.“ (I1.577-584)*

---

<sup>7</sup> Leichte Sprache ist eine sehr leicht verständliche Sprache. Leichte Sprache ist vor allem für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten. Aber auch für andere Menschen. Zum Beispiel für Menschen, die nur wenig Deutsch können (<https://www.leichte-sprache.org/das-ist-leichte-sprache>).

<sup>8</sup> Einfache Sprache ist eine sprachlich vereinfachte Version. Der Stil ist einfacher, verständlicher und klarer. Texte in Einfacher Sprache haben kürzere Sätze, einfache Satzstrukturen und wenige Fremdwörter. Texte in einfacher Sprache ermöglichen einem Großteil der Bevölkerung Zugang zu Informationen und sind damit Teil von Barrierefreiheit. (vgl. [https://de.wikipedia.org/wiki/Einfache\\_Sprache](https://de.wikipedia.org/wiki/Einfache_Sprache))

## 2.7 Zusammenfassung

Um mehr junge Menschen zu erreichen, die selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind, bedarf es mehr zielgruppenorientierter Ansprache und Information. Da häufig im Bekanntenkreis dieser Personen die Erfahrung in Bezug auf Freiwilligendienste fehlt, können nur Träger, zielgruppennahe Verbände oder andere öffentliche Stellen durch externe Informationen diesen Zugang herstellen. Aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen, Informationszentren, geeignetes Werbematerial sowie die Ansprache von Multiplikator\*innen und persönliche Beratung durch die Träger sind dabei gute Möglichkeiten, die Träger bereits einsetzen. Für diesen wichtigen Bereich bedarf es der Unterstützung durch den Bund, beispielsweise in Hinblick auf grundlegende Übersetzungen, *„Da habe ich gerade die Hürde, dass ich selber die leichte Sprache nicht beherrsche. (...) Da würde ich sicherlich viele Fehler machen. Und dass diese Übersetzung einfach immens teuer ist. Und dass wir uns die eigentlich nicht so leisten können.“ (I4.425-429)*

Die Träger wünschen sich auch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit durch den Bund, um neue Zielgruppen einbinden zu können. *„Öffentlichkeitsarbeit - da auch Diversität in den Vordergrund zu bringen. Also auch klarzumachen: Wir sprechen tatsächlich alle an.“ (I1.706-708)* Das beinhaltet auch, staatlich nachgeordnete Institutionen in den Prozess der inklusiven Öffnung der Freiwilligendienste mit einzubinden. *„Die meisten Freiwilligen, die in einer Berufsberatungsstelle waren, die sind nie, nie auf das FSJ oder den BFD hingewiesen worden. Keiner als Alternative zum Job. Und so lange wir das nicht haben, solange nicht auch ein Jobcenter sagt: ‚Hey, pass auf, mach doch mal‘ wird es auch nicht so sein, dass irgendjemand sich dafür interessiert, oder eine breite Öffentlichkeit sich dafür interessiert.“ (I13.622-626)*

### 3. Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren

Haben junge Menschen Interesse an einem Freiwilligendienst, so gibt es je nach Träger unterschiedliche Wege, einen passenden Einsatzplatz zu finden. Bei einigen der befragten Träger „bewerben“ sich die Jugendlichen direkt beim Träger. Mitarbeiter\*innen des Trägers vermitteln dann die Kontaktdaten der Person entweder an die betreffende Einsatzstelle oder suchen einen aus ihrer Sicht geeigneten Einsatzplatz und raten den jungen Menschen, sich gezielt dort zu „bewerben“. Der Vermittlung durch den Träger geht je nach Träger ein persönliches Gespräch zwischen dem\*der Jugendlichen und einer Person des Trägers voraus. Andere der befragten Träger sind in die Vermittlung nur im Ausnahmefall eingebunden. Dort „bewerben“ sich die jungen Menschen direkt bei der Einsatzstelle, die dann wiederum den Träger über das gegenseitige Interesse in Kenntnis setzt. Vermittlung findet bei diesen Trägern dann statt, wenn sich eine\*ein Jugendliche\*r gezielt an den Träger wendet und die Vermittlung anfragt.

Der Bewerbungsprozess als solcher ist häufig schon eine Hürde für junge Menschen, die den Weg in die Freiwilligendienste suchen. *„Wie niedrigschwellig oder wie kompliziert ist ein Bewerbungsverfahren? Also wie finde ich überhaupt raus, was für eine Einsatzstelle es gibt? Was muss ich alles ausfüllen und es wohin schicken und so weiter und so fort? Also ich glaube, mit diesem ganzen Vorlauf exkludieren wir schon, leider, eine relativ große Gruppe.“ (I17.407-410)* Hier bedarf es einer erhöhten Sensibilität, aber auch dem Bewusstsein, dass hier etwas zu ändern, konkreter Arbeit bedarf. *„Und das ist wirklich eine große Herausforderung, weil das immer wieder so ein Prozess ist, sich an die eigene Nase zu fassen. Die Wahrnehmung ja komplett zu ändern.“ (I17.410-412)*

Im Folgenden werden Beispiele und Strategien vorgestellt, wie die befragten Träger durch niedrigschwellige Bewerbungsverfahren und Unterstützung bei der Vermittlung aktuell versuchen, jungen Menschen, die bisher in ihren Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, einen Platz in ihren Freiwilligendiensten anzubieten.

#### 3.1 Eine Chance für jede Bewerbung

Einige der befragten Träger formulieren das Ziel, jeder Bewerbung ernsthaft nachzugehen, als grundlegend. *„Und eigentlich ist unser Grundsatz, dass wir erstmal jede Bewerbung annehmen.“ (I1.39-41)* *„Jeder, der bei uns einen Freiwilligendienst machen will, soll das auch können. Auch das ist ein Teil von Inklusion.“ (I18.436-438)* Das bedeutet auch, dass die Bewerbung keine Hürden für einzelne Personen beinhalten darf, wie sie ein Motivationsschreiben oder Schulzeugnisse sein können.

##### **... kein Motivationsschreiben**

*„Wir erwarten jetzt nicht zwei Seiten Motivationsschreiben, weil bei uns ist klar, wer sich bewirbt bei uns für ein FSJ, möchte ein FSJ machen.“ (I1.94-97)*

##### **... keine Zeugnisse**

*„Und teilweise kommen junge Menschen mit Zeugnissen, wo die beste Note eine Fünf ist. Wirklich, die beste Note. Oder mit hunderten von Fehlzeiten. Und manchmal beraten wir sie auch und sagen: ‚Ok, ich glaube, dieses Zeugnis schicken wir jetzt einfach nicht weg. Denn den Eindruck, den du bei uns hier hinterlassen hast, ist eigentlich wirklich ein guter und wenn jemand nur dein Zeugnis sieht und darauf achtet, dann könnte es sein, dass das dann eine Barriere darstellt.‘“ (I11.366-370)*

### 3.2 Bewerbungen rund ums Jahr

Viele Träger haben einen festgelegten Zyklus, bei dem etwa am 1. September das Freiwilligenjahr beginnt. Die Bewerbungsphase ist dann entsprechend vorgeschaltet. Wer schnell und gut organisiert ist, verbessert so seine\*ihre Chancen, einen Freiwilligenplatz zu erhalten. Jugendliche, die nicht weit voraus planen, haben hier einen Nachteil. Um auch diesen jungen Menschen Plätze anbieten zu können, ermöglichen manche Träger Interessierten das ganz Jahr über Einstiegsmöglichkeiten. *„Wir sehen das jetzt, wir haben Ende August, bei vielen andern Trägern sind die Plätze voll. Deswegen hatten wir eigentlich auch relativ frühzeitig gesagt, wir halten die Bewerbungsphasen offen, so dass sich junge Leute dann rund um das Jahr bei uns bewerben können. Was zu sehen ist: Viele junge Menschen, die gemerkt haben, Ferien sind vorbei, Schule kommt nicht mehr, Ausbildungsplatz - entweder Absage oder habe ich mich noch nicht drum gekümmert.“ (I1.49-55)*

### 3.3 Einsatzplätze für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung

Manche Freiwillige haben einen erhöhten Bedarf an Begleitung im Freiwilligendienst. Das wirkt sich nicht nur auf die Begleitung durch den Träger aus, sondern häufig auch auf die Begleitung in der Einsatzstelle. Dafür müssen Einsatzstellen bereit sein und ihren Einsatzplatz zur Verfügung stellen. Nur so können Träger auch einen Platz an Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung vermitteln. *„Das wichtigste, der Ort, wo die jungen Menschen dann tagtäglich sind, die Einsatzstellen, dass die ein Interesse haben. Dass die dann wirklich auch mitziehen. Dass die offen sind und auch keine Angst vor Ungewissheiten haben. (I1.161-163)*

#### 3.3.1 Selbstverständnis der Einsatzstellen

Das Selbstverständnis der Einsatzstellen hat einen entscheidenden Einfluss darauf, ob sie Einsatzplätze für Freiwillige mit höherem Begleitungsbedarf bereitstellen. Träger haben hier unterschiedliche Erfahrungen gemacht. *„Es gibt einige Einsatzstelle, die sagen kategorisch: ‚Nein, wollen wir nicht. Uns ist das zu viel Arbeit.‘ Oder sie scheuen, haben Angst.“ (I8.605-606)* Als unterstützend und offen haben Träger Einsatzstellen erlebt, die gesellschaftliche Verantwortung zeigen oder ein Eigeninteresse haben.

#### **...gesellschaftliche Verantwortung**

*„Wir haben Einsatzstellen gefunden, die Lust darauf hatten. Die gesagt haben, es ist wichtig, auch eine gesellschaftliche Verantwortung.“ (I14.47-48)*

*„Also die wollen denen eine Chance geben. Und sagen (...), sie können ja auch eventuell bei den Kindern jemanden haben, der aus einer Familie kommt, aus prekären Verhältnissen oder inklusiv Arbeitende. Also die auch immer mehr ausbauen, (...) auch inklusiv zu arbeiten.“ (I8.616-619)*

#### **...Eigeninteresse**

*„Gleichzeitig war die junge Frau natürlich auch für viele Klientinnen, Klienten auch eine gewisse Integrationsfigur. Um zeigen zu können: Ja, es gibt jetzt nicht irgendwie gesund und krank, und die einen geben Hilfe, die andern erhalten Hilfe, sondern es gibt auch ganz, ganz viel dazwischen.“ (I1.187-190)*

*„Und vor allen Dingen lohnt sich das auch für die Einsatzstelle. Jetzt jenseits von der puren Anwesenheit oder Hilfe. In dem einen Fall, der junge syrische Mann, konnte extrem gut unterstützen. Gerade natürlich bei Übersetzungstätigkeiten.“ (I1. 175-178).*

*„Und daher gehen natürlich die Einsatzstellen mit ihnen so um, weil sie wollen ja Personal rekrutieren. Dass die das FSJ wirklich so ermöglichen. (...) Und von daher sind sie da eigentlich gut aufgehoben. Haben auch tolle Ansprechpartner.“ (I8.237-241)*

### **3.3.2 Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen**

Günstige Rahmenbedingungen in der Einsatzstelle befördern die Bereitschaft, Freiwillige mit höherem Begleitungsbedarf aufzunehmen. Zu diesen günstigen Rahmenbedingungen gehören die Erfahrung und das Wissen der Mitarbeiter\*innen, die Möglichkeit für Teilzeitbeschäftigungen, flexible Aufgabenpakete, eine flexible Dienstplanung und die Zugänglichkeit für körperlich beeinträchtigte Personen.

#### **... Erfahrung und das Wissen der Mitarbeiter\*innen**

*„Mit hauptamtlichem Personal in den Einsatzstellen, das gut geschult ist. Dass einen entsprechenden Ansatz ja selber hat und sich viel mit dem Thema Inklusion und so weiter beschäftigt. Und da ist natürlich die Ressource sozusagen viel größer.“ (I5.371-373)*

*„Also dahinter steckt natürlich der Aufwand, aber es steckt natürlich auch eine Sorge, eine eigene Angst: Wie gehe ich dann damit um? Kann ich das überhaupt bewältigen mit jemandem, der nicht sprechen kann? (...) Allerdings merken die Einrichtungen jetzt nach fünf, sechs Jahren, wo wir das machen, sie bekommen dafür total tolle junge Leute. Die sprechen zwar nicht alle so gut Deutsch am Anfang, aber die sind unglaublich motiviert.“ (I18.147-152)*

#### **... Möglichkeit für Teilzeitbeschäftigungen**

*„Es gibt immer mehr Freiwillige mit psychischen Erkrankungen. Und da merken wir, dass die Einsatzstellen da mitunter sehr gut reagieren. Sodass die dann irgendwie auch gucken, ob es irgendwie möglich ist, dann die Arbeitszeit auch zu reduzieren.“ (I6.514-522)*

#### **... flexible Aufgabenpakete**

*„Wie sieht das von den Arbeitszeiten aus? Kann er die denn eigentlich leisten? Von den verschiedenen Aufgaben. Und da haben wir aber eine ganz ganz tolle Einsatzstelle gehabt, die da sehr, auf der einen Seite viel Rücksicht darauf genommen hat. Beziehungsweise auf der anderen Seite eigentlich wie selbstverständlich das Aufgabenpaket so zusammen geschnürt hat, dass das Tätigkeiten sind, denen er eben sehr gut nachkommen kann.“ (I3.133-138)*

#### **... flexible Dienstplanung**

*„Und eigentlich, negative, also Einschränkungen für die Einsatzstellen gab es höchstens eben, variable Dienstplanung, bei dem jungen Mann, der parallel noch Deutschkurse dann besucht hatte. (...) Aber es gab dann eben auch das Verständnis, ich sag mal, kurzfristiger Dienstplanung.“ (I1.191-196)*

#### **... räumliche Barrierefreiheit**

*„Das ist natürlich auch so eine Geschichte, wo man dann gucken muss. Das kann man nicht beeinflussen. Die Einrichtungen sind so wie sie sind. Und manche sind eben nicht barrierefrei, gerade in dem Fall ging es um einen Einsatz in der Verwaltung. Und die Verwaltungsetage war eben nur durch Treppen begehbar. Und dann ging es schon nicht.“ (I7.90-93)*

#### **... Möglichkeit, dass eine Assistenz mit der\*dem Freiwilligen vor Ort sein kann**

*„Wir hatten eine Freiwillige dabei, die noch besonderen Unterstützungsbedarf brauchte. Und da ist dann in der Einsatzstelle noch eine Person mitgelaufen.“ (I6.450-452)*

### 3.3.3 Zusammenarbeit der Einsatzstellen mit ihrem Träger

Die Bereitschaft, dass Einsatzstellen Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung einsetzen, kann auch durch den Träger befördert werden. Zum einem darüber, dass Träger generell versuchen, ihre Einsatzstellen für Inklusion und Diversität zu sensibilisieren. *„Außerdem berichten wir einfach immer davon, was wir so im vergangenen Jahr gemacht haben, um die Freiwilligendienste weiter zu entwickeln. Und erzählen dann eben auch, dass es unser Ziel ist, die Freiwilligendienste inklusiver zu gestalten und dass wir da natürlich auch auf eine Zusammenarbeit mit den Einsatzstellen hoffen. Und bieten dann auch Unterstützung und Begleitung an.“ (I9.274-278)*

Zum anderen suchen Träger zusammen mit den Einsatzstellen nach individuellen Wegen. Zwei Träger berichten beispielsweise von den folgenden Möglichkeiten:

*„Beispielsweise eine [Einsatzstelle], die nehmen fast immer [mehrere]. Und auch immer einen Teil, die jetzt etwas betreuungsintensiver sind. Also nicht nur die, die später studieren wollen, sondern die zum Beispiel einen Mittelschulabschluss haben, die dann erst einmal ganz unten anfangen, niedrig qualifizierte Ausbildung machen und sich dann so nach und nach hoch arbeiten können, nehmen die auch. Also da machen die keinen Unterschied. Aber dafür ist es eine Einrichtung, die [mehrere] Plätze zur Verfügung stellt.“ (I8. 94-101)*

*„Und es gibt auch manchmal Einsatzstellen, die sagen: ‚Frau [XY] wir hatten jetzt drei Jahre immer einen FSJler, der etwas betreuungsintensiver war, wir wollen mal aussetzen für ein Jahr.‘ Und das machen wir dann auch. Dass die dann einen anderen bekommen, wo wir sagen, das ist ein Selbstläufer, da müssen wir jetzt nicht jeden Tag auf ein Neues erklären oder mit Sprachkenntnissen kämpfen.“ (I8.73-77)*

### 3.4 Sprachbarrieren im Bewerbungsprozess abbauen

Aber auch ganz grundlegende Barrieren können jungen Menschen hindern, sich für einen Freiwilligendienst zu bewerben. Das können, wie die folgenden Beispiele zeigen, „schwere Sprache“ oder nicht vorhandene Lesemöglichkeiten für sehbeeinträchtigte Personen sein:

*„Also bei geistig Behinderten war dann immer das Problem, dass sie schon beim Antrag und bei den ganzen Formularen, die vorher ausgefüllt werden müssen, schon das eine zu große Hürde war und dass sie eigentlich das gar nicht in Betracht gezogen haben.“ (I4.225-227)*

*„Das fängt ja schon an, dass ein blinder Mensch einfach diesen Vertrag nicht lesen kann.“ (I4. 420)*

Es zeigt sich, dass schon in der Bewerbungs- und Vermittlungsphase Formulare und Texte so bearbeitet werden müssen, dass diese von allen verstanden werden. Hilfreich sind hier die Aufbereitung in anderen Sprachen, auch in „Leichter Sprache“<sup>9</sup> oder digitale Barrierefreiheit<sup>10</sup>.

### 3.5 Beratung und Begleitung der Freiwilligen im Bewerbungsprozess

Der Prozess der Bewerbung kann für einzelne Jugendliche schon eine Hürde darstellen. Träger versuchen deshalb, diese Menschen im Bewerbungsprozess stärker zu unterstützen. Das ist beispielsweise dort hilfreich, wo die jungen Menschen standardisierte (Online-)Formulare für die Bewerbung ausfüllen müssen, sich damit aber schwertun. Dort können Träger den jungen Menschen unkompliziert beistehen. *„Weil selbst, wenn man eine Einsatzstelle hat, muss man dann bei uns diese Online-Bewerbung ausfüllen. Und da habe ich es schon ein paar Mal gemacht, dass, wenn (...) ich eine klassische*

---

<sup>9</sup> Leichte Sprache ist eine sehr leicht verständliche Sprache. Leichte Sprache ist vor allem für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten. Aber auch für andere Menschen. Zum Beispiel für Menschen, die nur wenig Deutsch können( <https://www.leichte-sprache.org/das-ist-leichte-sprache>).

<sup>10</sup> <https://www.einfach-fuer-alle.de>

*Bewerbung zugeschickt bekommen habe, habe ich die Daten aus dieser Bewerbung in die Online-Bewerbung eingetragen. Dass die Verwaltung die Daten im System hat und die Verträge erstellen kann.“ (I15.442-446)*

Auch die Beratung der Interessierten ist eine wichtige Unterstützung. Diese Beratungsprozesse können für den Träger eine sehr zeitintensive Aufgabe darstellen. Die Unterstützung der Träger reicht dabei von reinen Informationsgesprächen bis hin zu individuellen Beratungs- und Orientierungsgesprächen. *„Also das mit den Bewerbungsgesprächen ist so: Wenn die Interessenten anrufen, die fordern das auch ein, also die kennen das, aber so ein Gespräch dauert schon eine dreiviertel Stunde oder eine Stunde. (...) Ich finde, die Gespräche sind unheimlich wichtig, weil viele nicht wissen, was ein FSJ ist.“ (I14.319-325)* *„Bis dahin, wie vollständig die Bewerbungen dann schon eingereicht werden sollten. Das erklären wir den Personen, auch in Gruppengesprächen. Teilweise bei Personen, die das benötigen, auch in individuellen Gesprächen vor Beginn der Vermittlung. (...) Viele haben auch gar keine Ahnung, was sie eigentlich machen möchten. Wer hat das schon mit 17, 18 konkret? Wo wir nochmal gemeinsam dann eben Pläne entwerfen: Wie kann sich der Freiwilligendienst, wo vielleicht zur Motivation erstmal nur Eltern oder Jobcenter geraten hatten, wie kann der sich wirklich für die jungen Leute so lohnen, dass sie im Endeffekt auch sagen: Ja, das hat mir was gebracht.“ (I1.101-110)*

Für Menschen, die aus unterschiedlichsten Gründen nicht für ein Kennenlerngespräch zum Träger kommen können, setzen Träger zusätzlich webbasierte Kommunikationsmittel in ihre Informations- und Beratungsprozesse ein. *„Auch bei den Internationalen ist das so. Weil die nicht hospitieren können, ist es natürlich umso wichtiger, vorher abzufragen: Was haben sie schon für Erfahrungen? Dann Skype-Gespräche zu führen und so. Das heißt, dieses ganze Verfahren ist viel, viel aufwändiger für uns.“ (I18.453-456)*

#### **-> Einsatzstellen sensibilisieren**

Wenn Träger junge Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, durch ihre Vermittlungsaktivitäten besonders unterstützen wollen, gelingt das dort am besten, wo Träger an der Auswahl und Vermittlung der Freiwilligen stark mit eingebunden sind. In Bewerbungsprozessen, wo sich die jungen Menschen ohne „Umweg“ über den Träger direkt bei den Einsatzstellen bewerben, können Träger oft nicht einschätzen, ob jeder\*jede Interessent\*in, auch schon in Form eines Kennenlerngesprächs, berücksichtigt wird. *„Also ich glaube, die Hürde, das kriegen wir gar nicht so mit, weil wir meistens erst dann von einem Menschen mit Behinderung mitbekommen, wenn die Einsatzstelle sich schon für ihn entschieden hat. Ich glaube davor läuft ganz viel schief, oder sind die Hürden zu hoch.“ (I13.341-343)* Auch im Falle eines Kennenlernens entscheiden am Ende die Einsatzstellen und diese können Erwartungen und Vorstellungen haben, die der Einbindung ausgewählter Interessent\*innen entgegenstehen. *„[Ein Freiwilliger] sich da auch ein bisschen zu zeigen und die Motivation sozusagen deutlich zu machen, da auch tätig zu werden. Dann kriegen wir häufig eine Rückmeldung: ‚Ja, der war zwar hier, aber der ist hier so einen Tag irgendwie still mit hinterhergelaufen und wir können eigentlich jetzt nicht sagen, wir können uns die Zusammenarbeit mit dem vorstellen für ein Jahr, weil der gar nichts von sich gezeigt hat.‘“ (I5.180-191)*

Einsatzstellen müssen bereit sein, Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung einzubinden. Nur so können Träger auch einen Platz an diese Freiwilligen vermitteln. Träger können hier nur über Einsatzstellenarbeit versuchen, ihre Einsatzstellen für Inklusion zu öffnen oder für vorhandene Zugangsbarrieren zu sensibilisieren. *„Weil dadurch, dass der Bewerbungsprozess bei den Einsatzstellen liegt, sind die Einsatzstellen ja letztlich diejenigen, die entscheiden: Wen stellen wir ein? Und an der Stelle mit den Einsatzstellen ins Gespräch zu kommen und zu schauen, dass einfach auch ganz unterschiedliche Menschen überhaupt für sie interessant sind als Freiwilligendienstleistende, finde ich, ist eigentlich die größte Herausforderung.“ (I9.254-261)*

### -> zusätzliche Beratungsangebote des Trägers an den Start bringen

Wenn Träger ihre Vermittlung so organisieren, dass Interessent\*innen sich direkt bei den Einsatzstellen bewerben, können Träger durch gut kommunizierte Angebote diese jungen Menschen ermuntern, beim Träger anzufragen, wenn sie dabei für sich Beratungsbedarf sehen. *„Und ich glaube, so diese Beratung und Begleitung kann manchmal ganz hilfreich sein durch uns. Wo man dann sagen kann: Ok, der nächste Schritt wäre jetzt, einfach nochmal anzurufen und nachzufragen, ob die Bewerbung angekommen ist. Oder so da einfach noch zu unterstützen.“ (19.232-237)*

### 3.6 Interessenorientierung bei der Platzvermittlung

Träger sehen es als grundlegend an, die Interessen der jungen Menschen bei der Vermittlung eines Einsatzplatzes zu berücksichtigen, um sie für einen Freiwilligendienst zu gewinnen. *„Aber es bringt nichts, wenn die nicht wollen. Wenn die mit Senioren nichts anfangen können, kann ich die nicht in die Altenpflege stecken.“ (18.235-236)* *„Wir machen kein qualitatives Bewerbungsverfahren, sondern wer sich als erster bewirbt, wird als erster zu einem Gruppengespräch eingeladen. Dem stellen wir alle Stellen vor. Dann sagen wir: ‚Welche möchtest du gerne haben?‘ Dann schicken wir den dahin.“ (18.440-445)*

Es gibt Träger, die mit einem Pool an Einsatzstellen zusammenarbeiten, der pro Jahrgang nicht vollständig besetzt wird, der dafür aber die Interessen der Jugendlichen bedient. *„Weil wir ja auch nie wissen, wie ist das Bewerberaufkommen. In einem Jahr wollen sie mehr in die Altenpflege. In einem Jahr wollen sie mehr in Schulen oder Horte. Also das ist ja ganz unterschiedlich. Und dadurch haben wir natürlich mehr Einsatzstellen, als wir besetzen.“ (18. 89-92)*

### 3.7 Individualisierte Platzvermittlung

Nicht nur die Interessen der jungen Menschen sind unterschiedlich, sondern auch ihre Bedürfnisse. Hier spielt der Träger eine große Rolle, da er dahingehend die Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen einschätzen muss. *„Welche Einschränkungen gibt es denn möglicherweise doch? Wenn jemand sich mit einem Rollstuhl bewirbt, müssen wir natürlich in der Einsatzstelle abfragen: Ist die überhaupt rollstuhlgerecht? (...) Das heißt, da ist ein individualisiertes Verfahren unbedingt erforderlich.“ (18.446-453)*

### -> persönliche Gespräche mit Interessierten

Standardisierte (Online-)Formulare für die Bewerbung können gut die Interessen der jungen Menschen abfragen. Doch wenn es um die unterschiedlichen Bedürfnisse der Jugendlichen geht, sind persönliche Gespräche oft geeigneter. Diese können Grundlage für eine bedürfnisgerechte Vermittlung sein und möglicherweise helfen, den zukünftigen Begleitaufwand im Freiwilligendienst einzuschätzen. *„Wenn wir sie zu Gesprächen einladen, merkst du im Prinzip auch (...), ob eine Beeinträchtigung, ich sage mal, generell vom Lernen vorliegt oder eben schon psychische Beeinträchtigungen.“ (110.166-168)* Manchmal bedarf es aber auch einer Nachfrage, die mit besonderer Sensibilität verbunden sein muss. *„Vor zwei Wochen war ein junger Mann bei mir, der hat drei Jahre nichts getan. Ich sage: Da ist irgendetwas gewesen. Wenn man zwischen 16 und 19 nichts gemacht hat, da war was. Und sagte: ‚Wir sind hier drin, es hört keiner zu, ich erzähl es keinem weiter.‘ Und er: ‚Epileptiker‘. (18.525-529)* Mit dem\*der Bewerber\*in kann dann besprochen werden, welche Einsatzplätze in Hinblick auf die jeweilige Beeinträchtigung geeignet ist. Besonders wichtig ist es aber, mit dem\*der Jugendlichen abzusprechen, ob die Einsatzstelle oder auch die Mit-Freiwilligen über seine\*ihre Bedürfnisse Bescheid wissen dürfen.



### -> Kenntnis der eigenen Einsatzstellen

Bei der Platzvermittlung spielt die Kenntnis des Trägers über seine Einsatzstellen eine große Rolle. Er sollte seine Einsatzstellen und ihre Rahmenbedingungen einschätzen können. So kann der Träger im besten Falle gut beurteilen, ob die Bedürfnisse des jungen Menschen in der Einsatzstelle gut aufgehoben sind und ob er\*sie gut begleitet wird. Wie wichtig das ist, zeigt sich in den folgenden Beispielen:

*„Macht das Sinn, immer in der Einsatzstelle tätig zu sein, in die sie gerne gehen wollen? Weil wir doch die Einsatzstellen und diese Zusammensetzung in der Einsatzstelle besser kennen als der Jugendliche. Und dann [haben wir beispielsweise] gesagt: Ok, das passt. Der ist dort gut betreut. Er findet dort Mitarbeiter, die sehr einfühlsam sind. Die mit dem Problem umgehen können.“ (110.23-27)*

*„Gerade letztes Jahr hatten wir, im letzten Jahrgang zwei Mädchen, die eine geistige Behinderung haben und das muss passgenau sein. Da kann man ja auch nicht rumprobieren und sagen, wenn es gar nicht klappt, dann ziehen wir euch um. Oder bei den Autisten geht das auch nicht. Ich meine, da sollte es möglich sein, das Jahr zu verbringen, ohne dass man wechseln muss, weil dort irgendwas nicht funktioniert.“ (18.51-56)*

*„Wir haben immer Schulabbrecher dabei, die wir besonders fördern, aber die setzen wir dann in unseren Einsatzstellen ein, wo wir wissen, da ist einfach eine pädagogische Begleitung vorhanden, die können das.“ (14.205-208)*

### -> Überzeugung einzelner Einsatzstellen

Neben den Einsatzstellen, von denen Träger wissen, dass die zukünftigen Freiwilligen gut aufgehoben sind, berichten die Träger auch von der Mühe, vorhandene Vorurteile von Einsatzstellen abzubauen und sie für den Einsatz von jungen Menschen zu überzeugen, die sie sonst nicht aufnehmen würden. Die folgenden zwei Beispiele zeigen, wie Träger mit ihrer Überzeugungsarbeit Inklusion befördern können:

*„Ich habe jetzt einen jungen Mann. Schon von der Bewerbung war [die Einsatzstelle] nicht so begeistert. Sage ich: ‚Das ist ein junger Mann, was soll der denn schreiben? Der bewirbt sich ja nicht um einen Managerposten. Schauen Sie sich den an.‘ Ich finde den klasse. Ich habe den hier gehabt und der bricht jetzt seine Ausbildung zum Verkäufer ab und das ist für sie schon ein Manko. Sage ich: ‚Aber dieser Mensch darf sich doch vertun. (...) Schauen Sie sich den an, das ist wirklich ein toller junger Mann.‘ Vor allem, die wollen einen jungen Mann und jetzt habe ich einen und der möchte gerne in den Kinderpflegebereich und sie hadern damit, dass er die Ausbildung abbricht. Und ich sage: ‚Das darf er. Man darf mit siebzehn auch mal eine Ausbildung abbrechen und sich neu orientieren.‘“ (18.629-645)*

*„Habe ich gesagt: ‚Eine junge Frau, 16 Jahre alt, von einer Förderschule.‘ Sie war ja auch auf einer Förderschule für geistige Entwicklung. Und die hat ihren Termin gekriegt zum Probearbeiten und da war die Leiterin der Einrichtung dann auch sichtlich geschockt, als die junge Frau vor ihr stand und das ja ganz offensichtlich war, dass sie Downsyndrom hat. Und hat sich da aber auch ziemlich schnell gefangen. Und hat das eben durchgezogen. Und mit ihr einen Probearbeitstag gemacht. Und dann auch noch einen zweiten. Und das lief total super.“ (112.112-118)*

### -> Zeit für wiederholte Einsatzstellensuche

Aus unterschiedlichen Gründen kann es nötig werden, für einzelne Interessent\*innen mehrere Einsatzstellen zu suchen. Das kann den Prozess der Vermittlung zeitlich stark verlängern. Im Sinne von Inklusion lohnt sich hier Durchhaltevermögen. Doch das zu gewährleisten ist ganz klar an die personellen Ressourcen des Trägers gebunden. „Also das hat erst einmal ein halbes Jahr länger gebraucht als wir gedacht haben, bis er endlich einen Freiwilligendienst anfangen durfte. Der Deutschkurs ging immer

*halbtägig und den anderen Tag hätte er in der Einsatzstelle machen müssen. Dann hat die Einsatzstelle gesagt: ‚Wir könnten uns das gut vorstellen, aber wir können ihn nachmittags nicht einsetzen, weil dann sind sie wieder weg, weil das war eine Werkstatt. Also: Wieder eine neue Einsatzstelle finden und die dann auch passgenau ist, ist halt auch relativ schwierig.‘ (I13.388-394)*

### **3.8 Hospitation**

Eine gute Möglichkeit, die Bedürfnisse des jungen Menschen mit der Einsatzstelle abzustimmen, ist in jedem Fall das Gespräch vor Ort zwischen dem\*der Jugendlichen und einem\*einer Mitarbeiter\*in der Einsatzstelle. Diesem Gespräch kann sich je nach Träger oder Interessent\*in eine Hospitation anschließen. Diese dient dem gegenseitigen Kennenlernen. Der\*die Jugendliche kann außerdem einen Eindruck von den Tätigkeiten gewinnen. *„Dann schicken wir den dahin. Der hospitiert da und in der Regel klappt das dann auch.“ (I18.445-446)*

Das gegenseitige Kennenlernen kann auch vor der Bewerbung stattfinden. Die Einsatzstelle kennt dann die Bedürfnisse der\*des Jugendlichen und kann sehr gut einschätzen, wie die Zusammenarbeit aussehen könnte. *„Das Gute war, dass er dort schon einmal ein Praktikum gemacht hat und die ihn kannten, die Einsatzstelle und gesagt hat: ‚Ja, ich kann mir das vorstellen als Freiwilligendienstler.‘ Ich glaube, sonst wäre es auch noch einmal ein bisschen schwieriger geworden.“ (I13.205-207)*

### **3.9 Unterstützung bei der Vertragsgestaltung**

Auch die finale Vertragsgestaltung erfordert teilweise vom Träger noch einmal zeitlichen und personellen Einsatz. Ein Träger schildert die Herausforderung so:

*„Weil die Vereinbarung ist ja auch sehr kompliziert. (...) Aber den Vertragstext an sich kann ich natürlich nicht ändern, weil das ist eine juristisch feststehende Form, auch vom Bundesamt vorgegeben im BFD. (...) Aber so ein Beiblatt, wo dann zum Beispiel auch nochmal drinsteht: Was ist überhaupt eine Datenschutzerklärung? Warum musst du dich verpflichten, private Daten nicht zu erzählen? Oder was ist denn die Datenschutzgrundverordnung? (...) Das sind so Sachen, wo dann viel auch im persönlichen Kontakt läuft.“ (I15.64-74)*

### **3.10 Hinderliche Bedingungen für das Vermittlungsverfahren**

Neben den förderlichen Bedingungen, die aufgezeigt wurden, benennen die Träger für den Vermittlungsprozess eine Reihe von Rahmenbedingungen, die es schwer bzw. unmöglich machen, ausgewählten Interessent\*innen einen Freiwilligendienst zu vermitteln. Das sind vor allem fehlende Einsatzplätze, die Einsatzstellen nicht anbieten können oder wollen, die Behinderung durch Vollzeit-Regelungen sowie ausbleibende Unterstützung durch Institutionen, von denen die Durchführung des Freiwilligendienstes abhängig sein kann.

#### **3.10.1 Fehlende, nicht passende Einsatzplätze**

*„Also wir hatten manchmal schon Anfragen. Ganz gezielte Anfragen. Da war es dann schwierig. Also einmal hatten wir dann auch einen Platz gefunden. Und dann hat die Person mit Autismus aber von sich aus abgesagt.“ (I6.675-677)*

*„Dann hatten wir eine Frau, die Rollstuhlfahrerin war, die sich auch bei uns beworben hatte. Bei der kam noch dazu, dass sie eben ihre Hände auch nicht benutzen konnte. Also da wirklich eine Erkrankung der Hände vorlag. Und sie sprechen konnte, aber auch eher mit einem Sprachcomputer, der das unterstützt hat. Und sie auch eine persönliche Assistenz hatte. Und da haben wir wirklich im Gespräch dann lange überlegt: Wo können wir sie überhaupt hinschicken? (...) Da ist es wirklich daran gescheitert, dass wir uns nicht vorstellen konnten: Was soll die Frau jetzt machen? Also was ist dann ihre Aufgabe?“ (I12.182-192)*

Fehlende Einsatzplätze hängen häufig mit den fehlenden Rahmenbedingungen und mit Ängsten der Einsatzstelle zusammen, aber auch mit Unkenntnis und fehlender Offenheit inklusiven Bemühungen gegenüber.

### **Nicht-Können der Einsatzstellen: fehlende Rahmenbedingungen und Ängste**

*„Ganz grundsätzlich habe ich letztes Jahr versucht, einen jungen Mann, der sich bei uns beworben hat, der Rollstuhlfahrer ist, zu vermitteln in eine Einsatzstelle. Es war nicht möglich. (...) Weil, alle hätten gerne gewollt, keiner konnte oder hat sich zugetraut, das umzusetzen. Mit einem Rollstuhlfahrer.“ (I2. 243-247)*

*„Beim Einbeziehen von Jugendlichen mit körperlichen Beeinträchtigungen, da sind die Einsatzstellen nicht ausgerichtet. Also zum Beispiel Zugang mit einem Rollstuhl - fällt mir jetzt gerade keine Einsatzstelle ein. Also das rein von den baulichen Voraussetzungen.“ (I10.318-321)*

*„Dann sind es große Ängste, glaube ich, was pädagogischen Mehraufwand betrifft. Was pädagogische Betreuung betrifft. Dann sind es organisatorische Geschichten. Fahrten am Wochenende zu irgendwelchen [Veranstaltungen]. Übernachtungen. Da fehlen, glaube ich, auch die Erfahrungswerte, um da auch so eine Sicherheit zu bekommen (I2.258-261)*

### **Nicht-Wissen der Einsatzstellen: Unkenntnis**

*„Aber es gibt Stellen, die irgendwie aus der Presse hören: Neutralitätsgesetz. Und sich darauf berufen, obwohl sie sich eigentlich nicht darauf berufen können. Und da natürlich dann ausgrenzen und dann höre ich dann so Sprüche wie ‚Ja, wir haben ja nichts gegen Kopftuch. Unsere Putzfrau hat auch Kopftuch‘, was dann schwierig ist, ein Gespräch weiter fortzuführen. Also klar auch eben noch große Unwissenheit.“ (I1. 663-666)*

### **Nicht-Wollen der Einsatzstellen: fehlende Offenheit**

*„In diesem Fall war das so, dass (...) die Einsatzstelle jemanden kannte (...), die eben ganz gern einen Freiwilligendienst machen wollte. Und wir hatten versucht, dass die Einsatzstelle sehr viel mit dem Vertrag mit ihr vorab regelt. Und dabei hat dann die Einsatzstelle irgendwann gesagt: ‚Das wird uns zu kompliziert bei so einer Zusammenarbeit. Die kann uns ja noch nicht mal was kopieren.‘ Das war quasi die Aussage.“ (I4.254-258)*

Fehlendes Engagement von Einsatzstellen hängt häufig mit ihren Erwartungen zusammen, denen Bewerber\*innen nicht gerecht werden. Und an diese Erwartungen sind oft Leistungsgedanken geknüpft.

### **... Leistungserwartungen der Einsatzstellen**

*„Gerade neue Einsatzstellen kommen dann zu uns mit dem klassischen Profil: ‚Ach schicken Sie uns doch Leute volljährig, Abitur, Deutsch perfekt‘. Wollen sich das auswählen.“ (I1.164-166)*

*„Die Einsatzstellen tragen den Löwenanteil der Kosten. Gerade in Bundesländern, die nicht noch eine extra Länderförderung haben. Und wer viel Kosten trägt, kann ja auch viel erwarten.“ (I5.398-399)*

Die Erwartungen können ihre Ursache aber auch in fehlenden Personalressourcen haben. Dann werden Freiwillige stärker als Arbeitskraft wahrgenommen, die auch bestimmte Stellen ausfüllen sollen.

### **... fehlende Kapazitäten in Einsatzstellen**

*„Vielleicht auch so ein bisschen gerade kleinere Stellen, weil sie Sorge haben, dass es entweder im Kollegium oder für sie selber einen Mehraufwand bedeuten würde, jetzt mit Diversität umzugehen.“ (I1. 166-169)*

*„Eine kleine Kita, die sich wirklich überlegt: Leisten wir uns dieses Jahr eine Freiwillige oder leisten wir uns eine Reinigungskraft? Oder eine Hauswirtschaftskraft. Also, die haben natürlich alle knappe Budgets und sparen sich das wirklich vom Munde ab, sag ich mal so. Und wollen natürlich dann auch entsprechend etwas davon haben. Also zumindest, jetzt nicht unbedingt eine Arbeitsleistung im eigentlichen Sinne, aber auf jeden Fall eine Bereicherung. Und eine Entlastung an Stellen, wo sie sie bisher nicht hatten. Und deswegen ist sozusagen die Erwartung relativ hoch, was die Motivation und die Zuverlässigkeit vor allen Dingen betrifft.“ (15.398-409)*

### **... fehlende Arbeitsmarktneutralität in Einsatzstellen**

*„Also ich glaube, es ist unsagbar schwierig, eine Einsatzstelle zu finden, die einen Menschen mit Behinderung (...) überhaupt aufnimmt in den Freiwilligendienst. Weil der Freiwilligendienst ja schon ein Dienst ist, der natürlich eigentlich arbeitsneutral eingesetzt werden soll und arbeitsneutral beschäftigt werden sollte, das aber durchaus nicht ist. Also würden wir keine Freiwilligen haben, würde unser ganzes System zusammenbrechen. Und da spreche ich (...) von jeglichen sozialen Einrichtungen. Würden die Freiwillige nicht mehr haben, würde so einiges nicht mehr laufen. Und deswegen ist der Anspruch an Freiwillige unsagbar hoch.“ (113.344-350)*

Das erzeugt Widerstände in den Einsatzstellen. Sie versprechen sich zu Recht eine Unterstützung durch die Freiwilligen in ihrer alltäglichen Arbeit. Einsatzstellen unterscheiden sich aber darin, wie sie das Verhältnis zwischen ihrem Gewinn und dem persönlichen Nutzen der Freiwilligen für sich definieren.

### **... fehlende Interessenbalance zwischen Einsatzstellen und Freiwilligen**

*„Einsatzstellen sagen: ‚Das wollen wir nicht. (...) Und jetzt sollen wir im Rahmen von Freiwilligendiensten Leute fördern oder letztendlich sogar noch Taschengelder bezahlen. Also wir haben einen erhöhten Aufwand und bekommen eigentlich relativ wenig dafür.‘“ (118.83-89)*

Doch auch Adressat\*innen von Einsatzstellen können Inklusion in den Freiwilligendiensten behindern.

### **... Vorurteile von Adressat\*innen der Einsatzstellen**

*„Da ist es manchmal, dass die Eltern Probleme machen, weil sie Angst haben durch Krankheiten, dass die [Freiwilligen] irgendwelche gesundheitlichen Probleme haben und dann die Kinder anstecken.“ (18.58-60)*

### **3.10.2 Vollzeitregelung**

Für Träger ist klar, eine Vollzeitpflicht für junge Freiwillige kann ein Hinderungsgrund sein, einen Freiwilligendienst zu beginnen. Personengruppen, die beispielsweise genannt werden, sind: Freiwillige mit psychischen oder psychosozialen Belastungen, Freiwillige mit kognitiven oder körperlichen Beeinträchtigungen, Alleinerziehende, Personen mit Fluchtbiografie, Personen, die ihre Angehörigen pflegen.

*„Es ist nicht so, dass ein Jugendlicher, der eine Beeinträchtigung im geistigen Bereich hat, zum Beispiel Autismus, dass der in der Lage ist, sich acht Stunden ausschließlich auf den praktischen Einsatz im FSJ zu konzentrieren. Das funktioniert nicht. Auch mit sechs Stunden ist man da im Grunde genommen eigentlich noch nicht so, dass es passt. Das müsste man weiter öffnen.“ (17.75-79)*

*„Alleinerziehende (...) Inwieweit ist diese vierzig-Stunden-Woche gerechtfertigt gemessen an Bedingungen. (...) Schichtdienst. Ungünstige Verkehrsanbindung. Festgelegte Betreuungszeiten.“ (110.342-347)*

*„Wir haben ganz viele, die aufgrund, weil sie pflegen Angehörige oder weil sie selber schon Eltern sind, gerne Teilzeit machen wollen würden. Oder auch Menschen mit Behinderung, vielleicht das gar nicht schaffen, vierzig Stunden zu arbeiten. Oder der Deutschkurs bei Menschen mit Flüchtlingsbezug.“ (I13.429-432)*

### **3.10.3 Fehlende Unterstützung durch beteiligte Institutionen**

Träger sind in ihrer Vermittlungsarbeit auch von anderen Institutionen abhängig, wie zum Beispiel der Ausländerbehörde bei Incomer\*innen, der Arbeitsagentur oder dem Sozialamt bei Assistenzbedarf des\*der Freiwilligen. Fehlt die Unterstützung dieser Institutionen, können geplante Dienstverhältnisse daran scheitern.

*„Auch wenn alle beteiligten Parteien irgendwie mitgehen, kann es immer noch sein, dass die Ausländerbehörde im letzten Moment aus irgendeinem Grund dann sagt: ‚Okay, funktioniert nicht‘.“ (I1.415-417)*

*„Also es müssten Regularien und Rahmenbedingungen von Bundesseite für alle Institutionen geschaffen werden. Dass man also nicht darauf angewiesen ist, im Einzelfall eine Entscheidung zu treffen mit dem jeweiligen Amt, nur weil man gerade Glück hatte und einen guten Kontakt zum Sozialamt oder zu welchem Amt auch immer hat.“ (I7.118-122)*

*„Dass es endlich mal geklärt ist, was ein Freiwilligendienst ist. Also ganz oft ist die Eingliederungshilfe nicht bereit, weil es keine Zuständigkeit für sich fühlt. Es würden viel mehr Menschen, vielleicht auch mit einer geistigen Behinderung ein FSJ machen, wenn sie einen Jobcoach, einen Arbeitsassistenten dabei hätten. (...) Ich glaube, wenn das geklärt wäre, also wenn FSJ nicht irgendwas dazwischen wäre, sondern wenn klar gesagt würde: Es ist eine Wiedereingliederungshilfe und deswegen werden Kosten dafür bezahlt.“ (I13.533-541)*

*„Auch im Sinne der Nachholung von Schulabschlüssen müssen schon alle Akteure mit beteiligt werden an diesem Programm. Damit dann auch alle Bescheid wissen und sich entsprechend ihrer Bedingungen wieder anpassen. Damit es auch ein Gesamterfolg wird.“ (I7.534-537)*

### **3.11 Zusammenfassung**

Um junge Menschen, die bisher in Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, im Bewerbungs- und Vermittlungsprozess zu unterstützen, braucht es ein niedrighschwelliges Bewerbungsverfahren, die Beratung und Begleitung von interessierten jungen Menschen sowie ein individualisiertes Vermittlungsverfahren. Diese Maßnahmen brauchen viel Zeit. *„Trotz der normalen Aufgaben diese Zeit zu haben, die Fälle zu begleiten. Und auch wirklich die Menschen wahrzunehmen. Also die Zeit zu haben, sich wirklich hinzusetzen mit denen und in Ruhe zu sprechen. Das ist eigentlich die größte Herausforderung.“ (I4.341-343)* Es fallen Zeitressourcen und Arbeitsaufwand an, die Träger zusätzlich zur individuellen Begleitung der Freiwilligen und ihrer Seminararbeit aufbringen müssen. Träger wünschen sich hier zukünftig finanzielle Unterstützung durch den Bund:

*„Es muss klar sein, wenn wir über Inklusion sprechen, dann ist das eine unschöne Perspektive, aber die Realität ist das, was in der Bearbeitung mehr Arbeitsaufwand erzeugt. Das machen wir gerne. Das ist aber nur begrenzt möglich. Also zum Beispiel als Förderrichtlinie dabei zu bleiben, dass sowohl Öffentlichkeitsarbeit als auch das Bewerbungsverfahren nicht förderfähig ist, finde ich absolut hinderlich.“ (I17.581-586)*

*„Also es wäre schon einfacher, wenn man alle Formulare, Verträge zum Beispiel, auch auf Blindenschrift hätte.“ (I4.463-464)*

*„Im Einzelfall wird hier überhaupt nicht gefördert. Das machen wir alles auf eigene Rechnung und wir kriegen nicht einen Euro für. Und da fängt das ganze schon an. Wo ich sage: Für die Einsatzstelle, aber auch natürlich bei uns beim Träger bedeutet das einen immens, deutlich höheren Aufwand.“ (I18.456-459)*

Für die Vermittlung ist es zudem wichtig, dass Einsatzstellen die nötigen Rahmenbedingungen schaffen. Sehr häufig scheitert es an räumlichen Barrieren, die vor allem Personen mit körperlichen Einschränkungen den Einsatz schwer machen oder sogar verhindern. Auch Ängste, Unkenntnis und fehlende Offenheit der Einsatzstellen zeigen sich als hinderliche Bedingungen für inklusive Prozesse in den Freiwilligendiensten. Hier muss die Einsatzstellenarbeit der Träger ansetzen: die Sensibilisierung und Überzeugung der eigenen Einsatzstellen, Plätze überhaupt bereitzustellen. Aber auch die Politik ist hier gefordert, öffentlich für Inklusion und Diversität Position zu beziehen, um Einsatzstellen und weiteren Institutionen das nötige Signal zu geben. *„Dass die Politik soziale Verantwortung übernimmt. Sich damit auch weiter zu beschäftigen. Und da auch laut zu werden und zu sagen: ‚Hey, Rassismus, Diskriminierung hat in dieser Gesellschaft nichts zu suchen.‘“ (I6.1014-1017)*

Träger betonen aber auch die Freiwilligkeit in den Freiwilligendiensten. Junge Menschen müssen weiterhin selbst entscheiden dürfen, ob dieses Format in ihre Lebensplanung passt und ob sie die Bereitschaft und Zuversicht mitbringen, sich auf eine solche freiwillige Tätigkeit einzulassen. *„Die Bereitschaft natürlich der Teilnehmenden. Da das Vertrauen zu haben, das machen zu können. Das ist logischerweise am allerwichtigsten.“ (I1. 201-202)*

## 4. Begleitung der Freiwilligen im Freiwilligendienst

Eine wesentliche Aufgabe der Träger ist es, die Freiwilligen während ihres Freiwilligendienstes individuell zu begleiten. Eine solche Begleitung findet in der Regel durch wiederholt durchgeführte persönliche Gespräche statt, die in der Verantwortung der Träger liegen, oder als Reaktion auf Anfragen der Freiwilligen oder Einsatzstellen. Einsatzstellen sind für die individuelle Begleitung vor Ort verantwortlich. Zwischen Einsatzstellen und Träger muss es deshalb einen kooperativen Austausch geben, um die Begleitung der Freiwilligen bestmöglich zu gestalten.

Für die Einbindung von jungen Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, braucht es nach Aussage der befragten Träger häufig eine stärkere individuelle Begleitung. Aber keineswegs immer, denn: *„Wir haben oft die Erfahrung, dass die Frage, ob jemand mehr Aufwand betreibt, und ob das schwieriger ist, in der Regel sich gar nicht immer bewahrheitet. Der Teil findet ja eher in den Köpfen statt.“ (I18.130-133)* Im Folgenden werden Beispiele und Ansätze vorgestellt, die die befragten Träger als günstige Rahmenbedingungen für eine erhöhte individuelle Begleitung von Freiwilligen darstellen.

### 4.1 Bedürfnisse als selbstverständlich verstehen

Grundlegend für die inklusive Öffnung der Freiwilligendienste ist es, die verschiedenen Bedürfnisse der Freiwilligen als selbstverständlich anzusehen. Dabei können die Bedürfnisse sehr unterschiedlich sein, beispielsweise aufgrund körperlicher Beeinträchtigungen, Sprachbarrieren oder psychosozialen Belastungen der Freiwilligen. Im Fall einer Person mit Gehbeeinträchtigung formuliert ein Träger den dafür nötigen Prozess der Selbstreflexion so:

*„Unser Büro hier ist jetzt auch nicht barrierefrei, die junge Frau im Rollstuhl hatte mich darauf hingewiesen oder auch andere junge Leute, dass es eine kleine Stufe am Eingang gibt. Ist mir nie aufgefallen, aber die war ein großes Problem. Da eben flexibel zu sein. Das zu sehen. Ja und für die jungen Leute ganz klar zu machen: Okay, das gehört ganz selbstverständlich dazu.“ (I1.203-209)*

### 4.2 Bedürfnisse vor bzw. zu Beginn des Freiwilligendienstes erkennen

Träger habe die Erfahrung gemacht, dass es häufig sehr hilfreich sein kann, wenn sie schon zu Beginn des Freiwilligendienstes wissen, ob die Bedürfnisse einzelner Freiwilliger eine intensivere individuelle Begleitung während des Freiwilligendienstes erfordern. *„Dass es für mich einfach darum geht, den Jugendlichen abzufragen, auf was müssen wir achten? Dass wir das nicht mühsam so nach und nach herausbekommen, wenn es in der Einsatzstelle oder bei uns auffällig wird und dann: Was ist denn mit dem oder mit der los? Verhält sich aber seltsam. Sondern, dass wir das von Vornherein schon abklären können.“ (I8.500-503)*

Doch wie kann das gelingen? *„Wir werden das niemals auf einen Onlinebewerbungsbogen drauf schreiben. Also dieses Plakative, ich sag mal ganz stumpf: ‚Bist du anders? Kreuze an: Ja. Und wenn ja, inwiefern?‘ Aber trotzdem müssen wir es ja irgendwie wissen.“ (I3. 352-356)* Damit Freiwillige sich in dieser Hinsicht dem Träger oder der Einsatzstelle gegenüber öffnen, braucht es eine sehr vertrauensvolle Beziehung zu den Freiwilligen. *„Um eben eine Kultur herzustellen, in der es möglich ist und ok ist, in einem angemessenen Rahmen eben auch darüber zu sprechen, was einen gerade belastet oder so.“ (I17.439-440)* Vor diesem Hintergrund betonen Träger, wie wichtig es ist, Freiwilligen gegenüber, auch sprachlich, Wertschätzung auszudrücken. *„Die Ansprache der Freiwilligendienstleistenden, sowohl von uns als Bildungsreferenten als auch von den Anleitenden [muss] einfach wertschätzend sein. Und einfach auch, ja, verständlich. Sprachlich, kognitiv verständlich. Also dass teilweise eben dann auch eine einfachere und leichtere Sprache gewählt wird.“ (I9.335-338)*

Im besten Falle bringen die Freiwilligen das Selbstbewusstsein mit, ihre Bedürfnisse klar zu benennen. Das ist hilfreich für alle Seiten. *„Konnte gut für seine Bedürfnisse und für seine Rechte eintreten. Und war in der Lage, gut zu kommunizieren; mit uns, mit der Einsatzstelle, und seine Bedürfnisse zu artikulieren. Das hat sehr gut funktioniert. Das ist nicht immer so der Fall.“ (I15.160-162)* Doch Träger und Einsatzstelle können nicht davon ausgehen und sind gut beraten, Wege zu finden, die Bedürfnisse ihrer Freiwilligen zu erfahren. Das ist sinnvoll, um die individuelle Begleitung und auch die Seminararbeit auf die Freiwilligen abzustimmen.

Manche Träger führen dahingehend zu Beginn des Freiwilligendienstes Gespräche mit den Freiwilligen, um ihre Bedürfnisse, zum Beispiel nach intensiverer Begleitung, bestmöglich zu erfassen. *„Weil ganz am Anfang ich ihn gefragt habe, was er braucht, dass es ihm gut geht.“ (I12.212-213)* *„Und die Jugendlichen begründen [einen Mehrbedarf an Begleitung] ganz plausibel, warum sie sich das wünschen, diese Unterstützung. Also vielleicht wegen einer psychischen Erkrankung oder einer langen Krankheitsphase, wo sie sagen: ‚Ich will durch den Freiwilligendienst wieder reinkommen. Und wieder mich in Belastung erproben oder eine sinnvolle Aufgabe bekommen. Und wünsche mir das aber, jemanden an meiner Seite zu haben, der vielleicht zusätzlich zu meinen Eltern oder irgendwelchen anderen Bezugspersonen mich unterstützen kann.“ (I12.30-37)*

Manche Träger nutzen speziell organisierte Kennenlertage oder Seminare zu Beginn des Freiwilligendienstes, um mit den Freiwilligen zum ersten Mal ins Gespräch zu kommen. Doch nicht immer gelingt das. Und dann ist auch hier das Einzelgespräch eine gute Lösung. *„Da merken wir zum Beispiel, dass wir uns was Neues einfallen lassen müssen, weil zunehmend die Entwicklung ist, dass der Jahrgangsbeginn [einzelner Freiwilliger] später ist. Also Bewerbungen nicht mehr so frühzeitig erfolgen, sondern sehr kurzfristig und eher in den späten Herbst jetzt auch mit hinein. Und wir da gucken, wie wir das hinkriegen, möglichst früh jemanden kennenzulernen, die grundlegenden Informationen zu liefern und so weiter und so fort. Also das eben nicht so lange Zeit vergeht, bis so ein erster Kontakt irgendwie zustande kommt.“ (I17.621-627)*

#### **4.3 Transparenz und Bedürfnisorientierung mit der\*dem Freiwilligen absprechen**

Um Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung zu unterstützen, wählen einige der befragten Träger besondere Umsetzungsmodelle, beispielsweise durch Tandem-Modelle oder Mentoring-Programme. Dabei ist es wichtig, mit der\*dem Jugendlichen abzusprechen, ob die Einsatzstelle oder auch die Mit-Freiwilligen über ihre\*seine Bedürfnisse Bescheid wissen sollen. Wie die folgenden Beispiele zeigen, setzten Träger hier oft auf die Freiwilligkeit der jungen Menschen.

*„Und wir haben auch die Erfahrung gemacht, dass ganz viele sich bewusst zum Beispiel gegen ein FSJ Tandem ausgesprochen haben, obwohl sie eine offensichtliche oder nicht-offensichtliche Behinderung haben, weil sie sagen, ich möchte da keinen Stempel haben. Also ich möchte nicht der Behinderte in der Seminargruppe sein. Oder der Behinderte in der Einsatzstelle. Weil ganz oft sehen ja die Freiwilligen gar nicht, dass ihre Behinderung eine Behinderung ist. Weil sie gelernt haben, in der Gesellschaft auch so zurecht zu kommen.“ (I13.235-240)*

*„Jugendliche bewerben sich bei uns für einen Freiwilligendienst. Und werden in ihrem Vorstellungsgespräch befragt, ob sie sich in dem Jahr eine sozialpädagogische Begleitung wünschen. Vor allem in Hinblick auf Berufsorientierung, Bewerbungen verfassen. Aber auch zu persönlichen Fragestellungen einfach, sich das wünschen, ein bisschen enghmaschiger betreut und begleitet zu werden. Und dann entscheiden sie sich dafür oder dagegen.“ (I12.10-14)*



#### 4.4 Besondere Modelle für einen erhöhten Bedarf an Begleitung

Im Folgenden werden drei Umsetzungsmodelle vorgestellt, die Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung besonders unterstützen sollen: spezielle Seminargruppen, ein Mentoring-Programm und ein Tandem-Modell. Das Für und Wider dieser Modelle soll hier nicht diskutiert werden. Festzustellen ist, dass Träger mit diesen Modellen unterschiedliche Erfahrungen gemacht haben.

##### **... spezielle Seminargruppen**

*„Und da haben wir zum Beispiel festgestellt, dass das sehr gut funktioniert, wenn es eine gewisse Gruppe gibt, innerhalb einer Seminargruppe, die sich da auch irgendwie ähnlich ist. Also wir hatten zum Beispiel letztes Jahr [eine Gruppe], die kannten sich auch alle untereinander schon. Von der Straße, sag ich jetzt mal so. Und das war super. Weil die haben total was gebracht, auch für die Gruppe, weil die so in sich so einig waren und lustig waren und Selbstbewusstsein auch entwickelt haben darüber.“ (I5.191-197)*

*„Für Freiwillige, die noch nicht länger als 24 Monate in Deutschland sind, [haben wir eine Person für] eine besondere Begleitung jetzt eingestellt, eine eigene Seminargruppe, um die noch einmal ein bisschen langsamer abzuholen und bei denen näher dran zu sein.“ (I3.626-628)*

*„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass wir sie so besser begleiten können und dass es trotzdem noch inklusiv ist, weil trotzdem noch sehr unterschiedliche Menschen dann in der Gruppe sind.“ (I12.466-468)*

##### **... Mentoring-Programme**

*„Also wir arbeiten in den Seminaren regulär mit Honorarkräften zusammen, mit unseren Teamenden. Und bilden pro Jahr eine Handvoll ungefähr noch ein bisschen zusätzlich fort, um Mentoring zu machen. Das heißt, wir machen quasi Matching von einem Mentee, also Freiwilliger XY, mit einem konkreten Thema, einem konkreten Auftrag. Also Wohnungssuche, Alltag regeln, den Weg zum Psychologen finden (...) Und gucken dann, was bei uns eine große Herausforderung ist, weil die Region so groß ist, für die wir zuständig sind: Wen haben wir als Mentor/Mentorin, der/die eben regional gut passt: Geschlecht ist da oft ein Thema und so vom Typen her auch. Der/die eine oder andere braucht vielleicht eher jemand sanftes, verständnisvolles oder vielleicht auch mal jemanden, der etwas direkter ist (...) Das ist sehr, sehr unterschiedlich.“ (I17.66-76)*

##### **... Tandem-Modelle**

*„Indem man dann beispielsweise durch einen Tandemeinsatz die beiden laufen lässt und dann absichert, dass die Arbeit gemacht wird, sag ich mal mit einfachen Worten. Aber trotzdem nicht ausschließlich durch denjenigen, der die Beeinträchtigung hat, sondern dann eventuell durch seinen Tandempartner.“ (I7.80-83)*

#### 4.5 Bedürfnisorientierte Lösungsfindungen

Jenseits von Modellen betonen Träger die bedürfnisorientierte Lösungsfindung als Gelingenbedingung, die von Träger und Einsatzstellen Flexibilität verlangt und Offenheit für Inklusion und Diversität voraussetzt. *„Damit umzugehen und flexibel zu reagieren, ist da, finde ich, das Patentrezept. Also eben nicht mit vermeintlichen allgemeingültigen Modellen oder so zu arbeiten, wo man sich, glaube ich, sehr im Klein-Klein verhaspeln würde, um wirklich allen gerecht werden zu wollen. Sondern dann eher zu gucken: (...) In der Umsetzung eine Kultur von Offenheit miteinander.“ (I17.428-433)*

Bedürfnisorientierte Lösungsfindungen setzen voraus, dass zwischen Träger und Einsatzstelle eine vertrauensvolle Beziehung existiert. *„Damit man überhaupt Dinge erfährt. (...) Und dafür braucht es stabile Beziehungsgrundlagen untereinander. Also dafür müssen Einrichtungen, Praxisanleitungen das Vertrauen zu uns als Träger haben, dass die sich trauen, mit uns offen zu sprechen. Auch ihre Grenzen zu definieren.“ (I17.433-437)*

#### 4.6 Offenheit und Engagement der Trägermitarbeiter\*innen

Bedürfnisorientierte Lösungsfindungen, spezielle Modelle und andere Maßnahmen, um Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu unterstützen, können nur erfolgreich sein, wenn die Mitarbeiter\*innen des Trägers hinter den angestrebten inklusiven Prozessen stehen. Träger verweisen hier auf das klare Engagement und eine dementsprechende Einstellung bei den Mitarbeiter\*innen im Team:

*„Gute Seminarleiter. (...) Empathisch. Hinter ihren Teilnehmern stehen. Versuchen, diplomatisch zwischen Einsatzstelle und Freiwilligen zu vermitteln, wenn es denn zu Schwierigkeiten kommt.“ (I10.239-241)*

*„Ich war mit [dem Freiwilligen] Kaffee trinken und er hat zu mir gesagt: ‚Wichtig war, dass damals jemand an mich geglaubt hat.‘“ (I11.127-128)*

Als wichtig benennen die Träger auch den Teamgeist innerhalb des Trägers, damit alle die geplanten Ziele gemeinsam angehen. *„Und ganz wichtig ist: Wir ziehen alle an einem Strang. (...) Also das ist schon wichtig, dieser Zusammenhalt im Team. (I10.247-260) „Und dann kann ich sagen: Hier, da gehen wir dann in die kollegiale Beratung.“ (I15.322-323)*

#### 4.7 Diversität im Trägerteam

Die unterschiedlichen Bedürfnisse der Freiwilligen, beispielsweise aufgrund körperlicher Beeinträchtigung, Sprachbarrieren oder psychosozialer Belastungen, erfordern manchmal andere, auch neue Schritte in der Begleitung. Dafür kann es hilfreich sein, im Team Mitarbeiter\*innen mit unterschiedlichen Erfahrungen einzusetzen, die diese im Austausch mit ihren Kolleg\*innen gut in die Arbeit einbringen können. Träger beschreiben ihre eigenen Erfahrungen beispielsweise so:

*„Eine meiner Kolleginnen im Team, die (...) macht aktuell noch die Ausbildung zur Kinder- und Jugendpsychotherapeutin. Das ist natürlich ein super Gewinn für uns. (...) Natürlich macht sie keine Therapie mit den Freiwilligen, aber sie kann das dann einfach eben einschätzen. Sie spricht dann mit den Freiwilligen. Begleitet die. Und wenn sie dann merkt, die brauchen tatsächlich weiterführende Unterstützung, hat sie die Netzwerke vor Ort.“ (I15. 299-309)*

*„Weil [eine Mitarbeiterin] im Rollstuhl sitzt. Das heißt, es gab immer schon ein Augenmerk auf Barrierefreiheit. Nicht nur in den Räumlichkeiten, sondern auch von Webseiten bis hin zu anderer Gestaltung.“ (I11.388-391)*

*„Dann ist es wichtig, dass man auch mindestens eine Person im Team hat, die jetzt aus diesem Bereich qualifiziert kommt. Also ein Rehabilitationspädagoge beispielsweise. Die sich also mit dieser Thematik auskennt.“ (I7.330-332)*

*„Kolleginnen und Kollegen in der pädagogischen Arbeit, die durch eigene Diversitätserfahrungen natürlich da vielmehr mitbringen.“ (I1.569-571)*

#### 4.8 Intensive Begleitung der Freiwilligen durch den Träger

Wenn Freiwillige eine intensivere Begleitung während des Freiwilligendienstes benötigen bzw. wollen, wird er\*sie mit mehr Gesprächen vom Träger begleitet. *„Normalerweise sagen wir, es gibt EIN Gespräch. EIN Praxisgespräch nach zwei Monaten ungefähr. Und nach Bedarf weitere, wenn wir merken, es gibt Probleme. Aber eigentlich gibt es formal vorgesehen erst mal nur eins. (...) Bei Leuten mit besonderem Förderbedarf machen wir strukturiert DREI Praxisgespräche. (I18.459-464)* Der erhöhte Bedarf an Begleitung zeigt sich auch in mehr Beratungsleistung für Belange, die nicht nur die konkrete Tätigkeit in der Einsatzstelle betreffen. *„Also es ist eine viel stärkere sozialpädagogische Betreuung, als bei normalen Freiwilligen, die hier in Deutschland leben. Und auch bei den Flüchtlingen ist das so. Bei den Incomern müssen wir es in der Regel selber machen. Weil wir haben keine Beratungsstelle, wo die hingehen können. Bei den*

*Flüchtlingen ist das so, dass es dann um die Vernetzungsarbeit wiederum mit den Beratungsstellen geht. Sie da gut abzustimmen. Aber die oft auch hier hinkommen, wenn es da ein Vertrauensverhältnis gibt.“ (I18.562-567)*

Vor allem Gespräche sind sehr wichtig, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten während des Freiwilligendienstes stattfinden.

#### **-> Gespräche in den ersten Wochen des Freiwilligendienstes**

In den ersten Wochen des Freiwilligendienstes kann es bei Freiwilligen, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, zu einer Zeit besonders intensiver Begleitung kommen. Manche Freiwillige müssen erst einmal die neue Herausforderung meistern. Das kann (muss aber nicht) zu Konflikten mit der Einsatzstelle führen. Die nachfolgenden Beispiele zeigen, dass es wichtig ist, dass Träger, im Gespräch mit den Einsatzstellen, Verständnis für den\*die Freiwillige aufbringen. Dann kann nach einer Lösung des Konflikts gesucht werden, um dem\*der Freiwilligen eine zweite Chance geben zu können.

*„Gerade in den ersten Wochen dabei zu sein. Regelmäßig einfach anzurufen oder ganz viel läuft auch über Whatsapp mittlerweile. Dann nicht nur ein Ohr zu haben, sondern nachzufragen, bei den Stellen, bei den Freiwilligen: Wie läuft es gerade? Gibt es Probleme? Gibt es anderes? Aber natürlich auch von uns aus, dass wir offen sind. Und da auch zusammen mit den Einsatzstellen klarmachen: Gut, die ersten Wochen, die sind schwierig. Wir gucken uns das ganze an. Und uns auch sehr, sehr, sehr mit Sanktionen zurückhalten. Bevor da jemand sagt: Ah, während der Probezeit, das war jetzt doch nicht so das Wahre, gibt es dann erst mal die Gespräche vor Ort, um zu schauen, wie es läuft.“ (I1.318-328)*

*„Wo entschieden wird: Geht es für uns weiter oder geht es für uns nicht weiter? In der Regel geht das dort weiter. Wenn es Probleme gibt, die begründbar sind - also zum Beispiel in den ersten drei Monaten lange krank oder viel krank und wir können nicht einschätzen, ist er dem gewachsen - dass wir dem auch vorschlagen: Wir verlängern die Probezeit noch mal um vier Wochen. (...) Also dieses Zeigen: Wir sind interessiert an dir. Wir möchten, dass wir weiterhin zusammenarbeiten. Nutze deine Chance, auch wenn es nur vier Wochen sind. Und die meisten nutzen das.“ (I10.449-460)*

#### **-> Gespräche vor dem ersten Seminar**

Vor allem Träger, die keine persönlichen Gespräche mit Freiwilligen vor dem ersten Seminar durchführen, werden manchmal von den Bedürfnissen einzelner Freiwilliger auf dem Seminar überrascht und müssen dann sehr plötzlich ihren Seminarablauf überdenken. *„Wir (...) sagen, [die Freiwilligen] sollen sich direkt bei den Einsatzstellen bewerben. Und die Kommunikation dann wiederum, von der Einsatzstelle zu uns, wenn irgendetwas in irgendeiner Art und Weise vorliegt, was vielleicht ganz interessant zu wissen wäre, da gibt es manchmal die Überraschungsmomente am ersten Tag auf dem Seminar. Also dass wir da keine Rückmeldung von den Einsatzstellen bekommen. Die kriegen dann beim Vorstellungsgespräch mit, da liegt was auch immer irgendwie vor, was irgendwie einer besondere Beachtung bedarf. Ich glaube, wir kriegen da keine Rückkoppelung.“ (I3.341-350)*

Das zeigt, wie wichtig persönliche Gespräche mit Freiwilligen und gegebenenfalls mit der Einsatzstelle vor dem ersten Seminar sind. Das gilt auch, wenn der Träger bereits weiß, dass die Person einen erhöhten Bedarf an Begleitung hat. In einem solchen Gespräch können beispielsweise Ängste bei den Freiwilligen abgebaut oder individuelle Bedürfnisse erkannt werden. Im besten Fall kann dann der Träger seine Seminare noch bis zu einem gewissen Grad an die Bedürfnisse einzelner Freiwilliger anpassen.

### **... Ängste abbauen**

„Womit wir es am häufigsten zu tun haben, ist der Punkt, also eher psychische Geschichten, Belastungen. Und dass Jugendliche sagen: ‚Ja, ich arbeite hier in der Einrichtung und das mache ich auch gerne. Das traue ich mir zu. Aber in so einen fremden Kontext mit fremden Menschen in eine fremde Umgebung zu fahren, das traue ich mich nicht.‘“ (I17.318-322)

„Die Vorbehalte von, also gerade von jungen Leuten, auch einfach mal irgendwo hinzufahren und Bock darauf zu haben, was Neues kennenzulernen, ob aus dem Ausland oder nicht, das wird immer mehr. (...) Und da sind viele, die dann sagen: ‚Mit wem muss ich denn im Zimmer schlafen? Und wird das eingeteilt oder kann ich mir das aussuchen?‘“ (I15.365-370)

„Weil manchmal ist es ja so, wir schreiben das in die Einladung rein für die Bildungsveranstaltungen und am Anfang: ‚Und wenn es irgendwas gibt, was ihr uns sagen möchtet - bitte teilt uns das mit.‘ Aber wer ruft denn dann vorher schon irgendwo an, wo er niemanden kennt, und sagt: ‚Ja, ich bin chronisch depressiv. Danke fürs Gespräch.‘ Das macht ja niemand.“ (I15.316-319)

„Also nicht der Großteil, aber Einzelfälle, die kennen jetzt [Stadtname] und die kennen das Urlaubsland der Eltern oder ihr Herkunftsland, und alles andere kennen die nicht. Und die waren auch noch nie mit dem Regionalzug außerhalb.“ (I1.731-734)

### **... individuelle Vereinbarungen treffen**

„Normalerweise übernachten Freiwillige ja alle immer im Haus und wir sind auch immer alle da. Und es ist auch Teil unseres Konzepts, dass man dort übernachtet. Aber ihr habe ich dann auch gesagt: ‚Du, wenn du merkst, du willst zu Hause schlafen. Du fühlst dich wohler und kommst (...) früh wieder frisch zur ersten Einheit oder zum Frühstück, dann mach das.‘“ (I15.257-261).

„Wir haben auch einen Fall gehabt, die auch starke psychische Probleme hatte, wo aber wirklich zu sehen war, dass diese Routine und die Arbeit in [der Einsatzstelle] ihr so gut getan hatte, dass sie sich extrem entwickelt hat. Und dass sie es auch schon geschafft hat, dann bei sich Regionalbus zu fahren, was sie drei Jahre lang nicht gemacht hat. Und sie auch engagiert war und gesagt hat: ‚Ich suche mir hier bei mir in der Volkshochschule oder irgendwie etwas, was ich hier vor Ort machen kann. Ich schaffe es nur einfach nicht, zwei Stunden von zu Hause weg zu fahren und mit fünfzig Leuten zusammen zu sein, das kann ich nicht.‘ Wir sind bei ihr nah dran geblieben und haben immer geguckt von Seminar zu Seminar. Sie ist dann auch einmal das eine Seminar mit ihrer Mutter zusammen zu uns gekommen. (...) Und sie hat ein Seminar zu Hause, als Ersatzleistung quasi nachgeholt.“ (I3.420-436)

### **... Seminararbeit anpassen**

„Nur an den Einzelseminartagen konnte sie teilnehmen und teilweise haben wir das auch dann in ihrer Einrichtung dann auch gemacht. Da haben wir gesagt: OK, wenn sie nicht zu den Bildungsseminaren kommen kann, dann kommen die Bildungsseminare halt zu ihr. Und die Einrichtung hat sich da zur Verfügung gestellt und dann haben wir dort einen Raum gekriegt und haben dann dort die Bildungsseminare dann gemacht.“ (I11.264-268)

„Ich muss es einfach auch so abändern, dass trotzdem alle mitmachen können. Und sie aber nicht eine ist, die quasi nur in Teilen teilhaben kann, sondern die soll das komplett (...) erleben.“ (I2.166-168)

Manchmal äußern Freiwillige von selbst ihre Bedürfnisse oder mögliche Ängste im Vorfeld der Seminare. Das tun sie, wenn sie durch ihren Hintergrund ein starkes Selbstvertrauen mitbringen. „Bei ihm waren die Gründe sicherlich, dass er ein sehr stabiles soziales Umfeld hatte, was ihn stark unterstützt hat. (...) Er hatte guten Support.“ (I16.158-160) Andere Freiwillige, die das nicht haben, brauchen dafür ein

starkes Vertrauen zum Träger beziehungsweise zu einer Person beim Träger. Dieses Vertrauen lässt sich am besten mit persönlichen Gesprächen zu Beginn des Freiwilligendienstes herstellen. „Man muss immer erst so eine Vertrauensbasis aufbauen. Und das über Telefon und E-Mail ist tatsächlich nicht so einfach. Da gibt es große Hürden.“ (I4.42-44) „Und da ist (...) unsere Strategie, alle Freiwilligen vor der ersten Seminarfahrt in der Einsatzstelle zu besuchen. Um eben solche Themen vorher bearbeiten zu können und vorher gemeinsam nach Lösungen [zu suchen]. Erst mal verstehen zu können - woran liegt es? Was ist der Punkt, der dir Schwierigkeiten bereitet? Oder der dir Sorgen und Ängste bereitet? Und kann ich dir das nehmen? Können wir da eine Lösung für finden? Und sich damit vorher zu beschäftigen. Vorher zu signalisieren: Ja, da können wir uns drum kümmern. Und damit wieder Selbstwirksamkeit herzustellen für den Freiwilligen. Zu gucken: Ach, verrückt, ok, hätte ich nicht gedacht, dass es da eine Lösung für geben kann.“ (I17.322-331)

Wenn persönliche Gespräche vor dem ersten Seminar kein Standard beim Träger sind, ist es von Vorteil, wenn mögliche Gesprächsbedarfe durch die Einsatzstelle zeitnah an den Träger kommuniziert werden. Dann hat der Träger die Möglichkeit, noch vor dem ersten Seminar mit der\*dem Freiwilligen zu sprechen und sein Seminar gegebenenfalls anzupassen „Einen Freiwilligen, der ein Spastik hatte. (...) Und da war es so, dass beim Seminar erst bekannt wurde, dass er eine Behinderung hat. Und das war das Seminar einer Kollegin von mir. Und sie war erst mal überrascht, (...) und musste dann an einigen Stellen schauen: Kann sie jetzt die Seminarinhalte flexibel anpassen? Weil sie auch gerade viel mit Bewegung und Kooperationsspielen und so weiter geplant hatte. Und das war eine Herausforderung, das umzustellen.“ (I9.152-159) Die Einsatzstellen dagegen sind vom ersten Tag an in Kontakt mit den Freiwilligen und könnten einen solchen Bedarf erkennen. Damit Einsatzstellen in dieser Hinsicht mit dem Träger zusammenarbeiten, bedarf es einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Träger und Einsatzstelle. „Also es ist so, dass wir auf jeden Fall unsere Einsatzstellen mehr und mehr dazu sensibilisieren. Wobei dann das Thema Datenschutz und Weitergabe [aufkommt]: (...) Was müssen wir wissen? Was dürft ihr uns sagen? Was ist mit Absprache, Rücksprache der Freiwilligen?“ (I3.360-370)

#### -> Gesprächsbedarf im Verlauf des Freiwilligendienstes

Auf den Seminaren haben die Freiwilligen die Möglichkeit, mit ihren Fragen und Problemen an die pädagogischen Mitarbeiter\*innen heranzutreten. Doch auch jenseits der Seminare bedarf es bei Freiwilligen, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, häufig mehr persönlicher Gespräche als bei anderen. „Ich glaube, dass es auch hilfreich war, dass wir so als Ansprechpartner außerhalb des Seminarkontexts einfach zur Verfügung standen. Also es war häufig so, dass sie auf uns zugekommen ist und dann einfach zusätzlichen Gesprächsbedarf hatte.“ (I9.134-136) „Ich war sehr oft zu Gesprächen. Das muss man schon sagen, dass ich da überdurchschnittlich viel zum Einsatzstellenbesuch war.“ (I12.267-269) Für manche Freiwillige erleben es Träger als sinnvoll, monatliche Gespräche anzubieten. „Und hier ist es so, dass wir den Kontakt zu den Jugendlichen faktisch monatlich haben. Also entweder zu den Seminaren. Die Seminare sind so verteilt, dass entweder Betreuung im Seminar stattfindet, oder ein Besuch in der Einsatzstellen. Also dass wir monatlich Kontakt zu diesen Jugendlichen haben. Und, sagen wir mal, dann auch in der Lage sind, wenn es Schwierigkeiten gibt, sei es im persönlichen Bereich oder aber eben in der Einsatzstelle, dort auch schneller reagieren zu können.“ (I10.86-93)

Der Gesprächsbedarf kann auch Aspekte betreffen, die nicht direkt mit der konkreten Arbeit in den Einsatzstellen zu tun haben. „Und haben dann auch gemeinsam die Freiwillige bestärkt, sich extern Hilfe zu suchen. Und da dann eben quasi bei der Kontaktaufnahme unterstützt. Und dann ist die Freiwillige da aber auch ihren Weg gegangen. So dass sie die Aufgaben in der Einsatzstelle immer besser auch ausfüllen konnte.“ (I9.90-94) Träger betonen vor diesem Hintergrund, dass es wichtig ist, in der Beratung eigene Grenzen erkennen und benennen zu können. Dabei ist die Besprechung von konkreten Fragen im Team sehr hilfreich. „Auch so dieses Fühlen, inwieweit kannst du jetzt deine Fragen stellen? Wie weit kannst du deine Hilfe anbieten oder Unterstützung anbieten? Ohne, dass du dich auch selber überforderst? Ich sage mal, Grenzen

ziehen. Also das ist etwas, was auch in unserer Arbeit an Gewicht zunimmt. Einfach dir zu überlegen: Inwieweit ist das jetzt noch deine Aufgabe als pädagogischer Begleiter in den Freiwilligendiensten? Oder an welcher Stelle musst du klipp und klar sagen: ‚Das ist was, was du eher mit deinem Arzt, Eltern, Psychologen besprechen musst.‘“ (I10.71-77)

#### -> Begleitung nach Ende des Freiwilligendienstes

Manche Träger nehmen sich der\*des Freiwilligen in ganz besonderem Ausmaß an, zum Beispiel, indem sie ihm\*ihr auf eigene Kosten auch nach dem Freiwilligendienst noch zur Seite stehen. „Dann war das Jahr um und wir haben sehr lange noch gearbeitet mit ihm. Er ist noch mit auf Seminare gefahren. Und wir haben ihn auch gecoached, im Sinne der Berufswahl noch einmal.“ (I11.191-103) „Sie hat gesagt ‚Bewerbungsunterlagenfristen, keine Ahnung‘ und da habe ich sie sehr engmaschig begleitet.“ (I14.130-131).

Doch diese Zeit ist in der pädagogischen Begleitung von Freiwilligen nicht eingeplant und damit auch nicht förderfähig. Träger füllen diese Lücke bisher mit individuellem Engagement. Möglicherweise könnten hier auch ehemalige Freiwillige eingebunden werden, die sich an diesem Punkt sozial engagieren wollen. Eine entsprechende Koordination der Ehemaligenarbeit läge dann aber wiederum beim Träger. „Da habe ich auch nochmal das Gefühl, dass man da nochmal so einen Paten braucht, oder einen Türöffner. Und ich habe das gemacht, aber mir fehlt eigentlich die Zeit dafür (...). Aber wenn man es nicht macht, dann passiert auch nichts.“ (I14.142-145).

#### 4.9 Ansprechpersonen beim Träger

Wichtig für die Begleitung generell, aber noch wichtiger für Freiwillige, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, sind Ansprechpersonen, beim Träger und in der Einsatzstelle. Haben Freiwillige einen guten Kontakt und Vertrauen zu diesen Ansprechpersonen, können zusätzliche Herausforderungen der Freiwilligen gut bewältigt werden. „Also die Gruppe wusste auch nicht, auch bis heute nicht, dass sie ein Asperger-Syndrom hat. Weil sie da einfach für sich die Lösung gefunden hat: Wen muss ich ansprechen? Also sie wusste zum Beispiel auch, wenn irgendwelche Verständigungsprobleme, wenn irgendetwas ist, sie wusste immer, dass sie die Ansprechpartner (...) ansprechen kann. Und das hat wunderbar geklappt.“ (I13.227-231)

Ansprechpersonen für Freiwillige, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, sind häufiger gefragt und Träger reagieren darauf, indem sie ihre Erreichbarkeit erhöhen. „Wir sind also ständig ansprechbar. Ich habe ein Mobiltelefon, heißt die können mich anrufen, die können mich über Whatsapp erreichen.“ (I11.44-46)

Über zusätzliche Finanzierung können in manchen Trägern Mentor\*innen eingesetzt werden, die als weitere Ansprechpersonen den Freiwilligen zur Verfügung stehen. „Der große Mehrwert ist eben, dass (...) wir noch Mentoring-Stunden vergeben. Das heißt, dass eben Jugendliche, die besondere Herausforderungen mitbringen und im Freiwilligendienst jetzt nicht von vornherein supergut klar kommen (...) und das irgendwie alleine noch nicht organisiert bekommen (...) darin zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu entdecken, sich weiterzuentwickeln und zu schauen: (...) Wo liegen meine Stärken, meine Interessen?“ (I17.41-54)

In manchen Fällen fungieren auch Freiwillige als zusätzliche Ansprechperson. Das kann helfen, es muss aber darauf geachtet werden, dass diese Freiwilligen nicht als „Assistenz“ instrumentalisiert werden. „Das Gute war, sein Tandempartner, also der, der mit ihm ja auch in der Einsatzstelle war, aber nicht für ihn das FSJ macht, sondern einfach parallel mit ihm das FSJ absolviert, aber für ihn so der permanente Ansprechpartner ist, kannte ihn aus der Schule.“ (I13.121-128)

#### 4.10 Möglichkeiten für Einsatzplatzwechsel

Manchmal zeigt sich, dass Einsatzstelle und Freiwillige\*r bzw. die Bedürfnisse der\*des Freiwilligen nicht zueinander passen. Um dann der Person weiterhin die Möglichkeit für einen Freiwilligendienst offen zu halten, ist es hilfreich, wenn sie auf einen anderen Einsatzplatz oder in eine andere Einsatzstelle wechseln kann. Die Erfahrungen der Träger zeigen, dass dieser pragmatische Lösungsweg dazu führen kann, dass junge Menschen „bei der Stange bleiben“ und der Freiwilligendienst für sie zu einem Erfolgserlebnis werden kann. *„Aber wir haben auch sehr viele junge Leute, die mussten dann bis zu zweimal auch die Einsatzstelle einfach wechseln, bis sie dann wirklich ihren Platz [gefunden haben]. Wie gesagt, manchmal braucht es dann eben drei verschiedene Stellen, bis das dann irgendwie passt.“ (I1.328-350)*

Die Möglichkeit zum Einsatzplatzwechsel setzt zum einen voraus, dass Träger einen Pool an Einsatzstellen haben, den sie nicht ausschöpfen. *„Weil wir ja auch nie wissen, wie ist das Bewerberaufkommen. (...). Also das ist ja ganz unterschiedlich. Und dadurch haben wir natürlich mehr Einsatzstellen, als wir besetzen.“ (I8. 89-92)* Zum anderen müssen Einsatzstellen bereit sein, zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Jahr einen Freiwilligendienst zu beginnen.

#### 4.11 Zusammenarbeit mit Einsatzstellen

Die Begleitung der Freiwilligen findet vor allem in den Einsatzstellen statt. Wenn Freiwillige eine intensivere Begleitung während des Freiwilligendienstes benötigen, werden sie dementsprechend auch stärker von der Einsatzstelle begleitet. Träger können die Einsatzstellen für diese Art der Begleitung sensibilisieren und ihnen zur Seite stehen.

##### 4.11.1 Intensive Begleitung der Freiwilligen durch die Einsatzstellen

Eine intensive Begleitung der Freiwilligen durch die Einsatzstelle zeigt sich beispielsweise durch Interessenorientierung, ein besonderes Verständnis in der Einarbeitungsphase, Flexibilität in der Dienstplanung und sozialpädagogische Beratung.

#### Verständnis in den Einsatzstellen

Grundlegend für die Begleitung von Freiwilligen mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung ist das Verständnis der Einsatzstellen. *„Also da war das auch vom Personal her, ich will jetzt nicht sagen, ein Alltagsding, aber es war ein vertrautes Thema. Auch, was an Ängsten und Komplikationen (...) Aber die sind auch wirklich auf das Problem eingegangen. Haben ihn auch bestärkt oder eben dann auch sie bestärkt, den Weg zu gehen.“ (I10.50-56)* Auch das grundlegende Verständnis von einem Freiwilligendienst als Lernort für die Freiwilligen ist für die Begleitung relevant, wie das folgende Beispiel illustriert:

*„Zum Beispiel eine Praxisanleitung, die völlig fassungslos war: ‚Ja, die wusste nicht, wie man eine Paprika schneidet.‘ Und dann ist ja die Frage: Wie gehe ich damit um? Mache ich jemanden lang, weil er\*sie nicht weiß, wie man eine Paprika schneidet? Und sich vielleicht noch nicht mal traut, das zuzugeben. Oder sehe ich das als: Oh, das ist aber interessant, dass du das nicht kennst. Welches Gemüse kann ich dir noch zeigen? Und mache das was Konstruktives, was Gutes draus. Und mache im Endeffekt ja daraus dann das, was ein Freiwilligendienst sein soll, nämlich einen Lernort.“ (I17.103-109)*

#### Interessen- und Ressourcenorientierung

Flexible Aufgabenpakete gilt es nicht nur bei der Platzvermittlung zu schnüren, sondern sie ergeben sich manchmal auch erst nach einiger Zeit des Tätigseins der\*des Freiwilligen in der Einsatzstelle. Freiwillige können dann die Möglichkeiten der Einsatzstelle und ihre eigenen Interessen besser einschätzen. Einsatzstellen, die dann flexibel auf die Interessen der\*des Freiwilligen eingehen können, gewährleisten eine gute Rahmenbedingung für die Begleitung.

*„Der war leicht geistig behindert und hatte auch eine körperliche Behinderung. (...) Und dann hat er für sich herausgefunden, dass er sehr gerne mit Senioren arbeitet und dann hat er unsere Senioren-Gruppe mit begleitet. Also sie nicht selber durchgeführt, aber war immer mit dabei und hat auch beim Transport geholfen. Wir holen unsere Senioren immer ab und bringen sie zur Gruppe. Und da war er dann immer dabei und hat sich mit denen unterhalten und hat sie auch begleitet. Wir haben immer so einen Spiele-Nachmittag für die Senioren, und das hat er dann auch selber mit durchgeführt. Also das hat dann gut geklappt.“ (I4.157-169)*

*„Da denke ich gerade an eine Freiwillige, die im letzten Jahr in meiner Seminargruppe war. Und mir ist direkt beim Einführungsseminar aufgefallen, dass sie einige psychische Schwierigkeiten hat. Das zeigte sich so, dass sie direkt am ersten Tag mehrere Zusammenbrüche hatte und wir dann gemeinsam auch ins Krankenhaus gefahren sind. (I9.47-50) Also ich glaube, ein ganz entscheidender Punkt an der Stelle ist, wie flexibel die Einsatzstelle auf die Freiwillige eingegangen ist. Also die Einsatzstelle hat wirklich geschaut: Was sind die Möglichkeiten und Stärken? Wie können wir auch von dem Freiwilligendienst profitieren und damit auch ihre Stärken fördern? Und ich fand das total toll, dass es da nicht so einen vorgefertigten Aufgabenkatalog gab, der jetzt von ihr erwartet wurde und den sie abarbeiten musste.“ (I9.71-78)*

### **Stärkere Anleitung**

In den ersten Wochen des Freiwilligendienstes kann es bei Freiwilligen, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, zu einer Zeit besonders intensiver Einarbeitung kommen. Manche Freiwillige müssen die neue Herausforderung erst einmal meistern. *„Er musste sich zwar auch erstmal eingewöhnen, das hat ein bisschen gedauert und war ein höherer pädagogischer Aufwand, aber das war auch alles vollkommen in Ordnung.“ (I4.160-162)* Und da kann der Träger gefragt sein, Einsatzstellen, die noch nicht die entsprechende Erfahrung haben, in dieser Phase intensiv zu begleiten. Vor allem, wenn es zu Konflikten zwischen Einsatzstelle und Freiwilliger\*in kommt. *„Und da müssen wir sehr viel beraten. Also gerade die Mentoren, die sich noch nicht so auskennen und dann immer gleich ganz gern kündigen. (...) Und dann fahren wir ja auch immer raus und haben erstmal ein Gespräch und klären auch erstmal den Mentor auf, dass er erstmal abmahnen kann und dass er dann erstmal den Ernst der Lage darstellen muss.“ (I4.321-325)*

### **Flexibilität in der Dienstplanung**

Freiwillige bringen verschiedene Gründe mit, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung verursachen. Das stellt sich manchmal auch erst während des Einsatzes der Freiwilligen in der Einsatzstelle heraus. Eine gute Bedingung für die Begleitung ist es dann, wenn Einsatzstellen in der Dienstplanung flexibel agieren können. *„Manchmal kommt es irgendwie raus im Gespräch. ‚Ich habe einen Schwerbehindertenausweis.‘ (...) Und das hat ja auch Auswirkungen auf deren Dienst. (...) Und da haben die Einsatzstellen auch sehr gut reagiert. So dass die dann auch immer wieder ermöglicht haben, dass die [Freiwilligen] regelmäßig zu Untersuchungen ins Krankenhaus [gehen konnten].“ (I6.692-706)*

### **Begleitung und Beratung der Freiwilligen**

Der Begleitungsbedarf kann auch nach der Anfangsphase bei einigen Freiwilligen höher sein als bei anderen Freiwilligen. *„Und zwar die mit einer psychischen Belastung. (...) Also das fängt dann an, dass die pädagogische Begleitung von den Einsatzstellen sehr hoch ist, dass die das fast nicht mehr tragen können und sagen: ‚Eigentlich müssen wir den kündigen, weil es kann keiner mehr begleiten.‘“ (I4. 30-38)* Manchmal können hier andere Freiwillige, die zur selben Zeit eingesetzt sind, als zusätzliche Ansprechpartner\*innen helfen. *„Und die anderen FSJler sind dann teilweise mal eingesprungen, wenn sie Unterstützung gebraucht hat.“ (I15. 685-686)* Ein solches Engagement der Freiwilligen ist großartig und unterstützenswert. Aber es ist wichtig, genau im Blick zu behalten, wo die individuellen Grenzen dieser Freiwilligen liegen, damit sie nicht Verantwortungen übernehmen müssen, die nicht ihre sind.



Der erhöhte Bedarf an Begleitung bei Freiwilligen zeigt sich auch in einer Beratung und Begleitung, die nicht nur die konkrete Tätigkeit in der Einsatzstelle betreffen. *„Bei dem jungen Mann ganz viel, was so mit Organisation zusammenhing. Die notwendigen Dokumente. Notwendige Behördengänge. Bis hin, wer sich auskennt mit dem Antragsverfahren in der Ausländerbehörde. Das alles muss natürlich vorbereitet sein. Und ist immer nochmal ein riesiger zusätzlicher Aufwand.“ (I1.222-227)*

### **Begleitung nach Ende des Freiwilligendienstes**

Manche Einsatzstellen nehmen sich der Freiwilligen in ganz besonderem Ausmaß an, zum Beispiel, indem sie ihm\* ihr auch nach dem Freiwilligendienst noch zur Seite stehen. Das kann in Form einer entlohnten Beschäftigung stattfinden oder auch als Anlauf- und Kontaktstelle. *„[Die Einsatzstelle hat] ihm zum Ende des Dienstes dann bis Ausbildungsbeginn sogar eine Aushilfstätigkeit angeboten.“ (I1.149-150)*

### **4.11.2 Einsatzstellenarbeit durch die Träger**

Im Prozess der inklusiven Öffnung der Freiwilligendienste fällt Trägern die Aufgabe zu, ihre Einsatzstellen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu sensibilisieren. Dafür können Träger altbewährte Methoden der Einsatzstellenarbeit nutzen wie beispielsweise Einsatzstellenbesuche und Einsatzstellentreffen. Ziel ist es, eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Träger und Einsatzstellen herzustellen.

### **Partnerschaftliches Verhältnis**

Grundlegend für die Zusammenarbeit zwischen Träger und Einsatzstelle ist ein partnerschaftliches Verhältnis. Das gilt auch in Hinblick auf Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten. *„Ein gutes Verhältnis zu den Einsatzstellen. Also ich will jetzt nicht sagen, ein freundschaftliches, aber doch ein sehr aufgeschlossenes Verhältnis zu den Einsatzstellen. Das ist das A und O.“ (I10.260-262)* *„Bei Stellen, mit denen wir schon länger zusammenarbeiten, (...) da war auch das Vertrauen da, zu wissen: Okay, die können die pädagogischen Kolleginnen und Kollegen von unserem Träger jederzeit anrufen. Haben auch die Unterstützung, wenn da irgendwie was sein sollte. Werden nicht allein gelassen.“ (I1.171-175)* Zu so einem partnerschaftlichen Verhältnis gehören Ansprechpersonen, die beiden Seiten bekannt sind, eine vertrauensvolle Kommunikation, persönliche Gespräche und entsprechende Unterstützung für die Einsatzstellen.

### **... Ansprechpersonen bei Träger und Einsatzstelle**

*„Sowohl hier bei uns im Team als auch in den Einsatzstellen wechseln natürlich auch immer wieder Ansprechpartner. Sodass man da ein Stück weit, was die Beziehungsarbeit so im Miteinander angeht, auch immer mal wieder von vorne anfängt. Und da merkt man auch deutlich: Die, mit denen wir es länger zu tun haben, da fällt es natürlich leichter, so offene und durchaus auch mal kritische Worte zu finden, die dann auch beim Adressaten ankommen.“ (I17.185-190)*

### **... vertrauensvolle Kommunikation**

*„Aber ich finde schon, dass merkbar ist bei uns, dass so ein stetes Kontakthalten, Beziehungspflege, den Austausch mit den Praxisanleitungen fördern. (...) Also das merkt man auch in der Offenheit an Kommunikation, was überhaupt an uns herangetragen wird. Dass eben nicht so eine Sorge ist ‚Oh, wenn ich das jetzt den Träger-Mitarbeitern sage, dann entziehen die mir nachher die Anerkennung als Einsatzstelle.‘ Dass das eher als so eine Kontrollfunktion wahrgenommen wird. Sondern dass eher in Richtung einer ... Beziehung auf Augenhöhe ist falsch, weil wir haben auch eine Kontrollfunktion, da wo es ganz schief laufen würde, würden wir die auch wahrnehmen auf jeden Fall ... aber, dass die Offenheit und das Zutrauen auf jeden Fall gesteigert wird. Und das ist dann was, diese Beziehungsgrundlage, die muss ich mir mit Freiwilligen jedes Jahr neu erarbeiten und mit den Einrichtungen bleibt sie. Und da profitiert man von, denke ich.“ (I17.492-504)*

### **... Einsatzstellenbesuche**

*„Da bin ich dann bei den Einsatzstellenbesuchen bei den anderen Freiwilligen, die ich dann immer besucht habe, da habe ich dann natürlich auch immer nachgefragt. So: ‚Hier, wie sieht's aus? Können Sie sich das vorstellen?‘ Weil es dann auch einfacher ist im persönlichen Kontakt tatsächlich zu sprechen.“ (I15.229-232)*

### **... persönliche Gespräche in konkreten Konfliktfällen**

*„Ich hatte auch einen Anruf wegen Ramadan. Der 1.9. war ein Freitag und ein somalischer Flüchtling ist nicht gekommen, und da war das Thema ‚Kündigung‘. In Somalia ist das ein Feiertag, da würde ich auch nicht auf die Idee kommen, vielleicht anzurufen. Nach dem Gespräch war es dann okay. (...) Weil da der Einsatzstelle die Sensibilisierung fehlt.“ (I14.363-369)*

### **... Leitfäden**

*„Und sonst haben wir einen Pool an Methoden, ein Methodenhandout erstellt, wo es eben Möglichkeiten gibt, gerade zur Praxisreflexion. Wo man gucken kann: Wie geht es dir gerade? Welche Unterstützung brauchst du vielleicht von uns? Was möchtest du noch lernen im Freiwilligendienst? Da haben wir ein Handout gemacht und bauen das noch weiter auf. Dieses Handout haben wir zum Beispiel unseren Anleiter\*innen mitgebracht. Also die Personen, die in der Einsatzstelle zuständig sind für die Begleitung und Betreuung der Freiwilligen. Dass die zum Beispiel, wenn sie jemanden haben, der aus Eritrea kommt und seit vier Monaten in Deutschland ist - dass sie da auch die Möglichkeit haben, eine kreative Praxisreflexion zu machen.“ (I15.74-82)*

### **...Veranstaltungsformate**

In der Einsatzstellenarbeit der Träger sind verschiedene Veranstaltungsformate üblich, die genutzt werden können, um Einsatzstellen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu sensibilisieren. *„Veranstaltungsformate mit und für Praxisanleitungen durchzuführen - das lohnt sich. Das lohnt sich total.“ (I17.494-495)* Wie und warum Träger diese Veranstaltungen sinnvoll finden, zeigt sich in den folgenden Beispielen:

*„Ich glaube, ein ganz wichtiger Punkt ist, im Austausch mit den Einsatzstellen zu sein. Und dadurch, dass die Einsatzstellen bei uns ja die Entscheidungen treffen, welche Freiwilligendienstleistenden sie eben haben möchten, ist das im Grunde ein Punkt, wo man total gut ansetzen kann. Und wir haben das immer wieder bei Einsatzstellentagungen, die wir einmal im Jahr haben, thematisiert.“ (I9.237-241)*

*„Und dort ist ein sehr reger Erfahrungsaustausch, weil das in der Regel Einsatzstellen sind, wo sich die, [Praxisanleiter\*innen] untereinander schon kennen. Von anderen Veranstaltungen. Das ist nicht so fremd. Und man kann bei bestimmten Dingen mehr ins Detail gehen. Als wenn das so ein großer, anonymer Raum, und ‚ich brauche noch ein Mikro‘ ist, ist das immer so ein bisschen versachlicht. Und der kleinere Raum ist schon angenehmer, um auch mal ins Detail zu gehen.“ (I10.271-277)*

Träger betonen dabei, dass es wichtig ist, die Einsatzstellen grundlegend mit einzubinden, damit Inklusion und Diversität nicht nur als „von oben“ gesetzt empfunden, sondern auch von den Einsatzstellen selbst mitgetragen wird. *„Ist aber noch etwas anderes, ob wir sagen: ‚Also denkt dran!‘ Oder die Einsatzstelle sagt: ‚Also wir legen Wert AUF‘. (I10.289-290)* Die folgenden Beispiele zeigen Möglichkeiten, wie – neben der Information durch den Träger und Gelegenheiten für Rückfragen – eine solche Einbindung gelingen kann.

*„Und man gewinnt auch Einsatzstellen eher, wenn man die fachliche Anleitung, die in der Einsatzstelle passieren soll, in die Seminare bringt. [Eine Einsatzstelle] hat sich bereit erklärt, diesen ganzen Bereich, was ein FSJler am Anfang seines Dienstes wissen muss – ich weiß, jede Einrichtung macht das ein bisschen anders, aber es gibt da*

so ein paar grundlegende Dinge, die sind in jeder Einrichtung [dieses Bereiches] gleich – das wirklich von der fachlichen Seite her zu vermitteln.“ (I10.280-286)

„Bei der letzten Einsatzstellentagung haben wir so einen Infostand dazu gemacht, weil wir im Grunde auch einfach mal Fragen stellen wollten. Woran liegt das eigentlich, dass hauptsächlich junge Menschen mit Abitur und guten schulischen Leistungen, guten Sprachkenntnissen, ohne Behinderung und so weiter eingestellt werden? Und auch gefragt: Ok, was bräuchte es, damit sich das ändert? Einfach, um da auch zu hören: Ok, was brauchen denn die Einsatzstellen? Was wären so Wünsche an uns, wie wir sie dabei unterstützen könnten?“ (I9.279-284)

„Und jetzt haben wir einen Arbeitskreis zu dem Thema ‚neue Zielgruppen‘ ins Leben gerufen. Wo wir uns einfach mit interessierten Einsatzstellen darüber austauschen, wie sie den Freiwilligendienst auch für ganz unterschiedliche Menschen ermöglichen können und gestalten können.“ (I9.241-244)

#### **4.12 Hinderliche Bedingungen in der Begleitung der Freiwilligen**

Die Begleitung von Freiwilligen mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung kann aber auch an verschiedenen Rahmenbedingungen scheitern. Das kann an fehlenden Ressourcen beim Träger oder in der Einsatzstelle liegen, an fehlenden Assistenzen, an einer fehlenden Vertrauensbasis zwischen Freiwilligen und Einsatzstelle bzw. Träger und auch am persönlichen Hintergrund des\*der Freiwilligen.

##### **... fehlende Ressourcen beim Träger**

„Und es gibt natürlich auch Leute, die mehr Betreuungsbedarf haben. Zum Beispiel, weil sie in ihrer Einsatzstelle nicht klarkommen. Und da praktisch scheitern und dann vielleicht innerhalb des Jahres eine neue Einsatzstelle für die gesucht werden muss. Wo wir dann auch im Team diskutieren. (...) Und dann ist natürlich der Betreuungsbedarf häufig ein bisschen höher. Immer limitiert dadurch, dass jede Kollegin und jeder Kollege für vierzig Leute zuständig ist. (...) Und da bleibt natürlich für die Einzelperson nicht so furchtbar viel Zeit.“ (I5.314-323)

„Dann sind wir mit [Bundesland] ja auch ein großes Flächenland. Haben keine, oder nur eine Außenstelle. (...) Also dieses: ‚Du hast ein Problem, ich komme mal eben vorbei‘, ist auch schwierig und gerade dann in dem Thema Inklusion.“ (I3.446-449)

##### **... fehlende Ressourcen in der Einsatzstelle**

„Und die hatten nicht die Mitarbeiter quasi. Also hatten keinen Mitarbeiter, der sich irgendwie hauptsächlich um ihn kümmern kann und sagen kann: ‚Jetzt musst du nach da, jetzt musst du nach dort‘ und irgendwie auch bei Problemen unterstützen konnte. Das war dann sehr schwierig.“ (I4.61-64)

##### **... fehlende Assistenz**

„Wir hatten eine Freiwillige dabei, die noch besonderen Unterstützungsbedarf brauchte. (...) Leider brach das dann so ein bisschen weg. Also weil das können wir nicht beantragen. (...) Und das scheitert dann manchmal so ein bisschen an der Bürokratie.“ (I6.450-460)

##### **... Vollzeit plus Schulausbildung**

„Da muss ich ehrlich sagen, haben wir keine guten Erfahrungen gemacht. Weil wir gemerkt haben, dass die Rahmenbedingungen nicht passend waren, dass ein Jugendlicher nach acht Stunden Arbeit am Tag nochmal vier Stunden zur Schule geht. Und dann innerhalb von zwei Jahren seinen Schulabschluss nachzuholen, das passte zeitlich nicht zu diesen Bedingungen.“ (I7.37-41)

### **... fehlendes Vertrauen der Freiwilligen, sich mitzuteilen**

*„Ich kann mich an eine Freiwillige erinnern, die hatte so eine Angststörung. Da haben wir gesagt: ‚Ja, wir probieren das.‘ Und es ging dann aber nicht, weil sie immer wieder gefehlt hat unentschuldigt. Und sie wurde dann gekündigt innerhalb der Probezeit von der Einsatzstelle. Und ich habe dann erfahren, (...) das Problem bei ihr war, sie konnte nicht mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sein, weil sie dann diese Panikattacken bekommen hat. Deswegen war es ihr dann nur an bestimmten Tagen möglich, zur Arbeit zu fahren, und sonst nicht. Deswegen hat sie sehr oft, auch leider unentschuldigt, gefehlt. Und die Einsatzstelle wusste das nicht und hat das dann auch nicht mehr mitgemacht.“ (I16.273-282)*

### **... persönlicher Hintergrund des\*der Freiwilligen**

*„Aber dort war der ausschlaggebende Punkt wirklich der Jugendliche selbst. Er hat in der Einsatzstelle, also wenn er da war, hat er eine sehr gute Arbeit gemacht. Waren sie auch alle zufrieden. War aber in seinem Heimatort so ein bisschen in, sagen wir mal, in schlechte Gesellschaft geraten. Und dann war er zum Ende des Freiwilligendienstes eben auch nicht mehr zuverlässig. Also viele Fehltage. Dann kam eine Jugendstrafe dazu. Und dann kam wirklich über Nacht eine Heimeinweisung. (...) Und damit war der Kontakt verloren.“ (I10.222-228)*

*„Es passiert immer wieder, sodass die da einfach abtauchen und nicht mehr kommen. Oder sich sonntags überlegen, ach schönes Wetter jetzt im Sommer, ich gehe nicht mehr ins FSJ.“ (I8.350-352)*

#### **4.13 Zusammenfassung**

Für die Einbindung von jungen Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, braucht es nach Aussage der Träger häufig eine stärkere individuelle Begleitung. Zu den günstigen Bedingungen für solch eine Begleitung gehören eine klare Orientierung an den Bedürfnissen der Freiwilligen und mehr Gespräche als üblich mit den Freiwilligen. Dabei ist es wichtig, mit der\*dem Jugendlichen abzusprechen, ob die Einsatzstelle oder auch die Mit-Freiwilligen über ihre\*seine Bedürfnisse Bescheid wissen sollen. Auch Offenheit und Verständnis sowohl auf Träger- als auch auf Einsatzstellenseite zählen zu den förderlichen Bedingungen, weiterhin das Zusammenarbeiten von Träger und Einsatzstelle für bedürfnisorientierte Lösungen, hilfreiche, vertrauensvolle Ansprechpartner für die Freiwilligen und die Möglichkeit für Freiwillige, wenn nötig, noch einmal die Einsatzstelle wechseln zu können.

In der Einsatzstelle umfasst die Begleitung der Freiwilligen neben einer klaren Interessen- und Ressourcenorientierung eine stärkere Anleitung der Freiwilligen, vor allem in den ersten Wochen des Dienstes, eine stärker sozialpädagogisch ausgerichtete Beratung und Begleitung der Freiwilligen und eine entsprechende Flexibilität in der Dienstplanung. Im Prozess der inklusiven Öffnung der Freiwilligendienste fällt Trägern die Aufgabe zu, ihre Einsatzstellen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu sensibilisieren. Dafür können sie Einsatzstellenbesuche oder Einsatzstellentreffen nutzen. Grundlegend ist es, eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Träger und Einsatzstellen herzustellen.

Die unterstützenden Maßnahmen durch Träger und Einsatzstelle für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung erfordern ausreichende und meist zusätzliche Personalressourcen. Träger wünschen sich hier finanzielle und unkomplizierte Unterstützung durch den Bund: durch niedrigere Betreuungsschlüssel und/oder unkomplizierte Antragsverfahren für Mehrbedarf. Dabei wäre zu beachten, dass manchmal erhöhte Förderbedarfe sich erst im Laufe des Freiwilligendienstes ergeben und nicht schon vorab beantragt werden können.

*„Ganz relevant ist für uns, dass Inklusion auch einen höheren Betreuungsaufwand bzw. einen niedrigeren Betreuungsschlüssel voraussetzt. (...) Oder im schlimmsten Falle: Dass die Zeit bei der Inklusionszielgruppe fehlt. Das ist sehr unbefriedigend, dass wir weiterhin mit so einem hohen Betreuungsschlüssel arbeiten müssen, gleichzeitig aber diese gesellschaftliche Inklusion vorantreiben sollen - das bringt die Kolleginnen an ihre Belastungsgrenzen.“ (I16.345-352)*

*„Kriterienkatalog des BMFSFJ (...), den zu überarbeiten, tatsächlich für mehr Inklusion in den Freiwilligendiensten. Beispielsweise: Körperliche Behinderung ist kein Kriterium. Das heißt: eigentlich nicht förderfähig. Ich muss nochmal einen extra Antrag stellen, um eigentlich so klare Dinge, wo es mehr Personal oder Aufwand gibt, beantragen zu können.“ (I1.681-686)*

*„Wir machen im Incoming-Bereich viele zusätzliche Angebote (...) Und natürlich auch der ganze Anfangskram mit den ganzen Visa-Geschichten. Und ich finde, dass die finanziellen Aufwendungen, die man dafür kriegt, und die Erstattungen viel zu gering sind. Also den Aufwand, den wir dafür betreiben müssen, um das zu machen, auch finanziell, der ist nicht annähernd gedeckt. Und dazu kommt dann gerade im Bereich Incoming und auch im Bereich BFD ein unsäglicher Verwaltungsaufwand.“ (I18.356-372)*

*„Und grundsätzlich, ich glaube, das Credo müsste sein: Flexibilisierung möglichst bürokratiearm zu ermöglichen. Damit man eben in der Lage ist, individuelle Lösungen zu finden, die auch wirklich helfen.“ (I17.653-656)*

Weiteren Unterstützungsbedarf durch den Bund sehen die Träger in der Finanzierung von Assistenzleistungen in den Einsatzstellen. Manche Träger wünschen sich auch eine finanzielle Unterstützung der Einsatzstellen generell, wenn diese Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung einsetzen wollen. *„Wenn wir Vielfalt fördern möchten, dann muss uns auch in den Einsatzstellen klar sein: Das ist gegebenenfalls ein erhöhter Betreuungsaufwand oder ein Koordinationsaufwand zumindest. Es kommt darauf an, worüber wir sprechen. Aber zumindest in einigen Fällen. Und da auch eine Möglichkeit zu finden, das in einem gewissen Maße irgendwie refinanzieren zu können, finde ich, wäre ein absolut logischer Schritt. Das soll kein Einfalltor sein, dass jede Praxisanleitung irgendwie refinanziert wird. Das ist in der Regel nicht notwendig. Und trotzdem gibt es Fälle.“ (I17.589-596)*

## 5. Bildungs- und Seminararbeit der Träger

Neben der individuellen Begleitung der Freiwilligen während ihres Freiwilligendienstes gehört die Bildungs- und Seminararbeit zu den wesentlichen Aufgaben der Träger in den Jugendfreiwilligendiensten. Vorgesehen sind 25 Bildungstage, die Freiwillige innerhalb eines Zeitraumes von einem Jahr besuchen. Bei kürzeren oder längeren Dienstzeiten gelten entsprechend weniger oder mehr Bildungstage. Nach dem Jugendfreiwilligendienstgesetz beinhalten die Bildungstage ein Einführungs-, ein Zwischen- und ein Abschlusssseminar von mindestens fünf Tagen. Das Bundesfreiwilligendienstgesetz enthält zur zeitlichen Gestaltung der 25 Seminartage keine Aussage. Die meisten Träger, die für junge Menschen sowohl das Format FSJ als auch das Format BFD anbieten, führen ihre Seminare aber in gleicher Weise durch. Der einzige Unterschied liegt dann darin, dass Freiwillige mit einer BFD-Vereinbarung innerhalb der vereinbarten Bildungstage ein fünftägiges Seminar für politische Bildung in einem Bildungszentrum des BAFzA absolvieren. Zu den Seminarwochen bieten viele Träger zusätzlich noch einzelne Bildungstage an. Träger, die nur nach BFD-Format arbeiten, führen ihre Bildungsangebote manchmal nicht in Form von Seminarwochen, sondern als einzelne oder mehrtägige Bildungstage durch.

Vor dem Hintergrund erhöhter Diversität in den Freiwilligendiensten, die die befragten Träger teilweise bereits verzeichnen, andere für die Zukunft planen, stellt sich die Frage, ob die bisherigen Bildungs- und Seminarkonzepte noch gut passen und der Herausforderung erhöhter Diversität entsprechen. Die befragten Träger sehen das unterschiedlich. Für die einen stellt sich die Situation so dar, dass die bewährten Seminarkonzepte nicht verändert werden müssen. Es bedürfe lediglich einer Sensibilität hinsichtlich der unterschiedlichen Bedürfnisse der Freiwilligen, auf die bei Bedarf reagiert werden kann. *„Also wir machen nicht den Unterschied (...) Natürlich, wenn jemand jetzt nicht so gut deutsch spricht, oder wie im letzten Jahr eine geistige Behinderung hat, dass man da anders erklären muss, oder langsamer erklären muss, oder mit einfachen Worten auch erklären muss. Da muss man schon drauf achten, damit die alles mitbekommen.“* (I8. 262-268) Manche der befragten Träger machen aber auch die Erfahrung, dass es vor allem eines konzeptionellen „Vordenkens“ bedarf, um die Seminare diversitätsbewusst zu planen und auszugestalten. *„Also dass wir dann nicht reagieren, wenn die Leute DA sind in der Bildungsarbeit, sondern auch im Vorfeld schon die Konzepte so entwickelt haben, dass wir allen was bieten können.“* (I6.650-652) *„Wir haben immer auch Seminare woanders. (...) Und da muss man schon drauf achten: Sind die barrierefrei? Sind die barrierearm zumindest, sodass man mit dem Rollstuhl reinkommt? Wie ist das, wenn man eine Exkursion macht? Sich irgendeine Einrichtung anschaut – ist [der Weg] rollstuhlgerecht? Kommt man da hin oder muss man vielleicht woanders hinfahren? Und dann diesen Fahrtweg an extra Zeit mit einkalkulieren. Das ist alles sehr aufwendig.“* (I16.238-243) Für viele der befragten Träger stellt sich in Bezug auf die inklusive Ausgestaltung der Bildungstage die Frage, wieviel „Besonderes“ und wieviel „Gleiches“ ein ausgewogenes Verhältnis in der Bildungsarbeit darstellt. *„Wir wollen es definitiv vielmehr in den Vordergrund rücken und mehr beachten und auf der anderen Seite wollen wir es aber dann auch wieder gar nicht so stark zum Thema machen. Also wie man das so unter einen Hut bekommt, diesen Spagat.“* (I3.120-123) Als mögliche Antwort werden im Folgenden Beispiele und Ansätze vorgestellt, die die befragten Träger im Zusammenhang mit inklusiver Bildungsarbeit als günstige Bedingungen herausgestellt haben.

### 5.1 Geeignetes Angebot an Bildungstagen

Die Frage, ob Freiwillige mit ihren verschiedenen Bedürfnissen zusammen in einem Seminar teilnehmen können, beantworten Träger für sich unterschiedlich. Homogene Gruppen werden eher dann gebildet, wenn Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung besonders unterstützt werden sollen (siehe Abschnitt 4.4). Diese Beispiele der Träger beziehen sich dabei nicht auf

Personen mit körperlichen oder kognitiven Beeinträchtigungen (deren Anzahl auch bei keinem Träger so hoch ist, dass sie eine Gruppe bilden könnten). Andere Träger betonen, dass heterogene Gruppen ein Ausdruck von Inklusion sind. *„Ich würde zwischen denen, die eine Beeinträchtigung haben und denen, die sie nicht haben, nicht separieren. Denn das würde der Inklusion widersprechen. Also wenn ich mir das Wort Inklusion genauer betrachte und auch die UN-Behindertenrechtskonvention damit ins Spiel bringe, ist Inklusion ja so zu verstehen, dass jeder Mensch, egal, wie er beeinträchtigt ist, genau dasselbe machen soll und kann und darf wie jemand, der das nicht hat. Und wenn ich extra Seminargruppen baue nur für die, die im Rollstuhl sitzen, und dann da irgendwas Besonderes mache, und dann wieder extra Seminargruppen für die, die nicht im Rollstuhl sitzen, die also keine Beeinträchtigung haben, dann ist das für mich nicht gelebte Inklusion.“* (I7.204-2013) Um trotzdem verschiedenen Freiwilligen gerecht zu werden, verweisen Träger auf ihre Angebotspalette, die unterschiedlichen Bedürfnissen entgegenkommen soll sowie auf die Orientierung an den Interessen der Freiwilligen innerhalb einer Gruppe.

Andere Träger bieten besondere und zusätzliche Seminareinheiten für spezielle Gruppen an. Dabei betonen Träger, dass die Selbstzuschreibung als „anders“ nicht in den Vordergrund rücken darf. *„Also auch dort versuchen wir, alle so normal wie möglich zu behandeln. Und nicht als irgendeine Sondergruppe rauszustellen und zu sagen: Ihr seid die, für die wir sorgen müssen.“* (I10.150-152)

#### **-> breite Angebotspalette**

Träger versuchen häufig, unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse über ein breites Angebot abzubilden. Das betrifft zum einen die Angebote innerhalb eines Seminars. *„Ich gucke, dass ich sportliche Angebote genauso kombiniere wie auch so Kopf-locker-Seminare. Wo Leute sich zu verschiedenen Pädagogen auseinandersetzen, aber auch mit Spielpädagogik selber Großgruppenspiele anleiten. Sodass für jeden was dabei ist. Und da haben wir pro Seminargruppe immer etwa acht bis neun Angebote pro Tag, wo die Jugendlichen sich auswählen können, und es wird keiner gezwungen, irgendwo hin zu gehen.“* (I11.404-409)

Zum anderen zeigt sich eine breite Angebotspalette in der Bandbreite der einzelnen Bildungstage. *„Nach dem Seminarhandbuch wählen sich die Freiwilligen selber aus. Also zum Teil sind Themen vorgegeben. (...) Von arbeitsfeldbezogen bis wie gesagt freie Wahl. ‚Was würde euch interessieren?‘“* (I10.143-149) *„Und da ist auch einmal eine Kletterhalle dabei. Und da ist auch mal eine Fotosafari dabei, wo sie dann selber Kriterien entwickeln sollen, beispielsweise 8 bis 9 in einer Großstadt, um Kinderarmut sichtbar zu machen. Wie kann man so etwas sichtbar machen? Zum Beispiel Interviews führen mit Passanten und so. Mal aus sich raus zu gehen, was anderes zu erleben, da auch mal andere Wege zu gehen.“* (I11.415-419)

Um sich in dieser Breite an Angeboten zu orientieren, versuchen Träger, durch Beratung der Freiwilligen bei der Auswahl der Bildungstage auf als verschieden wahrgenommene Bedürfnisse einzugehen. *„Und natürlich versuchen wir auch, die jungen Menschen in gewisse Richtungen zu lenken und unsere Schwerpunkte sind zum Beispiel, dass wir auch Wildnistraining anbieten. Dass wir mit den jungen Menschen drei Tage (...) verbringen. Um gewisse Dinge, dass gewisse Prozesse bei denen stattfinden. Das bieten wir für alle an. Und natürlich gucken wir, dass gerade die dann auch mit machen. (...) Wir machen Angebote, zugreifen müssen diese jungen Leute selbst.“* (I11.57-63)

#### **-> Interessenorientierung**

Träger versuchen auch, über Abfragen zu Beginn des Freiwilligendienstes die Bedürfnisse der Freiwilligen an ausgewählten Bildungsinhalten gezielt zu erfassen und ihre Interessen in die Gestaltung der Bildungstage aufzunehmen. *„Und das Konzept ist wirklich, dass die Jugendlichen am Anfang des Jahres entscheiden: Auf was haben wir Lust? Was wollen wir machen? Und das ist ganz unterschiedlich. Je nach dem, was da so kommt. Und wir versuchen, viele praktische Sachen zu machen. Ganz viel Selbsterfahrung und manchmal auch ein bisschen biographisches Arbeiten. Aber auch viel in Bewegung sein und draußen. (...) Die Leute einfach mit ihren Themen mit dazu nehmen.“* (I12.312-318)

### -> zusätzliche oder besondere Bildungstage

Vor allem über Sonderprogramme finanzieren Träger auch zusätzliche Bildungstage, die entsprechenden Freiwilligengruppen zugutekommen. *„Und dann kommt noch dazu, das Besondere ist, und so unterscheidet sich das Ganze dann auch vom normalen Jugendfreiwilligendienst, dass die dann auch mehr Seminartage wählen dürfen.“ (I11.50-52) „Wir coachen sie im Sinne, wenn es um Bewerbungstraining geht. Also dass wir nicht nur eine Bewerbung schreiben, sondern dass wir auch sagen, wir möchten den jungen Menschen vielleicht einen anderen Zugang ermöglichen. So zum Thema Rhetorik. Wir machen dann PowerPoint-Karaoke mit denen, um gewisse Dinge noch einmal heranzutragen oder vielleicht auch Potenziale zu wecken, die sie vorher gar nicht in dem Zuge hatten.“ (I11.46-50) „Wo wir wirklich nochmal einen Fokus legen auf selbstständig leben, eigene Wohnung, Versicherung, Geld, Bewerbungen schreiben, Finanzierung der Ausbildung. Was halt so dazugehört. Und die Jugendlichen da wirklich fit machen wollen und begleiten wollen. (I12.18-23)*

Zusätzliche Bildungstage können auch Deutschkurse sein, die Träger speziell für die Freiwilligen anbieten, die davon profitieren können. *„Wir bieten seit zwei Jahren jetzt zum Beispiel einen Sprachkurs an. Nachmittags, wirklich wöchentlich, den die Kollegin von uns durchführt. Und die ist auch Deutschlehrerin gewesen und die macht das wirklich ganz praktisch. Und das mit unseren internationalen Freiwilligen (...). Und es wird ganz, ganz gut angenommen. Und das ist, glaube ich, so ein Punkt gewesen, wo wir gesagt haben: Wir müssen jetzt was machen. Wir haben Leute, die da Bedarf haben, die deutsche Sprache zu verbessern, und denen das auch für ihre Arbeit in den Einrichtungen helfen kann. Und da, genau, gibt es diesen Sprachkurs. Der auch kostenlos für die Freiwilligen ist.“ (I12.526-534)*

In anderen Bildungskonzepten gibt es gleiche und verschiedene Bildungstage für unterschiedliche Freiwilligengruppen. So können für ausgewählte Gruppen noch einmal besondere Schwerpunkte gesetzt werden. *„Es gibt auch zwei Seminareinheiten, eine im Herbst, eine im Frühjahr, wo sich die Jugendlichen nur mit ihrer Problematik beschäftigen. Die Seminarthemen wählen sie auch selber aus. Sie sollen sie auch selber vorbereiten und durchführen.“ (I10.121-124)*

### -> Zwischeneinsteiger-Gruppen

Nehmen Träger ernst, dass für Jugendliche, die nicht weit voraus planen, der bisherige Jahresrhythmus in den Freiwilligendiensten einen Nachteil darstellt, bieten sie den jungen Menschen das ganz Jahr über Einstiegsmöglichkeiten an. Das stellt Träger häufig vor große Herausforderungen in ihrer Seminararbeit, da sich Gruppen in ihrer Zusammensetzung verändern und/oder einzelne Freiwillige an routinemäßig stattfindenden Seminaren nicht teilnehmen können. Eine mögliche Lösung beschreibt ein Träger so:

*„Also es gibt eigentlich einen Zeitpunkt, wo die Gruppen sich konstituieren. Und wo ein Einführungsseminar stattfindet. (...) Die ziehen sich bei uns mittlerweile bis in den Februar rein, wo es immer noch wieder eine neue Gruppe gibt von Zwischeneinsteigern. Und die laufen dann praktisch so ein bisschen aus dem Takt. Wir sind ja auch eine große Einrichtung. Da ist es relativ leicht, so was dann auch anzubieten. In einer kleineren Einrichtung ist es natürlich schwierig. (...) Aber das stellt einen schon, auch was so Pädagogik betrifft und auch was Inhalte von Seminaren betrifft – da soll sich ja auch nichts wiederholen oder soll nicht unbedingt was verpasst werden – immer vor organisatorische Probleme.“ (I5.339-353)*

## 5.2 Günstige Rahmenbedingungen der Seminarhäuser

Die meisten Seminare bzw. Bildungstage finden in Seminarhäusern statt. Hier gibt es einige Rahmenbedingungen, die Träger als förderlich für inklusive Bildungsarbeit beschreiben, zum Beispiel räumliche Zugänglichkeit, gute Erreichbarkeit, Wiedererkennbarkeit und Sensibilität in Bezug auf Diversität.



### **... räumliche Zugänglichkeit**

„Schließlich dann (...), welche Jugendbildungsstätten sind tatsächlich barrierefrei. Da gibt es noch nicht so viele. Wo wir ganz viel improvisieren mussten oder müssen. (I1.71-73)

### **... Erreichbarkeit**

„Aber auch, wenn wir andere Orte besuchen. (...) Man muss das immer mitdenken. Es kostet mehr Zeit, mehr Aufwand, das alles mit einzuplanen. Kann ich das Programm so durchführen, wie ich es mir vorstelle oder sind da vielleicht noch irgendwo Hindernisse, Hürden, die ich jetzt noch gar nicht auf dem Schirm habe, die aber die Person, um die es geht, komplett ausschließen von dem Programm? (I16.478-483)

„Oder ein junger Mann, der geflüchtet ist aus Afghanistan. Und unsere Seminare finden teilweise nicht nur in [unserem Bundesland] statt. So, und der darf dann die Landesgrenze nicht (...) überschreiten. Den dürfen wir dann auch nicht mitnehmen.“ (I11.258-261)

### **... Wiedererkennbarkeit**

„Ich habe das Gespräch mit der Freiwilligen, die diese sehr starke Sehbeeinträchtigung hatte, gesucht. (...) Wir waren die ganze Zeit in dem gleichen Haus. Wir sind alle vier oder fünf Seminare in der gleichen Einrichtung. Und dass sie dann in der zweiten Woche auch die Wege eben schon besser kannte und wusste, wie viele Stufen es sind. Das heißt, so dieser erste Schritt zum Zurechtfinden hat da stattgefunden.“ (I3.259-272)

### **... Möglichkeiten für Kinderbetreuung**

„Weil man hat immer mal eine Mutter mit Kind. Wir haben dann geschaut, ob wir eine Kinderbetreuung finden.“ (I6.211-213)

### **... Sensibilität des Seminarhauses in Hinblick auf Verpflegung**

„Bis hin zu der Offenheit Ernährung, was ist halāl, wie beschrifte ich irgendwie Nahrungsmittel oder anderes.“ (I1.745-746)

## **5.3 Genügend Personal während der Bildungstage**

Genügend Personal in den Seminaren bzw. Bildungstagen sind eine Gelingensbedingung für die Bildungsarbeit des Trägers. Je nach Seminargestaltung und Freiwilligengruppe gehören pädagogische Mitarbeiter\*innen des Trägers, externe Referent\*innen, Assistenzen und Sprachmittler\*innen zur personellen Ausstattung der Bildungstage.

### **-> pädagogische Mitarbeiter\*innen der Träger**

In den Seminaren bzw. Bildungstagen, die der Träger durchführt, wird das pädagogische Personal vor Ort von den Trägern gestellt. Das können hauptamtlich angestellte Mitarbeiter\*innen des Trägers sein, aber auch zusätzliche Honorarkräfte. Häufig wird in Tandems gearbeitet. „Also es hat jede Gruppe einen Seminarleiter, der zugeordnet ist. Eine Gruppe versuchen wir immer so 25 Teilnehmer groß zu machen. Wir arbeiten als Tandem. Einer ist immer verantwortlich für eine Gruppe fest, ist klar, damit die Jugendlichen auch wissen, wer ist der Ansprechpartner, wenn irgendetwas sein sollte. (...) Also das wird dann immer je nach Bedarf entschieden, wie viel Personal wird an dem Tag benötigt, wenn die da sind. Und ich finde es auch für die Jugendlichen gut, weil die sich auch manchmal rauspicken, mit wem rede ich was.“ (I8.153-164)

Genügend pädagogisches Personal vor Ort ist eine gute Rahmenbedingung, um die Bedürfnisse aller Freiwilligen im Blick zu behalten. „Und wir dachten erst: Oh funktioniert das? Oder haben wir mehr Arbeit mit ihm als Betreuer? Und das hat auch ganz klasse funktioniert. Manchmal war er überfordert, aber wir waren

so gut aufgestellt von dem Betreuerteam, dass auch einer was alleine mit ihm machen konnte.“ (I8.115-118)  
Auch das folgende Beispiel zeigt, dass ausreichend pädagogisches Personal die Ressourcen aufbringt, den eigenen Blick diversitätssensibel „auszuweiten“:

*„Mit dem jungen Autisten, da ist es manchmal so, dass man auf sie aufpassen muss teilweise, dass die einem nicht verloren gehen unterwegs. (...) Und das ist manchmal ein Mehraufwand, aber nicht so, dass er nicht leistbar ist. Also es hat auch noch keiner der anderen Kollegen gesagt, sie wollen das nicht mehr, oder das würde die Gruppe stören. Man muss einfach einen anderen Blick auf die Gruppe dann haben und dann funktioniert das auch.“ (I8.143-150)*

Auch die Erfahrung des pädagogischen Personals ist eine wesentliche Größe, wenn es gilt, die unterschiedlichen Bedürfnisse der Freiwilligen gut zu erfassen. *„Und auch eher in der Erfahrung, der Routine der Fachkräfte, die die Begleitung machen. (...) Bis zu dreißig Freiwillige in der Runde sitzen zu haben und zu merken: Wer braucht gerade was? Das ist ganz schön viel auf einmal. (...) Wenn die ganzen Abläufe, das ganze Drumrum routinierter wird, dann wird das immer besser und immer mehr.“ (I17.377-383)*

#### **-> externe Referent\*innen/Dozent\*innen/Pädagog\*innen**

Planen Träger eine diversitätssensible Seminargestaltung, bedeutet das auch, sich sowohl mit den Honorarkräften des Trägers als auch mit den externen Referent\*innen bzw. Dozent\*innen zusammenzusetzen, um die eigene inklusive Haltung gut zu transportieren. *„Und unsere Dozenten, genauso wie auch unsere Kollegen, haben immer die Aufgabe, alle Seminare auch inklusiv zu gestalten.“ (I11.76-77)*

#### **-> Assistenzen**

Vor allem bei körperlichen Einschränkungen, zum Teil auch bei Lernschwierigkeiten können Freiwillige eine Assistenz bei den Seminaren bzw. Bildungstagen brauchen. Träger nennen hier beispielsweise Personen mit Geh- oder Hörbeeinträchtigung. Die Assistenz kann dann für die Orientierung, die Bewegungsfreiheit, die Kommunikation oder für persönliche Hilfen der Freiwilligen hilfreich sein.

*„Also mit unseren Gehörlosen hatten wir auch keinen Dolmetscher im Seminar vor Ort und das wäre uns auch viel zu teuer gewesen. Das hätten wir gar nicht leisten können. In dem Fall hatten wir dann Studenten angesprochen, die gerade diese Ausbildung machen und deswegen nicht das volle Honorar abrechnen dürfen. Also so kleine Tricks haben wir da entwickelt. Wir haben zum Beispiel auch einen Mitarbeiter, der einen gehörlosen Bruder hat und deswegen die Gebärdensprache beherrscht und der hat dann auch zum Teil das Dolmetschen übernommen.“ (I4.429-435)*

*„Das Assistieren innerhalb der räumlichen Bildungssituation, die musste gewährleistet sein, wo auch immer zwei Personen dabei sein mussten. Dann musste bei der jungen Frau drauf geachtet werden, dass es auch junge Frauen sind, um zum Beispiel bei Toilettengängen unterstützen zu können.“ (I1. 219-222)*

Bisher gelang es Trägern nur in Ausnahmefällen, für Freiwillige eine Assistenz für die jeweiligen Bildungstage zu organisieren. Oft erreichen die Träger nichts und können den Freiwilligen dann die Teilnahme auf den Bildungstagen nicht ermöglichen. *„Und da haben wir versucht, sämtliche Stellen anzuschreiben. Fürsorgestellen und alles mögliche. Und es gab einfach keine Hilfe. Keine finanzielle Hilfe für sie. (I11.247-249)*

Wenn Freiwillige eine Assistenz mitbringen, ist es wichtig, für Kost und Logis der Assistenz finanzielle Ausgaben einzuplanen. *„Und dann haben wir Einzelzimmer gebucht und dann hat sie gesagt: ‚Naja, aber ich bringe meine Assistentin mit. Ist das ok?‘ (...) Im Sinne der Inklusion und wenn wir Freiwilligendienste in Vielfalt*

*ernst nehmen, kann es nicht sein, dass sie von ihrem Taschengeld die Unterkunft für ihre Assistentin bezahlt.“ (I15.694-698)*

#### **-> Sprachmittler\*innen**

Wenn Freiwillige noch nicht genügend Deutsch können, bleibt es häufig schwierig, die entsprechenden Seminarinhalte gut zu transportieren. Unterstützende Möglichkeiten sind hier (wie in Abschnitt 5.4 ausgeführt), Inhalte nonverbal oder durch erlebnispädagogische Elemente anzureichern oder einfache Sprache zu benutzen. Doch nicht alle sprachlichen Anteile können so abgedeckt werden. Der Einsatz von Sprachmittler\*innen kann eine gute Lösung sein. *„Und einfach durch die Sprachmittlung schon. (...) Also da war es dann auch so, wir hatten eine Sprachmittlung für Farsi.“ (I6.383-385)*

#### **5.4 Bewusste Programmgestaltung**

Für die Seminare bzw. Bildungstage, die der Träger durchführt, gibt es meistens ein bewährtes Konzept, das Inhalte und Methoden festlegt und nach dem die pädagogischen Mitarbeiter\*innen und Honorarkräfte des Trägers arbeiten. Die Inhalte und Methoden sind dabei an den Freiwilligen ausgerichtet, die in der Regel die „typischen“ Freiwilligen des Trägers ausmachen: Personen ohne Sprach-, Seh- oder Verständnisschwierigkeiten und mobil genug, um an allen Bewegungsspielen teilzunehmen.

Kommen Freiwillige, beispielsweise mit körperlichen Beeinträchtigungen, dazu, gibt es zumindest zwei Wege, damit umzugehen. Zum einen den Weg der „Nebenbei-Inklusion“: *„Ich glaube, dass es ihr in der Seminargruppe auch gut getan hat, dass sie einfach mitgelaufen ist. Ich nenne das mal so Nebenbei-Inklusion, also nicht, weil es ein Konzept gibt, weil es ein Programm ist, sondern es passiert nebenbei, ohne diesen besonderen Stellenwert zu haben.“ (I3.208-212)* Dabei wird es manchmal notwendig, Freiwillige aus dem Seminarprogramm herauszunehmen, da sie nicht an allen Übungen teilnehmen können. *„Und auch die jetzt mit der Spastik oder mit der halbseitigen Lähmung – ich hab dann schon auch geguckt: Okay, inwieweit können die so Übungen mitmachen. Oder denen auch angeboten, sich dann gegebenenfalls rauszuziehen. Also wenn es dann so sehr körperbetonte Sachen sind. Oder auch wenn wir mal irgendwie länger laufen.“ (I6.722-728)*

Die Alternative besteht darin, dass der Träger versucht, das Setting so (um)zugestalten, dass alle Freiwilligen an allen Teilen des Seminars mit teilnehmen können. So denken Träger schon vor dem Seminar über die (Um)Gestaltung der Bildungstage nach. *„Also heute mit der FSJlerin, die im nächsten Jahr startet, werde ich mich VORHER treffen. Und besprechen. Was kannst du, was traust du dir zu? Um dann mein Programm entsprechend umzuändern.“ (I2.98-100)* Ziel ist es, zu erreichen, dass es dem\*der Freiwilligen auch während der Seminarzeit gut geht. Dafür ist es wichtig, Strukturen und Gesprächssituationen zu schaffen, die den Freiwilligen dabei helfen, sich frühzeitig den pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers anzuvertrauen. *„Und da finde ich es dann immer wieder schön, dass sie sich sehr zeitig auch anvertrauen. Wenn sie merken, sie können Vertrauen haben. Das geht bei dem einen schneller, bei dem anderen dauert es ein bisschen länger. (...) Und dann kann man damit natürlich auch besser umgehen.“ (I10.203-209)*

Inwiefern es Trägern gelingt, alle Bedürfnisse in ihrer Seminarkonzeption im Blick zu behalten, muss offen bleiben. Im Folgenden werden die Beispiele benannt, die Träger aktuell einsetzen, um ein inklusives Seminarkonzept anzustreben.

### **-> angepasste Methoden**

Sehr oft geht es bei der(Um)Gestaltung der Bildungstage um Methoden, die für viele Freiwillige passen und die „Besonderheit“ nicht in den Vordergrund stellen. Träger nennen hier erlebnispädagogische und aktive Elemente, Gruppenarbeit, Exkursionen, nonverbale Methoden, einfache Sprache und erhöhte Sensibilität.

### **... erlebnispädagogische Ansätze zum Kennenlernen**

*„Und gerade wenn man zu Beginn zum Beispiel so erlebnispädagogische Elemente macht, dass eben die Gruppe zusammenwächst und die sich dann nachher auch abends mehr austauschen und dann noch über Dinge sprechen, wo ich als Referentin gar nichts mit zu tun habe.“ (I15.118-122)*

### **... Gruppenarbeit, Aktion und Exkursionen**

*„Die Seminare sind so angelegt, dass sich die Teilnehmenden innerhalb der Gruppe gegenseitig unterstützen. Und das tun sie auch. Ich weiß nicht, ob das daran liegt, dass wir so diverse Zielgruppen haben, dass die Leute das schon von sich aus irgendwie machen oder gewohnt sind. (...) Das läuft eben ganz viel über die Arbeit in Gruppen, über Exkursionen, über sehr viel, ich nenne es mal: Action und Selbstwirksamkeit.“ (I1.371-374)*

### **... nonverbale Methoden**

*„Dass wir auch für wenn wir in großen Gruppen kommunizieren, dass wir auch ein paar Regeln einführen. Also solche Handzeichen. Wenn man so mit der Hand wedelt, ist es Zustimmung. Wenn man beide Finger hebt, ist: Ich möchte direkt was darauf sagen. Oder, wenn wir mit Sprachmittlung arbeiten, dann auch so dieses Time Out: Ich brauche kurz Zeit zur Sprachmittlung.“ (I6.284-291)*

*„Und was mich persönlich sehr überrascht hat, dass Leute, die sehr ruhig sind, in Seminaren sich zurückhalten, auch nicht so gut Deutsch können, aber total aufgegangen sind in dem Kurs, weil es sehr viele praktische Elemente hatte, wie Übungen, Wiederbeleben oder Blutdruck messen. Und alle haben gesagt ‚Das bringt mir auf jeden Fall was für mein FSJ, weil ich jetzt Sachen gelernt habe, die ich vorher nicht kannte.‘“ (I14.178-182)*

### **... Visualisieren und Texte zur Unterstützung**

*„Und dass wir unsere Methoden tatsächlich einfach gestalten. Also dass wir zum Beispiel, wenn es jetzt um eine Kommunikationseinheit geht und man die vier Seiten einer Nachricht macht, dass man das ganz explizit visualisiert. Dass man das auch alles nochmal nachlesen kann. Weil (...), wenn man im Seminar im Eifer des Gefechts dann doch mal schneller spricht und nicht wieder ganz deutlich, dann versteht man es nicht so gut. Und dass man da wirklich darauf achtet, alles zu visualisieren. (I15.133-139)*

*„Dann hat sie gesagt: ‚Ich kann natürlich Lippen lesen, aber wenn in meinem Rücken eine Wortmeldung ist und bis ich geschnallt habe, dass hinter meinem Rücken eine Wortmeldung ist, dann habe ich die Hälfte vom Satz nicht verstanden.‘ (...) Also sie hat schon versucht mitzumachen und sie wollte auch, wir haben ihr dann auch ganz viele Sachen, was wir methodisch als Ziel hatten, auch schriftlich gegeben, damit sie es nachlesen kann. Und sie hat all das mitgemacht, was sie wollte und konnte, und durfte sich dann auch zurückziehen, wenn es ihr zu viel geworden ist.“ (I13.317-323)*

### **... einfache Sprache/andere Sprachen**

*„Wir haben zum Beispiel einzelne Bausteine entwickelt. Weil nicht in jedem Kurs (...) brauchen wir die. (...) Das haben wir in einfacher Sprache und zum Beispiel auch auf Englisch und Französisch übersetzen lassen.“ (I15.56-63)*

### **... Tempo verlangsamen**

*„Es ist natürlich, wenn jemand jetzt nicht so gut deutsch spricht oder wie im letzten Jahr eine geistige Behinderung hat, dass man da anders erklären muss oder langsamer erklären muss oder mit einfachen Worten auch erklären muss. Da muss man schon drauf achten, damit die alles mitbekommen.“ (I8.263-266)*

*„Immer nochmal Pausen zu machen. Zu sagen: Hier, wie sieht es aus? Gibt es Rückfragen? Und das hat eigentlich ganz gut geklappt.“ (I15.139-140)*

### **... Flexibilität in der Seminargestaltung**

*„Und manchmal plane ich mit meinen Kollegen auch ein Programm, was dann überhaupt nicht hinhaut. Und wo dann in der Gruppe was ganz anderes dran ist. Und dann ist es so.“ (I12.318-320)*

#### **-> Sensibilität während der Seminare bzw. Bildungstage**

Insgesamt ist es wichtig, dass die pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers während der Seminare bzw. Bildungstage die Bedürfnisse der einzelnen Freiwilligen im Blick behalten. *„Und wenn ich merke, da ist jemand, der könnte mir jetzt entgleiten. Wenn ich mir den extra oder separat noch mal hole.“ (I10.184-185)*

Die ersten Bildungstage und das gegenseitige Kennenlernen, auch in der Freiwilligengruppe, sind hier besonders wichtig. *„Also gerade im Eröffnungsseminar. Kennenlernspiele, wo ich schon sehe, wie reagiert der oder jener auf bestimmte Anforderungen? Auf bestimmte Distanzbereiche? Wir kennen uns ja auch nicht. Es ist ja wirklich ein Kennenlernen. Die Teilnehmer müssen sich kennenlernen. Wir müssen sie kennenlernen.“ (I10.190-194)* So können die pädagogischen Mitarbeiter\*innen im weiteren Verlauf der Seminare oder auch in der gesamten Freiwilligendienstzeit die Freiwilligen besser einschätzen und auf ihre Bedürfnisse eingehen. *„Und er hatte seine beiden Beine nicht mehr gehabt. Oberhalb vom Knie hatte er zwei Stümpfe. Hatte aber Prothesen gehabt, sodass er laufen konnte. Und er hatte seinen linken Arm ab der Schulter nicht mehr. (...) Es gibt so ein Spiel, wo man sich blind ertasten muss und dann stand er da und dann hat der andere die Hände genommen, auf die Schultern und dann war es halt sofort klar. Da war aber sofort so ein absolutes Lachen, also dadurch, dass er dann auch gleich gelacht hat. Ich glaube, das war der Punkt, wenn das am Montag gewesen wäre, wo wir, glaube ich, alle noch nicht so genau wussten: Wie geht man damit um? Wäre das, glaube ich, so eine peinliche Situation geworden, so von wegen: Ist das jetzt in Ordnung? Ist das jetzt nicht in Ordnung? Kann man? Kann man nicht? Und am Donnerstag war (...) es dann kein Thema mehr.“ (I3.160-171)*

### **5.5 Gestaltung der Gruppenprozesse**

Wenn Träger bewusst auf eine inklusive Seminargestaltung setzen, stellt sich ihnen auch immer die Frage, inwieweit das „Besondere“ in den Vordergrund rücken soll. Dabei ist es wichtig, mit der\*dem Jugendlichen abzusprechen, ob die Mit-Freiwilligen über ihre\*seine Bedürfnisse Bescheid wissen sollen. Es gibt Freiwillige, die gehen diese Frage offensiv und selbstbewusst an. *„Wir hatten dieses Jahr eine Schwerhörige, die kam gleich im ersten Seminar zu mir und sagte: ‚Du, pass auf, ich trag Hörgeräte, ich bin schwerhörig. Könnt ihr bitte lauter reden oder mich angucken, wenn ihr sprecht?‘ Alles klar, kein Problem. Und dann war das auch nie wieder ein Thema, weil dann wissen es alle und dann machen es auch alle.“ (I2.102-106)* Andere Freiwillige brauchen mehr Zeit, um Vertrauen gegenüber den pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers aufzubauen. Hier zahlt es sich aus, wenn Träger immer wieder Gesprächsgelegenheiten schaffen. *„Wirklich sich einfach Zeit zu nehmen und zu sagen: ‚Hier, sag Bescheid, wenn was ist.‘ Weil das wird nur erzählt, wenn man jemanden kennt. Wenn man eine Vertrauensbasis hat. Deswegen ist es ja auch so wichtig, dass man tatsächlich die erste Seminarwoche zusammen verbringt. Da ist*

*immer jemand von uns, von den hauptamtlichen Referenten, komplett dabei. Weil dann kann man mal abends irgendwie, eben, am Lagerfeuer, (...) doch nochmal Sachen ansprechen, die man sonst nicht anspricht.“ (I15.339-344)*

### **-> Seminargruppen für Diversität sensibilisieren**

Um die Bedürfnisse einzelner Freiwilliger nicht hauptsächlich in den Vordergrund zu stellen, nutzen Träger spezielle Gesprächsrunden, um alle Freiwilligen einer Gruppe für unterschiedliche Bedürfnisse zu sensibilisieren. Die folgenden Beispiele geben hier einen Eindruck:

*„Und wir versuchen es auch immer mit dem Beispiel, gerade wenn es um Behinderung geht, dass man eingeschränkt ist. Zu sagen: Wie viele Brillenträger haben wir denn hier? Ihr seid alle eingeschränkt, weil ihr eine Brille braucht. Etwas, was euch unterstützt beim Sehen, so wie vielleicht jemand einen Rollstuhl braucht, um sich fortzubewegen. Und zu sagen, dass es nicht unnormal ist, wenn man ein Gerät braucht, das einen unterstützt im Alltag.“ (I8.397-402)*

*„Und auch diese Unterschiedlichkeit zum Thema machen in den Bildungsseminaren. Also nicht nur, was unsere Sprache oder unsere Herkunft sagt, sondern alles. Also verschiedenste Sachen. Was Leute mögen oder nicht mögen. Und jeder aber so sein darf, wie er ist.“ (I12.284-287)*

*„Also es war nicht so, dass wir jetzt über diese Person sprechen wollten. Sondern uns ist eher aufgefallen, dass das Thema ist und wir haben das dann auf einer Metaebene thematisiert dann. Und auch auf andere Dinge, die uns in der Gruppe aufgefallen sind, bezogen. Also zum Beispiel (...) war es so, dass andere Freiwillige auf einem sehr, sehr hohen intellektuellen Niveau immer diskutiert haben. Sodass andere Freiwillige dem inhaltlich gar nicht folgen konnten. Und dann haben wir das sozusagen auf mehreren Ebenen aufgegriffen. Wodurch kann sich denn jemand eigentlich ausgeschlossen fühlen und wie können wir das gestalten, dass sich alle als Teil der Gruppe fühlen? Also zum Beispiel eben, dass wir so sprechen, dass es jeder verstehen kann.“ (I9.108-118)*

Während der Seminararbeit ist es insgesamt wichtig, dass die pädagogischen Mitarbeiter\*innen die Gesamtsituation im Blick behalten. *„Wir hatten einen jungen Autisten, der hat immer ein bisschen gebraucht, bis er zu reden anfing und da waren die Jugendlichen ungeduldig und ich eigentlich dann innerlich auch manchmal (...) Und dann fing jemand anderes an und da musst du natürlich einhaken und sagen: ‚Nein, jetzt warte doch mal, er überlegt doch noch. Und er ist doch noch an der Reihe, bevor es dann weitergeht.‘ Und dann nehmen wir auch Hilfsmittel, zum Beispiel einen Gesprächsball, dass dann einfach, wer den Ball hat, der ist noch an der Reihe, ob er was sagt oder nicht, und der gibt ihn weiter, wenn er fertig ist. Das ist dann für alle sichtbar.“ (I8.451-458)*

### **-> unterschiedliche Kompetenzen aufzeigen**

Die Sensibilität für Diversität bedeutet für einige der befragten Träger auch, nicht nur die Bedürfnisse von Freiwilligen zu benennen, sondern auch die unterschiedlichen Kompetenzen, die die Freiwilligen mitbringen, aufzuzeigen. *„Zum Beispiel sich zurechtfinden müssen. (...) Wir sind in die U-Bahn eingestiegen und einer unserer Jugendlichen stand vor der U-Bahn, die Türen gingen zu und es war einer von den Geflüchteten und die Jugendlichen sagen: ‚Wir können jetzt nicht weiterfahren.‘ (...) Und ich sage: ‚Von Afghanistan hat er es nach [hier] geschafft, der wird es doch von der U-Bahn Haltestelle zur nächsten schaffen, wo wir auf ihn warten.‘ ‚Ach stimmt ja, der kommt ja von so weit her.‘ (...) Und da auch diese Kompetenzen, die sie mitbringen, mit einbeziehen.“ (I8.430-439)* Unterschiedliche Kompetenzen bedeuten auch, dass Freiwillige voneinander lernen können. Diese Dimension können Träger betonen. *„Und dann gibt es so verschiedene Begriffe und dann lernen auch die anderen. Also lernen auch die Deutschen die andere Sprache.“ (I6.430-433)*

### -> Unterstützung in der Gruppe

Als wichtig und erfolgreich benennen Träger die Situation, wenn sich in der Gruppe ein Gruppengefühl entwickelt, das alle Freiwilligen mit einbezieht. Träger können hier mit bestimmten Methoden die Gruppe unterstützen. *„Wir haben viele Energizer und kleine Spiele und das steigert so das Gruppenzusammengehörigkeitsgefühl, sodass da eigentlich nie einer ausgegrenzt wird.“ (I4.219-221)*

Hilfreich für die Gesamtatmosphäre in der Gruppe ist es auch, wenn Freiwillige sich untereinander unterstützen. *„Und aber auch, weil es eine ganz tolle Gruppe war. Also auch wenn ich gesagt habe, dass die am Anfang da nicht so integriert war, sie hat aber trotzdem immer ihre zwei, drei Mädels gehabt. Sodass, wenn wir einen Ausflug gemacht haben, die immer hinten mit ihr auch zusammen gegangen sind und auf sie gewartet haben. (...) Ohne dass von meiner Seite aus das erzwungen oder angeleitet war. Zu sagen: ‚Wir haben jetzt hier eine fast Blinde und jetzt brauche ich einen Paten, wer nimmt sich ihr denn an?‘ Sondern dass es wie selbstverständlich passiert ist.“ (I3.212-221)* *„Und die Leute unterstützen sich auch gegenseitig. Also da war es dann auch so, wir hatten eine Sprachmittlung für Farsi. Da war dann aber auch eine Person aus Mexiko dabei. Da hat eine Freiwillige dann für die Person sprachgemittelt.“ (I6.384-386)*

Wenn Mit-Freiwillige unterstützen, bedarf es aber einer ständigen Reflexion, inwieweit einzelne Freiwillige welche Unterstützung tragen können und wollen. So verweisen Träger darauf, dass es wichtig ist, die Einschätzung der Freiwilligen stets mit einzubeziehen und auch zu signalisieren, dass die Meinung der Freiwilligen gefragt ist. *„Es gab in der Gruppe noch eine Zweite, die auch eine Sehbeeinträchtigung hatte. Bei Weitem nicht so gravierend wie bei ihr, auf jeden Fall war sie auch stark eingeschränkt. Und das war am Anfang so ein bisschen initiiert zu sagen: Mensch, ob die beiden nicht auf einem Zimmer sein können, weil die, die auch noch besser gucken konnte, sich auch selber eben zurecht finden konnte. Und die kam dann zu mir und hat gesagt: ‚Ich möchte das nicht mehr, weil ich werde so mit ihr zusammen verbunden gesehen. Ich habe das Gefühl, ich kann hier gar nicht selber für mich sein.“ (3W. 241-250)*

### -> Awareness-Teams

Ein Awareness-Team ist ein strukturelles Angebot, das der Träger mit seinen Freiwilligen schafft. Freiwillige, die Interesse haben, bilden auf den Seminaren eine kleine Gruppe, die sich „Awareness-Team“ nennt. Diese Gruppe fungiert quasi als Ansprechstruktur zusätzlich zur Seminarleitung, wenn Freiwillige sich nicht angenommen bzw. respektiert fühlen oder Probleme in der Gesamtgruppe wahrnehmen. Zu diesen Themen mit anderen Freiwilligen (und nicht gleich mit der pädagogischen Leitung) ins Gespräch zu kommen, ist ein Angebot auf Augenhöhe, das für manche Freiwillige die Hürde kleiner macht, seine\*ihre Anliegen zur Sprache zu bringen. *„Das haben wir generell jetzt eingeführt, (...) für unsere Seminare, dass wir mit Awareness-Teams arbeiten. (...) Doch in erster Linie soll es dazu dienen, dass Jugendliche, die, irgendwie das Gefühl haben, irgendwas stimmt hier nicht oder ich wurde gerade gemobbt oder irgendwas passte nicht, dass die sich dann an dieses Team wenden können. Was auch unabhängig von uns als Leitung funktioniert. Die Person schildert dann ihren Vorfall, und gemeinsam mit dem Awareness-Team, das hört erstmal zu nur, und gemeinsam wird dann geguckt: Ok, was möchte denn die Person?“ (I6.240-260)*

### -> Freiräume schaffen

Eine weitere Möglichkeit, unterschiedlichen Bedürfnisse von Freiwilligen auf den Seminaren gerecht zu werden, liegt darin, Freiwilligen Freiräume zu gewähren, die quasi als Ausnahme von der Regel und doch als selbstverständlich gelten. *„Also das war auch so eine Transgender-Geschichte. Also die ist trans. Sie möchte gerne ein Junge sein. Der war dann am Donnerstag alles viel zu nah. (...) Also das sind auch so Sachen – dann einfach zu sagen: Ok, ist zwar schön, wenn sie alle bis zum Schluss bleiben, aber man kann es in bestimmten Fällen nicht erzwingen. Da müssen wir einfach gucken: Was ist jetzt für den Betroffenen das Beste? Und das Beste war: Abstand, sich ausruhen. Und dann Montag wieder in die Einsatzstelle gehen.“ (I10.195-202)*

Diesen Spagat gilt es auch in der Freiwilligengruppe transparent zu machen, um die gesamte Freiwilligengruppe „mitzunehmen“. *„Und dann auch in der Gruppe mit den anderen Freiwilligen offen und transparent und wertschätzend mit umzugehen, dass Ausnahmen Gründe haben.“ (I17.129-131)*

## 5.6 Seminarinhalte

Vor dem Hintergrund erhöhter Diversität in den Freiwilligendiensten stellt sich auch die Frage, ob die bisherigen Seminar- bzw. Bildungsinhalte für alle Freiwilligen gut passen. Hier lässt sich die Tendenz erkennen, dass Träger eher ihre Methoden anpassen als Bildungsinhalte in Frage stellen. Das kann damit zu tun haben, dass in den Freiwilligendiensten das non-formale Lernen in den Seminaren „traditionell“ eher auf Gruppenprozesse, Mitgestaltung und Mitbestimmung setzt und Bildungsinhalte bereits interessenorientiert, vielfältig und selbstwirksamkeitsorientiert ausgesucht werden. *„Aber wir machen in den Themen keinen Unterschied. Also wir bieten trotzdem Kommunikationstraining an oder wir machen immer einen Zivilcourage-Kurs mit der Polizei, da machen die mit. Also da braucht man auch keinen Unterschied machen. Kreative Sachen, da ist ja egal, welche Sprache man spricht, ob man eine geistige Einschränkung hat oder eine körperliche Einschränkung hat.“ (I18.266-271)* Dieser inhaltliche Ansatz ist mit Diversität und unterschiedlichen Bedürfnissen gut vereinbar.

Wie die Bildungsarbeit in den Freiwilligendiensten vom Interesse der Freiwilligen lebt und durch ein offenes Setting auch vielen verschiedenen Freiwilligen gerecht werden kann, zeigt noch einmal das folgende Beispiel:

*„Und man wusste genau, bei Methoden wo er Bock drauf hatte, da hat er sich auch mit eingebracht. Und das war für uns als Bildungsreferenten auch total interessant zu sehen, weil so am Ende des Tages schon viel hängengeblieben ist. (...) Ich glaube, es war vielleicht was anderes, auf einer anderen Ebene als ein Freiwilliger, der keine geistige Behinderung hat, aber für ihn war das Größte, ein Teil der Seminargruppe zu sein, angenommen zu werden und das, was er sich raus picken wollte, pickte er sich raus. (...) Also wir haben nicht den Anspruch gehabt, dass wir ihm jetzt komplettes Wissen vermitteln müssen, sondern wir haben versucht herauszufinden, auf welcher Basis kann er lernen. Zu gucken, wo sind seine Stärken und was macht der gerne. Und wir haben relativ schnell festgestellt, alles was aktiv ist, alles was spielerisch ist, hat er mit gemacht, hat er auch für sich umsetzen können. Alles was sehr theoretisch war, war für ihn uninteressant. (...) Für ihn war im Freiwilligendienst nicht das Credo, irgendetwas zu lernen, sondern für sich etwas zu machen.“ (I13.142-162)*

Im Gegensatz zu formaler Bildung lebt diversitätsorientierte Bildungsarbeit in den Freiwilligendiensten stärker von erlebnispädagogischen Elementen als von theoretischer Arbeit. Hier sehen manche Träger eine Herausforderung für Freiwillige, die den Wunsch nach stärker konzeptionell und theoretisch ausgerichteten Bildungsinhalten mitbringen. *„Also das ist mitunter auch eine Herausforderung auf Seminaren. Da hast du Leute, die haben Abitur und dann gibt es welche, die sind gerade 16 geworden und haben einen Realschulabschluss. Und die haben dann mitunter auch so unterschiedliche Wissensstände. Und die [einen], die wollen dann gerne den lieben langen Tag diskutieren. Dann gibt es aber zwischendurch welche, die haben aber gar keinen Bock und die wollen sich eher bewegen. Wie kriegst du die alle so unter einen Hut?“ (I6.652-660)* Eine Möglichkeit, so schildert ein Träger, liegt in differenzierter Bildungsarbeit. *„Was jetzt bei uns überhaupt nicht vorkommt, ist so was wie Vorträge, PowerPoint-Präsentation oder Textarbeit. (...) Problematisch ist das dann für manche Leute, die auch schon eine Abiturklasse übersprungen haben und dann sagen: ‚Langweilig, ich möchte am liebsten hier Seminare auf Universitätsniveau.‘ Aber gut, für die gibt es dann auch mal Texte. Oder die werden in die pädagogische Arbeit stärker mit eingebunden.“ (I1.374-388)* Auch ein entsprechend breites Angebot an Workshops oder inhaltlich verschiedenen Bildungstagen kann (wie bereits in Abschnitt 5.1. beschrieben) helfen, durch Vielfalt an Bildungsinhalten den verschiedenen Bedürfnissen der Freiwilligen entgegen zu kommen.



### -> Inklusion zum Thema machen

In den Bildungsinhalten setzen sich manche Träger das Ziel, neben der gelebten Inklusion in den Seminaren, den Freiwilligen das Konzept Inklusion und Diversität auch theoretisch näherzubringen.

*„Dann ist es wichtig, dass man in den Seminaren für die Jugendlichen Themen anbietet, um auch Menschen ohne Beeinträchtigung zu sensibilisieren für dieses Thema. Das machen wir flächendeckend.“ (17.332-334)*

*„Also es gibt hier niemanden, der sich nicht entweder mit dem Thema Rassismus oder Sexismus oder Behinderung, Inklusion beschäftigt hat und hier einen Freiwilligendienst gemacht hat. Nach 25 Bildungstagen ist man damit früher oder später in Berührung gekommen. Entweder, weil das von der Gruppe gewünscht wird, oder weil wir das zum Thema machen.“ (16.32-36)*

*„Und haben daraus im Laufe der Zeit quasi ein Seminarmodul entwickelt (...) Es kommt auf jeden Fall sehr gut an. Wird sehr wertgeschätzt von den Freiwilligen. Weil sie auch selber nochmal reflektieren können, was eigentlich alles gelaufen ist.“ (15.23-30)*

Als günstig erweist sich hier die Zusammenarbeit mit Referent\*innen, die durch eigene Erfahrung aus Sicht der Menschen berichten können, die in gesellschaftlichen Strukturen benachteiligt werden. *„Ich habe eine große Einheit zum Thema Inklusion (...). Und da arbeiten wir mit einer Kollegin, die ist (...) eine Rollstuhlfahrerin.“ (12. 81-83)*

Auch die Möglichkeit, beispielsweise für Freiwillige ohne BeHinderung mit Personen mit BeHinderung auf Augenhöhe zusammenzukommen, wird von einigen Trägern als günstiges Format berichtet, um Inklusion und Diversität zum Thema zu machen. *„Und dann machen die zum Beispiel am großen bundesweiten Wheelsoccer-Cup mit. Wheelsoccer ist ein bestimmter Rollstuhlsport. Und da sind wir jedes Jahr mit dem FSJ-Team dabei. Also wir sind ja alles Fußgänger und Fußgängerinnen. Aber wir sind da trotzdem dabei und das klappt ganz wunderbar. Das ist total super. (...) Die Rollstühle bekommen wir dann von [dort]. (12.304-317)*

### -> Zusammenarbeit mit kompetenten Partnern

Zur Umsetzung ausgewählter Bildungsinhalte kann der Träger auch mit Partnern zusammenarbeiten, die auf besondere inklusive Kompetenzen verweisen. Das folgende Beispiel bezieht sich auf die Kompetenz einfache Sprache:

*„Und das Gute [im Bundesland], wahrscheinlich auch in anderen Bundesländern, es gibt halt Medien[Organisationen], die kriegen öffentliche Gelder vom Ministerium. Und die haben das ganze Equipment, da hatten die auch jemanden, der auf einfacher Sprache erklärt hat, wie man das benutzt und wie man das machen kann. Und die Gruppe ist dann total eingestiegen und haben das schöne Video gedreht, was (...) ein Highlight war. Und das hat auch mit praktischen Elementen zu tun: Man steht da und dreht, der eine hält das Mikrofon, der andere hält das Licht. Und man sieht das Ergebnis, die haben das auch bei Facebook an die Heimat und die Freunde und Verwandten nochmal weiterleiten können.“ (14.197-204)*

### -> Seminargröße und Gruppenarbeit

Damit Inklusion in den Seminaren und Bildungstagen gut funktioniert, muss, so betonen Träger, eine geeignete Gruppengröße vorliegen. Das ist dann eine förderliche Bedingung, wenn die pädagogischen Mitarbeiter\*innen die Freiwilligen gut im Blick behalten wollen. *„Wir versuchen, die Gruppen in den Seminareinheiten so klein wie möglich zu halten. Sodass der Seminarleiter das im Blick hat. Und individuell dann auch reagieren kann. Das geht schlecht, wenn ich vierzig, fünfzig vor mir sitzen habe. (...) Dass sich das noch mal aufspaltet. Dass ich dann wirklich gucken kann, also das ist eine Gruppe, die hat sich so zusammengesetzt. Die kommen mit dem Thema klar. Die brauchen nur noch mal einen Anstuber, dass sie bei*

der Sache bleiben und dann habe ich die Möglichkeit, mich um die zu kümmern, die meine Führung brauchen. Um Ideen zu entwickeln. Oder eben dann auch mal zu sagen: „Ihr habt jetzt die und die Aufgabe.““ (I10.179-184)

### **5.7 Hinderliche Bedingungen in der Bildungs- und Seminararbeit**

Inklusive Bildungsarbeit kann auch durch verschiedene Rahmenbedingungen erschwert werden. Träger verweisen hier auf die fehlende Barrierefreiheit bei Seminarhäusern oder fehlende, aber notwendige Assistenzen, auf Ängste und psychische Belastungen bei den Freiwilligen.

#### **... fehlende räumliche Zugänglichkeit der Seminarhäuser**

„Wenige Jugendbildungsstätten sind barrierefrei.“ (I1.216-217)

#### **... fehlende Assistenz**

„Aber gerade bei den Seminaren hätte sie irgendeine Mobilitätshelferin gebraucht oder Helfer. (...) Und es gab einfach keine Hilfe. Keine finanzielle Hilfe für sie.“ (11W.246-247)

„Da sage ich: Ich kann das. Aber das ist nicht meine Rolle. Ich bin als Referentin für einen Freiwilligendienst da und nicht als ihre persönliche Assistenz.“ (I15.703-704)

#### **... fehlende Sprachmittlung/Übersetzungen**

„Wir haben einen konkreten Fall, wo eine junge Frau mit Cochlea-Implantat einen ganz normalen Freiwilligendienst gemacht hat und gedacht hat, dass Seminare auch so funktionieren, sie aber relativ schnell gemerkt hat, dass so eine 25er-Gruppe mit ihrer Behinderung einfach zu viel sind, ohne dass sie einen Dolmetscher hat. (...) Naja und so 75.000 Euro für vier Wochen Dolmetscher schüttelt mal keiner so eben aus dem Hut und da war es relativ schnell klar: Sie kann bei den Seminaren dabei sein, darf aber definitiv selber entscheiden, wann geht sie raus. Weil sie gemerkt haben, es bringt überhaupt nichts, wenn so viele, also es gibt ja durchaus auch Methoden, wo man ganz viel durcheinander redet, oder ganz viel diskutiert, und das hat sie rein vom Gehör her nicht verkraftet und hat dann Migräne bekommen und da haben wir gesagt: Das bringt überhaupt nichts.“ (I13.282-294)

„Wenn die Zahl der Ex-Au-Pairs, wie wir sie nennen, in den Seminargruppen zu groß wird (...), dann ist eigentlich die Seminararbeit, wie wir sie uns vorstellen, gar nicht mehr möglich. Weil die müsste dann mehrsprachig stattfinden. Weil sie haben ja auch nicht alle eine gemeinsame Sprache wie Englisch und sie kommen aus ganz unterschiedlichen Ländern. (...) Und dann immer die paar Muttersprachler, die dann noch in der Seminargruppe sitzen – für die geht das alles viel zu langsam.“ (I5.134-142)

„Unsere Seminare möchte ich ganz gern auf leichter Sprache anbieten und da hab ich gerade die Hürde, dass ich selber die leichte Sprache nicht beherrsche. Also ich weiß zwar die Bedingungen, was da alles hintersteckt, aber ich könnte jetzt kein Aufgabenblatt mit leichter Sprache entwerfen. Da würde ich sicherlich viele Fehler machen. Und dass diese Übersetzung einfach immens teuer ist. Und dass wir uns die eigentlich nicht so leisten können.“ (4W. 425-429)

„Also wir hatten noch nie einen Blinden tatsächlich, aber wenn wir einen hätten, könnte er kaum mitmachen, weil [er] die ganzen Arbeitsblätter dann nicht sieht. Also das wäre wirklich schwierig.“ (I4.473-476)

#### **... (unerkannte) psychische Belastungen der Freiwilligen**

„Und zwar die mit einer psychischen Belastung. Häufig haben die das sich auch gar nicht attestieren lassen und können dann aufgrund ihrer psychischen Probleme gar nicht mit auf Seminar fahren. Dann haben die ihre Seminartage nicht vollständig am Ende und gelten als Seminarverweigerer.“ (I4.30-33)

„Also so psychische Geschichten. Beeinträchtigungen, wie auch immer man das nennen mag, die die Jugendlichen mitnehmen. Die einem auch erstmal nicht auffallen. Also es kommt zum Glück ja niemand mit einem Stempel auf Seminar, wo draufsteht was auch immer. Zum Glück nicht. Das will auch niemand. Und trotzdem kann es dann sein, dass in so einer Gruppe mit Gleichaltrigen, die ja auch im Freizeitbereich auf dem Seminar einen hohen Freiheitsgrad haben, dass da Themen eskalieren, Verhalten aufplopt, wo man eine akute Krise dann bearbeiten muss. Auf jeden Fall. Und das geht von Depressionen, das geht vom Thema ‚Ich drohe einen Selbstmord an auf dem Seminar‘, das geht von Aggressivität nicht im Griff haben und wirklich andere Freiwillige angreifen oder die Honorarkräfte oder die Mitarbeitenden angreifen, also die Bandbreite ist sehr breit.“ (I17.389-398)

„Und die Herausforderung, ja, ich glaube auch die Frage, wo hat der Freiwilligendienst seine Grenzen? Also (...) unser Anspruch und unsere Qualifikation ist es ja nicht, eine Therapie zum Beispiel zu sein, oder stark mit diesen Menschen dann auf der Ebene zu arbeiten und alles zu ermöglichen. Da verliert das Format Freiwilligendienst seinen eigentlichen wesentlichen Charakter. Und dann zu sagen, wir können nicht alles ermöglichen, sondern in dem und dem Fall ist das Format Freiwilligendienst einfach wirklich das Falsche.“ (I3.392-400)

### **... fehlendes Vertrauen einzelner Freiwilligen**

„Also Seminarunterbringung. Ich meine, das bringt einfach so ein paar Komplikationen mit, wenn man Blockseminare macht und wenn sich der junge Mensch nicht öffnet, ist es schwierig, dem Rest zu vermitteln, warum der jetzt gerade ein Einzelzimmer braucht.“ (I10.60-63)

„Die hatte irgendwie noch fast eine Sehkraft von sieben Prozent gehabt. Also nur noch sehr sehr wenig und die hat auch ein bisschen gebraucht in der Gruppe, wo man auch gemerkt hat, die wollte das am Anfang gar nicht mit der Gruppe teilen und so sich für sich halt eben zurecht finden. Und da hat sie auch am Anfang in den zwei oder drei Wochen, nicht so ihre Rolle und ihren Platz in der Gruppe gehabt. Sie war zwar irgendwie immer dabei, aber dann war sie auch doch nicht dabei.“ (I3.179-184)

### **... fehlender Respekt in der Freiwilligengruppe**

„Also die waren herzenslieb und die waren jetzt nicht einfach menschlich total unmöglich. Die hatten halt ihre eigene Sprache und die anderen Gruppenteilnehmer fanden das total unmöglich. (...) Die haben sich teilweise dagegen gestellt und gesagt: ‚Mit solchen Leuten versuche ich ja auch im Alltag so wenig als möglich Kontakt zu haben. (...) Guck dir den doch mal an, wie der redet!‘ Weil der dann nicht von seiner Freundin, sondern von "seinem Weib" gesprochen hat. (...) Wo ich denke: In welcher Welt lebt ihr eigentlich? Klar, das ist diskussionswürdig, auf jeden Fall, diese Ausdrucksweise. Aber deswegen die Person gleich zu verurteilen, das fand ich ziemlich krass.“ (I15.386-399)

„Und da war es so, dass es in der Gruppe anfangs wirklich eine Herausforderung war, zu schauen, dass wir das im Seminarkontext gut zusammen hinbekommen. Im Grunde, weil eben einfach auch die Bildungsunterschiede in der Seminargruppe sehr groß waren. Und dann ganz häufig auch so eine Diskriminierung von ihr stattgefunden hat. Sie war transsexuell und wurde wirklich häufig beleidigt von anderen in der Gruppe. Und hatte ja sowieso schon Schwierigkeiten. Und da mussten wir wirklich gucken: Wie können wir jetzt die Gruppenprozesse so gestalten, dass wir uns alle wohlfühlen in dieser Gruppe.“ (I9.53-60)

## 5.8 Zusammenfassung

Neben der individuellen Begleitung der Freiwilligen während ihres Freiwilligendienstes gehört die Bildungs- und Seminararbeit zu den wesentlichen Aufgaben der Träger. Vor dem Hintergrund erhöhter Diversität in den Freiwilligendiensten, die Träger teilweise bereits verzeichnen, andere für die Zukunft planen, stellt sich die Frage, ob die bisherigen Bildungs- und Seminarkonzepte der Herausforderung erhöhter Diversität entsprechen. Wie viel „Besonderes“ und wie viel „Gleiches“ stellen in Hinblick auf Inklusion und Diversität ein ausgewogenes Verhältnis in der Bildungsarbeit dar?

Als günstige Bedingungen für eine inklusive Bildungsarbeit verweisen die Träger auf das Angebot ihrer Bildungstage, das in seiner Vielfalt den unterschiedlichen Interessen der Freiwilligen entgegenkommen muss. Auch zusätzliche oder besondere Bildungstage für ausgewählte Freiwilligengruppen stellen eine gute Möglichkeit dar, unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden. Für Träger, die Freiwilligen einen sukzessiven Einstieg ermöglichen, gilt es, passende Seminarkonzepte zu entwickeln. Seminarhäuser müssen in Bezug auf ihre inklusive Öffnung gewählt werden. Hier fordern Träger, die auf externe Seminarhäuser angewiesen sind, auch Sensibilität bei öffentlichen Förderern: *„Auch dass die jeweiligen Bundesländer, in denen sich die Bildungsstätten befinden, oder die Bundeszentrale für politische Bildung einfach mal schaut: Sind die Häuser, die von uns gefördert werden, barrierefrei - ja oder nein?“ (I1.713-715)*

Da die Bildungsarbeit in den Freiwilligendiensten vom Interesse der Freiwilligen lebt, können die Bildungsinhalte durch ein offenes Setting vielen verschiedenen Freiwilligen gerecht werden. Als zusätzlich förderliche Aspekte werden die inhaltliche Auseinandersetzung mit Inklusion und Diversität auf den Seminaren benannt, die Zusammenarbeit mit inklusiven Bildungspartnern sowie kleine Gruppengrößen auf den Seminaren.

Als Herausforderung erleben die Träger die methodische Seminargestaltung, wenn Personen mit Sprach-, Seh-, Bewegungs- oder Verständnisschwierigkeiten die Freiwilligengruppen bereichern. Die Träger reagieren hier mit angepassten Methoden wie nonverbalen Einheiten, erlebnispädagogischen Elementen und einfacher Sprache. Durch erhöhte Gruppensensibilität versuchen die Träger außerdem, die Öffnung der Freiwilligengruppen sowie die Inklusion von Freiwilligen in die Gruppen zu befördern. Um schon vor dem Seminar über die (Um)Gestaltung der Bildungstage nachzudenken, suchen die Träger dafür das Gespräch mit den entsprechenden Freiwilligen, um deren Bedürfnisse besser kennen zu lernen. Träger erleben es dabei als erleichternd, wenn Freiwillige sich ihnen und der Gruppe mit ihren Bedürfnissen mitteilen. Das versetzt die pädagogischen Mitarbeiter\*innen in die Lage, sowohl die Seminargestaltung zu überdenken als auch die gesamte Freiwilligengruppe „mitzunehmen“.

Fehlende Finanzierung von Assistenzbedarf auf den Seminaren, Sprachmittler\*innen oder auch Kinderbetreuung vor Ort erschweren die Bildungsarbeit. Hier wünschen sich Träger Unterstützung durch den Bund: *„Das wäre nochmal deutlich einfacher gewesen, wenn man irgendwie das Geld gehabt hätte, um da einen Dolmetscher oder Assistenzbedarf oder solche Übersetzungen auf leichte Sprache bezahlen zu können.“ (I4.436-438)* *„Kinderbetreuung auf Seminaren zu finanzieren, das wäre natürlich fein. Für Alleinerziehende.“ (I17.639-640)*

Von den Trägern oft genannt werden zunehmende psychische Belastungen bei den Freiwilligen, die auch die Teilnahme an den Seminaren erschweren können. Hier wünschen sich Träger vom Bund eine unbürokratische Mehrfinanzierung, zum Beispiel bei höheren Fahrtkosten, wenn Freiwillige nicht im Seminarhaus übernachten können, aber am Seminar teilnehmen möchten. *„Wir haben drei Blockseminare, die für alle verpflichtend sind. Eröffnungs-, Zwischen-, Abschlusssseminar. Das sind jeweils fünf Tage. Wo wir auch wegfahren. Also die finden auch nicht hier statt, sondern in einer Jugendherberge. Ist gleich das nächste Problem mit Übernachtungen. Mancher kann das, mancher kann das nicht.“ (I10.140-143) „Und da ist es tatsächlich auch immer wieder schwierig, dass die Fahrtkosten begrenzt sind, die bezahlt werden dürfen. Und dass es da keine Sonderfälle geben darf quasi.“ (I4.471-473)*

## 6. Zusammenfassung: Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten

Für die Ergebnisse bilden 18 leitfadenbasierte Expert\*inneninterviews die Grundlage. Als Expert\*innen wurden Leitungs- und Fachkräfte der Freiwilligendienste befragt, die einen guten Überblick über die Strategien und Abläufe in ihrem Träger haben und gleichzeitig die pädagogische Begleitung der Freiwilligen durch ihren Träger gut genug kennen, um die konkrete Praxis anhand von Beispielen beschreiben zu können. Gegenstand der Befragung waren die Freiwilligendienste, die sich an Freiwillige unter 27 Jahren richten.

Für alle befragten Expert\*innen stellen Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten ein wichtiges Thema dar. Dabei wird zumeist von einem „breiten“ Verständnis von Inklusion ausgegangen, das neben der Teilhabe von Menschen mit BeHinderungen<sup>11</sup> die Teilhabe aller Personen in den Blick rückt, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, ihrer Herkunft oder Geschlechtsidentität. Die Gründe, die Träger veranlassen, sich verstärkt mit Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten auseinanderzusetzen, sind verschieden. Das können äußere Bedingungen sein, wie beispielsweise die politische Schwerpunktsetzung durch Bund und Länder oder die inhaltliche Schwerpunktsetzung durch ihre Zentralstelle. Einige Träger nennen die „Nachwuchssorgen“ der Einsatzstellen bzw. fehlende Interessent\*innen für die Freiwilligendienste als Grund für die verstärkte Auseinandersetzung mit Inklusion. Auf der anderen Seite können Trägerinterne Gründe der entscheidende Motor sein. Einzelne Träger verweisen dabei auf ihr Selbstverständnis, das schon über lange Zeit Inklusion und Diversität in den Vordergrund stellt. Andere Träger sehen einen Zusammenhang in der wachsenden Heterogenität der Freiwilligen oder in gesellschaftlichen Entwicklungen allgemein, die bei ihrem Träger Anlass geben für eine bewusste Auseinandersetzung mit Diversität und Inklusion. Durch die Teilnahme an Sonderprogrammen weisen Träger häufig eine Schwerpunktsetzung hinsichtlich ausgewählter Zielgruppen aus. Diese Erfahrungen können gut in die inklusive Öffnung der Freiwilligendienste einfließen. Gleichwohl stellt die Inklusion von Personen in verschiedensten Lebenslagen auch diese Träger vor andere bzw. neue Herausforderungen.

Die Erfahrungen der Expert\*innen wurden genutzt, um förderliche Rahmenbedingungen für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten herauszuarbeiten und Herausforderungen und zukünftige Bedarfe aus Sicht der Träger zu benennen. Im Folgenden werden die dahingehenden Ergebnisse der Untersuchung zusammengefasst.

### 6.1 Förderliche Rahmenbedingungen

Förderliche Rahmenbedingungen zeigen sich in den allgemeine Rahmenbedingungen beim Träger, in der Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit, im Bewerbungs- und Vermittlungsverfahren, in der Begleitung der Freiwilligen durch Träger und Einsatzstelle, in der Seminararbeit sowie in der Vernetzung der Träger.

#### *Allgemeine Rahmenbedingungen beim Träger*

Für die allgemeinen Rahmenbedingungen gilt, dass sich eine **inklusive Haltung** des Trägers als grundlegend für den Prozess der inklusiven Öffnung in den Freiwilligendiensten darstellt. Eine solche Haltung ist gekennzeichnet durch Offenheit, Verständnis, Sensibilität und das Interesse an Reflexion.

---

<sup>11</sup> BeHinderung in dieser Schreibweise soll darauf hinweisen, dass Menschen aufgrund ihrer körperlichen oder kognitiven Verfasstheit von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen „behindert“ werden.

Dabei kann sich eine inklusive Haltung über die Reflexion von „Fällen“ im Team entwickeln oder darüber, dass sich das Team insgesamt mit Inklusion und Diversität im Allgemeinen auseinandersetzt. Eine inklusive Haltung des Trägers umfasst die Haltung aller Mitarbeiter\*innen und schließt das Bewusstsein ein, das jede\*r Mitarbeitende dazu beitragen muss, dass Inklusion und Diversität beim Träger wirklich gelebt wird. Die Leitungsebene hat die Aufgabe, die inklusiven Prozesse im Team durch geeignete Maßnahmen und Ressourcen zu befördern, zum Beispiel durch spezielle Arbeitsgruppen, Festlegung von Verantwortlichkeiten oder die Bereitstellung bzw. Finanzierung von Fortbildungen zu Inklusion und Diversität. Förderlich zeigt sich, wenn alle notwendigen Überlegungen und Maßnahmen zu Inklusion und Diversität im gesamten Team verankert werden. Das kann gelingen, wenn beispielsweise die Zuständigkeit einzelner Personen mit Aufgaben verbunden wird, die in das Team hinein wirken und Prozesse und Reflexion im gesamten Team ermöglichen. Eine ausführliche Reflexion im Team ist wichtig, um gute Erfahrungen beziehungsweise gelungene Beispiele im Team zu teilen. Das hilft, bei ähnlichen Gegebenheiten auf Bewährtes zurückgreifen zu können.

#### *Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit*

Um mehr junge Menschen zu erreichen, die selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind, bedarf es mehr zielgruppenorientierter Ansprache und Information. Da häufig im Bekanntenkreis dieser Personen die Erfahrung in Bezug auf Freiwilligendienste fehlt, können nur Träger, zielgruppennahe Verbände oder andere öffentliche Stellen durch externe Informationen diesen Zugang herstellen. Aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit, Veranstaltungen, Informationszentren, geeignetes Werbematerial, z.B. in einfacher, leichter oder in anderen Sprachen, die Ansprache von Multiplikator\*innen sowie eine persönliche Beratung der Interessierten sind dabei gute Möglichkeiten, die Träger bereits einsetzen.

#### *Bewerbungs- und Vermittlungsprozess*

Um junge Menschen, die bisher in den aktuellen Freiwilligendiensten noch unterrepräsentiert sind, im Bewerbungs- und Vermittlungsprozess zu unterstützen, braucht es ein niedrigschwelliges Bewerbungsverfahren, die Beratung und Begleitung von interessierten jungen Menschen während der Bewerbungsphase sowie ein individualisiertes Vermittlungsverfahren. Als förderliche Bedingungen zeigen sich die Annahme jeder Bewerbung, am besten zu unterschiedlichsten Zeitpunkten, der Verzicht auf Zeugnisse und Motivationsschreiben, „Vielsprachigkeit“ in der Ansprache und Beratung, zusätzliche Beratungsangebote der Träger sowie eine starke Ausrichtung an den Interessen der Bewerber\*innen. Träger profitieren in den Beratungssituationen von Mitarbeiter\*innen, die in Bezug auf verschiedene Zielgruppen Erfahrungen und zum Teil auch eine biografische Nähe aufweisen. Zusätzlich bedeutet die Vermittlung von jungen Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, eine intensive Einsatzstellenarbeit. Diese umfasst die Sensibilisierung und zum Teil Überzeugung von Einsatzstellen, sich neuen Zielgruppen zu öffnen. Für die Vermittlung zeigt es sich dabei als günstig, wenn Träger auf einen Pool von Einsatzstellen zurückgreifen können, die die notwendigen Rahmenbedingungen aufweisen, wie beispielsweise eine rollstuhlgerechte Ausstattung oder die Möglichkeit für eine intensivere Begleitung der Freiwilligen. Dafür müssen Träger mit ihren Einsatzstellen schon im Vorfeld möglicher Bewerbungen ins Gespräch kommen, um im Falle einer Bewerbung auch Plätze anbieten zu können.

### *Begleitung der Freiwilligen im Freiwilligendienst*

Für die Einbindung von jungen Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten noch unterrepräsentiert sind, braucht es nach Aussage der Träger häufig eine stärkere individuelle Begleitung. Als günstige Bedingungen für eine solche **Begleitung durch den Träger** zeigen sich gezielte und häufigere Gespräche als üblich mit den Freiwilligen. Vor allem am Anfang helfen Gespräche, die Bedürfnisse der Freiwilligen, zum Beispiel nach intensiverer Begleitung, bestmöglich zu erfassen. Dabei ist es wichtig, mit der\*dem Jugendlichen abzusprechen, ob die Einsatzstelle oder auch die Mit-Freiwilligen über ihre\*seine Bedürfnisse Bescheid wissen sollen. Auch in den ersten Wochen des Freiwilligendienstes können zusätzliche Gespräche sehr sinnvoll sein, da diese Zeit für manche Freiwillige eine große Herausforderung darstellt und eine intensivere Begleitung notwendig wird. Die unterschiedlichen Bedürfnisse der Freiwilligen, beispielsweise aufgrund körperlicher Beeinträchtigung, Sprachbarrieren oder psychosozialer Belastungen, erfordern manchmal andere, auch neue Schritte in der Begleitung. Dafür kann es hilfreich sein, im Team Mitarbeiter\*innen mit unterschiedlichen (Fach-)Erfahrungen einzusetzen, die im Austausch mit ihren Kolleg\*innen diese gut in die Arbeit einbringen können.

Offenheit und Verständnis sowohl auf Träger- als auch auf Einsatzstellenseite sowie eine gute **Zusammenarbeit von Träger und Einsatzstelle** gehören zu den förderlichen Bedingungen für eine gute Begleitung. Träger haben dabei die Aufgabe, ihre Einsatzstellen für förderliche Inklusionsbedingungen zu sensibilisieren. Dafür können sie Einsatzstellenbesuche oder Einsatzstellentreffen nutzen. Grundlegend ist es, eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Träger und Einsatzstellen herzustellen, um bedürfnisorientierte Lösungen für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung sicherzustellen. Hilfreich ist auch ein Pool an Einsatzstellen, der zu unterschiedlichen Zeitpunkten Freiwillige aufnimmt. Damit kann Freiwilligen geholfen werden, wenn sich über die erste Zeit im Freiwilligendienst herausstellt, dass seine\*ihre Bedürfnisse nicht mit denen der aktuellen Einsatzstelle auszubalancieren sind. Dann kann ihm\*ihr der Einsatz in einer anderen Einsatzstelle angeboten werden.

In der **Einsatzstelle** umfasst die Arbeit mit Freiwilligen, die einen erhöhten Bedarf an Begleitung haben, neben einer klaren Interessen- und Ressourcenorientierung eine stärkere Anleitung der Freiwilligen, vor allem in den ersten Wochen des Dienstes, eine stärker sozialpädagogisch ausgerichtete Beratung und Begleitung und entsprechende Flexibilität in der Dienstplanung.

### *Bildungs- und Seminararbeit*

Neben der individuellen Begleitung der Freiwilligen während ihres Freiwilligendienstes gehört die Bildungs- und Seminararbeit zu den wesentlichen Aufgaben der Träger. Vor dem Hintergrund erhöhter Diversität in den Freiwilligendiensten, die Träger teilweise bereits verzeichnen, andere für die Zukunft planen, stellt sich die Frage, ob die bisherigen Bildungs- und Seminarkonzepte der Herausforderung erhöhter Diversität entsprechen. Wie viel „Besonderes“ und wie viel „Gleiches“ stellen in Hinblick auf Inklusion und Diversität ein ausgewogenes Verhältnis in der Bildungsarbeit dar? Da die Bildungsarbeit in den Freiwilligendiensten „traditionell“ vom Interesse der Freiwilligen lebt, können die Bildungsinhalte häufig durch ein offenes Setting vielen verschiedenen Freiwilligen gerecht werden. Die Träger verweisen zusätzlich auf die **Angebotspalette** ihrer Bildungstage, die in ihrer Vielfalt den unterschiedlichen Interessen der Freiwilligen entgegenkommen muss. Auch **zusätzliche oder besondere Bildungstage** für ausgewählte Freiwilligengruppen stellen eine Möglichkeit dar, unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden. Weitere förderliche Aspekte



sind kleine (Arbeits-)Gruppengrößen, die inhaltliche Auseinandersetzung der Freiwilligen mit Diversität und Inklusion sowie die Zusammenarbeit der Träger mit inklusiven Bildungspartnern.

Grundlegend für eine inklusive Seminararbeit sind geeignete **Rahmenbedingungen in den Seminarhäusern**, wie beispielsweise räumliche Zugänglichkeit und gute Erreichbarkeit. Außerdem stellt ein ausreichender **Personalschlüssel** auf den Seminaren eine weitere Gelingensbedingung dar. Je nach Seminargestaltung und Freiwilligengruppe braucht es neben genügend pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers und externen Referent\*innen auch Assistenzen und Sprachmittler\*innen für Freiwillige mit Assistenzbedarf.

Wichtig für eine inklusive Seminararbeit zeigt sich außerdem eine **bewusste Programmgestaltung** durch die Träger. Als förderlich werden Methoden benannt, die für viele Freiwilligen passen und die „Besonderheit“ nicht in den Vordergrund stellen. Träger nennen hier erlebnispädagogische und aktive Elemente, Gruppenarbeit, Exkursionen, nonverbale Methoden und den Einsatz einfacher Sprache. Um individuelle Bedürfnisse im Seminar berücksichtigen zu können, bieten sich persönliche Gespräche mit den Freiwilligen (und gegebenenfalls mit der Einsatzstelle) vor dem ersten Seminar an. Träger erleben es als erleichternd, wenn Freiwillige sich ihnen und der Gruppe mit ihren Bedürfnissen mitteilen. Denn das versetzt die pädagogischen Mitarbeiter\*innen in die Lage, sowohl die Seminargestaltung zu überdenken als auch die gesamte Freiwilligengruppe „mitzunehmen“. Auch während der Seminare bleibt es wichtig, die Bedürfnisse der einzelnen Freiwilligen im Blick zu behalten und für die Freiwilligen immer wieder Gesprächsgelegenheiten zu schaffen, damit sich diese mit ihren Bedürfnissen jederzeit mitteilen können.

Wenn Träger bewusst auf eine inklusive Seminargestaltung setzen, stellt sich ihnen auch immer die Frage, inwieweit das „Besondere“ in den Vordergrund rücken soll. Hier ist das Augenmerk auf die **Gruppenprozesse** während der Seminare sehr wichtig. Als förderlich zeigt es sich, mit der\*dem Jugendlichen abzusprechen, ob die Mit-Freiwilligen über ihre\*seine Bedürfnisse Bescheid wissen sollen. Um unterschiedlichen Bedürfnissen von Freiwilligen auf den Seminaren gerecht zu werden, bedarf es zum Beispiel manchmal bestimmter Freiräume, die quasi als Ausnahme von der Regel und doch als selbstverständlich gelten müssen, wie die Möglichkeit, nicht im Seminarhaus zu übernachten oder ein Einzelzimmer zu erhalten. Um andererseits die Bedürfnisse einzelner Freiwilliger nicht hauptsächlich in den Vordergrund zu stellen, ist es sinnvoll, alle Freiwilligen ganz generell für die unterschiedlichen Bedürfnisse, die Menschen haben, zu sensibilisieren. Durch Reflexion und eine erhöhte Gruppensensibilität können Freiwilligengruppen so geöffnet und die Inklusion von Freiwilligen in die Gruppen befördert werden. Zusätzlich erweist es sich als hilfreich, die gegenseitige Unterstützung in den Freiwilligengruppen als Träger zu befördern.

### *Vernetzung*

Neben Haltung, Reflexion, Sensibilisierung und konzeptionellem Vorgehen stellt die Vernetzung der Träger eine förderliche Rahmenbedingung für Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten dar. Sowohl für die Akquise von Freiwilligen als auch in der Suche nach Einsatzstellen, die ihre Einsatzplätze allen Jugendlichen, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, ihrer Herkunft oder ihrer Geschlechtsidentität zur Verfügung stellen, zeigen sich die Netzwerke der Träger nach innen und nach außen als hilfreich. Das betrifft auch die Seminararbeit der Träger, beispielsweise in der Zusammenarbeit mit inklusiven Bildungspartnern, sowie die Begleitung der Freiwilligen durch den Träger. Durch die Vernetzung mit Institutionen, Vereins- und Verbandsstrukturen können Freiwillige auch in Bereichen unterstützt werden, die nicht originär zu den Aufgaben der Träger und

Einsatzstellen in den Freiwilligendiensten gehören, wie zum Beispiel bei verstärkten psychischen Belastungen der Freiwilligen.

## 6.2 Herausforderungen und Bedarfe

In Bezug auf die konkreten Umsetzungsschritte im Freiwilligendienst formulieren Träger auch Herausforderungen, aus denen sie Ideen ableiten, wie in Zukunft der Prozess der inklusiven Öffnung in den Freiwilligendiensten noch besser unterstützt werden kann. Ihre Überlegungen dazu werden im Folgenden entlang der Umsetzungsphasen dargestellt.

### **Allgemeine Rahmenbedingungen beim Träger**

#### *Herausforderungen*

Als wichtige Unterstützung erleben Träger die eigene Fortbildung zu Inklusion und Diversität und den Austausch untereinander. Manchem Träger fehlen hier die Ressourcen. Auch für die konzeptionelle Arbeit in Hinblick auf Inklusion und Diversität braucht es zeitliche und personelle Ressourcen. Auch diese sind nicht immer gewährleistet.

#### *-> Wünsche an eigenen Träger*

Mitarbeiter\*innen erwarten von der Leitung ihres Trägers konkrete Unterstützung, um Inklusion und Diversität in ihren Freiwilligendiensten umzusetzen. In Bezug auf ihre Mitarbeiter\*innen wünschen sich Träger, dass alle, sowohl im pädagogischen als auch im Verwaltungsbereich, sich als Teil einer Gesamtbewegung sehen und Verantwortung für die Umsetzung inklusiver Ziele übernehmen.

#### *-> Wünsche an Zentralstellen/Bundesebene*

Fortbildungen und Austausch können helfen, Mitarbeiter\*innen mehr Sicherheit für den Umsetzungsprozess zu geben. Entsprechende Fortbildungen sollen durchgeführt und/oder finanziert werden. *„Wir würden gerne zusätzliche Mittel bekommen für Fortbildungen zum Thema. Die Kollegen machen alle hier ihre einzelnen Erfahrungen, tauschen sich dann im besten Fall im Team aus und wir beraten: Okay, wie geht man damit um in so einer Situation? Aber wenn wir uns mit dem Thema Inklusion beschäftigen sollen, dann muss man die Leute auch fit machen, um ihnen die Scheu davor zu nehmen und um auch Enttäuschungen vorzubeugen. Sowohl auf unserer Seite, also auf Seite der Mitarbeitenden, als auch auf der Seite von den zu inkludierenden Menschen.“ (I16.338-344)*

Zentralstellen nehmen hier eine wichtige Rolle ein. Träger wünschen sich von ihren Zentralstellen Ansprechpersonen und Beratung für den inklusiven Öffnungsprozess sowie Handreichungen zu Inklusion und Diversität. *„Auf Zentralstellenebene, glaube ich, könnte man schon noch mehr Kompetenzen bündeln. Und Austauschmöglichkeiten gestalten und auch Anregungen dazu geben.“ (I9.381-383)* *„Ich glaube, wir brauchen auch so einen Handlungskoffer, Handlungsoptionen. Wie wir uns denn eigentlich auf den Weg machen können.“ (I2.702-704)*

Für die konzeptionelle Arbeit in Hinblick auf Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten wünschen sich Träger finanzielle Unterstützung.

## **Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit**

### *Herausforderungen*

Die Träger merken oft, dass Freiwillige, die selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind, häufig nichts über Freiwilligendienste wissen. Zum einen haben sie weniger Bekannte, die bereits einen Freiwilligendienst gemacht haben. Zum anderen wissen aber auch Institutionen, die nah an der jeweiligen Zielgruppe agieren, ebenfalls wenig über Freiwilligendienste und sehen darin bisher keine Option für die Jugendlichen. Eine weitere Herausforderung stellen Übersetzungen von Informationsmaterialien dar. Träger wissen zum Beispiel um die Bedeutung einfacher und leichter Sprache in der Ansprache, können diese aber häufig noch nicht allein umsetzen.

### *-> Wünsche an eigenen Träger*

Träger wünschen sich von allen ihren Mitarbeiter\*innen Sensibilität in Bezug auf Diversität und eine entsprechende diversitätsgerechte Ansprache der Jugendlichen.

### *-> Wünsche an Zentralstellen/Bundesebene*

Träger wünschen sich finanzielle Ressourcen für eine Öffentlichkeitsarbeit, die Freiwillige anspricht, die selten und unterrepräsentiert in den aktuellen Freiwilligendiensten zu finden sind.

Außerdem wünschen sich Träger eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit für Inklusion und Diversität auf Bundesebene. Eine solche Öffentlichkeitsarbeit würde auch beinhalten, staatlich nachgeordnete Institutionen, wie zum Beispiel die Arbeitsagenturen, über die Möglichkeiten eines Freiwilligendienstes gezielt zu informieren und sie zu bestärken, diese Option allen Jugendlichen, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, ihrer Herkunft oder Geschlechtsidentität, anzubieten. *„Ich glaube, wichtig für die Zukunft ist, dass die Öffentlichkeit viel, viel mehr über den Freiwilligendienst kennt und weiß, was es bedeutet, einen Freiwilligendienst zu machen. Und dass der Freiwilligendienst einen höheren Stellenwert bekommt, damit er bekannter wird und somit auch alle Menschen erreicht. (...) Und da ist es egal, aus welcher Schicht, mit welchem Hintergrund. Wenn in der Gesellschaft der Freiwilligendienst einfach mehr publik ist, dass es ein Dienst ist, der nicht vergeudet ist und der nicht Plan C, D, Z ist, sondern auch Plan A sein kann.“ (I13.577-588)*

In Hinblick auf grundlegende Übersetzungen in einfache und/oder leichte Sprache wünschen sich die Träger personelle oder finanzielle Ressourcen. *„Da habe ich gerade die Hürde, dass ich selber die leichte Sprache nicht beherrsche. (...) Da würde ich sicherlich viele Fehler machen. Und dass diese Übersetzung einfach immens teuer ist. Und dass wir uns die eigentlich nicht so leisten können.“ (I4.425-429)*

## **Bewerbungs- und Vermittlungsprozess**

### *Herausforderungen*

Der Prozess der Bewerbung kann für einzelne Jugendliche eine Hürde darstellen. Träger versuchen deshalb, diese Menschen im Bewerbungsprozess stärker zu unterstützen. Diese unterstützenden Maßnahmen brauchen viel Zeit. *„Trotz der normalen Aufgaben diese Zeit zu haben, die Fälle zu begleiten. Und auch wirklich die Menschen wahrzunehmen. Also die Zeit zu haben, sich wirklich hinzusetzen mit denen und in Ruhe zu sprechen. Das ist eigentlich die größte Herausforderung.“ (I4. 341-343)* Zeit, die die Träger bisher selbst finanzieren müssen. *„Im Einzelfall wird hier überhaupt nicht gefördert. Das machen wir alles auf eigene Rechnung und wir kriegen nicht einen Euro für. Und da fängt das ganze schon an. Wo ich sage: Für die Einsatzstelle, aber auch natürlich bei uns beim Träger bedeutet das einen immens, deutlich höheren Aufwand.“ (I18.456-459)*

Aber auch ganz grundlegende Barrieren können jungen Menschen hindern, sich für einen Freiwilligendienst zu bewerben. Das können beispielsweise „schwere Sprache“ oder nicht vorhandene Lesemöglichkeiten für sehbeeinträchtigte Personen sein.

Für die Vermittlung ist es zudem wichtig, dass Einsatzstellen die nötigen Rahmenbedingungen mitbringen. Sehr häufig scheitert es an räumlichen Barrieren, die vor allem Personen mit körperlichen Einschränkungen den Einsatz schwer machen oder sogar verhindern. Auch Ängste, Unkenntnis und fehlende Offenheit der Einsatzstellen zeigen sich als hinderliche Bedingungen für inklusive Prozesse in den Freiwilligendiensten.

Außerdem nehmen Träger wahr, dass jungen Menschen zum Teil aufgrund ihrer persönlichen Umstände keinen Freiwilligendienst in Vollzeit absolvieren können.

-> *Wünsche an eigenen Träger*

Träger müssen über ihre Einsatzstellenarbeit versuchen, Einsatzstellen für Inklusion zu öffnen oder für vorhandene Zugangsbarrieren zu sensibilisieren. Bei der Suche nach neuen Einsatzstellen kann eine inklusive Perspektive sinnvoll sein. Für die Beratung und Vermittlung der Jugendlichen bedarf es einer steten Reflexion von Zugangsbarrieren im Bewerbungsprozess und geeigneter Unterstützungsformate.

-> *Wünsche an Zentralstellen/Bundesebene*

Freiwillige, die bisher in den aktuellen Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, in der Bewerbungs- und Vermittlungsphase zu unterstützen, bedeutet mehr Zeit- und Arbeitsaufwand für die Träger als bisher. Träger wünschen sich hier finanzielle Unterstützung auf Bundesebene beziehungsweise eine Förderfähigkeit des Bewerbungsverfahrens. *„Es muss klar sein, wenn wir über Inklusion sprechen, dann ist das eine unschöne Perspektive, aber die Realität ist das, was in der Bearbeitung mehr Arbeitsaufwand erzeugt. Das machen wir gerne. Das ist aber nur begrenzt möglich. Also zum Beispiel als Förderrichtlinie dabei zu bleiben, dass sowohl Öffentlichkeitsarbeit als auch das Bewerbungsverfahren nicht förderfähig ist, finde ich absolut hinderlich.“ (I17.581-586)*

Es zeigt sich, dass schon in der Bewerbungs- und Vermittlungsphase Formulare und Texte so bearbeitet werden müssen, dass diese von allen verstanden werden. Hilfreich sind hier die Aufbereitung in anderen Sprachen, auch in „Leichter Sprache“<sup>12</sup>, oder digitale Barrierefreiheit<sup>13</sup>. Träger wünschen sich hier personelle oder finanzielle Ressourcen.

Für die Vermittlung von jungen Menschen, die aufgrund ihrer persönlichen Umstände keinen Freiwilligendienst in Vollzeit absolvieren können, muss ein Freiwilligendienst in Teilzeit möglich sein.

Für ihre Einsatzstellenarbeit wünschen sich die Träger Argumentationshilfen und gute Beispiele, aber auch politische Signale, um Einsatzstellen das nötige Zeichen zu geben. *„Dass die Politik soziale Verantwortung übernimmt. Sich damit auch weiter zu beschäftigen. Und da auch laut zu werden und zu sagen: ‚Hey, Rassismus, Diskriminierung hat in dieser Gesellschaft nichts zu suchen.‘“ (I6.1014-1017)*

---

<sup>12</sup> Leichte Sprache ist eine sehr leicht verständliche Sprache. Leichte Sprache ist vor allem für Menschen mit Lern-Schwierigkeiten. Aber auch für andere Menschen. Zum Beispiel für Menschen, die nur wenig Deutsch können( <https://www.leichte-sprache.org/das-ist-leichte-sprache>).

<sup>13</sup> <https://www.einfach-fuer-alle.de>

## **Begleitung der Freiwilligen im Freiwilligendienst**

### *Herausforderungen*

Die unterstützenden Maßnahmen durch Träger und Einsatzstelle für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung erfordern meist zusätzliche Personalressourcen. Dazu kommt, dass manchmal erhöhte Förderbedarfe sich erst im Laufe des Freiwilligendienstes ergeben und nicht schon vorab beantragt werden können. Besonders Träger in großen Flächenländern haben zusätzlich erhöhten Zeitaufwand, wenn sie mehrere persönliche Gespräche mit den Freiwilligen führen wollen, da die Wege sehr weit sind. Der bisherige Kriterienkatalog des BMFSFJ wird von den Trägern als unzureichend und zu bürokratisch empfunden. Das macht die Antragstellung für zusätzliche finanzielle Mittel eher schwerfällig.

Auch den Einsatzstellen fehlt es zum Teil an Ressourcen, um eine intensivere Begleitung der Freiwilligen sicherzustellen. Auch Assistenzbedarfe für Freiwillige werden meistens nicht finanziert, so dass Freiwillige mit Assistenzbedarf ihre Tätigkeiten aufgrund fehlender Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen nicht antreten können.

### *-> Wünsche an eigenen Träger*

Träger müssen eine vertrauensvolle Beziehung zu ihren Einsatzstellen herstellen, um die bestmögliche Begleitung der Freiwilligen in den Einsatzstellen zu ermöglichen.

### *-> Wünsche an Zentralstellen/Bundesebene*

Träger wünschen sich für Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung finanzielle und unkomplizierte Unterstützung auf Bundesebene: durch niedrigere Betreuungsschlüssel und/oder unkomplizierte Antragsverfahren für den Mehrbedarf.

*„Dass die Zeit bei der Inklusionszielgruppe fehlt. Das ist sehr unbefriedigend, dass wir weiterhin mit so einem hohen Betreuungsschlüssel arbeiten müssen, gleichzeitig aber diese gesellschaftliche Inklusion vorantreiben sollen – das bringt die Kolleginnen an ihre Belastungsgrenzen.“ (I16.347-352)*

*„Kriterienkatalog des BMFSFJ (...), den zu überarbeiten, tatsächlich für mehr Inklusion in den Freiwilligendiensten. Beispielsweise: Körperliche Behinderung ist kein Kriterium. Das heißt: eigentlich nicht förderfähig. Ich muss nochmal einen extra Antrag stellen, um eigentlich so klare Dinge, wo es mehr Personal oder Aufwand gibt, beantragen zu können.“ (I1.681-686)*

Weiteren Unterstützungsbedarf auf Bundesebene sehen die Träger in der Finanzierung von Assistenzleistungen in den Einsatzstellen. Manche Träger wünschen sich auch eine finanzielle Unterstützung der Einsatzstellen generell, wenn diese Freiwillige mit einem erhöhten Bedarf an Begleitung einsetzen wollen.

## **Bildungs- und Seminararbeit**

### *Herausforderungen*

Für Träger, die Freiwilligen einen sukzessiven Einstieg ermöglichen, gilt es, passende Seminarkonzepte zu entwickeln. Häufig ist die Auswahl an Seminarhäusern mit inklusiven Rahmenbedingungen begrenzt. Als Herausforderung erleben die Träger außerdem die methodische Seminargestaltung, wenn Personen mit Sprach-, Seh-, Bewegungs- oder Verständnisschwierigkeiten die Freiwilligengruppen bereichern, und den fehlenden Austausch zu passenden Methoden. Häufig fehlen Assistenzen für Sprachmittlung und für individuelle Hilfeleistungen bei Freiwilligen mit

Assistenzbedarf. Die als zunehmend wahrgenommene Anzahl von Freiwilligen mit psychischen Belastungen wird von den Trägern als zusätzliche Herausforderung für ihre Seminararbeit erlebt.

-> *Wünsche an eigenen Träger*

Die Träger müssen sich fragen, ob ihre bisherigen Bildungs- und Seminarkonzepte der Herausforderung erhöhter Diversität entsprechen. Vor allem in Bezug auf die bisher angewandten Methoden braucht es die Reflexion der Träger, um mögliche Barrieren zu entdecken. Für die Zukunft gilt es, Seminarhäuser zu nutzen, die zumindest die räumliche Zugänglichkeit für Menschen mit Gehbeeinträchtigung sicherstellen.

-> *Wünsche an Zentralstellen/Bundesebene*

Das Fehlen von Assistenzen, Sprachmittler\*innen oder auch Kinderbetreuung auf den Seminaren erschwert die Bildungsarbeit. Hier wünschen sich Träger finanzielle Unterstützung auf der Bundesebene.

Psychische Belastungen bei den Freiwilligen können die Teilnahme an den Seminaren erschweren, weil sie aufgrund ihrer Einschränkung nicht die ganze Zeit anwesend sein können. Hier wünschen sich Träger auf Bundesebene eine unbürokratische Mehrfinanzierung bei höheren Fahrtkosten, wenn Freiwillige nicht im Seminarhaus übernachten können, aber am Seminar teilnehmen möchten.

Träger, die auf externe Seminarhäuser angewiesen sind, fordern Sensibilität auf Landes- und Bundesebene in Bezug auf die räumliche Zugänglichkeit für Menschen mit Gehbeeinträchtigung: *„Auch dass die jeweiligen Bundesländer, in denen sich die Bildungsstätten befinden, oder die Bundeszentrale für politische Bildung einfach mal schaut: Sind die Häuser, die von uns gefördert werden, barrierefrei - ja oder nein?“ (I1.713-715)*

### **Gesamtprozess**

Zusätzlich zu den Herausforderungen und Wünschen, die Träger in Bezug auf die konkreten Umsetzungsschritte in den Freiwilligendiensten haben, formulieren sie auch Anforderungen an den Gesamtprozess einer inklusiven Öffnung in den Freiwilligendiensten. Für diesen Prozess sehen Träger es als wichtig an, Inklusion „breit“ zu verstehen. *„Inklusion, das heißt für mich jetzt nicht nur, dass es Menschen sind, die eine Körperbehinderung haben oder eine geistige Behinderung, sondern da gehören für mich auch Sprachbarrieren dazu oder Menschen mit einer chronischen Erkrankung, mit einer psychischen Beeinträchtigung. Ich finde auch teilweise, dass Leute von der Gesellschaft behindert werden, weil sie vielleicht ein Kind haben, was sie alleinerziehend betreuen müssen. Oder weil sie eben wirklich ganz jung sind. Also wir haben Leute, die sind bei uns 14 im Vorstellungsgespräch. Und die finden einfach keine Ausbildung. (...) Weil alle Welt ihnen sagt: ‚Du bist zu jung.‘“ (I12.63-71)*

Dass manche Träger hier noch am Anfang stehen, behindert nicht ihr Engagement, den Weg zu mehr inklusiver Öffnung zu beschreiten. Ihnen ist aber auch bewusst, dass der Weg in die Umsetzung ein kontinuierlicher Prozess ist, der nicht sofort und in Gänze passiert und auch nicht morgen abgeschlossen ist. *„Ich glaube, dass wir uns in unseren Kompetenzen, unserem Denken und auch unserem Fühlen auch noch weiter entwickeln müssen. Um wirklich diese Gänge des Themas sozusagen selber erstmal zu erfassen. Also ich habe das schon begriffen, dass Inklusion nicht gleich Integration ist. Und dass es um viel mehr als nur Behinderung geht. Aber das wirklich in die Praxis umzusetzen und so in den Alltag zu integrieren, ich glaube, das dauert noch ein bisschen.“ (I4.602-609)*

Für den Prozess betonen die Träger neben einer gemeinsamen Haltung, die es zu entwickeln gilt, auch ihre individuellen Wege: *„Und ich glaube, dass, wenn man in die politische Ebene reingeht, es auch ein*

*ganz wesentlicher Punkt auf jeden Fall ist, deutlich zu machen, dass es auch unterschiedliche Voraussetzungen und unterschiedliche Strukturen gibt.“ (I3. 655-658) Deshalb finden Träger es wichtig, dass sie im Vorfeld, zum Beispiel von neuen Bundes- oder Landesvorhaben, einbezogen werden und ihre Erfahrungen in neue Konzeptionen mit einbringen können. „Dann braucht es wieder die Basis, also die operativ agierenden Träger, die dann ihre Erfahrungen bekannt geben und sagen: Das müsste man haben, wenn man das so und so machen möchte.“ (I7. 353-356)*

Träger bringen gern ihre Erfahrungen ein, aber sie wünschen sich auch eine Wertschätzung ihrer Leistungen in Bezug auf Inklusion. Eine solche Wertschätzung sollte beinhalten, dass Inklusion als weiter Begriff verstanden wird und die Bemühungen um alle junge Menschen, die bisher in den Freiwilligendiensten unterrepräsentiert sind, als inklusionsorientierte Arbeit der Träger wahrgenommen wird.

Die Bereitschaft für die inklusive Öffnung in den Freiwilligendiensten ist eindeutig vorhanden. *„Anders als noch vor ein paar Jahren gibt es eine grundsätzliche Bereitschaft dazu. Beziehungsweise es wird gar nicht mehr hinterfragt. Wenn wir jetzt eine hundertprozentige Schwerbehinderung oder so bei irgendjemandem zu stehen haben, dann wird nicht hinterfragt: Was, der will ein FSJ machen?“ (I2.564-567) Nun geht es darum, die Prozesse zu unterstützen und Bedingungen zu verbessern, die helfen, mögliche Zugangsbarrieren sowie, wenn vorhanden, benachteiligende Strukturen in der Arbeit der Träger abzubauen. Die positiven Erfahrungen der befragten Expert\*innen können dabei helfen, notwendige und hilfreiche Möglichkeiten und Maßnahmen zu erkennen, aber auch Inklusion und Diversität als gangbaren Weg zu sehen bzw. festzustellen, „dass Diversität beziehungsweise Inklusion nichts Schlimmes ist, keine Hausaufgabe, die jetzt noch zusätzlich auf einen zukommt, sondern nicht nur selbstverständlich sein muss, rechtlich, sondern auch überhaupt nicht wehtut“ (I1.677-680).*

## Teil III: Fallbeispiele

Freiwilligendienste können für alle Personen, unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten, ihrer Herkunft oder Geschlechtsidentität ein Ort sein, wo sie Selbstwirksamkeit und Sinnhaftigkeit erleben, Orientierung für ihren nächsten Lebensabschnitt erhalten sowie eigene Fähigkeiten und Stärken auf- und ausbauen. Im besten Falle erleben sie in ihrem Freiwilligendienst einen Freiraum, in dem sie so sein können, wie sie sind. In diesem Sinne berichten Träger von folgenden Beispielen:

*„Woran ich mich auf jeden Fall auch noch erinnern kann, ist, das ist jetzt vier Jahre her, meine ich, da hatten wir eine Freiwillige gehabt, die ist fast blind gewesen.“ (I3.178-179) An dem Abschlussseminar zu sehen, wie diese Frau so ein Selbstbewusstsein gehabt hat und sich auf einmal in den Mittelpunkt der Gruppe rein gestellt hat und sich selber präsentiert hat, sich selber gezeigt hat, geöffnet hat.“ (186-189) „Rückmeldung von der Einsatzstelle, wie die sich in diesem Jahr verändert hat, wie die gewachsen ist, also auch alleine für sich in der Selbstständigkeit. Mit dem Bus zu fahren. (...) So ein Thema von Selbstsicherheit, das sich enorm gewandelt hat und ich hatte auch das Gefühl, dass die wirklich zehn Zentimeter größer geworden ist in dem Jahr.“ (191-196) „Die ist auch von ihrer Einsatzstelle übernommen worden, hat da eine Ausbildung machen können.“ (189-190)*

*„Da denke ich gerade an eine Freiwillige, die im letzten Jahr in meiner Seminargruppe war. Und mir ist direkt beim Einführungsseminar aufgefallen, dass sie einige psychische Schwierigkeiten hat. Das zeigte sich so, dass sie direkt am ersten Tag mehrere Zusammenbrüche hatte und wir dann gemeinsam auch ins Krankenhaus gefahren sind. Gemeinsam, weil sie noch minderjährig war. Und auf der Fahrt dahin hat sie mir dann eben wirklich sehr umfangreich von ihren psychischen Schwierigkeiten und auch den Behandlungen erzählt.“ (I9.47-53) „Und dann eben einfach an Selbstvertrauen gewonnen hat. Weil sie ihre Stärken nutzen konnte.“ (75-76)*

*„Also im Vorfeld hatte er kein Hauptschulabschluss, nichts. Hat also die Ausbildung zu Ende gemacht und arbeitet jetzt bei einem freien Träger der Jugendhilfe (...) und ist dort in der Schule tätig. Arbeitet in der Ganztags-Freizeitpädagogik.“ (I11.115-118)*

*„Incomer (...) können diese Zeit bei uns und in der Einsatzstelle auf jeden Fall für sich auch als Erfolg verbuchen. Sie haben hier auf jeden Fall Kontakte geknüpft. Haben eine sinnvolle Tätigkeit gemacht. Haben Einblicke in Berufsfelder bekommen, die sie vielleicht zu Hause nicht hätten haben können. Viele bemühen sich dann auch um eine Ausbildung im entsprechenden Bereich.“ (I5.166-177)*

*„Und ich denke schon, dass das FSJ sie auch noch mal bestärkt hat. Einerseits die Jugendlichen, die sie da kennengelernt hat. Und sie macht ganz viele Erfahrungen von Alltagsrassismus und hat diese FSJ-Gruppe oder auch die Zusammenarbeit mit mir oder auch meinem Kollegen als Schutzraum erlebt oder als positiven Kontakt zu Deutschen.“ (I12.249-252)*

*„Im September 2016 fing eine Somalierin an und die war im Altenheim im BFD unter 27 und die war so ganz happy und die Einsatzstelle war happy, dass sie ihr auch eine Ausbildung angeboten haben.“ (I14.62-64)*

*„Für einige ist das FSJ eine gute Vorbereitung. Sie sind nicht in diesem geschützten Rahmen, gerade wenn sie eine Behinderung haben und auf der Förderschule waren (...) Da waren sie ja doch so unter einem Schutzmantel ein bisschen. Und hier plötzlich nicht mehr. Also da sind sie wie alle anderen. Und das Mädchen vom letzten Jahr, da sagte sie, sie fand das ganz klasse, dass sie mal nicht nur unter behinderten Menschen war.“ (I8.179-185) Das fand sie einfach toll, sie war nicht anders als die anderen. Und diese Erfahrung, die sie bisher ja immer gemacht hatte, dass sie was Besonderes ist, im negativen Sinne besonderes.“ (404-405) „Und die jetzt auch eine Ausbildung zur Sozialpflegerin macht und, ich glaube, es auch schaffen wird.“ (186)*

In den Interviews wurden viele Rahmenbedingungen an konkreten Fällen entlang beschrieben. Im Folgenden werden 27 Fallbeispiele vorgestellt, die aus diesen Berichten rekonstruiert wurden. Die Fallbeispiele sollen als ein weiterer Zugang dienen, um die konkreten Praxiserfahrungen der Träger in Bezug auf Inklusion und Diversität in den Freiwilligendiensten zu veranschaulichen. Alle Beispiele sind redaktionell frei bearbeitet und berichten von Freiwilligen mit körperlichen oder kognitiven Beeinträchtigungen (Lernschwierigkeiten), von Freiwilligen mit psychischen Belastungen und von



Freiwilligen mit einer Fluchtbiografie. Alle Zitate sind den Experteninterviews entnommen. Die Namen der Freiwilligen, der Träger- und Einsatzstellenmitarbeiter\*innen sowie von Organisationen und Institutionen sind frei erfunden.

## 1. Freiwillige mit körperlichen Beeinträchtigungen

### **B1: Jara**

Jara hat noch keine Studienplatzzusage und möchte deswegen einen Freiwilligendienst machen. Aufgrund eines Unfalls nutzt sie einen Rollstuhl. Bisher hat sie kaum Einsatzstellen gefunden, die ihr einen Platz anbieten konnten. Der Träger FreiZeit arbeitet mit dem Verein Gemeinsam Leben als Einsatzstelle zusammen. Der Verein Gemeinsam Leben betreut selbst mehrere Einrichtungen für Menschen mit Behinderung. Deswegen hat er ein großes Interesse daran, inklusiv zu arbeiten und möchte mehr dafür tun. Die Mitarbeiter\*innen von Gemeinsam Leben haben sich deshalb intensiv mit Inklusion beschäftigt. Durch den Verein kann Jara ihren Dienst in einer Tagesförderstätte beginnen. Dort ist sie als Betreuerin von Menschen mit mehrfachen Beeinträchtigungen eingesetzt.

Da die Einsatzstelle barrierefrei ist, kann Jara ihre Klient\*innen gut begleiten. Für die Einsatzstelle und für die Klient\*innen war Jaras Dienst eine Bereicherung: *„Um zeigen zu können: ja, es gibt jetzt nicht irgendwie gesund und krank, und die einen geben Hilfe, die andern erhalten Hilfe, sondern es gibt auch ganz, ganz viel dazwischen.“* Jara fährt mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Einsatzstelle. Da die nicht alle barrierefrei sind, kommt Jara manchmal zu spät. Die Einsatzstelle hat dafür Verständnis.

Eine Herausforderung für den Träger sind die Seminare: Der Träger unterstützt Jara bei der An- und Abreise, und da nur wenige Bildungsstätten barrierefrei sind, braucht sie vor Ort eine Assistenz. Bei der Auswahl der Assistent\*innen ist wichtig, dass sie ebenfalls junge Frauen sind. So können sie auch bei intimen Situationen wie Toilettengängen helfen. Jara soll an allen Angeboten teilnehmen können: *„Da gibt es jetzt auch keine besondere Gruppe für körperlich Eingeschränkte, sondern die sind dann selbstverständlich mit den andern Leuten mit dabei.“*

Auch das Büro des Trägers ist nicht komplett barrierefrei. Jara weist darauf hin, dass es eine kleine Stufe am Eingang gibt, die für sie schwer zu überwinden ist. Der Träger nimmt sich deswegen vor, stärker auf mögliche Barrieren zu achten und flexibel darauf zu reagieren, wenn Hindernisse sichtbar werden.

Den Freiwilligendienst konnte Jara als Vorpraktikum anerkennen lassen. Sie studiert aktuell Soziale Arbeit.

### **B2: Kai**

Kai ist ein Jugendlicher, der zum Gehen Prothesen nutzt und einen statt zwei Arme hat. Er möchte einen Freiwilligendienst machen. Viele Träger und Einsatzstellen können ihm aber keinen Platz anbieten. Der Träger, bei dem er dann einen findet, kommuniziert im Vorhinein mit vielen Einsatzstellen und schaut, wie der Freiwilligendienst für Kai ermöglicht werden kann. Schließlich sagt ein Kindergarten zu und bietet Kai an, dort seinen Freiwilligendienst zu machen.

Vor Kais Dienstantritt gibt es viele Absprachen zwischen dem Träger und Kais Eltern, da die Familie erst vor kurzem in die Region gezogen ist. Auch mit der Einsatzstelle ist der Träger stärker als bei anderen Freiwilligen in Kontakt: *„Dass wir da geschaut haben: Ist das denn möglich? Wie sieht das*

*von den Arbeitszeiten aus? Kann er die denn eigentlich leisten?“ Die Einsatzstelle nimmt Rücksicht auf Kais Fähigkeiten und Bedarfe. Sie schnürt sein Aufgabenpaket so, „dass das Tätigkeiten sind, denen er sehr gut nachkommen kann“.*

Was Seminar-Unterkünfte angeht, hat der Träger den Vorteil, dass er auf barrierefreie Bildungsstätten zurückgreifen kann. Außerhalb der Seminare setzen sich die Mitarbeiter\*innen des Trägers mit dem Thema Inklusion auseinander: Innerhalb des Trägers hat sich eine Arbeitsgruppe gegründet, die sich unter anderem mit dem Thema körperliche BeHinderung beschäftigt.

In den ersten Wochen des Freiwilligendienstes ruft der Träger ab und zu bei Kai an und fragt, wie es läuft. Obwohl sie so schon viel über Kai erfahren haben, sind sich die pädagogischen Mitarbeiter\*innen während des ersten Seminars dennoch unsicher, welche Angebote sie ihm machen können. Durch positive Erlebnisse in einer Trampolinhalle können sie ihre Ängste jedoch abbauen: *„Im Endeffekt hatte der Freiwillige [dort] den größten Spaß seines Lebens und sowohl wir als Referenten, als auch die Seminargruppe – da ist so ganz viel Eis gebrochen in dem Moment, wir waren da als Gruppe und er war ganz klar Teil der Gruppe und er hat uns genauso mit den Bällen abgeschossen, wie wir ihn mit den Bällen abgeschossen haben.“* Anders als zu Beginn erwartet, stört seine Beeinträchtigung die Teilnahme am Seminar nicht: *„Und man hat es aber an sich, außer klar, in der Trampolinhalle, gemerkt, gesehen. Aber ansonsten ist er ganz normal mitgelaufen, wie jeder andere auch. Und ich glaube, er hat uns irgendwie die Berührungsangst genommen.“*

Im Anschluss an das Seminar möchten die pädagogischen Mitarbeiter\*innen ihre Lernerfahrungen innerhalb des Trägers weitergeben. Deswegen nehmen sie sich Zeit, um den anderen Kolleg\*innen von ihren Erfahrungen zu berichten.

### **B3: Vernesa**

Vernesa ist die erste Person mit Rollstuhl, die sich beim Träger für einen Freiwilligendienst bewirbt. Obwohl der Träger noch keine Erfahrungen damit hat, möchte er Vernesa gern einen Platz anbieten und sie bestmöglich begleiten: *„Und da haben wir gesagt, wir versuchen das mal. Obwohl uns gar nicht klar war, ob das tatsächlich realistisch ist und funktioniert.“* Der Träger findet eine Einsatzstelle, die offen für Vernesa ist. Sie kann ihren Freiwilligendienst an einer Schule für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen beginnen.

Für die Seminare mietet der Träger zwei neue Seminarräume an, die mit einem Fahrtstuhl erreichbar sind und groß genug, dass Vernesa sich mit dem Rollstuhl bewegen kann. Der Träger veranlasst, dass die Toiletten rollstuhlgerecht umgebaut werden. Während des ersten Seminars merken sie jedoch, dass sie einen Haltebügel vergessen haben, sodass Vernesa dennoch auf Unterstützung angewiesen ist. Zum nächsten Seminar kann der Träger veranlassen, dass noch ein Haltebügel angebracht wird.

Für den Träger ist die Begleitung von Vernesa ein ständiger Lernprozess. Je nach Bedarf versuchen die pädagogischen Mitarbeiter\*innen, Barrieren abzubauen: *„Also das ist sehr kleinschrittig und dass wir praktisch immer das, was gerade gefordert ist, versuchen nachzujustieren. Und dann eben da zu haben. Aber da merken wir, dass wir ein bisschen naiv auch sind. Und gucken, wie es sozusagen funktionieren kann.“*

#### **B4: Salome**

Als Salome einen Freiwilligendienst machen möchte, sucht sie sich selbst eine Einsatzstelle und regelt die meisten Fragen direkt mit dieser. Sie beginnt ihren Dienst im Grünlandhaus, einer Einrichtung für Menschen mit körperlichen und kognitiven Beeinträchtigungen. Die Einsatzstelle findet, dass Salomes Sehbeeinträchtigung keine Schwierigkeit ist. Da in der Einrichtung mehrere Menschen mit Beeinträchtigungen selbstständig arbeiten, sind die Mitarbeiter\*innen dort auch sensibler und erfahrener im Umgang mit Inklusion.

Frau Schulz vom Träger steht mit Salome vor allem in Kontakt, als es um die Vorbereitung der Seminare geht. Da Salome stark sehbeeinträchtigt ist, will Frau Schulz die Materialien für sie richtig aufbereiten: *„Zu wissen, wie ist es denn überhaupt, wenn wir eine Einheit machen und jetzt irgendetwas mit Unterlagen, die sie eigentlich dafür sehen oder lesen sollte, macht das denn überhaupt Sinn, soll ich das in Schriftgröße 72 ausdrucken, hilft ihr das? Also das waren so Nachfragen, Rückfragen, die ich mit ihr hatte.“*

Während des Seminars will Salome sich selbstständig zurecht finden und ihre Sehbeeinträchtigung nicht in den Vordergrund stellen. Frau Schulz hat den Eindruck, dass sie die Angebote nicht richtig mitmachen kann. Um ihr die Orientierung zu erleichtern, stellt Frau Schulz ihr Jessica, eine andere Freiwillige zur Seite. Jessica merkt allerdings, dass sie, weil sie immer mit Salome zusammen ist, das Seminar gar nicht für sich alleine nutzen kann. Gemeinsam mit Frau Schulz sprechen Salome und Jessica darüber. Salome hat Verständnis. Eine neue Begleiterin möchte sie nicht. Dadurch muss Salome sich allein zurechtfinden. Dabei kommt ihr zugute, dass die Seminare immer im selben Haus stattfinden und sie sich an die Wege gewöhnen kann. Am Ende gewinnt sie viel Selbstvertrauen: *„Aber das dann zum Schluss, im Abschlussseminar zu sehen, wie diese Frau so ein Selbstbewusstsein gehabt hat und sich auf einmal in den Mittelpunkt der Gruppe gestellt hat und sich selber präsentiert hat, sich selber gezeigt hat, geöffnet hat.“*

Frau Schulz findet, dass auch die Gruppendynamik auf den Seminaren hilfreich für Salome war. Salome konnte dadurch einfach mitlaufen und wurde nicht besonders herausgestellt. Das hätte nicht in jeder Gruppe so funktioniert. Frau Schulz muss daher bei jeder Gruppe neu schauen und individuell einschätzen: *„Passt das in der Gruppe oder passt das nicht? Kann ich es so laufen lassen oder muss ich doch mehr steuern und initiieren und darauf achten?“*

Auch die Einsatzstelle bemerkt, wie Salome selbstständiger wird. Nach ihrem Freiwilligendienst bietet sie ihr einen Ausbildungsplatz an. Die Ausbildung zur Kauffrau für Bürokommunikation kann Salome absolvieren, weil die Einrichtung sehr erfahren ist und Salome deswegen mit passenden Sehhilfen unterstützen kann.

#### **B5: Sascha**

Sascha lebt in einer großen Stadt und nutzt einen Rollstuhl. In der Schule wird sie von einem FSJler unterstützt, der als Schulbegleiter eingesetzt ist. Als Sascha mit der Schule fertig ist, bewirbt sie sich für ein FSJ beim selben Träger. Da sie den Träger durch ihren Schulbegleiter bereits kennt, hat sie Vertrauen, dort ein gutes FSJ machen zu können. Sascha möchte danach ein Lehramts-Studium beginnen. Deswegen will sie sich in der Arbeit mit Kindern ausprobieren.

Der Träger sucht engagiert nach einer Einsatzstelle für Sascha. Häufig ist es schwer, Einsatzstellen für den Einsatz von Freiwilligen im Rollstuhl zu gewinnen. In diesem Fall findet der Träger aber einen Kindergarten, der Interesse an Saschas Einsatz hat.

Während ihres Dienstes wird Sascha von einer Integrationshelferin begleitet, die sie in ihrer Arbeit im Kindergarten unterstützt. Dass das möglich ist, liegt am guten Kontakt zwischen dem Träger und dem örtlichen Sozialamt. Das Sozialamt übernimmt die Finanzierung der Integrationshelferin. *„Was ja eigentlich nicht üblich ist. Eigentlich gibt es das ja nur im Schulkontext. Aber auch im Studium gibt es das. Aber in diesem Bereich der Freiwilligendienste gab es das noch nicht. Und das ist dann so eine Einzelfallentscheidung, wo die Dame, die im Rollstuhl saß, dann einen Integrationshelfer bekommen hat, der ihr die Arbeit in dem Kindergarten ermöglicht hat.“*

In der Seminararbeit mit Sascha gibt es für den Träger keine Besonderheiten. Die Seminare finden in einem barrierefreien Haus statt, sodass Sascha sich überall bewegen kann. Sie ist in einer regulären Seminargruppe.

Durch den Einsatz von Träger, Einsatzstelle und dem Sozialamt gelingt es, dass Sascha ihren Freiwilligendienst erfolgreich bis zum Ende durchführen kann.

#### **B6: Benno**

Benno nutzt wegen eines Hörschadens Hörgeräte. Frau Karajan, die beim Träger ein Sonderprogramm für Inklusion leitet, fragt Benno zu Beginn seines Freiwilligendienstes, was er an Unterstützung braucht. Benno kann gut mitteilen, was ihm helfen würde. Da Benno unter 18 Jahre alt ist, muss Frau Karajan manches auch mit seinen Eltern absprechen. Bennos Eltern sind gehörlos und sprechen Gebärdensprache. Da es keine andere Person gibt, die dolmetschen kann, übersetzt Benno zwischen seinen Eltern und Frau Karajan. Da sie nicht mit den Eltern telefonieren kann, muss Frau Karajan sie für Absprachen immer ins Büro des Trägers bitten. Noch während seines Freiwilligendienstes wird Benno 18 Jahre und kann sich von da an selbstständig mit dem Träger besprechen.

Benno absolviert seinen Freiwilligendienst in einer Kita. Seine Hörgeräte müssen sensibel eingestellt sein. Deswegen ist es für Benno sehr anstrengend, wenn es in der Kita lauter wird. Es dauert eine Weile, bis Benno und die Einsatzstelle einen Weg finden, wie Benno seinen Freiwilligendienst machen kann, ohne dass es für ihn zu belastend wird. Dabei hilft es, dass die Einsatzstelle verständnisvoll ist und versucht, Bennos Aufgaben entsprechend anzupassen: *„Die Einrichtung ist ihm da auch entgegengekommen. Hat ihm seine Ruhezeiten eingeräumt, wo er dann mal irgendwas abheften konnte im Büro oder solche anderen Aufgaben gekriegt hat, um sich so ein bisschen zu regenerieren.“*

Für Frau Karajan ist es anfangs auch herausfordernd, einen Freiwilligen mit Schwerhörigkeit in die Seminararbeit einzubinden. Damit Benno alles verstehen kann, muss sie sehr laut sprechen. Durch die zunehmende Erfahrung kann Frau Karajan aber im Laufe des Seminars immer besser auf Benno eingehen. Auch aus der restlichen Seminargruppe gibt es Unterstützung für Benno: *„Er hatte so eine Art Patenmenschen, also einen Paten in der Gruppe der Jugendlichen, der ihm so Sachen noch mal erklärt hat. Und er hat sich oft so gesetzt, dass er nicht so weit weg von mir saß, aber mir von den Lippen ablesen konnte. Also das wir dann, wenn ich Sachen erklärt habe, das vis-à-vis gemacht haben.“*

## **B7: Terence**

Terence nutzt seit einem Unfall einen Rollstuhl. Der Träger kann seine Einsatzstellen gut einschätzen und weiß, welche rollstuhlgerecht ausgestattet sind und welche nicht. Frau João sucht außerdem eine Einsatzstelle aus, die bereits Erfahrungen mit Inklusion hat: *„Die haben ein Händchen für solche Jugendliche. Und auch ein Ohr. Es ist nicht, dass die keine Anforderungen stellen. Die stellen schon auch ihre Anforderungen. Aber haben eben im Gegenzug auch das Verständnis, dass nicht jedes Leben glatt läuft.“* Terence fängt seinen Freiwilligendienst in einer Werkstatt für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen an.

Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen beim Träger sind für Terence immer ansprechbar. Sie bringen auch Verständnis für Terence' Bedarfe mit: *„Das Verständnis bei uns im Team. Also das ist die Grundvoraussetzung. Wenn wir schon kein Verständnis mitbringen, können wir das Verständnis auch in den Einsatzstellen nicht einfordern.“* Sie versuchen, empathisch gegenüber Terence zu sein und vermitteln zwischen ihm und der Einsatzstelle, wenn es zu Missverständnissen kommt. Durch die Offenheit und das Verständnis beim Träger und bei der Einsatzstelle kann Terence seinen Freiwilligendienst erfolgreich absolvieren.

## **B8: Angelique**

Als Angelique sich bei einer Einsatzstelle für einen Freiwilligendienst bewirbt, macht sie die Einsatzstelle darauf aufmerksam, dass sie Cochlea-Implantate trägt, die ihr Gehör unterstützen. Da der Arbeitsbereich der Einsatzstelle zu Angeliques Fähigkeiten passt, ist die Einsatzstelle offen für sie, *„weil sie Integrationshelferin bei einem Kind war, das selber taubstumm war, in der Schulbegleitung und da war das überhaupt kein Problem.“*

In der Einsatzstelle haben die Mitarbeiter\*innen zu Beginn Schwierigkeiten, mit Angelique zu kommunizieren: *„Am Anfang gab es ein bisschen Probleme, weil sie eigentlich als Springer fungieren sollte und natürlich da nicht auf Sprach-Voice-Nachrichten reagieren konnte, sondern man musste es ihr immer in Schriftform geben. Das gab dann so ein bisschen Trara und Absprachefehler, aber ich glaube, das sind so normale Anfangszeitchaos.“* Mit der Zeit können sich die Mitarbeiter\*innen auf Angelique einstellen: *„Und als sich das alles eingegrooved hat und auch die Ansprechpartner wussten: Ok, ich darf ihre keine Voicemail schreiben, sondern ich muss ihr eher eine Whatsapp oder eine SMS schreiben und ich muss sie vielleicht auch schon einmal eine halbe Stunde vorher versuchen anzutelefonieren, damit sie weiß: Alles klar, es kommt jetzt gleich was. Da war das alles überhaupt kein Problem mehr.“*

Da es in der Einsatzstelle inzwischen keine Hürden mehr gibt, geht Angelique davon aus, dass auch die Seminare problemlos laufen. Durch die vielen Stimmen in Gruppendiskussionen fällt ihr das Zuhören jedoch schwer. Sie merkt relativ schnell, *„dass so eine 25er-Gruppe (...) mit ihrer Behinderung einfach zu viel sind, ohne dass sie einen Dolmetscher hat.“* Angelique bräuchte eine Sprachmittlung, um alles in der Gruppe mitgestalten zu können. Die Finanzierung fehlt allerdings: Der Träger begibt sich auf die Suche nach Finanzierungsmöglichkeiten. Er hat keinen Erfolg: *„Von sämtlichen Stellen, wo wir nachgefragt haben, haben wir immer eine Ablehnung bekommen.“* Damit Angelique trotzdem teilnehmen kann, verabreden die pädagogischen Mitarbeiter\*innen mit ihr, dass sie selbst entscheidet, wann es ihr zu viel wird: *„Sie kann bei den Seminaren dabei sein, darf aber definitiv selber entscheiden, wann geht sie raus.“* Die Seminargruppe versucht, Rücksicht auf Angelique zu nehmen. Einige der angewandten Methoden machen es für Angelique dennoch schwer,

mitzumachen: „Die Gruppe war total rücksichtsvoll und hat versucht, darauf Rücksicht zu nehmen und zu versuchen, nicht durcheinander zu sprechen. Aber das macht natürlich auch so eine Methode wie eine Plenumsdiskussion kaputt, wenn man nicht mehr so agieren kann, wie man agieren kann. Und wenn es ihr zu viel geworden ist, dann ist sie raus gegangen.“ Morgens sprechen sich Angelique und die Seminarleitung ab: „Wir haben ihr morgens immer als Seminarleitung gesagt, was wir machen und dann hat sie immer gesagt: Das und das und das kann ich mitmachen. Oder das und das und das ist in Ordnung.“ Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen nutzen auch nicht-sprachliche Hilfsmittel: „Wir haben dann versucht, ihr auch ganz viele Sachen schriftlich gegeben, damit sie es nachlesen kann.“

### **B9: Belinda**

Belinda möchte einen Freiwilligendienst machen. Sie nutzt einen Rollstuhl. Der Träger kennt den Verein mühelos medien, eine Einsatzstelle, die sich mit dem Abbau von Barrieren im Internet beschäftigt. Dort waren bereits andere Freiwillige des Trägers eingesetzt. Deswegen weiß der Träger, dass die Einsatzstelle offen ist für Menschen mit Beeinträchtigungen. Belinda kann dort ihren Freiwilligendienst anfangen.

In der Einsatzstelle hat Belinda keine Schwierigkeiten. Sie braucht im Arbeitsalltag etwas Hilfe. Die Einsatzstelle ist bereit, ihr bei Bedarf zu assistieren.

In der Seminararbeit steht der Träger jedoch vor der Herausforderung, dass Belinda auch dort eine Assistenz braucht. „Und da haben wir versucht, sämtliche Stellen anzuschreiben. Fürsorgestellen und alles Mögliche. Und es gab einfach keine Hilfe. Keine finanzielle Hilfe für sie. Sie hatte auch niemanden aus dem Verwandtenkreis. Sonst hätten wir gesagt: Dann nehmen wir den einfach mit.“ Auch die pädagogischen Mitarbeiter\*innen sehen sich nicht in der Lage, Belinda zu assistieren, besonders in Hinblick auf intime Aufgaben, wie die Unterstützung beim Waschen. Für das politische Seminar des BAFZA, dass Belinda im Rahmen ihres BFD besuchen soll, gibt es die Ausnahmeregelung, dass Freiwillige in solchen Fällen nicht an den Seminaren teilnehmen müssen. Herr Johannson, der beim Träger im Bereich Freiwilligendienste arbeitet, hält das für keine gute Lösung: „Das heißt, man verzichtet im Grunde genommen auf das höchste Gut, also die Inklusion, die hier immer so groß beschrieben wurde und sagt: «Ok, dann darfst du zu Hause bleiben.» Aber das bringt ja nichts. Sie gehört ja genauso dazu.“

Der Träger versucht, Belinda soweit es geht zu ermöglichen, an den Seminaren teilzunehmen. Für die Seminare mit Übernachtung klappt das nicht, weil der Träger keine Assistenz stellen kann. Aber für die einzelnen Seminartage finden sie mit Hilfe der Einsatzstelle eine gute Lösung: „Teilweise haben wir das dann in ihrer Einrichtung gemacht. Da haben wir gesagt: «OK, wenn sie nicht zu den Bildungsseminaren kommen kann, dann kommen die Bildungsseminare eben zu ihr.» Und die Einrichtung hat sich da zur Verfügung gestellt und dann haben wir dort einen Raum gekriegt und haben dort die Bildungsseminare gemacht.“

## **B10: Barbara**

Barbara möchte gern in einem Kindergarten arbeiten und bewirbt sich für einen Freiwilligendienst. Da sie einen Rollstuhl nutzt, spricht Frau Nielsen, pädagogische Mitarbeiterin beim Träger, vorab persönlich mit ihr, um zu schauen, was Barbara genau machen will. Bei anderen Freiwilligen gibt es kein solches Gespräch. Frau Nielsen telefoniert mit mehreren Kindergärten – jedoch ohne Erfolg. Selbst jene Kindergärten, die Inklusion als Schwerpunkt setzen, haben Bedenken hinsichtlich Barbaras Beweglichkeit: *„Das war nicht möglich. Einen Kindergarten zu finden, der sagt: Wir stellen jemanden im Rollstuhl ein. Weil, wenn man zum Beispiel auf dem Außengelände ist, muss man auch mal durch den Sand flitzen und die Kinder einsammeln.“* Frau Nielsen wünscht sich von den Einsatzstellen eine größere Bereitschaft, Freiwillige unabhängig von ihren Fähigkeiten aufzunehmen: *„Und das fand ich sehr schade, dass die da nicht bereit waren zu sagen: Ok, wir nehmen sie vielleicht einfach zusätzlich. Dass sie dann mal reinschnuppern kann.“*

In der Vermittlung merkt Frau Nielsen, dass es von Vorteil ist, durch persönlichen Kontakt zu den Einsatzstellen inklusive Plätze zu finden. So kann Frau Nielsen Barbara schließlich einen Einsatzplatz in einer Schule anbieten: *„Weil ich habe zwei FSJler besucht, die dort in der Einsatzstelle waren und habe die Anleiterin gefragt. «Hier, wie sieht's denn aus - können Sie sich das vorstellen?» Und da meinte sie, ja, sie bespricht das mit dem Kollegium.“* Da Barbara in einer Klasse für Schüler\*innen mit Fluchtbiografie eingesetzt wird, absolviert sie den BFD mit Fluchtbezug. Innerhalb des Sonderprogramms kann der Träger die Hälfte des Einsatzstellenbeitrags übernehmen, was die Schule als Entlastung signalisiert.

Für Barbaras Dienst ist es ein Vorteil, dass es einen barrierefreien Gebäudeteil in der Schule gibt und die Menschen dort bereits Erfahrung im Umgang mit Personen haben, die einen Rollstuhl nutzen: *„Das Kollegium: «Ach ja, da ist noch ein Rollstuhl unterwegs. Kein Stress.» Und die Kinder kannten das auch. Und dann war das eben so einfach, da einen Einstieg zu finden.“*

Während Barbaras Einsatz fällt den Mitarbeiter\*innen in der Einsatzstelle auf, dass sie auch leichte Lernschwierigkeiten hat. Für die Schule ist es eine Herausforderung, dass sie das nicht vor Barbaras Einstieg wusste: *„Und das macht dann Sachen schon schwer. Weil das ist nicht so, dass man einfach weiß, worauf man sich einlässt, sozusagen.“* Manchmal kommt es deswegen im Schulkollegium zu Konflikten, weil die Mitarbeiter\*innen vorher andere Erwartungen an Barbara hatten. Da die Schulleitung dennoch Verständnis zeigt, kann Barbara den Dienst erfolgreich bis zum Ende absolvieren. Für die erste Zeit nimmt sie ihre Assistenz mit zur Einsatzstelle. Die Finanzierung trägt sie selbst. Später leistet sie den Dienst ohne Assistenz. Da sie nicht die einzige Freiwillige in der Einsatzstelle ist, können die anderen ihr bei Bedarf ebenfalls helfen: *„Und die anderen FSJler sind dann teilweise mal eingesprungen, wenn sie Unterstützung gebraucht hat.“*

Barbara wird vom Träger intensiv begleitet. Frau Nielsen besucht Barbara zweimal in der Einsatzstelle, sieht sie monatlich auf Seminartagen und berät sie auch telefonisch. Die räumliche Nähe zwischen dem Träger und der Einsatzstelle erleichtert es den beiden, sich bei Bedarf zu treffen.

Für die Seminarfahrten fragt Barbara vorher an, ob sie ihre Assistenz mitbringen kann. Frau Nielsen weiß erst nicht, wie diese finanziert werden soll. Da die Leitung des Trägers bereit ist, die Finanzierung zu übernehmen, kann das Problem gelöst werden. Während der Fahrten ist die Gruppendynamik gut und Barbara wird von den anderen als Teil der Gruppe voll anerkannt. Für die

Organisation der Fahrten hilft es dem Träger, dass er bereits barrierefreie Unterkünfte kennt. Denn einer der pädagogischen Mitarbeiter\*innen nutzt auch einen Rollstuhl: *„Der weiß genau, in welchen Bildungshäusern die Rampen stehen und flitzt da durch die Gegend und das ist alles gar kein Problem. Daher haben wir die Häuser da auch gut ausgewählt nach dem Kriterium.“*

### **B11: Jessy**

Jessy bewirbt sich beim Träger für einen Freiwilligendienst. Sie nutzt einen Rollstuhl und hat eine persönliche Assistenz. Herr Schulz, der beim Träger die Freiwilligendienste leitet, weiß bisher nur von wenigen Einsatzstellen, dass sie für Menschen im Rollstuhl geeignet sind. Er muss lange nach einer passenden Einsatzstelle suchen. Schließlich bietet er Jessy einen Platz in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen an. Jessy möchte jedoch dort nicht arbeiten: *„Die freiwillige Bewerberin hat dann aber, zurecht wie ich finde, auch gesagt: «Na gut, ich sitze selbst im Rollstuhl. Ich habe selbst eine Behinderung. Und ich weiß, wie das ist. Deswegen muss ich nicht noch unbedingt mit Menschen mit Behinderung arbeiten.»“* Herr Schulz versteht Jessys Einwand und sucht weiter nach möglichen Einsatzstellen. Nach einigen Tagen kann er Jessy einen anderen Platz anbieten. Jessy kann ihren Freiwilligendienst in einer Einrichtung anfangen, in der Menschen aus verschiedenen schwierigen Lebenslagen, mit und ohne Behinderungen, betreut werden.

Jessy kommt in ihrer Einsatzstelle gut klar und kann sich problemlos einbringen. Besonders gegenüber den Klient\*innen, die selbst einen Rollstuhl nutzen, kann Jessy ihre eigenen Erfahrungen und Expertise nutzen, *„weil sie einen sehr, sehr guten Draht hat zu einigen Klientinnen und Klienten, die diesen Draht zu Menschen, die nicht im Rollstuhl sitzen, nicht haben. Also teilweise kann sie sich besser in die Menschen reinversetzen und empathischer sein.“*

In den Seminaren ist es für den Träger das erste Mal, dass eine Person mit Rollstuhl dabei ist. Da der Träger selbst Seminarräume betreibt, die barrierefrei sind, ist das auf den ersten Seminaren keine große Hürde. Da jedoch nicht alle Seminare in den eigenen Räumen stattfinden, müssen die pädagogischen Mitarbeiter\*innen bewusst nach barrierefreien Seminarhäusern suchen. Für Exkursionen und die Anfahrt zu den Seminarhäusern müssen sie auch darauf achten, ob die nächstgelegenen Bahnhöfe barrierefrei sind. Auch dadurch anfallende extra Zeit bei Fahrtwegen einzukalkulieren, ist neu. Während der Organisation der Seminare lernen die pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers viel, worauf es bei gehbeeinträchtigten Freiwilligen zu achten gilt. Da jedoch nicht alles perfekt läuft, muss Jessy einiges für sie Frustrierendes erleben, *„weil wir natürlich auch erstmal Erfahrungen sammeln müssen und weil auch wir noch lernen als Organisation.“* Durch die Erfahrungen wissen Herr Schulz und seine Kolleg\*innen nun aber auch besser, wie sie das nächste Mal mit einer solchen Situation umgehen wollen.

## **2. Freiwillige mit Lernschwierigkeiten**

### **B12: Derek**

Derek beginnt seinen Freiwilligendienst in der Mascha-Kaléko-Schule. Er hat leichte Lernschwierigkeiten und körperliche Einschränkungen. Durch die dichten zeitlichen Abfolgen in der Einsatzstelle kann er nur wenig begleitet werden. Deswegen kommt es immer wieder zu Problemen.

Der Träger Kreativhaus, der den Freiwilligendienst begleitet, ist gleichzeitig auch eine Einsatzstelle. Die zeitlichen Abläufe dort sind etwas lockerer als in der Schule. Der Träger bietet Derek an, die Einsatzstelle zu wechseln und ins Kreativhaus zu kommen, um dort seinen Freiwilligendienst zu



machen. Derek stimmt zu. Er muss sich zwar erst einmal neu eingewöhnen, aber jetzt läuft sein Dienst gut. Auch wenn die pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Kreativhauses viel zu tun haben, nehmen sie sich Zeit für Derek, damit er das Jahr erfolgreich zu Ende bringen kann. Anders als in der Schule hat Derek hier Ansprechpartner\*innen, die ihn unterstützen können, wenn es Fragen oder Probleme gibt.

Für Derek ist es hilfreich, dass er nicht der einzige Freiwillige in der Einsatzstelle ist. Wenn die Mitarbeiter\*innen gerade keine Zeit haben, kann Derek mit den anderen Freiwilligen mitgehen. Sie zeigen ihm dann, was sie gerade für Aufgaben haben und Derek hilft ihnen dabei, sie zu erledigen.

Mit den anderen Freiwilligen kann er auch problemlos zu den Seminaren fahren, was für ihn alleine schwierig wäre. Während des Dienstes findet Derek heraus, dass ihm besonders die Arbeit mit Senior\*innen Spaß macht. Da es der Einsatzstelle wichtig ist, Derek dort einzusetzen, wo er am meisten Freude und Ressourcen hat, kann er ab sofort die Angebote für Senior\*innen begleiten und führt sogar selbst Spiele-Nachmittage durch.

### **B13: Chai**

Chai ist eine Freiwillige, die Lernschwierigkeiten hat. Meistens findet der Träger für Freiwillige mit körperlichen oder kognitiven Beeinträchtigungen nur schwer eine Einsatzstelle. In diesem Fall können sie Chai aber einen Platz anbieten. Chai ist in einer freien Schule eingesetzt, die bereits Erfahrungen mit Inklusion gemacht hat. In ihr werden Menschen mit und ohne BeHinderung zusammen unterrichtet. *„Und deshalb hatte die Schule da schon einen anderen Blick darauf.“*

Wegen ihrer Beeinträchtigung benötigt Chai Unterstützung während des Dienstes. Weil sie noch unter 18 Jahre alt ist, kann für Chai ohne großen bürokratischen Aufwand eine Assistentin finanziert werden. Die Assistentin begleitet Chai in der Einsatzstelle.

Auch während der Seminare ist die Assistentin dabei. Tanja, die zuständige pädagogische Mitarbeiterin beim Träger, bespricht sich dort regelmäßig mit Chai und ihrer Assistentin. Tanja möchte erfahren, was Chai braucht, um in den Seminaren und in der Einsatzstelle so selbstständig wie möglich handeln zu können: *„Wie kann man sie da ein bisschen lösen? Was kann die Freiwillige dann auch schon alleine? Wo braucht es dann immer auch nochmal Unterstützung?“* In der Seminargruppe wird Chai gut aufgenommen. Die anderen Freiwilligen achten auf sie und versuchen, sie in alle Aktivitäten einzubeziehen.

Als Chai 18 Jahre alt wird, muss der Antrag für ihre Assistentin neu gestellt werden. Der Träger selbst darf den Antrag nicht stellen. Das dürfen nur Chai oder ihre Eltern. Weil die bürokratischen Anforderungen sehr hoch sind, können sie den Antrag nicht erfolgreich einreichen. Chai muss ihren Freiwilligendienst abbrechen.

### **B14: Naomi und Kevin**

Jedes Jahr beteiligt sich der Träger an einem Familienfest für Menschen mit und ohne Beeinträchtigungen. Alle Freiwilligen organisieren das Fest mit. Auch verschiedene Einrichtungen für Menschen mit BeHinderungen sind vor Ort. In diesem Jahr besuchen Kevin und Naomi das Fest. Beide wollen einen Freiwilligendienst machen. Frau Jeskova, die die Freiwilligendienste beim Träger leitet, lernt die beiden kennen. Kevin hat Autismus. Frau Jeskova hat die Idee, dass Naomi und Kevin ihren Freiwilligendienst im Tandem absolvieren könnten. Im Tandem wären sie gemeinsam in einer

Einsatzstelle. Naomi könnte Kevin während des Dienstes unterstützen, wenn er Schwierigkeiten hat. Beide stimmen zu.

Sie beginnen ihren Freiwilligendienst in einer Kindertagesstätte. Das Tandem hat auch den Vorteil, dass Naomi und Kevin sich die Aufgaben nach ihren Interessen und Stärken aufteilen können: *„Er ist digital sehr affin, und er bezieht sich dann eher so auf die digitale Komponente des Storytellings für eine Kita. Also Geschichten schreiben über eine Kita. Da macht er eher so den digitalen Part. Und die Tandempartnerin, die er hat, die macht eher so die soziale Geschichte, nämlich die Arbeit mit den Kindern. Und sie tauschen sich dann aus und dann ist das eine super Kombination aus beidem. Und jeder hat da so seinen Mehrwert von.“*

Allerdings ist die vorgegebene Arbeitszeit von täglich acht Stunden eine große Hürde für Kevin. Sie müsste kürzer sein, damit er sich vom Anfang bis zum Ende auf seine Aufgaben konzentrieren kann. *„Das funktioniert nicht. Auch mit sechs Stunden ist man da im Grunde genommen eigentlich noch nicht so, dass es passt. Das müsste man weiter öffnen. Und müsste auch demjenigen genehmigen, die Arbeitszeiten so anzupassen, dass es seiner speziellen Herausforderung zuträglich ist.“*

### **B15: Safiya**

Safiya bewirbt sich für einen Freiwilligendienst. Sie hat Lernschwierigkeiten. Die Bewerbung läuft über den Träger. Safiya spricht mit Frau Ricci, der Leiterin der Freiwilligendienste beim Träger. Frau Ricci möchte im Gespräch herausfinden, worauf sie bei der Suche nach einer Einsatzstelle achten soll. Sie möchte eine Einsatzstelle finden, die Safiya gut einbeziehen kann. Sie will dadurch verhindern, dass Safiya die Einsatzstelle noch einmal wechseln muss. Frau Ricci sucht eine Einsatzstelle, in der es genügend Mitarbeiter\*innen gibt, die offen dafür sind, Safiya zu begleiten. Sie spricht vorher mit mehreren Einsatzstellen. Zum einen, um zu erfahren, ob sie Safiya einsetzen würden. Zum anderen, um mit ihnen zu besprechen, worauf sie während des Einsatzes achten sollten. Frau Ricci findet eine passende Einsatzstelle und Safiya kann ihren Dienst beginnen.

Der Einsatz in der Einsatzstelle läuft gut. Frau Ricci muss lediglich die individuelle Begleitung anders als gewohnt gestalten: *„Sie hat mich über jeden Schritt, was sie gemacht hat auf dem Laufenden gehalten. Egal, ob es mit FSJ zu tun hatte, oder nicht. Immer per Mail.“* Frau Ricci kann genügend Zeit aufbringen, um Safiya auf ihre Nachrichten zu antworten. *„Also war es nicht so, dass ich jetzt ständig zum Telefon greifen musste, sondern wenn ich Zeit hatte, habe ich ihr geantwortet und irgendwas geschrieben: «Ja passt!» oder: «Toll gemacht!».“* Für Frau Ricci fühlt sich die Begleitung Safiyas nicht nach mehr Arbeitsaufwand an, sondern vielmehr nach einer anderen Art und Weise zu arbeiten. Dass Safiya den Kontakt sucht, kommt für Frau Ricci daher, dass in der Förderschule *„ja auch die Klassen viel kleiner sind und der Kontakt zu den Lehrern ja auch ein ganz anderer ist. Dem man vielleicht auch mal erzählt, was zu Hause los ist und dass sie das übertragen hat.“*

Auch während der Seminare gibt es keine Schwierigkeiten. Die Inhalte sind für alle Freiwilligen dieselben. Damit alle Frau Ricci im Seminar verstehen können, auch Safiya mit ihrer Lernschwierigkeit, achtet Frau Ricci darauf, *„dass man da anders erklären muss, oder langsamer oder mit einfachen Worten auch erklären muss.“* Die Seminargruppen werden nicht getrennt – sie sollen gemischt sein. Dennoch achtet Frau Ricci darauf, wie die Gruppen aufgeteilt werden: In Safiyas Jahrgang gibt es eine zweite Freiwillige mit Lernschwierigkeiten. Um beiden genügend Unterstützung anbieten zu können, werden sie unterschiedlichen Gruppen zugeordnet. Die Dynamik in Safiyas Gruppe ist sehr positiv. Die anderen Freiwilligen vermitteln bei schwierigen Situationen und beziehen

Safiya in gemeinsame Aktivitäten ein. Für Safiya ist es eine neue und positive Erfahrung, mit Freiwilligen mit und ohne Behinderung in einer Gruppe zu sein. Denn in ihrer Schulzeit gab es das nicht. Frau Ricci und die anderen pädagogischen Mitarbeiter\*innen versuchen, die Freiwilligen zu animieren, ihr Verständnis von Menschen mit Beeinträchtigungen zu reflektieren: *„Zu sagen: Wie viele Brillenträger haben wir denn hier? Ihr seid alle eingeschränkt, weil ihr eine Brille braucht. Etwas, was euch unterstützt beim Sehen, so wie vielleicht jemand einen Rollstuhl braucht, um sich fortzubewegen. Und zu sagen, dass es nicht unnormale ist, wenn man ein Gerät braucht, das einen unterstützt im Alltag.“* So können Safiya und die anderen Freiwilligen auch voneinander lernen.

### **B16: Henry**

Henry ist ein junger Freiwilliger, der Lernschwierigkeiten hat. Er leistet seinen Freiwilligendienst in einem Kindergarten.

Henry wird in der Einsatzstelle intensiv begleitet. Er kann sich die Abläufe in der Kita nicht gut merken. Die Mitarbeiter\*innen in der Einsatzstelle erklären ihm deswegen das Jahr über immer wieder, was jeden Tag gemacht werden muss. Dadurch kann Henry seine Aufgaben in der Einsatzstelle dann gut übernehmen. Der Träger hat bei der Begleitung vor allem Henrys Stärken im Blick: *„Da sagten wir aber «Klasse», weil er sich auf das Niveau der Kinder begeben hat. Und es spielt kein Erwachsener sonst so mit Kindern, wie er das gemacht hat. Und die Kinder fanden das so toll, dass ein Erwachsener so ist wie sie.“*

Die meisten Seminartage finden in der Stadt statt, in der Henry lebt – ohne Übernachtung. Eine Woche fahren die Freiwilligen aber gemeinsam in eine andere Stadt. Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen sind sich vorher unsicher, ob sie Henry ausreichend betreuen können. Es zeigt sich aber, dass die gemeinsame Reise gut funktioniert. Für den Träger ist es ein Vorteil, dass sie genügend Personal vor Ort haben. *„Manchmal war er überfordert, aber hat dann, also wir waren so gut aufgestellt von dem Betreuersteam, dass auch einer was alleine mit ihm machen konnte. Und das hat er zweimal in Anspruch genommen und sonst war er bei den anderen immer dabei“.* Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen haben ein Auge auf Henry, versuchen aber wenig einzugreifen, so dass er sich möglichst selbstständig bewegen kann. *„Also er wollte so Mau Mau spielen und das wollen natürlich die anderen in dem Alter nicht mehr und dass die dann manchmal genervt waren und dann sagten: «Nein such dir einen anderen.» Aber es war immer so, dass wir nicht eingreifen mussten. Also wenn wir das beobachtet haben, er hat immer jemanden gefunden, die ihn dann wieder mit einbezogen haben. Und dann haben wir mal eine Runde Mau Mau mit ihm gespielt und dann ging es auch wieder.“* Je besser die pädagogischen Mitarbeiter\*innen Henry kennenlernen, desto besser können sie auch auf seine Bedarfe eingehen.

Henry schließt sein Freiwilligendienstjahr erfolgreich ab. Da der Träger seine Einsatzstellen gut kennt, hat er gemerkt, dass die Kita mit der Begleitung Henrys einen erhöhten Aufwand hatte. Damit die Einsatzstelle nicht dauerhaft so stark gefordert ist, will der Träger im nächsten Jahrgang eine Person an sie vermitteln, die weniger Begleitung benötigt.

### **B17: Natascha**

Beim ersten Gespräch mit dem Träger nimmt Natascha ihre Mutter mit. Natascha kann sehr gut erklären, was sie machen möchte. Es ist ihr Wunsch, mit lebensälteren Menschen zusammenzuarbeiten. Natascha hat Trisomie 21 und wurde vorher schon bei mehreren Trägern

abgewiesen: „Wo einfach gesagt wurde: «Das haben wir so noch nicht gehabt.» Und da haben wir auch niemanden, der wirklich überhaupt erstmal offen ist, ein Probearbeiten zum Beispiel mal stattfinden zu lassen.“ Beim Träger gibt es jedoch den Willen, für Natascha eine Einsatzstelle zu finden. Frau Specht, die beim Träger für Natascha zuständig ist, beginnt, Einsatzstellen anzusprechen.

Die ersten Versuche scheitern jedoch auch dieses Mal: „Schon beim Anrufen der Einrichtungen, sagen wir immer «Hier sitzt gerade ein Bewerber und interessiert sich für Ihre Einrichtung. Wie machen wir denn das jetzt mit dem Probearbeiten?» Dass dann, als ich das gesagt habe mit dem Downsyndrom, dass da totale Abwehr kam und gesagt wurde: «Nein, das können wir nicht leisten.»“ Frau Specht bespricht sich daraufhin mit ihren Kolleg\*innen. Diese nennen ihr eine Einsatzstelle, bei der sie sich vorstellen können, dass sie offen gegenüber Natascha ist. Dieses Mal erzählt Frau Specht der Einsatzstelle nichts von Nataschas Beeinträchtigung: „Habe ich nichts dazu gesagt. Habe ich gesagt: «Eine junge Frau, 16 Jahre alt, von einer Förderschule.»“ Dieses Mal funktioniert es und Natascha wird zum Kennenlernen eingeladen.

Für die Leiterin der Einsatzstelle kommt es unerwartet, dass Natascha Trisomie 21 hat: „Und sie hat ihren Termin gekriegt zum Probearbeiten und da war die Leiterin der Einrichtung dann auch sichtlich geschockt, als die junge Frau vor ihr stand und das ja ganz offensichtlich war.“ Doch die Leiterin bleibt bei ihrer Zusage, Natascha vor Ort kennen zu lernen: „Und hat sich da aber auch ziemlich schnell gefangen. Und hat das eben durchgezogen. Und mit ihr einen Probearbeitstag gemacht. Und dann auch noch einen zweiten.“ Die ersten Tage laufen gut und die Einsatzstelle hat einen positiven Eindruck von Natascha: „Und das lief total super. Die junge Frau hat da echt ihre Flöte mitgebracht und den alten Menschen vorgespielt und Äpfel geschnitten und dies und das. Und die waren eigentlich sehr positiv überrascht dort, die Mitarbeitenden.“ Dennoch kommt es zu Schwierigkeiten. Ein voller Arbeitstag von acht Stunden passt nicht zu Nataschas Rhythmus: „Allerdings kam es dann dazu, dass so nach dem Mittag die junge Frau einfach müde war. Diese vierzig oder acht Stunden am Tag, dass das einfach zu viel ist.“

Zwar wäre ein Antrag auf Teilzeit möglich, jedoch sucht die Einsatzstelle eigentlich eine\*n Freiwillige\*n in Vollzeit. Da zusätzlich auch viel Anleitung durch die Einsatzstelle nötig wäre, können sie sich den Freiwilligendienst mit Natascha für ein ganzes Jahr nicht vorstellen und sagen ab.

Im Anschluss spricht Frau Specht noch einmal mit Nataschas Mutter. Die Mutter hat Verständnis dafür, dass Natascha diesen Platz nicht bekommen kann. Aber sie ist besonders dankbar, dass Natascha in den Freiwilligendienst überhaupt hineinschnuppern konnte: „Aber sie war da ganz, ganz beseelt, dass es sozusagen mal die Chance gab, dass sie das ausprobiert haben mit dem Probearbeiten.“

### **B18: Jelle**

Jelle hat Lernschwierigkeiten. Als er sich beim Träger für ein FSJ bewirbt, geht Frau Pham, die die Freiwilligendienste beim Träger leitet, mit Jelle ins Gespräch. Sie stellt ihm die verschiedenen FSJ-Formate vor. Der Träger bietet neben dem FSJ, dass allein in einer Einsatzstelle absolviert wird, auch ein FSJ im Tandem mit einer\*m anderen Freiwilligen an. Frau Pham zeigt Jelle seine Möglichkeiten auf, ohne ihn in eine Richtung zu lenken. Jelle soll selbst entscheiden, ob seine Beeinträchtigung ein Thema in seinem Freiwilligendienst sein soll und inwieweit er Unterstützung möchte: „Beim ganz normalen Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Bewerbungsgespräch weiß ich auch nicht, wenn ich nicht eine

*offensichtliche Behinderung habe, ob der gegenüber von mir eine Behinderung hat oder nicht. Und selbst wenn ich eine offensichtliche Behinderung habe, muss das ja nicht heißen, dass ich Hilfe benötige.“* Jelle entscheidet sich für das FSJ Tandem.

In der Vermittlung sucht der Träger nach einer Einsatzstelle, die offen für die Besonderheiten in Jelles Begleitung ist: *„Dass es vielleicht auch mal Absprachenfehler gibt, oder dass mal die Spülmaschine falsch herum ausgeräumt wird, oder was auch immer, dass man da mehr Praxisanleitung macht.“* Auf der Suche nach einer Einsatzstelle hat der Träger das Glück, dass eine Person aus der Einsatzstelle Jelle bereits kennt. Jelle hat dort schon ein Praktikum absolviert. Die Einsatzstelle sagt, dass sie sich Jelle als Freiwilligen gut vorstellen kann. Für den Träger ist das etwas Besonderes, so schnell eine Einsatzstelle für Jelle zu finden: *„Ich glaube, sonst wäre es auch noch einmal ein bisschen schwieriger geworden.“*

Der Träger muss im Vorhinein häufiger mit der Einsatzstelle kommunizieren als mit anderen Einsatzstellen. Denn die Einsatzstelle hat mehr Arbeit mit der Dienstplanung, um die beiden Freiwilligen, die das FSJ Tandem gemeinsam machen, zu koordinieren: *„Die Besonderheit war der Dienstplan zum Beispiel. Dass immer eine Fachkraft dabei war, immer der FSJ Tandem-Partner als Ansprechpartner, als Strukturgeber. Dass der mit ihm Dienst hat.“*

Vor den Seminaren ist der Träger unsicher, wie er Jelle einbeziehen kann: *„Und da war es so, dass wir am Anfang gar nicht so genau wussten, kriegt er das Pensum eines Seminartages und dann auch noch einmal einer Seminarwoche hin und kriegt er den Inhalt überhaupt mit und wie runtergebrochen müssen wir das machen? Und natürlich auch die Bedenken: Wie nimmt eine Seminargruppe jemanden auf, der wirklich eine sehr offene geistige Behinderung hat?“* Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen achten darauf, wie sie Jelle die Inhalte am besten vermitteln können und akzeptieren dabei auch seine eigene Herangehensweise: *„Also wir haben nicht den Anspruch gehabt, dass wir ihm jetzt komplettes Wissen vermitteln müssen, sondern wir haben versucht herauszufinden, auf welcher Basis kann er lernen. Zu gucken, wo sind seine Stärken und was macht der gerne.“* Während des Seminars lernen die pädagogischen Mitarbeiter\*innen, dass Jelle selbst entscheiden kann, wobei er mitmachen will und wobei nicht. Und sie merken, dass er gar nicht so anders ist als die anderen Freiwilligen: *„Er wollte sowieso das nur mitnehmen, was er mitnehmen wollte. Wie jeder Freiwillige, glaube ich. Und hat das auch ganz stark signalisiert. Also wenn er auf eine Methode keinen Bock hatte, dann hat er keinen Bock gehabt und hat dann auch nicht mitgemacht. Und wenn ihn irgendetwas interessiert hat, hat er mitgemacht und hat auch daran gearbeitet, in einem Maße, wie er das konnte.“*

### 3. Freiwillige mit psychischen Belastungen

#### **B19: Inga**

Inga bewirbt sich für einen Freiwilligendienst. Aufgrund von psychischen Belastungen kann sie jedoch keine vierzig Stunden pro Woche arbeiten. Von ihrem Arzt bekommt sie deswegen ein Attest. Beim Träger ist Frau Yonath für Inga zuständig. Für sie ist es eine Erleichterung, dass ihre Kollegin Frau Dannenberg Psychologie studiert hat und sich daher mit psychischen Belastungen auskennt. Auf diese Expertise kann Frau Yonath zurückgreifen: *„Natürlich macht sie keine Therapie mit den Freiwilligen, aber sie kann das dann einfach einschätzen. Sie spricht dann mit den Freiwilligen. Begleitet die.“* Gemeinsam mit Frau Dannenberg reicht Inga einen Antrag für den Freiwilligendienst in

Teilzeit ein. Der Antrag wird bewilligt und Inga kann ihren Dienst mit dreißig Stunden pro Woche absolvieren.

Inga ist in einer Schule eingesetzt. Für die Einsatzstelle ist es kein Problem, dass Inga in Teilzeit arbeitet. Die Mitarbeiter\*innen passen das Pensum an Aufgaben für Inga entsprechend an.

Für die Begleitung ist es förderlich, dass Frau Dannenberg mit ihrem psychologischen Fachwissen die Einsatzstellenbesuche übernimmt. Sie und Frau Yonath wissen, dass die Freiwilligen ihre Probleme nur erzählen, wenn sie die Mitarbeiter\*innen etwas besser kennen. Deswegen nehmen sie sich bewusst Zeit für die Begleitung: *„Bislang haben wir da ganz gute Erfahrungen gemacht. Wirklich sich einfach Zeit zu nehmen und zu sagen: «Hier, sag Bescheid, wenn was ist.»“*

Um das Vertrauensverhältnis zu stärken, ist es dem Träger auch wichtig, dass mindestens eine hauptamtliche Ansprechpartnerin auch auf dem ersten Seminar mit anwesend ist: *„Weil dann kann man mal abends irgendwie am Lagerfeuer doch nochmal Sachen ansprechen, die man sonst nicht anspricht.“* Da Inga das FSJ in Teilzeit macht, soll sie selbst entscheiden, wie viel sie im Seminar mitmachen möchte und wann sie sich zurückzieht. Da das Seminarhaus nicht weit von ihrem Wohnort entfernt liegt, kann sie abends auch nach Hause fahren, wenn sie lieber dort übernachten möchte: *„Normalerweise übernachten Freiwillige ja alle immer im Haus und wir sind auch immer alle da. Und es ist auch Teil unseres Konzepts, dass man dort übernachtet. Aber ihr habe ich dann auch gesagt: «Du, wenn du merkst, du willst zu Hause schlafen. Du fühlst dich wohler und kommst morgen früh wieder frisch zur ersten Einheit oder zum Frühstück, dann mach das.»“* Die Absprache funktioniert gut und obwohl Inga nicht immer dabei ist, versteht sie sich gut mit der restlichen Gruppe: *„Und dann ist sie manchmal auch da geblieben und hatte dann auch Spaß. Und hat sich auch mit der Gruppe super verstanden und war da ganz drin. Wenn es ihr aber zu viel geworden ist, hat sie mir eine kurze Whatsapp geschrieben: «Du, ich fahre heim zum Schlafen. Ich komme morgen zum Frühstück.» Und das hat ganz hervorragend geklappt.“*

Eine der Seminarwochen findet als Exkursion etwas weiter weg statt. Inga kann sich auch in Hinblick auf diese Exkursionswoche selbst aussuchen, ob sie daran teilnehmen möchte oder nicht. Frau Yonath vermutet, dass sie eher nicht teilnehmen wird und freut sich umso mehr, als Inga doch zusagt: *„Aber dann stand sie da und war die ganze Woche am Start und hat nur einmal, wo wir dann Programm im Haus gemacht haben, hat sie gesagt: Hier, sie legt sich mal einen Nachmittag nochmal hin.“* Dass Inga mitfährt, wird dadurch begünstigt, dass Frau Yonath und Frau Dannenberg vertrauensvolle Ansprechpartnerinnen für sie sind. Wenn Inga ein Problem hat, kann sie sich an die beiden wenden: *„Sie wusste genau, da ist so ein Backup da. Also das Vertrauensverhältnis hat auch ganz hervorragend geklappt.“*

## **B20: Athanasios**

Nachdem sich Athanasios beim Träger beworben hat, fängt er seinen Freiwilligendienst in einem Seniorenheim an. Athanasios hat starke Depressionen und war deswegen schon mehrmals in Behandlung. Anfangs kann er seinen Dienst gut leisten, mit der Zeit fällt es ihm aber schwer: *„Hat einen richtig bombigen Start hingelegt und plötzlich fiel er in ein Loch. Das Seniorenheim hat gesagt: Den wollen wir jetzt nicht mehr.“* Athanasios kann in eine neue Einsatzstelle wechseln, in eine Schule. Doch für die zuständige Lehrerin ist der Aufwand in der Begleitung zu hoch: *„Die Lehrerin, da erinnere ich mich noch, die dann meinte: Na, das ist so unser 26. Kind in der Gruppe.“* Der Träger gibt

Athanasios nicht auf. Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen suchen eine dritte Einsatzstelle für ihn. Das gelingt, weil der Träger mit Einsatzstellen zusammenarbeitet, die zu unterschiedlichen Zeiten im Jahresverlauf Freiwillige einbinden. Athanasios wechselt noch einmal die Einsatzstelle: *„Das war dann die dritte Einrichtung tatsächlich. Da ging es um barrierefreies Lernen für Menschen mit und ohne Behinderung.“* Trotz Athanasios' psychischer Schwierigkeiten kann er hier seinen Freiwilligendienst gut meistern.

Athanasios wird in seinem Freiwilligendienst eng durch Herrn de Haan begleitet. Er sieht vor allem Athanasios' Stärken und weniger, dass er keinen Schulabschluss hat. Es ist ihm wichtig, Athanasios zu unterstützen: *„War schon ein besonderer Fall, weil wir gemerkt haben: Der junge Mann hat viel mehr auf dem Kasten“*

Auch nach seinem Freiwilligendienst wird Athanasios weiter vom Träger begleitet. Herr de Haan unterstützt ihn bei seinen Bewerbungen: *„Und dann kam er erst einmal nicht und dann ist er irgendwann doch gekommen und plötzlich haben wir dann die Bewerbung fertig gehabt an dem Abend. Und dann habe ich gesagt: «So, die werfen wir beide jetzt ein, gemeinsam. Wir gehen jetzt zum Briefkasten, hier hast du eine Briefmarke.» Weil manchmal fehlt es an diesen ganz individuellen Dingen. Irgendwie Briefumschlag, Briefmarke, eingeworfen.“*

Athanasios absolviert eine Ausbildung zum Sozialassistenten, arbeitet jetzt in der freien Jugendhilfe und betreut in seiner Freizeit ein Fussballteam mit geflüchteten Jugendlichen. Er fragt Herrn de Haan, ob sie sich noch einmal treffen können: *„Ich war ja mit ihm Kaffee trinken und er hat zu mir gesagt: «Wichtig war, dass damals jemand an mich geglaubt hat.»“*

## **B21: Julia**

Dass Julia Probleme hat, fällt erst auf ihrem ersten Seminar auf. Nachdem sie am ersten Tag der Seminarwoche mehrere Zusammenbrüche hat, fährt Frau Kutscher, eine pädagogische Mitarbeiterin, mit ihr ins Krankenhaus. Julia ist transsexuell. Auf dem Weg ins Krankenhaus erzählt sie Frau Kutscher von ihren psychischen Schwierigkeiten.

Julia ist in einer Einrichtung für Menschen mit psychischen Erkrankungen eingesetzt. Die Einsatzstelle merkt schnell, dass Julia selbst psychische Unterstützung braucht. Die Mitarbeiter\*innen der Einsatzstelle begleiten sie deswegen intensiv während ihres Dienstes. Sie leiten Julia an und versuchen, sie möglichst selbstständig arbeiten zu lassen. Sie reflektieren den Einsatz mit ihr gemeinsam und sagen ihr auch, wenn sie etwas nicht gut finden.

Bei ihren psychischen Problemen bieten die Mitarbeiter\*innen der Einsatzstelle Julia Hilfe an, indem sie gemeinsam mit ihr externe Unterstützung für sie finden: *„Also sie hat teilweise wirklich selbst von psychischen Schwierigkeiten sehr viel erzählt, was sehr raumeinnehmend war. Und da haben sie ihr dann einfach ehrlich die Rückmeldung gegeben: «Das hat hier leider keinen Raum. Deine Rolle ist hier eine andere. Aber wir gucken mal gemeinsam, wo das einen Raum finden kann.»“*

Die Einsatzstelle und der Träger stehen dafür im engen Austausch miteinander. Gemeinsam bestärken sie Julia, sich externe Hilfe zu suchen. Sie helfen ihr auch bei der Kontaktaufnahme zu entsprechenden Stellen. Durch die Unterstützung kann Julia ihren Freiwilligendienst gut meistern: *„Und dann ist die Freiwillige aber auch ihren Weg gegangen. So dass sie eben die Aufgaben in der Einsatzstelle immer besser auch ausfüllen konnte.“*

Hilfreich ist, dass die Einsatzstelle Julias Aufgaben flexibel nach ihren Möglichkeiten und Stärken plant, *„dass es da nicht so einen vorgefertigten Aufgabenkatalog gab, der jetzt von ihr erwartet wurde und den sie abarbeiten musste, sondern dass sie wirklich individuell geschaut haben: Was kann jetzt diese Freiwilligendienstleistende hier in ihrem Dienst gerade tun?“* So kann Julia auch Aufgaben übernehmen, die ihren Stärken entsprechen: *„Also sie war zum Beispiel unglaublich kreativ. Und hat dann häufig mit den Mitarbeitenden in der Werkstatt kreative Angebote gemacht.“*

Über den gesamten Freiwilligendienst gleicht Frau Kutscher ihre Eindrücke von Julia mit denen der Mitarbeiter\*innen in der Einsatzstelle ab. So können die pädagogischen Mitarbeiter\*innen beim Träger und in der Einsatzstelle gemeinsam darauf achten, was Julia braucht und ihr dabei helfen, Perspektiven für die Zeit nach dem Freiwilligendienst zu entwickeln. Julia nutzt die Kontaktangebote des Trägers, auch außerhalb des Seminars. Sie kommt häufig auf ihre Ansprechpartner\*innen im Träger zu, wenn sie Gesprächsbedarf hat.

Am Anfang der Seminare ist die Stimmung der Gruppe, zu der Julia gehört, für Frau Kutscher und die anderen pädagogischen Mitarbeiter\*innen herausfordernd. Wegen ihrer Transsexualität wird Julia von manchen der anderen Freiwilligen beleidigt. Frau Kutscher und ihre Kolleg\*innen wollen eine Atmosphäre schaffen, in der sich auch Julia wohlfühlen kann. Es zeigt sich als hilfreich, gemeinsam mit den Freiwilligen immer wieder generell den Umgang untereinander zu reflektieren. Dabei schaffen sie es auch, die Auseinandersetzung nicht auf Kosten von Julia zu führen: *„Wir haben das dann eher auf einer Metaebene thematisiert. Und auch auf andere Dinge, die uns in der Gruppe aufgefallen sind, bezogen. Also zum Beispiel war es so, dass andere Freiwillige auf einem sehr, sehr hohen intellektuellen Niveau immer diskutiert haben. Sodass andere Freiwillige dem inhaltlich gar nicht folgen konnten. Und dann haben wir das sozusagen auf mehreren Ebenen aufgegriffen. Wodurch kann sich denn jemand eigentlich ausgeschlossen fühlen und wie können wir das gestalten, dass sich alle als Teil der Gruppe fühlen?“* Förderlich ist auch, dass Frau Kutscher die Seminararbeit flexibel planen kann. Sie ermutigt die Freiwilligen, ihre Bedürfnisse zu äußern und baut diese in die mit Planung ein.

## **B22: Chris**

Chris ist eine transsexuelle Freiwillige, die sich gerade im Prozess der Geschlechtsangleichung befindet. Für Frau Tkotsch, die Leiterin der Freiwilligendienste beim Träger, und ihre Kolleg\*innen ist es hilfreich, dass sie als Träger bereits Erfahrungen mit transsexuellen Freiwilligen gesammelt haben und das Thema ihnen deswegen vertraut ist. Sie wissen, in welchen Bereichen sie Chris unterstützen können und in welchen nicht. Der Träger sieht Chris Transsexualität nicht als Problem, sondern als Chance für einen jungen Menschen, sein Leben so zu leben, wie sie\*er möchte.

Frau Tkotsch kennt ihre Einsatzstellen gut und weiß, welche von ihnen Chris gut begleiten können. Chris absolviert ihren\*seinen Freiwilligendienst als Stationshilfe in einem Klinikum. Die Mitarbeiter\*innen in der Einsatzstelle führen viele Gespräche mit Chris und unterstützen Chris in seinem\*ihrem Weg der Geschlechtsangleichung. Auch wenn es manchmal die Planung erschwert, stellt die Einsatzstelle Chris frei, wenn sie Termine bei Psycholog\*innen hat. Als Klinik kennt sich die Einsatzstelle mit der Thematik gut aus und weiß, was durch den Prozess an Ängsten und Komplikationen entstehen kann. Deswegen können die Mitarbeiter\*innen in der Einsatzstelle gut auf Chris' Bedürfnisse eingehen. Sie werden dabei vom Träger finanziell unterstützt: Über zusätzlichen Mittel kann der Träger den Einsatzstellenbeitrag bezuschussen.



Chris kann auch durch den Träger intensiver begleitet werden. Die Seminare und Einsatzstellenbesuche sind so gelegt, dass die pädagogischen Mitarbeiter\*innen mit Chris einmal im Monat Kontakt haben. Im Seminar achten die pädagogischen Mitarbeiter\*innen am Anfang darauf, wie Chris auf Übungen reagiert: *„Es hat ja auch viel mit körperlicher Nähe zu tun – also dass man da einen Blick drauf hat.“* Auf den Seminaren erhält Chris ein Einzelzimmer. Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen merken, dass die Gruppe irritiert ist und erklären den anderen Freiwilligen, warum Chris als einzige Person in einem Einzelzimmer wohnt.

In der Begleitung von Chris ist es für die pädagogischen Mitarbeiter\*innen wichtig, ihre Rolle immer wieder zu reflektieren: *„Also dieses, ich sage mal, Grenzen ziehen. Also das ist etwas, was auch in unserer Arbeit an Gewicht zunimmt.“* Bei Dingen, die über ihre pädagogischen Aufgaben hinaus gehen, versuchen sie, klar zu vermitteln, dass Chris darüber eher mit einem\*einer Mediziner\*in, den Eltern oder Psycholog\*innen sprechen sollte. Sie versuchen, Chris gegenüber sensibel zu sein und dabei auch ihre eigenen Grenzen zu beachten: *„Also das ist schon schwierig. Auch so dieses Fühlen, inwieweit kannst du jetzt deine Fragen stellen? Wie weit kannst du deine Hilfe anbieten oder Unterstützung anbieten? Ohne, dass du dich auch selber überforderst?“*

Nach den Seminaren setzen sich Frau Tkotsch und die pädagogischen Mitarbeiter\*innen immer zusammen und werten die Seminare aus. Dabei besprechen sie auch, inwiefern sie in der nächsten Zeit noch besser auf Chris eingehen können und an welchen Stellen sie noch unsicher sind.

#### 4. Freiwillige mit Fluchtbiografie

##### **B23: Nadia**

Nadia bewirbt sich beim Träger Kulturband. Sie flüchtete aus Syrien nach Deutschland. In ihrem Heimatland hat sie bereits eine Ausbildung als Radiologie-Assistentin gemacht und möchte auch in Deutschland in diesem Bereich arbeiten. Der Träger unterstützt Nadia intensiv in ihrer Bewerbungsphase: *„Die notwendigen Dokumente, notwendige Behördengänge, bis hin, wer sich auskennt mit dem Antragsverfahren in der Ausländerbehörde. Das alles muss vorbereitet sein.“*

Die Bewerbung fällt Nadia nicht schwer, da der Träger dafür nicht viel fordert. Die Formulierung eines Motivationsschreibens ist nicht nötig: *„Wir erwarten jetzt nicht zwei Seiten Motivationsschreiben, weil bei uns ist klar, wer sich bewirbt bei uns für ein FSJ, möchte ein FSJ machen.“* Der Träger kann ihr einen Platz bei der Einsatzstelle Medica anbieten. Die Einsatzstelle hat viele Klient\*innen unterschiedlichster geografischer Herkunft, deshalb ist sie sehr aufgeschlossen für Freiwillige aus einem anderen Land. Der Träger hat Vertrauen in die Arbeit der Einsatzstelle, da er weiß, dass diese für ihre Praxisanleiter\*innen bereits Diversity-Trainings durchgeführt hat.

Während des Freiwilligendienstes nimmt die Einsatzstelle Rücksicht auf die Deutschkurse, die Nadia besuchen muss und passt ihre Dienstplanung flexibel an. Die Einsatzstelle profitiert besonders von Nadias fachlichen Vorkenntnissen. Nach Ende ihres Freiwilligendienstes bewirbt sich Nadia für eine Ausbildung im Radiologie-Bereich. Um die Zeit bis zu Beginn der Ausbildung zu überbrücken, bietet ihr die Einsatzstelle eine Aushilfstätigkeit an.

## **B24: Jasmin**

Um an eine Einsatzstelle vermittelt zu werden, stellt sich Jasmin beim Träger vor. Nach einer Informationsrunde mit mehreren Bewerber\*innen gibt es Einzelgespräche mit den pädagogischen Mitarbeiter\*innen des Trägers. Der Kollege, der mit Jasmin spricht, berichtet im Anschluss seinem Kollegen Herrn Saak, dem Leiter der Freiwilligendienste, über die Begegnung. Jasmin hätte ihm gesagt, sie gäbe Männern nicht die Hand. *„Aus kulturellen Gründen. So. Und das hatten wir noch nie erlebt vorher.“* Herr Saak findet, dass Jasmins Einstellung ein Problem ist, wenn sie einen Freiwilligendienst machen möchte. Denn in den Seminaren machen die Freiwilligen einige Vertrauens- und Selbsterfahrungsübungen, in denen es auch mal zu körperlichen Berührungen kommen kann. Herr Saak vermutet religiöse Gründe hinter Jasmins Einstellung.

Bevor Jasmin den Vertrag beim Träger unterzeichnet, spricht Herr Saak sie deswegen an: *„An dem Tag, wo sie hier ankam, um ihren Vertrag zu unterschreiben, habe ich gesagt, ich würde gerne nochmal mit ihr sprechen. Und habe mich mit ihr in einen Raum gesetzt und ihr das nochmal auseinandergesetzt und von ihr so ein bisschen gehört, was die Gründe sind.“* Jasmin erklärt Herrn Saak, dass es ihr vor allem um hygienische Gründe gehe. Sie gebe generell nicht gerne die Hand, könne sich aber gut auf die konkreten Situationen im Freiwilligendienst einlassen. Durch das Gespräch merkt Herr Saak, dass er einem Vorurteil aufgesessen ist. Sein Gesprächsangebot war für alle hilfreich.

## **B25: Sema**

Sema ist vor kurzem nach Deutschland geflohen. Ihre Familie lebt noch in Syrien und möchte, dass sie zurückkommt. Deswegen steht Sema unter großem Druck. Frau Sanchez ist Referentin für ein Sonderprogramm des FSJ beim Träger. In diesem Sonderprogramm können Freiwillige intensiver als sonst begleitet werden. Durch das Sonderprogramm kennt Frau Sanchez auch jene Einsatzstellen, die offen sind für Freiwillige, die einen erhöhten Bedarf in der Begleitung mitbringen: *„Also wo der Fokus nicht so auf der Leistung liegt, sondern wirklich Einrichtungen, sich dafür entschieden haben: Sie wollen einem jungen Menschen die Chance geben, sich auszuprobieren. Und nehmen in Kauf, dass derjenige vielleicht sehr viel Anleitung braucht.“*

Für Sema findet Frau Sanchez eine engagierte Einsatzstelle. Trotz Konflikten in der Anfangsphase will die Einsatzstelle Sema unterstützen: *„Gerade am Anfang gab es schon große Missverständnisse in der Einrichtung. Also so interkulturelle Sachen, wo sie einfach aneinander vorbeigeredet haben ganz, ganz massiv. Und die Freiwillige hinschmeißen wollte. Und sie aber daran festgehalten haben und auch viele Augen zugeedrückt haben am Anfang.“*

Durch die gemeinsamen Behördengänge und zahlreiche Einsatzstellenbesuche ist die Begleitung von Sema für Frau Sanchez aufwendiger als bei anderen Freiwilligen. Frau Sanchez muss genau schauen, was sie leisten kann und was nicht: *„Und das ist auch immer so ein Abwägen. Weil wenn jetzt alle Teilnehmerinnen aus meiner Gruppe so einen Betreuungsbedarf hätten, wie das mit ihr zum Beispiel war, dann würde ich, glaube ich, bei 35 Stunden dann irgendwann sagen: Das geht nicht mehr.“*

Während der Seminare lernt Sema eine andere Freiwillige aus Syrien kennen. Die beiden verstehen sich gut und gehen auch auf die anderen Freiwilligen in der Gruppe zu. Obwohl manche der einheimischen Freiwilligen Vorurteile gegenüber Sema und ihrer Freundin haben, entwickelt sich durch den Kontakt ein gemeinsames Gruppengefühl. Frau Sanchez unterstützt das respektvolle

Miteinander auf den Seminaren, indem sie auch über Vielfalt und Unterschiedlichkeiten spricht: *„Diese Unterschiedlichkeit auch zum Thema mache in den Bildungsseminaren. Also nicht nur, was unsere Sprache oder unsere Herkunft sagt, sondern alles. Also verschiedenste Sachen. Was Leute mögen oder nicht mögen. Und jeder aber so sein darf, wie er ist.“*

Für Sema ist der Austausch mit den anderen Freiwilligen und den pädagogischen Mitarbeiter\*innen eine stärkende Erfahrung: *„Sie macht ganz viele Erfahrungen von Alltagsrassismus und hat diese FSJ-Gruppe oder auch die Zusammenarbeit mit mir oder auch meinem Kollegen als Schutzraum erlebt oder als positiven Kontakt zu Deutschen.“*

Trotz des Drucks ihrer Familie entscheidet Sema sich nach ihrem Freiwilligendienst, in Deutschland zu bleiben. Sie beginnt eine Ausbildung in ihrer ehemaligen Einsatzstelle. Frau Sanchez unterstützt Sema auch nach Ende ihres Freiwilligendienstes. Gemeinsam kümmern sie sich um die nötigen Unterlagen für Semas Aufenthalt. Durch die Zusammenarbeit mit Semas Wohnbetreuung können sie sogar eine neue Wohnung für Sema organisieren.

### **B26: Adnan**

Adnan lebt noch nicht lange in Deutschland. Als er sich für einen Freiwilligendienst bewirbt, erhält er viel Unterstützung von seinem Nachbarn Herrn Martin, der ihn ehrenamtlich begleitet. Nach der Bewerbung hat Adnan ein Gespräch mit Frau Karman. Sie kümmert sich beim Träger vorrangig um die Freiwilligen, die noch nicht lange in Deutschland leben oder dorthin geflüchtet sind. Mit allen Bewerber\*innen führt sie individuelle Gespräche. Gerade für die Bewerber\*innen, die erst wenig über die Freiwilligendienste wissen, sind diese Gespräche wichtig. Für Frau Karman ist das ein hoher zeitlicher Aufwand, der finanziell nicht gefördert wird: *„So ein Gespräch dauert schon eine dreiviertel Stunde oder eine Stunde. Und es ist auch nicht förderfähig, also das heißt, ich muss gucken, dass ich mein Zeitbudget hinbekomme und das stresst mich manchmal. Ich habe in den letzten zwei Jahren mindestens fünfzig Gespräche geführt und oft gibt es auch Anfragen per E-Mail oder telefonisch. Ich finde, die Gespräche sind unheimlich wichtig, weil viele nicht wissen, was ein FSJ ist.“* Nach dem Gespräch mit Adnan findet Frau Karman eine Einsatzstelle für ihn – ein Pflegeheim für Senior\*innen.

Anfangs läuft Adnans Dienst gut. Dann hört die Einsatzstelle plötzlich nichts mehr von ihm. Nach einiger Zeit zieht die Einsatzstelle Konsequenzen: *„Und nach ein paar Tagen hat sich die Einsatzstelle gesagt: «Das geht nicht mehr. Wir müssen kündigen.»“* Nach zwei Wochen meldet sich Adnan wieder und erklärt, dass er seinem Bruder bei Problemen helfen musste und sein Handy verloren hat. Herr Martin, der Nachbar, hat dafür kein Verständnis und auch nicht die Einsatzstelle: *„Da war der ehrenamtliche Betreuer sehr enttäuscht, weil er meinte: «Man kann ja eine Nachricht bei Facebook schreiben oder trotzdem irgendwie anrufen.» Und die Einsatzstelle wollte [die Kündigung] auch nicht mehr zurücknehmen.“*

Frau Karman vom Träger versteht die Reaktionen. Sie wünscht sich dennoch mehr Verständnis – besonders bei Freiwilligen in einer so besonderen Situation: *„Das ist, was ich mit interkulturellen Kompetenzen meine. Manchmal werden die Sachen so verglichen, wenn jemand unpünktlich kommt, hat es sofort eine Konsequenz. Dass da nicht die Toleranz da ist, mal auszuhalten, dass da irgendwas vielleicht dahintersteckt, was für die Person wichtig ist und wir das nicht nachvollziehen können, warum sie sich nicht meldet, aber die Person nicht das Gefühl hat, dass sie sich melden kann.“* Adnan kann seinen Freiwilligendienst nicht fortsetzen.

## **B27: Waris**

Im Frühjahr bewirbt sich Waris beim Träger für einen Freiwilligendienst. Frau Ebadi führt ein individuelles Bewerbungsgespräch mit ihr. Waris kommt aus Somalia und lebt erst seit kurzem in Deutschland. Auf der Suche nach einer Einsatzstelle findet Frau Ebadi ein Pflegeheim für Senior\*innen, das Waris gern einsetzen möchte. Die zugewandte Einstellung der Einsatzstelle ist für Frau Ebadi ein entscheidender Faktor, dass sowohl die Vermittlung als auch der Freiwilligendienst selbst sehr gut laufen: *„Die Einsatzstelle war begeistert von ihr. Also da war von vielen Seiten ziemlich viel Wohlwollen.“* Frau Ebadi kümmert sich beim Träger vor allem um Freiwillige\* mit Fluchtbiografie und andere, die noch nicht lange in Deutschland leben. Sie hat den Eindruck, dass die gute Begleitung dieser Freiwilligen bisher stark von ihrem persönlichen Engagement abhängt und es wenig Sensibilität im Kollegium für das Thema gibt.

Am Ende von Waris' Freiwilligendienst hilft Frau Ebadi ihr bei ihrer Bewerbung für eine Ausbildung. Waris möchte in der Pflege von Senior\*innen bleiben. Der Ablauf der Bewerbung in Deutschland ist jedoch neu für sie: *„Sie hat gesagt «Bewerbungsunterlagenfristen, keine Ahnung», und da habe ich sie halt sehr engmaschig begleitet.“* Besonders für Menschen, die noch nicht lange in Deutschland leben und sich mit den Bewerbungsverfahren nicht auskennen, findet Frau Ebadi diese Unterstützung wichtig. Da solche Angebote nicht förderfähig sind, weiß Frau Ebadi jedoch oft nicht, woher sie die Zeit dafür nehmen soll: *„Da habe ich das Gefühl, dass man da nochmal so einen Paten braucht oder einen Türöffner. Und ich habe das gemacht, aber mir fehlt eigentlich die Zeit dafür. Aber wenn man es nicht macht, dann passiert auch nichts.“*

Waris' erfolgreicher Freiwilligendienst schafft auch bei Frau Ebadis' Kolleg\*innen ein größeres Verständnis darüber, was der Freiwilligendienst für Menschen, die noch nicht lange in Deutschland leben, Positives bewirken kann: *„Und ich glaube, alle Kollegen haben sich auch gefreut und haben das so konkret miterlebt, was das alles bedingen kann.“*