COMMUNITY SCOUTS



# LEITFADEN FÜR HAUPTAMTLICHE

## Zur Schulung von Ehrenamtlichen zu Community Scouts

Kofinanziert von der Europäischen Union

## AUTOR*INNEN

**AFEdemy - Academy on Age-friendly Environments in Europe BV**
Lucia Thielman

**ISIS Institut für Soziale Infrastruktur**
Jana Eckert

## UNTER MITWIRKUNG VON

Maite Pfitzner
Christine Wortmann

## PROJEKT-WEBSITE

communityscouts.eu

Copyright (c) 2024 CommunityScouts

Diese Veröffentlichung steht unter einer Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0) International License.

## PARTNER UND KONTAKT

Das Erasmus+ Projekt CommunityScouts startete im September 2023 und läuft bis Ende Februar 2025. An dem Projekt sind drei Partnerorganisationen beteiligt:

**AFEdemy, Academy on age-friendly environments in Europe BV, Niederlande**
afedemy.eu

**ISIS Institut für Soziale Infrastruktur Frankfurt, Deutschland**
isis-sozialforschung.de

**PlatformVMZ, Niederlande**
platformvmz.nl/vmz

**Kofinanziert von der Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

# INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung ..... 5
Wie Sie den Rest dieses Dokuments lesen sollten ..... 6
Bürger*innen als Community Scouts gewinnen ..... 7
Warum sollten Sie mit Community Scouts zusammenarbeiten? ..... 10
Schulung und Unterstützung von Community Scouts ..... 12
Organisation eines Workshops für Community Scouts ..... 13
Methoden und Inspiration für die Entwicklung thematischer Workshops für Community Scouts ..... 18
Auswertung Ihres Workshops ..... 32
Abschließende Bemerkungen ..... 36

# Einleitung

Europa steht aufgrund seiner alternden Bevölkerung vor einem bedeutenden demografischen Wandel, was auch zu wachsenden Herausforderungen bei der Bereitstellung angemessener professioneller Pflege für ältere Menschen führt. Als Antwort auf diese Herausforderungen wird die informelle Pflege immer wichtiger. Inzwischen ist klar, wie wichtig es ist, die Bürger*innen – ob Hauptamtliche, Ehrenamtliche oder Familienangehörige – mit den notwendigen Fähigkeiten auszustatten, um ältere Menschen effektiv zu unterstützen. Um den diesbezüglichen Bedarf zu decken, wurde das Projekt Community Scouts ins Leben gerufen. Diese Erasmus+ Initiative, die von AFEdemy geleitet wird, zielt darauf ab, Bürger*innen und Hauptamtliche mit dem Wissen und den Fähigkeiten auszustatten, die erforderlich sind, um ältere Menschen in ihrem Ort oder Stadtteil zu unterstützen und so den sozialen Zusammenhalt zu stärken.

Das Projekt Community Scouts richtet sich an ein breites Publikum, konzentriert sich aber im Wesentlichen auf die folgenden zwei Hauptzielgruppen:

- Hauptamtliche, einschließlich solche aus dem Sozial- und Gesundheitswesen und der Verwaltung
- Bürger*innen, die ältere Menschen in ihrer Gemeinde unterstützen möchten, einschließlich informell Pflegende und Ehrenamtliche

Das Herzstück dieser Initiative ist ein Starter-Toolkit, das Bürger*innen und Hauptamtliche dazu anregen soll, mehr zusammenzuarbeiten, um ältere Menschen in ihrer Gemeinde oder ihrem Stadtteil zu unterstützen. In diesem Toolkit haben wir verschiedene Arten von Lernmaterialien entwickelt, die sich an Hauptamtliche richten, die enger mit Bürger*innen zusammenarbeiten wollen, und an Bürger*innen, die Community Scouts werden wollen. Hier finden Sie alle Materialien, die wir entwickelt haben, sowie entsprechende Links:

Verschiedene ansprechende und informative Videos über die Erfahrungen von Bürger*innen, die in ihren Gemeinden aktiv sind, und von Hauptamtlichen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten

Eine Infografik, die das Profil eines Community Scouts beschreibt

Eine Infografik, die erklärt, wie man mit Community Scouts zusammenarbeitet

Eine Bibliothek mit relevantem Material in Niederländisch und Deutsch zu verschiedenen Themen, die sowohl für Hauptamtliche als auch für Bürger*innen, die ältere Menschen in ihrer Gemeinde unterstützen wollen, relevant sind.

Dieser Leitfaden richtet sich an Hauptamtliche, die Bürger*innen als Community Scouts gewinnen und schulen wollen.

# Wie Sie den Rest dieses Dokuments lesen sollten

Wie bereits erwähnt, ist dieses Dokument Teil eines Toolkits mit Schulungsmaterialien. Das Ziel dieses speziellen Leitfadens und Teil des Toolkits ist es, Hauptamtliche dabei zu unterstützen, Bürger*innen zu Community Scouts zu machen. Dieser Leitfaden konzentriert sich auf folgende Aspekte:

- Wer kann Community Scout werden und wie können Sie Bürger*innen finden, die Community Scouts werden wollen?
- Wie kann die Schulung von Community Scouts durch die Entwicklung von thematischen Workshops unterstützt werden?

Arbeiten Sie bereits regelmäßig mit Ehrenamtlichen und sind eher daran interessiert, neue Methoden und Ideen zu deren Unterstützung zu erhalten? Dann können Sie zum Abschnitt über thematische Workshops springen. >>I



# Bürger*innen als Community Scouts gewinnen

## Wer kann Community Scout werden?

Community Scouts sind mitfühlende Bürger*innen ihres Ortes oder Stadtteils, denen das Wohlergehen ihrer Mitbürger*innen sehr am Herzen liegt. Sie helfen älteren Nachbar*innen bei einfachen Aufgaben, wie dem Lebensmitteleinkauf, oder kochen mit ihnen gemeinsam. Darüber hinaus sind sie wachsam und aufmerksam für Anzeichen, die darauf hindeuten, dass ältere Menschen professionelle Unterstützung benötigen könnten. Um diese Aufgabe zu erfüllen, halten die Community Scouts engen Kontakt zu örtlichen Hauptamtlichen wie Gemeindepflegekräften und Sozialarbeiter*innen und fungieren als Augen und Ohren der Gemeinschaft. Sie können auch Aktivitäten organisieren, um den sozialen Zusammenhalt zu stärken und zusätzliche Unterstützung zu bieten.

Um Community Scout zu werden, sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich. Entscheidend ist, dass man etwas über das Altern und die Herausforderungen lernt, mit denen ältere Menschen konfrontiert sein können. Zu den wichtigen Fähigkeiten gehören Einfühlungsvermögen, der Umgang mit schwierigen Situationen und aktives Zuhören. Community Scouts sind menschenorientiert und haben Freude am Umgang mit den unterschiedlichsten Personen.

## Unterschiedliche Rollen und Aufgaben

Kein Community Scout ist wie der andere. Noch idealer ist es, wenn jeder Community Scout verschieden ist und seine Tätigkeiten an die eigenen Fähigkeiten und Präferenzen anpasst. Durch frühere Projekte und Forschung unterscheiden wir verschiedene Rollen, mit denen man unterschiedliche Arten von Community Scouts unterscheiden kann. Hier finden Sie vier Profile von Community Scouts und deren Rollen und Aufgaben in der Gemeinschaft. Diese Profile dienen eher der Inspiration, und potenzielle Scouts können aus jedem dieser Profile Aufgaben und Aktivitäten auswählen, die zu ihren persönlichen Vorlieben, Fähigkeiten und Kenntnissen passen! Darüber hinaus können Sie als Berufstätige*r auch Ihr eigenes Profil erstellen, in dem die Aufgaben aufgeführt sind, bei denen Sie als Berufstätige*r möglicherweise Unterstützung benötigen. Im Idealfall gibt es in einer Gemeinschaft mehrere Personen, die jeweils eines der Profile erfüllen und zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass (ältere) Menschen in der Gemeinschaft gut leben und altern können.

### Netzwerk-Scout

Die Aufgabe eines „Netzwerk"-Scouts besteht darin, ein Gefühl der Fürsorge und Verbundenheit im Ort oder Stadtteil zu fördern. Sie sorgen dafür, dass Momente des Feierns, aber auch Zeiten der Not von der Gemeinschaft geteilt und unterstützt werden. Indem sie das Herz der Straße sind, tragen sie dazu bei, ein unterstützendes Umfeld zu schaffen, in dem sich jede*r gesehen und umsorgt fühlt.

Zu den wichtigsten Aufgaben gehören:

- **Die Gemeinschaft kennen:** Sie sind über das Leben der Mitmenschen informiert, von Neuankömmlingen bis hin zu Menschen, die eine schwierige Zeit durchmachen. So können sie

erkennen, wann Unterstützung benötigt wird oder wann z.B. Glückwünsche angebracht sind.
- **Verbindungen schaffen:** Sie erleichtern den Austausch unter Menschen aus dem Ort oder Stadtteil, stellen Bürger*innen einander vor, organisieren den Abschied von Wegziehenden und bringen Menschen zusammen, die davon profitieren können, einander zu kennen.
- **Lebensereignisse unterstützen:** Sie organisieren kleine Aufmerksamkeiten, wie z.B. eine Karte oder Blumen zu einem freudigen Anlass oder ein Essen in schwierigen Zeiten, damit sich jede*r als Teil der Gemeinschaft fühlen kann.
- **Mittel für besondere Anlässe beschaffen:** Sie sammeln Spenden oder kleine Beiträge von Mitbürger*innen zur Finanzierung von „lief en leed" (dt.: „Freud und Leid")-Aktivitäten und sorgen dafür, dass immer ein kleines Budget für Gesten des guten Willens vorhanden ist.
- **Sich um zusätzliche Hilfe kümmern:** In Situationen, in denen die Gemeinschaftsmitglieder mehr Unterstützung benötigen, arbeiten sie mit kommunalen Stellen, Beratungsstellen oder sozialen Trägern zusammen, um sicherzustellen, dass die richtige Unterstützung zur Verfügung steht.

## Event-Scout

Die Aufgabe des Event-Scouts besteht darin, den Ort bzw. Stadtteil mit Leben zu füllen, indem sie Gemeinschaftsaktivitäten organisieren, die die Bindungen zwischen den Bewohner*innen stärken. Sie sind die treibende Kraft hinter den Veranstaltungen und sorgen dafür, dass den Menschen aus dem Ort oder Stadtteil Gelegenheiten geboten werden, um zusammenzukommen, Kontakte zu knüpfen und Spaß zu haben.

Zu den wichtigsten Aufgaben gehören:

- **Ideen sammeln:** Sie ermutigen die Mitbürger*innen aktiv, Ideen für Aktivitäten vorzuschlagen, und verfolgen die Umsetzung der Ideen, um sicherzustellen, dass sich jede*r bei der Gestaltung der Veranstaltungen einbringen kann.
- **Treffen organisieren:** Sie bringen wichtige Gemeindemitglieder und Ehrenamtliche zusammen, um Veranstaltungen zu planen und vorzubereiten sowie sicherzustellen, dass alle an einem Strang ziehen und ihren Beitrag leisten können.
- **Soziale Interaktion erleichtern:** Sie koordinieren unterhaltsame und ansprechende Aktivitäten, wie z. B. Straßenfeste, Festlichkeiten anlässlich von Feiertagen oder regelmäßige Zusammenkünfte, die den Menschen aus dem Ort oder Stadtteil die Gelegenheit bieten, sich zu treffen und kennenzulernen.
- **Logistik verwalten:** Sie kümmern sich um praktische Dinge wie die Einholung aller erforderlichen Genehmigungen, die Sicherstellung eines ausreichenden Budgets für die Veranstaltungen und die Koordinierung mit Anbieter*innen oder externen Organisationen, falls erforderlich.
- **Inklusion fördern:** Sie sorgen dafür, dass die Veranstaltungen für alle Mitglieder der Gemeinschaft – von Familien mit Kindern bis hin zu älteren Menschen – zugänglich und ansprechend sind, und fördern so eine inklusive Atmosphäre.

## Kommunikations-Scout

Die Aufgabe des Kommunikations-Scouts besteht darin, dafür zu sorgen, dass Informationen über Veranstaltungen und Aktivitäten alle Einwohner*innen erreichen und ein Gefühl der Einbindung und Beteiligung entsteht. Sie sind die Stimme der Gemeinschaft und sorgen dafür, dass niemand außen vor bleibt.

Zu den wichtigsten Aufgaben gehören:

- **Kommunikationskanäle verwalten:** Sie richten wirksame Kommunikationsplattformen wie eine WhatsApp-Gruppe, E-Mail-Listen und Schwarze Bretter ein und pflegen sie. So bleiben alle über die Geschehnisse in der Gemeinde informiert.
- **Informationen verteilen:** Sie sind für die Verteilung von Newslettern, Flyern und Umfragen zuständig und sorgen dafür, dass wichtige Informationen über Veranstaltungen und Initiativen im Ort oder Stadtteil jeden Haushalt erreichen.
- **Zu Feedback ermutigen:** Sie sammeln Beiträge von Menschen aus dem Ort oder Stadtteil über ihre Kommunikationspräferenzen und nehmen Anpassungen vor, um sicherzustellen, dass die Informationen auf möglichst effektive und umfassende Weise vermittelt werden.

## Unterstützungs-Scout

Unterstützungs-Scouts sorgen dafür, dass die Menschen in der Gemeinschaft bei Bedarf einfach und unbürokratisch Hilfe und Unterstützung in Anspruch nehmen können. Sie dienen als vertrauenswürdige Anlaufstelle für Menschen aus dem Ort oder Stadtteil, die Hilfe benötigen, sei es bei alltäglichen Aufgaben oder der Suche nach Dienstleistungen oder einfach nur, um ein offenes Ohr zu bieten. Ihre Anwesenheit trägt dazu bei, eine Orts- oder Stadtteilgemeinschaft zu schaffen, in der es als angenehm und stigmatisierungsfrei empfunden wird, um Hilfe zu bitten, insbesondere für diejenigen, die einen besonderen Bedarf haben, von Einsamkeit betroffen oder sozial isoliert sind.

Zu den wichtigsten Aufgaben gehören:

- **Eine gut sichtbare und erreichbare Anlaufstelle sein:** Sie sind in der Gemeinschaft als jemand bekannt, an die oder den sich die Menschen leicht wenden können, wenn sie Unterstützung benötigen. Dies kann von praktischer Hilfe, wie z. B. Lebensmitteleinkauf oder Transport, bis hin zu emotionaler Unterstützung oder Beratung reichen.
- **Gegenseitige Hilfe unter Menschen aus dem Ort oder Stadtteil erleichtern:** Sie ermutigen die Einwohner*innen, sich gegenseitig zu helfen, indem sie die Bedürfnisse und Ressourcen innerhalb der Gemeinschaft ermitteln und diejenigen, die Unterstützung anbieten können, mit denjenigen zusammenbringen, die sie benötigen.
- **Informieren und beraten:** Sie beraten über verfügbare Dienstleistungen, sei es im Bereich der Gesundheitsfürsorge, der sozialen Dienste oder kommunaler Ressourcen, und helfen den Menschen aus dem Ort oder Stadtteil, sich in den vorhandenen Angeboten zurechtzufinden.
- **Gefährdete Menschen erkennen:** Sie halten Ausschau nach Personen oder Familien, die von sozialer Isolation, finanzieller Not oder anderen Problemen bedroht sind, und sorgen dafür, dass sie die nötige Unterstützung erhalten. Wenn nötig, arbeiten sie mit Sozialarbeiter*innen oder kommunalen Dienstleister*innen zusammen.
- **Ein offenes Ohr haben:** Manchmal ist es die größte Hilfe, einfach nur zuzuhören. Sie stehen für informelle Gespräche zur Verfügung und bieten emotionale Unterstützung für diejenigen, die jemanden zum Reden brauchen.
- **Informelle Selbsthilfegruppen oder Workshops organisieren:** Von Zeit zu Zeit können sie kleine Treffen organisieren, z.B. Kaffeevormittage oder informelle Workshops, bei denen die Mitbürger*innen zusammenkommen können, um in informeller Atmosphäre Herausforderungen zu besprechen oder praktische Fähigkeiten zu erlernen.

Dieses Profil ist wichtig für die Schaffung einer fürsorglichen und unterstützenden Orts- oder Stadtteilgemeinschaft, in der sich niemand isoliert fühlt und jeder weiß, dass er sich in Zeiten der Not an jemanden wenden kann.

# Warum sollten Sie mit Community Scouts zusammenarbeiten?

Es gibt viele Gründe, warum es eine gute Idee ist, mit Bürger*innen zusammenzuarbeiten, um ältere Menschen in der Gemeinschaft zu unterstützen.

## Die Vorteile des Ehrenamtes für die Bürger*innen

Ein Community Scout zu werden ist eine hervorragende Möglichkeit, der Gemeinschaft etwas zurückzugeben und mit geringem Einsatz ehrenamtlich tätig zu werden. Es ist z. B. eine sinnstiftende Tätigkeit für diejenigen, die kürzlich in den Ruhestand getreten sind oder sich in einer Übergangsphase befinden. Für Eltern kann die Tätigkeit ein positives Beispiel für jüngere Generationen sein und zeigen, wie wichtig es ist, füreinander zu sorgen. Am besten lassen Sie sich von einem Ehrenamtlichen erklären, warum man ein Community Scout werden und sich in seinem Ort oder Stadtteil engagieren sollte! Sehen Sie sich die Videos an, in denen Ehrenamtliche erklären, warum und wie sie andere unterstützen!

## Die Vorteile der Arbeit mit Ehrenamtlichen für Hauptamtliche

Wie bereits erwähnt, bietet die Zusammenarbeit mit Community Scouts viele Vorteile, wenn es darum geht, ältere Menschen beim Verbleib in der Gemeinschaft zu unterstützen. Mitbürger*innen können die Qualität der Pflege und das Wohlergehen älterer Menschen, die in der Gemeinschaft leben, nachhaltig beeinflussen. Sie sind auch für das Gesundheitswesen, die Gemeindeentwicklung und andere Hauptamtliche in der Pflege von unschätzbarem Wert, da ihre Unterstützung mehr Zeit für wichtige Pflegeaufgaben und die Betreuung anderer älterer Menschen schafft. Durch die Einbindung von Gemeindemitgliedern können die Hauptamtlichen mehr Zeit für den Einzelnen aufwenden und eine individuellere Pflege anbieten, bei der der Mensch im Mittelpunkt steht. Darüber hinaus können die Bürger*innen als Augen und Ohren der Gemeinschaft fungieren und signalisieren, sollten ältere Menschen mehr Unterstützung benötigen. Durch Ehrenamtliche in der Betreuung werden alle an Pflege und Betreuung Beteiligten entlastet. Dabei ist es wichtig, dass Ehrenamtliche von Hauptamtlichen unterstützt werden und keine Aufgaben übernehmen, die professionelle Fachkräfte erfordern

Erfahren Sie in diesem Video mehr darüber, warum Sie mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten sollten.

## Community Scouts finden und einbinden

Wie wir bereits beschrieben haben, bietet die Zusammenarbeit mit Community Scouts verschiedene Vorteile. Sie fragen sich jetzt vielleicht, wie Sie Scouts finden und einbinden können. Zwar gibt es nicht den einen Weg, Bürger*innen zu finden und zu einzubinden. Dennoch haben wir einige Tipps, und zwar Folgende:

1. Gehen Sie in die Gemeinde und nehmen Sie an Veranstaltungen teil: Können Sie dort Menschen erkennen, die natürliche Führungspersönlichkeiten zu sein scheinen?

2. Beginnen Sie mit Mitgliedern, die bereits in der Gemeinde aktiv sind: Wollen diese vielleicht Community Scouts werden oder wissen, wer als Scout geeignet sein könnte?
3. Organisieren Sie eine Veranstaltung, die Spaß macht, z.B. einen Workshop, ein gemeinsames Essen oder einen Kaffee-Vormittag: Kostenloses Essen zieht immer Menschen an und Sie können mit Mitgliedern der Gemeinschaft in lockerer Atmosphäre in Kontakt treten.
4. Lassen Sie sich nicht entmutigen, wenn Sie nicht auf Anhieb mehrere Kandidat*innen finden. Beginnen Sie mit einer Person und bauen Sie auf Basis derer ein Kontaktnetz auf!
5. Fragen Sie Ihre Kolleg*innen! Kennen diese vielleicht jemanden, der sich ehrenamtlich engagieren möchte?

Einige hilfreiche Materialien und Kurse rund um das Thema, wie man Bürger*innen für die ehrenamtliche Arbeit gewinnen kann, finden Sie unter den folgenden Links:

- https://www.iska-nuernberg.de/fzf/Tipps_fuer_die_Zusammenarbeit_mit_Freiwilligen.pdf
- https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/pflegeversicherung/forschung/projekte_unterseiten/ehrenamt/Praxishilfe_Freiwilligen-Management_1662.pdf
- https://www.paritaetischer.de/uploads/media/Leitfaden_Ehrenamt.pdf
- https://www.ehrenamt.de/Material/528_Webinare.htm
- https://www.betterplace-academy.org/ehrenamt
- https://www.dsg.bz.it/download/Freiwillige-koordinieren-und-gewinnen---Letzte-UEberarbeitung--2019.pdf

Weitere Links finden Sie in unserer Online-Bibliothek.



# Schulung und Unterstützung von Community Scouts

Sie haben also einige potenzielle Scouts gefunden. Was nun? In diesem Abschnitt werden wir erörtern, wie man Community Scouts schult und unterstützt. Es ist wichtig zu betonen, dass diese Personen gewisse Kenntnisse benötigen und effektiv angeleitet werden sollten. Glücklicherweise gibt es viele Ressourcen, Lernmaterialien und Berichte, die Sie nutzen können, um potenziellen Scouts beizubringen, wie sie ihr Engagement in ihrem Ort oder Stadtteil beginnen können. Wir haben eine umfangreiche Bibliothek mit vielen verschiedenen Materialien zusammengestellt, die Sie nutzen können, um Community Scouts mit dem nötigen Wissen auszustatten. In unserer Bibliothek finden Sie Materialien zu den folgenden Themen:

- Altern
- Altersbedingte Krankheiten und häufige Probleme bei älteren Menschen
- Weiterentwicklung der Gemeinschaft
- Erste Schritte als Ehrenamtlicher
- Suche und Begleitung von Ehrenamtlichen

Mit dem Community Scouts Toolkit wollen wir die vorhandenen Ressourcen ergänzen, indem wir auf bestimmte Bedürfnisse genauer eingehen. Wir haben mehrere Gruppeninterviews und Gespräche mit Bürger*innen und Hauptamtlichen geführt, um herauszufinden, was ihnen dabei helfen könnte, ihrer Rolle in ihrem Ort oder Stadtteil nachzukommen. Diese Gespräche haben ergeben, dass regelmäßige Treffen mit anderen Ehrenamtlichen und lokalen Hauptamtlichen wichtig sind und dass dieser Aspekt in den vorhandenen Ressourcen oft fehlt. Bei solchen Treffen sollte nach Ansicht unserer Gesprächspartner*innen der Schwerpunkt auf dem Erfahrungsaustausch und dem gegenseitigen Lernen voneinander liegen. Die Ehrenamtlichen äußerten häufig, dass sie anstelle formeller Schulungen Gelegenheiten bevorzugen, um ihre Erfahrungen zu besprechen und über Herausforderungen zu reflektieren. Durch diese Interaktionen lernen die Ehrenamtlichen voneinander und können sich gegenseitig unterstützen, sodass sie einen sinnvolleren Beitrag in ihre Gemeinschaft leisten können. Die Ehrenamtlichen äußerten nicht nur den Wunsch, Erfahrungen auszutauschen, sondern betonten auch die Bedeutung zwischenmenschlicher Fähigkeiten wie aktivem Zuhören, einfühlsamer Gespräche und des Umgangs mit interkulturellen Unterschieden.

Deshalb empfehlen wir in diesem Leitfaden, zusätzlich zu den Lernangeboten regelmäßige persönliche Workshops auszurichten, die sich auf den Erfahrungsaustausch und den Erwerb zwischenmenschlicher Fähigkeiten konzentrieren. Die folgenden Kapitel bieten einen detaillierten Leitfaden für die Organisation solcher Workshops, einschließlich der zu verwendenden Methoden und bewährter Praktiken für ihre Durchführung. Die nachfolgenden Abschnitte erörtern folgende Aspekte:

- Organisation von Workshops für potenzielle Community Scouts
- Ausgestaltung thematischer Workshops zur Unterstützung von Community Scouts
- Workshopauswertung

Wir haben auch eine Infografik zur Schulung und Unterstützung von Community Scouts erstellt. Diese finden Sie hier.

# Organisation eines Workshops für Community Scouts

Wie im vorangegangenen Abschnitt erläutert, ist es für Sie als Hauptamtliche*r wichtig, regelmäßige Treffen – hier als Workshops bezeichnet – für Ihre Community Scouts zu organisieren. Diese Workshops bieten den Scouts die Möglichkeit, sich zu engagieren und Ideen auszutauschen. Schulungen und Workshops können beispielsweise auch von Fachkräften aus der Pflege, Sozialarbeit oder Gerontologie durchgeführt werden. Im weiteren Verlauf dieses Leitfadens haben wir eine Reihe von Methoden und Themen entwickelt, die Ihnen als Inspiration bei der Planung von Workshops dienen können. Bevor wir uns jedoch mit diesen Ressourcen befassen, wollen wir zunächst darlegen, was Sie bei der Organisation solcher Workshops beachten sollten!

## Planen Sie Ihren (ersten) Workshop

**Wer sind Ihre Teilnehmenden?**
Vor der Planung eines Workshops ist es wichtig, die Zielgruppe sowie die Ziele klar zu definieren. Wer sind die Teilnehmenden, die Sie ansprechen wollen? Im hiesigen Fall ist das ziemlich klar: Nämlich die potenziellen Community Scouts. Aber auch wenn Sie wissen, wer Ihre Teilnehmenden sind, ist es wichtig, sie zu verstehen, damit der Workshop ihren Bedürfnissen und Interessen gerecht werden kann. Wenn Ihre Teilnehmenden z. B. sehr unerfahren in der Unterstützung älterer Menschen sind und keine Erfahrung mit dem Ehrenamt haben, sollte der Inhalt leicht zugänglich und als Einführung gestaltet sein. Verfügen sie hingegen über Vorkenntnisse, können Sie sich auf fortgeschrittenere Konzepte konzentrieren. Eine klare Definition der Zielgruppe hilft auch dabei, zu klären, wie tief Sie im ersten Workshop gehen wollen.

**Vorbereitungen für den Workshop**
Eine gründliche Vorbereitung ist der Schlüssel zur Durchführung eines effektiven ersten Community Scouts Workshops. Der erste Schritt bei der Entwicklung des Workshops ist die Festlegung dessen, was die Teilnehmenden am Ende des Workshops wissen sollten. Dazu müssen Sie festlegen, was Ihre Community Scouts tun sollen und wie ihre Hauptaufgaben aussehen könnten. In den vorangegangenen Abschnitten haben wir verschiedene Profile für Community Scouts beschrieben, die anhand der Bedarfe, die Sie in Ihrem Ort oder Stadtteil festgestellt haben, angepasst werden können. Berücksichtigen Sie als Nächstes die Eigenschaften Ihrer Teilnehmenden, wie z.B. ihren Lernstil, ihr Erfahrungsniveau und mögliche Herausforderungen, die ihnen während des Workshops begegnen könnten. Passen Sie den Workshop entsprechend an, damit er weder zu komplex noch zu einfach ist. Der Ort ist ein weiterer wichtiger Aspekt. Wir empfehlen, den Workshop in Präsenz abzuhalten, z.B. in einem Klassenzimmer, einem Gemeindezentrum oder einem örtlichen Café.

Schließlich sollten die Komplexität der Themen und die Größe der Gruppe im Voraus geplant werden. Einige Workshops sind mit kleineren, interaktiveren Gruppen effektiver, während andere von einem größeren Publikum profitieren können. Eine gut organisierte Struktur, die den Workshop in eine Einführungsphase, eine Aktivitäts- oder Praxisphase und eine Abschlussphase unterteilt, trägt dazu bei, dass sich die Teilnehmenden einbringen und der Ablauf reibungslos verläuft.

**Lernumgebung**
Das Lernumfeld spielt eine entscheidende Rolle für den Erfolg eines jeden Workshops. Die Wahl des Ortes beeinflusst den Komfort und die Konzentrationsfähigkeit der Teilnehmenden. Wenn der Workshop zum Beispiel körperliche Aktivitäten beinhaltet, brauchen Sie einen Raum, der Bewegung

zulässt. Benötigen Sie für den Workshop hingegen digitale Technik, sollten Sie sicherstellen, dass der Raum mit dieser sowie einem zuverlässigen Internetzugang ausgestattet ist.

Berücksichtigen Sie bei der Wahl des Raums die Größe der Gruppe und wie sich diese auf den Platzbedarf auswirkt. Ein kleiner Raum kann die Intimität und die Zusammenarbeit kleinerer Gruppen fördern, kann sich aber bei einer größeren Anzahl von Teilnehmenden beengt anfühlen. Darüber hinaus ist es sinnvoll sicherzustellen, dass Toiletten in der Nähe sind und eine Verpflegung mit Snacks und Getränken zu gewährleisten.

## Erwecken Sie Ihren Workshop zum Leben

**Schulungsmethoden**

In der Erwachsenenbildung ist es wichtig, die vielfältigen Erfahrungen und Fähigkeiten, die die Teilnehmenden in ihrem beruflichen und persönlichen Leben bereits erworben haben, anzuerkennen und darauf aufzubauen. Jede*r Einzelne bringt einzigartige Fähigkeiten, Kenntnisse und Perspektiven mit, die das Lernumfeld sehr bereichern können.

Es ist jedoch ebenso wichtig zu erkennen, dass nicht jeder über die Soft Skills verfügt, die erforderlich sind, um ältere Menschen angemessen zu unterstützen, wie z.B. Einfühlungsvermögen, Respekt vor der Privatsphäre und Sensibilität für Grenzen. Die meisten der Personen, mit denen wir gesprochen haben, äußerten den Wunsch, Soft Skills zu erlernen und Erfahrungen auszutauschen. Einige Ehrenamtliche könnten versehentlich Grenzen überschreiten oder es fehlt ihnen an emotionaler Intelligenz, um mit anderen auf respektvolle und einfühlsame Weise zu interagieren.

Diese Personen sind sich oft nicht bewusst, dass ihr Verhalten als verletzend oder unangemessen empfunden werden kann, und es kann unrealistisch sein, von ihnen zu erwarten, dass sie bereitwillig an Workshops teilnehmen, die sich ausdrücklich auf Empathie, Selbsterkenntnis oder persönliche Reflexion konzentrieren. Ein Workshop, der sich ausschließlich mit diesen Themen befasst, könnte also diejenigen fernhalten, die es am nötigsten hätten, sich mit diesen auseinanderzusetzen. Wenn Sie also Menschen sensibilisieren wollen, die in diesen Soft Skills geschult werden sollten, ist es oft effektiver, einen Workshop zu einem breiteren, allgemeineren Thema abzuhalten. Auf diese Weise können Schlüsselkonzepte wie Empathie, Respekt und Grenzziehung subtil in den Inhalt eingewoben werden, ohne dass sich die Teilnehmenden persönlich angegriffen fühlen.

Insgesamt sollte ein Workshop handlungsorientiert sein und sich auf die praktische Anwendung von Wissen und Fähigkeiten konzentrieren, die die Teilnehmenden direkt in ihrer ehrenamtlichen Arbeit umsetzen können. Dieser praxisorientierte Ansatz erhöht nicht nur die Beteiligung, sondern sorgt auch dafür, dass das Gelernte als relevant und von unmittelbarem Nutzen für die tägliche Arbeit der Teilnehmenden gesehen wird. Es ist auch wünschenswert, ein informelles Lernumfeld zu schaffen, das den Austausch unter Gleichgesinnten betont, wie im nächsten Abschnitt erläutert.

**Austausch von Erfahrungen**

Der gegenseitige Austausch – sowohl unter den Ehrenamtlichen als auch mit den Hauptamtlichen, die sie unterstützen oder mit ihnen arbeiten – ist nicht einfach ein Thema, zu dem es einen Workshop geben sollte, sondern unverzichtbar für jeden erfolgreichen Workshop. Die Interaktion fördert das Gefühl der Zugehörigkeit zur Gemeinschaft und macht das Wissen, die Fähigkeiten und die Erfahrung aller Teilnehmenden für alle zugänglich und nutzbar. Indem Sie den offenen Dialog und das gemeinsame Lernen fördern, schaffen Sie ein Umfeld, in dem die Erkenntnisse und Perspektiven jedes Einzelnen zum kollektiven Wachstum und zur Entwicklung der Gruppe beitragen.

Die Einbindung von Gelegenheiten zum Austausch in die Workshop-Struktur stärkt das Teamgefühl

und verbessert die Zusammenarbeit, während zugleich eine inklusive und zur Beteiligung anregende Atmosphäre geschaffen wird. So können die Teilnehmenden sinnvolle Kontakte knüpfen, praktische Lösungen für gemeinsame Herausforderungen austauschen und das vielfältige Fachwissen der Anwesenden nutzen. Dieser gemeinsame Wissenstransfer kommt nicht nur dem Einzelnen zugute, sondern auch der Gemeinschaft als Ganzes, denn er fördert Innovationen und den Ideenaustausch.

Bei der Planung eines Workshops ist es wichtig zu überlegen, wie Sie diesen Austausch aktiv fördern können. Gestalten Sie bewusst Aktivitäten oder Diskussionsrunden, die jeden dazu einladen, einen Beitrag zu leisten. Sorgen Sie dafür, dass die Teilnehmenden ausreichend Platz haben – sowohl zeitlich als auch räumlich –, um diesen Austausch zu ermöglichen. Planen Sie Zeit für informelles Networking, Gruppendiskussionen oder interaktive Übungen ein, auch um den Dialog zwischen Ehren- und Hauptamtlichen zu erleichtern. Darüber hinaus kann die Bildung kleinerer Arbeitsgruppen dazu beitragen, dass auch leisere Stimmen Gehör finden und tiefergehende Gespräche geführt werden können.

Indem Sie ein Umfeld schaffen, das den Austausch wertschätzt und fördert, bereichern Sie nicht nur das Workshop-Erlebnis, sondern stärken auch die Bindungen innerhalb Ihrer Gemeinschaft und sorgen dafür, dass sich jede*r wertgeschätzt fühlt und die Möglichkeit hat, einen Beitrag zu leisten.

**Wie man den Workshop beginnt – Eisbrecher**

Die unten aufgeführten Methoden zur Schaffung einer offenen und vertrauten Lernumgebung und zum Erwerb relevanter Kompetenzen können eingesetzt werden, um einen Raum zu schaffen, in dem die Lernenden ihre Fähigkeiten austauschen und weiterentwickeln können. Sie können als Einführung in den Workshop verwendet werden. Zu Beginn ist es besonders wichtig, eine angenehme und offene Lernatmosphäre für alle zu schaffen, damit sich die Teilnehmenden offen austauschen können. Dazu ist es wichtig, sich gegenseitig kennenzulernen, um eine Vertrauensbasis zu schaffen.

Um Hemmungen abzubauen und das gegenseitige Kennenlernen zu erleichtern, können gleich zu Beginn des Workshops Eisbrecher-Übungen durchgeführt werden. Wenn man mehr über die anderen weiß, fällt es leichter, sich zu öffnen und gegebenenfalls auch über private Dinge zu sprechen.

**Puzzle**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Geben Sie den Ehrenamtlichen ein Blatt Papier und bitten Sie sie, eine interessante Tatsache über sich aufzuschreiben, die sie gerne erzählen möchten. Sammeln Sie die Zettel ein, mischen Sie sie und verteilen Sie sie nach dem Zufallsprinzip neu. Die Ehrenamtlichen lesen abwechselnd die Fakten vor, die sie erhalten haben, und versuchen zu erraten, wer sie geschrieben hat. |
| **Materialien** | • Ein Blatt Papier pro Ehrenamtlichen<br>• Ein Stift pro Ehrenamtlichen |

**Zwei Wahrheiten und eine Lüge**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Bitten Sie die Ehrenamtlichen, zwei wahre Aussagen und eine Lüge über sich selbst zu erzählen (ohne anzugeben, welche Aussage welche ist). Die anderen Ehrenamtlichen müssen nun erraten, welche Aussage falsch ist. |
| **Materialien** | / |

### Menschen-Bingo

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Erstellen Sie zufällige Bingo-Karten mit verschiedenen Aussagen oder Eigenschaften (z.B. „Spricht mehr als eine Sprache“, „Hat mindestens drei Geschwister“). Die Ehrenamtlichen erhalten die Karten und suchen nach Personen, auf die die Beschreibung zutrifft, die auf ihnen unterschreiben können (idealerweise kann jede Person eine Karte nur mit 1 oder 2 Unterschriften versehen, je nach Anzahl der Ehrenamtlichen, um zu vermeiden, dass die Leute nur mit einem oder zwei anderen sprechen, um ihre Karte auszufüllen). Die erste Person, die eine Zeile oder die gesamte Karte ausfüllt, gewinnt. |
| **Materialien** | • Karten mit verschiedenen Aussagen<br>• Stifte |

### Bucket List Sharing

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Bitten Sie die Ehrenamtlichen, je einen Punkt von ihrer Bucket List zu nennen und zu erklären, warum er für sie wichtig ist. |
| **Materialien** | / |

### Speed-Friending

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Die Ehrenamtlichen sollen eine Reihe von sehr kurzen Gesprächen mit möglichst vielen Menschen führen. Sie sitzen in Paaren und haben drei Minuten Zeit, die andere Person kennenzulernen. |
| **Materialien** | • Stühle |

### ICH oder NICHT ICH?

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Zwei Schilder hängen an gegenüberliegenden Wänden des Raums. Auf dem einen Schild steht „ICH“, auf dem anderen „NICHT ICH“.<br>Die Trainer*in stellt nun verschiedene Fragen, und die Teilnehmenden müssen sich bei den Schildern aufstellen, je nachdem, ob die Frage auf sie zutrifft. Diejenigen, die sich nicht entscheiden können, können sich auch zwischen die Schilder stellen.<br><br>Die folgenden Fragen können zum Beispiel gestellt werden:<br>• Wer ist ein*e Frühaufsteher*in?<br>• Wer spricht mehr als zwei Sprachen?<br>• Wer gehört einer Religionsgemeinschaft an?<br>• Wer hat mehr als zwei Geschwister?<br>• Wer treibt regelmäßig Sport?<br>• Wer spielt ein Instrument?<br>• Wer wurde in Österreich geboren?<br>• Wer lebt noch an seinem Geburtsort? |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | • Wessen Eltern/Großeltern stammen aus einem anderen Land?<br>• Wer ist Vegetarier*in?<br>• Wer trinkt gerne Kaffee?<br>• Wer ist Linkshänder*in?<br>(Anpassungen sind natürlich möglich, je nach Umfeld des Trainings)<br><br>Nachdem die Teilnehmenden sich im Raum aufgestellt haben, werden die folgenden Fragen im Plenum besprochen:<br>• Wie haben Sie sich bei der Aufgabe gefühlt? War die Aufgabe stets einfach?<br>• In welcher Gruppe haben Sie sich am häufigsten wiedergefunden? War das eher die Mehrheit oder die Minderheit? War das überraschend?<br>• Mit welchen anderen Teilnehmenden hatten Sie viele Gemeinsamkeiten? Mit welchen wenig?<br>• Wie war es für diejenigen, die sich nicht klar positionieren konnten oder wollten? |
| **Materialien** | • Zwei Schilder, auf dem einen steht „ICH“ und auf dem anderen „NICHT ICH“. |

**Impromptu-Vernetzung**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Es wird Musik gespielt und alle laufen herum.<br>Wenn die Musik stoppt, kommen zwei Personen zusammen und sprechen zwei Minuten lang über eine bestimmte Frage. Zum Beispiel:<br>• Warum sind Sie hier?<br>• Was bringen Sie mit?<br>• …<br>Wenn die Musik wieder einsetzt, laufen sie weiter herum. |
| **Materialien** | • Papier<br>• Stifte |



# Methoden und Inspiration für die Entwicklung thematischer Workshops für Community Scouts

Im vorigen Abschnitt haben wir einen allgemeinen Rahmen für einen Community Scout-Workshop skizziert und ein Beispiel dafür gegeben, wie ein erster Workshop aussehen könnte. Um Community Scouts langfristig wirksam zu unterstützen, empfehlen wir, regelmäßig Workshops zu veranstalten, die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch bieten.

Im Rahmen unseres Community Scouts-Projektes wurden Gruppeninterviews mit Ehrenamtlichen in Deutschland und den Niederlanden durchgeführt, die mehrere Schlüsselthemen aufzeigten, die ihrer Meinung nach für das kontinuierliche Lernen und den Erfahrungsaustausch entscheidend sind. Diese Themen drehen sich vor allem um zwischenmenschliche Fähigkeiten und den Umgang mit schwierigen Situationen. In den folgenden Abschnitten stellen wir verschiedene Workshop-Konzepte vor, die auf diese relevanten Themen zugeschnitten sind und die Sie als Hauptamtliche*r nutzen können, um die Community Scouts kontinuierlich zu unterstützen.

## Empathische Gesprächsführung

Damit sich (ältere) Menschen wohl fühlen, sich öffnen und Unterstützung annehmen, müssen sie den Eindruck haben, dass sie verstanden und wertgeschätzt werden. Dieses Gefühl wird vor allem durch ein einfühlsames Gegenüber erzeugt. Daher ist es wichtig, in einem Gespräch Nachsicht, Einfühlungsvermögen und Verständnis zu beweisen. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Methoden vor, die Sie in einem Workshop zu empathischen Gesprächen einsetzen können.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Empathie ist die Fähigkeit, die Gedanken, Gefühle und Motive anderer Menschen zu erkennen und nachzuempfinden und sich auf sie einzulassen bzw. angemessen zu reagieren. Psycholog*innen nennen diese Eigenschaft auch „antizipatorische emotionale Reaktion“ (Quelle: https://karrierebibel.de/empathie/).<br><br>Erläutern Sie im Plenum die vier Säulen der Empathie (Wahrnehmung, Verständnis, Resonanz, Antizipation).<br><br>In Kleingruppen werden anschließend weitere Komponenten der Empathie (z.B. genau beobachten und hinschauen, aktiv zuhören, offen sein, sich Zeit nehmen, andere ausreden lassen, hinterfragen und Fragen stellen...) gesammelt und aufgeschrieben, die dann im Plenum besprochen und in mögliche Formulierungen umgewandelt werden:<br>• Was halten Sie davon?<br>• Was geht in Ihnen vor?<br>• Ich kann Sie gut verstehen.<br>• ...<br><br>Üben Sie zu zweit: Eine Person beginnt zu erzählen, was sie in letzter Zeit beunruhigt hat (kann auch erfunden werden), und die andere Person antwortet dem/der Gesprächspartner*in und hat dabei die zuvor gesammelten Komponenten im Kopf. |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Anschließend findet ein Austausch statt, und die Person, die die Geschichte erzählt hat, beantwortet Fragen wie:<br>• Habe ich mich verstanden gefühlt?<br>• Habe ich mich wahrgenommen gefühlt?<br>• ...<br>Im Anschluss werden die Rollen getauscht. |
| **Materialien** | • Vier Poster mit den vier Säulen der Empathie<br>• Papier<br>• Stifte |

## Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist für Community Scouts wichtig, weil es die Grundlage effektiver Kommunikation darstellt. Es trägt dazu bei, Vertrauen und Beziehungen aufzubauen, was wiederum eine bessere Problemlösung und Zusammenarbeit ermöglicht. Dies geschieht, indem ein Gefühl der psychologischen Sicherheit geschaffen wird, das es dem Einzelnen ermöglicht, seine Gedanken und Sorgen offener zu äußern. Wenn der/die Ehrenamtliche aktiv zuhört, fühlt sich der/die Sprechende wertgeschätzt und respektiert, was zu sinnvolleren Interaktionen beiträgt. Es wird ein Klima des Zuhörens geschaffen, das der Kommunikation positiv zuträgt.

Wenn Community Scouts aktives Zuhören üben, können sie:

- Stärkere Beziehungen aufbauen.
- Verständnis fördern und Missverständnissen vorbeugen.
- Ein inklusives und kooperatives Umfeld schaffen.
- Die Problemlösung und Entscheidungsfindung erleichtern.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Fragen Sie die Teilnehmenden, welche Techniken des aktiven Zuhörens sie kennen und tragen Sie diese zusammen, z.B. wie folgt (Fehlendes bitte ergänzen):<br><br>• Seien Sie gänzlich präsent: Konzentrieren Sie sich ganz auf die/den Redende*n, ohne Ablenkungen. Legen Sie Ihr Handy weg und denken Sie nicht über Ihre Antwort nach, während Ihr*e Gesprächspartner*in spricht. Das signalisiert, dass Sie sich wirklich auf das Gespräch einlassen.<br>• Achten Sie auf nonverbale Hinweise: Kommunikation umfasst mehr als nur Worte. Beobachten Sie die Körpersprache, den Gesichtsausdruck und den Tonfall der*s Sprechenden, um tiefere Einblicke in dessen Botschaft zu gewinnen. Nutzen Sie auch Ihre eigenen nonverbalen Signale, wie Nicken und Augenkontakt, um zu zeigen, dass Sie zuhören.<br>• Geben Sie ermutigende verbale Hinweise: Einfache Antworten wie „ja“, „mm-hmm“ oder „ich verstehe“ zeigen, dass Sie dem Gespräch folgen. Diese verbalen Hinweise ermutigen den/die Sprechende*n, fortzufahren, und zeigen, dass Sie interessiert sind.<br>• Klären und umschreiben Sie Informationen: Um sicherzustellen, dass Sie richtig verstanden haben, umschreiben Sie oder geben Sie wieder, was der/die Sprechende gesagt hat. Das kann so einfach sein wie: „Sie sagen also, dass...“ oder „Es klingt, als ob Sie sich...“, denn das zeigt, dass Sie aufmerksam sind und hilft dabei, Missverständnisse zu vermeiden.. |

**Umsetzung**

- Urteilen Sie nicht: Aktives Zuhören erfordert einen offenen Geist. Halten Sie sich mit Urteilen zurück und vermeiden Sie es, den/die Sprechende*n zu unterbrechen oder zu kritisieren. Dies schafft einen sicheren Raum für offene Kommunikation und ermöglicht es der sprechenden Person, frei zu erzählen.
- Zusammenfassen, teilen und reflektieren: Fassen Sie am Ende des Gesprächs die wichtigsten Punkte zusammen, um Ihr Verständnis zu bestätigen. Sie können auch Ihre Gedanken oder Vorschläge mitteilen, aber tun Sie dies auf eine Weise, die die Gefühle und die Perspektive der sprechenden Person bestätigt.

Wie man aktives Zuhören verbessern kann:

- Üben Sie sich in Achtsamkeit: Im Moment präsent zu sein, hilft Ihnen, sich auf das Gespräch zu konzentrieren.
- Begrenzen Sie Ablenkungen: Suchen Sie sich einen ruhigen Ort und schalten Sie technische Geräte aus, um Unterbrechungen zu vermeiden
- Nehmen Sie eine Haltung des Zuhörens ein: Verwenden Sie eine offene Körpersprache, um zu signalisieren, dass Sie für den/die Sprechende*n empfänglich sind.
- Ermutigen Sie die sprechende Person, ihre Ideen einzubringen: Finden Sie heraus, ob sie jemanden benötigt, der ihr zuhört, oder ob sie Ratschläge braucht. Lassen Sie sie ihre Gedanken mitteilen, bevor Sie Lösungen anbieten.
- Gewöhnen Sie sich an das Schweigen: Denken Sie nicht darüber nach, was Sie sagen wollen, und beeilen Sie sich nicht, Lücken im Gespräch zu füllen.
- Seien Sie neugierig: Gehen Sie Gespräche mit Neugierde an – das hilft Ihnen, aufgeschlossen zu bleiben.

1. Teilen Sie die Ehrenamtlichen in kleine Gruppen ein und verteilen Sie Rollenspielszenarien.
2. Lassen Sie die Gruppen die Szenarien durchspielen, in denen sie aktives Zuhören üben und sich Feedback zu ihren Zuhörfähigkeiten geben.
3. Bitten Sie die Zuhörenden mitzuteilen, welche Techniken sie als besonders effektiv und welche als eher schwierig empfunden haben.

Beispiele für Rollenspielszenarien:

- Alicia fühlt sich einsam, weil ihre Familie sie nur selten besucht. Sie spricht darüber, wie sehr sie regelmäßige Familientreffen vermisst und sich isoliert fühlt.
- Johann ist frustriert, weil er Schwierigkeiten hat, mit neuer Technologie umzugehen, was die Kommunikation mit Freunden und Familie erschwert. Es ist ihm peinlich und er weiß nicht, wo er anfangen soll.
- Marie macht sich Sorgen um ihre Gesundheit. Sie hat demnächst einen Arzttermin und ist besorgt darüber, was der/die Ärzt*in sagen könnte. Sie braucht jemanden, der sich ihren Sorgen annimmt und ihr Unterstützung anbietet.
- Robert hat den Verlust seines Ehepartners zu verkraften und fühlt sich von der Trauer überwältigt. Er hat Mühe, sich an das Leben ohne seinen Partner zu gewöhnen und weiß nicht, wie er mit seinen Gefühlen umgehen soll.

**Materialien**

- Ein Whiteboard, um die Techniken aktiven Zuhörens aufzuschreiben
- Karten mit verschiedenen Rollenspielszenarien

## Reflexion

In unseren Gruppeninterviews wurde deutlich, dass Selbstreflexion für Community Scouts wichtig ist. Reflexion bedeutet, sich Zeit zu nehmen, um über die eigenen Erfahrungen, Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen nachzudenken. Dazu gehört, dass man seine Handlungen durchdenkt und versteht, warum man bestimmte Entscheidungen getroffen hat. Selbstreflexion ist im Ehrenamt von entscheidender Bedeutung, weil sie dazu beiträgt, sich zu verbessern, anzupassen und eine bessere Verbindung zu den Menschen herzustellen, die man unterstützen möchte. Für Community Scouts kann die Selbstreflexion dabei helfen:

- Persönliche Vorurteile und Einstellungen zu erkennen.
- Stärken und verbesserungswürdige Bereiche in Kommunikation und Interaktion zu ermitteln.
- Mehr Einfühlungsvermögen und Verständnis zu entwickeln, indem verschiedene Perspektiven berücksichtigt werden.
- Aus Erfahrungen zu lernen, um ihre Fähigkeit zu verbessern, älteren Menschen zu helfen und sie zu unterstützen.

Um Sie bei der Entwicklung eines Workshops zu unterstützen, in dem die Selbstreflexion im Mittelpunkt steht, haben wir einige Aktivitäten entwickelt, die Sie in eine Sitzung mit Community Scouts der Gemeinschaft einbauen könnten, um sie bei der Reflexion ihrer Arbeit zu unterstützen.

### „Früher dachte ich... Jetzt denke ich...“

Diese Aktivität soll den Ehrenamtlichen helfen zu erkennen, wie sich ihre Überzeugungen und Perspektiven durch Selbstreflexion entwickeln.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Bitten Sie die Ehrenamtlichen, sich an ihre anfänglichen Überzeugungen oder Annahmen über eine bestimmte Tätigkeit oder ein Konzept im Zusammenhang mit ihrer Rolle zu erinnern. Lassen Sie sie diese unter der Überschrift „Früher dachte ich...“ aufschreiben. Fordern Sie sie im Nachgang auf, über ihre aktuellen Überzeugungen nachzudenken und diese unter „Jetzt denke ich...“ zu notieren. Besprechen Sie abschließend, wie sich dieser Reflexionsprozess auf ihre ehrenamtliche Arbeit mit älteren Menschen auswirken kann. |
| **Materialien** | • Vorbereitete Karten mit den Aufschriften „Früher dachte ich...“ und „Jetzt denke ich...“<br>• Stifte und Papier |

### Perspektiven einnehmen

Verbessern Sie Einfühlungsvermögen und Verständnis der Community Scouts durch das Erkunden unterschiedlicher Standpunkte.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Erzählen Sie eine kurze Geschichte, die eine Situation beschreibt, in der ein älterer Mensch und ein*ne Ehrenamtliche*r beteiligt sind. Lassen Sie die Ehrenamtlichen ihre ersten Reaktionen aufschreiben und darüber nachdenken, wie sie sich an der Stelle des Ehrenamtlichen und des älteren Menschen fühlen würden. Besprechen Sie die Geschichte in der Gruppe, um die verschiedenen Perspektiven zu erkunden und herauszufinden, wie diese Reflexion die Kommunikation und das Einfühlungsvermögen verbessern könnte. |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Beispiel für eine Kurzgeschichte:<br>In einem Gemeindezentrum trifft der Ehrenamtliche Johann auf Herrn Schmidt, einen pensionierten Lehrer, der vor kurzem in die Gemeinde gezogen ist. Herr Schmidt ist ruhig und geht nicht auf andere ein. Johann versucht, ein Gespräch zu beginnen, aber Herr Schmidt antwortet nur kurz und scheint nicht interessiert zu sein. Frustriert sagt Johann: „Sie sollten sich freuen. Das Leben ist zu kurz." Herr Schmidt nickt stumm und geht weg.<br>Fragen zur Diskussion:<br><br>• Was denken Sie, wie sich Herr Schmidt in dieser Situation gefühlt hat?<br>• Was hätte Johann anders machen können, um mehr Einfühlungsvermögen zu zeigen?<br>• Wenn Sie an der Stelle von Herrn Schmift wären, welche Unterstützung oder Vorgehensweise hätten Sie sich von dem Ehrenamtlichen gewünscht?<br><br>Zweites Beispiel: Als Herr Müller zum ersten Mal die Wohnung von Frau Holste betrat, weil sie einen Termin für eine Haussprechstunde hatte, begrüßte er sie kurz und begann sofort, ihr Badezimmer zu inspizieren. Frau Holste fühlte sich unwohl, einen Fremden in ihrem privaten Raum zu haben und fühlte sich überrumpelt. Sie war sich nicht mehr sicher, ob Herr Müller ihr nur helfen wollte...<br>Fragen zur Diskussion:<br><br>• Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie Frau Holste wären?<br>• Was kann Herr Müller tun, um eine vertrauensvolle Beziehung zu seiner Klientin aufzubauen?<br>• Haben Sie persönlich Situationen erlebt, in denen Sie den Bedürfnissen der Person gegenüber mehr Sensibilität hätten zeigen sollen? |
| **Materials** | Vorbereitete Kurzgeschichte oder Aufforderung an eine teilnehmende Person, eine Erfahrung zu erzählen<br>Stifte |

## Wechsel der Perspektive

Ein Perspektivwechsel ist wichtig, um die Situation anderer besser zu verstehen und damit auch Verhaltensweisen nachzuvollziehen, die zunächst irritierend sein können. Es ist auch wichtig, andere Meinungen zu akzeptieren und anerkennen zu können. Dies spielt eine besonders wichtige Rolle bei der generationenübergreifenden Arbeit, die die Community Scouts leisten.

### Bisoziation

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | 1. Die Workshopleitung formuliert ein Problem oder eine Frage und präsentiert der Lerngruppe verschiedene Bilder, die möglichst wenig Informationen mit dem Thema gemeinsam haben, den Lernenden aber dennoch vertraut sind.<br>2. Die Lernenden werden nun gebeten, ein Bild auszuwählen und ihre Ideen, Gefühle und Emotionen dazu frei zu äußern. Die Workshopleitung schreibt sie auf ihre Moderationskarten.<br>3. Sobald diese Phase abgeschlossen ist, werden die Moderationskarten an Pinnwände geheftet, und das Problem oder die Frage wird wieder in den Mittelpunkt gerückt. |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | 4. Die Teilnehmenden werden nun aufgefordert, ihre Assoziationen mit dem Problem zu verknüpfen. Dies ermöglicht kreative und unkonventionelle Lösungen, die den Blick auf das Problem erweitern.<br>5. Die vorgeschlagenen Lösungen werden gesammelt und auf ihre Durchführbarkeit geprüft. |
| **Materialien** | • Verschiedene Bilder |

**Wechsel der Perspektive**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Jede teilnehmende Person erhält eine Identitätskarte (siehe Anhang).<br>Die Identitätskarte gibt an, welche Aspekte der eigenen Identität verändert werden und stellt somit die „neue Identität" der teilnehmenden Person dar.<br><br>Die folgenden Fragen sollten aus der Perspektive dieser neuen Identität beantwortet werden:<br>1. Welche Veränderungen ergeben sich aus der neuen Identität für Ihr Berufsleben?<br>2. Welche Veränderungen ergeben sich für Ihr Privatleben durch die neue Identität?<br>3. Was brauchen oder erwarten Sie jetzt von Ihren Mitmenschen, was Sie vorher nicht erwartet haben?<br>4. Wie würde sich Ihr Alltagsleben verändern?<br>5. Wären Sie mit Ihrer neuen Identität überhaupt in der Situation, in der Sie sich jetzt befinden?<br><br>Schließlich werden die Antworten im Plenum besprochen. |
| **Materialien** | • Identitätskarten |

## Wirksame Gesprächstechniken für den Umgang mit älteren Menschen

Im Umgang mit älteren Menschen bedürfen bestimmte Aspekte besonderer Aufmerksamkeit. Es ist daher wichtig, darüber nachzudenken, inwieweit und ob sich die Kommunikation in generationsübergreifenden Gesprächen verändert oder verändern sollte. Noch wichtiger ist es jedoch, mit den Community Scouts zu reflektieren, welches Bild sie vom Altern haben und wie sich dieses Bild auf ihre Kommunikation mit älteren Menschen auswirkt.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Diskutieren Sie im Plenum oder in Kleingruppen die folgenden Fragen:<br><br>• Was ist die eigene Vorstellung der Community Scouts vom Alter(n)?<br>• Wer ist aus ihrer Sicht alt?<br>• Gibt es so etwas wie den älteren Menschen?<br>• Wie wirkt sich ihre Auffassung vom Alter(n) auf Ihr Gespräch mit jemandem aus?<br>• Was können sie in der Kommunikation mit älteren Menschen anders machen? |
| **Materialien** | / |

## Resilienz, Umgang mit schwierigen Situationen/Überlastung

Resilienz ist die mentale Fähigkeit, mit Stress umzugehen, doch sie muss mit der Zeit entwickelt und gestärkt werden. Unsere Befragungen haben gezeigt, dass Ehrenamtliche oft mit schwierigen sozialen Situationen oder persönlichen Herausforderungen konfrontiert sind, die sie belasten. Um sich zurückzuziehen und diese Herausforderungen zu bewältigen, brauchen Ehrenamtliche Resilienz. Glücklicherweise kann Resilienz durch Übung aufgebaut und verbessert werden, und Workshops sind eine gute Möglichkeit, dies zu fördern. Im Folgenden finden Sie Aktivitäten, die in Workshops zum Aufbau von Resilienz eingesetzt werden können.

**Fallstudien**
Fallstudien sind wertvoll für die Entwicklung von Resilienz und den Umgang mit schwierigen Situationen, da sie den Ehrenamtlichen eine Plattform bieten, auf der sie ihre schwierigen Erfahrungen offen besprechen und verarbeiten können. Der Austausch von Szenarien aus dem wirklichen Leben ermöglicht es den Ehrenamtlichen, ihre Gefühle, Gedanken und Handlungen in einem unterstützenden Umfeld zu reflektieren. Dieser gemeinschaftliche Ansatz ist in mehrfacher Hinsicht hilfreich:

- Die Ehrenamtlichen werden beruhigt, wenn sie hören, dass andere mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert waren, und sie können Mitgefühl und Ratschläge geben.
- Durch den Austausch über verschiedene Ansätze zur Bewältigung schwieriger Situationen können die Ehrenamtlichen von den Erfahrungen der anderen lernen und neue Strategien entwickeln.
- Über schwierige Erfahrungen zu sprechen, kann Stress und emotionale Belastung lindern, was für den Aufbau von Resilienz und die Erhaltung des mentalen Wohlbefindens unerlässlich ist.

**Rollenspiele**
Rollenspiele können ein nützliches Instrument sein, um die Community Scouts des Ortes oder Stadtteils darauf vorzubereiten, schwierige Situationen selbstbewusst und effektiv zu meistern. Darüber hinaus kann die Erörterung dieser Situationen den Community Scouts helfen zu wissen, wann und wie sie um professionelle Unterstützung bitten können. Die Ausarbeitung einiger Strategien auf einem Factsheet vor dem Rollenspiel kann ihnen wichtige Informationen und praktische Strategien für den Umgang mit häufigen Herausforderungen liefern, wie z.B. das Verständnis von Demenz oder die Bewältigung von Notfällen, wodurch die Ehrenamtlichen das Wissen erlangen, das sie benötigen, um sich gut vorbereitet und kompetent zu fühlen. Rollenspiele fördern die Resilienz zusätzlich, indem sie reale Szenarien in einer kontrollierten Umgebung simulieren. Durch wiederholtes Üben kann das Selbstvertrauen gestärkt, die Kommunikations- und Problemlösungsfähigkeiten verbessert und den Ehrenamtlichen ermöglicht werden, verschiedene Ansätze zu erproben und aus dem Feedback zu lernen. Diese Aktivitäten stärken insgesamt die Resilienz, indem sie den Ehrenamtlichen die Fähigkeiten und die Einstellung vermitteln, die sie benötigen, um ältere Menschen auch unter schwierigen Bedingungen effektiv zu unterstützen und mit ihnen in Kontakt zu treten.

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | • **Factsheets:** Verteilen Sie Informationsblätter über häufige Schwierigkeiten und relevante Informationen, z.B. über das Verständnis von Demenz und effektive Kommunikationsstrategien. Sie können sich in unserer Bibliothek inspirieren lassen.<br><br>• **Rollenspiele:**<br>  • Teilen Sie die Ehrenamtlichen in Paare ein, wobei eine Person die Rolle des älteren Menschen in verschiedenen herausfordernden Szenarien übernimmt.<br>  • Geben Sie jedem Paar ein bestimmtes Szenario für ein Rollenspiel vor. |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | • Geben Sie jedem Paar Zeit, sein Rollenspiel zu beenden und anschließend kurz über die Erfahrungen zu reflektieren.<br>• Moderieren Sie eine Gruppendiskussion, um die aufgetretenen Herausforderungen zu erkunden, Erkenntnisse auszutauschen und effektive Techniken zu besprechen.<br>• Besprechen Sie, wann professionelle Unterstützung erforderlich ist und wie die Community Scouts Situationen melden können, ohne die Privatsphäre zu verletzen.<br><br>Einige Beispiele<br>• Widerstand gegen Hilfe: Der ältere Mensch lehnt Hilfe ab, weil er Angst hat, seine Autonomie zu verlieren oder weil dies für ihn oder sie ungewohnt ist.<br>• Gesundheitlicher Notfall: Der ältere Mensch ist gestürzt, hat Schmerzen in der Brust oder eine nicht unerhebliche Verletzung erlitten.<br>• Emotionale Belastung: Der ältere Mensch zeigt Anzeichen von Depression, Angst oder Aggression.<br>• Kommunikationsbarrieren: Der ältere Mensch hat eine kognitive, Seh- oder Hörbeeinträchtigung oder es gibt eine Sprachbarriere.<br>• Finanzielle Schwierigkeiten: Der ältere Mensch hat Schwierigkeiten, mit seinem Einkommen seine Ausgaben zu bestreiten.<br>• Mobilitätsprobleme: eingeschränkte Möglichkeiten für den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen oder die Wahrnehmung von Terminen. |
| **Materialien** | • Vorbereitete Szenarien für Rollenspiele<br>• Factsheets mit Informationen über häufige Schwierigkeiten und hilfreiche Strategien |

## Moralische Dilemmata

In der sozialen Wirklichkeit gibt es oft kein Richtig oder Falsch oder den einen möglichen Weg, der für alle Beteiligten der Beste ist. Daher muss man oft Entscheidungen abwägen, die für alle negative Folgen haben (können). Als Ehrenamtliche*r kann man schnell in eine Situation geraten, in der man weiß, was grundsätzlich richtig wäre, aber gleichzeitig eine Alternative für die jeweilige Situation besser passt. In solchen Momenten ist es wichtig, moralische Dilemmata erkennen und abwägen zu können. Im Folgenden finden Sie einige Methoden, die Sie in einen Workshop zum Thema Dilemmata einbauen können.

### Moralische Falldiskussion

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | 1. Die Workshopleitung stellt einen konkreten Fall oder ein ethisches Dilemma vor, bei dem es um gegensätzliche Werte und Interessen sowie die Abwägung von Vor- und Nachteilen geht.<br>2. Die Ehrenamtlichen werden gebeten, die zentralen ethischen Fragen oder Probleme zu ermitteln, die der Fall aufwirft, und dabei Faktoren wie Autonomie, Wohltätigkeit, Prinzip der Schadensvermeidung, Gerechtigkeit und kulturelle Aspekte zu berücksichtigen.<br>3. Die Ehrenamtlichen untersuchen die zugrundeliegenden Werte, Überzeugungen und ethischen Grundsätze, die für den Fall relevant sind, und erörtern, wie sie im gegebenen Kontext gelten und zusammenwirken. |

**Umsetzung**

4. Die Ehrenamtlichen überlegen sich (Handlungs-)Optionen und bewerten sie unter Berücksichtigung der ethischen Analyse, der potenziellen Folgen, Risiken und Auswirkungen für alle Beteiligten.
5. Die Ehrenamtlichen treten in einen Dialog ein, tauschen ihre Sichtweisen, Argumente und Bedenken aus und versuchen, einen Konsens oder eine fundierte Entscheidung über die beste Vorgehensweise zu finden.
6. Nachdem sie eine Entscheidung oder einen Beschluss gefasst haben, reflektieren die Ehrenamtlichen den Prozess und die Ergebnisse und überlegen, was sie gelernt haben und wie ähnliche Situationen in Zukunft angegangen werden können.

Beispiele für Szenarien:

- Ein älterer Mensch, der in einem Hospiz betreut wird, äußert den Wunsch, die lebenserhaltende Behandlung zu beenden und nur noch palliativmedizinisch betreut zu werden. Die Familienangehörigen sind jedoch geteilter Meinung über diese Entscheidung, wobei einige für eine Fortsetzung der aggressiven Behandlung eintreten. Wie sollte ein*e Ehrenamtliche*r die Autonomie und die Wünsche der älteren Person unterstützen und gleichzeitig die Bedenken der Familie respektieren?
- Eine ältere Person, die zu Hause Unterstützung erhält, vertraut der/dem Ehrenamtlichen an, dass sie den Verdacht hat, ihre Betreuungsperson beute sie finanziell aus, indem sie ihr Geld veruntreut oder sie unter Druck setzt, ihr Vermögen zu überschreiben. Welche Verpflichtungen hat der/die Ehrenamtliche, um die Sicherheit und das Wohlergehen der älteren Person in dieser Situation zu gewährleisten?
- Eine ältere Person, die einer kulturellen oder religiösen Minderheit angehört, lehnt aufgrund ihrer Überzeugungen bestimmte medizinische Behandlungen oder Eingriffe ab, die im Widerspruch zu den Empfehlungen des medizinischen Personals stehen. Wie kann der/die Ehrenamtliche für die Rechte und Präferenzen der älteren Person innerhalb des Gesundheitssystems eintreten und gleichzeitig die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdienstleister*innen aufrechterhalten?
- Ein älterer Mensch, der allein lebt, drückt seine tiefe Einsamkeit und soziale Isolation aus, obwohl er Besuche von Ehrenamtlichen erhält und an Gemeinschaftsaktivitäten teilnimmt. Er wehrt sich gegen Vorschläge bzgl. zusätzlicher Unterstützung oder Interventionen. Wie kann der/die Ehrenamtliche die Autonomie und die Vorlieben des älteren Menschen respektieren und gleichzeitig sicherstellen, dass er Zugriff zu notwendiger Unterstützung und sozialen Kontakten erhält?
- Während ihres ehrenamtlichen Einsatzes in einem Seniorenzentrum erfahren die Ehrenamtlichen sensible medizinische Informationen über eine Besucherin des Zentrums. Sie sind sich nicht sicher, ob sie diese Informationen an die Familienmitglieder oder die Pflegekraft der Person weitergeben sollen. Wie kann der/die Ehrenamtliche das Spannungsverhältnis zwischen der Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Person und der Gewährleistung einer angemessenen Pflege und Unterstützung bewältigen?
- Ein Ehrenamtlicher unterstützt eine ältere Person bei der Verwaltung ihrer Finanzen. Die ältere Person vertraut ihr an, dass sie aufgrund ihres geringen Einkommens Schwierigkeiten hat, die notwendigen Medikamente und Hilfsmittel zu bezahlen. Der Ehrenamtliche erfährt, dass die erwachsenen Kinder der älteren Person zwar finanziell stabil, aber nicht bereit sind, sie zu unterstützen. Die Seniorin zögert aus Stolz, Almosen oder staatliche Hilfe anzunehmen. Wie sollte der Ehrenamtliche die Autonomie und Würde der Seniorin mit dem Bedarf

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | an finanzieller Unterstützung in Einklang bringen?<br>• Ein*e Ehrenamtliche*r mit einem anderen kulturellen Hintergrund wird mit der Betreuung einer älteren Person mit einer stark ausgeprägten Vorliebe für Traditionen beauftragt. Die ältere Person besteht auf die Einhaltung bestimmter kultureller Praktiken und Rituale, die der/dem Ehrenamtlichen nicht vertraut sind und die er nur schwer einhalten kann. Welche Schritte können unternommen werden, um kulturelle Unterschiede zu überbrücken und eine kultursensible Begleitung zu gewährleisten?<br>• Ein*e Ehrenamtliche*r bemerkt beim Besuch einer älteren Person Anzeichen für eine mögliche Misshandlung, z. B. unerklärliche Verletzungen, emotionalen Rückzug, oder Anzeichen für finanzielle Ausnutzung. Die ältere Person streitet jegliche Misshandlung ab, wenn sie direkt gefragt wird, wirkt aber ängstlich und weicht weiteren Nachfragen aus. Was sind mögliche Risiken und Vorteile, wenn man Maßnahmen ergreift, aber die Vertraulichkeit wahren möchte? |
| **Materialien** | • Vorbereitete Szenarien<br>• Papier<br>• Stifte |

**Dilemmata-Café**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | 1. Bitten Sie drei Ehrenamtliche, ihre Dilemmas zu beschreiben. Oder stellen Sie drei Dilemmas vor, die Sie in der Vergangenheit erlebt haben.<br>2. Die Ehrenamtlichen wählen ein Dilemma, das sie ansprechen wollen. Sie können in Gruppen aufgeteilt werden und erhalten drei Fragen zur Diskussion. Nach ein paar Minuten müssen die Ehrenamtlichen die Gruppe wechseln.<br>3. Am Ende kommen alle zusammen und geben Feedback.<br><br>Szenario<br>• Ein Ehrenamtlicher unterstützt eine ältere Person bei der Verwaltung ihrer Medikamente. Die Seniorin vertraut ihm an, dass sie Schwierigkeiten hat, sich alle ihr verschriebenen Medikamente zu leisten, und dass sie überlegt, die Dosen auszulassen, um Geld zu sparen.<br>  • Wie sollte der Ehrenamtlicher die Autonomie der älteren Person mit seiner Pflicht, für ihr Wohlergehen zu sorgen, in Einklang bringen?<br>  • Welche Folgen kann es haben, wenn ältere Menschen die Einnahme ihrer Medikamente auslassen?<br>  • Welche Ressourcen oder Unterstützungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung, um Senior*innen zu helfen, ihre Medikamente zu bezahlen?<br>• Ein Ehrenamtlicher begleitet eine ältere Person regelmäßig zu Arztterminen, zum Einkaufen und zu sozialen Veranstaltungen. Der Ehrenamtliche macht sich Sorgen um die Sicherheit der älteren Person, da er Anzeichen für eine Verschlechterung der Fahrfähigkeiten bemerkt, z. B. verpasstes Abbiegen, Beinahe-Unfälle und Verwirrung während der Fahrt. Die ältere Person will ihre Unabhängigkeit nicht aufgeben und weigert sich, mit dem Fahren aufzuhören.<br>  • Wie sollte der Ehrenamtliche mit den nachlassenden Fahrfähigkeiten der älteren Person umgehen und dabei deren Autonomie und Würde respektieren?<br>  • Welche Risiken und möglichen Folgen hat es, wenn die ältere Person weiterhin Auto fahren darf? |

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | • Welche alternativen Transportmöglichkeiten oder Unterstützungsdienste könnten ermittelt werden, um die Mobilität und Sicherheit der älteren Person zu gewährleisten?<br>• Eine Ehrenamtliche stellt fest, dass eine ältere Person, die sie betreut, von einem Familienmitglied finanziell ausgenutzt wird, welches seine Vollmacht missbraucht, um auf die Finanzen der Seniorin zuzugreifen und sie zu kontrollieren. Die ältere Person ist sich des Ausmaßes der Ausnutzung nicht bewusst und zögert, das Familienmitglied zur Rede zu stellen oder zu melden, da sie die Reaktion oder weiteren Schaden fürchtet.<br>• Wie sollte die Ehrenamtliche die finanzielle Ausnutzung ansprechen, ohne die Sicherheit der Seniorin zu gefährden oder die Beziehung zu deren Familie zu verschlechtern?<br>• Welche ethischen Auswirkungen hat es, die Handlungen des Familienmitglieds den Behörden zu melden?<br>• Welche Unterstützungs- und Vermittlungsmöglichkeiten gibt es, um Senior*innen zu helfen, die Kontrolle über ihre Finanzen wiederzuerlangen und sie vor weiterer Ausnutzung zu schützen? |
| **Materialien** | • Vorbereitete Dilemmata<br>• Papier<br>• Stifte |

## Interkulturelle Kompetenz

Wenn Ehrenamtliche mit vielen verschiedenen Menschen zusammenarbeiten, sind sie mit unterschiedlichen Perspektiven konfrontiert. Bestimmte Dinge werden anders gehandhabt, und manchmal gibt es unterschiedliche Erwartungen an soziale Interaktionen. Interkulturelle Kompetenz ist erforderlich, um diese Unterschiede zu verstehen und zu vermeiden, dass man irritiert wird oder sich angegriffen fühlt, wenn die Erwartungen in einer sozialen Interaktion nicht erfüllt werden. So fällt es leichter, die Unterschiede in sozialen Interaktionen einzuordnen.

### Herkunft der Namen

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Die Teilnehmenden stellen sich der Reihe nach mit ihrem Namen (Vorname(n), Nachname, Spitzname usw.) vor und erzählen etwas darüber:<br><br>• Was ist die Bedeutung ihres Namens?<br>• Gefällt ihnen dieser Name oder nicht? Und warum?<br>• Wer hat den Namen gewählt? Gibt es einen Grund dafür?<br>• Hätten sie einen anderen Namen wählen wollen?<br>• Welche anderen Formen ihres Namens gibt es?<br>• Gibt es lustige Geschichten (z.B. am Telefon) mit ihrem Namen?<br>• Wie würden Sie gerne genannt werden? |
| **Materialien** | / |

### "Iceberg of culture"

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Die Teilnehmenden werden in Gruppen von etwa vier Personen eingeteilt.<br>Nun sollen sie die folgenden Fragen beantworten:<br><br>• Was bedeutet Kultur?<br>• Wie drückt sich Kultur aus?<br><br>Die Antworten werden in Stichworten auf Kärtchen geschrieben.<br>Die Gruppe soll dann jeweils entscheiden, welche dieser Begriffe über Kultur sichtbar und welche unterschwellig sind.<br>Die Ergebnisse werden im Plenum vorgestellt und besprochen und an das Modell eines vorgezeichneten Eisbergs gehängt.<br>Sichtbare Merkmale der Kultur sind an der Oberfläche, verborgene Elemente unter der Oberfläche anzubringen. |
| **Materialien** | • Kleine Karten<br>• Stifte<br>• Poster eines vorgezeichneten Eisbergs |

### Chairs Game

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Die Teilnehmenden werden in drei Gruppen aufgeteilt.<br>Jede Gruppe erhält nun eine eigene Aufgabe auf einem Blatt Papier:<br>• Gruppe 1: Tragt alle Stühle im Raum so schnell wie möglich zur Tür.<br>• Gruppe 2: Stellt alle Stühle im Raum so schnell wie möglich in einem Kreis auf.<br>• Gruppe 3: Tragt alle Stühle im Raum so schnell wie möglich zum Fenster.<br><br>Die Teilnehmenden haben nun 15 Minuten Zeit, diese Aufgaben ohne zu sprechen zu erledigen.<br><br>Nach 15 Minuten werden die folgenden Fragen im Plenum diskutiert:<br>• Welche Aufgaben hatten die anderen Gruppen?<br>• Wie war die Zusammenarbeit innerhalb der eigenen Gruppe?<br>• Wie war das Verhältnis zu den anderen Gruppen?<br>• Wie hat sich Ihre Stimmung während des Spiels verändert?<br>• Hatten Sie wirklich das Gefühl, eine Gruppe zu sein, die mit anderen in Konflikt steht?<br>• Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um mögliche Konflikte zu lösen?<br>• Wie haben Sie auf Konflikte reagiert?<br>• Wer hat sich für die Lösung des Konflikts eingesetzt und wie?<br>• Wer hat sich zurückgezogen? Warum?<br>• Gab es Unterschiede im Verhalten von Frauen und Männern?<br>• Wie wurde mit Gewalt umgegangen?<br>• Hätte es eine optimale Lösung geben können, die alle Interessen integriert und berücksichtigt? |
| **Materialien** | • Drei Blatt Papier, auf denen die Aufgabe steht<br>• Stühle |

### Abstraktionsleiter

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | In Gruppen von ca. vier Personen definieren die Teilnehmenden einige Beispiele für konkrete Alltagssituationen im interkulturellen Kontext.<br>Mit Hilfe des Arbeitsblatts zur Abstraktionsleiter (siehe Anhang) sollen sie in der Gruppe analysieren, wie der Weg auf der Abstraktionsleiter in dieser Situation aussehen könnte und welche Auswirkungen dies hätte.<br>Die Gruppenmitglieder beraten dann darüber, wie sie die Leiter bewusst hinuntersteigen können und welche Auswirkungen dies hätte.<br>Die Teilnehmenden sollten bewusst darauf achten, Fakten von Annahmen, Schlussfolgerungen und Überzeugungen zu trennen.<br>Die Alltagssituationen und ihre Wege auf der Abstraktionsleiter werden im Plenum mit Hilfe eines Flipcharts vorgestellt. |
| **Materialien** | • Arbeitsblatt zur Abstraktionsleiter<br>• Flipchart |

### Richtig oder falsch

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Jede*r Teilnehmende erhält ein Blatt Papier, auf das er/sie zwei Merkmale schreibt. Eines der Merkmale sollte genau auf die Person zutreffen, das andere sollte überhaupt nicht zutreffen. Die Merkmale sollten so gewählt werden, dass es für die anderen Teilnehmenden schwer zu erraten ist, welches Merkmal zutrifft.<br>Alle Teilnehmenden kleben sich ihre Blätter auf den Rücken und gehen durch den Raum.<br>Nachdem sie die Merkmale auf dem Rücken der anderen Teilnehmenden gelesen haben, kreuzen sie das Merkmal an, das ihrer Meinung nach zutrifft.<br>Die Teilnehmenden gehen herum, bis jeder ein Kreuz von jeder Person hat.<br>Die Blätter werden dann vom Rücken entfernt und jede Person erzählt, wie sie bewertet wurde und was wahr ist.<br><br>Die folgenden Fragen werden dann in einer Reflexionsrunde im Plenum diskutiert:<br>• Wie leicht oder schwer ist es, andere Menschen zu bewerten?<br>• Haben andere Sie eher richtig oder falsch eingeschätzt?<br>• Wie fühlen Sie sich, wenn Sie richtig oder falsch bewertet werden?<br>• Welche Kriterien bestimmen unseren ersten Eindruck?<br>• Brauchen wir solche Kriterien und Annahmen? Wenn ja, warum?<br>• Sind Sie oft bereit, Ihren ersten Eindruck im Nachhinein zu ändern? |
| **Materialien** | • Papier<br>• Stifte |



Links zu Kursen und weiterführendem Schulungsmaterial:

- Online-Kurse für Ehrenamtliche in der Betreuung von älteren Menschen sowie Podcasts über Lebensgeschichten von Ehrenamtlichen und Leitfäden für die Freiwilligenarbeit: https://www.zeitpolster.com/learn-to-care/de/

- Webinare zu Konflikten im Ehrenamt, Achtsamkeit und Grenzen sowie Grundlagen der Kommunikation: https://www.meet-campus.de/unsere-veranstaltungen/webinare/

- Ein Artikel über Konfliktpotenziale im Ehrenamtsmanagement sowie Tipps für ein erfolgreiches Konfliktmanagement: https://www.dghev.de/fileadmin/user_upload/HuW_2013_Heft_3_Regnet_Artikel.pdf

- Kostenlose Online-Pflegekurse, die Themen wie die Grundlagen und Organisation häuslicher Pflege und Hygienemaßnahmen abdecken: https://www.pflege-betreuer.de/de/Service/Online-Pflegekurse-mit-Zertifikat?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA0--6BhCBARIsADYqyL_YByPhMFCmoJxyqC1Okxn-YDT4ZgprlMjlxyzK7XOgeuRzTMteqaAaAkoSEALw_wcB

- Ein Pflegekurs, der bei Bedarf auch online durchgeführt werden kann. Die Kosten werden von der Pflegeversicherung übernommen: https://pflege-dschungel.de/nachbarschaftshilfe-hessen/#Kursangebot_fur_die_Nachbarschaftshilfe

- Kostenlose Online-Kurse zu Pflegethemen wie die Rolle als Pflegeperson, häusliche Medikation oder rechtliche Grundlagen in Zusammenarbeit mit Experten: https://www.pflegeabc.de/kurse

- Erste-Hilfe-Kurs, der auf Gesundheitsprobleme und Notfälle älterer Menschen zugeschnitten ist: Notfälle im Zusammenhang mit Diabetes, Schlaganfall, Atemnot, Herzinfarkt, Knochenbrüche nach Stürzen sowie die Anwendung und Übung der stabilen Seitenlage. Durchführung in örtlichen Rotkreuz-Zweigstellen: https://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/kurse-im-ueberblick/rotkreuzkurs-eh-senioren/



# Auswertung Ihres Workshops

## Evaluation des Workshops

Ein guter Workshop wird immer evaluiert und mit dem Feedback Ihrer Scouts können Sie Ihren nächsten Workshop noch besser machen. Deshalb empfehlen wir Ihnen, den Workshop immer auszuwerten. Der Zweck der Workshop-Auswertung besteht darin, die Ergebnisse des Workshops in einer lockeren Atmosphäre zusammenzufassen und zu bewerten. Die Teilnehmer*innen rekapitulieren das erworbene Wissen und die Erfahrungen, die sie gemacht haben; die Workshopleitungen erhalten Feedback mit Anregungen für zukünftige Verbesserungen (zu verstehen als Teil des Qualitätsmanagements).

Sie können die Bewertung beginnen, indem Sie die Ziele dieser Aktivität umreißen. Dann können Sie sich auf das beziehen, was erreicht werden sollte, ergo die Lernziele, und die Aktivitäten zusammenfassen. Dies hilft den Teilnehmenden, die Aktivitäten ins rechte Licht zu rücken und gibt ihnen eine Grundlage für die Auswertung.

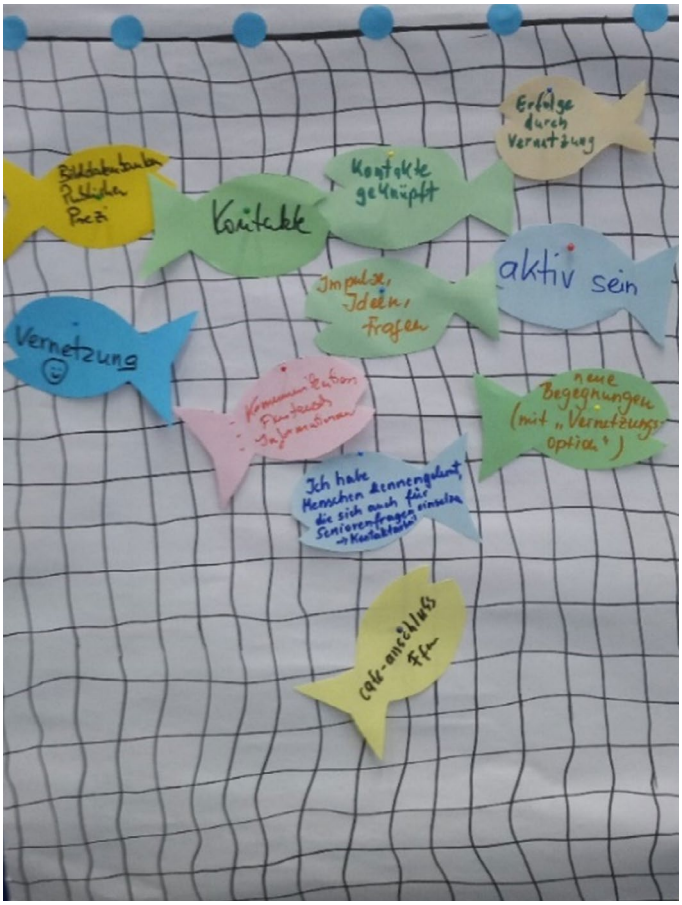
Im Folgenden finden Sie einige Methoden, die Sie zur Evaluation des Workshops verwenden können. Denken Sie in jedem Fall daran, die Teilnehmenden zu ermutigen, ehrliches Feedback zu geben, da dies zur Verbesserung künftiger Workshops beitragen kann.

**Informelle Feedback-Runde**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Persönlicher Austausch kann wichtige Erkenntnisse liefern, indem sich die Teilnehmenden zum gegenseitigen Nachdenken anregen. Wählen Sie aus den folgenden Fragen aus und fügen Sie nach eigenem Ermessen andere hinzu oder passen sie an.<br><br>• Was waren Ihre wichtigsten Lernerfahrungen?<br>• Was hat Ihnen an dem Workshop besonders gut gefallen?<br>• Welche Themen waren besonders relevant, interessant und motivierend?<br>• Für welche Themen haben wir zu viel Zeit aufgewendet?<br>• Für welche Themen haben wir uns zu wenig Zeit genommen?<br>• Was hat im Workshop gefehlt?<br>• Welche Aspekte könnten verbessert werden?<br>• Welchen persönlichen oder beruflichen Nutzen haben Sie aus dem Workshop gezogen?<br><br>Schreiben oder pinnen Sie die Fragen an ein Whiteboard (oder Flipchart). Sie können die Antworten auch auf Karten oder an die Tafel neben die Fragen schreiben.<br>Eine andere Variante besteht darin, die Teilnehmenden aufzufordern, einige Aspekte auf Karten zu schreiben, bevor die Antworten im Plenum ausgetauscht und besprochen werden. |
| **Materialien** | • Ein Whiteboard oder Flipchart<br>• (optional) Karten |

**„Was ist im Netz?“**

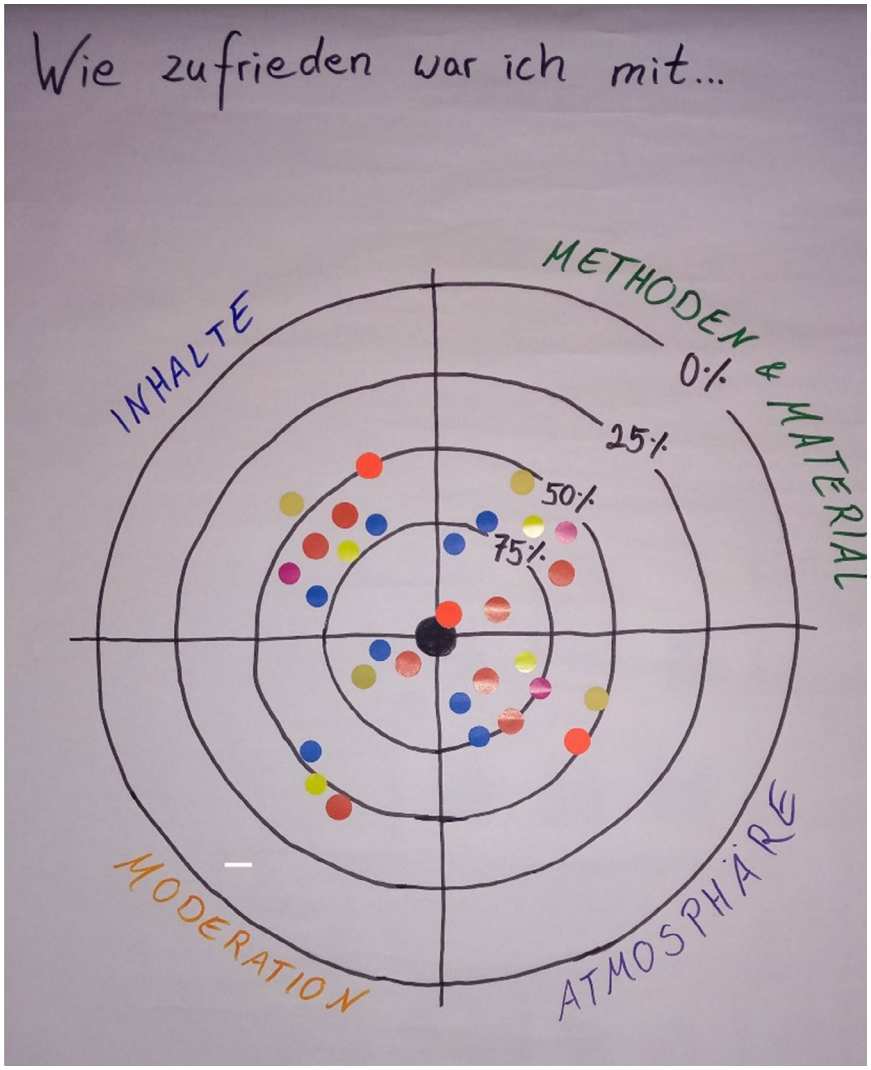
| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Diese Aktivität ermutigt die Teilnehmenden, die wichtigsten Themen, die während des Workshops aufgetaucht sind, hervorzuheben und sich dazu auszutauschen. Nehmen Sie zwei große Blätter Papier und zeichnen Sie einen Teich mit Fischen auf das eine und ein Fischernetz auf das andere Blatt. Schneiden Sie Formen von Fischen und/oder anderen Dingen aus, die sich in einem Teich befinden könnten.<br><br>„Was wollen Sie mit nach Hause nehmen?“<br>Bitten Sie die Teilnehmenden, die wichtigsten Vorteile, die sich für sie aus der Teilnahme an dem Kurs ergeben, auf die Fischformen zu notieren.<br>Die Teilnehmenden sind eingeladen, ihre Fische auf das Fischernetz zu kleben.<br><br>„Was möchten Sie zurücklassen?“<br>Die Teilnehmenden werden dann gebeten, auf einige andere Formen die Dinge zu schreiben, die ihnen an dem Workshop nicht gefallen haben und die sie gerne zurücklassen würden. Die Teilnehmenden können diese auf das Bild des Teiches kleben.<br>Das Feedback der Teilnehmenden wird in der Gruppe besprochen und bei Bedarf erläutert. |
| **Materialien** | • Ein Flipchart<br>• Zwei große Papierbögen<br>• Einige ausgeschnittene Formen von Fischen und/oder anderen Dingen, die sich in einem Teich befinden könnten |






**„Treffsichere Bewertung“**

| | |
|---|---|
| **Umsetzung** | Zeichnen Sie ein Zieldiagramm auf ein Flipchart oder Poster (siehe Abbildung unten) und unterteilen Sie es in die folgenden (oder andere) Aspekte:<br>• Organisation des Workshops<br>• Inhalt des Workshops<br>• Workshop-Methoden<br>• Lernatmosphäre<br><br>Die Teilnehmenden werden gebeten, Punkte auf die Zielscheibe zu setzen, um jeden Aspekt zu bewerten. Je zufriedener sie mit diesem Aspekt sind, desto näher an der Mitte platzieren sie die Punkte. Der äußere Ring steht für maximale Unzufriedenheit. Zusätzlich können sie gebeten werden, Kommentare auf Klebezettel zu schreiben und diese in die entsprechende Kategorie zu kleben. Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den Teilnehmenden ausgewertet. |
| **Materialien** | • Ein Flipchart oder ein großes Blatt Papier<br>• Klebepunkte<br>• (optional) Haftnotizen, Stifte |



**Fragebogen zur Bewertung**

Eine schriftliche Befragung zu den entscheidenden Aspekten, die für den Erfolg des Workshops ausschlaggebend sind, ist die am wenigsten zeitaufwändige Option, erfordert aber eine gründliche Nachbearbeitung und Analyse. Der Fragebogen kann ausgedruckt werden oder die Teilnehmenden können gebeten werden, ein Online-Formular auszufüllen.

Eine Word-Vorlage, die an das Thema und die Ziele des Workshops angepasst werden kann, finden Sie hier. Sie umfasst die folgenden Themen:

- Organisation des Workshops
- Inhalte und Methoden
- Ergebnisse und Engagement
- Persönliche und berufliche Vorteile

Wenn die Anonymität aufgrund einer geringen Teilnehmerzahl nicht gewährleistet ist, sollte darauf geachtet werden, keine Merkmale der Teilnehmenden zu erfragen, von denen auf die Identität geschlossen werden kann.



# Abschließende Bemerkungen

In diesem Leitfaden haben wir einige erste Ideen zusammengestellt, wie Sie Community Scouts in Ihrem Ort oder Stadtteil unterstützen können. Die Botschaft, die wir vermitteln wollten, ist, dass es nicht den einen Weg gibt, mit Community Scouts zu arbeiten oder sie zu unterstützen. Das Wichtigste ist die Erkenntnis, dass das Management und die Arbeit mit Ehrenamtlichen Zeit und Aufmerksamkeit erfordern und dass die Organisation von Workshops mit dem Schwerpunkt auf dem Austausch von Erfahrungen und zwischenmenschlichen Fähigkeiten eine großartige Möglichkeit ist, dies zu tun! Auf unserer Website finden Sie einige weitere Materialien.





AFEdemy
age-friendly environments academy

ISS

Verbinden met Zorg
voor zzp'ers en organisaties in de zorg

Co-funded by
the European Union