

Leitfaden für Tutor in Deutschland

**FREIWILLIGE IM DEUTSCH-FRANZÖSISCHEN
FREIWILLIGENDIENST**

Zur Einleitung

Dieser Leitfaden soll dazu dienen, das Tutorat in der Praxis zu beschreiben und Werkzeuge für dessen Umsetzung an die Hand zu geben. Das Tutorat gehört zum Gesamtprozess der Betreuung internationaler Freiwilligendienste; es kann dem Weg, den der Freiwillige dabei zurücklegt, entscheidende Impulse geben.

Die praktische **Ausübung des Tutorats** geht hauptsächlich von einem Tutor im Herkunftsland (in der Aufnahmeorganisation) aus und von einer Person, die mit der Betreuung **während des Auslandsaufenthalts** beauftragt ist, im folgenden **Tutor in Deutschland** (an der Einsatzstelle = ESS) genannt¹.

Die Praxis des Tutorats umfasst zwei sich ergänzende Arten der Betreuung: die Fernbetreuung und die Betreuung vor Ort. Dieses Modell erlaubt, entsprechend den verschiedenen vom Freiwilligen angetroffenen Situationen:

- verschiedene Ansprechpartner um Hilfe bitten zu können,
- unterschiedliche Perspektiven kennenzulernen,
- bei zwei verschiedenen Zuständigen Gehör zu finden,
- eine Vermittlung zwischen den Akteuren der Betreuung herzustellen.

Dieser Leitfaden soll der Betreuung des Freiwilligen während seiner Entsendung ins Ausland zugute kommen, das heißt dem Tutor und seiner Beziehung zum Freiwilligen.

Wozu dient dieser Leitfaden?

Ein internationaler Freiwilligendienst bedarf der besonderen Betreuung, besonders **während des Auslandsaufenthalts** des Freiwilligen.

Jeder Freiwilligendienst (jeder Freiwillige, jede Aufgabe, jeder Verlauf) ist anders und einzigartig, er ist an sehr unterschiedliche Einrichtungen in Deutschland und im Ausland gebunden, und von daher sind auch der Begleitprozess und die Tutor verschieden.

Im besonderen Rahmen des Deutsch-Französischen Freiwilligendienstes steht die **partnerschaftliche Beziehung** zwischen den Einrichtungen in Frankreich und Deutschland bei der Bestimmung des Projekts im Gastland und bei der Betreuung des Freiwilligen im Mittelpunkt.

Dieser Leitfaden wurde entsprechend erarbeitet, um:

- ✓ die Besonderheiten der Tutoratspraxis bei einem *Deutsch-Französischen* Freiwilligendienst herauszustellen
- ✓ den Zusammenhang zwischen einem erfolgreichen Tutorat und der Qualität des freiwilligen Engagements aufzuzeigen
- ✓ die besondere Rolle der Einsatzstelle (ESS) bei der Freiwilligenbetreuung zu betonen
- ✓ zu beraten und zu schulen hinsichtlich:
 - der Wahl und Vorbereitung des Tutors
 - der Beziehung Freiwilliger – Tutor
 - der wichtigsten Etappen in der Betreuung des Freiwilligen

Dieser Leitfaden versteht sich als Ergänzung zu zwei weiteren von der Agence du Service Civique herausgegebenen Leitfäden:

- ✓ dem Leitfaden für das Seminar zur Vorbereitung auf den internationalen Freiwilligendienst, dessen Hauptziel es ist, den Jugendlichen vor der Abreise ins Ausland auf eine **Bildungserfahrung** vorzubereiten und ihm zu ermöglichen:
 - sich auf ein Handeln in einem interkulturellen Kontext einzustellen

¹ In manchen Fällen wird nur eine Person bestimmt.

- seinen Dienst in den Kontext internationaler Solidarität einzuordnen
 - seinen Freiwilligendienst innerhalb des eigenen Wegs eines gesellschaftlichen Engagements zu verorten
- ✓ dem Leitfaden «Freiwillige im Service Civique – Leitfaden für Tutoren». Dieser richtet sich an den Tutor in der deutschen Aufnahmeorganisation, er definiert diesen vor allem folgendermaßen:
- «der Tutor ist die Hauptbezugsperson des Jugendlichen; was nicht ausschließt, dass für das Projekt an der Einsatzstelle noch spezielle **Tutor** vorgesehen sein können;
 - er begleitet den Jugendlichen während seines Engagements als Freiwilliger, gibt ihm einen Orientierungsrahmen und Richtlinien für seine Teilnahme am gemeinschaftlichen Leben;
 - er ist Ansprechpartner für andere Personen rund um den Freiwilligen.»

Wem dient dieser Leitfaden?

Dieser Leitfaden richtet sich an die **deutsche Schule** das heißt den konkreten Ort, an dem der Freiwilligendienst geleistet wird, und insbesondere an den **Tutor** als eine Hauptperson in der Begleitung des Freiwilligen im Service Civique während seines Auslandsaufenthalts.

Natürlich gibt es mehrere Ansprechpartner: jene, die der Freiwillige in seinem Arbeitsumfeld antrifft, den Tutor und den Tutor. Sie werden in Abhängigkeit von den spezifischen Bedürfnissen und verschiedenen Dimensionen der Betreuung angefragt.

Dieser Leitfaden dient auch deutschen Einrichtungen, die im Rahmen eines Service Civique-Engagements Freiwillige aus Partnerländern aufnehmen, z.B. im Rahmen von speziellen Austauschprogrammen.

Benutzung des Leitfadens

Der Leitfaden soll dem Tutor gestatten, sich mit nützlichem Wissen zu praktischen Aspekten seiner Rolle auszustatten (1. Teil: Vorbereitung auf die Tutorrolle), die Betreuung des Freiwilligen konkret zu planen und dabei auf spezifische Fertigkeiten und Techniken zurückzugreifen, die sich aus der Tutorbeziehung ergeben (2. Teil: Lebendige Gestaltung der Beziehung Tutor – Freiwilliger), und die Betreuung des Freiwilligen praktisch umzusetzen (3. Teil: Die wichtigsten Etappen der Betreuung).

Bei der Benutzung dieses Leitfadens ist es dienlich, vor- und zurückzublätern, um sowohl die sozialen als auch die fachlichen Kompetenzen im Blick zu haben, die im Rahmen einer Freiwilligenbetreuung zum Zug kommen können.

Der Leitfaden möchte auch methodische Unterstützung bieten; er stellt einen Bezugsrahmen für den Tutor dar, anhand dessen die Art der Betreuung bestimmt und die für den Begleitprozess geeigneten Werkzeuge ausgewählt werden können. Zu diesem Zweck gibt es einen speziellen Anhang mit einem Überblick über geeignete Werkzeuge.

Ebenso ist ein Anhang über ergänzende Informationsquellen und Hilfsmittel beigefügt. Zur Aneignung der Inhalte dieses Leitfadens können in manchen Ländern eigene Kurse organisiert sein, insbesondere das Netzwerk France Volontaires bietet solche an. (siehe Anhang Hilfsmittel 3: Das Netzwerk France Volontaires).

Dieser Leitfaden wurde erarbeitet ausgehend von:

- ✓ Themenworkshops und Begegnungen zum Erfahrungsaustausch, die von France Volontaires organisiert wurden und folgende Akteure zusammenbrachten:
- ✓ Erfahrung von den Verbänden Offre Joie Europe und Arc en Ciel

- ✓ Erfahrungen des Programms Service Civique en Haïti und von Entrepreneurs du Monde Haïti
- ✓ den Arbeiten der klinischen Psychologin Fanny Guidot für France Volontaires zur Berücksichtigung emotionaler Dimensionen bei der Betreuung von Freiwilligen.

INHALT

Erster Teil: Vorbereitung auf die Tutorrolle	7
Den Tutor innerhalb der ESS finden	8
1. Die Probleme einer Entsendung ins Ausland verstehen	9
1.0.1 Die Entsendung ins Ausland	9
1.1 Beweggründe für einen Auslandsaufenthalt	10
<u>1.1.1</u> Die Eisberg-Metapher	10
<u>1.1.2</u> Die Entscheidung für einen Auslandsaufenthalt analysieren	10
1.2 Stress und Toleranzgrenze	12
<u>1.2.1</u> Stress	12
<u>1.2.2</u> Die Toleranzgrenze	12
1.3 Vom Kulturschock zum Anpassungsprozess	14
<u>1.3.1</u> Der Kulturschock	14
<u>1.3.2</u> Die U-Kurve: der Anpassungsprozess	14
2. Sich als Tutor positionieren	17
2.1. Umgang mit einem besonderen Personal	18
<u>2.1.1</u> Die Rolle des Freiwilligen in der ESS	18
<u>2.1.2</u> Rechte und Pflichten des Freiwilligen	18
2.2. Ein geeignetes Netzwerk zur Betreuung aufbauen	19
Zweiter Teil: Lebendige Gestaltung der Beziehung Tutor - Freiwilliger	20
Der Begriff «Bedürfnis»	21
1. Gesprächsführung	22
<u>1.1</u> Warum sollte man zum Sprechen ermutigen?	22
<u>1.2</u> Haltungen, die die Mitteilungsbereitschaft fördern	22
<u>1.3</u> Kommunikationstechniken	23
<u>1.4</u> Fragetypen, die zur persönlichen Mitteilung und zum Differenzieren anregen:	24
<u>1.5</u> Beendigung eines Gesprächs	25
2. Der Beginn der Beziehung Tutor - Freiwilliger	26
<u>2.1</u> Eine Vertrauensbeziehung herstellen	26
<u>2.2</u> Rahmen und Form der Betreuung festlegen	27
Dritter Teil: Die wichtigsten Etappen der Betreuung	28
1. Vor der Ankunft des Freiwilligen	29
<u>1.1</u> Das Projekt an der ESS zu definieren und insbesondere:	29
<u>1.2</u> Erste Gespräche mit dem Freiwilligen anzubahnen	29

2. Ankunft und Eingewöhnung des Freiwilligen	31
<u>2.1</u> Den Freiwilligen kennenlernen	31
3. Die Betreuung des Freiwilligen und seines Aufgabengebiets	33
<u>3.1</u> Dem Freiwilligen bei der Überwindung des Kulturschocks helfen	33
<u>3.2</u> Den Freiwilligen bei der Umsetzung seiner Aufgaben unterstützen	34
<u>3.3</u> Dem Freiwilligen helfen, sich seiner Fähigkeiten klarzuwerden	35
<u>3.4</u> Dem Freiwilligen bei seinem Umgang mit Stress helfen	35
<u>3.5</u> Dem Freiwilligen helfen, eigene Ressourcen zu mobilisieren	36
4. Die Betreuung am Ende des Freiwilligendienstes	37
<u>4.1</u> Die eigenen Erfahrungen darzustellen	37
<u>4.2</u> Die erworbenen Kompetenzen zu systematisieren	37
<u>4.3</u> Die persönliche Entwicklung wertzuschätzen	37
<u>4.4</u> Die Folgen seines Engagements zu erkennen	38
<u>4.5</u> Ein Berufsziel auszuarbeiten	38

ERSTER TEIL

**VORBEREITUNG AUF DIE
TUTORROLLE**

Die Betreuung eines Freiwilligen bedarf der Vorbereitung. Nachdem sich an der Einsatzstelle (ESS) zunächst die Frage nach der Wahl des Tutors stellt, geht es im Folgenden um die zwei Hauptaspekte der Vorbereitung auf diese Rolle. Der eine betrifft die nötigen **Kenntnisse**, um die Tutorfunktion zu verstehen, wie sie sich aus der Problematik einer Entsendung ins Ausland ergibt, der andere betrifft die **Positionsbestimmung** des Tutors.

Die Tutorischen Aufgaben können auf mehrere Personen verteilt werden; in diesem Fall muss allerdings darauf geachtet werden, dass der Freiwillige einen guten Überblick hat, wer der Ansprechpartner für welches Thema ist. Dennoch sollte anfangs für den Empfang des Freiwilligen ein einziger Tutor gefunden werden.

Den Tutor innerhalb der ESS finden

Der Tutor ist für den Empfang und die Begleitung des Freiwilligen während seines gesamten Freiwilligendienstes verantwortlich.

Diese Person sollte möglichst:

- eine feste Tätigkeit in der Einrichtung ausüben
- die Einsatzstelle (Abläufe und Einsatzgebiet des Freiwilligen) gut kennen
- mit der entsendenden Organisation (Aufnahmeorganisation) in Kontakt stehen
- sich für Fragen rund um den Freiwilligendienst interessieren
- sich freiwillig für die Tutorrolle entschieden haben
- seine Tutorrolle mit der Planung seiner eigener Tätigkeit verbinden können
- sich (zeitlich) die Möglichkeit verschaffen können, um für den Freiwilligen zur Verfügung zu stehen
- in täglichem Kontakt mit dem Freiwilligen stehen, ohne deshalb notwendig für seinen Tätigkeitsbereich verantwortlich zu sein
- fähig sein, zuzuhören und Folgen abzusehen

Der Tutor ist kein:

- Kumpel oder Freund
- weiterer Freiwilliger
- Gelegenheitskontakt

Werden innerhalb der Schule die konkreten Aufgaben des Tutors (während der verschiedenen Etappen) bestimmt, ist es leichter, die geeignete Person für diese Funktion zu finden.

Der Tutor bemüht sich darum, eine für die Umsetzung des Freiwilligenprojekts geeignete Umgebung zu schaffen und damit:

- einen Ausbildungsrahmen zu schaffen
- dem Freiwilligen zu ermöglichen, selbst Verantwortung zu übernehmen
- die Selbstständigkeit des Freiwilligen zu fördern
- die persönliche Entwicklung des Freiwilligen zu unterstützen

In der Praxis heißt das:

Für den Fall, dass eine Schule im selben Zeitraum mehrere Freiwillige aufnimmt, muss darauf geachtet werden, dass ein Tutor nicht zu viele Freiwillige gleichzeitig zu begleiten hat. Jeder Freiwillige sollte einen eigenen Tutor haben.

1. Die Probleme einer Entsendung ins Ausland verstehen

Um einen Freiwilligen während eines Deutsch-Französischen Freiwilligendienstes zu betreuen, sollte man sich mit den Problemen vertraut machen, die sich aus einem Aufenthalt im **Ausland** ergeben. Es geht darum zu verstehen, warum sich jemand für einen **Auslandsaufenthalt** entschieden hat, und für die Tatsache sensibilisiert zu sein, dass sich der (im Ausland befindliche) Freiwillige während seines Diensts verschiedenen Stressfaktoren ausgesetzt sieht, insbesondere dem Erlebnis des Kulturschocks und dem nötigen Anpassungsprozess, um diesen zu überwinden.

1.0.1 Die Entsendung ins Ausland

Ein Auslandsaufenthalt ist durch die Trennung einer Person von seinem geographischen, sozialen und familiären Umfeld charakterisiert und von der Dauer seines Aufenthalts im Ausland bestimmt. Es handelt sich um eine zeitlich und räumlich begrenzte Entfernung vom Vertrauten.

Der Freiwillige im Ausland findet sich ohne seinen gewohnten sozialen und kulturellen Bezugsrahmen wieder und muss sich diesen neu schaffen.

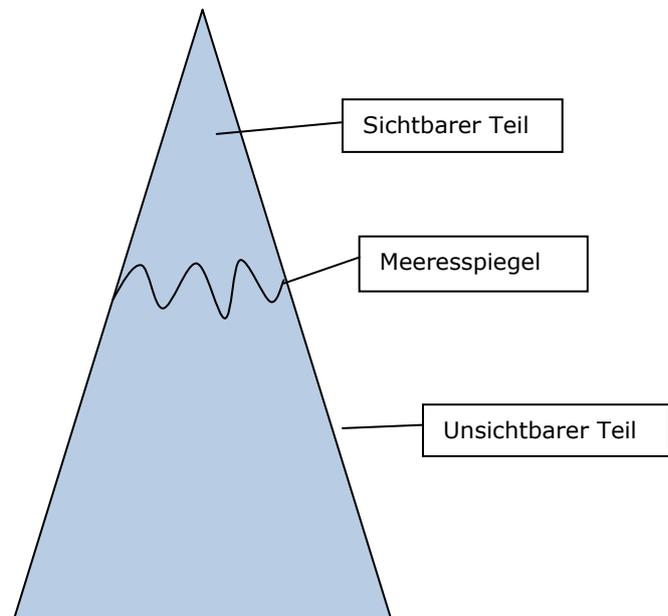
Ins Ausland zu gehen heißt auch, einer anderen Kultur und ihren verschiedenen Funktionsweisen, Normen und Werten zu begegnen. Eine solche Begegnung mit dem Anderen stellt gewohnte Orientierungen und Verhaltenskodex in Frage. Darauf muss durch Anpassung reagiert werden.

1.1 Beweggründe für einen Auslandsaufenthalt

Um die Beweggründe eines Freiwilligen für einen Auslandsaufenthalt zu erfahren und zu verstehen, bedarf es eines analytischen Vorgehens. Dieses sollte sowohl das berücksichtigen, was der Freiwillige explizit formuliert, als auch das, was einem unbewussteren Prozess zugehört.

1.1.1 Die Eisberg-Metapher

<p>Bewusst / explizit Beruht auf dem, was einem bewusst ist, das heißt, wovon man «Kenntnis» besitzt bzw. was man «kontrolliert». Im bewussten Stadium kann eine Motivation, eine Erwartung oder ein Bedürfnis explizit ausgedrückt und formuliert werden.</p>
<p>Unbewusst / implizit Beruht auf dem, was nicht bewusst empfunden und erlebt wird. Es handelt sich also um unbewusste Motivationen, Erwartungen und Bedürfnisse, die implizit sind und nicht formuliert werden können. Sie entziehen sich unserer Kontrolle.</p>



Die Eisberg-Metapher veranschaulicht die verborgene und weniger offensichtliche Dimension dessen, was jemand anderen zeigt (Motivationen, Bedürfnisse). Diese Dimension, die dem Unbewussten entspricht (und reich an Erinnerungen ist), ist der wichtigere Teil unserer Persönlichkeit, entzieht sich aber unserer Kontrolle. Der viel kleinere, bewusste Teil zeigt nur das, was sichtbar ist und bewusst formuliert werden kann.

Die Betreuung des Freiwilligen erfordert eine Berücksichtigung auch der tieferliegenden Dimensionen des Verhaltens und von zwischenmenschlichen Beziehungen, das heißt all dessen, was nicht unmittelbar sichtbar ist.

Es geht darum, die Bedeutung des Unbewussten für das Verhalten zu ermessen.

1.1.2 Die Entscheidung für einen Auslandsaufenthalt analysieren

Der Wunsch fortzugehen, etwas zu entdecken und sich selbst besser kennen zu lernen ist bei jemandem, der einen Auslandsaufenthalt bzw. einen Deutsch-Französischen Freiwilligendienst plant, immer sehr stark; er ist es letztlich, der einen jungen Menschen dazu bringt, das Gewohnte zu verlassen und sich auf den Weg zu machen. Die Beweggründe hängen von diesem Wunsch ab; er liegt der Planung eines Freiwilligendienstes bzw. eines Auslandsaufenthalts zugrunde.

Um die Schwierigkeiten zu verstehen, denen ein junger Mensch im Ausland begegnen kann, ist es wichtig, in einem kurzen Umweg die **Beweggründe** für den Auslandsaufenthalt und die Entscheidung für einen Sozialdienst bzw. soziales Engagement **zu analysieren**.

Es gibt **sogenannte explizite, d.h. bewusste Beweggründe** (siehe Eisberg-Metapher), die leicht zu benennen und ganz real sind: berufliche Gründe, Solidarität, die Motivation, Beziehungen

einzugehen und etwas zu teilen, ökonomische Gründe, die mit dem Arbeitsmarkt in Beziehung stehen, die Motivation, sich ein internationales Netzwerk aufzubauen usw.

Hinter diesen Beweggründen kann aber auch ein innererer, impliziterer Impuls stehen, oder sie können eine mögliche «Rechtfertigung» für unbewusstere Prozesse sein wie:

- **narzisstische Pläne:** die narzisstische Wunschvorstellung eines im Ausland möglichen persönlichen Erfolgs (tatsächlich erlauben Freiwilligendienste im Ausland oft, Verantwortungsebenen zu besetzen und berufliche Bereicherungen zu erleben, die in Frankreich derselben Altersgruppe kaum zugänglich wären);
- **Identitätssuche:** das Verlangen nach Selbst(wieder)findung, nach einer Art Selbsterprobung und -entdeckung, wie sie durch ein «kulturelles Abenteuer» und die Grunderfahrung eines Aufenthalts im Ausland ermöglicht werden.
- **die Wunschvorstellung eines perfekten, paradiesischen Anderswo:** die Vorstellung, «alles ist möglich», korrespondiert hier mit dem Wunsch, «tabula rasa» zu machen, d.h. die Vergangenheit auszuradieren (und mit ihr alle Probleme und schlechten Erinnerungen) und die Zukunft völlig neu zu bestimmen.
- **die Suche nach Einsamkeit:** Wer sich für einen Auslandsaufenthalt entscheidet, strebt bewusst nach einer bestimmten Form von Einsamkeit, die zur Wirklichkeit dessen gehört, der auf Identitätssuche ist oder einen Wunsch nach Veränderung verspürt. Hier bietet sich die Möglichkeit, ein anderer zu sein und anders zu sein, denn hier ist er nicht von «Zeugen» umgeben, die davon berichten könnten, wer er früher war, oder die vergangene Geschehnisse oder Erinnerungen ins Gedächtnis rufen könnten.
- **der Wunsch nach mehr Selbstständigkeit:** Nicht selten gibt es komplexere Gründe, die ihrerseits einem mehr oder weniger bewussten Wunsch entsprechen, sich von seinem Heimatland und seiner Familie zu entfernen, sich unabhängig zu machen und mit etwas zu brechen (z.B. einer zu dominanten oder fordernden Familie, einem kranken Elternteil, das uns daran «hindert», unser Leben zu leben, o.ä.).

Diese mehr oder weniger bewussten Beweggründe bringen verborgene, unausgesprochene Erwartungen hervor, deren der Freiwillige sich selbst meist nicht bewusst ist.

In der Praxis heißt das für den Tutor:

- die mehr oder weniger bewussten Beweggründe mitzuberücksichtigen: Hinter den Erfolgserlebnissen oder zu Tage tretenden Schwierigkeiten eines Freiwilligen steckt all das, was diesem eher unsichtbaren, unbewussten Universum entspricht und z.B. seine Gefühlslage, seine Erwartungen wie auch seine Toleranzgrenze entscheidend beeinflusst (siehe Punkt 2 unten). Tatsächlich lassen diese unbewussten Beweggründe erahnen, wie verunsichernd die Kluft zwischen den eigenen Erwartungen und der Wirklichkeit sein kann und wie sehr sie als Grund seiner Schwierigkeiten betrachtet werden kann. Wenn sich ein Freiwilliger «schlecht» fühlt, dann nicht ausschließlich wegen seiner Aufgabe (d.h. der betrieblichen oder zwischenmenschlichen Dimension), sondern vielleicht auch wegen dem, was er sich unbewusst erwartet hat. Weil es leichter fällt, wird der Freiwillige dazu tendieren, sein Unwohlsein mit betrieblichen Gründen zu rechtfertigen («wegen der Aufgabe», «wegen der Aufnahmestruktur»), hier geht es also darum, auf der verborgenen Seite des Eisbergs weiterzusuchen und dabei zu helfen, andere mögliche Gründe für eine Enttäuschung aufzuspüren.
- Wenn der Freiwillige schwierige Phasen durchlebt, ist es wichtig, ihn an seinen ursprünglichen Wunsch, ins Ausland zu gehen und an einem deutsch-französischen Freiwilligendienst teilzunehmen, zu erinnern.

1.2 Stress und Toleranzgrenze

Die Erfahrungen des Freiwilligendiensts und des Auslandsaufenthalts setzen den Freiwilligen verschiedenen Arten von Stress aus.

1.2.1 Stress

Stress ist ein normales, natürliches, überlebenswichtiges Phänomen und eine Antwort des bedrohten Organismus, der:

- erlaubt, den Aggressor/die schädliche Einwirkung zu fliehen oder zu bekämpfen
- die nötige Motivation verschafft, um Herausforderungen anzunehmen
- erlaubt, besondere Situationen zu verkraften und ihnen produktiv zu begegnen.

Stress ist ein subjektiver Begriff, denn derselbe äußere Reiz kann auf jede Person unterschiedlich wirken.

Jeder hat seine eigene Art, je nach persönlicher **Toleranzgrenze** auf Stress zu reagieren.

1.2.2 Die Toleranzgrenze

Stress ist nützlich, aber nur innerhalb bestimmter Grenzen, in diesem Fall sprechen wir von positivem Stress. Wenn Stress zu stark oder zu häufig auftritt bzw. zu einem Dauerzustand wird und unsere Toleranzgrenze überschreitet, wird er negativ und gefährlich, in diesem Fall sprechen wir von «übermäßigem Stress».

Die Toleranzgrenze verweist auf unser persönliches Limit, über das hinaus wir keine inneren oder äußeren Beanspruchungen und Reize mehr tolerieren.

Eine hohe Toleranzgrenze erlaubt, Frustrationen und Beanspruchung auszuhalten (eine Verstimtheit, einen Blick, eine von außen auferlegte Beschränkung, eine Veränderung der Zeitplanung in letzter Minute, Probleme im Informationsaustausch usw.), und zwar zum Zweck eines gesunden, befriedigenden und ausgeglichenen Sozial- und Berufslebens, zur Erhaltung von Freundschafts-, Liebes- und Familienbeziehungen oder zur Freizeitgestaltung.

Eine niedrige Toleranzgrenze deutet auf eine weniger belastbare, verletzbarere und weniger flexible Persönlichkeit hin.

Die persönliche Toleranzgrenze ist ein Faktor, der das Auftreten von Stress begünstigt oder auch nicht.

Die Toleranzgrenze während eines Auslandsaufenthalts:

Normalerweise zeigt der Freiwillige während der ersten Monate im Ausland aufgrund der verschiedenen Zusatzbelastungen und nötigen Anpassungsleistungen eine sehr niedrige Toleranzgrenze. (siehe: Der Anpassungsprozess).

In der Praxis heißt das:

Wie erkennt man, dass der Freiwillige unter übermäßigem Stress leidet, wie erkennt man die Alarmzeichen?

Der Tutor sollte seine Aufmerksamkeit auf alle möglichen Veränderungen hinsichtlich der Gefühle, der persönlichen und beruflichen Beziehungen, Verhaltensweisen, Gewohnheiten und Eigenarten des Freiwilligen richten. (siehe Anhang Werkzeug 6: Stressreaktionen: Welche Alarmzeichen gibt es?)

➤ **Den Freiwilligen beobachten**

Sein Verhalten allgemein bzw. im Umgang mit Partnern, Akteuren vor Ort und in seinem Umfeld sowie mit anderen Freiwilligen beobachten.

Ein solches Beobachten sollte erkennen lassen, ob der Freiwillige ruhig, kooperativ, nervös, schüchtern, diskret, aggressiv, gewaltsam, verweigernd, spöttisch, reserviert, vorlaut, ängstlich, furchtsam, redselig, traurig, fröhlich, unruhig, aufmerksam, anmaßend oder provokativ auftritt.

➤ **Gespräche mit dem Freiwilligen führen**

Durch formelle (ausdrücklich vorgesehene) und informelle Gespräche (während einer Autofahrt, in einem Café, beim Essen o.ä.) können Informationen gesammelt und Schwierigkeiten erkannt werden (siehe Kommunikationstechniken im 2. Teil).

➤ **Mit Teampartnern und anderen Freiwilligen sprechen**

Informationen durch informelle Gespräche mit Personen einholen, die in direkter Verbindung zum Freiwilligen stehen.

In Kapitel 3 werden wir sehen, wie der Tutor dem Freiwilligen helfen kann, Stress zu tolerieren und zu bewältigen bzw. eigene Ressourcen zu mobilisieren, um seine Toleranzgrenze heraufzusetzen.

1.3 Vom Kulturschock zum Anpassungsprozess

1.3.1 Der Kulturschock

1954 benutzte der Anthropologe Kalervo Oberg zum ersten Mal den Begriff «Kulturschock». Dieser bezeichnet eine **Erfahrung von Stress und der Desorientierung**, die jemand macht, der in einer anderen Kultur zu leben lernen muss. Der Schock tritt plötzlich auf, weil der Mensch ein vertrautes, bekanntes Milieu verlässt, um in ein unbekanntes einzutauchen.

Kulturelle Unterschiede konfrontieren den Freiwilligen mit dem Unbekannten, mit Unsicherheit und Ungewissheit, manchmal auf angenehme, manchmal aber auch auf unangenehme Weise.

Der Freiwillige kann mit folgenden Gefühlen konfrontiert sein:

- Druck aufgrund der Anstrengungen, um sich an unvertraute Situationen anzupassen;
- Verlustgefühl bzw. Vermissen von ihm nahestehenden Menschen und beruhigenden Gewohnheiten;
- Gefühl, von der neuen Kultur abgelehnt zu werden oder/und diese selbst abzulehnen;
- Verwirrung im Hinblick auf soziale Rollen, Gefühle, Wünsche und die eigene Identität;
- Überraschung oder Beunruhigung, ja sogar Ekel oder Empörung nach dem Bewusstwerden der kulturellen Unterschiede;
- Ohnmachtsgefühl aufgrund der Schwierigkeit, dieser fremden Situation zu begegnen.

Der Anpassungsprozess macht eine Überwindung dieses «Schocks» möglich.

Einige beispielhafte Themen, die den Freiwilligen beschäftigen können:

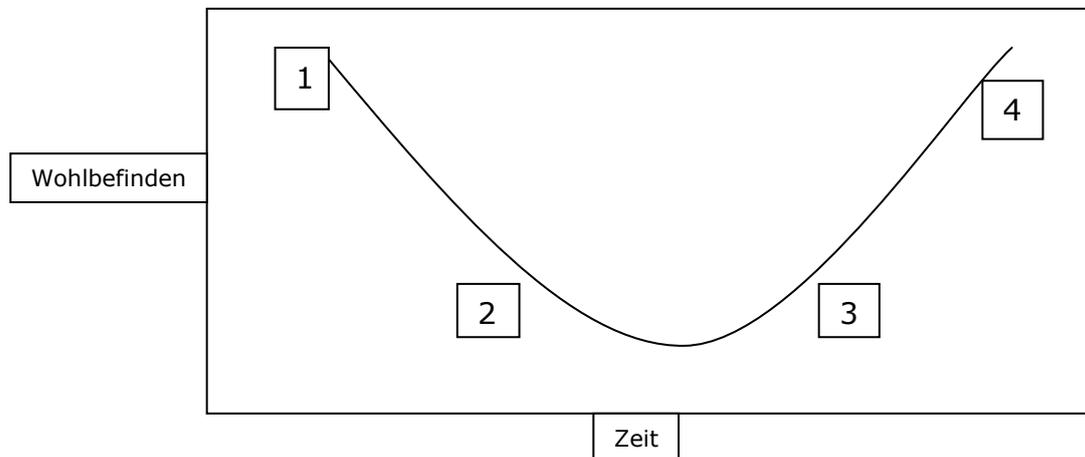
Die Rolle der Frau in der Gesellschaft, die körperliche Züchtigung von Kindern, die Zeitplanung, die Arbeitsorganisation, die Religion, ein unterschiedlicher Sprachgebrauch als der, den der Freiwillige kennt, eine mehr oder weniger ausgeprägte körperliche Nähe im zwischenmenschlichen Umgang, die Vertrautheit von Beziehungen, die Beziehungen zwischen verschiedenen sozialen Schichten, Lebensbedingungen, Essgewohnheiten, die Vorstellungen der lokalen Bevölkerung von der Herkunftskultur des Freiwilligen, materielle und finanzielle Verlockungen, mit denen er konfrontiert sein kann usw.

1.3.2 Die U-Kurve: der Anpassungsprozess

Kulturelle Unterschiede und der Kulturschock fordern die Anpassungsfähigkeit des Freiwilligen heraus. Die Fähigkeit zur Anpassung wird eine Gewöhnung an die neue Umgebung erlauben oder nicht. Man kann vier aufeinander folgende Anpassungsphasen unterscheiden, alle stehen mit einer veränderten Wahrnehmung der neuen Kultur in Beziehung (Stewart und Leggat 1998).

Die Autoren beschreiben die unterschiedlichen Phasen des «Kulturschocks» in Form einer U-Kurve. Diese Kurve beschreibt den Grad des Wohlbefindens je nach Anpassungsetappe. Dieser zufolge ist kurz nach Ankunft des Freiwilligen eindeutig ein Einbruch im Wohlbefinden (Phase 2 und 3) und dann ein progressives Sich-wieder-Fangen (Phase 3 und 4) zu beobachten.

Die U-Kurve der Anpassung an eine neue Kultur



Phase	Merkmale	Wahrnehmung der neuen Kultur	Gefühle und Empfindungen des im Ausland Befindlichen
1. Idealisierung	Der Freiwillige hat zahlreiche Erwartungen an seinen Freiwilligendienst. Alles ist neu und exotisch und erscheint perfekt. Der Freiwillige hat eine sehr positive Einstellung, ist interessiert, alles zu sehen, auszuprobieren und neue Erfahrungen zu machen.	Anregend, aufregend	Interessierter, wenig involvierter Beobachter
2. Enttäuschung	In dieser Phase werden dem Freiwilligen die Unterschiede zwischen Gastland und Herkunftsland sehr deutlich. Der Freiwillige fühlt sich durch den Verlust seines gewohnten Orientierungsrahmens desorientiert und empfindet Schwierigkeiten, in Gesellschaft effizient zu agieren.	Aufdringlich, unvertraut, problematisch	Enttäuscht, überflutet von Reizen, irritiert, isoliert, beunruhigt, müde, deprimiert
3. Beginnende Anpassung	Der Freiwillige beginnt, sich an seine neue Umgebung anzupassen	Ist schon leichter zu verstehen, leichter vorhersehbar	Beginnt, sich wohl und unabhängig zu fühlen
4. Anpassung	Der Freiwillige kennt und respektiert die örtlichen Gepflogenheiten vollständig und kann sich in seiner Umgebung orientieren	Wird gegenüber der Herkunftskultur in manchen, aber nicht in allen Punkten als vorzuziehenswert eingeschätzt	Wohlbehagen, akzeptiert die örtlichen Gepflogenheiten, fühlt sich unabhängig und integriert

Die Anpassung vollzieht sich allmählich und erfordert Zeit und Geduld. Nach und nach lernt der Freiwillige, die Kultur, die Menschen, die Gepflogenheiten und Werte des Gastlandes zu akzeptieren, ohne sie zu bewerten. Er beginnt, sich nach und nach ein soziales Netzwerk aufzubauen, fühlt sich weniger isoliert, und da er die gesellschaftlichen Gewohnheiten kennenzulernen beginnt, fühlt er sich weniger ohnmächtig und kompetenter. Er findet allmählich einen guten Mittelweg zwischen den Werten der Herkunftsgesellschaft und denen des Gastlands.

In der Praxis heißt das:

Der Tutor ist für den Freiwilligen und seine (inneren) Erlebnisse aufgeschlossen und sorgt dafür, dass regelmäßig Gespräche geführt werden, so dass Unverständnis und Hilflosigkeit beseitigt werden können und der Freiwillige gewisse Stressquellen ausschalten kann.

Der Versuch der Anpassung setzt zahlreiche Bemühungen voraus und mobilisiert eine Energie, die manchmal unangebrachte Reaktionen hervorbringen kann und auf ein Gefühl der Frustration und des Unverständnisses gegenüber dem neuen Kontext zurückzuführen ist. Der Tutor unterstützt den Freiwilligen bei der Eingliederung in die Gastkultur.

Falls Schwierigkeiten der kulturellen Anpassung erkannt werden, muss der Tutor dem Freiwilligen helfen, darüber zu sprechen (siehe 2. Teil: Kommunikationstechniken). Es ist wichtig, dass die erlebten Differenzen Thema eigener Beobachtungen und von Gesprächen zwischen Freiwilligem und Tutor werden können (was ihn verblüfft, verunsichert, beunruhigt, ihm gefällt, nicht gefällt, fehlt usw.). Die erlebte Verschiedenheit muss in eine positive Erfahrung umgewandelt werden können. Eine solche Umwandlung setzt voraus, dass der Freiwillige sich anpasst. Die Fähigkeit des Freiwilligen, sich schnell anzupassen, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, darunter der Vorbereitung auf seine Aufgabe vor der Abreise, seiner Belastbarkeit und der Fähigkeit, im Notfall, in Gefahr oder im Fall von unvorhersehbaren Zwischenfällen standzuhalten, seiner Offenheit und Neugier gegenüber Personen vor Ort, der Qualität seiner Betreuung in den verschiedenen Phasen des Anpassungsprozesses usw.

Im 3. Teil werden wir sehen, wie der Tutor dem Freiwilligen helfen kann, den Kulturschock zu überwinden und den Anpassungsprozess als lehrreich zu erleben (Lernen durch sich selbst und über sich).

2. SICH ALS TUTOR POSITIONIEREN

Die Grundeinstellung des Tutors zielt darauf, den Lernprozess zu begleiten und den jungen Menschen in seiner Identitätsfindung zu unterstützen.

- ✓ Der Tutor unterstützt die Arbeit des Freiwilligen; das bedeutet weder, sie an seiner Stelle zu erledigen, noch, Entscheidungen für ihn zu treffen, sondern seine eigenen Entscheidungen zu unterstützen. Der Tutor fördert die **Selbstständigkeit des Freiwilligen**.
- ✓ Er **beobachtet** sein Verhalten allgemein, sein Verhalten mit Teampartnern, Akteuren vor Ort und in seinem Umfeld, gegenüber anderen Freiwilligen usw. Dieser wohlwollende Blick erlaubt, eventuelle Schwierigkeiten zu erkennen (übermäßigen Stress, Schwierigkeiten bei der Überwindung des Kulturschocks und bei der Anpassung usw.)
- ✓ Er ist der wichtigste Gesprächspartner des Freiwilligen, er **fördert seine Mitteilungsbereitschaft und seine Ausdrucksmöglichkeiten** (siehe 2. Teil) und **hört ihm zu**.
- ✓ Der Tutor achtet auf das **Wohlbefinden des Freiwilligen** und allgemeiner auf seine **Sicherheit**. Er hält ihn über die Entwicklung des örtlichen Kontextes auf dem Laufenden und achtet auf Sicherheit an seinem Wohnort und Arbeitsplatz. Er leitet regelmäßig Informationen über die Gesetzgebung und Sicherheitsregeln des Gastlandes weiter. Er sensibilisiert den Freiwilligen dafür, den vorgefundenen Rahmen zu respektieren und bittet ihn, über jede Art von Ortswechsel informiert zu werden.
- ✓ Der Tutor kann sich als **Vermittler** positionieren, um Konfliktsituationen zuvorkommen bzw. diese zu lösen.
- ✓ Er **fördert** Begegnungen und Aktivitäten außerhalb des Freiwilligendienstes (Ehrenämter, sportliche Aktivitäten usw.).
- ✓ Der Tutor **leitet** den Freiwilligen in manchen Fällen an andere Ansprechpartner/Informationsquellen/Sachverständige **weiter**, er erkennt, bestimmten Erwartungen des Freiwilligen nicht allein entsprechen zu können.
- ✓ Er ist bereit, sich selbst infragezustellen und **sein eigenes Tun** wie auch die Abläufe an der Einsatzstelle **zu hinterfragen**.
- ✓ Der Tutor setzt sich gleichzeitig Grenzen, um **das Privatleben des Freiwilligen zu respektieren**.

2.1. Umgang mit einem besonderen Personal

2.1.1 Die Rolle des Freiwilligen in der ESS

Freiwilligen im Service Civique kommt ein **besonderer rechtlicher Status** zu, der im französischen Gesetz zum Sozialdienst definiert und im **Service Civique-Vertrag**, der zwischen dem Freiwilligen und der in Frankreich kooperierenden Einrichtung geschlossen wird, ausgeführt ist.

Im Unterschied zu einem Arbeitsvertrag **schließt diese Zusammenarbeit aus**, dass der Freiwillige der Aufnahmeorganisation **in irgendeiner Weise unterstellt ist**, von daher entspricht die Beziehung zwischen Tutor und Freiwilligem keinem hierarchischen Verhältnis. Dennoch muss der Freiwillige **die internen Regeln der Einrichtung**, in der er tätig wird (Sicherheitsvorschriften, Arbeitszeiten usw.), **einhalten**.

Der Freiwillige im Service Civique muss **die Tätigkeit von Angestellten, Praktikanten, (nationalen und internationalen) Freiwilligen und Ehrenamtlern ergänzen, ohne diese zu ersetzen**.

In dieser Eigenschaft darf der Freiwillige **keine für die Abläufe der Einrichtung unverzichtbare Rolle** einnehmen (z.B. dürfen ihm keine allgemeinen Verwaltungs-, Leitungs-, Repräsentations- oder technische Koordinationsaufgaben anvertraut werden). Der Freiwillige **darf auch keine administrativen oder logistischen Aufgaben übernehmen, an welche tägliche Abläufe der Einrichtung geknüpft sind** (Sekretariat, Telefonzentrale, Verwaltung von EDV und Personal usw.).

Der Freiwillige darf nicht zu bestimmten Ergebnissen verpflichtet werden. Er muss sich während seines Freiwilligendienstes im Hinblick auf seine Kompetenzen, seine Motivation und seine persönlichen Ziele entwickeln können.

2.1.2 Rechte und Pflichten des Freiwilligen

- **Einhaltung der Wochenstunden:** Der Freiwilligendienst stellt die Haupttätigkeit des Freiwilligen dar und umfasst mindestens 24h pro Woche und maximal 35h pro 5 Tage. Dabei handelt es sich um einen Durchschnittswert, der im Verlauf des Freiwilligendienstes eingehalten werden muss, allerdings von einer Woche zur nächsten in Abhängigkeit des Tätigkeitsbereichs der Einrichtung variieren kann.
- **Organisation freier Tage:** Ein Engagement im Service Civique berechtigt ab dem 10. Einsatztag zu **2 freien Tagen pro Monat**. Die freien Tage können je nach absolvierter Dienstzeit in Anteilen oder am Ende des Engagements am Stück genommen werden.
- **Selbstverpflichtung:** Der Freiwillige verpflichtet sich dazu, sich ernsthaft für seine Aufgabe zu engagieren und einzusetzen.

In der Praxis heißt das:

Der innerhalb der französischen Schule bestimmte Tutor ist der allgemeine Ansprechpartner für alle Fragen hinsichtlich des Status: Kranken- und Sozialversicherung, außerplanmäßige Urlaubstage sowie für den Fall einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags. (siehe Anhang Werkzeug 1: Projekt an der ESS).

2.2. Ein geeignetes Netzwerk zur Betreuung aufbauen

Zur Betreuung des Freiwilligen können, besonderen Anforderungen entsprechend, weitere Ansprechpartner eingesetzt werden, die die Tätigkeit des persönlichen Tutors ergänzen.

Um sich auf die Begleitung des Wegs vorzubereiten, den ein Freiwilliger während seines Service Civique zurücklegt, kann dieser die Zusammenstellung eines Betreuungsteams anstreben:

Es geht darum, einen Erfahrungsaustausch unter Ebenbürtigen herbeizuführen, das ist/sind:

- das Netzwerk ehemaliger Freiwilliger, sofern eines besteht
- andere internationale Freiwillige, die im selben Land arbeiten
- einheimische Freiwillige, sofern es welche gibt

und sich auf ... zu stützen:

- die verschiedenen Akteure des Freiwilligendienstes, das sind:
 - Einrichtungen, die Freiwillige aufnehmen (NGOs, lokale Verbände, Institute, Körperschaften usw.),
 - das Netzwerk France Volontaires
- das kulturelle Netzwerk Frankreichs, insbesondere
 - die französischen Kulturinstitute (Institut français, Alliance française)

Sollte es einer Erweiterung der technischen Kompetenzen des Freiwilligen bedürfen, informiert der Tutor über entsprechende Kurse oder Ausbilder.

Die Schwierigkeiten, die im Rahmen eines Freiwilligendienstes angetroffen werden, sind normalerweise bewältigbar. Der konstruktive Umgang damit macht diesen Erfahrungszeitraum sogar besonders lehrreich. In den meisten Fällen wird eine Bewältigung mithilfe der Betreuung des Freiwilligen erreicht. Dennoch können persönliche Schwierigkeiten ältere Wurzeln haben und besondere Schwachstellen offenbaren, in diesem Fall sollte der Tutor dem Freiwilligen Zugang zu psychologischer Beratung ermöglichen.

ZWEITER TEIL:

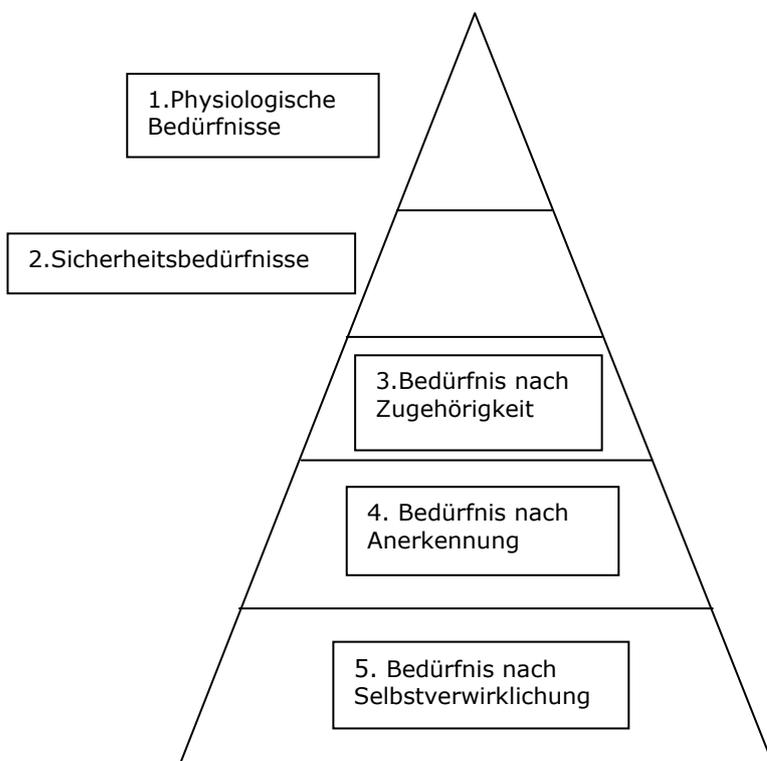
LEBENDIGE GESTALTUNG

DER BEZIEHUNG

TUTOR - FREIWILLIGER

Zur Betreuung eines Freiwilligen muss sich der Tutor bestimmte Kenntnisse verschaffen. Er hat die Aufgabe, die Bedürfnisse des Freiwilligen zu erkennen, ihm zu helfen, diese zu befriedigen, und/oder zu ihrer Befriedigung mitzuverhelfen. Dafür stützt er sich auf seine Beobachtung und auf Gespräche mit dem Freiwilligen. Dieser Teil des Leitfadens hat zum Ziel, **dem Tutor Werkzeuge zur Gesprächsführung an die Hand zu geben** und die Bedeutung des Beginns der Beziehung Tutor – Freiwilliger herauszustellen. Dabei geht es zunächst darum, den Begriff «Bedürfnis» zu klären.

Der Begriff «Bedürfnis»: Die Maslowsche Bedürfnispyramide unterscheidet fünf große Kategorien von Bedürfnissen. Dabei wird angenommen, dass der Mensch dann zum nächsthöheren Bedürfnis schreitet, wenn das unmittelbar daruntergelegene weitgehend befriedigt ist.



Die physiologischen Bedürfnisse. Hier handelt es sich um konkrete Bedürfnisse (Hunger, Durst, Sexualität, Atmung, Schlaf, Ausscheidung).

Sicherheitsbedürfnisse (gleiche, vorhersehbare, ungefährdete, angstfreie Umgebung). Hier handelt es sich um das Bedürfnis, etwas Bestehendes oder Erworbenes zu bewahren. Es impliziert Schutzverhalten vor bestehenden Gefahren.

Bedürfnis nach Zugehörigkeit (Zuneigung anderer) Entspricht der sozialen Dimension des Menschen, der das Bedürfnis hat, von den Gruppen, in denen er lebt (Familie, Arbeitsort, Verband usw.), akzeptiert zu werden.

Bedürfnis nach Anerkennung (Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl, Anerkennung und Wertschätzung durch andere)

Bedürfnis nach Selbstverwirklichung Dieses zielt darauf, über rein materielle Bedingungen hinauszugehen, um sich selbst zu entfalten.

Die Bedürfnisse des Freiwilligen können von großer Bedeutung sein, auch wenn sie nicht unbedingt ausgesprochen werden oder überhaupt bewusst sind. (siehe 1. Teil: Die Eisberg-Metapher)

Der Tutor wird dem Freiwilligen helfen müssen, seine Bedürfnisse zu formulieren und/oder sich ihrer bewusst zu werden.

1. GESPRÄCHSFÜHRUNG

Das formelle Gespräch (innerhalb des Betreuungsmodells, siehe Anhang Werkzeug 2: Beispiel eines Betreuungsmodells) oder das informelle (während einer Fahrt, bei einem Kaffee oder Essen usw.) ist für den Austausch und Dialog zwischen Tutor und Freiwilligem besonders geeignet. Verschiedene Kompetenzen werden benötigt, um ein Gespräch zielgerichtet führen zu können und den Freiwilligen zum Sprechen zu ermutigen.

Das Gespräch ist ein Instrument der Betreuung. Es erlaubt:

- ✓ dem Freiwilligen zu helfen, Abstand zu seinem Alltag zu gewinnen und erlebte Situationen zu entschlüsseln und zu analysieren,
- ✓ dem Freiwilligen zu helfen, die Erweiterung seiner technischen, kulturellen, sozialen, beruflichen, sprachlichen und persönlichen Kenntnisse zu erkennen und ihren Wert beschreiben zu können, sowie den Freiwilligen gegebenenfalls an andere Sachverständige weiterzuleiten bzw. auf Lesestoff oder Fortbildungen hinzuweisen (siehe Anhang Werkzeug 5: Erkennen der erworbenen Kompetenzen)
- ✓ ggf. die Ziele des Freiwilligendienstes neu zu definieren (zusammen mit dem für die Tätigkeiten des Freiwilligen Verantwortlichen, falls dieser nicht dem Tutor entspricht) und der Persönlichkeit des Freiwilligen und der Entwicklung seines Umfelds anzupassen (siehe Anhang Werkzeug 1: Projekt an der ESS).

Das Gespräch muss immer mit dem Ziel einer positiven Veränderung geführt werden.

Das Gerüst eines (formellen) Gesprächs ist in Abhängigkeit von den für jedes Gespräch festgelegten Zielen zu bestimmen. Von diesem leiten sich die anzusprechenden Themen ab.

1.1 Warum sollte man zum Sprechen ermutigen?

Durch die Sprache und das Sprechen gelangt der Freiwillige von einer Art unmittelbarem Erleben zu einem bewussteren Erfahren, das tatsächlich zu ihm gehört. Sich sprechend an den Tutor zu wenden erlaubt ihm, die richtigen Worte zu finden und damit das Erlebte zu klären, zu vertiefen und sich anzueignen. Angetroffene Schwierigkeiten zu benennen hilft, bestimmte Situationen zu verstehen, zu akzeptieren und zu klären, d.h. Lösungen zu finden. **Zuhören heißt: dem anderen helfen, sich selbst zu helfen.** Die Betreuung fußt auf dem Prinzip, dass jeder Mensch die zur Lösung seiner Probleme geeigneten Mittel in sich selbst findet.

1.2 Haltungen, die die Mitteilungsbereitschaft fördern

Zuhören: ein aktives Zuhören mit einer dem anderen zugewandten Haltung und Einstellung.

Der Tutor zeigt, dass er für den Freiwilligen da ist, er stellt eigene Sorgen zurück und ist auf den Freiwilligen und sein Verhalten konzentriert.

Indem er zuhört, versucht der Tutor nicht, den Freiwilligen zu verändern, sondern ihn zum Sprechen zu bewegen, ihn dazu zu bringen, sich und seine Umgebung zu hinterfragen, und seine Schwierigkeiten in Worte zu fassen. Was der Freiwillige fühlt oder denkt, gehört ihm. Es ist nicht Aufgabe des Tutors, dieses zu befürworten oder abzulehnen.

Urteilsfreiheit: Es ist von grundlegender Bedeutung, dass der Freiwillige sich frei fühlt, Dinge anzusprechen, ohne ein Urteil befürchten zu müssen. Die Sicht des Freiwilligen auf seine Situation ist seine eigene.

Der Tutor muss die Wahrnehmung des Freiwilligen respektieren und von seiner eigenen trennen. Nur so ist es möglich, jede Art von Wertung zu vermeiden, die einer neutralen Haltung im Wege steht.

Neutralität, d.h. die Abwesenheit von Parteilichkeit, ist eine wesentliche Komponente in der Grundhaltung des Tutors gegenüber dem Freiwilligen.

Es ist wichtig, auf förderliche Weise neutral zu bleiben und sich einer eigenen Interpretation weitestgehend zu enthalten.

Einfühlungsvermögen: Hiermit ist die Fähigkeit gemeint, die Gefühle und das Erleben des Freiwilligen zu erkennen und nachzuvollziehen.

Es erlaubt, sich auf die Art und Weise zu konzentrieren, wie dieser seine Realität selbst wahrnimmt.

Der Tutor versetzt sich in den Freiwilligen hinein, um ihn besser verstehen und unterstützen zu können.

Wertschätzung: Sie vermittelt sich über Zuwendungen, über die Anerkennung und Rückmeldungen zu seinen Aktivitäten, offene bzw. öffentlich geäußerte Glückwünsche usw.

Der Tutor akzeptiert und respektiert eventuelle Schwierigkeiten des Freiwilligen, er deutet sie positiv als unvermeidliche Schlüsselmomente in seinem Lernprozess. (siehe Anhang Werkzeug 4: Analyse erlebter Situationen)

Was das Mitteilen des Freiwilligen seiner persönlichen Belange verhindern kann:

- wenn er spürt, dass sich der Tutor unwohl fühlt
- die Tatsache, dass der Tutor nur sichtbare, technische und logistische Probleme sieht und auf diese reagiert, ohne weiter «in die Tiefe» zu schauen. Wenn er sich also nur an ihn wendet, wenn es um erstere Aspekte geht.
- wenn ihm der Tutor zu neugierig und in seinem Zuhören nicht neutral genug erscheint

Beispiele, die eine unterstützende Beziehung, gutes Zuhören und Einfühlungsvermögen verhindern können

- zwanghaft, mechanisch und/oder gleichgültig die Worte des Freiwilligen wiederholen
- Fragen stellen, die mit den Mitteilungen des Freiwilligen nichts zu tun haben
- durch Standardphrasen wie „das ist doch nicht so schlimm“ oder „das wird schon gehen“ die Bedeutung der Gefühle, die der Freiwillige empfindet oder anspricht, ignorieren, banalisieren oder verharmlosen
- lachen, wenn es dem Freiwilligen ernst ist
- umherschauen und abwesend wirken, ans Telefon gehen usw.
- stehen, obwohl der Freiwillige sitzt
- keinen Blickkontakt aufnehmen oder zu durchdringend schauen
- sich zu weit weg vom Freiwilligen setzen (wirkt unbeteiligt) oder zu nah (wirkt bedrängend)

1.3 Kommunikationstechniken

Noch einmal formulieren: heißt, dem Freiwilligen das Gesagte zurückzuspiegeln, ohne zu versuchen, seinen Standpunkt zu verändern. Dinge noch einmal formuliert zu hören vermittelt das Gefühl, verstanden zu werden, trägt dazu bei, eine Vertrauensbeziehung anzuknüpfen und bahnt einem tiefergehenden Gespräch den Weg. Gleichzeitig wird damit gezeigt, dass der Tutor die Worte, Erlebnisse und Schwierigkeiten des Freiwilligen verstanden hat.

Konkret heißt das: das Gesagte mit anderen Worten noch einmal aufzunehmen und dabei so genau und vollständig wie möglich zu bleiben. «*Wenn ich richtig verstanden habe, ...*»

Gefühle benennen: Indem der Tutor die Gefühle und Empfindungen des Freiwilligen erkennt, akzeptiert und benennt, zeigt er, dass er ihn versteht. Er findet Worte für das, was er beim anderen als vorherrschendes Gefühl wahrnimmt. Das hilft diesem, seine eigenen Gefühle zu erkennen und sich verstanden zu fühlen. Diese Technik trägt dazu bei, den Betreffenden zu beruhigen und ihn zu ermutigen, verborgenere Gefühle anzusprechen.

Es gibt 5 Grundgefühle:

- Angst, ausgedrückt durch Beunruhigung und Misstrauen
- Wut, ausgedrückt durch Frustration und Aggressivität
- Traurigkeit, ausgedrückt durch Niedergeschlagenheit und Leid
- Ekelgefühl, ausgedrückt durch Widerwillen und Enttäuschung
- Überraschung, ausgedrückt durch Verwunderung.

Ein Gefühl zu benennen bedeutet konkret, das, was der Betreffende empfindet oder anzusprechen versucht, noch einmal sichtbar zu machen, um ihm zu helfen, sich selbst zu verstehen.
«*Ich habe den Eindruck, du bist enttäuscht, traurig, du fühlst dich einsam usw.*»

Das Echo: Diese Gesprächstechnik bedient sich der Wiederholung der letzten Worte, wie ein Echo, das den Ton zurückwirft. Dank dieses Wiederhalls kann der Sprecher seine eigene Erzählung nachverfolgen oder weiterentwickeln.

Bsp.: Der Freiwillige: «Ich fühle mich bei dem, was ich in meinem Freiwilligendienst mache, nicht wohl, weil es nicht meinen Beweggründen entspricht ...» Der Tutor: «Deinen Beweggründen?» Der Freiwillige: «Ja, also, mein ursprünglicher Grund, hierher zu kommen, war ...».

Die Vermutung: Bei dieser Technik wird eine Formulierung benutzt, die eine Sache voraussetzt, ohne sie explizit zu benennen. Es geht darum, die Möglichkeit einer Veränderung einzuführen: «*Was wird sich an deinem Einsatz ändern, wenn du diese Schwierigkeit überwunden hast?*». Implizit wird hier die Vorstellung vorausgesetzt, dass die Schwierigkeit mit Sicherheit überwunden werden wird.

Eine positive Sprache: Es geht darum, eine problematische Situation immer als eine vorübergehende zu beschreiben (vorübergehende Situationen sind per se zeitlich begrenzt, was dem Betreffenden hilft, sie durchzustehen). «*Es ist ja deutlich zu sehen, dass du schon viel getan hast, um aus dieser vorübergehenden Phase herauszukommen.*»

- «*noch nicht*»: «*Obwohl die Dinge noch nicht perfekt laufen, sind sie schon auf einem guten Weg.*». Das «*noch nicht*» impliziert, dass am Ende alles gut laufen wird.
- «*im Moment*»: «*Auch wenn es dir im Moment noch schwerfällt, mit den Leuten hier übereinzustimmen ...*». Das «*im Moment*» unterstreicht, dass dieser Zustand ein vorübergehender ist.

1.4 Fragetypen, die zur persönlichen Mitteilung und zum Differenzieren anregen:

Alles dreht sich darum, dem Freiwilligen zu helfen, seine Gefühle und Empfindungen, seine Schwierigkeiten und Erfahrungen in deutlichen, genauen und konkreten Worten zu formulieren. Durch die Qualität seiner Fragen hilft der Tutor ihm, sich klar auszudrücken, das Gesagte zu präzisieren und detailliert darzustellen, genauer, konkreter und deutlicher zu sein und nicht in allgemeinen Behauptungen zu verharren.

Mithilfe solcher Fragen kann der Tutor die Mitteilung von tieferliegenden Problemen fördern oder überhaupt zu diesen «durchdringen».

- ✓ Offene und geschlossene Fragen:
 - Eine offene Frage ist eine Frage, die Gelegenheit zu einer längeren Antwort gibt («*Was denkst du zur Zeit über deinen Freiwilligendienst?*»), während eine geschlossene Frage nur eine Antwort mit ja oder nein herausfordert («*Bist du zufrieden mit deinem Freiwilligendienst?*»). Solche Fragen blockieren eher das Gespräch, sie bringen es nicht voran und können zu einem Versteckspiel führen.
- ✓ Fragen, die Präzisierungen erlauben, wie z.B. seit wann? («*seit wann hast du diesen Eindruck/dieses Gefühl ... ?*»), wie?, wann?, wer?
 - Vorsicht vor einem zu forschenden «*warum*», das mit einem Urteil konnotiert ist, es drängt den Gesprächspartner dazu, sich zu rechtfertigen. Ersetzen Sie das «*warum*» durch ein «*wie*».
- ✓ Fragen, die weitere Ausführungen und Klärungen befördern:
 - «*Kannst du mir mehr darüber sagen?*»
 - «*Was genau sind deine Schwierigkeiten?*»
 - «*Was treibt dich zu dieser Entscheidung?*»
 - «*Was bringt dich dazu, das zu glauben?*»
 - «*Was gibt dir den Eindruck/das Gefühl, dass die Dinge schwierig sind?*»
 - «*Was bringt dich dazu, das zu sagen?*»

Diese Art Fragen bezwecken, grundlegendere Hintergründe ans Licht zu bringen und die Analysefähigkeit des Befragten zu steigern.

- ✓ Fragen, die zu Lösungen hinführen:
 - «Was würde dir den Eindruck/das Gefühl verschaffen, dass es besser geht?»
 - «Was wird das allererste Zeichen dafür sein, dass die Dinge in die richtige Richtung laufen?»
 - «Was hast du früher in einer solchen Situation/bei einem solchen Konflikt getan, um aus ihr/ihm herauszukommen?»

Es ist wichtig, dass der Freiwillige die Veränderungen, die er sich wünscht, klar benennen kann und der Tutor die Überzeugung gewinnt, dass diese Ziele auch erreichbar und konkret genug sind, um im Fall ihrer Verwirklichung sichtbar zu werden. Die Rolle des Tutors ist es, dem Freiwilligen so viele Chancen wie möglich einzuräumen, um seine Ziele zu erreichen. Der erste Schritt muss klein sein. Jede noch so winzige Veränderung wird eine weitere nach sich ziehen: den Partner um ein Treffen bitten, etwas auswärts erledigen o.ä.

- ✓ Fragen, die Veränderungen herbeiführen und auf die Zukunft gerichtet sind:
 - Wenn sich die Dinge bessern: «Was musst du tun, um diese Entwicklung weiterzutreiben?» (Mit dieser Frage kann man sich vergewissern, dass der Freiwillige eine genaue Vorstellung von den Einzelschritten besitzt, die er machen muss, um die Dinge noch weiter zu verbessern.) Wenn ein Freiwilliger z.B. Beziehungsschwierigkeiten mit seinem Teampartner hat und es ihm gelungen ist, den Dialog entspannter zu gestalten: «Wie willst du es anstellen, dass die Beziehung noch harmonischer wird?» oder «Was brauchst du, um mit ihm darüber sprechen zu können?»

1.5 Beendigung eines Gesprächs

- ✓ Beenden Sie das Gespräch mit Fragen nach dem, was gut funktioniert.
- ✓ Wenn Vieles stagniert, weisen Sie auf das hin, was sich entwickelt und verändert.
- ✓ Ziele müssen auf das ausgerichtet werden, was machbar ist und tatsächlich verändert werden kann.

2. DER BEGINN DER BEZIEHUNG TUTOR – FREIWILLIGER

2.1 Eine Vertrauensbeziehung herstellen

Vertrauen ist ein Grundprinzip jeder helfenden Tätigkeit, es ist die Basis dafür, dass alle an der Betreuungsbeziehung Beteiligten sich für diese engagieren.

Eine Atmosphäre des Vertrauens herzustellen ist nicht einfach. Es gibt Menschen, die schwer vertrauen können, ihre Gesprächspartner testen und sich abwartend verhalten, andere haben ein Grundvertrauen und öffnen sich schnell und leicht.

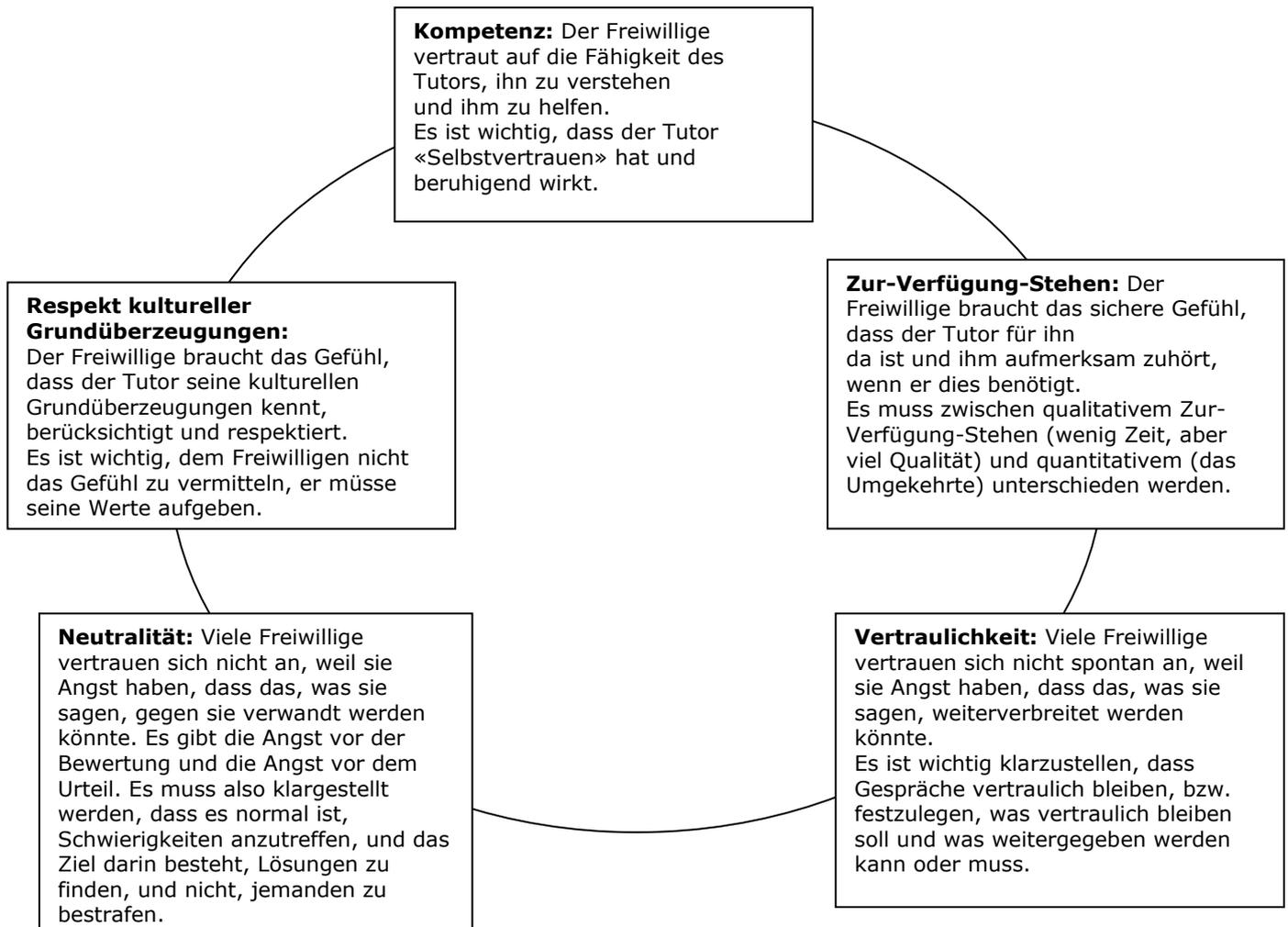
Wie jede Beziehung zwischen zwei Menschen hängt auch diese von der Haltung des Tutors ab, von seiner Fähigkeit, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen, aber auch von der Vorgeschichte des Freiwilligen und seinem Verhältnis zu anderen und seinem Grundvertrauen.

Es handelt sich also um einen Prozess, der Zeit braucht; nicht alles kann gleich beim ersten Mal gelingen, allerdings wird der Grundstein für Vieles schon während der ersten Gespräche gelegt.

Einige Schlüsselbegriffe:

Eine Vertrauensbeziehung heißt, darauf zählen zu können, dass der andere fähig ist,

- mir zu helfen (Ist er fundiert und kompetent?)
- nicht nicht zu bewerten oder zu verraten (Ist er neutral?)
- zur Verfügung zu stehen, wenn er gebraucht wird (ist er für mich da?)



Was eine Vertrauensbeziehung zerstören kann

- das Vertrauen verraten: sich über den Freiwilligen lustig machen, vor anderen auf seine Schwierigkeiten anspielen, über Dinge sprechen, die man sich verpflichtet hatte, niemandem sonst mitzuteilen
- ihm Fragen stellen, die mit der Betreuungssituation nichts zu tun haben, sondern nur die Neugier des Tutors befriedigen sollen
- ihn bewerten, ihm Moralpredigten halten

2.2 Rahmen und Form der Betreuung festlegen

Der allgemeine Rahmen der Betreuung des Freiwilligen, der sowohl die Etappen in Frankreich als auch jene im Ausland umfasst, sollte gemeinsam von allen Beteiligten erarbeitet werden und sowohl den Freiwilligen als auch den DFJW Tutor (die Entsendeorganisation in Frankreich) und den Tutor (ESS in Deutschland) einbeziehen.

Rahmen und gemeinsames Engagement werden in Gesprächen festgelegt, in denen besonders über Folgendes gesprochen wird:

- ✓ Welche Vorstellung hat der Freiwillige von der Funktion der Betreuung, von der Rolle des Tutors und des Tutors?
- ✓ Welche Erwartungen und Bedürfnisse gibt es seitens des Freiwilligen im Hinblick auf seine Betreuung?
- ✓ Welche Rolle haben Tutor und Begleiter?

DFJW-Tutor, Tutor und Freiwilliger müssen sich positionieren, Grenzen setzen und bestimmen, was vertraulich behandelt und was anderen mitgeteilt werden soll.

Jeder in die Betreuungsbeziehung Involvierte verpflichtet sich, die gemeinsam festgelegten Schritte zu verfolgen. In diesem Rahmen kann eine Dienstvereinbarung erarbeitet und von Freiwilligem, Tutor und DFJW-Tutor unterzeichnet werden. Alle Beteiligten können im Bedarfsfall darauf Bezug nehmen.

In der Praxis heißt das:

Damit sich der Freiwillige an diesen Rahmen hält, bedarf es eines auf seinen konkreten Fall zugeschnittenen Betreuungsmodells.

Der Tutor:

- entwirft ein Betreuungsmodell und schlägt es dem Freiwilligen vor und stellt dabei klar, dass dieses an die reale Beziehung und ihr Funktionieren angepasst werden muss.
- versucht mit dem Freiwilligen, die beste Arbeitsweise zu finden, um dieses Modell auf die eigene Beziehung anwenden zu können: Lieber schriftlich oder mündlich? Lieber formell oder informell? Mit welchen Hilfsmitteln? Wie oft sollen Gespräche stattfinden u.ä.

DRITTER TEIL

**DIE WICHTIGSTEN ETAPPEN
DER BETREUUNG**

Dieser Teil soll Orientierung über die Schlüsselmomente der Betreuung geben und ihre verschiedenen Etappen planen helfen. Er erläutert die Hauptziele und gibt dem Tutor Anregungen zur Umsetzung während jeder Etappe.

Explizit oder implizit wird immer auch die Frage nach dem Umgang mit Stress zu klären sein, denn dieser ist ein fortlaufender Prozess und spielt dementsprechend während aller Etappen eine Rolle.

1. VOR DER ANKUNFT DES FREIWILLIGEN

Der Tutor steht mit dem DFJW-Tutor (Entsendeorganisation in Frankreich) in Kontakt, um:

1.1 Das Projekt an der ESS zu definieren und insbesondere:

- ✓ Gespräche zur Vorbereitung des Freiwilligen zu
- ✓ das Vorhaben/Projekt an der ESS zu planen das Betreuungsmodell zu erstellen
- ✓ ein Interventionsplan für besondere Vorfälle zu erarbeiten

1.2 Erste Gespräche mit dem Freiwilligen anzubahnen

Diese Gespräche sollen **dem Freiwilligen und seiner Umgebung ein sicheres Gefühl geben**, sie sollen helfen, praktische Fragen zu klären, die Erwartungen aller Beteiligten (DFJW-Tutor, Tutor und Freiwilliger) in Erfahrung zu bringen und gemeinsam die Ankunft und Eingewöhnung des Freiwilligen zu planen.

Der Umgang mit Stress gehört in die Verantwortung des Freiwilligen, aber auch und insbesondere in die der Begleiter. Alle Beteiligten müssen für den Begriff der Toleranzschwelle (siehe 1. Teil) und die verschiedenen Arten von Stress sensibilisiert sein. Abreise und Ankunft des Freiwilligen sind Zeiträume, in denen der Freiwillige besonderem Stress ausgesetzt ist (siehe Anpassungsprozess – Teil 1). Die Rolle des Tutors ist es, externe Stressfaktoren so gering wie möglich zu halten. (siehe Anhang Hilfsmittel 1: verschiedene Arten von Stress). Die Vorbereitung der Ankunft des Freiwilligen und die Kommunikation mit dem Freiwilligen über den Verlauf dieser Vorbereitung sollen genau dem dienen.

Woran ist zu denken?

- ✓ sich auf den Empfang des Freiwilligen vorbereiten (sich dafür weiterbilden): Lenken von interkulturellen Beziehungen, Umgang mit Themen, die sich an einen Auslandsaufenthalt knüpfen, Methoden der Betreuung des Freiwilligen und seines Einsatzes während der gesamten Dienstzeit: das Netzwerk France Volontaires kontaktieren.
- ✓ dem Freiwilligen Dokumente über die Einrichtung bzw. ein Informationshandbuch zukommen lassen (s.u. «In der Praxis»)
- ✓ ein Empfangs- und Eingewöhnungsprogramm erarbeiten
- ✓ das Team und/oder das Publikum, mit dem der Freiwillige bei seiner Ankunft zu tun haben wird, vorbereiten und sensibilisieren
- ✓ Logistische Aspekte überprüfen: Arbeitsort (Schreibtisch, Raum), Wohnunterkunft,
- ✓ über Datum und Uhrzeit der Ankunft des Freiwilligen informiert sein,
- ✓ den Freiwilligen hinsichtlich administrativer Schritte beraten und ihm geeignete Dokumente zukommen lassen
- ✓ das Netzwerk France Volontaires über die Ankunft des Freiwilligen und die Dauer seines Aufenthalts informieren

- ✓ den Freiwilligen anhalten, die Botschaft seines Landes über seine Ankunft und Aufenthaltsdauer zu informieren

In der Praxis – Elemente eines Informationshandbuchs

Vorstellung der Umgebung:

- Land: Beschreibung, administrative und politische Organisation, Karte, wichtige Zahlen und Fakten, Feiertage, Nationalfeiertage...
- Hauptstadt: Stadtplan, Transportmittel, interessante Orte, Freizeit, Freiwilligentreffs
- Unterkunft: Vorstellung der Unterkunft und Auskünfte über Gesundheitseinrichtungen (Apotheke/Krankenhaus), Unfallhilfe, Ämter (Banken, Post, Behörden), Freizeiteinrichtungen (Internetcafés, Bars und Restaurants, Treffpunkt eventuell anwesender Freiwilliger), Einkaufsmöglichkeiten (Supermärkte, Einzelhandel) usw.

Vorstellung der Einrichtung:

- Geschichte, Bedeutung, Aufgaben
- Umfeld
- Team
- Abläufe
- Partner
- Projekte
- Interne Vorschriften
- Adresse, Telefonnummer, Email, Webseite
- Zusätzlich: die Übermittlung von Informationsmaterial zur Einrichtung (interne Dokumente, Tätigkeitsberichte, Broschüren usw.) erlauben dem Freiwilligen, die Philosophie der Einrichtung besser zu verstehen, sich mit ihrer Funktionsweise vertraut zu machen usw.

2. ANKUNFT UND EINGEWÖHNUNG DES FREIWILLIGEN

Jede Ankunft ist individuell verschieden und muss auch so geplant werden. Die Methode der Eingewöhnung muss auf den jeweiligen Freiwilligen und Tutor abgestimmt werden (Persönlichkeit, Charakter, Vorgeschichte, Erwartungen), deshalb ist der Kontakt im Vorfeld der Ankunft des Freiwilligen so wichtig. Der Tutor muss in den ersten Tagen bzw. Wochen zeigen, dass er für den Freiwilligen da ist und für Gespräche bereitsteht, so kann eine gute Ankunft und Eingewöhnung (Antwort auf vielfältige Fragen) sichergestellt und eine Vertrauensbeziehung angebahnt werden.

2.1 Den Freiwilligen kennenlernen

Die Ankunftsphase des Freiwilligen ist die entscheidende Gelegenheit, um den Freiwilligen kennenzulernen. Es geht darum:

- ✓ zusammen mit dem Freiwilligen zu erkennen, wie er bei früheren Gelegenheiten problematische Situationen meistern und Schwierigkeiten überwinden konnte

«Was waren in deiner Vergangenheit die Situationen, die auf beruflicher und privater Ebene vielleicht am schwierigsten zu bewältigen waren?»

- ✓ mit ihm zusammen Anzeichen von Stress zu erkennen

«Welche Zeichen machen dir klar, dass du dich nicht wohlfühlst, dass etwas schlecht für dich läuft, dass du Schwierigkeiten hast?» siehe Anhang Werkzeug 6: Stressreaktionen: Welche Alarmzeichen gibt es?

«In Anbetracht dessen, was du über das Umfeld deiner Aufgabe schon weißt, was könnte dich deiner Meinung nach stören, dich stressen, dich behindern, schwierig sein?»

- ✓ die Unterstützung von Familie und Freunden abzuschätzen

«Was denken deine Angehörigen, deine ... über dein Projekt?» ; «Wie haben sie auf deine Entscheidung reagiert, ins Ausland zu gehen?» ; «Wie kommen sie damit klar, dass du weit weg von ihnen bist?»

- ✓ die eigenen Ressourcen und Hilfsmittel zu erkennen

Der Freiwillige wird angehalten, zusammen mit dem Tutor hilfreiche Erfahrungen und Personen aufzulisten, damit dieser ihn daran erinnern kann, in schwierigen Zeiten auf diese zurückzugreifen.

- hilfreiche Erfahrungen: persönliche und berufliche Erfahrungen, aus denen der Betreffende Freude, Stolz, Energie usw. gewonnen hat
- hilfreiche Personen: Personen in seinem beruflichen Umfeld oder Gefühlsleben, die für ihn gezählt haben und zählen, die Orientierung und Unterstützung bieten und an die man sich wenden kann, wenn man sie braucht.

Achtung: Nach 3 Monaten Dienstzeit kann man die Liste vervollständigen, indem man den Freiwilligen fragt, wer für ihn hilfreich ist im Hinblick auf:

- Tätigkeiten, die einem Kraft spenden, d.h. Tätigkeiten, die ein Auftanken ermöglichen wie Singen, Theater, Tanzen, Sport, Kochen usw.

Woran ist zu denken?

- ✓ Dem Freiwilligen vorschlagen, ein **Tagebuch** zu führen und seine ersten Eindrücke, seine Verwunderung, seine Fragen zu notieren.
- ✓ Zusammenkünfte herbeiführen: Begrüßungstrunk, Essenszeiten usw.

- ✓ Dem Freiwilligen vor der konkreten Aufnahme seiner Tätigkeit genügend Zeit zur Eingewöhnung und zum Ankommen gewähren.

In der Praxis – Das Ankunfts- und Eingewöhnungsprogramm

- ✓ Empfang am Flughafen
- ✓ Begleitung des Freiwilligen zu seiner Unterkunft (ihm Zeit lassen, aber nicht zuviel: «die Zeit, um zu duschen und anzukommen», nicht «die Zeit, um sich verlassen zu fühlen»). Eine Uhrzeit ausmachen, wann der Tutor wieder zum Freiwilligen stößt.
- ✓ Kommunikationsmittel zur Verfügung stellen, damit der Freiwillige seine Angehörigen über seine Ankunft informieren kann
- ✓ Die Umgebung der Unterkunft besichtigen
- ✓ Die Einrichtung besichtigen: das Team und den Arbeitsort vorstellen
- ✓ Begleitung des Freiwilligen in seinem Alltag (Orientierung finden)
- ✓ Begleitung des Freiwilligen bei Behördengängen (Regelung von Visaangelegenheiten, Kontoeröffnung u.ä.)
- ✓ Kennenlerngespräch
- ✓ Begegnung mit den am Freiwilligendienst Beteiligten: Zielpublikum, Partner usw. (einen Terminplan für Treffen erarbeiten und dem Freiwilligen vorschlagen)
- ✓ Bekanntmachen mit Kollegen, anderen Freiwilligen, Ansprechpartnern vor Ort usw.
- ✓ Vorstellung von Aktivitäten, die von Espace Volontariats erarbeitet wurden: Sprachkurse, Kurse über die Kultur des Landes, Kochkurse, thematische Begegnungen, Freiwilligentreffen usw.
- ✓ Gespräch am Ende der Ankunfts- und Eingewöhnungsphase

3. DIE BETREUUNG DES FREIWILLIGEN UND SEINES AUFGABENGEBIETS

Die Betreuung des Freiwilligen betrifft die zwei Aspekte seines Freiwilligendienstes:

- die Lernerfahrung: Kenntnisse, die im Rahmen der erlebten Situation erworben werden
- die zwischenmenschliche Erfahrung: Engagement, soziale Beziehungen, Lebensbedingungen usw.

Sie ermöglicht:

- positive und befriedigende Erfahrungen wertzuschätzen und weiterzuentwickeln
- angetroffene (technische, betriebliche oder emotionale) Schwierigkeiten zu analysieren, zu verstehen und zu überwinden

3.1 Dem Freiwilligen bei der Überwindung des Kulturschocks helfen

Die an der Betreuung Beteiligten sensibilisieren den Freiwilligen dafür, was ein Kulturschock ist. Es ist von Vorteil, dass diese Sensibilisierung während des Seminars vor der Abreise des Freiwilligen stattfindet

Der Tutor macht den Freiwilligen darauf aufmerksam, dass:

- ✓ jeder Mensch lernen muss, ein persönliches Gleichgewicht zwischen den Werten seines Herkunftslands und denen des Gastlands zu finden.
- ✓ die besten Strategien sind: sich Zeit geben; der Versuchung widerstehen, sich zurückzuziehen; weniger hohe Erwartungen an sich selbst und das Gastland stellen.
- ✓ die Gewöhnung an eine Veränderung ein allmählicher Prozess ist, der nicht von heute auf morgen abgeschlossen ist.
- ✓ die Eingewöhnung bestimmte Veränderungen im täglichen Verhalten und in den Gefühlsreaktionen erfordert.
- ✓ die Anpassung gleichzeitig ein Lernen auf vielen Ebenen ist.
- ✓ Anpassung ein normaler und positiver Prozess ist!
- ✓ der Anpassungsprozess verlangt, zwischen den Bezugspersonen seiner Herkunftskultur und denen des Gastlands hin- und herzuwechseln.

Der Tutor fördert die Mitteilungsbereitschaft des Freiwilligen.

In der Praxis heißt das:

Der Tutor kann einige Verhaltenstipps geben, um den Kulturschock zu lindern:

1. sich in Gesellschaft begeben
2. Isolation vermeiden: ausgehen, Leute treffen, an Aktivitäten teilnehmen
3. neugierig sein: sich soviel wie möglich über das Gastland informieren und anlesen
4. tolerant, offen und flexibel sein
5. vorschnelle Urteile vermeiden
6. über die eigenen Erfahrungen sprechen: mit jemandem sprechen, der sich schon einmal an eine fremde Kultur anpassen musste
7. Sprachkurse besuchen
8. Sport- und Freizeitaktivitäten fortsetzen, denen man im Herkunftsland nachgegangen ist
9. sich in die neue Gemeinschaft einfügen
10. in Kontakt mit Herkunftsland, Familie und Freunden bleiben
11. ... und vor allem: mit sich selbst und anderen Geduld üben

3.2 Den Freiwilligen bei der Umsetzung seiner Aufgaben unterstützen

Die Erfahrung eines internationalen Freiwilligendienstes erlaubt jungen Menschen, durch soziale Arbeit Teil der internationalen Solidarität zu sein. Das Engagement eines Freiwilligen beruht oft auf seiner Interpretation der Begriffe Entwicklung und internationale Solidarität, für die er als Teilnehmer von Bildungsaktivitäten mehrfach sensibilisiert wurde. Diese kann seine Entscheidung für einen internationalen Freiwilligendienst begründet haben: Er möchte sich engagieren, um diese Begriffe mit der Realität abzugleichen und zu konfrontieren.

Die Erwartungen gegenüber seinem Einsatzgebiet können demgemäß sehr hoch sein: Der Freiwillige ist sich bestimmter Ungerechtigkeiten bewusst und möchte diese bekämpfen. Während der Vorbereitung ist es wichtig, dem Freiwilligen Gelegenheit zu geben, die Bedeutung und Tragweite seines Engagements zu relativieren und gleichzeitig wertzuschätzen. Eine solche Balance sollte während der gesamten Dienstzeit angestrebt werden.

Was auch immer Thema des Freiwilligendienstes ist, es ist wichtig, dem Freiwilligen den Zweck seiner Arbeit deutlich zu machen, zu betonen, wodurch sie eine Antwort auf örtliche Fragestellungen darstellt (Branchen-, Lokal-, Landespolitik usw.), sowie den Sinn seiner Tätigkeit zu unterstreichen (durch seine Tätigkeit partizipiert er an etwas, das für die Gesellschaft des Gastlandes Sinn macht). Genauso muss man dem Freiwilligen ermöglichen, seinen Blick zu erweitern, indem man ihm bewusst macht, dass er selbst mit den konkretesten, alltäglichsten und geringsten Aufgaben aktiv zum Ausdruck eines solidarischen Engagements beiträgt. Er ist ein «Glied in der Kette», die den Erfolg des Projekts und der Einrichtung ermöglicht, Solidarität übt und dem Zielpublikum der Einrichtung zugute kommt.

Woran muss gedacht werden?

Es geht darum, den Freiwilligen regelmäßig zu begleiten, um:

- ✓ zusammen mit dem für die Tätigkeiten des Freiwilligen Zuständigen, falls dieser nicht der Tutor selbst ist,
 - sich Ziele zu setzen
 - der Tätigkeit Sinn zu verleihen
 - weitere Aktivitäten zu planen
 - die durchgeführten Tätigkeiten auszuwerten

- ✓ in formellen Gesprächen zwischen Freiwilligem und Tutor
 - mithilfe der im 2. Teil beschriebenen Techniken die erlebten Situationen und ausgeführten Tätigkeiten zu analysieren (siehe Anhang Hilfsmittel 4: Analyse erlebter Situationen), um die Mitteilung des Freiwilligen zu fördern.
 - die entwickelten Kompetenzen zu erkennen (siehe Anhang Werkzeug 5: Erkennen von erworbenen Kompetenzen)
 - regelmäßig die Zufriedenheit und die persönliche Ausgeglichenheit des Freiwilligen beurteilen: Anpassung an die fremde Kultur, Integration ins Team, Entwicklung eines sozialen Netzwerks usw.

Der Tutor und der für die vom Freiwilligen versehenen Tätigkeiten Verantwortliche können vorschlagen, die technischen Kompetenzen des Freiwilligen zu erweitern, indem sie ihn auf entsprechende Fortbildungen und Kurse hinweisen. In Abhängigkeit von der Entwicklung des lokalen Kontexts (Entwicklung des Projekts, von partnerschaftlichen Beziehungen usw.) und des Freiwilligen ist oft eine **nachträgliche Anpassung** der Aufgaben notwendig. Eine solche sollte von allen Beteiligten gemeinsam besprochen werden (Freiwilliger, Tutor, Verantwortlicher für die vom Freiwilligen ausgeführten Tätigkeiten, Tutor).

3.3 Dem Freiwilligen helfen, sich seiner Fähigkeiten klarzuwerden

Ein Freiwilligendienst im Ausland ist eine Bildungserfahrung.

Mehrere Bereiche fördern den Erwerb von Kenntnissen:

- ✓ der Freiwilligendienst selbst/die Aufgaben
- ✓ die Umgebung (Kontext)
- ✓ der Aufenthalt im Ausland

Der Freiwilligendienst ermöglicht ein selbstständiges Lernen, aber auch ein Lernen von und mit anderen (Gleichgesinnten, Kollegen, an der Betreuung Beteiligten, Ausbildern (Technikkurse) usw.).

Erlebte Situationen und ausgeführte Tätigkeiten sind Quellen des Lernens. Sie erlauben, verschiedene Kenntnisse, Knowhow und soziale Kompetenzen zu entwickeln.

Es ist eine zentrales Anliegen der Betreuung, während der gesamten Dauer des Freiwilligendienstes dem Freiwilligen zu helfen, erlebte Situationen und ausgeführte Tätigkeiten zu reflektieren. Der Tutor und der Freiwillige bemühen sich während des gesamten Freiwilligendienstes, erworbene Kompetenzen zu erkennen und ihren Wert zu beschreiben.

3.4 Dem Freiwilligen bei seinem Umgang mit Stress helfen

Der Aufenthalt im Ausland und die Erfahrungen im Freiwilligendienst setzen den Freiwilligen verschiedenen Stressquellen aus (siehe 1. Teil).

Während der gesamten Dauer des Freiwilligendienstes ermöglicht der Tutor:

- ✓ gemeinsam mit dem Freiwilligen die (äußeren und inneren) Stressfaktoren zu erkennen
- ✓ externe Stressfaktoren möglichst auszuschalten
- ✓ die Mitteilungsbereitschaft des Freiwilligen zu fördern, um:
 - Probleme zu analysieren
*Um was für ein Problem handelt es sich?
Integrationsprobleme ins Arbeitsteam, Schwierigkeiten der Anpassung ans Berufsleben, unrealistische Ziele, Schwierigkeiten bei der Anknüpfung sozialer Kontakte, familiäre Probleme, interkulturelle Schwierigkeiten, Frustration gegenüber eigenen Erwartungen usw.?*
 - zu erkennen, welche Aspekte man verändern sollte – Gegenmaßnahmen ergreifen, die Spannungen direkt mindern
*Wie kann man etwas ändern und eine Lösung finden?
Mit einem Kollegen sprechen, eine Teamversammlung vorschlagen, eine Neubestimmung der Aufgaben oder Verantwortungsbereiche anregen, um externe Hilfe bitten, sich an sozialen Aktivitäten beteiligen, regelmäßige Kontakte mit der Familie pflegen, Ruhephasen einplanen usw. ?*

Im Fall von übermäßigem Stress (siehe 1. Teil – Toleranzgrenze):

- ✓ dem Freiwilligen helfen, Abstand zu gewinnen; die Situationsanalyse sollte erlauben, unangemessene Reaktionen deutlich zu machen.
- ✓ dem Freiwilligen helfen, seine Grenzen zu akzeptieren.

Es geht darum, dem Freiwilligen zu helfen zu erkennen, was er unbedingt tun muss, um mit sich selbst zufrieden zu sein: Worauf kann er nicht verzichten; worauf glaubt er verzichten zu können; worauf muss er unbedingt verzichten (um sich zu schützen)?

3.5 Dem Freiwilligen helfen, eigene Ressourcen zu mobilisieren

Wenn es dem Freiwilligen schlecht geht, heißt das, dass seine Toleranzgrenze überschritten ist, dass er niedergeschlagen ist bzw. wenig aushält und jeder Stressfaktor intensiver wahrgenommen wird. Hier geht es darum, die Toleranzgrenze anzuheben. Dazu muss der Freiwillige sich besinnen und neue Kraft schöpfen, der Tutor hilft ihm dabei, sich wieder mit seinen inneren Kräften und Grundbedürfnissen in Verbindung zu bringen und auf wirksame und schnelle Weise seine Kräfte zu mobilisieren. (siehe den eingerahmten Teil: „die eigenen Ressourcen und Hilfsmittel erkennen“ im 2. Teil: Empfang und Eingewöhnung des Freiwilligen.)

In der Praxis heißt das:

Es ist wichtig, verschiedene Zeiten für formelle und informelle Gespräche mit dem Freiwilligen einzuplanen, um sich zu vergewissern, dass sein Projekt insgesamt gut läuft.

Parallel zu ihrer Beziehung pflegen Tutor und Freiwilliger die Verbindung mit dem Tutor der entsendenden Einrichtung (DFJW). Dies erlaubt Letzterem, den Weg des Freiwilligen mitzuverfolgen und die Betreuung des Freiwilligen nach seiner Rückkehr zu planen.

Die Aktivitätsangebote (Freiwilligentreffen, Themenwerkstätten, Kurse) tragen ebenfalls zur Betreuung des Freiwilligen bei. Es ist wichtig, soweit möglich, Zeit einzuräumen, damit der Freiwillige an diesen teilnehmen kann.

4. DIE BETREUUNG AM ENDE DES FREIWILLIGENDIENSTS

Die Rückkehr ins Herkunftsland und die Abreise sind markante Wegetappen, beide implizieren **zahlreiche Veränderungen**. Sie setzen den Freiwilligen verschiedenen Stressfaktoren aus, wie sie im Anhang Hilfsmittel 1: Die verschiedenen Arten von Stress beschrieben sind. Der Tutor hilft dem Freiwilligen bei seinem Umgang mit diesem Stress (siehe „Dem Freiwilligen bei seinem Umgang mit Stress helfen“)

Die Betreuung eines Freiwilligen am Ende seines Freiwilligendienstes hat zum **Hauptziel**:

- ✓ die Erfahrungen des Freiwilligen in ihrem Wert zu betonen
- ✓ den Freiwilligen auf seine Rückkehr vorzubereiten (ein Land/eine Umgebung verlassen, von bestimmten Personen Abschied nehmen usw.)
- ✓ dem Freiwilligen zu helfen, eine Etappe abzuschließen, langsam Abstand zu nehmen, seine Erlebnisse zu strukturieren
- ✓ dem Freiwilligen zu ermöglichen, Zukunftspläne zu schmieden

Am Ende eines Freiwilligendienstes gibt es zahlreiche Stressfaktoren diese Etappe kündigt noch einmal Trennungen und neuerliche Veränderungen an, die oft Angst auslösen. Der Tutor muss dieser Etappe besondere Aufmerksamkeit schenken.

Durch die formellen und informellen Gespräche und den gesamten Betreuungsprozess unterstützt, erlaubt diese das Ende der Dienstzeit markierende Etappe dem jungen Freiwilligen:

4.1 Die eigenen Erfahrungen darzustellen

d.h. die prägenden Tatsachen hinsichtlich des Soziallebens, des kulturellen Lebens usw. zu beschreiben. (*«Wenn Du nur einen Gegenstand, einige Bilder aussuchen solltest, um Deine Erfahrung widerzuspiegeln, ... usw.»*)

4.2 Die erworbenen Kompetenzen zu systematisieren

Prozess des fortlaufenden Lernens: sämtliche im Verlauf des Freiwilligendienstes ergänzten Mittel der Analyse anwenden und die erworbenen Kompetenzen systematisieren.

4.3 Die persönliche Entwicklung wertzuschätzen

Umwandlungsprozess: Mithilfe der verschiedenen Werkzeuge, die im Rahmen der Betreuung verwendet wurden, die persönlichen Veränderungen herausstellen. (*«Vorher war ich so und so, jetzt dagegen ... Vorher hätte ich so und so reagiert, jetzt dagegen ... usw.»*)

4.4 Die Folgen seines Engagements zu erkennen

Bewusstwerdungsprozess: Die Möglichkeit zu handeln und nützlich zu sein erkennen, sich der eigenen Entwicklung in der Deutung der Begriffe Engagement, internationale Solidarität, Entwicklung und in den Vorstellungen vom Gastland bewusst werden...

4.5 Ein Berufsziel auszuarbeiten (Ausbildungsweg, Anstellung usw.)

d.h. dem Freiwilligen helfen, darüber nachzudenken, wie er die Erfahrungen seines Freiwilligendienstes für sein weiteres Berufsziel nutzen kann.

In der Praxis heißt das:

- ✓ Ein Gespräch zum Ende des Freiwilligendienstes organisieren
 - Auch hier ist das Ziel, dass sich der Freiwillige möglichst viel artikuliert. Er sollte auch Vorschläge machen können: Für jedes angesprochene Problem sollte man ihn dazu bringen, selbst Verbesserungsvorschläge zu machen. Dies erlaubt dem Tutor, einen anderen Blick und eine andere Perspektive zur Aufnahme von Freiwilligen, zur Einrichtung und zum Land einzunehmen. Diese Rückmeldungen sind also sowohl für den Freiwilligen sehr wichtig (der Bilanz ziehen und spüren kann, dass seine Meinung von Wert ist) als auch für die ESS in ihrer Gesamtheit.
- ✓ Eine Nachbereitung der vom Freiwilligen ausgeführten Tätigkeit organisieren (Zielpublikum, Partner, Behörden, französische Behörden, Kollegen usw...)
- ✓ Über die Folgen des Projekts informieren (Sicherung des Erreichten), eventuell einen Moment der Übergabe, des Abschlusses organisieren
- ✓ Feier(n) organisieren

Die Begleitung des Dienstenden in Form von tiefgreifenden Gesprächen zwischen Freiwilligem, Tutor und DFJW-Tutor ist eine entscheidende Phase. Die Elemente, die während der verschiedenen Momente am Ende der Dienstzeit herausgearbeitet werden, tragen direkt zur Erstellung der **Kompetenzbewertung** bei, die obligatorisch im Rahmen des Service Civique anzufertigen ist.

Die Agence du Service Civique schickt allen Freiwilligen systematisch eine Bescheinigung zu, die das Ende ihres Freiwilligendienstes offiziell bestätigt. Parallel dazu obliegt es den dem Service Civique angeschlossenen Organisationen und Einrichtungen, zusammen mit dem Freiwilligen die Kompetenzbewertung zu erstellen. In dieser werden die ausgeführten Tätigkeiten beschrieben und die während des Freiwilligendienstes erworbenen Kompetenzen ausgewertet.