

Protokoll Forum Zukunft Ehrenamt ...

Kommunikation

Datum	24.04.2025 / 15 – 17 Uhr
Referent*innen	Barbara Mallmann und Ulrich Kreutzberg
Inhalte	A: Ergebnisse der Kleingruppen B: PowerPoint Präsentation

B: Ergebnisse der Kleingruppen

1. Breakout-Session:

Wie können wir dem Wandel in der Kommunikationskultur begegnen – aus hauptamtlicher und ehrenamtlicher Sicht?

Was fällt mir leicht? Was ist (noch) schwierig?

Kleingruppe 1:

- Es braucht Geduld um manche EA an die verschiedenen Kommunikationstools zu gewöhnen.
- Die persönliche Begegnung ist eine Qualität, die man nicht unterschätzen sollte und von den EA sehr geschätzt werden.
- die 10% die nicht per Mail erreicht werden können sind eine große Herausforderung
- Rückmeldungen von EA sind sehr zäh – oft kommt gar keine Reaktion
- Telefonisch wird noch viel vereinbart – gerade die konkreten Anfragen zum Thema Begleitung.
- Newsletter/Hospizpost o.ä. ist ein guter Weg → viele positiven Rückmeldungen

Kleingruppe 2

- WhatsApp wird nicht so gern genutzt= Sicherheit
- Absprachen eher per Mails und Telefon
- Präsenz ist wichtig, zum Bsp. im Ehrenamtskurs
- Fazit: Wichtig ist Präsenz und Digitalisierung zu kombinieren und entsprechend der Alterskultur und Fähigkeiten zu agieren!

Kleingruppe 3

- Telefon ist das wichtigste Medium
- direktes Gespräch wird immer noch der E-Mail bevorzugt
- WhatsApp und Signal wird in der Koordination kaum genutzt, eher im Ehrenamt zum Austausch
- Gruppenabende sind zum Austausch wichtig
- Feedbackgespräche sind sehr wichtig um den „Ist Zustand“ zu aktualisieren
- EA soll sich nicht ausgeschlossen fühlen durch Medium die sie für sich nicht nutzen, von daher Telefon oder E-Mail bewährtes Medium
- wenig Austausch im EA außerhalb der EA-Treffen
- EA hat sich verändert, weniger Bindung, viele persönliche Projekte, schnellerer Ausstieg aus den Diensten

Kleingruppe 4:

- großes Gesamtunternehmen (Träger), Hospizdienst nur ein kleiner Teil („schmückendes Beiwerk“), Kommunikation mit Träger eher wenig, wenn nur mit Hauptamtlichen
- Jahresgespräche mit EA; EA-Treffen; telefonische Regelkommunikation mit einzelnen EA
- Träger hat keinen Kontakt zum EA
- Kommunikationsstruktur über Newsletter

Kleingruppe 5:

- Veränderungen mit der Coronazeit noch einmal deutlich spürbarer: Ausbildungskurse, Fortbildungen etc. bleiben z.T. online
- Anregung: „Digitalpaten“, Ehrenamtliche, die Ehrenamtliche unterstützen
- Unterschiedlicher Umgang mit WhatsApp oder Signal, große Akzeptanz von Emailkontakten, digitale Umfragen oder Veranstaltungsplanung, digitale Dokumentationssysteme werden verwendet
- Dennoch Pflege von persönlichen Kontakten sehr wichtig, Wertschätzung durch Gespräche, handgeschriebene Karten usw.
- Social Media gewinnt an Bedeutung

Herausfordernd: die Verbindlichkeit, die durch einen persönlichen Kontakt entsteht, geht teilweise verloren.



Deutscher Hospiz- und
Palliativverband e.V.

Zukunft
Ehrenamt

Kleingruppe 6:

- Es ist schwierig, die verschiedensten Bedürfnisse zu erfüllen.
- Es gibt EA ohne Mail oder
- Zugang zu WA oder Signal
- Ältere lehnen die digitale Welt ab
- Zoom-Treffen funktionieren nicht, auch nicht im Kinderhospizbereich

WA-Gruppe:

Nachteil:

- Datenschutz gefährdet,
- Tel-Nr wird an viele gegeben, ohne dass man es möchte
- Info geht dann immer an alle, das heißt Informationsflut, ohne dass es für den einzelnen wichtig ist.
- Viele lehnen WA ab, es werden nicht alle erreicht

Vorteil:

- Zeitersparnis: viele werden schnell erreicht: z.B. Frage nach Sitzwache
- Termine, Infos gute Möglichkeit

Email:

- Manche haben keine Mail-Adresse
- Es gibt insgesamt zu viele Mails, so dass einige gar nicht gelesen werden. Deshalb geht Information manchmal unter.

Kleingruppe 7:

Hauptamtlich:

- Unter den HA weniger Probleme
- Viele können gut mit dem digitalen Wandel umgehen
- Persönliches ist häufig noch bevorzugt

Ehrenamtlich:

- Wie sprechen wir miteinander, was brauchen unsere EA
- Persönlicher Kontakt bei höheren Semestern
- Schriftlicher Kontakt über Mail oder Post häufig
- Social Media weniger wegen Datenschutz
- Bei akuten Anfragen/Begleitungen telefonisch oder persönlicher Art
- Aus EA Sicht: es fehlt nichts, es wird individuell geschaut, wer was bevorzugt
- Genderneutrale Sprache noch holprig
- Schnellebige Zeit – Mails werden nicht vollständig gelesen. Nicht mehrere Infos in einer Mail, da diese schnell überlesen werden
- Signal wird genutzt, aber wenig – eher bei jüngeren EA
- Onlineprojekt – funktioniert gut, eine alternative Möglichkeit, ausschließlich online Angebot – Onlineberatung ebenfalls möglich auch EA zu Begleitung (Trauerangebot)

Was fällt leicht?

- Höhere Erreichbarkeit durch die Vielfalt

Was fällt schwer?

- Genderneutrale Sprache noch holprig
- Wird teilweise nicht von allen HA unterstützt



Zukunft
Ehrenamt

2. Breakout-Session:

Wie sehen die Kommunikationsstrukturen, die Vernetzung und die Kommunikationskultur in eurer Einrichtung zwischen Trägerverantwortlichen, Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen aus?

Wie wird in eurer Einrichtung mit Beschwerden umgegangen? Wer ist zuständig? Gibt es ein für alle Beteiligten transparentes Verfahren im Umgang mit Beschwerden?

Kleingruppe 1:

- Vorstandschaft ist im Alltag nicht bei allen präsent. Bei machen Vereinen (Gruppen) sind sie aber z.B. auch in der Ausbildung präsent
- Es gibt von unserer Seite eine Bringschuld für Infos, aber auch eine Holschuld. Beide Seiten müssen ihren Teil beitragen.
- Übergang von reinem Ehrenamt zu Hauptamtlichen ist eine Herausforderung für die Kommunikation
- Bei stationären Hospizen gibt es ein offiziellen „Beschwerdemanagement“
- Beschwerden werden von EA eher persönlich angebracht und auch versucht persönlich zu bearbeiten.
- Manchmal werden Beschwerden auch nicht angesprochen, sondern die EA bleiben einfach weg → hier erfährt man das erst, wenn man konkret nachfragt.
- Problem: Wie gehen wir um mit EA, die ihre „Verpflichtungen“ nicht ernst nehmen? Hier sind wir vielleicht manchmal nicht mutig genug das auch ganz konkret anzusprechen und unsere „Beschwerde“ beim EA anzubringen.

Kleingruppe 2:

- Komplexe Trägerstrukturen sind vorhanden
- Beschwerden werden meist zuerst von der Koordination oder Pflegedienstleitung aufgenommen oder im Rahmen von Besprechungen/Versammlungen geäußert
- Selten ist ein Beschwerdemanagement vorhanden
- Basis ist eine transparente und offene Kommunikation

Treffen, Veranstaltungen, Dienstberatungen nutzen zur Kommunikation mit allen Beteiligten
Koordinatoren im amb. Bereich sind Ansprechpartner für Ehrenamt bei Beschwerden
im Stationären Bereich Beschwerdemanagement und Vertrauensschwester(hauptamtlich)
und Kummerkasten als Möglichkeit der anonymen Kommunikation.
org.Strukturwandel gut von oben nach unten kommunizieren
Schutzkonzepte erstellen/ Organigramm

Kleingruppe 3:

- hauptsächlich läuft die Kommunikation über die Koordinatorinnen als Bindeglied
- Wenn Vorstand gleich EA ist, nutzt man den kurzen Weg der Kommunikation
- Schutzkonzepte entstehen mit angezeigten Beschwerdewegen
- Superintendenten sind teilweise die ersten Ansprechpartner für Koordinatorinnen
- teilweise gibt es „Kummerkästen“ fürs EA oder zuständige Schwestern als Vertrauenspersonen
- Austauschtreffen, Dienstbesprechungen, Vorstandssitzungen
- teilweise gibt es noch keine klaren Wege bei Beschwerden, müssen noch entwickelt werden
- Aktiven Treffen: „Wo stehen wir, was gibt es Neues?“
- Koordinatorin ist Hauptansprechpartnerin

Kleingruppe 4:

- Vorstand und Koordination sind ansprechbar; Beschwerde wird in der Vorstandssitzung behandelt
- es gibt keine Handreichung zu dem Thema
- wenn es um Sterbebegleitung geht, ist die Koordinationskraft zuständig
- je nach Thema und Beschwerde Information + Absicherung mit Geschäftsführung
- wir stellen fest, es gibt wenig Beschwerden 😊
- Evaluation der Begleitung (mit EA)
- Austausch mit allen Beteiligten, nach Lösungen suchen
- ein Beispiel: EA fand Entscheidungen in der Corona-Zeit (wegen Vorgaben seitens des Trägers) verletzend – Träger hat leider nicht reagiert – Kommunikationskultur / Infofluss nicht klar

Kleingruppe 5:

- Wenig direkter Kontakt von Vorstandschaft zu Ehrenamtlichen
- Ausnahme: Vorständ:innen (oder Geschäftsführer:innen) begleiten selber ehrenamtlich
- Bindeglied in der Kommunikation sind die Koordinator:innen, die auch an Vorstandssitzungen teilnehmen oder durch digitale Kommunikationswege für Verbindung und Transparenz sorgen (z.B. Newsletter für das Ehrenamt, die auch an die Vorstandschaft gesendet werden)
- Auch bei Beschwerden haben meist die Koordinator:innen eine Brückenfunktion, oft sind die internen Strukturen für die Ehrenamtlichen schwer durchschaubar

Kleingruppe 6:

Kommunikation zwischen Vorstand und Koordination sehr unterschiedlich, häufig strikt getrennt.

Beispiel: Koordinatorin wirkt alleine, ehrenamtlicher Vorstand ist an Berichten nicht interessiert, da beruflich sehr eingespannt. Mehr Kommunikation wird aber gewünscht von der Koordinatorin. Die Wertschätzung und die Sichtbarkeit leidet darunter

Beispiel: Es klappt sehr gut, ehrenamtlicher Vorstand sehr engagiert, trotz Beruf. Es gibt die Abmachung, dass eine Frage der Koordinatorinnen oder des geschf. Vorstands (also gegenseitig) innerhalb von 3 Tagen beantwortet werden muss.

Genaue Aufteilung, wer ist wofür verantwortlich und befugt, wer ist der Ansprechpartner
Beschwerdemanagement gibt es wohl nur bei großen Trägerschaften, nicht bei kleinen Vereinen.

Problem der Zukunft ist die immer stärkere Professionalisierung der Vereine. Datenschutz, Arbeitsschutz, Verwaltung muss vom Vorstand gemacht werden. Für einen ehrenamtlichen Vorstand bald kaum noch zu schaffen.

Es kommt das Gefühl auf, dass es immer weniger um die Begleitete oder den Begleiteten geht (etwas überspitzt gesagt)

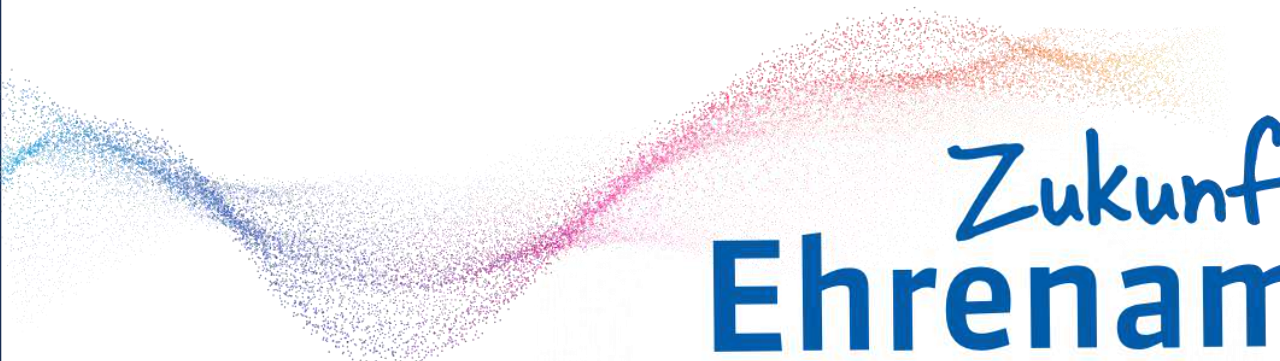
Kleingruppe 7:

Wie sehen Kommunikationsstrukturen aus? (Träger, KoordinatorInnen und Ehrenamt)

- Regelmäßiger Kontakt zu EA
- Jahresgespräche
- Nachgespräche nach Begleitungen
- Zum Träger wenig Kontakt
- EA zum Träger hat keinen Kontakt
- Regelmäßige Nachfrage nach Befinden
- Newsletter EA schreibt für EA
- Ein und Ausstiege werden weitervermittelt

Wie wird mit Beschwerden umgegangen? Beschwerdemanagement

- 1. Vorstand ist Ansprechpartner im Verein, aber auch die Koordinatorinnen
- Teils sind die Koordinatorinnen sind die ersten Ansprechpartnerinnen
- Organigramm teils vorhanden, teils nicht
- Öffentlichmachung in der Vorstandssitzung oder Mitgliederversammlung von Beschwerden
- Kommt auf die Beschwerde an
- Ein offenes Gespräch wird gesucht, wird dann auch ggfs. an den Träger weitergegeben – je nach Problem, ob der Träger das Problem weitergibt, ist nicht immer klar.
- Nachfrage bei EA und Hilfsangebote eröffnen
- Nachfrage bei Familien/Angehörigen eher selten



Zukunft Ehrenamt

Kommunikation

24.04.2025 / 15 – 17 Uhr

Barbara Mallmann

Geschäftsführung & Koordination der Hospizgruppe Freising e.V.
2. stellvertretende Vorsitzende des Bayerischen Hospiz- und
Palliativverbandes e.V.

Ulrich Kreutzberg

Vorsitzender Hospiz- und Palliativverbands Niedersachsen e.V.

Aktuelle und zukünftige Herausforderungen

- Homogenität - Diversität
- Demographischer Wandel
- Generationswechsel und Wertewandel
- Zunahme der Anforderungen an Haupt- und Ehrenamt (Professionalisierung)
- Motivation und Anspruch der Ehrenamtlichen
- Digitalisierung
- Gesellschaftliche Entwicklungen
- Gesellschaftliche Rolle der Hospizbewegung als Bürger*innenbewegung

Kommunikation im Verein - FRÜHER

Persönliches Gespräch

Telefonat

Vereinstreffen

Stammtisch

Mitgliederversammlung

Arbeitsgruppen

Präsenz-Veranstaltungen

Vorträge

Fortbildungen

Oasentage

Klausurtage

Infostände

PR Beiträge in Tages- und Wochenzeitungen

Kommunikation im Verein - HEUTE

einiges noch wie „früher“

email

Newsletter

Intranet

Messengerdienste wie z.B. Whatsapp und Signal

Zoom Meetings

Digitale Protokolle

Online Veranstaltungen

Online Fortbildungen

Digitale Abstimmung

Öffentlichkeitsarbeit via facebook und instagram

.....

Auswirkungen / Konsequenzen der „modernen“ Kommunikation

- + schnelle, gleichzeitige Information an Alle ist möglich
 - + freie Zeiteinteilung wann ich Informationen lese oder beantworte
 - + leichte Rückmeldung auf Anfragen
 - + gute Erreichbarkeit
 - + keine Rüstzeit (Hin- und Rückweg)
 - + kostengünstig durch geringere Fahrtkosten
 - + weniger Bewirtungskosten
 - + günstige Imageplattform (facebook, instagram etc.)
-
- Koordinator*innen und Ehrenamtliche sehen sich ggf. selten
 - der persönliche Kontakt fehlt oder ist stark reduziert
 - liebevolle Versorgung, Deko, Essen und damit „Wärme“ fehlen
 - Ehrenamtliche können sich wie „eine unter Vielen“ fühlen
 - Ehrenamtliche, die weniger technikaffin sind, könnten sich ausgeschlossen fühlen
 - Bindung an den Verein könnte verloren gehen

Eine gelungene Kommunikation als Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

Den persönlichen Kontakt nicht aus dem Auge verlieren – aktiv werden!
Geburtstag, Jubiläum, Erkrankungen, Familiensituation beachten
Wertschätzung (Zuhören, ausreden lassen)
Korrektes Gendern speziell in schriftlichen Unterlagen
Informationsfluss (z.B. auch durch Protokolle) und Transparenz
Bei Bedarf Dolmetscher*in zur Verfügung stellen

Man kann nicht nicht kommunizieren!

Paul Watzlawick

Ihre/Eure Diskussion in den Breakout-Rooms:

Wie können wir dem Wandel in der Kommunikationskultur begegnen – aus hauptamtlicher und ehrenamtlicher Sicht?

Was fällt mir leicht? Was ist (noch) schwierig?

Reflexion der Kommunikationskultur:

Die Reflexion der Kommunikationskultur sollte von den drei entscheidenden Personengruppen (Trägerverantwortliche (Vorstand, Bereichsleiter etc./Hauptamtliche Mitarbeiter*innen und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen) regelmäßig vorgenommen werden (und nicht erst bei konflikthafter Situationen);

Was brauchst Du, um Dich gehört und gesehen zu fühlen?

Sind die Entscheidungen in der Institution transparent und findet ein Informationsfluss statt, der allen eine Beteiligung/Meinungsäußerung ermöglicht?

Das könnten Fragen für „Jahresgespräche“ mit Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Trägerverantwortlichen sein.

Reflexion der Kommunikationskultur:

Wie gehen wir im Dienst/Hospiz mit Rollenunklarheiten oder Rollenkonflikten um? (z.B. wenn Vorstandsmitglieder gleichzeitig ehrenamtliche Sterbebegleiter*innen sind... Oder wie wird die „Weisungsbefugnis“ der Hauptamtlichen gegenüber den Ehrenamtlichen in einem Hospiz gelebt...?)

Reflexion der Kommunikationskultur:

Insbesondere in Phasen der Veränderung

- personeller Wechsel bei Trägerverantwortlichen (Hauptamtlichen oder Ehrenamtlichen)
- Entwicklung und Einführung neuer Angebote (Trauerarbeit, Tageshospiz...)
- Neue Angebote anderer Träger, die Einfluss auf die eigene Arbeit haben
- starke (negative) Resonanz auf Vorgänge im Träger
- ...

wächst die Bedeutung von Kommunikationsstrukturen und Kommunikationskultur

Ihre/Eure Diskussion in den Breakout-Rooms:

Wie sehen die Kommunikationsstrukturen, die Vernetzung und die Kommunikationskultur in eurer Einrichtung zwischen Trägerverantwortlichen, Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen aus?

Wie wird in eurer Einrichtung mit Beschwerden umgegangen? Wer ist zuständig? Gibt es ein für alle Beteiligten transparentes Verfahren im Umgang mit Beschwerden?

Vielen Dank für Euer Interesse und eure Mitarbeit

**Das nächste Forum Zukunft Ehrenamt findet
am Donnerstag, den 22.05.2025 von 15.00 bis 17.00 Uhr
zum Thema Sorgeskultur und Einsamkeit
statt**