

MODUL 2

Basis-Knowhow für Qualifizierungen mit Freiwilligen



Der auslösende Moment:

Kürzlich brachte uns eine Freiwilligenkoordinatorin darauf, wie wichtig Basis-Knowhow für Qualifizierungen mit Freiwilligen ist. Sie stand mächtig unter Druck. Denn in ihrem Stellenprofil stand: Durchführung von Schulungen mit Freiwilligen. Die erste Veranstaltung stand in vier Wochen an. Sie hatte weder eine Agenda, noch kannte sie sich mit Methoden aus. „Wie gehe ich das am besten an?“ – war ihre Frage.

Geht es dir ähnlich? Das Basis-Knowhow hilft dir, ein Austausch-Treffen oder Fort- und Weiterbildung in Präsenz oder online mit Freiwilligen zu planen, zu organisieren, durchzuführen und den Transfer in die Praxis zu sichern. Du sparst an Zeit und Aufwand, weil du dir nicht alles selbst erarbeiten musst. Du erfährst, worauf es ankommt und woran du denken solltest.

Willkommen in der Qualifizierung mit Freiwilligen!

Christiane Biedermann,
selbstständige Trainerin,
Moderatorin und
Spezialistin für
Freiwilligenmanagement
www.christiane-biedermann.de

Carola Schaaf-Derichs,
Geschäftsführerin der
Landesfreiwilligenagentur
Berlin e.V., Initiatorin des
Bildungshauses Engagement
Berlin und der Train-the-
Trainer-Plattform

Natasza Kozłowska,
Projektkoordinatorin Bildungshaus
Engagement Berlin, ein Projekt der
Landesfreiwilligenagentur Berlin

P.S. Die Train-the-Trainer-Plattform soll wachsen. Schreibe uns deine Erfahrungen und wir veröffentlichen sie hier.

Kontakt: kozłowska@landesfreiwilligenagentur.berlin

Zu unserem Inhalt in Modul 2: Welche Themen du hier findest:

- I. **Wozu Qualifizierungen mit Freiwilligen?**
- II. **Worauf kommt es an? 6 Punkte, die du im Blick behalten solltest**
- III. **Schritt für Schritt zur Qualifizierung mit Freiwilligen**
 1. **Planen**
 2. **Organisieren**
 3. **Durchführen**
 4. **Transfer unterstützen**
 5. **Weiterentwickeln**
- IV. **Literatur**
- V. **Autorin**

I. **Wozu Qualifizierungen mit Freiwilligen?**

Alle Menschen besitzen Erfahrungen und Kompetenzen, die sie auch in ihr freiwilliges und bürgerschaftliches Engagement einbringen können. Engagement hat Menschen viel zu bieten – die Möglichkeit, etwas Neues zu erlernen, praktische Erfahrungen zu sammeln, sich weiterzuentwickeln und vieles mehr. Knapp 54 Prozent der Freiwilligen möchte im Engagement Qualifikationen erwerben, die im privaten und/oder beruflichen Leben wichtig sind, so der Deutsche Freiwilligensurvey 2019.

Für dich als Akteur:in im koordinierenden Engagement wiederum sind Qualifizierungen mit Freiwilligen wichtig, weil der Gesetzgeber, und/oder deine Organisation und ihre Geldgeber diese Notwendigkeit vorsehen. Häufig sind sie auch fester Bestandteil des Arbeitsauftrags und Stellenprofils.

Qualifizierung im freiwilligen und bürgerschaftlichen Engagement heißt, diese von den Freiwilligen her zu denken und sie mit ihnen gemeinsam zu gestalten und durchzuführen. Stelle sicher, dass Freiwillige sich von der Planung an einbringen und beteiligen können. Mehr erfährst du unter „Freiwillige beteiligen!“

Los geht's.

II. Worauf kommt es an?

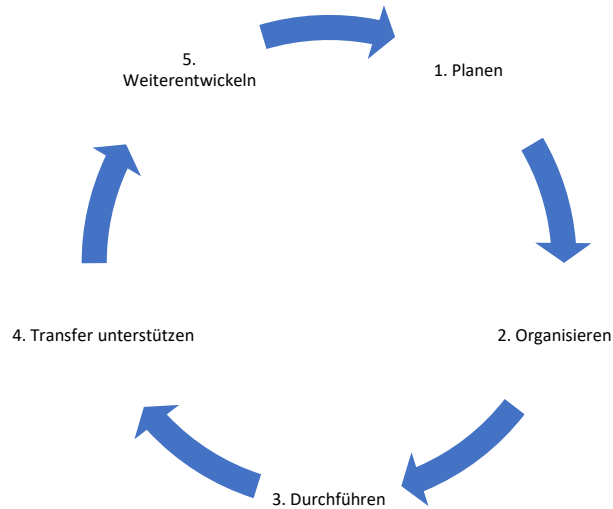
6 Punkte, die du im Blick behalten solltest:

- 1. Nutzen:** Freiwillige erwarten meist Konkretes und Antworten auf ihre Fragen. Darum beziehe die Inhalte der Qualifizierung direkt auf ihr Handeln und ihre Tätigkeit. Sorge für Handlungssicherheit – und ermögliche persönliche Weiterentwicklung.
- 2. Zeit:** Die Zeit von Freiwilligen ist kostbar. Verschwende sie nicht durch Unpünktlichkeit oder Informationen, die für Freiwillige unwesentlich und nichtig sind. Finde Termine, die Freiwillige gut in ihren Alltag integrieren können. Achte auf dein Zeitmanagement.
- 3. Rollen:** Es gibt Referent:innen und es gibt Teilnehmer:innen? Freiwillige sind nicht nur Teilnehmer:innen. Sie können auch Referent:in, Impulsgeber:in, Trainer:in, Moderator:in ... sein. Beziehe sie von Anfang an in deine Planungen ein.
- 4. Wissen:** Du bist nicht die/der Einzige, die/der über Wissen und Knowhow zu einem Thema verfügt, sondern auch Freiwillige (deine hauptberuflichen Kolleg:innen oder Akteure aus anderen Organisationen ...). Übrigens entlastet dich das auch. Du muss nicht alles wissen oder können.
- 5. Diversität:** Freiwillige sind Menschen aus verschiedenen Alters- und Bevölkerungsgruppen, mit unterschiedlichen Bildungsniveaus, Lebenserfahrungen ... Sorge dafür, dass alle an der Qualifizierung teilhaben können.
- 6. Wertschätzung:** Gestalte die Qualifizierung motivierend. Begegne Freiwilligen und ihrem Engagement immer wertschätzend.

Was noch? Schreibe uns deine Erfahrung und wir veröffentlichen sie hier.

Ansprechperson: kozłowska@landesfreiwilligenagentur.berlin

Kreislauf-Modell: Schritt für Schritt zur Qualifizierung mit Freiwilligen



1. Planen

Bevor du mit dem Einladen, Organisieren oder den Inhalten startest, machst du dir ein paar grundsätzliche Gedanken:

Ausgangspunkt: Warum braucht es überhaupt eine Qualifizierung (Weil der Gesetzgeber oder deine Organisation dies fordert? Oder, weil Freiwillige oder/und hauptberufliche Kolleg:innen sich diese wünschen? Weil es ein Problem gibt. Weil, ...?)

Thema: Was wird das Thema oder der Schwerpunkt der Qualifizierung sein?

Freiwillige beteiligen! Wie geht das?

Die Antwort klingt banal, ist sie aber nicht. Lade die Freiwilligen ein, sich an der Ausgestaltung der Qualifizierung zu beteiligen und mitzuwirken – und zwar von der Planung an. Dafür könnt ihr auch eine temporäre Arbeitsgruppe bilden und die Fragen gemeinsam beantworten. Das hat den Vorteil: Alle, die es wollen, können die Qualifizierung mitgestalten und wirksam sein. Weitere Formate kannst du im Modul 4 kennenlernen.

Wie findest du heraus, welche Bedarfe und Erwartungen Freiwillige an die Qualifizierung haben?

Berate dich auch mit verschiedenen Freiwilligen (und hauptberuflichen Kolleg:innen und...). Denn es ist immer sinnvoll, unterschiedliche Perspektiven in die Qualifizierung einfließen zu lassen.

Zusätzlich ist eine Online-Umfrage ein gutes Tool, um unterschiedliche Perspektiven von möglichst vielen einzusammeln. Wichtig: Konzentriere dich auf die Fragen, die für die geplante Qualifizierung wirklich wichtig sind. Denn du beanspruchst die Zeit anderer.

Ziele & Ergebnisse: Was soll mit der Qualifizierung konkret bewirkt werden? Was soll nach dem Austausch-Treffen oder der Fort- und Weiterbildung anders sein?

Teilnehmer:innen: Wer wird teilnehmen? Wie viele Personen werden teilnehmen?

Weiterführende Fragen:

- Wie setzt sich der Teilnehmerkreis zusammen (fester Kreis aus Freiwilligen oder mit hauptberufliche Kolleg:innen, Vorstand/Geschäftsführung, Vertreter:innen von Partnern, die Teilnehmer:innen kommen aus einem Projekt oder einer Arbeits- oder Lokalgruppe oder...)?
- Kommen die Teilnehmer:innen zum ersten Mal zusammen oder ist es ein Austausch-Treffen in Folge? Sie kennen sich untereinander oder sind neue Freiwillige das erste Mal dabei ...?
- Nehmen die Teilnehmer:innen freiwillig teil oder müssen sie die Fort- und Weiterbildung oder den Vorbereitungskurs absolvieren?
- Welche Vorabinformationen haben sie erhalten oder benötigen sie noch?
- Welche Vorerfahrungen oder welches Vorwissen bringen sie mit (Sind sie mit Online-Formaten vertraut oder nicht? Sind sie aktives Mitwirken oder eher Vorträge gewohnt ...)?

Termin & Zeit: Wann soll die Qualifizierung stattfinden? Wann können Freiwillige an der Qualifizierung teilnehmen? Was sind geeignete Tage und Zeiten? Wie lange darf die Qualifizierung dauern? Die Fragen lassen sich nicht pauschal beantworten. Erkundige dich bei den Freiwilligen, in der Arbeitsgruppe oder/und nutze ein Tool für die Terminfindung.

Ort & Format: Welches Format ist für die Qualifizierung geeignet? Wird sie in Präsenz stattfinden (in Räumen deiner Organisation oder bei Partnern ...) oder online auf einer Videokonferenz-Plattform? Nutze unsere Entscheidungshilfe zur Wahl des Formats unter „Präsenz oder online?“

Barrierefreie Qualifizierung: Gestalte die Qualifizierung so, dass sie für alle zugänglich ist.

Weiterführende Informationen:

<https://vska.de/projekte/stadt-inklusive/>

<https://www.lebenshilfe-wuerzburg.de/klipp-klar-projekt.html>

Deine Rolle: Welche Rolle oder Rollen nimmst du in der Qualifizierung ein (Veranstalter:in, Moderator:in, Referent:in, Impulsgeber:in, ...)? Welche Haltung hast du zu deiner Rolle / deinen Rollen? Welche Vorerfahrungen bringst du mit (präsentieren, moderieren, ...)?

Idealerweise führst du die Qualifizierung nicht allein durch, sondern gemeinsam mit Freiwilligen oder einer anderen dafür geeigneten Person als Co-Moderator:in, Co-Referent:in ...oder online idealerweise mit einem Co-Host, also einer zweiten Person, die die technischen Fragen und den Chat im Blick behält.

Agenda: Wie du die Agenda für die Qualifizierung in Präsenz oder online genau planst, erfährst du unter „Durchführen“

Methoden: Welches Vorgehen und welche Methoden sind geeignet? Was ist in Präsenz oder online machbar? Mehr dazu unter „Durchführen“ und „Methoden“. **Du möchtest wissen, worauf du bei Datenschutz und Datensicherheit achten musst? Mehr dazu hier.**



2. Organisieren

Wie du eine Qualifizierung mit Freiwilligen am besten organisierst, erfährst du hier.

In Präsenz oder online – welches Format ist geeignet?

Zuerst solltest du dich für ein Format entscheiden: Präsenz oder online? Wenn deine Qualifizierung aus mehreren Terminen besteht, kannst du auch Präsenz- und Online-Veranstaltungen kombinieren (Blended Learning).

Präsenz oder online? Entscheidungshilfe zur Wahl des Formats

 Präsenz	 Online
Die Teilnehmer:innen kennen sich (noch) nicht oder kaum persönlich.	Die Teilnehmer:innen kennen sich (gut) und begegnen sich bei ihrem Engagement persönlich.
<p>Persönliches Kennenlernen, Austausch, Begegnung und/oder Diskussion stehen im Vordergrund.</p> <p>Themen und Fragen sollen gemeinsam erarbeitet und diskutiert werden. Das geht auch online, aber stößt an Grenzen, wenn wir mit Körpersprache... arbeiten wollen.</p>	<p>Wissen und Knowhow vermitteln, stehen im Vordergrund.</p> <p>Der Aufwand der Teilnehmer:innen soll geringgehalten werden (Fahrzeiten, ortsunabhängige Teilnahme).</p>
Teilnehmer:innen verfügen nicht über die technische Ausstattung, haben keinen oder nur schwer Zugang zum Internet.	Teilnehmer:innen verfügen über die technische Ausstattung, haben Zugang zum Internet.

Geht auch ein hybrides Format? Ja. Möglich ist auch eine Qualifizierung, die mit Teilnehmer:innen vor Ort stattfindet und weitere online teilnehmen. Dieses Format ist mit mehreren Anforderungen an die technische Ausstattung und Moderation verbunden. Wenn du mehr über das Durchführen eines hybriden Formats erfahren möchtest, nutze Modul 4.

Unsere Literatur-Empfehlung dazu:

Digitaler Wandel und Zivilgesellschaft, Hrsg.: Embacher, Milovanovic, Staiger. Darin zum Thema Freiwilligenmanagement: Schaaf-Derichs, Carola; Wochenschauverlag 2022

Check-Liste: Eine Präsenz-Qualifizierung organisieren

Termin: Datum, Uhrzeit und Dauer

Wann findet die Qualifizierung statt?

Anzahl der Teilnehmer:innen

Wie viele Personen nehmen teil?

Namensschilder

Wer nimmt teil? Bereite Namensschilder vor (z.B. auf gefaltete Moderationskarten)

Veranstaltungsort

In welchen Räumlichkeiten findet die Qualifizierung statt? In deiner Organisation – oder musst du einen Raum buchen? Sind die Räume zum geplanten Termin frei?

Alternative: Räumlichkeiten von Partnern nutzen. Arbeitet deine Organisation mit Unternehmen oder Organisationen zusammen, die Räumlichkeiten pro bono oder kostensparend bereitstellen (Sponsor, Stiftung, Dienstleister, Unternehmen, Partnerorganisation in eurem Netzwerk ...)?

Barrierefreiheit

Gibt es unter den Teilnehmer:innen Einschränkungen, die zu beachten sind? Ist der Ort nicht geeignet und du musst einen anderen finden?

Erreichbarkeit

Wie ist der Veranstaltungsort erreichbar? Ist der Veranstaltungsort ohne größeren Aufwand erreichbar (Anschluss an den Öffentlichen Nachverkehr? Gibt es Parkplätze für Auto, Fahrrad, Rollstuhl, ...)?

Raumgestaltung

Ist der Raum groß genug für die Anzahl der Teilnehmer:innen? Brauchst du weiteren Platz, weil ihr in Kleingruppen arbeiten wollt (weitere Räume, ein Foyer, Außenbereich bei gutem Wetter...)? Könnt ihr euch in den Räumen ungestört austauschen und arbeiten? Haben sie eine freundliche Atmosphäre (viel Licht, hell, gut zu lüften, ...)? Ist der Raum in dem Gebäude gut erreichbar (Fahrstuhl, Treppen, wo sind die Toiletten...)?

Bestuhlung

Wie sollte die Bestuhlung sein (Stühle in Kreisform oder U-Form ...)? Tische werden meist nur gebraucht, wenn Freiwillige Inhalte mitschreiben wollen.

Ausstattung

Technisches Equipment (Laptop, Beamer, Lautsprecher, Internet/WLAN, ggf. Pointer)

Je nach Methodenwahl

Flipchart mit Flipchart-Papier, Marker

Pinnwand, Moderationskarten oder Post-It's, Marker

Whiteboard, Whiteboard-Marker, Whiteboard-Schwamm

Ggf. Handouts für die Freiwilligen

Informationsmaterial: Flyer o.ä. von deiner Organisation

Verpflegung: Sorge dafür, dass alle während der Weiterbildung gut verpflegt sind. Ein Nebeneffekt: Das verbreitet gute Laune.

Haben wir etwas vergessen? Schreibe uns deine Erfahrungen und wir veröffentlichen sie
kozlowska@landesfreiwilligenagentur.berlin

Autorin: Christiane Biedermann www.chistiane-biedermann.de

Check-Liste: Eine Online-Qualifizierung organisieren

Termin: Datum, Uhrzeit und Dauer

Wann findet die Qualifizierung statt?

Anzahl der Teilnehmer:innen

Wie viele Personen nehmen teil?

Digitale Barrierefreiheit

Verfügen die Teilnehmer:innen über die technische Ausstattung und Zugang zum Internet?

Welche Informationen benötigen sie, um möglichst einfach teilnehmen zu können.

Tipp: Mit der Einladung kannst du über die technische Ausstattung informieren und vor Veranstaltungstermin einen Technik-Check anbieten.

Videokonferenz-Plattform

Auf welcher Videokonferenz-Plattform kann die Qualifizierung stattfinden? Nutze die Videokonferenz-Plattform deiner Organisation oder eine andere, die Datenschutz konform ist. Kläre vorab, ob du eine Lizenz benötigst und welche Einstellungen für die Nutzung notwendig sind.

Technische Equipment

Internetzugang (sicher & stabil)

Videokonferenz-Plattform

Computer/Laptop mit Lautsprechern/Kopfhörer (Headset) und Microphon

Webcam (integriert oder als Zusatzkamera)

Beleuchtung

Tipp: Da es häufig Produkt-Updates gibt, mache dich mit Neuerungen stets zeitnah vor der Veranstaltung vertraut.

Beleuchtung

Zeige dich im besten Licht. Sorge dafür, dass du und alle Beteiligten (Co-Referent:in, Co-Host...) gut zu sehen sind:

- Heller Hintergrund (weiße/hellgraue Wand). In der Regel kannst du über die Funktionen der Videokonferenz-Plattform deinen realen Hintergrund verwischen bzw. ausblenden oder einen Hintergrund mit dem Logo deiner Organisation erstellen.

- Webcam mit einer starken Lichtquelle oder ein gut ausgeleuchteter Raum. Sonne und Gegenlicht aus einem Fenster sind nicht ideal. Wenn Tageslicht auf künstliches Licht trifft, kann dies zum Flackern des Lichtes führen. Entscheide dich für Tageslicht oder künstliche Beleuchtung.

Funktionen der Videokonferenz-Plattform

Mache dich mit den Funktionen der jeweiligen Videokonferenz-Plattform vertraut. Auch wenn viele von uns täglich an Online-Meetings teilnehmen, Sorge dafür, dass alle Teilnehmer:innen wissen, welche Funktionen ihr wie nutzt (z.B. Handzeichen).

Kommuniziere, wann Teilnehmer:innen die Zugangsdaten erhalten (z.B. einen Tag vor dem Termin bekommst du ...).

Biete bereits in der Einladung einen Technik-Check an (z.B. Unser Austausch-Treffen findet von 16.30 bis 17.30 Uhr online unter diesem Link statt... Ab 16.15 Uhr sind wir für dich für einen Technik-Check da. Alle wichtigen Infos sind im angehängten Dokument zusammengefasst...).

Pech & Pannen online

Es kann immer zu technischen Störungen kommen. Das ist nicht schlimm. Wichtig ist, dass du die Ruhe bewahrst und besonnen reagierst. Wenn das Internet ausfällt, ist das meist nur für eine kurze Zeit. Gehe dann erneut mit dem Zugangslink auf die Videokonferenz-Plattform. Nutze alternative Kanäle, um die Teilnehmer:innen informieren zu können (z.B. Telefonnummer deiner/deines Co-Host und Teilnehmer:innen, E-Mail, die von einem anderen PC/Server gesendet werden kann).

Haben wir etwas vergessen? Schreibe uns deine Erfahrungen und wir veröffentlichen sie
kozlowska@landesfreiwilligenagentur.berlin

Autorin: Christiane Biedermann www.chistiane-biedermann.de

Durchführen

Wie du eine Qualifizierung mit Freiwilligen durchführen kannst, erfährst du hier.

Check-In, Mittendrin, Check-Out – das ist eine Strukturierungshilfe für die Agenda deiner Qualifizierung. Außerdem kannst du wieder zwischen den Formaten Präsenz oder online wählen.

Ein paar Worte zur Zeit: Starte und beende Qualifizierungen stets pünktlich. Die Zeit der Freiwilligen ist kostbar. Verschwende sie nicht durch einen verzögerten Start oder ein verspätetes Ende.

Eine Präsenz-Qualifizierung durchführen

Wie du deine Agenda aufbauen kannst

Check-In: So startest du in die Präsenz-Qualifizierung

Ankommen und Kennenlernen bzw. Wiedersehen der Freiwilligen

Willkommen: Begrüße als Veranstalter:in (ggf. mit Freiwilligen, Vorstand/Geschäftsführung, ...) und danke allen, die mitwirken. Fasse dich kurz und bringe die Ziele der Veranstaltung auf den Punkt: Wozu die Qualifizierung? Warum sind wir heute hier zusammengekommen?

Kennenlern-Runde: Der Klassiker: Wer ist heute hier? Jede/jeder stellt sich mit seinem Namen vor und beantwortet eine weitere Frage, die zu deinem Thema oder der Gruppe passt. Weitere Fragen bietet der Check-In-Generator: <https://www.checkin-generator.de/>

Grundregeln: Wie wollen wir zusammenarbeiten? z.B. Duzen wir uns (Workshop-Du?)? Alles Gesagte bleibt im Raum, konstruktives Feedback, Handys an oder aus?

Einführung: In das Thema und die Ziele & Ergebnisse der Qualifizierung

Rollen: Vorstellen von Moderator:in, Referent:in, Trainer:in... und informiere über die eigene Rolle bzw. Rollen

Agenda: Was haben wir vor? Überblick über das Programm. Alternativ: Die TOPs werden von den Freiwilligen zusammengetragen (Methode Kartenabfrage)

Organisatorisches: Wann gibt es eine Pause? Wann ist das Ende der Veranstaltung? Bekommen Freiwillige Materialien, z.B. die Präsentation.

Erwartungsabfrage: Die Freiwilligen werden zu ihren Erwartungen an die Qualifizierung gefragt: Welche Ziele und Wünsche hast du an die Qualifizierung? Am besten dokumentieren (z.B. Flipchart) und Abgleichen in der Mitte und am Ende der Veranstaltung (Haben wir über die Themen ausreichend gesprochen? Sind Fragen offengeblieben?)

Mittendrin: Der Kern der Qualifizierung

Qualifizierung ist nicht gleich Qualifizierung. Das **1 X 1 der Formate** erklärt, worauf es jeweils ankommt und du bekommst geeignete Methoden an die Hand – Präsenz und online.

1 X 1 Austausch-Treffen durchführen

Zu oft sind Austausch-Treffen schwerfällig, haben keine klare Struktur, geben den falschen Themen zu viel Raum oder sie bleiben folgenlos. „Da gehe ich nicht mehr hin“, sagen manche Freiwillige. Das muss nicht sein. Wie du ein Austausch-Treffen besser gestaltest, erfährst du hier.

Im Kern geht es darum, dass sich Freiwillige miteinander austauschen, voneinander lernen und die daraus folgenden Schritte beraten...

Austausch-Treffen brauchen eins: Eine gekonnte Moderation. Diese kannst du übernehmen, noch besser: Eine Person aus dem Kreis der Freiwilligen.

Die Rolle der Moderator:in

- Leitet den Austausch ein (Wozu sind wir zusammenkommen? Wozu wollen wir uns heute austauschen? Welche Tagesordnungspunkte (TOPs) haben wir? Welche Themen habt ihr mitgebracht?)
- Sorgt dafür, dass sich alle einbringen können
- Sorgt dafür, dass Regeln eingehalten werden (Reihenfolge der Redner:innen, ...)
- Erteilt anderen das Wort und nimmt es ihnen wieder
- Sorgt dafür, dass dem Austausch Konkretes folgt (Was wollen wir davon festhalten? Was folgt daraus? Was wollen wir beschließen? Was ist der nächste Schritt? Wer macht was bis wann? ...)
- Achtet auf die Zeit und hält sie ein (Könnt ihr das Auslagern und an anderer Stelle besprechen?)
- Schließt das Austausch-Treffen ab.

Basis-Methoden für Austausch-Treffen sind: Murmel-Gruppe, Karten-Abfrage, Kanban, Online-Umfrage...

Wenn immer dieselbe Person moderiert, zieht auch immer dieselbe Person ggf. Probleme und Konflikte auf sich. Darum wechselt die Moderationsrolle. Jede/jeder ist mal dran. Ein Nebeneffekt: Andere können besser einschätzen, was alles an der Moderation hängt und lernen „nebenbei“ zu moderieren.

1 X 1 Fort- und Weiterbildung durchführen (Schulung, Workshop, Seminar, Webinar, Vorbereitungskurs)

Viele Fort- und Weiterbildungen fühlen sich wie Zeitverschwendung an, weil Inhalte nicht anschaulich vermittelt werden, sie nicht genau zu der Aufgabe passen oder an den Vorerfahrungen und Kenntnissen der Freiwilligen vorbei gehen. Hier bekommst du ein paar Tipps, damit das möglichst nicht passiert.

Im Kern geht es darum, dass Freiwillige Wissen und Knowhow zu erwerben, das sie für ihr Engagement konkret benötigen.

Die Rolle des Referenten/der Referentin: Wir lernen mit Kopf, Herz, Hand. Wenn wir Wissen und Knowhow vermitteln, geht es um drei Lernziele, so eine der führenden Trainerinnen Anna Langheiter in ihrem Buch „Trainingsdesign“: Was die Teilnehmer:innen nach einer Fort- und Weiterbildung wissen (Kopf), verstehen (Herz) und anwenden (Hand). Richte deinen Input, Vortrag oder... an den drei Lernzielen aus:

„Kopf: Dieses Lernziel, zielt darauf ab, was Teilnehmenden wissen und kennen. Sie haben danach Theorie- und/oder Faktenwissen. Hilfreiche Formulierungen: wissen, kennen, Details kennen, erkennen.

Herz: Dieses Lernziel zielt auf die Veränderung von Einstellungen, Interessen, Werten und Haltungen bei den Teilnehmenden ab. Hilfreiche Formulierungen: verstehen, bedeuten bewusst werden, anerkennen, würdigen, Auswirkungen erkennen, wertvoll finden, verinnerlicht haben.

Hand: Dieses Lernziel zielt darauf ab, was die Teilnehmenden nach dem Seminar aufbauend auf dem Theorie- und/oder Faktenwissen anwenden können. Hilfreiche Formulierungen: anwenden, verwenden, durchführen, (...) umsetzen.“ (vgl. Langheiter 2018, S. 19)

Inhalte: Die Inhalte musst und solltest du nicht allein erarbeiten, sondern idealerweise denken mehrere Köpfe mit. Berate dich mit Freiwilligen und/oder hauptberuflichen Kolleg:innen und bereite gemeinsam mit ihnen die Inhalte vor. So können sie sich von Beginn an einbringen und wirksam sein.

Du musst das Rad nicht neu erfinden: Gibt es ggf. bereits eine Präsentation oder Materialien zu dem Thema? Sind diese aktuell oder müssen diese aktualisiert werden?

Mache eine Liste mit den Inhalten (oder Tagesordnungspunkten TOPs). Weniger ist oft mehr. Zu viele Inhalte verführen zu langen Inputs und Vorträgen und lassen Freiwilligen zu wenig Spielraum für Fragen, Austausch und Diskussion. Wenn du zu viele Inhalte hast, priorisiere sie und lasse ggf. Themen weg. Wenn etwas wichtig ist, werden Teilnehmer:innen nachfragen. Du kannst immer Informationen nachreichen.

Basis-Methoden für Fort- und Weiterbildungen sind: Murmel-Gruppe, Präsentationen, Karten-Abfrage, Online-Umfrage ...

Check-Out: So beendest du die Präsenz-Qualifizierung

Takeaway: Fasse am Ende die wichtigsten Punkte zusammen. Natürlich können dies auch Freiwillige tun: Was nimmst du mit?

Feedback: Wie gehst du aus der Qualifizierung? Mehr dazu unter „Weiterentwickeln“.

Ausblick: Was folgt auf die Qualifizierung? Nächste Schritte, Termine usw.

Sorge für einen motivierenden Abschluss.

Eine Online-Qualifizierung durchführen

Wie du deine Agenda aufbauen kannst

Check-In: So startest du in die Online-Qualifizierung

Ankommen im Warteraum: Informiere darüber, was als Nächstes passiert: Gleich geht's los! oder Willkommen zum Austauschtreffen ... Lass die Teilnehmer:innen zur verabredeten Zeit in den Online-Raum.

Bevor es losgeht: Sorge für eine lockere Atmosphäre, indem du sprichst. Wenn niemand etwas sagt, wirkt das schnell unfreundlich. Lege dir vorher ein paar kurze Sätze parat (z.B. Willkommen! Schön, dass ihr euch die Zeit nehmt und wir...). Lade auch die Teilnehmer:innen ein, sich schon einmal zu Wort zu melden (Wer ist heute hier? Von wo aus hast du dich zugeschaltet – aus dem Büro, aus der Küche, dem Garten...?)

Willkommen: Begrüße als Veranstalter:in (ggf. mit Freiwilligen, Vorstand/Geschäftsführung, ...) und danke allen, die mitwirken. Fasse dich kurz und bringe die Ziele der Veranstaltung auf den Punkt: Wozu die Veranstaltung? Warum sind wir heute hier zusammengekommen?

Digitale Kompetenzen: Erkläre zu Beginn die Funktionen der Videokonferenz-Plattform und wie ihr sie im Laufe der Qualifizierung nutzen wollt (z.B. Handzeichen, Applaus, Umbenennen). Hier kannst du eine Power-Point-Folie vorbereiten, die du über deinen Bildschirm teilst.

Chat: Nutze den Chat für technische Fragen und Hinweise – auch von den Teilnehmer:innen... Den Chat kann ein Co-Host betreuen.

Kennenlern-Runde: Der Klassiker: Wer ist heute hier? Jede/jeder stellt sich mit seinem Namen vor und beantwortet eine weitere Frage, die zu deinem Thema oder der Gruppe passt. Weitere Fragen bietet der Check-In-Generator: <https://www.checkin-generator.de/> Falls du eine große Gruppe hast (> 12 Personen) kostet es zu viel Zeit, wenn sich alle persönlich vorstellen. Nutze ein Umfrage-Tool oder den Chat. Ordne die Antworten ein und frage bei einzelnen Teilnehmer:innen ggf. nach.

Grundregeln: Wie wollen wir zusammenarbeiten (z.B. Duzen wir uns (Workshop-Du?), Alles Gesagte bleibt hier, konstruktives Feedback, Webcam einschalten, Audio ausschalten, wenn man nicht spricht)?

Einführung: In das Thema und die Ziele & Ergebnisse der Qualifizierung

Rollen: Vorstellen von Moderator:in, Referent:in, Trainer:in, Host und Co-Host und informiere über die eigene Rolle.

Agenda: Was haben wir vor? Überblick über das Programm. Alternativ: Die TOPs werden von den Freiwilligen zusammengetragen (z.B. im Chat, Whiteboard).

Organisatorisches: Wann gibt es eine Pause? Wann ist das Ende der Veranstaltung? Bekommen Freiwillige Materialien, z.B. die Präsentation.

Erwartungsabfrage: Die Freiwilligen werden zu ihren Erwartungen an die Qualifizierung gefragt: Welche Ziele und Wünsche hast du an die Qualifizierung? Am besten dokumentieren (z.B. im Chat, am Whiteboard, mit einem kollaborativen Tool) und Abgleichen in der Mitte und am Ende der Weiterbildung: Haben wir über die Themen ausreichend gesprochen? Sind Fragen offengeblieben?

Wie Sorge ich dafür, dass Teilnehmer:innen die Kamera einschalten?

Mit schwarzen Kacheln will niemand sprechen. Mit der Einladung sendest du wichtige Signale: Wenn ein Seminar oder Vortrag angekündigt wird, dann nehmen Teilnehmer:innen eher die Zuschauer:innenrolle ein und lassen auch lieber die Kamera aus.

Du kannst aber auch deutlich machen, dass alle gefragt sind, sich aktiv einzubringen, z.B. Wir wollen uns austauschen... wir wollen sprechen über. Wenn du die Qualifizierung abwechslungsreich gestaltest, indem die Teilnehmer:innen zu Beginn zu Wort kommen (z.B. sich kurz vorstellen, kurz auf eine Frage antworten, z.B. Was siehst du, wenn du aus dem Fenster schaust). Wenn sie sich während der gesamten Zeit aktiv einbringen können, sind sie weniger geneigt, die Webcam auszuschalten.

Mittendrin: Der Kern der Qualifizierung

Qualifizierung ist nicht gleich Qualifizierung. Das **1 X 1 der Formate** erklärt, worauf es jeweils ankommt und du bekommst bewährte Methoden an die Hand – Präsenz und online.

Wichtig: Online ist unsere Aufmerksamkeitsspanne besonders kurz. Vermeide lange Inputs oder Vorträge. Du kannst verschiedene Personen abwechselnd zu Wort kommen lassen, zwischen der Galerie/Sprecher-Ansicht und der Power-Point-Präsentation wechseln und kurze Sequenzen für Fragen, Austausch und Diskussion nutzen oder/und Methoden wechseln (Input, Austausch, Input, Break-out-Session, Input, Umfrage usw.)

Check-Out: So beendest du die Online-Qualifizierung

Takeaway: Fasse am Ende die wichtigsten Punkte zusammen. Natürlich können dies auch Freiwillige tun: Was nimmst du mit?

Feedback: Wie gehst du aus der Qualifizierung? Zusätzlich kannst du Feedback mit Hilfe einer Online-Umfrage einholen.

Ausblick: Was folgt auf die Qualifizierung? Nächste Schritte, Termine usw. Sorge für einen motivierenden Abschluss.

Methoden: Eine kleine Auswahl

Murmel-Gruppe (Präsenz & online):

Freiwillige tauschen sich („murmelnd“) zu einer bestimmten Frage untereinander aus.

Murmel-Gruppen sind Ice-Breaker (Eisbrecher), weil es Teilnehmer:innen meist leichter fällt, sich in einer kleinen Gruppe zu äußern als in einer großen Gruppe. Die Teilnehmer:innen notieren die Ergebnisse ihres Austauschs auf Post-it's oder Moderationskarten (limitiert pro Gruppe z.B. 3 Post-it's für 3 wesentliche Punkte, Gesamtanzahl max. zw. 20 und 40). Online nutzt du die Break-out-Session und bildest Kleingruppen. Sie können am Whiteboard oder mit einem kollaborativen Tool ...ihre Ergebnisse festhalten.

Dauer: Je nach Fragestellung 3 bis 15 Minuten, Anzahl der Freiwilligen: je Gruppe 2 oder 3, max. 5.

Transfer: Aspekte aus dem Austausch, die neu oder interessant oder inspirierend waren, werden in der Großgruppe eingebracht und festgehalten (Moderationskarten anpinnen (lassen) und clustern. Online nutzt ihr ein Word-Dokument oder das Whiteboard oder eine kollaborativen Plattform. Das Zusammentragen kann leicht redundant und zeitintensiv werden. Wenn die Teilnehmer:innen sehr viele Karten/Themen haben, nur jene ergänzen lassen, die neu sind. Bereits genannte Themen clustern. Gemeinsam in den Austausch und die Diskussion gehen.

Was du brauchst?

- Präsenz: Post-it's oder Moderationskarten + Marker + Pinnwand
- Online: Computer/Laptop + Videokonferenz-Plattform mit Whiteboard-Funktion oder kollaboratives Tool

Gruppen bilden (Präsenz & online):

Du kannst die Teilnehmer:innen in Kleingruppen zusammenbringen (2 bis max. 5 Personen):

Präsenz	Online
<p>Mit Farben (verschiedenfarbige Bonbons, Moderationskarten o.ä. je nach Gruppenanzahl). Alle Teilnehmer:innen, die ein und dieselbe Farbe ziehen (z.B. aus einer Tüte), kommen in einer Gruppe zusammen.</p> <p>Teilnehmer:innen zählen durch: 1, 2, 3. Alle Einsen, alle Zweien, alle Dreien bilden eine Gruppe.</p>	<p>Break-out-Session: Wenn die Videokonferenz-Plattform diese Funktion bereitstellt, kannst du Gruppen automatisch oder manuell einrichten.</p>
<p>Teilnehmer:innen eigenständig ihre Gruppen.</p>	<p>Break-out-Session: Wenn die Videokonferenz-Plattform diese Funktion bereitstellt, bilden die Teilnehmer:innen eigenständig ihre Gruppen.</p>

Umfrage (Online): Du kannst die Teilnehmer:innen während der Qualifizierung immer wieder aktivieren und beteiligen, indem du Fragen zum Thema mit dem Umfrage-Tool stellst und sie diese beantworten. Transfer: Die Antworten ordnest du oder ihr gemeinsam ein.

Was du brauchst? Computer/Laptop + Videokonferenz-Plattform mit einer Umfrage-Funktion

Karten-Abfrage (Präsenz): Formuliere ein unvollständiges Thema „Beim nächsten Event wollen wir...“ oder eine offene Frage „Wie wollen wir...?“. Die Teilnehmer:innen notieren ihre Ideen auf Moderationskarten oder Post-It's.

Wichtig: Gruppengröße max. 20 Personen. Die Teilnehmer:innen erhalten die gleiche Kartenanzahl (Gesamtzahl zw. 20 bis 40 Karten) und notieren ein Stichwort/eine Idee pro Karte oder Post-It. Die Teilnehmer:innen lesen ihre Karte/ihren Post-It vor und bringen sie an der Pinnwand / am Whiteboard an. Karten mit ähnlichem Inhalt werden zusammengefasst (clustern). Transfer: Was zeigt uns das ...? Was schließen wir daraus? Was sind unsere nächsten Schritte?

Was du brauchst?

Moderationskarten + Marker + Pinnwand + Pinn-Nadeln oder Post-It's + Marker + Whiteboard/Wand

Kanban (Präsenz & online): Mit der Kanban-Methode könnt ihr Fragen sammeln, die anstehen und im Laufe des Austausches verfolgen, ob diese beantwortet werden (to do / zu tun, doing /in Arbeit, done/erledigt). Auch ist Kanban ein geeignetes Vorgehen, um gemeinsam festzulegen, wer welche Aufgabe bis wann übernimmt. Gegenseitige Unterstützung wird gefördert, weil man untereinander sieht, wie die anderen mit ihren Aufgaben vorankommen oder auch nicht. Kanban könnt ihr in Präsenz und online als ständigen Begleiter nutzen.

Was du brauchst?

- Präsenz: Moderationskarten + Marker + Pinnwand + Pinn-Nadeln oder Post-It's + Marker + Whiteboard/Wand
- Online: kollaboratives Tool

Präsentationen

Du kannst die Inhalte mit Hilfe von verschiedenen Medien präsentieren. Fasse dich kurz, komme auf den Punkt (max. 10 Minuten). Ermögliche dann Fragen und Austausch. Auch wenn du über viele Themen informieren musst, bereite deine Inhalte in „Häppchen“ auf. Lange Inputs und Vorträge sind meist schnell ermüdend und hemmen andere, sich aktiv einzubringen.

Mit einer Power-Point-Präsentation (Präsenz & online)	Mit Pinnwand & Moderationskarten oder Post-It's (Präsenz)	Mit dem Whiteboard (Präsenz & online)
<p>Der Vorteil einer Power-Point-Präsentation ist, dass du die wesentlichen Inhalte vorbereiten und diese nach der Weiterbildung den Freiwilligen direkt bereitstellen kannst. Weniger ist mehr. Achte darauf, dass du nicht zu viele Folien hast, deine Folien das Wesentliche enthalten (Stichpunkte). Damit verhinderst du, dass du den Inhalt auf den Folien vorliest sondern lebendig vorträgst. Denn lesen können die Teilnehmer:innen auch.</p> <p><i>Was du brauchst?</i></p> <p>Präsenz: Computer/Laptop + Beamer, Power-Point-Programm + ggf. Pointer</p> <p>Online: Computer/Laptop + Power-Point-Programm, Videokonferenz-Plattform mit Bildschirm teilen-Funktion</p> <p>Tipp: Du kannst auch Video- und Audio-Beiträge in deine Präsentation einbauen (möglichst kurz, max. 2 Minuten). Prüfe vorab, ob Ton und Bild ausreichend übertragen werden.</p>	<p>Du kannst die wesentlichen Punkte auf Moderationskarten oder Post-It's vorbereiten. Die Moderationskarten kannst du nach und nach an einer Pinnwand anpinnen bzw. an einem Flipchart, Whiteboard ankleben. Damit erzeugst du Spannung, denn die Inhalte entwickeln sich nach und nach. Außerdem können Freiwillige das Gesagte direkt ergänzen.</p> <p><i>Was du brauchst?</i></p> <p>Moderationskarten + Marker + Pinnwand + Pinn-Nadeln</p> <p>oder</p> <p>Post-It's + Marker + Whiteboard/Wand</p>	<p>Du kannst die wesentlichen Punkte an das Whiteboard schreiben. Du kannst die Punkte nach und nach anschreiben. Damit erzeugst du Spannung, denn die Inhalte entwickeln sich nach und nach. Außerdem können Freiwillige das Gesagte direkt ergänzen.</p> <p><i>Was du brauchst?</i></p> <p>Präsenz: Whiteboard + Whiteboard-Marker + Whiteboard-Schwamm</p> <p>Online: Computer/Laptop + Videokonferenz-Plattform mit Whiteboard-Funktion</p>

Energizer (Präsenz & online): Die Qualifizierung findet nach dem Mittag statt und ihr wollt das „Suppen-Koma“ überwinden? Nutze zwischendurch eine Aktivierung (Energizer), um wieder Energie zu tanken (z.B. Äpfel von einem virtuellen Baum pflücken, um sich zu strecken und die Arme und Schultern zu mobilisieren).

3. Transfer unterstützen

Das Wichtigste an Austausch-Treffen oder einer Fort- und Weiterbildung ist die Zeit danach. Denn wenn Beschlüsse oder Wissen nach der Qualifizierung schnell verpuffen, ist wenig gekonnt – weil gewünschte Ergebnisse für das Engagement sich nicht entfalten. Transfer ist ein zentrales und großes Thema für Qualifizierungen; hier können nur Basis-Hinweise gegeben werden: Transfer beginnt mit der Frage zu Beginn: Was soll nach der Qualifizierung besser oder anders oder...sein? Und setzt sich immer dann fort, wenn es um die konkrete Umsetzung in die Praxis geht (Was machen wir damit? Wie mache ich was?). Der Transfer sollte mit den Teilnehmer:innen/Freiwilligen gefördert werden. Wichtige Fragen: Was nimmst du aus der Fort- und Weiterbildung mit? Wie kann die Anwendung von XY gelingen? Was zeigt uns das? Was schließen wir daraus? Was sind unsere nächsten Schritte? Den Transfer unterstützen Austausch-Treffen, Netzwerke, die durch eine Fort- und Weiterbildung entstehen, Peer-Lerngruppen sowie kollaborative Tools, die auch nach der Qualifizierung aktiv genutzt werden.

Nicht zuletzt geht es um den Support deiner Organisation: Wer unterstützt konkret die Freiwilligen bei der Umsetzung? Was brauchen Freiwillige, damit die Umsetzung gelingt? Welche Hürden könnte es ggf. geben, die die Umsetzung behindern? Wie nehmen wir die Hürden?

4. Weiterentwickeln

Wichtig ist, dass du herausfindest, ob die Qualifizierung den Freiwilligen entsprochen hat, sie Relevantes mitnehmen konnten oder, ob du/ihr künftig etwas anders oder besser machen könnt, kurz: Wie ihr die Weiterbildung weiterentwickeln könnt. Doch wie holst du dir dieses Feedback ein? Plane am Ende Zeit dafür ein. Wie viel Raum ihr dem Feedback gebt, hängt von euch ab (Faustregel: mind. 2 Minuten pro Teilnehmer:in).

- Smilies: Die Teilnehmer:innen zeichnen ihr Smilie auf Moderationskarten oder Post-It's zur Qualifizierung oder wählen online ihr Smilie aus. Bei beiden Formaten formulieren sie ihr Feedback dazu.
- Feedback in 5 Worten. Aber wirklich nur 5! – eine Methode für ein kurzes und präzises Feedback reihum, das in Präsenz und online funktioniert. Die Teilnehmer:innen geben das Wort jeweils an eine andere Person weiter.

Evaluation: Verzichte nicht darauf Feedback mit Hilfe einer Umfrage einzuholen (online oder mit einem Fragebogen).

Nutze das Feedback, um die Qualifizierung immer weiterzuentwickeln!

Wir wünschen dir viel Erfolg!

Dein Interesse ist geweckt – wie schön! Du willst dein Basis-Knowhow in der Qualifizierung mit Freiwilligen auf das nächste Level bringen? Dann nimm an den nächsten Modulen teil.

P.S. Wir freuen uns über dein Feedback zu diesem Beitrag!

Kozlowska@landesfreiwilligenagentur.berlin

III. Literatur

Langheiter, A. (2018): Trainingsdesign. Wie Sie gut durchdachte, lebendige und passgenaue Weiterbildungskonzepte entwickeln. managerSeminare Verlage. Edition Training aktuell

Friedrich-Ebert-Stiftung (2009): Vom Chaos zum Ergebnis. Wege zu gelungenen Besprechungen und Sitzungen. Ein Trainingsbuch [Publikationen \(fes.de\)](https://publikationen.fes.de)

Friedrich-Ebert-Stiftung (2013): Pinnwand, Beamer, Chart & Punkt. Wege zu gelungener Präsentation und Moderation. Ein Trainingsbuch [Publikationen \(fes.de\)](https://publikationen.fes.de)

IV. Autorin

Christiane Biedermann, selbstständige Trainerin, Moderatorin und Spezialistin für Freiwilligenmanagement www.christiane-biedermann.de

Wenn du aus dem Basis-Knowhow zitieren möchtest, gib die Quelle an:

Biedermann, C. (2023): Basis-Knowhow für Qualifizierungen mit Freiwilligen. Train-the-Trainer-Fortbildungsreihe Qualifizierungen mit Freiwilligen. Landesfreiwilligenagentur Berlin. Bildungshaus Engagement (Hrsg.), <https://bildungshaus-engagement.berlin/>