



## **Merkblatt Freiwilligenagentur**

### **«Wie reagieren wir auf Konflikte, die sich mit einer/einem Freiwilligen ergeben?»**

Der Umgang und die Begleitung von Freiwilligen erfordert in Konfliktsituationen von den Verantwortlichen im Freiwilligenmanagement eine hohe Sozialkompetenz, die Bereitschaft zur intensiven Auseinandersetzung und eine gute Kommunikationsfähigkeit. Folgende Instrumente bieten dabei eine empfehlenswerte Unterstützung:

- **Einsatzvereinbarung** (mit genauer **Stellenbeschreibung**, **Anforderungsprofil** und **zeitlicher Befristung**)
- **Probezeit festlegen** (nachfragen, auswerten)
- **Transparenz bei Bedenken** (Gespräch suchen)
- **geeigneten Einsatzplatz wählen**
- **«Götti-System» anwenden** (intensive Begleitung)
- **regelmässige und verbindliche Praxisberatung in Gruppen oder Einzelgespräche**  
(Vorfall oder Leistung in einer gut geführten Diskussion thematisieren)
- **Externe Unterstützung holen** (Supervision ev. mit ganzem Team)
- **Weiterbildung für Verantwortliche im Freiwilligenmanagement**  
(z.B. Gesprächsführung, Gruppenleitung, Konfliktmanagement, Personalführung)

1. Februar 2007 / JS