



## Bildungskonzept

*... wie Freiwillige beim SRK Kanton Zürich lernen*

### 1. Ausgangslage

Das Konzept Freiwilligenarbeit beim SRK Kanton Zürich räumt der Bildung von Freiwilligen eine gewisse Bedeutung ein. Es formuliert: „Das SRK Kanton Zürich führt ein Weiterbildungsprogramm für Freiwillige. Dieses Programm berücksichtigt sowohl die Bedürfnisse aus den Einsatzbereichen wie auch die Bedürfnisse der Freiwilligen. Es dient der Erweiterung von Fähigkeiten und Kenntnissen für die Wahrnehmung freiwilliger Tätigkeiten.

Besondere Aufmerksamkeit gilt der Förderung von Freiwilligen in Funktionen, in denen Freiwillige von Freiwilligen geführt werden (VermittlerInnen muu, EinsatzleiterInnen im Fahrdienst, Verantwortliche im Jugendrotkreuz).

Das Weiterbildungsprogramm bietet ausserdem die Möglichkeit zur Auseinandersetzung mit Inhalten, die im weiteren Sinne die Balance zwischen Arbeiten und Leben betreffen.“

Diese Aussagen fokussieren auf das bis dato jährlich organisierte Weiterbildungsprogramm „Kurse für Freiwillige“ und berücksichtigt nicht die vielfältigen Orte des Lernens von Freiwilligen in der Organisation.

Das Weiterbildungsprogramm für Freiwillige wird unterschiedlich stark genutzt. Es stellt sich die Frage, ob die zur Verfügung stehenden Ressourcen sinnvoll eingesetzt sind.

Die (verbindlichen) Einführungs- und Grundkurse für Freiwillige (Willkommen beim SRK und programmspezifisch Jugendrotkreuz, mitten unter uns und Rotkreuz-Fahrdienst) sind sehr gut ausgelastet, nicht zuletzt deshalb, weil bei neu eintretenden Freiwilligen grosser Nachdruck auf den Kursbesuch gelegt wird. Weniger stark frequentiert sind die sog. Fachkurse; vielfach mussten diese abgesagt werden.

Parallel dazu werden in einzelnen Programmen eigene Weiterbildungskurse organisiert (so zum Beispiel in mitten unter uns, in Salute, in der Villa Vita und vor allem im Jugendrotkreuz), die stärker am Bedarf der Freiwilligen orientiert sind.

### 2. Bildungsverständnis

Menschen lernen auf unterschiedliche Art und Weise. Ein grosser Teil an Fähigkeiten und Kenntnissen werden im sogenannten informellen Bereich erlernt. Statistiken gehen von einem Anteil von 70% dessen aus, was wir wissen und können. Als informelle Bildung bezeichnet man alles Lernen, das nicht auf den Erwerb eines formellen Abschlusses oder einer formellen Anerkennung ausgerichtet ist. Informelles Lernen geschieht als gewolltes, selbständiges und selbstorganisiertes Lernen, das nicht zu einem formellen Zertifikat führt oder aber auch als Erfahrungslernen, das mit einer Aktivität verbunden ist, bei der nicht das Lernen, sondern das Erfüllen einer Aufgabe oder das Erreichen eines Zwecks im Vordergrund steht. Felder freiwilligen Engagements sind in diesem Sinne bedeutsame Orte informellen Lernens. Damit wird deutlich: was Freiwillige lernen (wollen), ist sehr individuell und hängt nicht nur von der Erfordernissen einer bestimmten Freiwilligentätigkeit (organisationaler Aspekt) ab.



Das SRK Kanton Zürich ist sich dieser Tatsache bewusst und unterstützt im Rahmen seiner Möglichkeiten das Lernen von Freiwilligen nach deren Bedürfnissen. Aus Sicht der Organisation werden damit unterschiedliche Ziele verfolgt. Es geht um die Sicherung der Qualität der Dienstleistungen, die Freiwillige erbringen. Die Ideen der Rotkreuzbewegung werden über Bildungsinhalte verbreitet. Bildungsangebote wirken als „incentives“ in der Arbeit von Freiwilligen. Lernangebote dienen der Erweiterung von Faktenwissen, aber auch der Persönlichkeitsentwicklung (insbesondere im Jugendrotkreuz). Nicht zuletzt stärkt das Lernen in der Organisation die Identifikation mit der Organisation.

### **3. Lern- und Bildungsinhalte**

#### *3.1 Kompetenzerwerb und –erweiterung*

Weiterbildungsangebote stärken die Kompetenz von Freiwilligen, die mit dem Engagement verbundenen Aufgaben (besser) wahrnehmen zu können. Dabei handelt es sich in erster Linie um Schlüsselkompetenzen, d.h um Fähigkeiten und Kenntnisse, die unabhängig von bestimmten Funktionen allgemeingültig und in unterschiedlichsten Aufgabenstellungen eingesetzt, entwickelt oder neu erworben werden (Kompetenz-Management-Konzepte, die zur Validierung resp. in Gleichwertigkeitsbeurteilungen zum Einsatz kommen, basieren in der Regel auf dem Konzept der Schlüsselkompetenzen wie beispielsweise CH-Q oder SVEB). Für den Bereich freiwilliger Tätigkeiten ist die Unterscheidung in Fach- und Methodenkompetenzen (wie Lernfähigkeit, Organisationsfähigkeit, Fachkenntnisse in einzelnen Handlungsfeldern ...), in soziale Kompetenzen (Teamfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit ...) sowie personale Kompetenzen (Kreativität, Belastbarkeit, Verantwortungsbewusstsein, Selbständigkeit, Flexibilität ...) üblich.

(Weiter-)Bildungsangebote und –gefässe innerhalb der Organisation stehen also im Dienst von Erwerb, Pflege und Erweiterung von Schlüsselkompetenzen.

#### *3.2 Programmübergreifende Bildungsinhalte und –themen beim SRK Kanton Zürich*

Neben programmspezifischen Inhalten (z.B. differenzierte Kenntnisse des Sozial- und Gesundheitswesens in der Stadt Zürich) gibt es über alle Programme hinweg gemeinsame Bildungsinhalte, sowohl im Hinblick auf Methodenkompetenzen wie auch auf soziale und personale Kompetenzen. Dies sind (in unabgeschlossener Aufzählung) Rolle als Freiwillige/r (Grenzen der Rolle als Freiwillige/r in der Organisation), Toleranz (als soziale Kompetenz resp. als Aspekt transkultureller Kompetenz), Umgang mit Frustration (gewünschte Ergebnisse eigener Bemühungen bleiben aus...), Kommunikation einschliesslich Konfliktkommunikation, Krisenkommunikation (Kenntnisse von Abläufen bei Notfällen, Unfällen, unvorhergesehenen Ereignissen mit nicht absehbarer Tragweite), Grundlagen der Rotkreuzbewegung (Rotkreuz-Grundsätze bis hin zu jeweiligen strategischen Schwerpunktsetzungen), Führung



von Freiwilligen durch Freiwillige (EinsatzleiterInnen Fahrdienst, Abgeordnete JRK, VermittlerInnen muu), Nothilfe.

#### **4. Formen, wie Freiwillige beim SRK Kanton Zürich lernen**

Das SRK Kanton Zürich stellt unterschiedliche Gefässe zum Lernen von Freiwilligen zur Verfügung.

##### *4.1 1:1 im Kontakt mit der Koordinatorin /dem Koordinator*

Der wichtigste „Lernort“ ist die Begleitung durch die Freiwilligenkoordinatorin im jeweiligen Freiwilligenprogramm. Das persönliche Gespräch mit Einsatzleitung FD/ Vermittlerin/ Koordinatorin/ Abgeordneter dient dazu, gemachte Erfahrungen aus dem Einsatz zu reflektieren und je nach dem neue Handlungsoptionen zu eröffnen. Ausserdem gehören dazu jährliche Standort- (z.B. Villa Vita) oder Feedbackgespräche (mitten unter uns) sowie Auftrags- und Zielvereinbarungsgespräche (Salute, SOS-Beratung, PH Mentoring und –Tutoring). Insbesondere der Erfahrungsaustausch in schwierigen Situationen (in allen Programmen) dient auch der Kompetenzerweiterung im Umgang mit solchen Situationen.

##### *4.2 Erfahrungsaustausch in der Gruppe*

Ebenso bedeutsam ist der Erfahrungsaustausch mit anderen Freiwilligen, sowohl formell wie informell. In den einzelnen Programmen werden Erfahrungsaustauschtreffen nach den Bedürfnissen der Freiwilligen gestaltet und haben, wie beispielsweise in der Villa Vita oder im Programm Salute ausgesprochen Intervisionscharakter. Sie können aber auch in Verbindung mit Informationsweitergabe (Einsatzleitungen Fahrdienst) oder mit Anerkennung (PH Mentoring, -Tutoring, Fahrtreffen in einzelnen Fahrdiensten) gestaltet sein.

##### *4.3 Vermittlung von Kenntnissen über Dokumentenaustausch, Unterlagen und Informationsmaterial*

In einzelnen Programmen, in denen zwischen einzelnen Einsatzterminen Informationen weiter gegeben werden müssen, werden „Logbücher“, Kurzprotokolle oder Rapporte verfasst, die Erfahrungen von anderen Freiwilligen dokumentieren. Ausserdem gibt es in einzelnen Programmen Basisunterlagen, die zur Ausübung der Tätigkeit von Bedeutung sind (Unterlagen aus Grund- und Einführungskursen, spezifische Bestimmungen zu Kinderschutzanliegen, Dokumentationen ...).

##### *4.4 In Kursform organisiert*

Das SRK Kanton Zürich führt verbindliche Einführungs- oder Grundkurse für Freiwillige, insbesondere in Programmen, in denen eine grössere Zahl von Freiwilligen jährlich in die Programme aufgenommen werden (Fahrdienst, inklusive individuelles Fahrtraining, mitten unter uns, Jugendrotkreuz).



Einzelne Programme gestalten programmspezifische Weiterbildungen, in denen Inhalte aufgenommen werden, an denen Freiwillige bezogen auf ihre spezifische Tätigkeit lernen. Diese Veranstaltungen können von internen oder externen Fachpersonen vertreten werden und werden programmübergreifend geöffnet, wenn keine gruppenspezifischen Aspekte im Vordergrund stehen (z.B. Salute, Villa Vita, JRK, Fahrdienst, mitten unter uns).

Als dritte Kategorie von in Kursform organisierten Lerngefässen werden gesamtbetriebliche Freiwilligenkurse geführt, die die oben genannten Themen aufnehmen (Konfliktkommunikation, Nothilfe, Rolle als Freiwillige/r, Führen von Freiwilligen durch Freiwillige ...).

## 5. Verantwortlichkeiten und Ressourcen

Freiwillige lernen in erster Linie **im direkten Gespräch über die Koordinatorinnen und Koordinatoren** in den einzelnen Freiwilligenprogrammen. Der grösste Aufwand entsteht folglich auch dort und ist im Rahmen des Auftrags, wie er im Stellenbeschrieb formuliert ist, zu leisten. Der Umfang bemisst sich nach den Vorgaben für die Freiwilligenprogramme in den einzelnen Bereichen.

Die Verantwortung für das Lernen aus **Erfahrungsaustausch** in der Gruppe liegt ebenfalls bei den Koordinatorinnen. Sie formulieren den Bedarf und leiten diese Gefässe selber resp. sie organisieren (in Ausnahmefällen externe) Personen, die diese Gefässe moderieren.

Der Bedarf für **programmspezifische Weiterbildungen** wird ebenfalls von den Koordinatorinnen formuliert und gemeinsam mit dem Bereich Freiwilligenarbeit koordiniert resp. organisiert. Administrativ werden diese Weiterbildungen in der Freiwilligendatenbank (PerformX) geführt. Für programmspezifische Weiterbildungen wird die Hälfte des jährlich zur Verfügung gestellten Budgetbetrags eingesetzt.

**Gesamtbetriebliche Weiterbildungen** werden über den Bereich Freiwilligenarbeit nach Evaluation des vorjährigen Kursprogramms und nach Rücksprache mit den Verantwortlichen für die Freiwilligenprogramme geplant und organisiert. Gemeinsam mit den Grundkursen für Freiwillige steht dafür die andere Hälfte des jährlichen Budgetpostens für Weiterbildung von Freiwilligen zur Verfügung.

Das Bildungskonzept wurde am 07. Juli 2014 von der Geschäftsleitung des SRK Kanton Zürich genehmigt.