

BARMER

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

B.A.G
SELBSTHILFE

AKTIVE MITGLIEDER GESUCHT – SELBSTHILFE DER ZUKUNFT

Konzeptpapier:

Willkommenskultur im Selbsthilfeverband

September 2020



Inhalt

S. 3 ___ Willkommenskultur im Selbsthilfeverband

S. 4 ___ Anerkennungskultur im Selbsthilfeverband

S. 5 ___ Zusammenhalt durch Willkommenskultur

S. 6 ___ Strategien für Willkommenskultur

S. 7 ___ 10 Schritte für eine gelungene Willkommenskultur

S. 10 ___ Ein Willkommenspaket als Ausdruck der Willkommenskultur

Willkommenskultur im Selbsthilfeverband – Wie schärfen wir unser Profil und schaffen Wiedererkennungswerte?!

Mitgliedergewinnung, Mitgliederbindung und **Mitgliederaktivierung** sind wichtige Themen für die Selbsthilfe. Die Arbeit von Selbsthilfeverbänden, wie der Bereich des Ehrenamtes insgesamt, steht durch weniger Zeitressourcen der Mitglieder vor einer gewaltigen Aufgabe. Die Ausdifferenzierung von Arbeitswelt und Bildungswesen führt dazu, dass Menschen, insbesondere junge Menschen, weniger Zeit haben und die freien Zeiträume sich verlagern und verteilen. Angebote und Strategien der Mitgliedergewinnung sollten sich an die veränderten Rahmenbedingungen anpassen. Dazu gehört, neben vielem anderen, auch eine **moderne und flexible Mitgliedergewinnung und -entwicklung**.

Dabei geht es nicht nur um die erfolgreiche Ansprache von neuen Interessierten, sondern es geht auch darum, neu gewonnene Mitglieder im Verband willkommen zu heißen und in die bestehenden Strukturen einzuführen. Neumitgliedern wird das Ankommen im Verband erleichtert, wenn sie sich mit Informationen versorgt fühlen und sich einbezogen in die Abläufe des Verbandes wissen. Eine gut strukturierte und geplante **Willkommenskultur** ist also wichtig, damit die neuen Mitglieder aktiviert werden und Lust haben sich einzubringen. Ein nicht zu unterschätzender Anteil von Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren wollen, geht schon innerhalb der ersten zwei Jahre ihres Engagements wieder verloren. Das kann viele Gründe haben aber ein wesentlicher Grund auf den Selbsthilfeverband intern auch Einfluss haben, ist die Art und Weise, wie Neumitglieder im Verband aufgenommen werden. Daneben ist eine **Anerkennungskultur** für die Arbeit bereits aktiver Mitglieder wünschenswert, um diese zu unterstützen und weiterhin zu motivieren.

Ein nicht zu unterschätzender Anteil von Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren wollen, geht **schon innerhalb der ersten zwei Jahre ihres Engagements wieder verloren**. Das kann viele Gründe haben aber ein wesentlicher Grund auf den Selbsthilfeverband intern auch Einfluss haben, ist die Art und Weise, wie Neumitglieder im Verband aufgenommen werden.

Anerkennungskultur im Selbsthilfeverband

Auch bereits seit längerer Zeit aktive Mitglieder können durch Anerkennung, Dank und Achtung vor ihrer Arbeit an den Verband gebunden und für neue Aufgaben aktiviert werden. Eine geplante Anerkennungskultur, mit der den verantwortlichen Mitgliedern in Form von Urkunden, Ehrungen und Auszeichnung für das eingebrachte Engagement gedankt wird, kann viele Mitglieder ermuntern, aktiv zu bleiben oder auch zu werden. Feste Rituale zum Dank und zur Anerkennung von auch kleinen Beiträgen zum Verbandleben sind wichtig für den Zusammenhalt unter den aktiven Mitgliedern. So können beispielsweise zu Jubiläen ein besonderes Geschenk oder eine Urkunde überreicht werden. Zertifikate für erfolgreich abgeschlossene Fortbildungen, die auch für Bewerbungen im beruflichen Kontext genutzt werden können, sind ebenfalls sehr reizvoll für alle Mitglieder.

Zertifikate können im verbandseigenen Design erstellt werden. Beispielhaft sehen Sie hier eine Mustervorlage für Zertifikate, die bei der BAG SELBSTHILFE erfragt werden kann.



Zertifikat

Die BAG SELBSTHILFE e. V. bestätigt hiermit, dass

Name Name

das Seminar

XYZ

erfolgreich absolviert hat.

Das Seminar fand am 08.06.2021 statt.

Inhalte des Seminars:

Sum re, voluptae sit autatia volupturibus a culpa simolup tatem. Nam dusaesequiae perunte mporecum aut molorro ipsus invendigenia vellibus se pratquate simust posam idebita epudant.

Git et aspice et eum adis con excea dolo omni odit laborro officiat fugiae natem quibus sit exerume sitas atio con nulpa dolorest quiasinit et, que voloritasi officatem quaesti cum hil exero tem est que cuptio veruptatet odit libusan dandit optatur autem esequo culloriaes es dolorit atur sit hicabor atestotatis ea duciate explaut receperument etumet inctas voluptasit a voluptias quatiste num, similliquas ma doluptatur a conse ipid utem volori nullibuDquiaerc hicabo. Itatiniat asi tota dollenihitas rerunt.

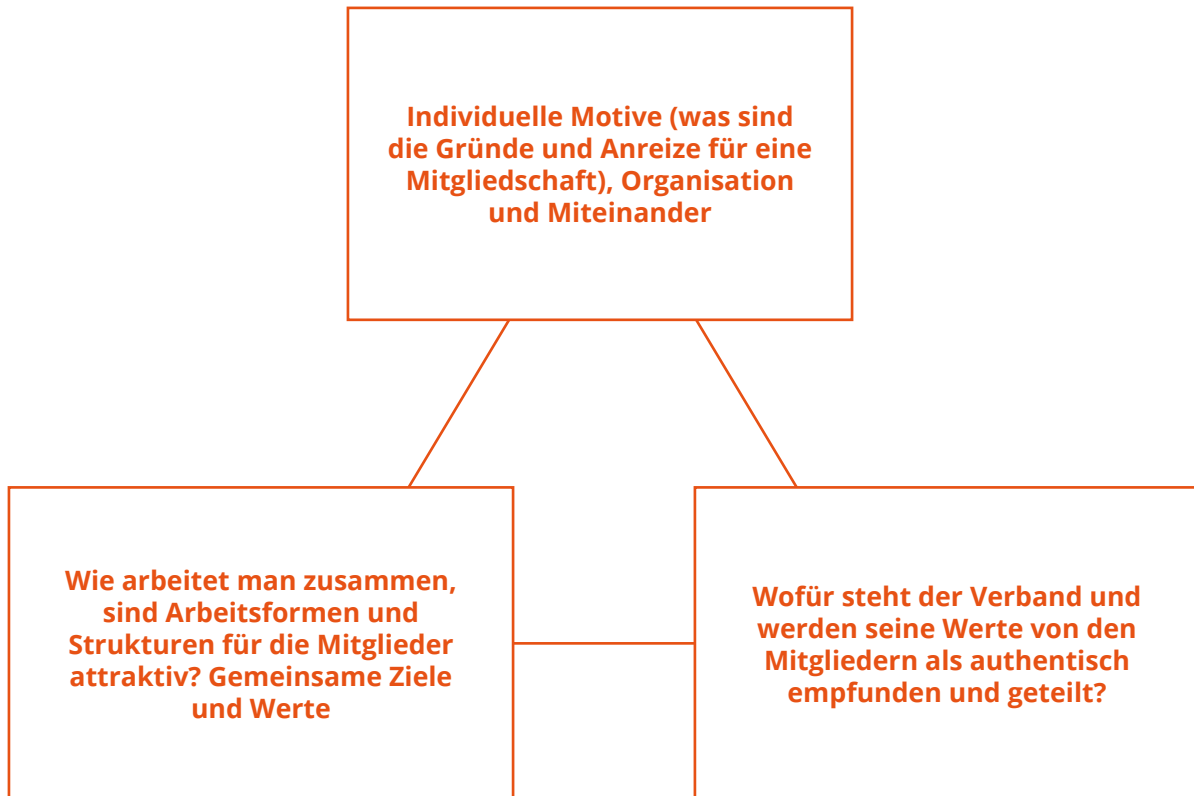


Name Name
Düsseldorf, den 01.06.2021

BAG SELBSTHILFE – Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung, chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.
Kirchfeldstr. 149, 40215 Düsseldorf

1. Zusammenhalt durch Willkommenskultur

Damit Menschen sich in der Selbsthilfe langfristig engagieren, müssen sie die Strukturen verstehen, sich wohlfühlen und vor Allem anhaltende Freude an der Arbeit entwickeln. Der **Zusammenhalt einer Gruppe ergibt sich aus dem Zusammenspiel von drei Faktoren:**



Die Willkommenskultur einer Organisation ist die Chance auf jede dieser Fragen Antwort zu bieten und den Mitgliedern somit ein Gefühl von **Zugehörigkeit** zu vermitteln, um so dauerhafte Verbundenheit zu befördern. Eine gute Willkommenskultur ermöglicht neuen Menschen in der Selbsthilfe einzuschätzen, wie sie mit ihren individuellen Zielen und Ideen in den Verband passen und welche Vorteile und Entwicklungschancen ihnen Mitgliedschaft und Arbeit bieten. Es wird **Einblick gegeben in die Strukturen** und verdeutlicht, an welcher Stelle sowie in welcher Form man sich mit seinem Engagement und seinen Ideen einbringen kann. Außerdem wird dargestellt, was die Arbeit des jeweiligen Verbandes ausmacht, was sie bewirkt und welchen Beitrag sie zum gesellschaftlichen Miteinander leistet.

All das sind selbstverständlich Aufgaben, die nicht ausschließlich in den Bereich der Willkommenskultur fallen. Sie müssen durch andere Bereiche der Mitgliedergewinnung, des Empowerments und letztlich der Verbandsentwicklung gestützt und ergänzt werden. Aber die Willkommenssituation ist die **einmalige und unwiederbringliche Gelegenheit einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen** und Menschen die noch zögern, unentschlossen sind oder nur eine vage Idee von der Arbeit in der ehrenamtlichen Selbsthilfe haben, an sich zu binden.

2. Strategien für Willkommenskultur

Eine zielgerichtete Willkommenskultur ist strategisch so angelegt, dass sie dauerhaft für alle Mitglieder im Verband eine gute Atmosphäre schafft. Bevor ein Verband sich mit der konkreten Umsetzung von Maßnahmen zur Schaffung einer Willkommenskultur auseinandersetzt, gilt es folgende Punkte zu berücksichtigen:

Willkommenskultur kann wachsen

Für viele Verbände wirft die Entwicklung einer neuen Form der Ehrenamtskoordination viele Fragezeichen auf. Maßnahmen wie die Einführung einer Willkommenskultur, einer Anerkennungskultur oder auch einer Corporate Identity wirken auf den ersten Blick kompliziert und umfangreich. Natürlich bringen Veränderungen immer erst Arbeit mit sich und gerade in Verbänden mit wenigen Hauptamtlichen sind auch nicht alle Maßnahmen umsetzbar. Es gilt also gut abzuwägen, welche Schritte für den Verband umsetzbar und gewünscht sind. Wichtig ist, sich nicht abschrecken zu lassen. Eine Willkommenskultur kann wachsen, niemand erwartet eine komplette Umstrukturierung. Schon kleine Veränderungen können zu einer guten Willkommenskultur beitragen und im Laufe Zeit weiterentwickelt werden.

Willkommenskultur ist nicht nur für Neue

Einerseits ist es selbstverständlich wichtig neue Mitglieder willkommen zu heißen und ihnen Möglichkeiten zur Mitwirkung zu eröffnen. Andererseits gilt es, auch mit den bereits aktiven Mitgliedern in Kontakt zu bleiben und den Zusammenhalt weiterhin zu stärken. Es sollte unbedingt vermieden werden, den Eindruck zu erwecken, die Gewinnung neuer Menschen sei vorrangig vor der Pflege der langjährig Engagierten. Wertschätzung und Anerkennung sind für das ehrenamtliche Engagement von großer Relevanz. Idealerweise können neue und altgediente Ehrenamtliche in Projekten und Mentoringstrukturen zusammenarbeiten und voneinander lernen.

Willkommenskultur ist eine Daueraufgabe

Willkommenskultur braucht dauerhafte Begleitung durch mindestens eine zuständige Person, die Maßnahmen weiterführt und gegebenenfalls auch anpasst. Natürlich ist aufgrund der Förderstrukturen in der Selbsthilfe ein Projekt zur Entwicklung einer Willkommenskultur ein guter Ausgangspunkt. Ist diese Basis einmal geschaffen worden, können Änderungen, Anpassungen und Weiterentwicklungen je nach Bedarf, auch über Jahre hinweg, vorgenommen werden. Wichtig ist dabei, dass personelle Ressourcen berücksichtigt werden, die nicht nur für die anfängliche Entwicklung, sondern auch dauerhaft für die Umsetzung der Willkommenskultur aufgebracht werden müssen. Dabei sind auch zeitliche und finanzielle Ressourcen dauerhaft zu bedenken.

3. 10 Schritte für eine gelungene Willkommenskultur

Im Folgenden sind zehn Merkmale angeführt, die Hilfestellung für eine Etablierung und Aufrechterhaltung einer guten Willkommenskultur geben. Die Selbsthilfelandchaft ist sehr heterogen und die unten aufgeführten Merkmale sind als Vorschläge und Orientierungshilfen zu verstehen. Es werden gezielt verschiedene Punkte aufgezeigt, die sich gut ergänzen lassen, aber auch jeder für sich stehen können.

1. Finden Sie Personen, die sich für das Willkommen-Heißen zuständig fühlen

Willkommenskultur lebt von Personen. Wenn niemand für diesen Bereich „den Hut aufhat“ kann es leicht passieren, dass diese (Dauer-) Aufgabe im hektischen Alltagsgeschäft untergeht. Finden Sie mindestens eine zuständige Person, die gut auf Menschen zugehen kann und denken Sie daran auch ein Zeitbudget für die Aufgabe einzuplanen. Auch im Ehrenamt ist es wichtig eine Person zu haben, die auf die Einbindung neuer Mitglieder achtet: Werden Neue willkommen geheißen? Bekommen sie die Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, die sie brauchen, um ihre Aufgaben zu erfüllen und fühlen sie sich in der Gruppe wohl? Gerade für die Selbsthilfe ist es dabei auch wichtig Menschen zu finden die bereit sind von persönlicher Betroffenheit zu sprechen und positive Geschichten des guten Umgangs und der Bewältigung zu erzählen. So geben Sie denen, die möglicherweise erst seit kurzer Zeit mit persönlicher Betroffenheit konfrontiert sind einen Anker in Ihrer Organisation und zugleich eine Hilfestellung zum Umgang mit dem eigenen Schicksal.

2. Seien Sie inklusiv – insbesondere bei der Sprache

Willkommenskultur holt die Neumitglieder da ab, wo sie stehen. Es ist nicht immer leicht sich in eine schon lang bestehende Verbandsstruktur mit ihren komplexen -geschriebenen und ungeschriebenen-Regeln, Arbeitsweisen und Abkürzungen hineinzufinden. Achten Sie bei Informationsmaterialien und im Gespräch mit neuen Mitgliedern besonders auf Sprache und Akronyme. Vielleicht halten Sie auch eine Version der Materialien in leichter Sprache vor. Achten Sie darauf, über verständliche Ausdrucksweise, praktische Beispiele und persönliches Erleben Anknüpfungspunkte für neue Menschen zu schaffen.

3. Denken Sie aus der Bubble heraus

In der Selbsthilfe setzen sich Betroffene für Betroffene ein. Dabei bringt jeder Mensch individuell unterschiedliche Voraussetzungen und Hintergründe mit. Die Motive von Menschen in der Selbsthilfe tätig zu werden sind für vor allem: Spaß und Freude, sozialer Zusammenhalt und Kompetenzerwerb für den Umgang mit der eigenen Erkrankung und darüber hinaus. Die Gruppe stärkt jeden einzelnen, dabei kann durch den Blick über den eigenen Tellerrand hinaus der Erfahrungsschatz vergrößert werden und das gegenseitige Verständnis auch außerhalb des eigenen sozialen Umfeldes gesteigert werden.

4. Nehmen Sie schnell Kontakt auf – am besten persönlich

Begrüßen Sie Neumitglieder zeitnah. Eine zu lange Zeitspanne zwischen dem Beitritt und der Kontaktaufnahme erschwert die Aktivierung und Bindung an den Verband. Indem Sie schnell mit den Neumitgliedern Kontakt aufnehmen, heißen Sie diese willkommen und fördern damit ein zukünftiges Engagement im Verband. Dabei spielt auch die Form der Kontaktaufnahme eine Rolle. Identifikation mit dem Verband wird auch und gerade mit Gesichtern verbunden. Nehmen Sie also möglichst schnell in persönlicher Form oder schriftlich mit konkreten Ansprechpartnern Kontakt mit Neumitgliedern auf.

5. Geben Sie inhaltliche Anknüpfungspunkte

Viele Neumitglieder gehen Verbänden schon innerhalb von ein bis zwei Jahren wieder verloren. Der Grund dafür ist oft, dass die Strukturen und Mitwirkungsmöglichkeiten nicht verstanden werden und

Frust entsteht. Manche Menschen wollen nur zahlende Mitglieder sein, andere wollen sich mit ihren persönlichen Fähigkeiten und zu ihren ganz spezifischen Themen einbringen. Tragen Sie der Breite dieser Motivationen Rechnung. Geben Sie nicht nur die Möglichkeit, sich in den bestehenden Angeboten einzubringen, sondern ermöglichen Sie auch Partizipation der Mitglieder und schaffen Sie so Raum für Entfaltung. Auch diejenigen, die sich nicht aktiv einbringen wollen sind wichtig, denn sie leisten einen Beitrag indem sie über den Hebel der Mitgliederzahl die Durchschlagskraft des Verbandes vergrößern. Sorgen Sie dafür, dass Neumitglieder Ihre Strukturen gut verstehen und dort ankommen, wo sie hinwollen. Mindestens sollten Sie dafür verständliches Informationsmaterial (siehe Willkommenspaket) vorhalten, noch besser wäre ein praxisorientierter Einsteiger*innen Workshop.

6. Geben Sie personelle Anknüpfungspunkte

Das soziale Netzwerk ist einer der wesentlichen Punkte, um sich in der Selbsthilfe zu engagieren. Verbände, die langfristig erfolgreich sein wollen, sollten das Bedürfnis nach Zugehörigkeit befriedigen. Gerade die Selbsthilfe hat hier einen Vorteil gegenüber manch anderer Form des Ehrenamts, weil der persönliche Bezug zu anderen Mitgliedern über die gemeinsame Situation und Geschichte und die Möglichkeit einander zu stützen und voneinander zu lernen, besonders stark ist. Daneben kommt es auch darauf an, miteinander bei, und neben der ehrenamtlichen Arbeit eine gute Zeit zu verbringen und sich wohl zu fühlen. Mentorenprogramme aber auch Neumitglieder Patenschaften sind wunderbare Mittel um die Hemmschwelle für die Arbeit in einem Verband zu senken und personelle Anker für Neumitglieder zu schaffen.

7. Ermöglichen Sie Selbstwirksamkeit

Wir machen nur das gerne, was wir gut machen. Die Erfahrung von Selbstwirksamkeit -Tätigkeit, die unseren Werten entspricht und bei der wir uns kompetent fühlen- ist entscheidend für die Zufriedenheit mit der ehrenamtlichen Arbeit. Langeweile oder Überforderung sind Gift für das Empfinden von Selbstwirksamkeit und können die Verweildauer in einem Verband sehr verkürzen. Sorgen Sie dafür, dass Sie etwas über die Fähigkeiten Ihrer Neumitglieder wissen, um gute Tätigkeitsbereiche für sie zu finden. In vielen Verbänden sind dabei die Möglichkeiten auf Kenntnisse und Netzwerke der Mitglieder zurück zu greifen noch nicht annähernd ausgeschöpft. In Ihren Mitgliederdateien liegen möglicherweise ungehobene Schätze verborgen. Finden Sie -unterstützt von gelegentlichen Befragungen- mehr über Ihre neuen und alten Mitglieder heraus (unter Beachtung von datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen) und nutzen Sie dieses Wissen, um Ihre Mitglieder zu unterstützen. Fortbildungen und Persönlichkeitsentwicklung sind wichtig, damit sich Menschen gut in das neue Arbeitsfeld einfinden und stellen zugleich einen Vorteil dar, der Ihre Ehrenamtlichen auch über das ehrenamtliche Engagement hinaus weiterbringt.

8. Schaffen Sie flexible Angebote

In vielen Bereichen der ehrenamtlichen Tätigkeit gibt es klar definierte -und nicht selten sehr umfangreiche- Arbeitsfelder und -abläufe. Beispielsweise Vorstandsposten erfordern häufig ein schier grenzenloses persönliches Engagement. In den Realitäten der heutigen Arbeitswelt schmälert das sehr die Bandbreite der Mitglieder, die man gewinnen und aktivieren kann. Es ist nicht nur so, dass -gerade für jüngere Menschen- die Zeitressourcen knapper werden, die freien Zeiträume sind auch, aufgrund der Flexibilisierung von Zeitmodellen bei der Erwerbsarbeit, breiter gestreut. Die Lebensrealität künftiger Mitglieder wird sich nicht auf die bestehenden Strukturen im Ehrenamt zubewegen also müssen sich die bestehenden Strukturen auf die Lebensrealität der künftigen Ehrenamtler zubewegen. Schaffen Sie also flexible Angebote für Engagement und wertschätzen Sie auch die kleinen Beiträge. Aktionsbezogenes Engagement oder die Verteilung von Aufgaben auf mehreren Schultern sind Teil einer Selbsthilfe der Zukunft.

9. Holen Sie sich Feedback ein

Holen Sie sich regelmäßig Feedback von neuen und alten Mitgliedern zu Ihren Materialien, zur Willkommenskultur und Ihren Arbeitsweisen ein. Wenn Sie Materialien erstellen sollten Sie sich vor der Veröffentlichung Rückmeldungen von Menschen holen, die sich in Ihrem Feld gar nicht auskennen. Wenn diese alles verstehen und ansprechend finden, sind die Materialien auch für Neumitglieder sicher geeignet. Fragen die Sie Ihren Mitgliedern zur Willkommenskultur stellen könnten, könnten beispielsweise sein: Wie haben diese Menschen die Willkommenskultur erlebt? Haben Sie sich schnell in die Strukturen einfinden können? Wurden Sie beim Kennenlernen der Arbeitsweisen in der Selbsthilfe gut begleitet und unterstützt? All das kann Ihnen wertvolle Hinweise geben, um Ihre Willkommenskultur zu verbessern.

10. Willkommenskultur bedeutet auch Offenheit für Veränderung

Die Welt da draußen ändert sich und neue Mitglieder tragen diese Veränderung in Ihren Verband hinein. Oft stoßen die neuen Mitglieder mit ihren Ideen auf den Hinweis, dass man diese schon vor 20 Jahren diskutiert und als unpraktikabel verworfen habe. Dabei sind manche Dinge, die in der Vergangenheit nicht umsetzbar waren, inzwischen aufgrund veränderter Rahmenbedingungen vielleicht denkbar und hilfreich. Das bedeutet natürlich nicht, dass Sie ständig Ihre Strukturen umkrempeln müssen. Veränderungsprozesse -so unvermeidbar und wichtig sie auch sind- müssen immer ein gutes Gleichgewicht zwischen Innovation und bewährten Strukturen, zwischen Neumitgliedern und Menschen mit langer Zugehörigkeit finden. Leisten Sie sich ab und an einen erneuten Blick auf Ihre Strukturen und Arbeitsweisen und beziehen Sie die frische Perspektive der Neuen mit ein.

