



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Hochschule Neubrandenburg
Fachbereich Gesundheit, Pflege, Management
Studiengang Pflegewissenschaft/Pflegemanagement

**Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der
Pflege beim
DRK Kreisverband Rügen e.V.**

Eine qualitative Untersuchung in einem DRK Pflegeheim

Bachelorarbeit
zur Erlangung des akademischen Grades
Bachelor of Science (B.Sc.)

Vorgelegt von: Reichel, Anne

URN: urn:nbn:de:gbv:519-thesis2008-0221-3

Betreuer: Prof. Dr. paed. Bedriská Bethke
Zweitkorrektor: Prof. Dr. Gabriele Claßen

Tag der Einreichung: 10.09.2008

Danksagung

Großer Dank geht an den DRK Kreisverband Rügen e.V., insbesondere an Herrn Witschel, Herrn Wionsek und Herrn Päschke, ohne deren Mitarbeit und Unterstützung die vorliegende Arbeit nicht möglich gewesen wäre.

Bedanken möchte ich mich auch bei den ehrenamtlichen Mitgliedern für die Teilnahme an den Interviews.

Ein weiteres Dankeschön richtet sich an meine Betreuerin Prof. Dr. paed. Bedriska Bethke, für die menschliche und fachliche Unterstützung und die konstruktive Kritik während meiner Bachelorarbeit.

Des Weiteren möchte ich mich für die Übernahme der Zweitkorrektur bei Prof. Dr. Gabriele Claßen bedanken.

Zum Schluss möchte ich auch Danke sagen bei meiner Familie und meinem Freund Stephan Zabler für die emotionale Unterstützung.

Inhaltsverzeichnis

Grafik & Tabellenverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	V

I. Theoretischer Teil

1. Problemstellung, Ziele und Aufbau der Bachelorarbeit	1
2. Methodik und Vorgehensweise	2
3. Profil ehrenamtlicher Tätigkeit	3
3.1 Dimensionen und Definitionen ehrenamtlicher Tätigkeit	3
3.2 Geschichte und Entwicklung des Ehrenamtes	6
3.3 Tätigkeitsbereiche ehrenamtlicher Arbeit	7
3.4 Altersstruktur im Ehrenamt	8
3.5 Geschlechterspezifische Verteilung & zeitliche Dimensionen ehrenamtlichen Einsatzes	10
4. Das Ehrenamt im Pflege- und Gesellschaftsbereich	11
5. Ehrenamtliche Motivation in der Pflege	16
5.1 Erläuterung des Motivationsprozesses nach Heckhausen und Gollwitzer	16
5.1.1 Allgemeines	16
5.1.2 Das Rubikon -Modell	18
5.2 Erklärungsmodell und Motive des freiwilligen Engagements	21

II. Empirischer Teil

6. Das Untersuchungsdesign	27
6.1 Vorstellung des DRK Kreisverbandes Rügen e.V.	27
6.2 Vorstellung des Materials	29
6.3 Bestimmung des Ausgangsmaterials	29
6.3.1 Festlegung des Materials	29
6.3.2 Analyse der Entstehungssituation	30
6.3.3 Formale Charakteristika des Materials	30

6.3.4	<u>Fragestellung der Analyse</u>	30
6.3.5	<u>Methodik der Datenauswertung</u>	33
6.4	Darstellung der Forschungsergebnisse	35
6.5	Diskussion der Forschungsergebnisse	41
7.	Empfehlungen zur Motivationsverbesserung	44
7.1	Aspekte zu den Einsatzbereichen in der Pflege	45
7.1.1	<u>Einsatzbereiche auf die ehrenamtlichen Bedürfnisse abstimmen</u>	45
7.1.2	<u>Ehrenamtliche integrieren und Mitgestaltungsmöglichkeiten schaffen</u>	46
7.2	Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern	47
7.2.1	<u>Arbeitsbereiche definieren</u>	47
7.2.2	<u>Rolle der hauptamtlichen Mitarbeiter</u>	48
7.2.3	<u>Pflichten und Rechte haupt- und ehrenamtlicher Mitarbeiter</u>	48
7.2.4	<u>Kommunikationsaspekte und Konfliktbewältigung in der Zusammenarbeit</u>	49
7.3	Einarbeitung und Begleitung der ehrenamtlichen Mitarbeiter	50
7.4	Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements	52
7.5	Aspekte der Leitungsebene	52
8.	Fazit	54
9.	Literaturverzeichnis	57
10.	Anhangsverzeichnis	62
11.	Anhang	

Grafik & Tabellenverzeichnis

Grafik 1: Engagementpotenzial bei bereits Engagierten nach Alter	9
Grafik 2: Motive für das freiwillige Engagement (2004).....	25
Grafik 3: Erwartungen an die freiwillige Tätigkeit (1999 und 2004, Mittelwerte)	44
Grafik 4: Verbesserungswünsche der Freiwilligen an die Organisationen.....	45
Tabelle 1: Altruistische und egoistische Orientierung von Ehrenamtlichen	24

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Engagement in verschiedenen Engagementbereichen (1999/2004).....	8
Abb. 2: „Die 4 Phasen des Rubikon-Modells“	18
Abb. 3: Modifiziertes Erklärungsmodell für Freiwilligenarbeit	22
Abb. 4: Anlass des ehrenamtlichen Engagements, als eine Antwort auf ein eigenes Bedürfnis.....	26

I. Theoretischer Teil

1. Problemstellung, Ziele und Aufbau der Bachelorarbeit

„Die Menschen werden immer älter“ - diesen Satz hat vermutlich jeder schon einmal gehört und auch die Medien berichten über die dramatische demografische Entwicklung in unserer Gesellschaft. Da die Geburtenrate rückläufig ist und die Lebenserwartung steigt, nimmt der Anteil pflegebedürftiger, multimorbider und hochbetagter Menschen stetig zu. Somit ist mit einem Anstieg dieses Klientels in den Pflege- und Altenheimen zu rechnen. In der Politik entflammt in diesem Zusammenhang immer wieder die Diskussion über das so genannte Rentenloch. Es wird über leere Pflegekassen, den Pflegenotstand in Altenheimen und die Zunahme von Demenzerkrankungen berichtet. Immer mehr Menschen werden von unserem Sozialstaat eine adäquate Versorgung fordern. Doch wie kann die Gesellschaft diesem sozialen Anspruch gerecht werden? Aspekte wie Zuneigung, Fürsorge und Interaktion bleiben häufig im Stationsalltag auf der Strecke. Doch gerade alte und pflegebedürftige Personen benötigen Menschen, die ihnen Zeit schenken und Anteil an ihrem Leben nehmen. Eine Lösung scheint hier der Einsatz ehrenamtlicher Helfer zu bieten, die sich zumindest um die sozialen Bedürfnisse dieser Menschen kümmern. Doch wie wird die Motivation für diese ehrenamtliche Tätigkeit aufrechterhalten, in einem Bereich der viel Hingabe und Engagement fordert. Wenn die Einrichtungen nicht Gefahr laufen wollen, diese wertvolle Unterstützung zu verlieren, müssen sie ermitteln, welche Faktoren sich positiv und negativ auf die ehrenamtliche Motivation auswirken. Aus diesem Sachverhalt heraus ist eine Auftragsforschung des DRK Kreisverbandes Rügen e.V. entstanden. Ziel soll es sein, die ehrenamtliche Motivation in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V. zu analysieren, um damit eventuelle Probleme, die sich negativ auf die Motivation auswirken können, aufzudecken und Empfehlungen zur Motivationsverbesserung zu geben. Für die Untersuchung wurden vier ehrenamtlich tätige Personen, die in einem DRK Pflegeheim aktiv sind, interviewt. Die Ergebnisse wurden neutral und allgemein bewertet, damit eine Übertragung auf andere Einrichtungen möglich ist.

Somit gliedert sich die Bachelorarbeit in einen theoretischen und einen empirischen Teil. Zuerst wird ein Überblick über das Profil ehrenamtlicher Tätigkeit geben. In diesem Zusammenhang wird auch die Stellung des Ehrenamtes im Gesellschafts- und Pflegebereich thematisiert. Anschließend findet eine Erklärung des Motivationsprozesses für das freiwillige Engagement und eine Darstellung der verschiedenen Motive statt. Das

Verständnis für die Aufnahme einer solchen Tätigkeit und die zugrunde liegenden Motive bzw. Bedürfnisse spielen bei der Analyse der ehrenamtlichen Motivation eine zentrale Rolle. Vor diesem theoretischen Hintergrund erfolgt die Darstellung des empirischen Teils der Bachelorarbeit. Um einen Einblick in die Organisation zu bekommen, wird zuerst der DRK Kreisverband Rügen e.V. und danach das Untersuchungsmaterial vorgestellt. Darauf aufbauend erfolgt die Beantwortung und Diskussion der Forschungsfragen. Abschließend wird die Bachelorarbeit mit Empfehlungen zur Motivationsverbesserung und einem Fazit beendet.

2. Methodik und Vorgehensweise

Aus dem umfangreichen Gebiet des Ehrenamtes befasst sich diese Arbeit speziell mit der Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege. Die Arbeit setzt sich aus zwei methodischen Teilen zusammen. Ausgangspunkt war die intensive Literaturrecherche nach dem Themenschwerpunkt „Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege.“ Die Literatursuche fand anhand folgender Suchbegriffe statt:

- Ehrenamt
- Pflege und Ehrenamt
- Motivationsprozess, ehrenamtliche Motivation
- freiwilliges Engagement
- Pflegenotstand
- Alten- und Pflegeheime

Diese Begriffe wurden einzeln und in Kombination in die an der Hochschule vorhandenen Datenbanken Psynindex und Medline eingegeben. Zudem wurde für die Recherche die Hochschulbibliothek und das Internet genutzt. Die Möglichkeit der Fernleihe erweiterte die Beschaffung geeigneten Materials. Durch die intensive Recherche konnte ein theoretischer Bezugsrahmen zur ehrenamtlichen Motivation in der Pflege hergestellt werden, der zum einen die Grundlage für die Beantwortung und Diskussion folgender Forschungsfragen darstellt:

1. Welche Gründe bewegen Menschen, sich ehrenamtlich im Pflegebereich zu engagieren?
2. Welche Aufgabenbereiche nehmen sie wahr und welchen zeitlichen Aufwand betreiben sie und ist dieser zufrieden stellend?
3. Welchen Nutzen ziehen Ehrenamtliche und andere aus dem ehrenamtlichen Engagement?
4. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeitern? Gibt es Differenzen?
5. Welche Mitgestaltungsmöglichkeiten haben Ehrenamtliche und sind diese zufrieden stellend?
6. In welcher Form erfolgt die Begleitung und Einarbeitung Ehrenamtlicher und ist diese ausreichend?
7. Wie erfolgt die Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements und wie wird diese bewertet?
8. Welche Anmerkungen haben die Ehrenamtlichen bzgl. ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit?

Zum anderen bildet er die Grundlage für die Empfehlungen zur Motivationsverbesserung. Bei der verwendeten Literatur handelt es sich einerseits um Fachbücher und Fachzeitschriften und andererseits um Basisliteratur mit unterschiedlicher Aktualität.

3. Profil ehrenamtlicher Tätigkeit

3.1 Dimensionen und Definitionen ehrenamtlicher Tätigkeit

Derzeit gibt es keine einheitliche Definition der ehrenamtlichen Tätigkeit, die allgemeine Anerkennung findet und durchgängig gebraucht wird. In der Literatur ist eine Vielzahl von Bezeichnungen zu finden. So existieren die Begriffe Selbsthilfe, Bürgerschaftliches Engagement, Freiwilligenarbeit und Ehrenamt nebeneinander oder auch teilweise konkurrierend.

Unter Selbsthilfe wird zum einen die aktive Beteiligung in Selbsthilfegruppen verstanden, als auch das darüber hinausgehende Engagement, das erforderlich ist, um diese Selbsthilfegruppen ins Leben zu rufen und aufrecht zu erhalten. In Selbsthilfegruppen

treffen sich Menschen, „um eigene Probleme aus eigener Kraft, bzw. gemeinsame Probleme und Notlagen mit gemeinsamer Anstrengung zu lösen.“ Grundsätzlich findet in solchen Selbsthilfegruppen keine hierarchische Einteilung statt, da alle Mitglieder gleichberechtigt sind. Eine Trennung zwischen Selbsthilfe und Ehrenamt ist nur sehr schwer zu ziehen, da die ehrenamtliche Tätigkeit auch Selbsthilfeaspekte birgt, und die „Selbsthilfearbeit ohne Unterstützung durch Fremdhilfe nur schwer durchführbar ist.“(vgl. Notz, 1998, S. 26f; Beher et al., 1998, S. 103)

Unter dem Begriff bürgerliches Engagement werden Personen erfasst, die sich für das Gemeinwohl und für Notleidende einsetzen. Dieses kann beispielsweise in selbst organisierten Initiativen, z.B. im sozialen Bereich (Elterninitiative, autonome Fraueninitiative) oder im Umweltbereich geschehen. (vgl. Notz, 1998, S. 27)

Unter Freiwilligenarbeit wird eine selbst gewählte Aufgabe verstanden, die als sinnvoll und nützlich erachtet wird und zusätzlich auch dem eigenen Interesse entgegenkommt. (vgl. Bock, 2002, z.n. Metul, 2006, S. 8)

„Grundsätzlich wird unter ehrenamtlicher Tätigkeit jede freiwillig erbrachte, nicht auf Entgelt ausgerichtete außerbetriebliche Tätigkeit verstanden, die am Gemeinwohl orientiert ist, auch wenn sie für einen einzelnen erbracht wird. Kostenerstattungen oder Aufwandsentschädigungen stehen der Ehrenamtlichkeit grundsätzlich nicht entgegen. Insbesondere die Unentgeltlichkeit macht den Wert des Ehrenamtes aus.“
(bmfsfj, 1996, S. 7)

Im Brockhaus wird Ehrenamt als ein öffentliches Amt beschrieben, welches ohne Entgelt ausgeübt wird, „teils als Pflicht (Schöffe), teils als freiwillig (Gemeindeämter).“
(vgl. Brockhaus, 2004, S. 593)

Im sozialen Bereich wird es als eine „[meist] [helferische Funktion] im Sinne von sozialen und pflegerischen Dienstleistungen für Menschen, die sich nicht, noch nicht, nicht mehr oder vorübergehend nicht selbst helfen können“ verstanden. Zudem wird beschrieben, dass das System der sozialen Dienste ohne ehrenamtliche Arbeit zusammenbrechen würde und somit blieben hilfsbedürftige Menschen unversorgt. (vgl. Notz, 1998, S. 21)

Es müssen bei der Betrachtung des freiwilligen Engagements in der Pflege noch andere Aspekte hinzugezogen werden. Zum einen sollten die altruistischen bzw. egoistischen Motive betrachtet werden, die zu einer ehrenamtlichen Tätigkeit anregen. Die freiwillige

Entscheidung für diese Tätigkeit, die Aufrechterhaltung, die Ausrichtung auf die Allgemeinheit und die unentgeltliche Tätigkeit sind Merkmale dieses altruistischen Verhaltens. Altruistisches Verhalten eines Akteurs ist laut Bierhoff (1990, S. 9) „dann gegeben, wenn er/sie die Absicht hat, einer konkreten Person eine Wohltat zu erweisen und wenn der Akteur freiwillig handelt (und nicht im Rahmen der Aufgaben, die sich durch dienstliche Rollenverpflichtungen ergeben).“ Altruistisches Verhalten ist also ein reines uneigennütziges Engagement. Die langfristige Perspektive und die Bindung an eine Organisation/Vereinigung grenzen aber die altruistischen Tätigkeiten vom ehrenamtlichen Verhalten ab.

Des Weiteren müssen bei der ehrenamtlichen Tätigkeit auch zunehmend egoistische Motive betrachtet werden. Immer wieder ist zu erfahren, dass auch die eigenen Wünsche und Bedürfnisse mit der ehrenamtlichen Arbeit befriedigt werden sollen. Aspekte wie Sinnerfahrung, Selbstverwirklichung, soziale Integration oder auch der Erwerb von neuen Qualifikationen treten immer mehr in den Vordergrund. (vgl. Moschner, 2002, S. 5) Die Entwicklung dieses neuen Ehrenamtes wird im Kapitel 3.2 beschrieben.

Ein Augenmerk sollte auch auf die Definition des Ehrenamtes beim DRK gelegt werden, da sich das ehrenamtliche Engagement im sozialen und humanitären Bereich abspielt.

„Ehrenamtliche im DRK sind Menschen, die sich über ihre gesellschaftlichen und beruflichen Verpflichtungen hinaus besonders hervorheben, indem sie Zeit, Wissen und Können freiwillig und unentgeltlich für humanitäre und soziale Zwecke und Dienstleistungen einbringen, in der Überzeugung, dass ihre Arbeit dem Gemeinwohl und ihrer eigenen Selbstverwirklichung dient.“ (DRK, 1997)

Aus diesen weiteren Ansätzen ehrenamtlichen Verhaltens, leite ich folgende eigene Arbeitsdefinition einer ehrenamtlichen Tätigkeit, bezogen auf den Pflegebereich, ab.

Ehrenamtliche Tätigkeit ist eine freiwillige, unentgeltliche, außerberufliche Tätigkeit die durch altruistische und egoistische Motivationen des Helfers gekennzeichnet ist. Ehrenamtliche opfern „Zeit, Wissen und Können für humanitäre und soziale Zwecke und Dienstleistungen“, um dem Gemeinwohl und/oder einer einzelnen Person eine Wohltat und Unterstützung zukommen zu lassen. Das ehrenamtliche Engagement ist durch eine

mittelfristige¹ Perspektive/Bindung an die ausgeübte Tätigkeit gekennzeichnet, die ggf. verlängert werden kann.

3.2 Geschichte und Entwicklung des Ehrenamtes

Das ehrenamtliche Engagement hat in Deutschland eine lange Tradition und ist in vielen gesellschaftlichen Bereichen von großer Bedeutung. Es entwickelte sich zu Beginn des 19. Jahrhunderts mit dem politischen Ehrenamt. Dadurch sollte das Bürgertum an den staatlichen und politischen Aufgaben mitwirken. Im Jahre 1871 schlossen sich Männer und Frauen zusammen, „um kulturelle, religiöse, soziale oder politische Ziele gemeinsam zu verfolgen.“ Besonders die gutbürgerlichen, adeligen Frauen mit „genügend Zeit und Geld, übernahmen soziale Ehrenämter im Bereich der Fürsorge.“ Aus dem Vereinswesen dieser Zeit heraus, haben sich auch heute noch viele Aktivitäten wie Gewerkschaften, Freiwillige Feuerwehr oder Schützen- und Turnvereine erhalten. Der Nationalsozialismus zerstörte 1933 viele Formen ehrenamtlicher Tätigkeit. Er initiierte dafür andere, die seiner Ideologie mehr entsprachen. Erst in den Nachkriegsjahren erfuhr das Ehrenamt einen neuen Aufschwung. In den sechziger Jahren entstanden viele alternative Initiativen, „die die Tradition freiwilliger Arbeit auf andere Weise fortsetzten“, beispielsweise durch Selbsthilfegruppen. In den siebziger und achtziger Jahren des 20. Jahrhunderts, war das bürgerliche Engagement oft kritisch gegenüber dem staatlichen Handeln eingestellt und die Initiativen wurden in der Friedens-, Umwelt- und Frauenpolitik aktiv. Zu Beginn der 90er Jahre entstanden neue Formen des Ehrenamtes, das so genannte „Neue Ehrenamt“. Dabei geht es um die Verbindung von Selbstverwirklichung auf der einen Seite und dem Tun für fremde Personen auf der anderen Seite. Durch den Wertewandel, kommt es zur Abkehr von der bloßen Pflichterfüllung hin zur Selbstentfaltung. In der heutigen Zeit arbeiten Ehrenamtliche nicht nur aus reiner Nächstenliebe für andere, sondern in erster Linie auch für sich selber. Ihre individuellen Interessen sollen

1

Heut zu Tage ist eine Entwicklung bei den Wünschen der Ehrenamtlichen zu verzeichnen, die geprägt ist durch befristete bzw. zeitlich begrenzte Einsätze. Ehrenamtliche möchten sich nicht mehr auf Dauer an eine Institution binden. Jedoch ist eine zeitlich unbegrenzt angelegte Tätigkeit des Öfteren im sozialen Bereich festzustellen, aber nicht die Regel. Um diese beiden Sachverhalte zu vereinen, wurde in der Arbeitsdefinition der mittelfristige Zeitbezug gewählt, der einen Zeitraum von 1-5 Jahren widerspiegelt. Zum einen ist es wichtig, Kontinuität in der Pflege zu zeigen, das bedeutet eine Regelmäßigkeit in den Prozessabläufen, um auf die Bewohner eingehen zu können und Vertrauen zuzuschließen. Zum anderen muss unsere Gesellschaft auf die Wünsche der Ehrenamtlichen eingehen und auch im Pflegebereich befristete Angebote schaffen, die beispielsweise keinen kontinuierlichen Bewohnerkontakt voraussetzen.

berücksichtigt werden und sie wollen ihre Fähigkeiten und Kompetenzen entfalten können.

Mit dem "Neuen Ehrenamt" „findet auch eine Annäherung zwischen verschiedenen Kulturen und Milieus statt.“ (vgl. <http://www.wir-fuer-uns.de>, Stand: 02.08.2008; Schöffler, 2006, S. 6f)

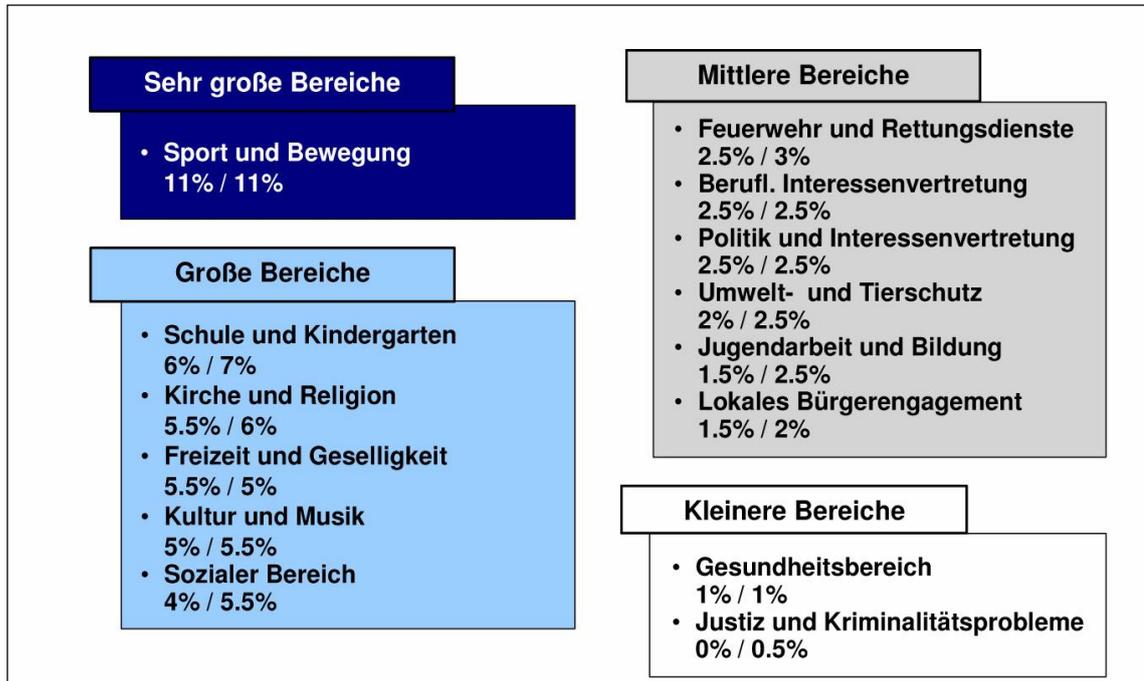
„Das traditionell, historisch gewachsene Ehrenamt in Verbänden und Vereinen bekommt Zuwachs durch Menschen, die sich nicht so stark binden wollen oder können, sich aber dennoch in Projekten, Selbsthilfegruppen oder Initiativen engagieren möchten.“ (vgl. Schöffler, 2006, S. 8)

Ab dem Jahre 2001 wurde die Bedeutung der Thematik durch eine Vielzahl von Projekten und Veranstaltungen ins Blickfeld der Öffentlichkeit gerückt. Denn auch von der politischen Seite wird das Ehrenamt gefordert und gefördert, um die zurückgehenden Leistungen des Sozialstaates zu kompensieren. (vgl. Schöffler, 2006, S. 9)

3.3 Tätigkeitsbereiche ehrenamtlicher Arbeit

Das ehrenamtliche Engagement bestimmt wesentlich die Kultur und Qualität unseres Gemeinwesens. Sie ist in unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen vorzufinden. Auch die Anzahl der verschiedenen Bereiche variiert von Autor zu Autor. So unterscheiden das bmfsfj (2005) und Rosenblatt (2000) 14 verschiedene Bereiche, wogegen Brendgens & Braun (2001, S. 156-166) das ehrenamtliche Engagement nur in 4 Bereiche unterteilen. In der Abb.1 sind die verschiedenen Tätigkeitsfelder aufgeführt. In den Jahren 1999 und 2004 wurde eine Untersuchung vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2005, S. 20) zum Freiwilligen Engagement in Deutschland durchgeführt. Das größte Engagement ist im Bereich "Sport und Bewegung" zu finden, dicht gefolgt von den Bereichen „Schule und Kindergarten“ sowie "Kirche und Religion". Das Engagement hat im Jahre 2004 besonders im „sozialen Bereich (2004: 5,5%, 1999: 4%), in der Jugend- und Bildungsarbeit sowie in den Bereichen „Schule und Kindergarten“ stark zugenommen.“ Dies sind alles Tätigkeitsfelder, in denen sich häufig weibliche Ehrenamtliche engagieren. Besonders Frauen sind helfend und pflegend tätig. Diese Ergebnisse sind auch in Beher et al. (1998, S. 27f) und Schöffler (2006, S. 14) vorzufinden.

Abb. 1: Engagement in verschiedenen Engagementbereichen (1999/2004)
 Bevölkerung ab 14 Jahren (Angaben in %, Mehrfachnennung)

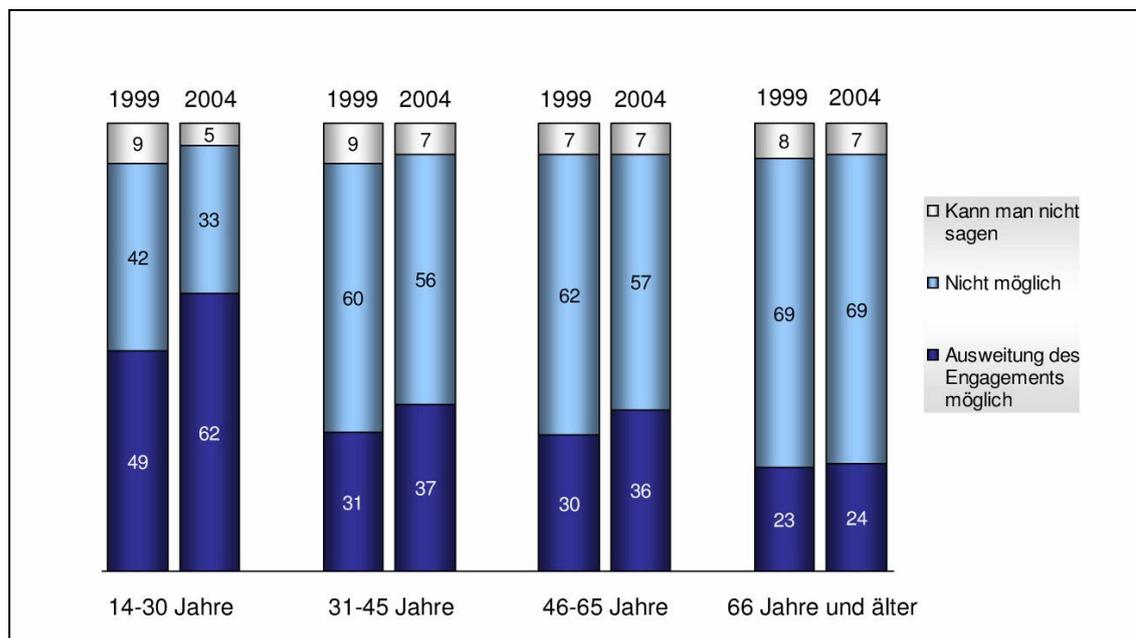


(Gensicke et al., 2005, S. 20)

3.4 Altersstruktur im Ehrenamt

Laut des Freiwilligensurvey 2004 engagiert sich jeder dritte Bundesbürger ehrenamtlich in Vereinen, Projekten o.Ä.. Besonders die Gruppe der Jugendlichen zwischen 14-24 Jahren „ist eine der öffentlich aktivsten Gruppen“ in der Bevölkerung. Die Grafik 1 verdeutlicht außerdem, dass das Engagementpotenzial bei den Jugendlichen im Vergleich zu anderen Altersgruppen besonders hoch einzustufen ist. So waren im Jahre 2004 neben den schon 36% engagierten Jugendlichen rund 43% bereit, sich auch ehrenamtlich zu betätigen. Dazu kommt, dass bereits ehrenamtlich tätige Jugendliche auch bereit sind, ihr Engagement im Gegensatz zu anderen Altersgruppen auszuweiten. (vgl. Gensicke et al., 2005, S. 14, Schöffler, 2006, S. 13)

Grafik 1: Engagementpotenzial bei bereits Engagierten nach Alter
Bevölkerung ab 14 Jahren (Angaben in %)



(Gensicke et al., 2005, S. 13)

Ein Zuwachs an ehrenamtlicher Tätigkeit ist aber auch in den höheren Altersgruppen zu verzeichnen. Auffällig ist der steigende Zuwachs von Ehrenamtlichen ab einer Altersgrenze von 60 Jahren, besonders zwischen 60 und 69 Jahren. Das Engagement dieser Altersgruppe hat besonders in den Bereichen „Soziales“ und „Kirche und Religion“ zugenommen. „Die so genannten jungen Senioren sind in immer stärkerem Maß körperlich und geistig fit, verfügen über freie Zeit und wollen sich gesellschaftlich einbringen.“ (Schöffler, 2006, S. 13) Die gesellschaftspolitische und soziale Motivation ist in dieser Altersgruppe stark ausgeprägt, da das Engagement besonders der eigenen Altersgruppe zugute kommt. Auch spielt der Wunsch einer Neuorientierung nach der Berufs – und Familienphase eine große Rolle. (vgl. Schöffler, 2006, S. 13; Gensicke et al., 2005, S. 16)

3.5 Geschlechterspezifische Verteilung & zeitliche Dimensionen ehrenamtlichen Einsatzes

Bei der Thematik Ehrenamt muss auch eine geschlechterspezifische Unterscheidung in den Tätigkeitsfeldern und in der zeitlichen Struktur vorgenommen werden. Hier ist eine klare Verteilung zu erkennen. Frauen engagieren sich nach wie vor mehr im sozialen Bereich als Männer. Männer hingegen engagieren sich öfter in Leitungs- und Vorstandsfunktionen. Sie führen, verwalten und repräsentieren Organisationen. Jedoch ist festzustellen, dass Frauen durch ihre Doppelbelastung von Beruf- und Familienarbeit nicht so viel Zeit in ihr Engagement investieren können. (vgl. Gensicke et al., 2005, S. 14f; Schöffler, 2006, S. 13f)

Vor Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit sollten sich die Personen aber darüber im Klaren sein, wie lange sie diese Tätigkeit betreiben wollen, da beispielsweise der soziale und pflegerische Bereich Kontinuität voraussetzt. Der durchschnittliche Zeiteinsatz beträgt ca. 15 Stunden im Monat. Gemäß der Zeitbudget-Studie (Statistisches Bundesamt, 2003, S. 21) beträgt die durchschnittliche wöchentliche Beanspruchung ehrenamtlich Tätiger 4 Stunden. Jedoch wendet jeder dritte Engagierte mehr als 5 Stunden pro Woche auf. Der zeitliche Umfang ist vor allem vom familiären Rahmen und der Einbindung ins Erwerbsleben abhängig. Allerdings gibt es keine Erhebung zur durchschnittlichen Beanspruchung ehrenamtlich Tätiger über die Dauer (Lebenszeit) ihrer Tätigkeit. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass es zum einen Ehrenamtliche gibt, die über viele Jahre in einer Einrichtung tätig sind und zum anderen Personen, bei denen nur ein begrenzter Einsatz möglich oder gewünscht ist. Eine zeitlich unbegrenzt angelegte Tätigkeit ist besonders im sozialen Bereich festzustellen. Ehrenamtliche, die an festen zeitlichen Strukturen interessiert sind, entscheiden sich oft für die Mitarbeit an regelmäßigen Beschäftigungsangeboten, wie die Unterstützung bei der Essensdarreichung und regelmäßigen Besuchsdiensten. Für sie ist das Ehrenamt ein Ersatz für die frühere Berufstätigkeit und sie können für sich so eine Tages- und Wochenstrukturierung vornehmen. (vgl. Schöffler, 2006, S. 15/26; Gensicke et al., 2005, S. 23) Es wollen aber nicht alle Ehrenamtliche in sozialen Bereichen aktiv werden. Heutzutage richten sich die Wünsche der Ehrenamtlichen oft auf befristete bzw. zeitlich begrenzte Einsätze. Besonders Tätigkeiten in den Bereichen Kindergarten und Schule umfassen häufig nur eine bestimmte Zeitspanne. Die Menschen möchten sich nicht mehr auf Dauer an Organisationen binden. Die Gesellschaft sollte darauf reagieren und Möglichkeiten für eine zeitlich befristete Mitarbeit schaffen, die dann ggf. bei beiderseitigem Interesse verlängert werden kann. Für diese Ehrenamtlichengruppe gibt es

zum einen die Möglichkeit der Mithilfe bei Festen und Veranstaltungen. Zum anderen gibt es Ehrenamtliche die für eine bestimmte Aufgabe die Verantwortung übernehmen wollen, aber ihre Durchführung flexibel gestalten möchten. Für sie kommt eine Tätigkeit im Rahmen eines Projektes in Frage. So können sie an der Erstellung der Heimzeitung beteiligt werden oder bei der Organisation von Ausflügen. (vgl. Schöffler, 2006, S. 26f; Gensicke et al., 2005, S.23)

4. Das Ehrenamt im Pflege- und Gesellschaftsbereich

Ehrenamtliche Arbeit ist in all ihren Facetten und Tätigkeitsfeldern Ausdruck „von Verantwortungsbereitschaft der Bürgerinnen und Bürger und von Solidarität für die Gemeinschaft.“ Sie prägt, wie zuvor schon beschrieben „jeden einzelnen Bereich der Gesellschaft, in dem sie geleistet wird, und hat dementsprechend in jedem dieser Tätigkeitsfelder ihren eigenen Charakter und ihre spezifische Bedeutung.“(bmfsfj, 1996, S. 9f) Gerade im Pflegebereich kommt ihr eine wachsende Bedeutung zu, da unsere Gesellschaft dabei ist eine alternde Gesellschaft zu werden. Die Zahl der älteren, multimorbiden und pflegebedürftigen Menschen wird in den kommenden Jahren stark zunehmen. Bald wird es 3 Mio. pflegebedürftige Menschen geben, die von unserem Sozialstaat adäquat versorgt werden wollen.

„Sie können dabei auf die Berufsgruppe der Pflegenden zurückgreifen, die mehr denn je bemüht ist, auf theoretischer und praktischer Ebene pflegerische Konzepte anzubieten, die ein hohes Maß an Qualität und individuellen Lebensbezug beinhaltet.“ (Elsbernd, 2002, S. 1)

Mit Hilfe dieser Konzepte soll die Lebensqualität älterer und pflegebedürftiger Menschen erhalten bzw. wiederhergestellt werden. Besonders im Bereich der Demenzerkrankungen sollte auf ein professionell konzipiertes, pflegerisches Hilfe- und Betreuungssystem zurückgegriffen werden, um beispielsweise „den Verbleib im eigenen Wohnraum so lange wie möglich sicherzustellen.“ Doch bereits heute stehen wir vor der Problematik innovative Pflegekonzepte, beispielsweise für an Demenz erkrankte Menschen, mit einer niedrigen Quote an qualifiziertem Fachpersonal umzusetzen bzw. weiterzuentwickeln. Besonders die Alten- und Pflegeheime stehen in ständiger Kritik. Der stetige Kostendruck führt auch in den Heimen zu einer nicht ausreichenden Befriedigung der sozialen

Bedürfnisse. Die all zu oft zitierte "warm- satt- sauber- Pflege", um es mit Böhms (Kühne-Ponesch, 2004, S. 140) Worten zu sagen, berücksichtigt nicht die sozialen Belange dieser Menschen. Für Zuneigung bleibt oft keine Zeit mehr. Gerade bei der Einstufung der Pflegebedürftigkeit ist das Augenmerk vorzugsweise auf körperliche Defizite gerichtet, und soziale Zuwendung und bloße Aufsichtsaufgaben werden nicht so stark berücksichtigt. (vgl. Schell, 2007, S. 1) Allerdings wurden mit dem § 45 SGB XI zusätzliche Betreuungsleistungen in der Pflege geschaffen, die auch die Betreuung von Demenz kranken Menschen berücksichtigen soll. Damit soll ab dem 01.07.2008 die Versorgung dieser Menschen auch in Heimen deutlich verbessert werden. Gerade in dieser Zeit können die Alten- und Pflegeheime von den Ehrenamtlichen profitieren, da durch Ihr Erbringen von Kontinuität und Einsatzbereitschaft über die Arbeitszeiten von bezahlten Kräften hinaus, Angebote wie die psychosoziale Betreuung aufrechterhalten werden können. (vgl. Schöffler, 2006, S. 9) Die „ehrenamtliche Tätigkeit [... kann deshalb] grundlegend zur Verbesserung der Situation im Pflegebereich und zur Betreuung und Unterstützung behinderter, [alter und pflegebedürftiger] Menschen [beitragen]“. Zudem fördert sie die Verwirklichung der Hospizziele und leistet dabei einen Beitrag, „das verschüttete Selbstverständnis unseres Gemeinwesens hinsichtlich der letzten Lebensphase wieder neu zu beleben.“ (vgl. bmfsfj, 1996, S. 10; Elsbernd, 2002, S. 1) Die „Ehrenamtlichen Mitarbeiter bringen [wieder] [...] Alltag und „Normalität“ in das Leben älterer und besonders pflegebedürftiger Menschen.“(Reyle, 1998, S. 41) Die Elemente „Normalität, Alltag und Gemeinwesen [...] können] mit steigender Pflegebedürftigkeit immer weniger aus der Einrichtung heraus gelebt werden [...] und müssen so in die Einrichtung hineingetragen werden.“ (Schöffler, 2006, S. 9) Ehrenamtliches Engagement in der Altenhilfe „bietet die Möglichkeit intergenerativer Kontakte“, für Menschen die über „keine oder nur wenige familiäre Rückbindungen verfügen.“ Oft kommt es zur Bildung neuer freundschaftlicher Beziehungen, die das Leben jedes Einzelnen aufwerten. Im Laufe der Jahre haben sich auch verschiedene Formen des ehrenamtlichen Einsatzes in der Pflege entwickelt, wie unter anderem

- „- Besuchsdienste (Hospize, Alten- und Pflegeheime)
- Sonntagsdienste von Jugendlichen
- Versorgungs- und Besorgungsdienste („Grüne Damen“)
- Ehrenamtliche, die Reisen, Ausflugstage und Feste mitorganisieren und durchführen“. (Elsbernd, 2002, S. 4)

Beispielsweise hat das DRK in Bochum ein „niederschwelliges Angebot, den „Häuslichen Betreuungsdienst für Demenzerkrankte“, eingerichtet.“ Ziel soll es sein die Demenzerkrankten in ihrer häuslichen Umgebung zu betreuen. Sie erhalten Unterstützung im hauswirtschaftlichen Bereich, ihre „Kompetenzen zur Teilnahme am gesellschaftlichen Leben“ werden gefördert und gleichzeitig werden Freiräume für Angehörige geschaffen. (vgl. Henke, 2002, S. 31) Auch der DRK Kreisverband Rügen e.V. hat Ortsgruppen ins Leben gerufen, die Besuchsdienste in Heimen und in der Häuslichkeit vornehmen. Deshalb kann das Mitwirken von Ehrenamtlichen in Pflegeeinrichtungen und in der häuslichen Betreuung überaus günstige Auswirkungen auf alte und pflegebedürftige Menschen haben. „Insbesondere durch die Alltagsnähe und Lebensweltbezogenheit kann hier ein wichtiges, im Alltag für uns alle unverzichtbares Laienhilfesystem wieder etabliert werden.“ (Elsbernd, 2002, S. 5)

Es gibt jedoch auch kontroverse Diskussionen über diesen Sachverhalt. Gegner behaupten, dass es zu einer Entprofessionalisierung in der Pflege und zu einer Gefährdung von Arbeitsplätzen kommen kann. So meint auch Lüders (1998, S. 41), dass bei dem Stichwort Kostensenkung im Pflegebereich auch das Thema ehrenamtliche Arbeit ins Gespräch kommt. Es geht nicht um die Ablehnung freundlicher Besuchsdienste sondern um die „Delegation von grundlegenden und regelmäßigen Pflgetätigkeiten an Laien und ehrenamtliche HelferInnen.“ Auch Mönig (2002, S. 31) befürchtet die Delegation pflegerischer Tätigkeiten an ehrenamtliche Helfer. Besonders im häuslichen Bereich besteht die Gefahr, da Ehrenamtliche „schnell unbeaufsichtigt Pflege übernehmen, obwohl sie es aus fachlicher Sicht nicht können.“ Er plädiert an die Träger von Einrichtungen pflegerische Tätigkeiten außen vorzulassen, wenn sie nicht Gefahr laufen wollen, eines Tages wegen Verletzung ihrer Sorgfaltspflicht zur Rechenschaft gezogen zu werden. Denn „[scheinbar] simple Tätigkeiten wie Waschen und Nahrung anreichen werden verkoppelt mit Beobachtung des aktuellen Zustandes, Wissen um medizinische und sozialwissenschaftliche Tatbestände.“ (Mönig, 2002, S. 31) Um der Problematik der Entprofessionalisierung entgegenzuwirken, müssen einige Aspekte beachtet werden. Es müssen bestimmte Rahmenbedingungen geschaffen werden.

Das bedeutet eine *„Orientierung der denkbaren Tätigkeiten an den zeitlichen und persönlichen Ressourcen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, Begleitung des ehrenamtlichen Einsatzes durch Fortbildungen und Supervisionen und [...] die Sicherheit dass bürgerschaftliches Engagement nicht dazu missbraucht wird, Arbeitsplätze für professionelle MitarbeiterInnen einzusparen.“* (Reyle, 1998, S. 41)

Die ehrenamtliche Arbeit im Pflegebereich braucht eine qualifizierte Vorbereitung und professionelle Begleitung. Bei dem Einsatz Ehrenamtlicher in der Pflege, egal in welcher Form dieser ausgeführt wird, besteht immer ein Qualifikationsbedarf und Supervisionsbedarf in „Hinblick auf die Bewältigung des Erlebten.“

Sie müssen Unterstützung erfahren bei der Verarbeitung problematischer Situationen und Schulungen erhalten zu bestimmten Kernthemen und häufig auftretenden Problembereichen, damit sie *„die Bewohner in ihrem Handeln besser verstehen [...], ihre Erlebnisse besser verarbeiten und einordnen können, wissen wann sie in jedem Fall Hilfe und Rat nutzen sollten [... und] welche Ereignisse mit den Pflegenden kommuniziert und ausgetauscht werden sollen.“* (Elsbernd, 2002, S. 3)

Die Heime müssen zudem attraktive Einsatzmöglichkeiten für Ehrenamtliche schaffen. Durch die Übernahme von Verantwortung oder das Angebot von Mitgestaltungsmöglichkeiten, so wie es auch in anderen Institutionen der Fall ist, können Ehrenamtliche gefördert und gefordert werden. Denn als Lückenbüßer und Hilfskräfte wollen sich die Ehrenamtlichen nicht ge- bzw. missbrauchen lassen. Wie schon in der geschichtlichen Entwicklung beschrieben, geht es Ehrenamtlichen auch um Selbstverwirklichung und Sinnfindung. Die Tätigkeit muss ihnen Spaß machen und sie bereichern. Um Ehrenamtliche für den Pflegebereich zu gewinnen, müssen verschiedene Motive für die Aufnahme solch einer Tätigkeit beachtet werden.

(vgl. Karotsch, 2001, S. 22)

„Die einen wollen einfach nur helfen, andere folgen ihrem Pflichtbewusstsein, wieder andere wollen etwas gestalten und die übrigen verfolgen eigene Ziele, suchen persönlichen Nutzen, Anerkennung und Gewinn.“(Karotsch, 2001, S. 22)

Dementsprechend müssen Ehrenamtliche gefragt werden, was sie machen möchten. Doch oft stehen den Wünschen der Ehrenamtlichen und der Bewohner die Heimstrukturen entgegen. Es sollte immer daran gedacht werden, dass der Bewohner nicht lebt um gepflegt zu werden, sondern er will gepflegt werden, um zu leben.

Die gesetzlichen Vorgaben wie „Pflegeversicherung, Heimgesetz und Pflegequalitätssicherungsgesetz“, die zur Sicherung der Pflegequalität dienen sollen, stimmen „schon länger nicht mehr mit einer entsprechenden Lebensqualität der Bewohner überein.“ (Schöffler, 2006, S. 9) Der Bewohner setzt vielleicht andere „Prioritäten zur Steigerung seiner Lebensqualität, als ihm durch das Qualitätsverständnis der Pflege

geboten wird.“ Dazu zählt der Einsatz von ehrenamtlichen Helfern, denn diese „unterliegen nicht dem strengen Zeit- und Kostenregiment einer Pflegeversicherung“ und können so die sozialen Belange befriedigen. (vgl. Schöffler, 2006, S. 9) Auch die oft kritisierten Heimstrukturen müssen überwunden werden.

„Der Wohncharakter sei in den Mittelpunkt der Heime zu rücken, denn Heime seien Wohnstätten, keine Hotels und keine Krankenhäuser. [...] Nichtpflegerische Inhalte, die für den Bewohner die eigentliche Lebensqualität ausmachen“, müssen an Bedeutung gewinnen. (Karotsch, 2001, S. 9)

Nur so können Ängste bei den Ehrenamtlichen abgebaut und neue Ehrenamtliche hinzugewonnen werden. (vgl. Karotsch, 2001, S. 9) Zudem muss besonders in der Pflege die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen Beachtung finden. Zu Spannungen kommt es „durch unterschiedliche Erwartungen, durch Vorurteile übereinander, durch Ressourcenmangel in den Häusern, sowie durch mangelnde Kommunikation.“ Diese Spannungen können abgebaut werden, wenn bestimmte Schlüsselwörter wie „transparente Strukturen, vernünftige Absprachen, gemeinsamer Spaß, Wertschätzung, die Akzeptanz von Grenzen sowie die Bearbeitung von Konflikten“, Beachtung finden. (Daneke, 2001, S. 17) Nur so kann das Hierarchie- und Konkurrenzdenken gegenüber den Freiwilligen überwunden werden, denn es geht nicht um den Ersatz der hauptamtlichen Pflege, sondern die ehrenamtliche Tätigkeit soll eine Ergänzung zur professionellen Pflege darstellen, um den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen gerecht zu werden.

5. Ehrenamtliche Motivation in der Pflege

5.1 Erläuterung des Motivationsprozesses nach Heckhausen und Gollwitzer

5.1.1 Allgemeines

In der psychologischen Motivationsforschung geht es um die Untersuchung sämtlicher Vorgänge, „die menschliches Verhalten überhaupt aktivieren, in eine bestimmte Richtung lenken und dessen Intensität festlegen.“(vgl. Bergius/ Schmalt, 1999, S. 550; z.n. Schüll, 2003, S.100) Im Mittelpunkt der Untersuchungen stehen die Fragen, „warum jemand seine Bereitschaft (Willen), eigene Fähigkeiten und Fertigkeiten (können) in sich bietenden oder aufgesuchten Gelegenheiten (Situationen) einzusetzen, auch tatsächlich realisiert. (Brandstätter, 2001, S. 91; z.n. Schüll, 2003, S. 101) Hierbei kommt es zur Unterscheidung zwischen Motivation und Motiven.

Als Motive werden „grundlegende, situationsübergreifende und relevante Ziel- oder Wertungspositionen einer Person verstanden, die die Persistenz eines Verhaltens über verschiedene Situationen hinweg bzw. die Präferenz für bestimmte Richtungsänderungen des Verhaltens zu erklären versucht.“(Heckhausen, 1989, S.9; z.n. Schüll, 2003, S. 101) Durch Motive verfolgen Menschen in wechselnden Situationen ausdauernd und intensiv überdauernde Ziele. „Menschen sind demnach mit einer Reihe von Bedürfnissen (Motiven) ausgestattet, die sie zu befriedigen suchen.“ (Nerdinger, 1995, S. 19) Der Begriff Motivation leitet sich vom lateinischen Begriff Motivus ab und bedeutet „Bewegung auslösend“. (vgl. Nerdinger, 1995, S. 9) Es ist ein „situationsverhafteter Prozess, in dem der Mensch sein Verhalten um der erwarteten Folgen willen auswählt und hinsichtlich Richtung und Energieaufwand steuert.“(Heckhausen, 1989, S. 3; z.n. Schüll, 2003, S.101) Die Motivation ist ein theoretisches Konstrukt, eine intervenierende Variable zwischen den situativen/ personalen Bedingungen und dem beobachtbaren Verhalten und ist nicht direkt beobachtbar. In der Motivation geht es um das Streben nach Zielen, „das immer eine Wechselwirkung von Person und Situation voraussetzt.“ (vgl. Nerdinger, 1995, S. 11) Die Motivation ist abhängig von der Intensität der Motive und diese sind bei jedem Menschen unterschiedlich.

„Motivation ist so gesehen immer das Produkt individueller Merkmale, die mit dem Begriff „Motiv“ umschrieben werden, und Merkmalen einer aktuell wirksamen Situation, in der Anreize auf die Motive einwirken, sie aktivieren.“(Nerdinger, 1995, S. 12)

In der Volitionstheorie geht es um die Realisierung der beabsichtigten Handlung.

„Sie befasst sich mit der Umsetzung eines einmal gefassten Entschlusses in tatsächliches Handeln sowie mit der Aufrechterhaltung einer Handlung über einen längeren Zeitraum hinweg.“ (Schwarzer, 1996, S. 68)

In diesem Zusammenhang kommt es nach Gollwitzer und Malzacher (1996, S. 127) zur Unterscheidung zwischen Zielintentionen/Absichten und Vorsätzen. Innere Wünsche können in Konkurrenz geraten, da es nicht möglich ist, alle zu realisieren. Die Zielintention/Absicht beendet den inneren Wunschkonflikt. Wenn die Person einen Entschluss gefasst hat, also eine Intention bildet den Wunsch x zu verwirklichen, wird der Wunschkonflikt beendet. Die Zielintention verpflichtet eine Person ein bestimmtes Ziel als verbindlich anzusehen.

Die Vorsätze werden als Realisierungsintentionen bezeichnet, die den Zielintentionen unterstellt sind. Der Vorsatz bestimmt wie, wann und wo eine beabsichtigte Handlung stattfinden soll, denn das Festlegen einer Zielintention garantiert nicht „dass Wünsche ohne Aufschub erfolgreich realisiert werden.“ Der Vorsatz verpflichtet ein „bestimmtes Verhalten auszuführen, wenn die festgelegte Situation eintritt.“ (vgl. Gollwitzer, 1996, S. 435ff) So hat zum Beispiel eine Person die Intention mit einem Bewohner im Pflegeheim spazieren zu gehen. Sie bildet dann den Vorsatz, nach dem Mittagessen zum Altenheim zu fahren und mit dem Bewohner einen 30-minütigen Spaziergang zu machen. Dadurch, dass der Vorsatz im Detail bestimmt was geschieht, können mehrere Handlungsalternativen entwickelt werden, die zum gleichen Ziel führen. Die Entscheidung die von der Person getroffen wird, hängt von den Vor- und Nachteilen ab. Wenn der Vorsatz besteht zweimal wöchentlich 30 Minuten spazieren zu gehen, müssen die Vor- und Nachteile, die aus diesem Vorsatz resultieren, bedacht werden. Zum einen können aus den regelmäßigen Besuchen Freundschaften entstehen und kann Gutes für andere Menschen tun, zum anderen sind die Kosten für die Fahrt und der Zeitaufwand zu bedenken. Es ist zu erkennen, dass es in der Volitionstheorie um den Willen geht. Die Realisierung einer Zielintention wird zudem von der Volitionsstärke dieser Intention beeinflusst. Das heißt „wie stark eine Person sich dem Erreichen des gewählten Zieles verpflichtet fühlt.“ Die Initiierung bestimmter Handlungen ist nicht nur abhängig von der Volitionsstärke, sondern auch von günstigen Gelegenheiten für diese Initiierungen. (vgl. Gollwitzer, 1996, S. 536)

Um die Handlung zu verwirklichen werden laut Allmer (1990, S. 128) innere Bedingungen benötigt, zum Beispiel Energie, Erregung, oder Konzentriertheit, die so genannte optimale

Basisaktiviertheit. Dagegen sind Schwunglosigkeit und Ungeduld unvorteilhaft für eine optimale Handlungsrealisierung.

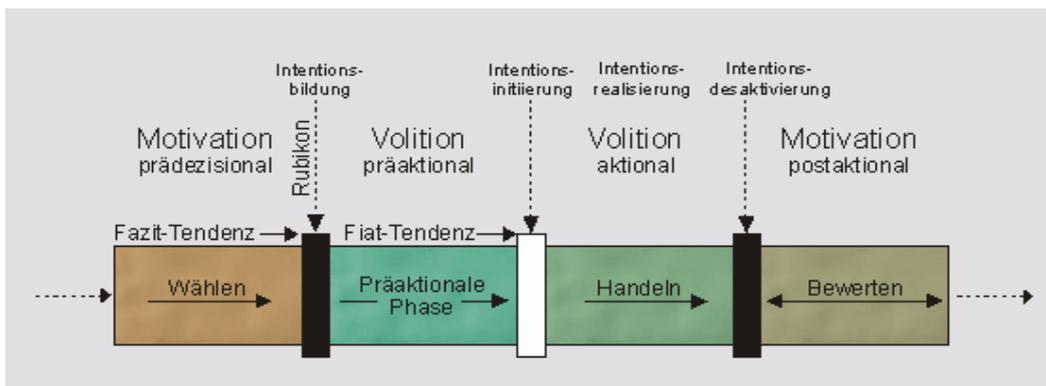
Die Phasen der Volitionstheorie werden nachfolgend anhand des Rubikonmodells (Abb. 2) erläutert.

5.1.2 Das Rubikon -Modell

Anhand des Rubikon-Modells von Heckhausen & Gollwitzer soll die Volitionstheorie genauer erklärt werden. Das Modell postuliert vier eigenständige Phasen.

1. prädezisionale Phase (abwägende Motivationsphase)
2. präaktionale Phase (Volitionsphase)
3. aktionale Phase (Volitionsphase)
4. postaktionale Phase (Motivationsphase) (vgl. Gollwitzer, 1996, S. 534)

Abb. 2: „Die 4 Phasen des Rubikon-Modells“



(vgl. Heckhausen, 2006, S. 278)

Die Motivationsphase ist realitätsorientiert und in ihr erfolgt die Intentionengenese. Es geht um die Wunsch- und Realisierbarkeit von Zielen.

Die Volitionsphase ist dagegen realisierungsorientiert. Mit Hilfe einer kognitiven Handlungssteuerung und Ausführungskontrolle, werden die zuvor gebildeten Intentionen verwirklicht. (vgl. Schwarzer, 1996, S. 70)

Prädezisionale Motivationsphase

Gekennzeichnet ist die Phase durch das Wünschen und Abwägen.

Der Handelnde muss sich überlegen, welche Wünsche und Anliegen in die Tat umgesetzt werden sollen. Oftmals können nicht alle Wünsche realisiert werden und es muss eine

Auswahl getroffen werden, welchem Wunsch Vorzug gegeben wird. Die Entscheidung wird anhand der Realisierbarkeit und Wünschbarkeit getroffen.

„Fragen zur Realisierbarkeit beziehen sich darauf, inwieweit ein spezieller Wunsch durch eigenes Handeln realisiert werden kann und ob der vorgegebene situationale Kontext eher günstig oder ungünstig dafür ist.“ (Gollwitzer, 1996, S. 534) Die Wünschbarkeit bezieht sich auf das Abwägen von positiven, negativen, unmittelbaren und langfristigen Konsequenzen, die in Verbindung mit der Realisierung des potentiellen Zieles stehen. Zudem können erworbene Informationen und Erfahrungen aus früheren Handlungen bei der Entscheidungsfindung behilflich sein. Da dieser Prozess nicht unendlich fortgeführt werden kann, muss eine Fazit- Tendenz entwickelt werden. Das bedeutet, dass ein Entschluss hinsichtlich der Realisierbarkeit eines bestimmten Wunsches bzw. potenziellen Zieles getroffen werden muss. (vgl. Heckhausen, 2006, S. 279)

„Je vollständiger man Gründe und Gegen Gründe für einen Entschluss abgewogen hat, umso näher fühlt man sich dem Akt des Entschlusses.“ (Heckhausen, 2003, S. 213)

Wenn die Entscheidung für eine Zielintention getroffen wurde, wird laut Heckhausen, (2006, S. 279) der Rubikon, die Grenze, überschritten und die Zielintention muss geplant werden. Somit wird die präaktionale (planende) Volitionsphase erreicht.

Präaktionale Volitionsphase

Nachdem eine Absicht (Zielintention) gebildet wurde, schließt sich die präaktionale Phase an, in der eine Handlung geplant wird. Es müssen Vorsätze/Vornahmen gebildet werden, die im Dienste der Zielintention stehen. Nach Gollwitzer (1996, S. 536) können beispielsweise Initiierungsvornahmen, Ausführungsvornahmen und Deaktivierungsvornahmen solche Vorsätze darstellen. Die Vorsätze sind mental präsent. (vgl. Schwarzer, 1996, S. 70)

Zum Beispiel könnte die übergeordnete Zielintention „Ich möchte Menschen helfen.“ sein. Es müssen dementsprechend Vorsätze gebildet werden, die initiieren („Ich will jeden Montag und Freitag einen Besuchsdienst im Pflegeheim x machen.“), ausführen („Ich will jeweils 1 ½ Stunden meinen Besuchsdienst durchführen, sowie ich es mir vorgenommen habe.“) und deaktivieren („Ich verzichte auf meine Sportgruppe am Freitag.“) Dementsprechend wird durch die Vorsätze vorgegeben, wann, wo und auf welche Art und Weise die Handlung umzusetzen ist. Jedoch weist Heckhausen (2006, S. 280) darauf hin, dass Vorsätze vorwiegend bei schwierigem Handlungsverlauf gefasst werden.

Zudem wurde in diese Phase eine Fiat- Tendenz eingeführt. Die Fiat- Tendenz „ist eine variable Größe jeder Zielintention in der präaktionalen Volitionsphase.“ (Heckhausen, 2003, S. 214) Wenn die Zielintentionen untereinander konkurrieren, dann wird die Intention realisiert mit der stärksten Fiat-Tendenz. Die Stärke ist abhängig von der Stärke der Zielintention und von der Günstigkeit der Gelegenheit die Intention umzusetzen. Zum anderen können Aspekte wie „Dringlichkeit, die Anzahl verpasster Gelegenheiten und [missglückte] Realisierungsversuche“ Einfluss nehmen auf das Ausmaß der Fiat-Tendenz. Jedoch können Intentionen in dieser Phase auch miteinander kollidieren, wenn sich eine unerwartete Gelegenheit für die Initiierung unerledigter Intentionen ergibt. Der Betroffene muss eine Entscheidung zugunsten der Ersttätigkeit oder der Alternativtätigkeit treffen. Wenn die Intentionsinitiierung abgeschlossen ist erfolgt die tatsächliche Umsetzung der Intention in der aktionalen Volitionsphase.

Aktionale Volitionsphase

In dieser Phase versucht der Handelnde die geplanten Handlungen wirklich durchzuführen und „zu einem erfolgreichen Ende zu bringen.“ Im Regelfall wird in dieser Phase nur eine Handlung durchgeführt, aber manchmal können Aktionen parallel ablaufen, denn alltägliche Handlungen bedürfen nicht unbedingt einer Intentionsinitiierung. Sie erfolgen automatisch und bedürfen somit keiner Entscheidungsfindung. Um eine Handlung erfolgreich durchzuführen ist beharrliches Verfolgen der Zielrealisierung vonnöten, was zu einer Anstrengungssteigerung führen kann. Die Anstrengungsregulation ist besonders wichtig, wenn es um das Abschirmen der Handlung gegenüber unerledigten Intentionen geht, den so genannten schlummernden Intentionen. Die Stärke der Anstrengungsbereitschaft ist abhängig von den zu überwindenden Hindernissen. (vgl. Heckhausen, 2006, S. 280; Heckhausen, 2003, S. 215)

Die Volitionsstärke bestimmt, wie sehr sich die Person bemüht, das bestimmte Ziel zu erreichen. „ Sie stellt einen Grenzwert für das Bemühen der Person dar.“ (Gollwitzer, 1996, S. 537) Zudem stellt „die Höhe der Volitionsstärke [...] sozusagen einen Grenzwert für die Anstrengungsbereitschaft dar.“ (Heckhausen, 2006, S. 280)

Bandura (1987; in Heckhausen, 2006, S. 215) hat drei Faktoren festgehalten, die die Volitionsstärke bestimmen.

1. affektive Selbstwertung
2. wahrgenommene Selbstwirksamkeit
3. Neuanpassung des persönlichen Standards

Wenn eine Handlung erfolgreich abgeschlossen wurde, wird das Handlungsergebnis in der postaktionalen Phase bewertet.

Postaktionale Motivationsphase

In dieser letzten Phase stellt sich der Handelnde die Frage, ob die Zielintention erfolgreich realisiert wurde. Des Weiteren können aus den Bewertungen Schlussfolgerungen für zukünftige Entscheidungen und Handlungen gezogen werden.

„Entspricht das erzielte Handlungsergebnis dem gewünschten Zielzustand, findet eine Deaktivierung des zugrunde liegenden Ziels statt.“ (Heckhausen, 2006, S. 281) Wenn die gewünschte Zielintention nicht erreicht wurde, besteht die Möglichkeit das Ziel weiter zu verfolgen und neue Handlungen zu planen, um es zu realisieren. Zudem kann der Handelnde sein Anspruchsniveau senken und sein Ziel revidieren oder er gibt sein Ziel ganz auf. Jedoch muss ihm bewusst sein, dass nicht abgeschlossene Handlungen zukünftige Aktivitäten immer wieder beeinträchtigen, da die Gedanken häufig zur unabgeschlossenen Zielintention zurückkehren. (vgl. Heckhausen, 2006, S. 281)

5.2 Erklärungsmodell und Motive des freiwilligen Engagements

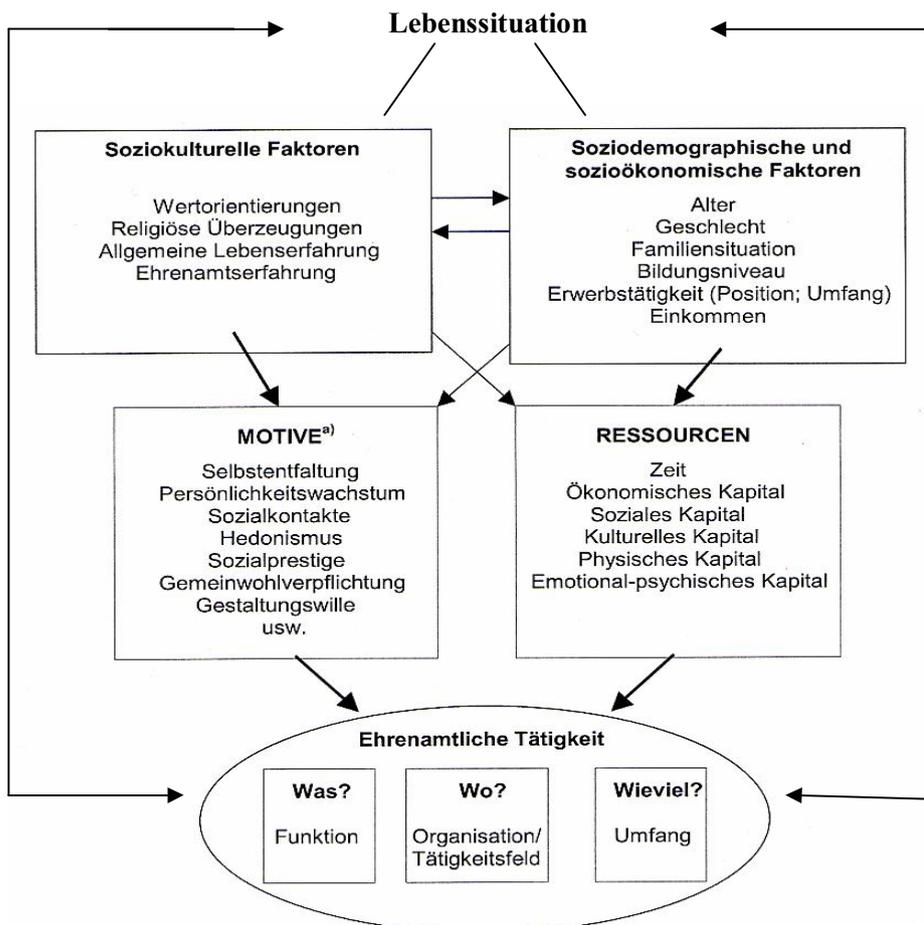
Das freiwillige Engagement hat „komplexe Hintergründe und kann nur im Kontext der ganzen Lebenssituation verstanden werden.“

Die Abb. 3 stellt die drei Komponenten Lebenssituation, Motivation und Ressourcen dar, die im Mittelpunkt der Erklärung der ehrenamtlichen Arbeit stehen. Motivation ist eine Zielrichtung, die aus bisherigen Lebenserfahrungen resultiert und als grundlegender Impetus die Form des Engagements wesentlich mitbestimmt. (vgl. Nadai, 1996, S. 66)

So wird zum Beispiel eine Person die „nicht über eine hinreichende körperliche-gesundheitliche Konstitution und psychische Stabilität verfügt [...] kaum eine körperliche und emotionale belastende, ehrenamtliche Pflegearbeit“ aufnehmen. (Schüll, 2003, S. 99) Jedoch reicht die Motivation allein nicht aus, um eine ehrenamtliche Tätigkeit aufzunehmen und die Motivstruktur gibt noch keinen Aufschluss über die in Frage kommenden Tätigkeitsfelder und Funktionen. Deshalb muss der Blick auf die individuellen Ressourcen gerichtet werden. Zum einen bestimmen zeitliche Verfügungsaspekte die Ressourcen und zum anderen spielt das materiell-ökonomische, kulturelle und soziale Kapital über das eine Person verfügt, eine entscheidende Rolle. (Nadai, 1996, S. 58ff; z.n. Schüll, 2003, S. 94) Die Ressourcenausstattung steuert hauptsächlich den Zugang zu verschiedenen Formen ehrenamtlicher Tätigkeiten. Motive und Motivation bestimmen die

konkrete inhaltliche Ausprägung einer ehrenamtlichen Arbeit mit. Motive und Ressourcen werden von der konkreten Lebenssituation (soziodemographische/ sozioökonomische/ soziokulturelle Aspekte) des Betroffenen beeinflusst. (vgl. Nadai, 1996, S. 143/165; Schüll, 2003, S. 98)

Abb. 3: Modifiziertes Erklärungsmodell für Freiwilligenarbeit



(Schüll, 2003, S. 98)

Das Zusammenwirken aller drei Komponenten entscheidet darüber, ob ehrenamtliches Engagement überhaupt aufgenommen wird, in welcher Funktion dies geschieht (Handlungstyp: Helfer = Ehrenamtlicher in der Basisarbeit, Elite = Ehrenamtlicher in leitenden und/oder repräsentativen Funktionen, Engagierte = sind in beiden Bereichen tätig) und in welchem Kontext das Engagement realisiert wird. Die von einem Menschen eingeschlagene ehrenamtliche Tätigkeit hat wiederum Einfluss auf die Lebenssituation, die Tätigkeitsmotivationen und Ressourcen des Ehrenamtlichen. (vgl. Nadai, 1996, S. 143, 165, 183)

Jedoch bleibt mit diesen Erklärungsversuchen des ehrenamtlichen Engagements ungeklärt, was nun genau zum Ehrenamt motiviert. In Anbetracht der zahlreichen Formen und Bereiche ehrenamtlicher Arbeit, wird eine einheitliche Motivation nicht vorhanden sein. Doch immer wieder wird diskutiert, „ob der Nutzen für andere oder doch letztendlich egoistische Motive der eigentliche Beweggrund sind“, eine ehrenamtliche Tätigkeit aufzunehmen. (vgl. Moschner, 2002, S. 3) Diese Frage wird wohl kaum endgültig zu beantworten sein, da sich Motive, Werte und Erwartungen im Laufe der Zeit verändern können. Trotzdem soll eine kurze Darstellung vorgenommen werden, um einen Orientierungsrahmen zu geben.

Von Altruismus wird gesprochen, wenn Menschen Handlungen zum Wohle anderer ausführen, auch wenn damit Opfer und Kosten verbunden sind und sie keine Gegenleistung bzw. Belohnung dafür erwarten können oder bekommen. „Die altruistische Persönlichkeit zeichnet sich durch soziale Verantwortung und Mitgefühl aus [...] und] wirkt sich förderlich auf [die] Hilfsbereitschaft aus.“(Mieg/Wehner, 2002, S. 13) Zum einen gibt es Engagierte die sich selbst die Verantwortung für die Behebung oder Verbesserung von gesellschaftlichen Problemen zuschreiben und zum anderen die Menschen, die aus religiös- karitativen Verpflichtungen heraus handeln. Hier wird das christliche Gebot zur Nächstenliebe der wichtigste Beweggrund für ihr Engagement.(vgl. Moschner, 2002, S. 5)

Das Gegenteil ist der Egoismus, der im Brockhaus (2004, S. 591) als Selbstsucht und Ichsucht bezeichnet wird. Lange Zeit wurden Menschen die sich ehrenamtlich engagieren, ohne dafür eine materielle Gegenleistung zu bekommen, nur altruistische Ziele unterstellt. Erst in den achtziger Jahren kamen Diskussionen auf, ob Hilfe auch aus eigennützligen Zielen erfolgen kann. (Heckhausen, 1989, S. 283) Sinnerfahrung spielt in diesem Zusammenhang eine große Rolle. Die ehrenamtliche Tätigkeit kann eine Form der Selbsthilfe darstellen, um dem eigenen Leben ein Ziel bzw. eine Richtung zu geben. Besonders ältere Menschen betonen, wie wichtig es für sie ist, jeden Morgen einen Grund zum Aufstehen zu haben. Die ehrenamtliche Arbeit gibt ihrem Leben wieder eine Struktur, welche sie oft nach dem Tod des Partners oder nach Beendigung der Berufszeit verloren hatten. Zudem kann das ehrenamtliche Engagement der „Individualisierung und Anonymität entgegenwirken und neue Bindungen schaffen.“ Es bieten sich Gelegenheiten, andere Menschen zu treffen und neue Bindungen und Kontakte zu schließen, um somit der sozialen Vereinsamung entgegenzuwirken. (vgl. Erlinghagen 2000, Clary et al. 1998, Bradley 1999 z.n. Moschner, 2002, S. 5f)

Durch das Ehrenamt erfahren die Menschen Anerkennung durch die Gesellschaft oder das soziale Umfeld. „Das Erlebnis des Gebrauchtwerdens könne Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit kräftigen und Resignation abbauen. Erfolge führen zu Freude und Stolz und einem „guten Gefühl“.“ (Moschner, 2002, S. 7)

Zudem bietet das Ehrenamt vielfältige Lernmöglichkeiten, um sich neues Wissen/Perspektiven anzueignen und seine Schwächen und Stärken zu entdecken. Deshalb wird ehrenamtliche Arbeit auch von Jugendlichen genutzt, um einen Einblick in mögliche Beschäftigungsfelder zu erlangen. Aber auch Freude und Spaß sind mit der Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit verbunden. Besonderes Kennzeichen für das „neue Ehrenamt“ ist die Betonung von gegenseitigem Geben und Nehmen und nicht nur das selbstlose Handeln. Mieg und Weher haben einige altruistische und egoistische Orientierungen noch einmal in Tabelle 1 zusammengefasst.

Tabelle 1: altruistische und egoistische Orientierung von Ehrenamtlichen

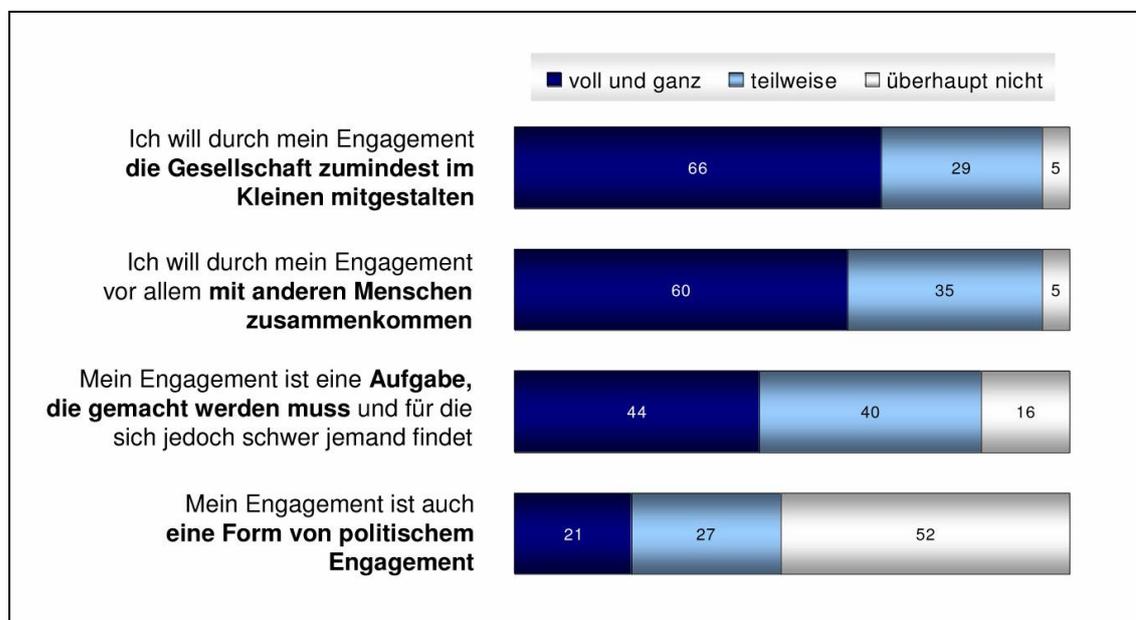
FEES-Skalen	„altruistische Orientierung“	„egoistische Orientierung“
Politische Verantwortung	x	
Soziale Verantwortung	x	
Selbstwert/ Anerkennung		x
Soziale Bindung		x
Selbsterfahrung		x
Karriere		x
Berufsausgleich		x
Identifikation mit der Organisation	x	x
Persönlicher Erfahrungsbereich	x	x

(Mieg/Wehner, 2002, S. 14)

Zudem wurden im Freiwilligensurvey von 2004 speziell die einzelnen Motive nochmals erfasst. Die Grafik 2 zeigt, dass es den meisten Ehrenamtlichen wichtig ist, die Gesellschaft mitzugestalten. Ein weiterer Grund sich ehrenamtlich zu engagieren, ist das Bedürfnis mit anderen Menschen zusammenzukommen und mit ihnen gemeinsam etwas zu bewirken. Eine Minderheit von 44% sieht es als Aufgabe an, die gemacht werden muss

und ein kleiner Teil der Engagierten sieht in dem Engagement auch eine Form von politischer Verpflichtung.

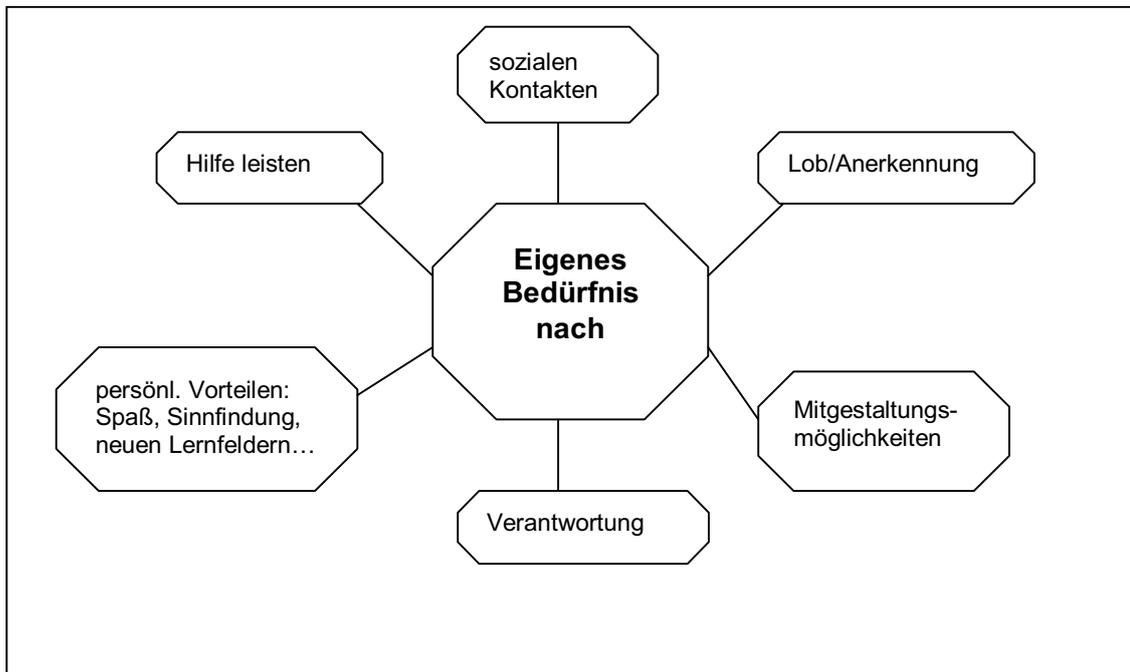
Grafik 2: Motive für das freiwillige Engagement (2004)
Alle Engagierten ab 14 Jahre (Angabe in %)



(Gensicke et al., 2005, S. 21)

Das Engagement kann bei Betrachtung der egoistischen Motive eine Antwort auf die eigenen Bedürfnisse darstellen. Im Zusammenhang betrachtet, lassen sich in Anlehnung nach dem Modell von Beher et al. (1998, S. 172f) sechs Motivationsgruppen unterscheiden, wie in der Abb. 4 zu erkennen ist. Ein ehrenamtliches Engagement in der Pflege könnte beispielsweise daraus resultieren, dass die Personen im gesellschaftlichen Leben etwas mitgestalten wollen und anderen Menschen Unterstützung und Hilfe zukommen lassen möchten. Ich denke aber, dass auch in diesem Bereich egoistische Motive vorhanden sind. Beispielsweise wollen ältere Leute nach dem Verlust des Lebenspartners oder nach Beendigung des Berufes ihrem Leben einen neuen Sinn geben, um so auch das Gefühl des „Gebrauchtwerdens“ zu erlangen. Um Ehrenamtliche beispielsweise im Pflegebereich zu motivieren, sollten die zuvor beschriebenen Bedürfnisse von der jeweiligen Einrichtung berücksichtigt werden.

Abb. 4: Anlass des ehrenamtlichen Engagements, als eine Antwort auf ein eigenes Bedürfnis



(modifiziertes Modell von Beher et al., 1998, S. 173)

Besonders der Pflegebereich zählt noch zu den Zweigen in denen ehrenamtliches Engagement nicht so stark ausgeprägt ist, doch unsere Gesellschaft benötigt gerade in diesem Sektor die Unterstützung engagierter Menschen und die Einrichtungen müssen die Motive und Ziele der Ehrenamtlichen ermitteln und berücksichtigen. Die Frage nach dem „Warum“ und „was sie bewirken möchten“, sollte zentraler Bestandteil jeder Akquise sein. So können Einrichtungen schon frühzeitig erkennen, ob die jeweilige Person zu ihnen passt und ihre Ziele und Bedürfnisse mit dem Konzept des Hauses übereinstimmen. Zudem müssen die individuellen Ressourcen und die Lebenssituation des Einzelnen berücksichtigt werden, denn diese wirken sich positiv oder negativ auf die Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit und den zeitlichen Umfang der Tätigkeit aus. Beispielsweise wird eine Frau die im Berufsleben steht, Familie hat und selber ein Familienmitglied pflegen muss, sich nicht noch zusätzlich ehrenamtlich im Pflegebereich engagieren. Jedoch könnte genau diese Erfahrung später zur Aufnahme eines Ehrenamtes im Pflegebereich führen, wenn die eigene Belastung gemindert oder nicht mehr vorhanden ist.

Es sollte versucht werden, die ehrenamtliche Motivation während der gesamten Tätigkeitsdauer aufrechtzuerhalten. Hierzu müssen sich die Einrichtungen die Beweggründe der jeweiligen Person ins Bewusstsein rufen, die zur Aufnahme der

ehrenamtlichen Tätigkeit führten, weil der Mensch auch bestrebt ist, seine eigenen Bedürfnisse zu befriedigen. Besonders die Thematik Lob und Wertschätzung muss in der Pflege eine zentrale Rolle spielen, denn gerade der Pflegebereich verlangt viel Hingabe und Kraft von den freiwillig Engagierten und dieses sollte von den jeweiligen Vorgesetzten bedacht werden. In der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen sollte immer eine Gewinnsituation für alle Beteiligten angestrebt werden, von der die Heimleitung, das Personal, die Bewohner und die Ehrenamtlichen profitieren. Eine effektive Zusammenarbeit wird aber nicht zustande kommen, wenn jeder nur auf seine Belange schaut und versucht diese zu erfüllen. Ehrenamtliche und auch Vorgesetzte müssen Kompromisse schließen, denn nicht alle Wünsche, wie beim Rubikon- Modell ersichtlich wurde, können realisiert werden.

II. Empirischer Teil

6. Das Untersuchungsdesign

6.1 Vorstellung des DRK Kreisverbandes Rügen e.V.

Der DRK Kreisverband Rügen e.V. ist ein gemeinnütziger Verein und agiert im Landkreis Rügen. Das Deutsche Rote Kreuz zählt zu den größten Arbeitgebern auf der Insel und nimmt allein dadurch eine „herausragende Stellung im öffentlich- gesellschaftlichen Leben ein“. Die „Verbreitung der Gedanken des humanitären Völkerrechts, die Katastrophenhilfe, [der] Katastrophenschutz und die Verbesserung des Gesundheits- und Sozialwesens“ sind Kernaufgaben die für alle Rotkreuzorganisationen verbindlich und wichtigster Teil der Vereinsarbeit sind. (vgl. DRK, 2007, S. 1)

Die wichtigsten Punkte ihrer ideellen Arbeit bestehen in der, „*Verbreitung der Gedanken des humanitären Völkerrechts, [der] Gesundheitserziehung, [der] Wasserrettung, [der] Benachteiligten- und Nachbarschaftshilfe, [der] Bevölkerungsbildung, [der] Blutspendeversorgung, [der] Auslandshilfe*“ und in der Betreibung des ambulanten Hospizes, des Suchdienstes und des Katastrophenschutzes. „Diese Aufgaben werden durch 9 Ortsvereine, den Sanitätszug, die Gemeinschaft Wohlfahrts- und Sozialarbeit sowie die Gemeinschaften Wasserwacht und Jugendkreuz umgesetzt.“ (DRK, 2007, S.1)

Um die Gesundheit, die Wohlfahrt, die Familie und die Jugend zu fördern, betätigt sich der Verein in der stationären und ambulanten Pflege, in der Behindertenhilfe, im Rettungsdienst und im Bereich Familien & Senioren.

„In der stationären Pflege hält der Verein mit seinen 6 Pflegeheimen insgesamt 69% der Heimplätze im Landkreis Rügen vor.“ Wegen der qualitativ hochwertigen Pflegeleistungen bestand auch 2007 eine hohe Nachfrage nach den vom Verein angebotenen Heimplätzen. Die Auslastung der Pflegeheime betrug 98%, wie auch schon in den Jahren zuvor.

In der ambulanten Pflege war im Jahr 2007 wieder „ein hoher Wettbewerbsdruck mit den im Landkreis Rügen agierenden privaten Pflegediensten zu verzeichnen.“ Doch durch Seriosität, qualitativ hochwertige Arbeit und die 4 Sozialstationen konnte der Verein diesem Wettbewerbsdruck erfolgreich standhalten und seinen Umsatz steigern. (vgl. DRK, 2007, S. 2) Das Leitbild dieser ideellen Arbeit „Hilfe für Bedürftige, Raum für Hilfsbereite“ und der sich daraus ergebende Auftrag „wir sind Dienstleister für Bedürftige und Helfende gleichermaßen“ wird im Verein konsequent umgesetzt.

Daran beteiligt sind haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter, die in den Kern- und Vernetzungsaufgabenfeldern zum gegenseitigen Vorteil miteinander verzahnt sind. Besonders durch seine 230 aktiven ehrenamtlichen Mitglieder, die sich z.B. in Ortsvereinen, in der Nachbarschaftshilfe, im ambulanten Hospiz und in Besuchsdiensten engagieren, können viele Rotkreuzdienstleistungen unendgeldlich angeboten werden. (vgl. DRK, 2007, S.1; DRK,1996, S. 25)

Ehrenamtliche Mitarbeiter beim DRK sind Menschen, die sich über ihre gesellschaftlichen und beruflichen Verpflichtungen hinaus besonders hervorheben, indem sie Zeit, Wissen und Können freiwillig und unentgeltlich für humanitäre und soziale Zwecke und Dienstleistungen einbringen, in der Überzeugung, dass ihre Arbeit dem Gemeinwohl und ihrer eigenen Selbstverwirklichung dient.“ (DRK, 1997)

Besonderer Bedeutung kommt in dieser Untersuchung einem Ortsverein von 10 Ehrenamtlichen zu, die regelmäßig Besuchsdienste in einem Pflegeheim oder in der Häuslichkeit durchführen. Für ca. zwei bis drei Stunden in der Woche gehen sie „spazieren, lesen vor, spielen Karten- und Brettspiele und helfen bei der Erfüllung ganz persönlicher und einfacher Wünsche.“ (DRK Kreisverband Rügen e.V.) Diese DRK Besuchsdienste gibt es seit 1999 und Ortsvereinsvorsitzende ist Frau Se. Die wichtigsten

Ziele bestehen in der Verhinderung von Vereinsamung und sozialer Isolation, Hilfe bei Dingen des täglichen Lebens und menschlicher Kommunikation. Dieser Besuchsdienst wird nur mit ehrenamtlichen Mitarbeitern abgedeckt. Ansprechpartner für diese Belange ist die Abteilung Verbands- und Öffentlichkeitsarbeit. Durch Gesprächs- und Feedbackrunden soll diese ehrenamtliche Tätigkeit im Pflegebereich begleitet werden. Zudem wird die Zusammenarbeit von haupt- und ehrenamtlicher Arbeit auf allen Ebenen gefördert. (vgl. DRK, 1996, S. 25; DRK, 2008,)

6.2 Vorstellung des Materials

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit im Studiengang Pflegewissenschaft/Pflegemanagement sollte die Motivation Ehrenamtlicher in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V. analysiert werden. Zur Feststellung der Ausgangssituation wurden halbstrukturierte, offene Interviews mit Ehrenamtlichen in einem Pflegeheim durchgeführt. Es soll versucht werden, die Forschungsfragen anhand einer Stichprobe von vier Ehrenamtlichen zu beantworten. Die Ehrenamtlichen wurden einmal interviewt. Diese Gespräche wurden mittels eines digitalen Diktiergerätes aufgenommen und anschließend transkribiert und nach Mayring`s qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet.

6.3 Bestimmung des Ausgangsmaterials

6.3.1 Festlegung des Materials

Die ausgewählten Befragten dienen der Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V.

Im Einzelnen handelt es sich um:

E1: Ehrenamtliche seit 2005 im Pflegeheim

E2: Ehrenamtliche seit 1999 im Pflegeheim

E3: Ehrenamtliche seit 1999 im Pflegeheim

E4: Ehrenamtliche seit 2007 im Pflegeheim

Bei E2, E3 und E4 handelt es sich um Personen die sich im Ruhestand befinden und sich nebenher ehrenamtlich unter anderem im Pflegeheim engagieren. E1 arbeitet als Pflegehelfer im Pflegeheim und engagiert sich zusätzlich ehrenamtlich im Heim. Alle

Interviewten können eine mindestens einjährige ehrenamtliche Erfahrung im Pflegeheim vorweisen. Während eines Erste- Hilfe- Kurses für Ehrenamtliche kam es zur Vorstellung des Interviewers. Die Ehrenamtlichen wurden durch die Heimleitung für das Interview gewonnen.

6.3.2 Analyse der Entstehungssituation

Die Teilnahme an den Interviews beruhte auf Freiwilligkeit. Der Interviewer holte sich zuvor einige Information über die ehrenamtlichen Tätigkeiten ein. Bei den Interviews handelt es sich um halbstrukturierte und offene Interviews. Ein zuvor entworfener Leitfaden (Anhang I) diente als Grundgerüst. Das bedeutet, dass die Formulierung und die Reihenfolge der Fragen vom Interviewer variiert wurden, um dem Gesprächsverlauf zu entsprechen. Die Interviewten konnten frei auf die Fragen antworten, ohne Vorgaben zu bekommen. Alle Gespräche wurden in einem Besprechungsraum des Pflegeheimes, während des Heimalltages durchgeführt. Um eine gute Aufnahmequalität des gesprochenen Wortes zu erzielen, erwies sich diese Räumlichkeit als ideal, da der Raum außerhalb eines Wohnbereiches lag.

Das dritte Interview wurde auf Grund eines Hörleidens einer Ehrenamtlichen in einem Zweiergespräch vollzogen.

6.3.3 Formale Charakteristika des Materials

Die Interviews wurden mit einem digitalen Diktiergerät aufgezeichnet und anschließend in literarischer Umschrift zeilenweise transkribiert. Dabei wurden die Transkriptionsanweisungen von Reinders (2005, S. 250ff) genutzt. Das Notationssystem beruht auf Kallmeyer und Schütze (1976). Die einzelnen Gesprächstranskripte sind in den Anhängen II-IV zu finden.

6.3.4 Fragestellung der Analyse

Wie bereits im theoretischen Abschnitt herausgestellt, ist der Einsatz von Ehrenamtlichen in unserer Gesellschaft, besonders im Sozial- und Pflegebereich von großer Bedeutung. Der Einsatz Ehrenamtlicher kann in den Pflege- und Altenheimen einen großen Beitrag bei der Befriedigung sozialer Bedürfnisse der Bewohner leisten. Ehrenamtliche sind ein wichtiger Pfeiler in der Altenhilfe, denn sie schenken den Bewohnern Aufmerksamkeit und Zeit, was im Heimalltag durch das Personal oft nur unzureichend erfolgen kann. Durch sie spüren die Bewohner wieder mehr Lebensqualität und haben teil an der gesellschaftlichen Integration. Zudem schaffen die Freiwilligen „mit pflegfachlicher Unterstützung eine neue

Betreuungsform, die sich in den [...] Alltag der Pflegebedürftigen einfügt, die pflegenden Angehörigen zeitlich entlastet, [und] wertvolle Kontakte- und Austauschmöglichkeiten“ schafft (www.bmfsfj.de, Stand:19.08.2008)

Gerade aus diesen Gründen ist es notwendig, Ehrenamtliche für den Pflegebereich zu akquirieren und fortlaufend ihre Motivation für ihr Engagement aufrechtzuerhalten.

Aus diesem Grund ist der Ausgangspunkt dieser Analyse die Fragestellung nach der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege

Vor diesem Hintergrund wurden folgende Forschungsfragen erstellt.

1. *Welche Gründe bewegen Menschen sich ehrenamtlich im Pflegebereich zu engagieren?*

Mit dieser Fragestellung sollen verschiedene Beweggründe für das Aufnehmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Pflegebereich aufgezeigt werden. Dadurch wird wahrscheinlich ein bestimmtes Klientel ersichtlich, welches in der Akquisition neuer Ehrenamtlicher berücksichtigt werden kann. Zudem kommt es zu einem besseren Verständnis für die Aufnahme der Tätigkeit im Pflegebereich, denn eventuelle zugrunde liegende Emotionen/Erlebnisse müssen in der Zusammenarbeit berücksichtigt werden.

2. *Welche Aufgabenbereiche nehmen sie wahr und welchen zeitlichen Aufwand betreiben sie und ist dieser zufrieden stellend?*

Es soll herausgefunden werden, ob die Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit und der zeitlichen Präferenz zufrieden sind, oder ob Veränderungswünsche bestehen.

3. *Welchen Nutzen ziehen Ehrenamtliche und andere aus dem ehrenamtlichen Engagement?*

Aus Sicht der Ehrenamtlichen soll dargestellt werden, welchen Nutzen der Besuchdienst für sie selber, für die Bewohner und für die Heimmitarbeiter hat. Gibt es dadurch Vorteile für den Heimaltag? Zudem soll sichtbar werden, welche Ziele die Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit verfolgen.

4. *Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeitern? Gibt es Differenzen?*

Die Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen ist ein wichtiger Punkt im Pflegebereich und in dieser Arbeit. Es soll herausgefunden werden mit welchen Professionen sie in Kontakt treten. Zudem ist der Blick auf eventuelle Schwierigkeiten in der Kooperation gerichtet und wie Lösungsansätze gefunden und diskutiert werden können.

5. *Welche Mitgestaltungsmöglichkeiten haben Ehrenamtliche und sind diese zufrieden stellend?*

Auch der Aspekt der Mitgestaltungsmöglichkeiten ist ein zentraler Aspekt in der ehrenamtlichen Arbeit. Es geht heute nicht mehr nur um die Aufopferung und selbstlose Hingabe für andere, sondern vielmehr um Selbstverwirklichung und Sinngebung. Deshalb ist es wichtig zu erfahren, wie die Mitgestaltungsmöglichkeiten aussehen, ob sich die Ehrenamtlichen mit eigenen Ideen einbringen können bzw. dürfen und ob eine Integration in die Aktivitäten des Heimes erfolgt.

6. *In welcher Form erfolgt die Begleitung und Einarbeitung Ehrenamtlicher und ist diese ausreichend?*

Besondere Bedeutung kommt der Begleitung und Einarbeitung zu, denn gerade im Pflegebereich ist eine kontinuierliche Betreuung Ehrenamtlicher notwendig, um sie in besonderen Situationen aufzufangen und ihnen Halt zu geben, z. B. beim Tod eines Bewohners. Deshalb soll analysiert werden, ob sie Unterstützung im Umgang mit den pflegebedürftigen und älteren Menschen erhalten und sie die Möglichkeit bekommen, ihre Belange zu kommunizieren.

7. *Wie erfolgt die Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements und wie wird diese bewertet?*

Es ist wichtig zu erfahren wie sich die Anerkennung seitens des Heimes und des Deutschen Roten Kreuzes gestaltet, denn Ehrenamtliche möchten wahrgenommen werden und das Gefühl haben gebraucht zu werden.

8. *Welche Anmerkungen haben die Ehrenamtlichen bzgl. ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit.*

Bei dieser Fragestellung geht es um die Ermittlung von Verbesserungs- und Veränderungswünschen.

Die Interviews wurden mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring analysiert. Besonders in Hinblick auf die zuvor formulierten Forschungsfragen.

6.3.5 Methodik der Datenauswertung

Das Instrument in dieser Erhebung ist das qualitative Interview. Hierbei bestimmt der Interviewte den Gesprächsverlauf und weniger der Interviewer, um bessere Aussagen zum Forschungsgegenstand zu erlangen. Das qualitative Interview ist ein Verfahren aus der empirischen Sozialforschung und die Analyse des Interviewmaterials findet nach Philipp Mayring statt. Bei der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring kommt es zur theorie –und regelgeleiteten Analysierung des sprachlichen Materials. Bei dieser Analyse wird das Material gegenüber anderen Interpretationsverfahren methodisch kontrolliert und schrittweise analysiert. Das Material muss so reduziert werden, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und ein Abbild des Grundmaterials darstellen. (www.ph-freiburg.de, Mayring, 2003, S. 58) Dadurch wird es für „andere nachvollziehbar, intersubjektiv überprüfbar [...] und zur wissenschaftlichen Methode.“ (vgl. Mayring, 1997, S. 53) In der vorliegenden Arbeit wurde das Material paraphrasiert, gekürzt und auf die wesentlichen Inhalte reduziert.

1. Paraphrasierung

Bei der Paraphrasierung werden einzelne Kodiereinheiten in eine knappe, nur auf den Inhalt beschränkte Form umgeschrieben. Alle nicht inhaltstragenden Textbestandteile, wie ausschmückende, wiederholende oder verdeutlichende Wendungen, werden gestrichen. Die inhaltstragenden Textbestandteile werden in einer einheitlichen Sprachebene und grammatikalischen Kurzform dargelegt. (vgl. Mayring, 1997, S. 53)

2. Reduktion

Unter Reduktion wird die Bündelung von Paraphrasen mit ähnlichem Inhalt verstanden „und gegebenenfalls mit einer neuen Formulierung aktualisiert.“ Die Reduktion ist aussageähnlich.

(vgl. www.ph-freiburg.de, Mayring, 2003, S. 62)

Im Zentrum der Analyse stand ein am konkreten Material entwickeltes Categoriesystem. Durch die qualitative Inhaltsanalyse ergaben sich verschiedene Kategorien zu einer bestimmten Thematik. Diesen Kategorien wurden signifikante Textstellen zugeordnet. Dieses Categoriesystem wurde in Bezug auf die zuvor formulierten Forschungsfragen interpretiert. (vgl. Mayring, 1997, S. 53; S. 74f)

In dieser Analyse erfolgte die Aufteilung in folgende Kategorien:

- K1: Anlass/Grund
- K2: Aufgabenbereiche / Zeitliche Präsenz
- K3: Nutzen für sich selber
- K4: Nutzen für andere
- K5: Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen
- K6: Mitgestaltungsmöglichkeiten
- K7: Begleitung/ Einarbeitung
- K8: Zufriedenheit
- K9: Anerkennung
- K10: Verbesserungsvorschläge/ Wünsche

6.4 Darstellung der Forschungsergebnisse

Die Auswertung der Forschungsfragen findet anhand der ermittelten Interviewergebnisse statt. (Anhang II-IV)

Welche Gründe bewegen Menschen sich ehrenamtlich im Pflegebereich zu engagieren?

Alle Interviewteilnehmer sollten zu Beginn erläutern, weshalb sie sich für ein ehrenamtliches Engagement im Pflegebereich entschieden haben. Ein Aspekt trat bei allen Beteiligten auf, sie wollten etwas Gutes für diese Menschen tun und ihnen den Lebensabend verschönen, zumal auch viel Dankbarkeit seitens der Bewohner zurückkommt. Zwei Befragte sind aus der Arbeitslosigkeit heraus zum ehrenamtlichen Einsatz gekommen und haben diesen im Ruhestand fortgeführt. (2/2-20; 4/16-19) Eine Person hat früher selber Hilfe durch die Ehrenamtlichen in der Ortsgruppe erfahren und wurde dann zur Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit ermutigt. Auch die Bewältigung der Einsamkeit zu Hause spielt eine große Rolle. Durch den ehrenamtlichen Einsatz nehmen sie wieder am gesellschaftlichen Leben teil. (1/3-12; 3/ 3-9) Eine Interviewte wollte durch die Tätigkeit im Pflegebereich ihre eigenen Ängste im Umgang mit alten Menschen mindern und einen besseren Umgang mit diesem Personenkreis erlernen, um dann im privaten Umfeld besser damit zurechtzukommen. (4/28-37)

Welche Aufgabenbereiche nehmen sie wahr und welchen zeitlichen Aufwand betreiben sie und ist dieser zufrieden stellend?

Alle Befragten leisten ihren ehrenamtlichen Einsatz in Form eines Besuchsdienstes ab. E2 und E3 besuchen mehrere Bewohner einmal die Woche schon über Jahre hinweg (2/29-60; 3/13, 67) und die anderen beiden suchen seit mind. einem Jahr eine ältere Person zweimal die Woche auf. Durchschnittlich verbringen sie 1 ½ Stunden mit dem Bewohner und gehen mit ihnen spazieren, lesen etwas vor, machen Besorgungen und erzählen von sich. E2 hat bis vor kurzen in der Häuslichkeit zusätzlich einen Besuchsdienst einmal die Woche absolviert. (2/44-47) Die Tätigkeitsbereiche konnten bei drei Ehrenamtlichen vor Aufnahme der ehrenamtlichen Tätigkeit frei gewählt werden. Nur E1 musste den Bereich einer anderen Ehrenamtlichen übernehmen. Die Zeit können sie sich meistens frei einteilen. Nur am Donnerstag wird E2 für den Spielenachmittag mit eingeplant. E3 erwähnt, dass nur der Besuchsdienst allein für sie nicht erfüllend ist. Sie möchte auch gerne etwas selber gestalten und organisieren und auch E2 möchte mehr bewirken. (3/346-349; 2/89-90) E1 und E4 empfinden den Besuchsdienst als ausreichend.

(4/92) E4 würde gern mehr Zeit mit den Bewohnern verbringen, doch dies geht aus persönlichen Gründen nicht. (4/307-308)

Welchen Nutzen ziehen Ehrenamtliche und andere aus dem ehrenamtlichen Engagement?

Meist bringt es ihnen Freude und auch Spaß, wenn sie sich um ältere und pflegebedürftige Bewohner kümmern können. Der Aspekt der Dankbarkeit seitens der Bewohner tritt immer wieder in den Vordergrund. Sie merken, dass sie den Bewohnern mit ihren Besuchen Freude bereiten und dieses stellt sie zufrieden. Zudem kann die ehrenamtliche Tätigkeit dem Leben einen Sinn geben und das Gefühl des „Gebrauchtwerdens“ hervorrufen. (1/97-98; 4/54-57) Zum einen profitieren die Bewohner von dem ehrenamtlichen Engagement. Die Besuche bringen Abwechslung und Freude in den Heimalltag. Zudem reduzieren sie die Gefahr der sozialen Isolierung. (1/115-116) Durch die Besuche haben sie immer eine Person, die versucht für die sozialen Belange da zu sein und sie finden in ihr einen Menschen dem sie vertrauen können. (2/73) Auch das Personal der Einrichtung, welches die Beschäftigung durchführt, erfährt durch den ehrenamtlichen Einsatz Entlastung, da es nicht für alle Bewohner gleichzeitig Betreuung anbieten kann. (4/163-166; 2/106-107) Jedoch hat E3 das Gefühl, dass die Unterstützung bei Beschäftigungen vom Personal nicht so gern gesehen wird.

Zum anderen kann auch das Stationspersonal von dem ehrenamtlichen Engagement profitieren. Es kann sich in der Zeit anderen Bewohnern widmen, die gerade keinen Besuch haben. (1/118-119;3/371) E2 gibt an, nur wenig Kontakt zum Pflegepersonal zu haben und dementsprechend keine Angaben zu dem Sachverhalt machen zu können. (2/105-107) Zudem weist E3 darauf hin, dass der Nutzen für die Bewohner durch gezielte Förderung und Beachtung der Bewohnerinteressen gesteigert werden kann. (3/ 361-363)

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeitern? Gibt es Differenzen?

Aus den Interviews geht hervor, dass sie mit verschiedenen Professionen in Kontakt treten. Zum einen wird die Kooperation mit dem Beschäftigungspersonal aufgeführt. Hier gehen die Auffassungen auseinander. E1 und E2 geben keine Differenzen an bzw. sagen, dass sich das Personal über Hilfe freut. E4 hat eigeninitiativ an Beschäftigungsnachmittagen teilgenommen und bietet selbstständig Hilfe an. (4/132-135) Jedoch ist dies auch ein Kritikpunkt. Das Personal bittet nicht selbstständig um Mithilfe oder Unterstützung und dieses kann sich dann zum Nachteil für die Bewohner auswirken.

(3/159-162; 2/112-1241; 4/186-190;) Das Personal zeigt keine Eigeninitiative in der Zusammenarbeit. Beispielsweise wäre eine monatliche Teilnahme an der Teamsitzung vorteilhaft für die Kooperation und das Miteinander. (4/256-261) Laut der Aussage von E3 fühlt sie sich als Störenfried, wenn sie ihre Hilfe anbietet. (3/159-162;) Ihre Unterstützung wurde schon zweimal abgelehnt, aber danach hat sie es auch nicht noch einmal probiert. (3/125-129) E3 und E4 äußerten die Befürchtung, dass das Personal welches die Beschäftigten durchführt, Angst um seinen Arbeitsplatz hat und deshalb einer effektiven Kooperation entgegensteht. (4/ 357-360, 365-367; 3/372-378)

Zum anderen wurde die Zusammenarbeit mit der Heimleitung beschrieben. Hier waren sich die Aussagen der Interviewten sehr ähnlich. E1 hingegen machte keine Äußerungen zu dieser Thematik. Von E2 wurde die bestehende Hierarchie im Haus als kontraproduktiv für alle Beteiligten bewertet. (2/134-136) Es besteht keine gute Kooperation mit der Leitung. Bis jetzt fand nur ein Treffen statt, ansonsten keine Versammlungen oder Besprechungen mit den Ehrenamtlichen. (2/131-132) Dies ist aber aus Sicht der Ehrenamtlichen notwendig, um eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Professionen zu schaffen. Bei einer Ehrenamtlichen kommt das Gefühl auf, dass die Leitung ihre Aufgaben bzgl. der Ehrenamtlichen an eine Person aus dem Betreuungspersonal delegiert hat. Da die Leitung an den Ehrenamtlichentreffen nicht teilnimmt, soll die Person nun diese Treffen wahrnehmen, um Erfahrungen, Wünsche, Kritik usw. an die Leitung weiter zugeben, doch dieses geschah bis jetzt nur einmal. Sie fühlen sich teilweise ausgegrenzt und nicht ernst genommen. Das mangelnde Interesse an der Tätigkeit der Ehrenamtlichen, kann daher auch zu deren Beendigung führen. (2/254-257; 3/ 136-143,214-217, 298-299; 4/ 211-213) Zwei Interviewte gaben an, dass sie sich nicht integriert fühlen. (2/301; 3/293-297) In den Interviews wurde der Wunsch nach einer besseren Kooperation mit der Leitung deutlich. Sie möchten ernst genommen werden und einen Ansprechpartner für ihre Belange haben. E2 meint, dass nur die Leitung mehr Offenheit, Freude und Akzeptanz in das Miteinander bringen kann. (2/286-288) Doch dazu müssen sich alle Beteiligten zusammensetzen und über bestehende Differenzen reden. E2 wurde auch die Frage gestellt, ob sie denn schon versucht hat, eine Gesprächsrunde zu initiieren, um alle zu Wort kommen zu lassen. Dieses wurde allerdings verneint. (2/275-279)

Auch die Zusammenarbeit mit den Pflegekräften auf den Stationen ist nicht zufrieden stellend. E1 gibt zwar an, dass sie bis jetzt keine Probleme hatte und immer gute Absprachen getroffen wurden, aber sie bemängelt das fehlende Vertrauen zu ihnen. Es findet keine Problem- bzw. Fragebesprechung statt. (1/129-133, 150-152) Bei den

anderen Ehrenamtlichen wird von mangelnder Kontaktfreudigkeit gesprochen. Beispielsweise findet E4 bei ihrem Besuchsdienst keinen Ansprechpartner auf der Station, obwohl die Pflegekräfte wissen, dass sie kommt. (4/ 236-244) Der Besuch des Bewohners findet oft unvorbereitet statt. Sie wissen nichts über die aktuelle Situation, ob zum Bsp. der Bewohner Geburtstag hat oder jemand verstorben ist. (2/ 194-196; 4/ 276-281; 3/285-287) Jedoch gab E2 auch an, dass sie sich noch nicht selber nach einigen Dingen erkundigt hat. (2/242) Die Pflegekräfte werden als freundlich und hilfsbereit beschrieben, zeigen aber wenig Eigeninitiative bei der Zusammenarbeit. (4/384-393) Der Wunsch nach einer Einheit und einem gemeinsamen Miteinander besteht auch bei E1, denn so kann der Umgang mit den Bewohnern effektiver gestaltet werden.(1/144-147)

Auch die Getränkeversorgung der Ehrenamtlichen auf dem Wohnbereich wurde von E2 angesprochen. (2/199-300) Beispielsweise würden sie sich über einen Wagen freuen, auf dem immer Wasser und Kaffee bereitgestellt wird. (3/264-265; 4/266-268)

Des Weiteren führen zwei Ehrenamtliche auf, dass die Ehrenamtlichen zu keinen Heimveranstaltungen eingeladen werden und dementsprechend auch keine eigenen Ideen mit einbringen können. (3/ 332-333; 4/208-209) Auch das Thema Tod und Sterben sollte mehr thematisiert werden. (4/288; 3/289-290) Laut der Angabe von E3 gab es noch keine Verbesserungsvorschläge seitens des Heimes oder des DRK`s zur Beseitigung der Differenzen. (3/7342-345) E1 merkt an, dass die Probleme durch die Sichtweise aus unterschiedlichen Blickwinkeln entstehen. (1/136-1379) Jedoch werden von keinem Beteiligten Treffen organisiert, in denen in aller Ruhe über bestehende Schwierigkeiten gesprochen werden kann. Auch für E2 ist die fehlende Kommunikation ein großes Problem, trotzdem hat sie selber noch nicht versucht mit der Heimleitung zu sprechen. Als Grund nennt sie bestehende Ängste, die aber in regelmäßigen Treffen beseitigt werden können. (2/275-282) Derzeit erhält die Leitung keine Rückmeldung über bestehende Unstimmigkeiten. (3,4/152-155)

Welche Mitgestaltungsmöglichkeiten haben Ehrenamtliche und sind diese zufrieden stellend?

Bei der Thematik Mitgestaltungsmöglichkeiten spielt die Heimleitung eine zentrale Rolle. Bei Verbesserungsvorschlägen, Ideen oder Wünschen ist die Leitung Ansprechpartner. Kleinere Vorhaben können aber auch selber durchgeführt werden, so lange sie kein Risiko für die Bewohner darstellen. (1/171-172;2/252-253) Allerdings betont E2, dass vieles nicht umsetzbar ist, aufgrund der mangelnden Kooperation zwischen allen

Beteiligten. (2/ 248-252) Sie würde gerne mehr bewirken und in der Zusammenarbeit mit allen Mitarbeitern könnte der Heimalltag für die Bewohner effektiver gestaltet werden. (2/ 89-90, 291-299) Aus Sicht der Ehrenamtlichen blockiert die Leitung viele Vorschläge, aber (3/116; 328-330) Gründe dafür werden nicht genannt. Die Leitung kümmert sich aber um Angelegenheiten bezüglich der Bewohnerbefindlichkeit. (2/269-272)

E3 äußert den Wunsch nach kreativen Aufgaben und Selbstgestaltungsmöglichkeiten von Projekten. Dafür würde sie auch mehr Zeit investieren. (3/93-95,176-183) Zudem hat sie das Gefühl, dass Ehrenamtliche von allem ausgegrenzt werden und deren Interessen keine Berücksichtigung finden. (3/81-88; 410-414) E1 und E4 hingegen sind mit den Besuchsdiensten zufrieden. Durch die ehrenamtliche Tätigkeit konnte E1 ihr Selbstvertrauen stärken. (1/219-221) Zudem wurden zwei Verbesserungsvorschläge von E1 realisiert. (4/92; 1/183-186) Aber auch hier besteht der Wunsch nach gemeinsamen Treffen, um Projekte und Feste zusammen zu organisieren und durchzuführen. Sie möchten miteinbezogen werden in die Heimaktivitäten. (E1/ 175-177; 3/103-111) Besonders bei E3 und E2 wurde deutlich, dass die jetzige Situation nicht zufrieden stellend ist.

In welcher Form erfolgt die Begleitung und Einarbeitung Ehrenamtlicher und ist diese ausreichend?

Einmal im Monat findet eine Besprechung mit der Ortsgruppenleiterin statt. Dieses Treffen wird in ihrer Häuslichkeit abgehalten. Die Ehrenamtlichen bekommen so die Möglichkeit, über ihr Erlebtes zu berichten. (1/42-43; 2/ 141-148; 4/145) Die Ortsgruppenleiterin ist Ansprechpartner für alle Belange und bildet die Schnittstelle zwischen der Heimleitung/ DRK und den Ehrenamtlichen. (3/395-397) Des Weiteren können sie an Weiterbildungen zu verschiedenen Thematiken teilnehmen. Dieses findet großen Zuspruch und der DRK Kreisverband Rügen e.V. wird für sein Engagement gelobt. (1/160-162; 2/80-82; 3,4/416-417) Schulungsangebote wurden vor Beginn der ehrenamtlichen Arbeit nicht angeboten. (1/191; 2/85) E1 äußert den Wunsch nach zusätzlichen Schulungen für die Bereiche Geschichte und Sterbebegleitung. (1/164-166) Derzeit existiert kein Einarbeitungskonzept für neue Ehrenamtliche. Aus Sicht der Ehrenamtlichen wäre dieses vorteilhafter, besonders für Neueinsteiger ohne Erfahrung im Pflegebereich. (1/193-195; 2/183; 3,4/399-400) Eine Begleitung der Ehrenamtlichen ist von Seiten der Heimleitung nicht organisiert. Ansprechpartner für die Ehrenamtlichen ist die Ortsgruppenleitung und diese wendet sich an eine Frau des Beschäftigungspersonals. (2/169-171;4/405)

Eine kontinuierliche Betreuung seitens des Beschäftigungspersonals oder der Pflegedienstleitung wäre vorteilhafter. (2/173-186; 3/427) Für die Bewältigung problematischer Situationen steht im Heim kein Seelsorger und keine Supervision zur Verfügung. (2/217) Allerdings können die Ehrenamtlichen 4x jährlich an Supervisionen im Hospiz teilnehmen. Bei Bedarf sind auch zusätzliche Termine möglich. (1/53-58; 2/150-152; 4/430-431) Die Kosten der Supervisionsteilnahmen übernimmt der DRK Kreisverband Rügen e.V. Da sich die Ehrenamtlichen mehr Termine wünschen, treffen sie sich zusätzlich mit einer Koordinatorin. Ein Therapeut ist dabei nicht anwesend. (2/160-164)

Wie erfolgt die Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements und wie wird diese bewertet?

Die Tätigkeit der Ehrenamtlichen wird seitens des DRKs ausreichend gewürdigt. Einmal im Jahr wird ein Ausflug für alle Ehrenamtlichen organisiert. Des Weiteren erhalten einige Ehrenamtliche Auszeichnungen für ihr Engagement oder es wird über sie in der Zeitung berichtet. (1/230; 4/230-232; 3/233-234) E1 wirkt bei der Einschätzung der Anerkennung unsicher. Der beste Dank ist für sie, wenn sie das Heim zufrieden verlässt. (1/226-229) Die anderen 3 Interviewten gaben an, dass eine Anerkennung ihres Engagements von Seiten der Heimleitung nicht erfolgt. Es wird bemängelt, dass kein Dank für ihre Bemühungen ausgesprochen wird, weder von den Mitarbeitern noch von der Leitung. E4 hat die Befürchtung, dass beispielsweise das Betreuungspersonal Angst vor einem Arbeitsplatzverlust hat und deshalb der ehrenamtlichen Tätigkeit negativ gegenübersteht. Wünschenswert wären regelmäßige Treffen, bei denen die Mitarbeiter und die Leitung Interesse an ihrer Arbeit zeigen. (3,4/219-28; 2/218-238)

Welche Anmerkungen haben die Ehrenamtlichen bzgl. ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit?

Die Thematik „Sterben und Tod“ beschäftigt alle Ehrenamtlichen sehr. Sie wünschen sich einen offeneren Umgang mit diesem Thema im Hause. Der Verstorbenen soll gedacht werden und alle Mitarbeiter und Bewohner sollten die Gelegenheit bekommen, Abschied zu nehmen. Dazu gehören auch Gespräche über den Verstorbenen oder über jemanden, der im Sterben liegt. Das Hinzuziehen eines Seelsorgers in solchen Situationen wäre wünschenswert. Zudem wäre es aus Sicht der Ehrenamtlichen hilfreich, wenn eine Schulung zu dieser Thematik durchgeführt würde. (1/46-50, 210-214; 2/200-208, 210-215;3/289-290; 4/288;) Des Weiteren kam der Wunsch nach einer besseren Integration in

die Heimaktivitäten und ins Team auf. Dieses setzt eine Verbesserung der Kommunikation untereinander voraus, an der gearbeitet werden muss. (2/263,275-276; 3/381) Die Ehrenamtlichen 1,3,und 4 fänden es gut, wenn sie auf der Grundlage einer Interessenbefragung bei Bewohnern bzw. deren Angehörigen, ihre Beschäftigung mit den Heimbewohnern individueller gestalten könnten. (1/239-242; 3,4/195-198) Auch die Getränkeversorgung der Ehrenamtlichen und Besucher spielte bei den Verbesserungsvorschlägen eine Rolle. E2 würde die Aufstellung eines Getränkeautomaten begrüßen und E3 und E4 würden einen Getränkewagen auf dem Stationsflur vorschlagen, an dem sich alle mit Wasser und Kaffee versorgen können. (2/261-272; 3,4/264-270) Auch Schulungen mit den Thematiken: Umgang mit Heimbewohnern, Sterbephase und Tod oder geschichtliche Hintergründe wären für die Ehrenamtlichen interessant. (1/234; 3,4/420-421, 422-425)

Bei E3 besteht unter anderem der Wunsch nach einer Festeinteilung als Ehrenamtliche für eine Station, damit sie auch andere Bewohner in ihre Aktivitäten mit einbeziehen kann und mehr Möglichkeiten zur Selbstgestaltung von eigenen Projekten hat. (3/250-252, 93-95)

E2 hat zudem die Veränderung am Eingangsbereich kritisiert. Eine Klarglasscheibe, so wie sie früher eingebaut war, würde einen freundlicheren und offeneren Eindruck machen. (2/ 264-268)

6.5 Diskussion der Forschungsergebnisse

Die Diskussion der Forschungsergebnisse soll unter Berücksichtigung des Erklärungsmodells für das freiwillige Engagement, welches in Kapitel 5.2 erläutert wurde und der eigens aufgestellten Arbeitsdefinition stattfinden. Da sich die Untersuchung nur auf eine Zielgruppe richtete und die anderen Beteiligten (Heimleitung, Pflegekräfte, Beschäftigungspersonal) nicht befragt werden konnten, ergab sich ein sehr einseitiges Bild der Situation im Pflegebereich. Dieses sollte bei der Betrachtung der Analyse berücksichtigt werden.

Bei der Beantwortung der Forschungsfragen wurde ersichtlich, dass es unterschiedliche Gründe für die Aufnahme einer Tätigkeit im ehrenamtlichen Bereich. Zu berücksichtigen ist hierbei die individuelle Lebenssituation und die damit verbundenen freien Ressourcen jedes Einzelnen. Alle Interviewten waren Frauen, die sich schon mind. ein Jahr, freiwillig, unentgeltlich und außerberuflich im Pflegebereich, in Form eines Besuchsdienstes, engagierten. Wie schon im theoretischen Abschnitt beschrieben wurde, sind es mehr

Frauen als Männer, die im sozialen Sektor aktiv werden. Zudem befanden sich drei von vier Ehrenamtlichen im Ruhestand und konnten dementsprechend mehr Zeit für ihr Engagement aufbringen als die Person die noch im Berufsleben stand. Aber auch Personen die berufstätig sind, zeigen Engagement für ältere und pflegebedürftige Menschen. Ich denke, dass besonders in diesem Fall das emotional- psychische Kapital eine große Rolle spielt. Die Einrichtungen müssen sich bewusst sein, dass die Gründe, die zur Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit führen abhängig sind von der jeweiligen Lebenssituation. Aus diesen soziokulturellen und soziodemografischen Faktoren ergeben sich die einzelnen Motive für das ehrenamtliche Engagement in der Pflege. Besonders die Aspekte der Selbsthilfe, das Erlebnis des Gebrauchtwerdens und die Möglichkeit sozialer Kontakte, um somit einer Vereinsamung entgegenzuwirken, spielen eine große Rolle. Sie möchten dem einzelnen Menschen eine Freude bereiten und dem Gemeinwohl dienen. Aber auch die Motive Selbstentfaltung und der damit verbundene Mitgestaltungswille nehmen eine zentrale Rolle ein. Somit spiegeln sich altruistische und egoistische Motive in der Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit in der Pflege wieder. Sie gehen nicht nur ihrem Engagement nach, um andere Menschen zu unterstützen, sondern wollen auch ihre eigenen Bedürfnisse befriedigt wissen und dieses hat wiederum Auswirkung auf die ehrenamtliche Motivation. Die Befriedigung der Bedürfnisse/Motive geschieht in dieser Einrichtung nicht in ausreichendem Maße. Hauptsächlich die Aspekte Integration, Anerkennung und Mitgestaltung beeinflussen die ehrenamtliche Motivation sehr und können über Fortführung und Beendigung des Engagements entscheiden. Besonders die mit der Integration verbundene Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeitern bietet großes Konfliktpotenzial. Während ihrer Tätigkeit treten sie mit den Pflegekräften und dem Beschäftigungspersonal in Kontakt, doch sie fühlen sich teilweise nicht ins Team integriert und nehmen selten an Heimaktivitäten teil. Hauptgrund dafür ist die mangelnde Kommunikation zwischen allen Beteiligten. Die Ehrenamtlichen machten deutlich, dass sie sich mehr Initiative von Seiten der Leitung und der anderen Mitarbeiter wünschen, die zu einer engeren Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten führen sollte. Sie möchten gefragt und einbezogen werden, um somit Bestandteil des Teams zu werden. Allerdings wurde ersichtlich, dass die Ehrenamtlichen schnell resignieren und die Schuld bei anderen suchen, wenn ihre Vorstellungen nicht erfüllt werden. Ein klärendes Gespräch wurde von ihnen genauso wenig initiiert, wie von den Vorgesetzten oder den anderen Mitarbeitern. Allerdings sollte die Leitung bei dieser Thematik und im Bereich der Anerkennung und Begleitung Ehrenamtlicher, eine dynamischere Rolle einnehmen. Besonders die Aufgabe der Begleitung ehrenamtlicher Tätigkeiten in der Pflege sollte

intensiver wahrgenommen werden, um Überforderungen und seelischen Problemen entgegenzuwirken. In unserer heutigen Zeit ist es wichtig, Ehrenamtliche zu „pflegen“ und ihre Motivation aufrechtzuerhalten. Dieses geschieht unter anderem durch die Achtung ihres Engagements und einem entgegengebrachten Interesse für ihre Tätigkeit. In regelmäßigen Treffen kann über Erlebtes, Wünsche und Probleme gesprochen werden und die Ehrenamtlichen erhalten so das Gefühl von Wertschätzung und Akzeptanz. Auch ein Austausch mit den anderen Mitarbeitern kann auf diese Weise stattfinden. Damit kann den Mitarbeitern auch bewusst gemacht werden, dass die Ehrenamtlichen einen wichtigen Beitrag zur ganzheitlichen Betreuung alter und pflegebedürftiger Menschen leisten.

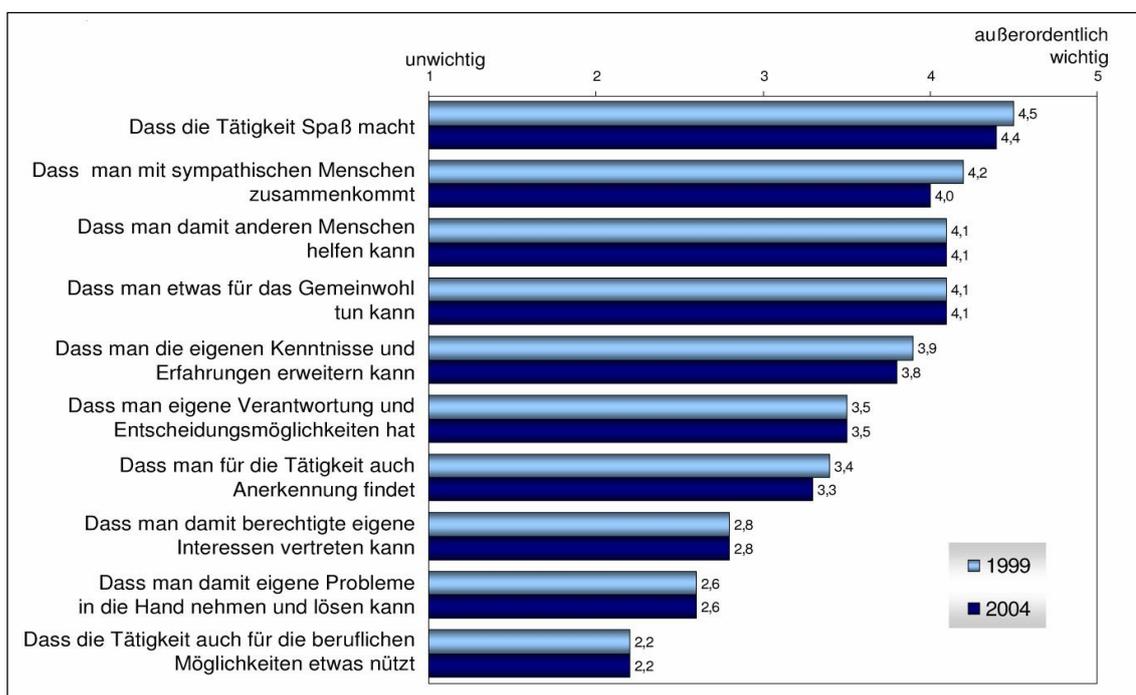
Zudem muss der Bereich der Mitgestaltungsmöglichkeiten und die damit verbundene Selbstverwirklichung, Beachtung bei der Beschäftigung Ehrenamtlicher finden. Die Ehrenamtlichen sollten die Möglichkeit erhalten, sich einbringen zu dürfen, um aktiv an Projekten mitarbeiten zu können. Die Tätigkeit sollte sich nach den Interessen der jeweiligen Personen richten und wenn sich diese im Laufe der Zeit verändern, muss der Einsatzbereich optimiert werden. Jedoch können nicht alle Wünsche erfüllt werden. Da die Ehrenamtlichen keinen Einblick in die zur Verfügung stehenden Ressourcen haben und sich oft auch nicht bewusst sind, was für Konsequenzen ein zusätzliches Engagement mit sich bringt, müssen Realisierungsmöglichkeiten von Wünschen besprochen werden. Auch die Ermittlung von Verbesserungsvorschlägen würde von einer qualifizierten ehrenamtlichen Betreuung zeugen. Da dies aber nicht geschieht und einige Bedürfnisse nicht befriedigt werden bzw. befriedigt werden können, kann die ehrenamtliche Motivation bei einigen Personen für die ausgeübte Tätigkeit sinken. Wie aus dem Erklärungsmodell (5.2) ersichtlich wird, hat die ehrenamtliche Tätigkeit auch wieder Einfluss auf die Lebenssituation der Ehrenamtlichen. Eine unbefriedigende Tätigkeit kann sich deshalb unvorteilhaft auf die Lebenssituation auswirken und eventuell zur Beendigung der Tätigkeit führen. Es müssen immer die individuellen Motive und die Persönlichkeitsmerkmale des Ehrenamtlichen berücksichtigt werden. Es kann nicht pauschal davon ausgegangen werden, dass alle Ehrenamtlichen die gleichen Ansprüche an ihre Tätigkeit haben. Wie auch bei den Interviews ersichtlich wurde, sind zwei von vier befragten Personen mit dem Besuchsdienst zufrieden, auch wenn in einigen anderen Bereichen Probleme bestehen und sie diese als kontraproduktiv ansehen. Um bestehende Defizite zu beheben bzw. zu mindern und die Motivation zu fördern und zu stärken, werden nachfolgend allgemeine Empfehlungen zur Motivationsverbesserung gegeben.

7. Empfehlungen zur Motivationsverbesserung

In diesem Abschnitt sollen Aspekte zur Motivationsförderung dargelegt werden.

In den vorherigen Kapiteln wurden bereits Motive zur Aufnahme und Weiterführung der ehrenamtlichen Tätigkeit beschrieben, die es hier zu beachten gilt. Die Grafik 3 dient noch einmal dazu, sich die Erwartungen der Ehrenamtlichen an ihre Tätigkeit zu vergegenwärtigen.

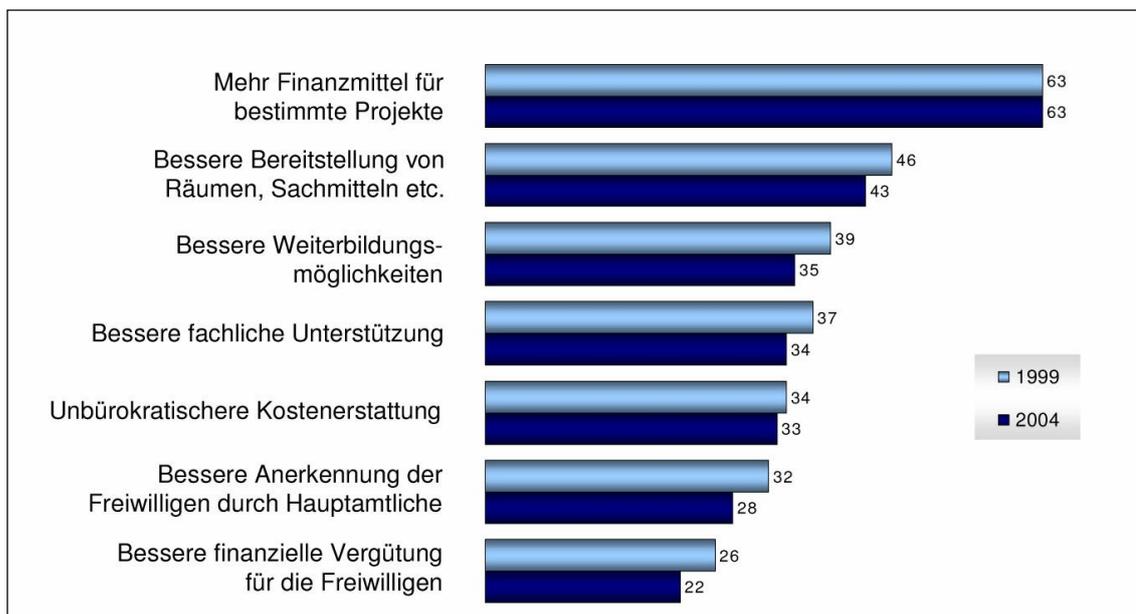
Grafik 3: Erwartungen an die freiwillige Tätigkeit (1999 und 2004, Mittelwerte)



(Gensicke et al., 2005, S. 21)

Zudem hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend auch eine Erhebung der Verbesserungswünsche von Freiwilligen vorgenommen. Wie aus der Grafik 4 zu entnehmen ist, ist das Hauptproblem der freiwillig Engagierten die Finanzknappheit, besonders wenn es um das Bereitstellen von Geldmitteln für Freiwilligenprojekte geht. Allerdings kommt dieser Aspekt in der Analyse der Bachelorarbeit nicht zum Tragen, genauso wenig wie die finanzielle Vergütung des ehrenamtlichen Engagements, da es für die Ehrenamtlichen von geringer Bedeutung ist. Es könnten aber wichtige Aspekte für die Motivation sein und sollten erwähnt werden, damit die Einrichtungen auch diese Bereiche berücksichtigen.

Grafik 4: Verbesserungswünsche der Freiwilligen an die Organisationen (1999 und 2004, Angaben in %)



(Gensicke et al., 2005; S. 29)

7.1 Aspekte zu den Einsatzbereichen in der Pflege

7.1.1 Einsatzbereiche auf die ehrenamtlichen Bedürfnisse abstimmen

Je mehr Einsatzmöglichkeiten eine Einrichtung anbieten kann, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, das Ehrenamtliche ein Angebot finden, was ihren individuellen Bedürfnissen und Kompetenzen entspricht. Die Menschen die sich freiwillig engagieren, möchten attraktive Aufgaben und Verantwortungsbereiche übernehmen. Im theoretischen Abschnitt wurde schon vermehrt auf die Motive und Bedürfnisse der Ehrenamtlichen eingegangen, die bei der Auswahl des Tätigkeitsbereiches zum Tragen kommen. Ehrenamtliche möchten in einem Bereich agieren der ihren eigenen Neigungen und Interessen entspricht. „So wünscht sich der eine mehr und der andere weniger Bewohnerkontakt.“ Bei genauerer Betrachtung bieten sich unterschiedliche Einsatzfelder in Alten- und Pflegeheimen. Beispielsweise Besuchsdienste und Einkaufshilfen, bei denen eine Einzelbetreuung der Bewohner stattfindet. Es können aber auch Gruppenbetreuungen, wie beim Backen, Kochen, Singen etc. ins Leben gerufen werden, aber auch Aufgaben wie die Mithilfe bei der Organisation von Festen oder die Dekoration

der Einrichtung kann zum Tätigkeitsfeld zählen. Weitere Einsatzmöglichkeiten sind im Anhang VII zu finden.

Die Ehrenamtlichen wollen Spaß und Freude an ihrer Tätigkeit haben und "Langeweile" würde sich dementsprechend negativ auf die Motivation auswirken. Deshalb muss die Leitung in regelmäßigen Abständen eine Erhebung der ehrenamtlichen Zufriedenheit vornehmen, um so eventuelle Wünsche und Interessenveränderungen zu erkennen. In einem Gespräch können dann Lösungen ermittelt werden, die zur Optimierung des Tätigkeitsfeldes und damit zur Anpassung an die Interessen beitragen. (vgl. Moschner, 2002, S.9; Weißer, 2008; Adler, 2008, S. 2;Schöffler, 2006, S. 22ff)

Allerdings sollte mit dem Einsatz Ehrenamtlicher in der Pflege kein Missbrauch betrieben werden. Es dürfen keine Pflegetätigkeiten an Ehrenamtliche delegiert werden, auch wenn sie Bereitschaft dafür zeigen würden. Sie sind nicht befugt pflegerische Arbeiten durchzuführen oder andere hauptamtliche Tätigkeiten zu übernehmen, deshalb muss eine genaue Tätigkeitsbeschreibung vorliegen, an die sich alle Beteiligten halten und die im Streitfall heran gezogen werden kann.

7.1.2 Ehrenamtliche integrieren und Mitgestaltungsmöglichkeiten schaffen

Entscheidend für ein dauerhaftes Engagement ist die Integration in die Einrichtung und in Projekte. Ehrenamtliche wollen nicht nur geduldet, sondern auch in Informations- und Entscheidungsprozesse eingebunden werden. Sie möchten sich als Teil des Teams fühlen. Um eine Integration zu erreichen, sollte die Leitung ihnen definierte Mitsprache- und Mitwirkungsrechte einräumen. Dabei würden bei der Gestaltung der Mitspracherechte verschiedene Abstufungen hilfreich sein, denn nicht jeder Ehrenamtliche bringt Interesse für Besprechungen und Versammlungen auf und würde dies als Belastung empfinden. Es muss die Möglichkeit dafür eingeräumt werden, doch es darf kein Zwang entstehen. Zudem sollte die Leitung auch immer versuchen das Zusammengehörigkeitsgefühl zu stärken, denn durch ein Gemeinschaftsgefühl kann die Motivation verbessert werden. Dies kann durch Veranstaltung und gemeinsame Feste erreicht werden. Derartige Aktivitäten müssen nicht einmal eine Belastung für das Budget der Einrichtung darstellen. Oftmals erklären sich die Mitarbeiter und Ehrenamtlichen dazu bereit, die nötigen Speisen zu Hause vorzubereiten und mitzubringen. Gleichzeitig kann die Leitung solche Feiern nutzen, um die übrigen Motivatoren wie Dank und Lob einzusetzen.

Des Weiteren kommt der Wunsch nach Mitgestaltungsmöglichkeiten in Hinblick auf ihren Tätigkeitsbereich auf oder durch Interessenveränderungen besteht der Wunsch nach neuen Tätigkeitsfeldern. Die Tätigkeit soll Freude und Spaß bereiten und wenn dies nicht

mehr zutrifft, sinkt die Motivation für die ausgeübte Tätigkeit. Um dem entgegenzuwirken können Mitteilungsmöglichkeiten geschaffen werden, beispielsweise in „Form eines Vorschlagswesens, im Rahmen von Gesprächsrunden“ oder durch die Benennung eines Ehrenamts-Sprechers, der an bestimmten Leitungsrunden teilnimmt. Solche Ehrenamtlichen können durch wachsende Herausforderungen motiviert werden. Beispielsweise könnte der jahrelang durchgeführte Besuchsdienst zur Eintönigkeit führen. Eine neue anspruchsvollere Aufgabe kann hier die Leitung und Durchführung von Sing-, Mal- oder Backgruppen darstellen. Allerdings bedeutet ein mehr an Verantwortung auch ein mehr an zusätzlicher Arbeit, zum Beispiel bei der Ressourcenbeschaffung. (vgl. Moschner, 2002, S. 10f; Adler, 2008, S. 4f; Schöffler, 2006, S. 75f) Es können aber nicht alle motivationsfördernden Aspekte umgesetzt werden. Dies kann unter anderen an den Einrichtungsressourcen, dem Budget oder an Defiziten beim Begleitpersonal liegen. Von Fall zu Fall sollte dies mit den Ehrenamtlichen besprochen werden. Zudem muss den Ehrenamtlichen auch verdeutlicht werden, dass ein Wechsel der Tätigkeiten nicht ständig geschehen kann. Der Einsatz in der Pflege setzt Kontinuität voraus und dessen sollten sich die ehrenamtlich tätigen Personen bewusst sein.

7.2 Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitern

7.2.1 Arbeitsbereiche definieren

Wie schon im theoretischen Abschnitt beschrieben wurde, bietet die Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern ein großes Konfliktpotenzial. Die Zusammenarbeit sollte auf einer vertrauensvollen Basis geschehen. Dieses kann nur durch eine „klare Abgrenzung der Tätigkeitsfelder professioneller und ehrenamtlicher“ Mitarbeiter erreicht werden. (vgl. Reyle, 1998, S. 41) Eine inhaltliche Überlappung sollte im Allgemeinen vermieden werden, da dies zu Konflikten führen kann. Hauptamtliche Kräfte können die Tätigkeit als existenzbedrohende Konkurrenz ansehen. Da es aber in der Pflege genau zu solchen Überlappungen kommen kann, beispielsweise im Bereich der Betreuung und Beschäftigung, sollte die Leitungsebene klare Aussagen zum Erhalt der hauptamtlichen Stellen treffen, um bestehende Verlustängste zu beseitigen und den Mitarbeitern bewusst zu machen, dass solch eine Unterstützung auch Entlastung für sie bedeutet. (vgl. Schöffler, 2006, S. 24f, 77)

7.2.2 Rolle der hauptamtlichen Mitarbeiter

Des Weiteren ist es für eine erfolgreiche Integration wichtig zu bestimmen, wer in der Zusammenarbeit die Entscheidungen trifft. Wie schon oben beschrieben, benötigen Ehrenamtliche Unterstützung in Form einer Beratung und Anleitung. Ich denke es ist gerade im Pflegebereich sinnvoll, die Pflegekräfte oder das Betreuungspersonal als Anleiter oder Berater einzusetzen, da sie sich intensiv mit den Bewohnern auseinandersetzen und viele Situationen besser einschätzen können. Hier muss sich die Einrichtungsleitung/Pflegedienstleitung vorher bewusst sein, ob sie den hauptamtlichen Mitarbeiter als Berater oder Anleiter einsetzt. Wenn der hauptamtliche Mitarbeiter als Anleiter fungiert, trifft er die Entscheidungen und schätzt ein, ob ein Leitungsbedarf vorliegt. Dies bedeutet auch, dass die professionellen Kräfte auf die Ehrenamtlichen zu gehen, wenn sie Unterstützungsbedarf sehen. Beim Einsatz als Berater stehen sie den Ehrenamtlichen bei Bedarf zur Verfügung und die Einbindung liegt bei den ehrenamtlich tätigen Personen. Allerdings birgt es das Risiko, dass Entscheidungen nicht immer nach den Vorstellungen der professionellen Kräfte getroffen werden. Da die Ehrenamtlichen in der Pflege keine Pflegeaufgaben übernehmen sollen und nicht zwingend in bestehende Arbeitsabläufe integriert werden müssen, ist es ratsam Berater einzusetzen. Zu Beginn der Tätigkeit muss aber eine Anleitung im Umgang mit dem jeweiligen Bewohner erfolgen. Alle Beteiligten sollten vom Anbeginn der Zusammenarbeit die Rollenverteilungen kennen, um Missverständnissen entgegenzuwirken. (vgl. Schöffler, 2006, S. 77f)

7.2.3 Pflichten und Rechte haupt- und ehrenamtlicher Mitarbeiter

Für eine erfolgreiche Kooperation müssen alle Beteiligten über ihre Rechte und Pflichten informiert sein. Ehrenamtliche haben beispielsweise das Recht auf eine sinnvolle Tätigkeit, bei der ihre Wünsche berücksichtigt werden und über die sie vor Aufnahme ausreichend informiert worden sind. Zudem sollen sie über Belange und Ereignisse in der Einrichtung in Kenntnis gesetzt werden und beispielsweise zu Heimfesten eine Einladung erhalten, um somit auch den „Status eines unbezahlten Mitarbeiters des Gesamtteams“ zu erlangen. Des Weiteren sollte die Einrichtung für eine ausreichende Begleitung und Unterstützung sorgen und dem ehrenamtlichen Engagement Anerkennung zukommen lassen. Andererseits müssen die Ehrenamtlichen aber auch bestimmten Pflichten nachkommen. Sie müssen ihre eigenen Grenzen kennen und Absprachen und Regeln akzeptieren. Zudem müssen sie den Grundsätzen der Einrichtung folgen und sich ins Gesamtteam einfügen.

Hauptamtliche haben aber auch das Recht Ideen und Vorschläge abzulehnen und Anweisungen zur Arbeitserledigung zu geben. Sie können auch eigene Vorstellungen zur ehrenamtlichen Tätigkeit mit einbringen und diese evaluieren. Sie sollten von den Ehrenamtlichen als Kollege respektiert werden. Demgegenüber haben die Angestellten die Pflicht den ehrenamtlichen Einsatz qualitativ hochwertig zu begleiten. Dazu zählt die Einplanung von Vorbereitungszeit und Anleitung, „Standards zu setzen und zu überprüfen“ und eine „konstruktive Rückmeldung“ vorzubereiten.

Beide Parteien haben allerdings das Recht und die Pflicht, Probleme und Differenzen anzusprechen, damit Konflikte beseitigt werden können. (vgl. Schöffler, 2006, S. 78f)

7.2.4 Kommunikationsaspekte und Konfliktbewältigung in der Zusammenarbeit

Wie auch in den Forschungsergebnissen ersichtlich ist, spielt die Kommunikation eine zentrale Rolle bei der Entstehung und Bewältigung von Problemen. Auf Grund von mangelnder Kommunikation und fehlenden Kommunikationstechniken kann es zur Entstehung von Differenzen kommen. In einer professionellen und kollegialen Zusammenarbeit müssen alle Parteien lernen miteinander zu reden und Probleme anzusprechen. Dieses ist nicht immer einfach, das weiß jeder aus eigener Erfahrung. Konflikte können aus unterschiedlichen Sichtweisen, beispielsweise was die Betreuung eines Bewohners angeht, unterschiedlichen Normen und Werten oder aus gegensätzlichen Interessen entstehen. Auch die verschiedenen Charaktere und deren Herangehensweise an die Arbeit kann zu Differenzen führen. Je eher Probleme erkannt und angesprochen werden, „desto leichter sind sie durch eine gute Kommunikation zu klären.“ Bei diesem Aspekt sollte die Leitung eine Vorbildfunktion einnehmen. Sie kann regelmäßige Meetings durchführen, um die Interaktion zu fördern und um Raum für Gespräche zu geben. (vgl. Schöffler, 2006, S.81f) Die Leitung sollte in diesen Gesprächsstunden die Rolle des Moderators einnehmen und das Gespräch leiten. So kann es zu einer sachlichen und kontrollierten Konfliktbesprechung kommen, in der nach Lösungswegen gesucht werden kann. Wesentliche Aspekte, die bei einer Moderation zu beachten sind, finden sie im Anhang VI. Missstimmungen können aber auch aufkommen, wenn die Hauptamtlichen dem Bedürfnis nach Kommunikation nicht immer nachkommen bzw. dies nicht wollen und sich zurück ziehen oder gereizt reagieren. In der Praxis sollte sich für ein Beziehungsmuster entschieden werden, beispielsweise das kollegiale Beziehungsmodell, das eine Beziehung nur innerhalb der Einrichtung fördert und private Treffen ausschließt. In der ehrenamtlichen Arbeit wird oft unbewusst, das sozialarbeiterische Beziehungsmodell gewählt, in dem auch Gespräche über private

Probleme stattfinden. Ich denke in der Pflege wäre eine Kombination aus beiden Modellen angebracht. Zum einen ist es wichtig den Ehrenamtlichen Aufmerksamkeit zu schenken, denn nicht nur ihre Arbeit ist relevant sondern die „gesamte Person des Ehrenamtlers“. Zum anderen müssen aber auch klare Strukturen und Abgrenzungen vorhanden sein, die wiederum das kollegiale Modell ermöglicht. Auch hier kann die Leitung im Vorfeld verschiedene Rollenmuster thematisieren, um Unstimmigkeiten vorzubeugen (vgl. Schöffler 2006, S. 80f)

Auch Kritikgespräche gehören zur Mitarbeiterführung der Leitung. Für ein konstruktives Gespräch sollten kritische Punkte so angesprochen werden, dass der Gesprächspartner diese nachvollziehen kann und eine Verbesserung eintritt. Des Weiteren sollten „Kritikgespräche [...] nie in einer emotionalen Stimmung wie Wut oder Ärger stattfinden“, denn dann ist keine sachliche Auseinandersetzung möglich. Im Anhang V finden sie weitere Regeln für ein erfolgreiches Konflikt- und Kritikgespräch.

7.3 Einarbeitung und Begleitung der ehrenamtlichen Mitarbeiter

Für Personen, die sich freiwillig engagieren, ist der Beginn solch einer Tätigkeit von zentraler Bedeutung. Besonders die ehrenamtlichen Senioren in der Pflege, deren Zahl stetig zunimmt, wünschen sich eine Vorbereitung auf ihre Aufgaben. „Ein Einarbeitungskonzept wie für hauptamtliche Mitarbeiter erleichtert die Heranführung der Ehrenamtlichen an die Einrichtung und das ausgewählte Aufgabengebiet.“ (Schöffler, 2006, S. 74) Besonders Personen, die zuvor noch keinen intensiven Kontakt mit pflegebedürftigen, älteren und dementen Menschen hatten, können sich leicht überfordert fühlen, denn auch die harmlos erscheinenden Besuchsdienste stellen an die Ehrenamtlichen hohe Anforderungen an ihre sozialen und fachlichen Kompetenzen. Unbeantwortete Fragen wie: Wie gehe ich mit diesen Personen um? Wie kann ich mit ihnen interagieren? Was mache ich richtig und was falsch? Was darf ich ansprechen?, können dafür sorgen, dass sich Ehrenamtliche zurückziehen und Angst vor dieser Tätigkeit haben. Ein Einarbeitungskonzept könnte hier einige Ängste nehmen, da es einen festen Ansprechpartner voraussetzt, der in der Anfangsphase die Beratung und Anleitung übernimmt. Zuvor muss aber intern geklärt werden, wie lange die Einarbeitungsphase dauert, wie sie ausgestaltet ist und wer sie begleitet. Über diese Aspekte sollten sich die Einrichtungsleiter Gedanken machen, denn eine gut gestaltete Anfangsphase beeinflusst die ehrenamtliche Motivation positiv. Es ist aber nicht nur wichtig Ehrenamtliche in der ersten Zeit zu begleiten, sondern eine kontinuierliche Betreuung während der gesamten

Tätigkeitsdauer zeugt von Aufmerksamkeit und Interesse den Ehrenamtlichen gegenüber. Besonders im Pflegebereich sind Weiterbildungsmaßnahmen und Anleitungen von großer Bedeutung. Sie können Unterstützung und Anregungen für die praktische Arbeit bieten. (vgl. Weißer, 2008, S.2f; Schöffler, 2006; 17f; Moschner, 2002, S.10f) Sie dienen der „Erneuerung, Vertiefung und Erweiterung von Kenntnissen, Fertigkeiten und Verhaltensweisen [...und] dienen dem Erfahrungsaustausch mit anderen und sollen zur Stärkung und Motivation für das weitere ehrenamtliche Engagement“ beitragen. (Weißer, 2008,S. 2)

Da es während des Einsatzes in der Pflege immer wieder zu Situationen kommen wird, in denen Bewohner sterben und dies Ereignis auch von den Ehrenamtlichen verarbeitet werden muss, sollten Schulungen und Supervisionen zu dieser Thematik angeboten werden, damit die ehrenamtlich Engagierten lernen, damit umzugehen. Des Weiteren sollten die freiwillig Engagierten auf die Arbeit mit einem älteren und eventuell dementen Klientel vorbereitet werden. Das die Betreuung und Beschäftigung eines Menschen der an Demenz erkrankt ist nicht so einfach ist, wissen alle Personen die in der Pflege tätig sind, doch wissen das auch unsere Ehrenamtlichen? Um dieser Unwissenheit entgegenzuwirken und damit die Motivation aufrechtzuerhalten, müssen sie in Schulungen auf das Verhalten eines an Demenz erkrankten Menschen vorbereitet werden und Möglichkeiten erlernen, auf diese Personen zu zugehen und mit ihnen interagieren zu können. Auch Informationsrunden zu bestimmten Krankheiten könnten angeboten werden, um das Wissensspektrum zu erweitern und sie auf Gefahren und Probleme, die in Zusammenhang mit einer Erkrankung stehen, vorzubereiten.

Des Weiteren gehört zu einer kontinuierlichen Begleitung die Evaluation der ehrenamtlichen Arbeit. Damit kann in regelmäßigen Abständen überprüft werden, „wie zufrieden die Mitarbeiter sind, ob die Arbeitsabläufe noch angemessen sind oder ob Veränderungen notwendig sind.“(Schöffler, 2006, S. 83) Dieses kann in Form von Einzel- und Gruppengesprächen oder schriftlichen Befragungen stattfinden.

7.4 Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements

Weißer (2008, S. 3) hat es auf den Punkt gebracht. „Ehrenamtliche brauchen eine entsprechende Anerkennung ihrer Arbeit. Nichts motiviert mehr als das Wissen, dass das eigene Engagement geschätzt wird.“ Diesen Aspekt sollte die Leitungsebene nie vergessen und nicht unterschätzen. Es ist wichtig seinen Dank mitzuteilen, egal ob eine Aktion gut oder schlecht gelaufen ist. Die Leitungsebene sollte einem Ehrenamtlichen in der Öffentlichkeit für seine gute Arbeit danken, wenn die anderen Beteiligten die Chance hatten, ein gleichwertiges Ergebnis zu erzielen, denn dieses spornt an. Jedoch kann sich dies gegenteilig auswirken und demotivierend sein, wenn andere diese Leistung nicht erreichen können. Dies sollte die Leitung abzuschätzen wissen, denn auch die Wünsche über die Art und Weise von Anerkennung sind unterschiedlich (Geschenke, Geburtstagsgrüße, Zeugnisse, Auszeichnungen, persönlicher Händedruck vom Vorgesetzten u.a.). Besonderes Augenmerk liegt bei der Thematik Anerkennung im Verhältnis von Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen. Oftmals ist ihnen die Anerkennung von Seiten der Hauptamtlichen wichtiger als andere Formen wie Geschenke und Auszeichnungen. Dementsprechend liegt häufig der Grund für eine Demotivation und Beendigung der Tätigkeit auch in den „Schwierigkeiten mit den Hauptamtlern.“ Besonders in der Pflege sollte das Zusammenspiel von beiden Parteien in einem Team erfolgen und gekennzeichnet sein von gegenseitigem Respekt und Achtung der Arbeit des Anderen. Als Vorbildfunktion muss die Leitungsebene fungieren und die Bedeutsamkeit der ehrenamtlichen Tätigkeit präsent machen. Das schließt die Möglichkeit der Teilnahme an Veranstaltungen und Besprechungen ein, um das Zusammengehörigkeitsgefühl zu stärken und zu demonstrieren, dass sie eine Einheit bilden. (vgl. Weißer, 2008, S. 3; Adler, 2008, S. 3f; Schöffler, 2006, S. 18)

7.5 Aspekte der Leitungsebene

Wie schon in den vorherigen Kapiteln beschrieben wurde, kommt der Leitung eine große Bedeutung bei der Verbesserung der ehrenamtlichen Motivation zu. Sie ist dafür zuständig bestimmte Rahmenbedingungen zu gestalten, die die ehrenamtliche Arbeit organisieren, koordinieren und begleiten. Ein fester Ansprechpartner für die Ehrenamtlichen ist der Grundstein für eine erfolgreiche Motivation. Die Bezugsperson sorgt für einen reibungslosen Ablauf der Tätigkeit und steht den Ehrenamtlichen bei ihren Belangen zur Seite. Diese Position kann zum einen von der Leitung selbst übernommen werden oder sie bestimmt einen Mitarbeiter, beispielsweise aus dem Pflege- oder

Beschäftigungsbereich, der diese Aufgabe wahrnimmt. Dieser sollte unter anderem über Kompetenzen in der Gruppen- und Gesprächsführung verfügen, Einblick in verschiedene Arbeitsbereiche der Einrichtung haben, Organisationsfähigkeit und Flexibilität vorweisen und Konfliktgesprächen adäquat begegnen. (vgl. Schöffler, 2006, S. 28)

Des Weiteren gehören Zielvereinbarungsgespräche zu einer kompetenten Führung. Die Leitungsebene muss nicht nur mit den Hauptamtlichen sondern auch mit den Ehrenamtlichen messbare und erreichbare Ziele festlegen, denn „eines der besten Motivationsmittel ist der persönliche Erfolg.“ In einem Gespräch muss die Leitung ihre Erwartungen, die sie an den ehrenamtlichen Einsatz hat, äußern und der Ehrenamtliche muss einige Ziele festlegen, die er gerne erreichen möchte. Dieses können unter anderem Leistungs-, Kommunikations- und Entwicklungsziele sein. Jedoch muss sich die Führungsebene an der Erreichung bestimmter Ziele beteiligen, wenn es beispielsweise um die Ressourcenbeschaffung oder die Bestimmung von Rahmenbedingungen geht. (vgl. Adler, 2008, S. 2f)

Es ist ersichtlich, dass die Leitungsebene maßgeblich an der Motivationslage der Ehrenamtlichen beteiligt ist, denn sie kann viele Motivationsfaktoren positiv bzw. negativ gestalten. Nachfolgend wird noch einmal eine Zusammenfassung motivationsfördernder Aspekte vorgenommen, die in den Kapiteln 6.1-6.4 erläutert wurden.

- Entwicklung eines Einarbeitungskonzeptes und Anleitung
- Begleitung und Anleitung der Ehrenamtlichen
- Ziele festlegen
- Stärkung des Zusammengehörigkeitsgefühl
- regelmäßige Meetings
- Mitspracherechte einräumen
- Einbeziehung in Projekte und Veranstaltungen
- Arbeitsbereiche von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen definieren
- Angebot von Schulungen und Supervisionen (speziell Tod/Sterben, Gesprächsführung- Konfliktbewältigung)
- Evaluation der ehrenamtlichen Zufriedenheit/ Arbeit
- Anerkennung ausdrücken

Wenn die aufgeführten Empfehlungen von den Einrichtungen beachtet werden und die Ehrenamtlichen ihre Erwartungen und Forderungen etwas zügeln, können sie gemeinsam den Nutzen und die Zufriedenheit für alle Beteiligten steigern. Zudem sollte der DRK

Kreisverband Rügen e.V. bei Schwierigkeiten, die die Beteiligten nicht selbstständig lösen können, eingreifen und versuchen, diese zu beheben.

Die Empfehlungen zur Motivationsverbesserung müssen außerdem für die jeweilige Einrichtung modifiziert werden.

8. Fazit

Die vorliegende Bachelorarbeit gibt einen Einblick in den Motivationszustand Ehrenamtlicher, die sich im Pflegebereich beim DRK Kreisverband Rügen e.V. engagieren. Zur Untersuchung wurden 4 ehrenamtlich tätige Personen einer Ortsgruppe herangezogen, die sich in Form eines Besuchsdienstes in ein Pflegeheim einbringen. In der Befragung kristallisierten sich viele kleine Probleme heraus, die sich negativ auf die Motivation auswirken und speziell mit der Einrichtung zu tun haben. Um aber allgemeine Empfehlungen zur Motivationsverbesserung zu geben, die auf andere Institutionen übertragbar bleiben, wurden diese Aussagen komprimiert und einzelnen großen Hauptkategorien zugeordnet. Besondere Bedeutung kommt hierbei den Aspekten, Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen und die damit verbundene Integration, den Mitgestaltungsmöglichkeiten und der Anerkennung zu. Diese Bereiche sind maßgeblich an einer positiven Motivation beteiligt und sollten von den Einrichtungen besonders beachtet werden, damit das ehrenamtliche Engagement im Bereich der Pflege aufrechterhalten wird. Ich denke, dass diese Gesichtspunkte natürlich auch in anderen ehrenamtlichen Einsatzfeldern zum Tragen kommen und grundlegende Aspekte für die ehrenamtliche Arbeit sind, doch gerade in der Betreuung von pflegebedürftigen und alten Menschen kommt ihnen eine besondere Bedeutung zu. Wie schon im theoretischen Abschnitt thematisiert, ist das ehrenamtliche Engagement für unsere alternde Gesellschaft unverzichtbar geworden und trägt dazu bei, diesen Menschen Zuneigung und Aufmerksamkeit zu schenken und sie wieder teilhaben zu lassen am gesellschaftlichen Leben. In der Untersuchung stellte sich heraus, dass das Engagement zum einen gekennzeichnet ist durch altruistische Motive. Immer wieder wurde von den Befragten geäußert, dass sie etwas Gutes für diese Menschen tun möchten, um ihnen so den Lebensabend zu verschönern. Zum anderen wurde aber auch die Bedeutung von egoistischen Motiven für die Aufnahme und Weiterführung der Tätigkeit deutlich und beweist somit die Wandlung hin zum "neuen Ehrenamt". Sie möchten sich nicht nur aufopferungsvoll um andere Menschen kümmern, sondern auch eigene Bedürfnisse

befriedigt wissen. Um diese zu erfüllen und das freiwillige Engagement über einen längeren Zeitraum aufrechtzuerhalten und eine produktive Zusammenarbeit zu schaffen, müssen sich die Einrichtungen mit den Bedürfnissen, Wünschen, Problemen, Stärken und Schwächen der Ehrenamtlichen auseinandersetzen. Denn ein ehrenamtliches Engagement in der Einrichtung zu gestatten, bedeutet noch lange nicht, dass dieser Einsatz erfolgreich und zufrieden stellend für alle Beteiligten ist. Die Einrichtungsleitung muss in diesem Geschehen eine dynamische Rolle einnehmen und den Einsatz leiten. Das bedeutet, dass sie zum einen zwischen den Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen als Vermittler fungiert und dafür Sorge tragen muss, dass eine erfolgreiche Integration ins Team erfolgt und Mitgestaltungsmöglichkeiten und Mitspracherechte gewährt werden. Andererseits muss sie Interesse und Anerkennung für das geleistete Engagement aufbringen und durch eine kontinuierliche Betreuung, dazu zählen Gesprächsrunden, Supervisionen und Schulungen, das ehrenamtliche Engagement pflegen. Wenn diese Aufgaben von den Einrichtungen nicht wahrgenommen werden, muss sich der DRK Kreisverband Rügen e.V. einbringen und versuchen die Problematik mittels Gesprächen und Anweisungen zu beheben. Da diese Untersuchung nur die Sicht aus ehrenamtlicher Seite darstellt, lässt sich nur vermuten, dass die Zusammenarbeit mit ehrenamtlich tätigen Personen auch eine Herausforderung darstellt, denn aus den Interviews werden viele Ansprüche und Forderungen ersichtlich, die die Ehrenamtlichen gern erfüllt wissen wollen. Da dies aber nicht immer zu realisieren ist, müssen sie lernen Grenzen zu akzeptieren und bestimmte Sachverhalte selbstständig zu hinterfragen.

Die Recherche ergab unter anderem auch, dass es keine gesetzlichen Vorgaben für den ehrenamtlichen Einsatz in der Pflege gibt. Doch gerade in diesem Bereich sind gesetzliche Rahmenbedingungen unablässig, um Missbrauch zu verhindern und Ehrenamtliche auf die Arbeit mit einem älteren, pflegebedürftigen oder dementen Klientel vorzubereiten. Ich denke Schulungen im Bereich Demenz und Sterbephase sind zwingend notwendig für eine erfolgreiche Tätigkeit. Aber auch der Missbrauch von ehrenamtlicher Arbeit könnte durch gezielte gesetzliche Vorgaben eingeschränkt werden, denn Ehrenamtliche sollen nicht kostengünstiger Pflegeleistungen erbringen und damit Arbeitsplätze einsparen, sondern soziale Aufgaben wie spazieren gehen, vorlesen, Besorgungen u.s.w. übernehmen. An dieser Stelle muss erwähnt werden, dass solch ein Missbrauch in der untersuchten Einrichtung nicht stattgefunden hat. Zudem waren die Ehrenamtlichen auch selber darauf bedacht keine Aufgabe zu übernehmen, die nicht ihrer Qualifikation entsprach.

Des Weiteren müssen Forschungsaktivitäten im Ehrenamtsbereich intensiviert werden. Derzeit gibt es zwar einige Studien die sich mit dieser Thematik auseinandersetzen, aber es fehlt die Verknüpfung mit vorangegangenen Studien und die Anbindung an theoretisch-analytische Debatten. Dementsprechend können nur isolierte Einzelbefunde betrachtet werden. (vgl. Behr (et al., 1998, S. 175) Der Bereich des ehrenamtlichen Einsatzes in der Pflege findet zudem noch keinen großen Stellenwert in der Forschung. Doch dieses sollte sich in Anbetracht der demografischen Entwicklung ändern, um beispielsweise empirische Befunde der Erstellung eines ehrenamtlichen Konzeptes für den Pflegebereich zu Grunde zu legen und Qualitätsstandards zu entwickeln.

9. Literaturverzeichnis

Adler M. (2008):<http://www.martin-adler.org/TI/RHE/RegelnZurModeration.htm.htm>,
Stand: 13.08.2008

Allmer, H. (1990): Gesundheitsverhalten als intentionales und volitionales Geschehen; In: Gesundheitspsychologie – ein Lehrbuch, Hrsg.: Schwarzer, R., Göttingen, Verlag für Psychologie

Behr K. et al. (1998): Das Ehrenamt in empirischen Studien- ein sekundäranalytischer Vergleich, Hrsg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bon, Kohlhammer

Bmfsfj(2008):
<http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Arbeitsgruppen/Pdf-Anlagen/PRM-12549-Broschure--Burgerschaftliches-.pdf> Stand: 19.08.2008, Presse- und Informationsamt der Bundesregierung

Bmfsfj (2005): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999-2004, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, München, TNS Infratest Sozialforschung

Bmfsfj (1996): Ehrenamtliche Tätigkeit und ihre Bedeutung für unsere Gesellschaft, Hrsg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bonn,

Brendgens u. / Braun J. (2000): Freiwilliges Engagement der Seniorinnen und Senioren, In Rosenblatt B., Freiwilliges Engagement in Deutschland, Ergebnisse der Repräsentativerhebung 1999 zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftliches Engagement, Stuttgart, Kohlhammer

Brockhaus (2004): Der Brockhaus in drei Bänden, Band I A-GN, Leipzig

- Christeiner S.** (1999): Frauen im Spannungsfeld zwischen Gesundheit und Krankheit: subjektive Befindlichkeitseinschätzungen und Ursachenattributionen von Laien, Bielefeld, Kleine Verlag
- Daneke S.** (2001): Gepflegte Vorurteile, Altenpflege- Ausgabe 12, Hannover
- DRK** (2008): Engagiert im Deutschen Roten Kreuz, Preis für herausragende ehrenamtliches soziales Engagement für alle Engagierten im Deutschen Roten Kreuz
- DRK** (2007): Lagebericht für das Geschäftsjahr 2007, DRK Kreisverband Rügen e.V., Bergen auf Rügen
- DRK** (1997): Strategieempfehlungen 1, Ehrenamt im Deutschen Roten Kreuz, Strategische und verbandspolitische Empfehlungen
- DRK** (1996): Einführungsseminar, Das Rote Kreuz, Hrsg.: Deutsche Rote Kreuz, Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V., Schwerin
- DRK:** Flyer, Kontakt von Mensch zu Mensch, Besuchsdienst, Ortsverein B. DRK Kreisverband Rügen e.V.
- Elsbernd A.** (2002): Ehrenamt in der Pflege?, in: Pflege Aktuell, http://www.bibb.de/redaktion/altenpflege_saarland/literatur/pdfs/ehrenamt_in_der_pflege.pdf, Stand: 07.07.2008
- Gensicke T. et al.** (2005): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999-2004, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, München, TNS Infratest Sozialforschung
- Gollwitzer, P.** (1996): Das Rubikonmodell der Handlungsphasen, In: Enzyklopädie der Psychologie, Bd.4- Motivation, Volition und Handeln, Hrsg.: Kuhl, J./Heckhausen, H., Göttingen, Verlag für Psychologie

- Gollwitzer, P. / Malzacher, J.** (1996): Absichten und Vorsätze, In:
 Enzyklopädie der Psychologie, Bd.4- Motivation, Volition und Handeln,
 Hrsg.: Kuhl, J./Heckhausen, H., Göttingen, Verlag für Psychologie
- Heckhausen, J./ Heckhausen, H.** (2006): Motivation und handeln,
 Heidelberg, Springer Medizin Verlag
- Heckhausen, H.** (2003): Motivation und Handeln, Berlin, Springer-Verlag
- Heckhausen H.** (1989): Motivation und Handeln, Berlin, Springer-Verlag
- Henke U.** (2002): Ehrenamtliche in der Pflege?, Altenpflege- Ausgabe 10,
 Hannover
- Kallmeyer/Schütze** (1979): Notationssystem, In: Einführung in die Qualitative
 Sozialforschung, Mayring, 2002, Weinheim und Basel, Beltz Verlag
- Karotsch V.D.** (2002):Keine Lückenbüßer, Alternpflege- Ausgabe 9, Hannover
- Kühne-Ponesch S.** (2004): Modelle und Theorien in der Pflege, Wien, Facultas
 Verlag
- Lüders I.** (1998): Ein Gewinn für die Pflege?, Altenpflege- Ausgabe 3,
 Hannover
- Mayring P.**(2003) Die drei Analysetechniken: Zusammenfassung,
 Explikation und Strukturierung,
[http://www.ph-freiburg.de/quasus/einfuehrung-in- methoden-der-qualitativen-
 sozial-unterrichts-und-schulforschung-
 quasus/datenauswertung/auswertungsmethoden/qual-inhaltsanalyse/erlaeuterung-
 der-analysetechniken.html](http://www.ph-freiburg.de/quasus/einfuehrung-in-methoden-der-qualitativen-sozial-unterrichts-und-schulforschung-quasus/datenauswertung/auswertungsmethoden/qual-inhaltsanalyse/erlaeuterung-der-analysetechniken.html), (Stand:13.05.2007)
- Mayring, P.** (2002): Einführung in die Qualitative Sozialforschung, Weinheim
 und Basel, Beltz Verlag

- Mayring, P.** (1997): Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken, Weinheim, Deutscher Studien Verlag
- Mieg H./ Wehner T.** (2002): Frei-gemeinnützige Arbeit. Eine Analyse aus Sicht der Arbeits- und Organisationspsychologie, Harburger Beiträge zur Psychologie und Soziologie der Arbeit, Hrsg.: Kumbruck& Dick, Hamburg
- Moschner B.** (2002): Altruismus und Egoismus, Was motiviert zum Ehrenamt?, Hrsg.: Frohn, Universität Bielefeld, <http://www.uni-bielefeld.de/bi2000plus/dokumente/DP20-Moschner.pdf> , Stand: 06.07.2008
- Mönig W.** (2002): Ehrenamtliche in der Pflege?, Altenpflege- Ausgabe 10, Hannover
- Nadai, E.** (1996): Gemeinsinn und Eigennutz, Freiwilliges Engagement im Sozialbereich, Bern, Paul Haupt Verlag
- Nerdinger F.** (1995): Motivation und Handeln in Organisationen, Eine Einführung, Stuttgart, Kohlhammer GmbH
- Reinders, H.** (2005): qualitative Interviews mit Jugendlichen führen, Ein Leitfaden, Oldenburg, Wissenschaftsverlag GmbH
- Reyle U.** (1998): Ein Gewinn für die Pflege?, Pro& Contra, Altenpflege- Ausgabe 3, Hannover
- Rosenblatt B.**(2000): Freiwilliges Engagement in Deutschland, Ergebnisse der Repräsentativerhebung 1999 zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftliches Engagement, Stuttgart, Kohlhammer
- Schell W.** (2007): Pflege: Für Zuneigung bleibt keine Zeit http://www.wdr.de/themen/gesundheit/gesundheitswesen/pflege/070831_interview.jhtml Stand: 16.07.2008

Schöffler M. (2006): Ehrenamtliche Mitarbeit organisieren, Hannover, Vincentz Network

Schüll P. (2003): Motive Ehrenamtlicher. Eine soziologische Studie zum freiwilligen Engagement in ausgewählten Ehrenamtsbereichen, Universität Bayreuth

Schwarzer R. (1996): Psychologie des Gesundheitsverhaltens, Göttingen, Hogrefe Verlag

Statistisches Bundesamt (2003):

<http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/frueher/wobleibt-diezeit,property=file.pdf> , Stand: 21.08.2008

Weißer D. (2008):

<http://www.forum-seniorenarbeit.de/index.phtml?La=1&mNavID=373.117&ffsm=1&ffmod=pres&object=pres|373.854.1&FID=373.854.1>, Stand: 13.08.2008

Anonymus (2008): <http://www.wir-fuer-uns.de/landesnetzwerk/i10.htm>, Stand: 02.08.2008

10. Anhangsverzeichnis

Anhang I	Interviewleitfaden
Anhang II	Interview mit der Ehrenamtlichen 1 Transkriptionskopf Gesprächstranskript Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring
Anhang III	Interview mit der Ehrenamtlichen 2 Transkriptionskopf Gesprächstranskript Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring
Anhang IV	Interview mit den Ehrenamtlichen 3, 4 Transkriptionskopf Gesprächstranskript Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring
Anhang V	Konflikt- und Kritikgespräche
Anhang VI	Moderation
Anhang VII	Einsatzmöglichkeiten im Pflegebereich

11. Anhang

Anhang I

Interviewleitfaden

Datum:

Geschlecht:

Alter:

Qualifikation/Beruf:

Dauer:

Ort:

K1 Anlass/Grund (warum im Pflegeheim/Altersheim...)

Was war für die Aufnahme Ihres ehrenamtlichen Engagements beim DRK entscheidend?

Was hat Sie zur ehrenamtlichen Arbeit im Pflegeheim gebracht? Warum sind sie gerade im Pflegeheim tätig und nicht in einer anderen Einrichtung (Kindergarten, Sportverein.)?

Warum haben Sie sich für die Organisation DRK entschieden?

K2 Aufgabenbereiche / Zeitliche Präferenz

Wie oft in der Woche gehen Sie Ihrer Tätigkeit nach? Wie lange schon?

Welche Aufgaben nehmen Sie in Ihrer ehrenamtlichen Arbeit wahr?

Sind diese Aufgaben zufrieden stellend für Sie?

Warum haben Sie sich für diese Tätigkeit entschieden?

Konnten Sie frei wählen in welchem Bereich Sie eingesetzt werden möchten?

Ist der zeitliche Einsatz zufrieden stellend oder würden Sie gerne etwas ändern?

Können Sie die Einsatzzeiten selber bestimmen?

K3 Nutzen für sich selber (Menschen treffen, anderen helfen, eigene Kenntnisse/ Erfahrungen erweitern....)

Welchen Nutzen ziehen Sie aus Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit im Pflegeheim?

Möchten Sie gerne mehr bewirken?

Wie könnte man den Nutzen für Sie effektiver gestalten?

K4 Nutzen für Andere

Was meinen Sie haben die Bewohner von Ihrer Arbeit?

Welchen Nutzen ziehen die Pflegekräfte aus ihrer Tätigkeit?

Was möchten Sie bei den Bewohnern mit Ihrer Tätigkeit erreichen?

Können Sie Ihr Vorhaben auch verwirklichen?

Wenn nein- woran ist es gescheitert?

Wie könnte man den Nutzen für andere effektiveren?

K5 Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen

Mit welchen Kollegen arbeiten Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit zusammen?

Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit mit professionellen Kräften gemacht?

Woran liegt es Ihrer Meinung nach, wenn die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen scheitert?

Was wünschen Sie sich von den Hauptamtlichen?

Welche Probleme sehen Sie bei der Kooperation?

Wie kann man sie Verbessern?

Fühlen Sie sich akzeptiert und integriert?

K6 Mitgestaltungsmöglichkeiten (ob eigene Verantwortungs- Entscheidungsmöglichkeiten)

Wie stehen Sie zu Ihren Verantwortungs- und Entscheidungskompetenzen?

Sind diese ausreichend oder möchten Sie gerne eine Veränderung?

Können Sie eigene Ideen und Vorhaben umsetzen?

Werden Sie vom DRK mit einbezogen, wenn es um die Umsetzung von neuen Projekten geht?

Wie groß sind Ihre Möglichkeiten auf die Inhalte Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit beim DRK Einfluss zu nehmen?

Wie groß sind die Spielräume bei der Ausführung Ihrer Tätigkeit (wie etwas genau zu tun ist)?

Wurden seitens des DRKs schon Verbesserungsvorschläge gemacht? Wie wurde auf diese reagiert?

K7 Begleitung/ Einarbeitung

Wurden sie vor Aufnahme der Tätigkeit geschult?

Gibt es ein Einarbeitungskonzept?

Fühlen Sie sich gut betreut/begleitet im Pflegeheim?

In welcher Form werden Sie begleitet?

Haben Sie einen festen Ansprechpartner?

Erhalten Sie während der ehrenamtlichen Arbeit Weiterbildungen?

Ist das ausreichend?

Wünschen Sie sich die Begeleitung anders und durch wenn soll Sie erfolgen?

Werden Supervisionen im ausreichenden Maße vollzogen?

K8 Zufriedenheit

Haben sich Ihre Anfangserwartungen vor Beginn Ihrer Tätigkeit erfüllt?

Welche haben sich nicht erfüllt- woran lag es?

Wie schätzen Sie Ihre Zufriedenheit ein?

Haben Sie schon andere Personen zur ehrenamtlichen Tätigkeit beim DRK Rügen bringen können?

K9 Annerkennung

Erhalten Sie genügend Anerkennung für Ihr Engagement?

In welcher Form erhalten sie Anerkennung und von wem?

Sind Sie damit zufrieden?

Wie könnte der DRK die Anerkennung des ehrenamtlichen Engagements fördern?

K10 Verbesserungsvorschläge/ Wünsche

Anhang II – Interview mit der Ehrenamtlichen 1

Transkriptionskopf

Projektnummer/Aufnahmenummer: Interview zur Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V., Interview 1

Aufnahmetag: 17.04.2008

Aufnahmezeit: 13.00 Uhr -13.45Uhr

Aufnahmeort: Pflegeheim Besprechungsraum

Das Interview wurde in einem Besprechungsraum im Pflegeheim, während des Heimalltages durchgeführt. Um eine gute Aufnahmequalität des gesprochenen Wortes zu erzielen erwies sich diese Räumlichkeit als ideal, da der Raum außerhalb eines Wohnbereiches lag. Die Vorstellung erfolgte durch den Interviewer.

Interviewer: Reichel, Anne

Transkribierender: Reichel, Anne

Interviewter: E1 (Ehrenamtliche 1)

Geschlecht: weiblich

Alter: 49 Jahre

Ausbildung/Abschluss: Pflegehelfer

Charakterisierung des Gesprächs: Face- to- Face Interview

Befragungsmethode: Leitfaden- Interview

Charakterisierung der Gesprächsatmosphäre:

Die Interviewte wirkte nervös, aber es kam eine angenehme Gesprächsatmosphäre zustande. Nachdem der Ehrenamtlichen Anonymität zugesichert wurde, erteilte Sie die Einwilligung zur Aufnahme des Gespräches mit einem digitalen Diktiergerät.

Verwendetes Transkribiersystem: zeilenweise Darstellung, literarische Umschrift

Notationssystem nach Kallmeyer/Schütze (vgl.1979, S. 6f):

Notation	Bedeutung
..	Kurze Pause
...	Mittlere Pause
(Pause)	Lange Pause
(Lachen)	Charakterisierung von nichtsprachlichen Vorgängen bzw. Sprechweise, Tonfall
(´)	Heben der Stimme

Gesprächstranskript

1. I: Was war für die Aufnahme Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit beim DRK Rügen
2. entscheidend? Was war der Grund?
3. E1: Das werde ich Ihnen sagen. Ich brauchte früher selber Hilfe. Ich hatte
4. Depressionen, musste nach Greifswald, war alleinerziehend mit 4 Kindern.
5. Dann habe ich mir Hilfe gesucht und beim Deutschen Roten Kreuz Hilfe
6. gefunden. Jeden zweiten Tag kam dann Frau Se. mit Ihrem Team und hat
7. bei meinen Jungs reingeschaut, ob alles in Ordnung ist. Dann kam ich raus und
8. es ging mir besser, nur Ich hatte noch keinen Mut mich zu bewerben und war
9. arbeitslos. Hm und dann sprach mich eines Tages Frau Se. an, ob ich
10. schon Arbeit hätte und da habe ich Ihr gesagt, Hm nein noch nicht und da sagt
11. sie wie wäre es mit Ehrenamtliche. Tja habe dann Hausarzt gefragt und er
12. meinte auch ich sollte es mal probieren.
13. I: Hm
14. E1: Dann ich mir Mut gefasst und gesagt ja. Obwohl ich Angst vor anderen habe,
15. dass ich nicht gut genug für sie bin. Doch nun bin ich schon drei Jahre dabei.
16. Ich habe eine Frau zu der ich immer gehe. Und zu dem hatte ich noch Glück,
17. dass ich als 1 Euro Jobber im Pflegeheim anfangen durfte.
18. I: Gleichzeitig mit Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit?
19. E1: Ja, dass mache ich nun auch drei Jahre schon.
20. I: Und deshalb haben sie sich auch für den DRK entschieden, da sie selber Hilfe
21. bekommen haben?
22. E1: Und die Frau S. zu der ich immer gehe freut sich auch so. Äh sie hat nur einen
23. Sohn und der kann auch nicht so oft. Und ich bin genau vor der Tür.
24. I: Wie oft in der Woche machen sie ihre Besuche bei der Dame?
25. E1: Zweimal auf Garantie in der Woche, dass ich dann reinschaue bei Ihr. Ich bin
26. auch schon am Wochenende mal mit ihr spazieren gefahren. Enten füttern.
27. I: Sie haben jetzt ja schon ein bisschen was erzählt, aber was machen sie denn
28. noch so, wenn sie sie besuchen. Erzählen sie mal.
29. E1: Auch viel von sich selbst erzählen, dass möchten sie auch ganz gern, wenn
30. man so über Probleme auch redet oder auch rum ulkt. Ich kitzle es dann raus
31. was sie gerne möchte. Sie ist eh eine Ulknudel. Sie ist jetzt im Krankenhaus
32. und es geht Ihr nicht gut. Hm aber ein Stückchen beim Lebensabend zu
33. begleiten ist auch ganz wichtig.
34. I: Hm
35. E1: Das sie sich nicht alleine fühlen, die alten Menschen.
36. I: Besuchen sie jetzt nur die Dame oder haben sie auch noch andere?
37. E1: (Pause) Vom Deutschen Roten Kreuz habe ich nur Frau S. Aber mit den

38. anderen habe ich auch guten Kontakt und wenn die am Tisch mit sitzen, dann
39. versuche ich sie mit einzubeziehen.

40. I: Haben denn die anderen Ehrenamtlichen auch Ihre Person wo sie immer hin
41. gehen?

42. E1: Ja jeder hat seinen Bewohner. Und alle 6 Wochen treffen wir uns bei Frau
43. Se. und unterhalten uns. Was so los war und was für Probleme wir haben.

44. I: Ist der Besuchdienst, so wie sie ihn jetzt machen zufrieden stellend oder
45. möchten sie gerne noch etwas mehr machen?

46. E1: (Pause) Wenn ich es mir wünschen könnte möchte ich von jemanden eh, der
47. noch mehr Erfahrung hat, mh, in diesem Übergang vom Leben zum Tod, weil
48. das für mich so eine Schnittstelle ist und ich davor auch etwas Angst habe und
49. auch nicht weiß wie ich darüber reden soll- ja da würde ich gerne noch eine
50. Hilfestellung haben.

51. I: Gibt es zu dieser Thematik Weiterbildungen oder Schulungen seitens des
52. DRKs? Oder Supervisionen?

53. E1: Hm, wir waren jetzt mal beim Hospiz angeklopft und waren drin beim
54. Gespräch.

55. I: Können Sie da jetzt immer hin gehen, wenn sie Fragen haben, oder war es eine
56. einmalige Sache?

57. E1: Nein nein wir können da immer mit hingehen. Wir können einen Termin
58. vereinbaren und dann hingehen.

59. I: Das ist auch gut mit jemanden zu sprechen, der einem Hilfe geben kann und
60. gerade auch beim Thema sterben.

61. E1: Ja genau. Und ich war wieder bei Frau S. und da hat sie geschlafen. Die
62. Schwestern haben gesagt sie hat Tabletten bekommen, Und da habe ich
63. überlegt, lässt du sie schlafen oder machst sie wach. Ich möchte eigentlich
64. immer das letzte noch raus kitzeln, doch ich muss dann auch lernen (Pause)

65. I: Mich ein bisschen zurück zunehmen?

66. E1: Ja und mir auch zu sagen sie ruhen zu lassen. Sie schläft ja friedlich, sie hat
67. keine Schmerzen im Moment.

68. I: Jetzt noch mal darauf zurück zukommen, sie haben es ja schon teilweise
69. beantwortet, warum sie gerade im Pflegebereich engagieren?

70. E1: Wie ich finde, wenn man sich gut gepflegt fühlt, fühlt man sich viel wohler.

71. I: Das stimmt.

72. E1: ja und ich bin immer so ein Typ und wollte mit kleinen Kindern arbeiten und nun
73. ist das mit älteren Menschen

74. I: Ja ältere Menschen werden aber auch wieder wie Kinder

75. E1: Ja die Zurückentwicklung, so ist das Leben, vielen Menschen wird das gar nicht
76. bewusst, weil sie gar nicht rein kommen, deswegen wäre es günstiger, wenn

77. noch mehr Menschen sich ehrenamtlich engagieren und das ganze bewusster
78. mit bekommen. Und wenn sie nur alle 14 Tage mal rein gucken und ein
79. Bewohner mal mitnehmen und spazieren gehen.

80. I: Ja.

81. E1: Es gibt viele gesunde Menschen die es noch können. Doch viele können damit
82. wohl nicht umgehen und haben Angst davor.

83. I: aber das kann man ja lernen.

84. E1: Ja das finde ich auch. Man wächst auch mit seinen Aufgaben.

85. I: Als mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit begonnen haben, durften sie aussuchen
86. in welchem Tätigkeitsbereich sie eingesetzt werden?

87. E1: ... Nein, es wurde ja jemand gesucht der eine Vertretung macht, da eine andere
88. Ehrenamtliche weg gezogen ist.

89. I: Ist der zeitliche Aufwand denn sie haben, ausreichend oder würden sie etwas
90. ändern wollen?

91. E1: ... Ich habe mich mit Frau S. so geeinigt, dass ich immer komme wenn ich Zeit
92. habe.

93. I: Also können Sie die Einsatzzeiten selber planen?

94. E1: Ja, das bestimme ich selber. Ich bin auch schon mal bis um halb neune
95. geblieben und haben den ganzen Abend erzählt.

96. I: Was bringt es Ihnen persönlich sich so zu engagieren?

97. E1: Ich schöpfe daraus, dass ich gebraucht werde. Das andere mich brauchen. Das
98. ich nicht nutzlos bin. Das es einen Sinn hat in meinem Leben.

99. I: Hm, und ich denke man bekommt auch ganz viel zurück.

100. E1: Ja genau

101. I: Reicht das so für sie oder möchten sie noch mehr für sich selber raus holen?

102. E1: Das kommt immer auf die Person an, die ich betreue denke ich. Was für
103. Wünsche sie auch hat, welche Bedürfnisse.

104. I: Ja

105. E1: Und Bei Frau S. ist es nun das es in Richtung sterben geht und sie es auch
106. möchte. Und dann ist es so für im in Ordnung. Ja und wenn ich dann wieder
107. eine neue Person bekomme, dann muss ich mir wieder etwas aufbauen und
108. dann werde ich ja sehen was ich noch mit einbauen kann. Dann kann ich mir
109. auch vorstellen mal zum Strand zu gehen. Das man Ihnen auch mal was
110. anderes bieten kann außer nur hier Pflegeheim zu bleiben.

111. I: Da hätten sie auch freie Hand und es würde erlaubt werden?

112. E1: ja, man muss absprechen mit der Schwester das, das ist wichtig. Und dann
113. auch mal rausfinden, was sie gerne möchten oder früher gerne gemacht haben.

114. I: Was meinen sie haben die Bewohner davon, dass sie kommen?

115. E1: (Pause) Das sie wahr genommen wird. ne Das noch jemand da ist der kommt,

116. dass sie nicht allein gelassen ist.
117. I: Was haben die Pflegekräfte davon, dass sie kommen?
118. E1: Ja die haben auch mehr Zeit für andere Heimbewohner, die keinen Besuch
119. haben.
120. I: Konnten sie denn bis jetzt immer alles umsetzen, was sie vorhatten mit Frau
121. S.?
122. E1: Nein, da jeder Tag nicht gleich ist. Da muss man gucken. Ich hatte mal ne
123. schöne Stimmungsmusik von meiner Mutti und habe immer gesagt ich bringe
124. sie mal mit. Aber ich hatte selber nicht so richtig Stimmung zur Musik und
125. konnte sie dann leider nicht mitbringen. Man muss immer schauen, wie ist der
126. andere Mensch auch gerade drauf.
127. I: Ok wenn sie nun ehrenamtlich jemanden besuchen, mit welchen Mitarbeitern
128. haben sie da noch Kontakt?
129. E1: Ja mit den Pflegefachkräften die bei uns hier sind.
130. I: Wie funktioniert da die Absprache?
131. E1: Auch ganz gut. Wenn ich Hilfe brauche, dann kommt auch jemand.
132. I: Gab es denn auch schon mal Probleme oder Konflikte in der Kooperation?
133. E1: Hatte ich bis jetzt noch nicht.
134. I: Stellen sich einfach mal vor, es gibt doch einige Probleme ob nun bei
135. Absprachen oder anderen Dingen. Woran könnte es liegen?
136. E1: Ja weil jeder das aus seinem Blickwinkel sieht. Und dann muss man das
137. zusammen fügen.
138. I: Was würden sie sich denn eventuell noch wünschen von den Schwestern auf
139. Station?
140. E1: (Pause) Tja ich würde mir wünschen, in dem Moment wenn ich beim Bewohner
141. bin, dass sie auch mal 10 min Zeit hätten denn. Das wir zu dritt dann mit dem
142. Bewohner erzählen.
143. I: Was bringt Ihnen das?
144. E1: Das wir noch mehr einen Kreis eine Einheit bilden. Das man vielleicht auch
145. sieht, dass ich im Gespräch was verkehrt mache und sie mir dann hilft. Ich weiß
146. manchmal nicht ob ich einiges ansprechen darf, ich will Frau S. ja nicht
147. verletzen. Und da wäre die Schwester gut, denn sie kennt sie viel besser.
148. I: Fragen sie denn auch mal die Schwestern, wie sie dies und das machen
149. könnten, wenn sie unsicher sind?
150. E1: Nein eigentlich nicht. Da frage ich die Schwestern auf meiner Station mit denen
151. ich zusammenarbeite da ist ein Vertrauensverhältnis da bei den anderen nicht.
152. Da ist irgendwie keine Beziehung.
153. I: Wie viel Freiraum haben sie bei Ihren Besuchen? Wie viel dürfen sie selber
154. entscheiden?

155. E1: Na ich frag eigentlich immer schon die Schwestern. Besonders bei Frau S. sie
156. hat Diabetes und da weiß ich nicht so, was darf sie essen-
157. I: Haben sie denn dafür mal eine kleine Schulung bekommen. Worauf muss ich
158. achten beim Diabetiker?
159. E1: Nein aber ich habe auch nicht gefragt. Aber es wäre ganz gut gewesen. Aber
160. Schulungen bekommen wir eigentlich viel. Und ich nehme auch immer Teil. So
161. bekommt man auch mehr Allgemeinwissen und findet sich besser im Umgang
162. mit den Bewohnern zu recht.
163. I: Würden sie sich denn noch besonders eine Weiterbildung wünschen?
164. E1: Ja gerade Bereich Sterben und in der Geschichte. Die Menschen die wir
165. betreuen sind ja schon älter und was früher da so war. Was wahrscheinlich
166. erlebt haben.
167. I: Mh dann kann man sich auch besser einfühlen.
168. I: Möchten sie denn mehr Entscheidungsfreiheit haben?
169. E1: (Pause) Mh ich weiß nicht, Es sind ja keine gesunden Menschen und da finde
170. ich es schon in Ordnung, dass ich immer fragen muss.
171. I: Können sie denn Ihre eigenen Ideen immer in die Tat umsetzen?
171. E1: Jo eigentlich ja. es muss eben immer im Rahmen sein, dass eben keine Risiken
172. entstehen.
173. I: Werden sie denn bei der Planung von neuen Projekten oder Unternehmungen
174. von der Heimleitung oder vom DRK mit einbezogen? Werden sie auch gefragt?
175. E1: Eigentlich nicht. Mir sind ja so eingesetzt, dass wir für diese eine Person da
176. sind und Zeit haben. Wir untereinander in der Ortsgruppe unternehmen aber
177. mal was.
178. I: Würden sie gerne mal an Besprechungen vom Heim teilhaben? Möchten sie
179. gerne mal mit in die Planung z.b. von Festen mit einbezogen werden?
180. E1: Ja das wäre schon schön. (Schmunzelt)
181. I: Wenn sie denn Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge haben, werden
182. dies dann umgesetzt?
183. E1: Das war jetzt zweimal. Mir ist aufgefallen der Fernseh war so tief, der hätte
184. höher gemusst und das wurde dann auch gemacht und dann war noch am
185. Anfang was, mh es waren keine Namensschildchen über den Kleiderhacken im
186. Zweibettzimmer und das haben sie auch geändert.
187. I: Wurden sie denn vor Aufnahme Ihrer Tätigkeit geschult- was kommt auf sie zu
188. wenn sie im Pflegeheim einen Besuchsdienst machen?
189. E1: Na bei Frau Se. können wir uns treffen und über Fragen reden. Sonst habe
190. ich Schulung bekommen vom DRK. Das machen wir alles mit Frau
191. Se. ab
192. I: Gibt es denn ein Einarbeitungskonzept für neue Ehrenamtliche.

193. E1: (Pause) habe nur einen Vertrag unterschrieben. Ne aber das wäre ganz
194. hilfreich. Und gerade für neu Einsteiger, die vorher nie was mit und in der
195. Pflege zu tun hatten.

196. I: Reicht es Ihnen denn aus nur Frau Se. als Ansprechpartner zu haben oder
197. möchten sie gerne noch mehr begleitet/betreut werden?

198. E1: MH wenn es einem selber vielleicht nicht gut geht.

199. I: Mh

200. E1: Ja das man doch noch jemanden hat.

201. I: Wie oft treffen sie sich denn bei Frau Se. und was besprechen sie?

202. E1: In der Regel alle 4-6 Wochen, Ja und jede hat so ein Blitzgespräch und erzählt
203. kurz was er erlebt und gemacht hat, und was man dann noch verändern könnte.

204. I: Und wer nimmt es dann in die Hand die Veränderungswünsche umzusetzen?

205. E1: Na das macht Frau Se.

206. I: Ist die Begleitung wie sie jetzt erfolgt ausreichend oder sollte es anders sein?

207. E1: Mh ich finde ja, bin ja persönlich auch gut eingespannt

208. I: Sie haben zuvor ja schon erwähnt, dass man zu Gesprächsrunden ins Hospiz
209. gehen kann. Würden sie so etwas auch im Pflegeheim begrüßen?

210. E1: Ja und gerade über den Tod zu sprechen ist wichtig. Wenn hier jemand
211. gestorben ist sprechen wir nicht so drüber im Hause und die Bewohner wissen
212. das oft nicht bzw. es wird irgendwie verschwiegen. Es wird nicht richtig
213. getrauert. Es wäre auch gut wenn jemand da wäre, mit dem man reden kann
214. bei bedarf ein Seelsorger oder Therapeut.

215. I: Sind sie denn im Ganzen mit Ihrer ehrenamtlichen Arbeit zu frieden?

216. E1: Hm Zufrieden bin ich dann, wenn ich sage es ist ok so wie ich mich gekümmert
217. habe und bemüht habe.

218. I: Haben sich denn ihre Anfangserwartungen bezüglich ihrer Tätigkeit erfüllt?

219. E1: Na zu erst hatte ich ganz doll Angst weil ich auch schon länger zu Hause war
220. und nicht im Beruf. Doch jetzt habe ich gemerkt, dass kann ich jetzt und das
221. liegt mir und die Ängste sind verflogen.

222. I: Haben sie denn andere auch schon begeistern können, sich ehrenamtlich zu
223. engagieren?

224. E1: Mh eigentlich nicht, das ist schade, aber alle die ich kenne sind beruflich doch
225. sehr eingeschränkt.

226. I: Wie wird Ihr ehrenamtliches Engagement anerkannt?

226. E1: Der beste Dank ist, dass man das Pflegeheim zufrieden verlässt. Und wie es
227. geschätzt wird- ich finde es sehr gemütlich bei Frau Se. zu Hause. Da sitzen
228. wir in einer großen Runde mit Obst, Gebäck und Kaffee u. fühl mich wohl. Und
229. vom DRK kommt schon was. Ich war zum Beispiel mal in der Zeitung, wo
230. das Ehrenamt gewürdigt wurde.

231. I: Reicht Ihnen die Anerkennung aus die sie bekommen?
232. E1: Weiß nicht, ich denke schon
233. I: Haben sie denn noch Verbesserungsvorschläge oder Wünsche?
234. E1: (Pause) Na ja das mit dem Sterben und der Geschichte von den Leuten.
235. Vielleicht auch mal persönlich die Heimbewohner fragen was sie gerne
236. möchten oder welche Wünsche sie auch hätten.
237. I: Wurde denn schon einmal eine Befragung gemacht? Und haben dann die
238. ehrenamtlichen versucht dieses zu erfüllen?
239. E1: Nein, die Heimbewohner wurden offiziell noch nie gefragt nur immer von uns
240. aber es wäre auch schön, wenn man sie mehr integrieren könnte. Und wir
241. Ehrenamtlichen würden natürlich versuchen Ihnen die Wünsche zu erfüllen. Ja
242. das wäre eine Idee
243. I: So vielen Dank, dass sie sich Zeit für mich genommen haben und ich hoffe es
244. war nicht all zu schlimm
245. E1: Nein es war Ok

Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Interviewnummer	Zeile	Zitat/Antwort	Paraphrasierung	<u>Kategorie/Reduktion</u>
1	3-12	Das werde ich Ihnen sagen. Ich brauchte früher selber Hilfe. Ich hatte Depressionen, musste nach Greifswald, war alleinerziehend mit 4 Kindern. Dann habe ich mir Hilfe gesucht und beim Deutschen Roten Kreuz Hilfe gefunden. Jeden zweiten Tag kam dann Frau Se. mit Ihrem Team und hat bei meinen Jungs reingeschaut, ob alles in Ordnung ist. Dann kam ich raus und es ging mir besser, nur ich hatte noch keinen Mut mich zu bewerben und war arbeitslos. Hm und dann sprach mich eines Tages Frau Se. an, ob ich schon Arbeit hätte und da habe ich Ihr gesagt, Hm nein noch nicht und da sagt sie wie wäre es mit Ehrenamtliche. Tja habe dann Hausarzt gefragt und er meinte auch ich sollte es mal probieren.	Brauchte früher selber Hilfe. War alleinerziehend und bekam durch DRK und den Besuchsdienst von Frau Se. Unterstützung. War arbeitslos und durch Frau Se. zur ehrenamtlichen Tätigkeit ermuntert.	<u>Anlass/Grund</u> In Notsituation Hilfe erfahren durch DRK Besuchsdienst
1	70	Wie ich finde, wenn man sich gut gepflegt fühlt, fühlt man sich viel wohler.	Wenn man gut gepflegt ist fühlt man sich besser	Gute Pflege gleich Gutes Wohlbefinden
1	75-79	Ja die Zurückentwicklung, so ist das Leben, vielen Menschen wird das gar nicht bewusst, weil sie gar nicht rein kommen, deswegen wäre es günstiger, wenn noch mehr Menschen sich ehrenamtlich engagieren und das ganze bewusster mit bekommen. Und wenn sie nur alle 14 Tage mal rein gucken und ein Bewohner mal mitnehmen und spazieren gehen.	Zurückentwicklung der Menschen, vielen wird es nicht bewusst, müssten sich mehr ehrenamtlich engagieren um es bewusster mit zubekommen.	Um Zurückentwicklung bewusster mitzubekommen
1	15-16 19	Doch nun bin ich schon drei Jahre dabei. Ich habe eine Frau zu der ich immer gehe. Dass mache ich nun auch drei Jahre schon.	Seid drei Jahren Besuch einer Frau	<u>Aufgabenbereiche/zeitliche Präferenz</u> 3 jähriger Besuchsdienst bei einer Frau

1	25-26 91-92 94-95	Zwei mal auf Garantie in der Woche, dass ich dann reinschaue bei Ihr. Ich bin auch schon am Wochenende mal mit ihr spazieren gefahren. ... Ich habe mich mit Frau S. so geeinigt, dass ich immer komme wenn ich Zeit habe Enten füttern. Ja, das bestimme ich selber. Ich bin auch schon mal bis um halb neune geblieben und haben den ganzen Abend erzählt	Zweimal die Woche Besuchsdienst, auch mal am Wochenende	2x wöchentlich und /oder Wochenende, Zeit frei wählbar
1	29-33	Auch viel von sich selbst erzählen, dass möchten sie auch ganz gern, wenn man so über Probleme auch redet oder auch rum ulkt. Ich kitzle es dann raus was sie gerne möchte. Sie ist eh eine Ulknudel. Sie ist jetzt im Krankenhaus und es geht Ihr nicht gut. Hm aber ein Stückchen beim Lebensabend zu begleiten ist auch ganz wichtig.	Bewohner möchten das sie von sich erzählen und etwas beim Lebensabend begleiten	Von sich erzählen, beim Lebensabend begleiten
1	37-39	(Pause) Vom Deutschen Roten Kreuz habe ich nur Frau S. Aber mit den anderen habe ich auch guten Kontakt und wenn die am Tisch mit sitzen, dann versuche ich sie mit einzubeziehen.	Nur Frau S. zu betreuen aber bezieht andere mit ein	Betreuung eines Bewohners, Einbezug andere Bewohner
1	87-88	Nein, es wurde ja jemand gesucht der eine Vertretung macht, da eine andere Ehrenamtliche weg gezogen ist.	Es wurde eine Vertretung gesucht für andere Ehrenamtliche	Bereich nicht wählbar, Vertretung für verzogene Ehrenamtliche
1				

1	97-98	Ich schöpfe daraus, dass ich gebracht werde. Das andere mich brauchen. Das ich nicht nutzlos bin. Das es einen Sinn hat in meinem Leben.	Das Sie gebraucht wird und nicht nutzlos ist. Gibt Sinn im Leben	<u>Nutzen für sich selber</u> Sinngebung im Leben, Nicht nutzlos sondern wird gebraucht
1	100	Ja genau sie geben einen so viel	Sie geben einem viel	Bewohner geben viel zurück
1	22-23	Und die Frau S. zu der ich immer gehe freut sich auch so. Äh sie hat nur einen Sohn und der kann auch nicht so oft. Und ich bin genau vor der Tür.	Frau S. freut sich.	<u>Nutzen für Andere</u> Bewohner freuen sich
1	35 115-116	Das sie sich nicht alleine fühlen, die alten Menschen. Pause) Das sie war genommen wird. ne Das noch jemand da ist der kommt, dass sie nicht allein gelassen ist.	Alte Menschen sollen sich nicht allein fühlen	Einsamkeitsreduktion bei Bewohnern
1	118-119	Die Pflegekräfte haben mehr Zeit für andere Heimbewohner, die keinen Besuch haben	Pflegekräfte haben mehr Zeit für andere Heimbewohner	Widmung anderer Bewohner seitens Pflegekräfte
1	129	Ja mit den Pflegefachkräften die bei uns hier sind.	Mit den Pflegekräften im Heim	<u>Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen</u> Zusammenarbeit mit Pflegekräften
1	131	Abprache auch ganz gut. Wenn ich Hilfe brauche, dann kommt auch jemand.	Abprache gut, bei Hilfe kommt jemand,	Gute Absprachen, Hilfestellungen
1	133	Hatte bis jetzt keine Probleme		
1	136-137	Tja Probleme, weil jeder das aus seinem Blickwinkel sieht. Und dann muss man dann zusammen fügen.	Probleme da jeder es aus eigenem Blickwinkel sieht.	Probleme bei unterschiedlichem Blickwinkel
1	140-142	(Pause) Tja ich würde mir wünschen, in dem Moment wenn ich beim Bewohner bin, dass sie auch mal 10 min	Wunsch mit Schwestern zusammen etwas beim	Ehrenamtliche/Schwester/Bewohner sollen Einheit bilden, um

1	144-147	Zeit hätten dann. Das wir zu dritt dann mit dem Bewohner erzählen. Das wir noch mehr einen Kreis eine Einheit bilden. Das man vielleicht auch sieht, dass ich im Gespräch was verkehrt mache und sie mir dann hilft. Ich weiß manchmal nicht ob ich einiges ansprechen darf, ich will Frau S ja nicht verletzen. Und da wäre die Schwester gut, denn sie kennt sie viel besser.	Bewohner zu sein. Unterstützung beim Umgang mit Bewohner.	Unsicherheiten im Umgang mit Bewohner zu mindern
1	150-152	nein eigentlich nicht. da frage ich die Schwestern auf meiner Station mit denen ich zusammenarbeite da ist ein Vertrauensverhältnis da, bei den anderen nicht. da ist irgendwie keine Beziehung	Zu Schwestern kein Vertrauensverhältnis um Probleme /Fragen zu Besprechen, keine Beziehung da	Keine Vertrauensbeziehung zu Schwestern, keine Problembesprechung
1	112-113	ja, man muss absprechen mit der Schwester das, das ist wichtig. Und dann auch raus finden, was sie gerne möchten oder früher gerne gemacht haben.	Mit Schwester absprechen, Bewohnerbedürfnisse herausfinden	Mitgestaltungsmöglichkeiten Absprache mit Schwester, Bedürfnisserhebung bei Bewohner
1	169-170	Pause) Mh ich weiß nicht, Es sind ja keine gesunden Menschen und da finde ich es schon in Ordnung, dass ich immer fragen muss.	Keine gesunden Menschen, daher fragen in Ordnung	Absprache durch Gesundheitseinschränkung des Bewohners angemessen
1	171-172	Jo eigentlich ja. Die Idee muss eben immer im Rahmen sein, dass eben keine Risiken entstehen.	Idee muss im Rahmen bleiben, so dass keine Risiken entstehen	Ideenumsetzung bei Risikovermeidung möglich
1	175-177	Eigentlich werden wir nicht einbezogen bei neuen Projekten. Mir sind ja so eingesetzt, dass wir für diese eine Person da sind und Zeit haben. Wir untereinander in der Ortsgruppe unternehmen aber mal was.	Werden nicht bei Planung neuer Projekte miteinbezogen. Nur für Person da. Wunsch mit allen hinsetzen	Keine Einbeziehung in Planungen da nur Besuchsdienst, Wunsch nach Treffen/Besprechungen mit anderen Heimmitarbeitern
	180	Ja das wäre schon schön sich mit allen hinzusetzen. (Schmunzelt)		

1	183-186	Das war jetzt zweimal. Mir ist aufgefallen der Fernseh war so tief, der hätte höher gemusst und das wurde dann auch gemacht und dann war noch am Anfang was, mh es waren keine Namensschildchen über den Kleiderkacken im Zweibettzimmer und das haben sie auch geändert.	Zwei mal Verbesserungsvorschläge umgesetzt. Fernseher höher gestellt und Namensschilder an Kleiderhacken im Zweibettzimmer	Verbesserungsvorschläge 2x umgesetzt
1	42-43	Und alle 6 Wochen treffen wir uns bei Frau Se. und unterhalten uns. Was so los war und was für Probleme wir haben.	Alle 6 Wochen bei Frau Se. über Probleme /Geschehen reden	Begeleitung/Einarbeitung Alle 6 Wochen Erlebnisbesprechung bei Frau Se.
1	53-54 57-58	Hm, wir waren jetzt mal beim Hospiz angeklopft und waren drin beim Gespräch Nein nein wir können da immer mit hingehen. Wir können einen Termin vereinbaren und dann hingehen.	Waren im Hospiz beim Gespräch, können immer hingehen oder Termin vereinbaren	Supervisionsteilnahme im Hospiz
1	159-162	Zur Diabetes nein aber ich habe auch nicht gefragt. Aber es wäre ganz gut gewesen. Aber Schulungen bekommen wir eigentlich viel. Und ich nehme auch immer Teil. So bekommt man mehr Allgemeinwissen und findet sich besser im Umgang mit den Bewohnern zurecht.	Keine Diabetiker Schulung, viele Schulungsangebote zur Allgemeinwissensverbesserung und Verbesserung Umgang mit Bewohnern	Großes Schulungsangebot dadurch Umgangs- Allgemeinwissensverbesserung ,keine Schulungen zu Krankheitsbildern- selbst nicht nachgefragt
1	164-166	Ja gerade Schulungen im Bereich Sterben und in der Geschichte. Die Menschen die wir betreuen sind ja schon älter und was frühe da so war. Was wahrscheinlich erlebt habe.	Schulungen im Bereich Sterben und Geschichte da die Bewohner schon älter sind	Schulungsbedarf im Bereich Geschichte und Sterbeumgang
1	189-191	Na bei Frau Se. können wir uns treffen und über Fragen	Fragen besprechen bei	Fragenbesprechung bei Frau Se.,

1	193-195	reden. Sonst habe ich Schulung bekommen vom DRK. Das machen wir alles mit Frau Se. ab. Sonst vor Beginn der ehrenamtlichen Arbeit nicht.	Frau Se., Keine Schulung vor Tätigkeitsbeginn	keine Schulung vor Tätigkeitsaufnahme
1	202-203	(Pause) habe nur einen Vertrag unterschrieben aber kein Einarbeitungskonzept. Ne aber das wäre ganz hilfreich. Und gerade für neu Einsteiger, die vorher nie was mit und in der Pflege zu tun hatten.	Kein Einarbeitungskonzept, wäre aber besser für Neueinsteiger die zuvor nie in der Pflege waren	Kein Einarbeitungskonzept, wäre besser für Neueinsteiger ohne Pflegeerfahrung
1	216-217	In der Regel alle 4-6 Wochen, Ja und jede hat so ein Blitzgespräch und erzählt kurz was er erlebt und gemacht hat, und was man dann noch verändern könnte.	Alle 4-6 Wochen treffen bei Frau Se., Blitzgespräch und Besprechung von Veränderungswünschen	4-6 wöchentliche Treffen bei Frau Se. mit Besprechung von Veränderungswünschen
1	219-221	Hm Zufrieden bin ich dann, wenn ich sage es ist ok so wie ich mich gekümmert habe und bemüht habe.	Zufrieden ist sie, wenn bestmöglichst gekümmert und bemüht	Zufriedenheit Zufriedenheit bei bestmöglichster Betreuung des Bewohners
1	226-230	Na zu erst hatte ich ganz doll angst weil ich auch schon länger zu hause war und nicht im Beruf. Doch jetzt habe ich gemerkt, dass kann ich jetzt und das liegt mir und die Ängste sind verflogen.	Zuerst Angst weil schon länger aus dem Beruf. Jetzt gemerkt es liegt ihr und Ängste verflogen	Ängste verloren, Befähigung gefunden
1		Der beste Dank ist, dass man das Pflegeheim zufrieden verlässt und wie es geschätzt wird- ich finde es sehr gemütlich bei Frau Se., zu Hause. Da sitzen wir in einer großen Runde mit Obst, Gebäck und Kaffee und föhl mich wohl. Und vom DRK kommt schon was. Ich war zum Beispiel mal in der Zeitung wo das Ehrenamt gewürdigt wurde.	Bester Dank, wenn Pflegeheim zufrieden verlassen wird. Gemütlich bei Frau Se. zu Hause, DRK gibt Anerkennung- würdigt Ehrenamt	Anerkennung Bester Dank Pflegeheim zufrieden verlassen, Schätzung durch DRK und bei Treffen bei Frau Se.

1	232	Weiß nicht, ich denke schon das Anerkennung reicht	Unsicher bei Einschätzung, denkt das Anerkennung reicht	Unsicherheit bei Anerkennungseinschätzung, ist angemessen
1	46-50	(Pause) Wenn ich es mir wünschen könnte möchte ich von jemanden eh, der noch mehr Erfahrung hat, mh, in diesem Übergang vom Leben zum Tod, weil das für mich so eine Schnittstelle ist und ich davor auch etwas Angst habe und auch nicht weiß wie ich darüber reden soll- ja da würde ich gerne noch eine Hilfestellung haben.	Hilfestellung von jemanden der mehr Erfahrung hat beim Übergang vom Leben und Tod um Ängste zu verlieren und drüber sprechen zu können	<u>Verbesserungsvorschläge/</u> <u>Wünsche</u> Hilfestellung bei Sterbetheematik
1	210-214	Ja und gerade über den Tod zu sprechen ist wichtig. Wenn hier jemand gestorben ist sprechen wir nicht so drüber im Hause und die Bewohner wissen das oft nicht bzw. es wird irgendwie verschwiegen. Es wird nicht richtig getrauert. Es wäre auch gut wenn jemand da wäre, mit dem man reden kann bei bedarf eni Seelsorger oder Therapeut.	Über den Tod sprechen ist wichtig. Im Haus wird nicht drüber gesprochen und die Bewohner wissen es oft nicht. Ein Seelsorger zum reden wäre gut.	Trauer/Tod im Heim besprechen, Seelsorger zur Problembesprechung
1	234-236	(Pause) Na ja das mit dem Sterben und der Geschichte von den Leuten. Vielleicht auch mal persönlich die Heimbewohner fragen was sie gerne möchten oder weiche Wünsche sie auch hätten.	Sterben und Geschichte von den Leuten. Heimbewohner persönlich fragen was sie möchten oder deren Wünsche.	Schulung zur Geschichte für besseres Bewohnerverständnis, Bewohnerbefragung nach Wünschen
	239-242	Nein, die Heimbewohner wurden offiziell noch nie gefragt nur immer von uns aber es wäre auch schön, wenn man sie mehr integrieren könnte. Und wir ehrenamtlichen würden natürlich versuchen Ihnen die Wünsche zu erfüllen. Ja das wäre eine Idee		

Anhang III – Interview mit der Ehrenamtlichen 2

Transkriptionskopf

Projektnummer/Aufnahmenummer: Interview zur Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V., Interview 2

Aufnahmetag: 17.04.2008

Aufnahmezeit: 13.45 Uhr -15.20Uhr

Aufnahmeort: Pflegeheim, Besprechungsraum

Das Interview wurde in einem Besprechungsraum im Pflegeheim während des Heimaltages durchgeführt. Um eine gute Aufnahmequalität des gesprochenen Wortes zu erzielen erwies sich diese Räumlichkeit als ideal, da der Raum außerhalb eines Wohnbereiches lag. Die Vorstellung erfolgte durch den Interviewer.

Interviewer: Reichel, Anne

Transkribierender: Reichel, Anne

Interviewter: E2 (Ehrenamtliche 2)

Geschlecht: weiblich

Alter: 66 Jahre

Ausbildung/Abschluss: Kindergärtnerin

Charakterisierung des Gesprächs: Face- to- Face Interview

Befragungsmethode: Leitfaden- Interview

Charakterisierung der Gesprächsatmosphäre:

Die Interviewte wirkte ruhig und gelassen. Es war eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Nachdem der Ehrenamtlichen Anonymität zugesichert wurde, erteilte Sie die Einwilligung zur Aufnahme des Gespräches mit einem digitalen Diktiergerät.

Verwendetes Transkribiersystem: zeilenweise Darstellung, literarische Umschrift

Notationssystem nach Kallmeyer/Schütze (vgl.1979, S. 6f):

Notation	Bedeutung
..	Kurze Pause
...	Mittlere Pause
(Pause)	Lange Pause
(Lachen)	Charakterisierung von nichtsprachlichen Vorgängen bzw. Sprechweise, Tonfall
(´)	Heben der Stimme

Gesprächstranskript

1. I: Wie sind sie zur ehrenamtlichen Arbeit beim DRK gekommen?
2. E2: Das will ich Ihnen sagen. Ich war 5 Jahre arbeitslos und habe mit 55
3. Jahren hier angefangen. Und zwar über ganz verschlungene Wege. Ich
4. war bei der Aktion Helfen bringt Freude 1998 und da sollten Kinder
5. beschenkt werden die nicht so gut da stehen. Und wir mussten in die
6. Familien gehen und mit allen reden und sich etwas aus einem
7. Ottokatalog aussuchen. Ja so kam das denn.
8. I: Und seid 98 sind sie dann dabei?
9. E2: Ja genau
10. I: Oh das ist eine lange Zeit
11. E2: Ja (lächelt) Ja und so kam es dann , das mir angetragen wurde den
12. Ortsverein hier in Bergen zu übernehmen und darauf hin entstand diese
13. Sache den Schwächsten bei zustehen.
14. I: Und wie sind sie zum Pflegeheim gekommen?
15. E2: Zuerst habe ich mich um eine Familie aus dem Asylbewerberheim gekümmert
16. und dann habe ich mich eben auf das Pflegeheim konzentriert. Aber
17. auch im Zuge der Arbeit. Das Rote Kreuz hat mir auch noch Arbeit verschafft so
18. dass ich bis zur Rente arbeiten konnte. Und während meiner Arbeit im Service
19. Wohnen neben an habe ich dann auch immer schon Leute besucht
20. ehrenamtlich. So ist es dann gekommen, dass ich mich hier weiter engagiere.
21. I: Und warum jetzt gerade ein Pflegeheim?
22. E2: Ja, das will ich Ihnen ganz genau sagen. Die sind hier so abgeschoben, finde
23. ich. Rein Räumlich ein wunderschönes Haus, aber die Gegend, dieses
24. Randgebiet hier und nur von der Natur kann man auch nicht glücklich werden.
25. I: Und deshalb sind sie hier her und wollten etwas bewirken?
26. E2: Ja und dann bin ich irgendwie über die Frau T. an Leute weitervermittelt
27. wurden, die so keinen oder wenig Besuch bekommen.
28. I: Wer ist Frau T?
29. E2: Eine Dame aus der Beschäftigung. Und die kennt alle Bewohner und weiß wer
30. Besuch bräuchte. Und dann habe ich es so eingerichtet, dass ich immer am
31. Donnerstag komme. Donnerstag ist immer mein Pflegeheim Tag.
32. I: Hm
33. E2: Und dann komme ich immer so gegen 10 an. Ich gehe dann zu zwei Damen die
34. zusammen wohnen und denen bringe ich Nachmittags auch etwas von draußen
35. mit. Dann esse ich Mittag mit jemanden unten der auch Mutterseelen alleine ist.
36. Ja und Heiligabend gehe ich auch zwei Stunden zu Herrn P. und dann zu Frau
37. L.

38. I: Dann versuchen sie Ihnen ja wirklich Abwechslung zu bieten?
39. E2: ja ja und wir fahren mit Ihnen aber auch mal Pfingsten in Urlaub und die freuen
40. sich so. Und na ja nach dem Mittagessen gehen ich dann zu Frau M. und
41. gehe mit ihr einkaufen. Und mit ihr ist es auch schon wie eine Freundschaft
42. geworden.
43. I: Machen sie denn ihre ehrenamtliche Tätigkeit nur einmal die Woche?
44. E2: Nein, bislang habe ich noch eine andere Frau in Bergen zu Hause besucht, am
45. Montag immer. Da hatte ich auch ein sehr inniges Verhältnis. Habe eben vieles
46. gemacht, gebadet, Haare geschnitten, Gewischt na ja alles das was sie nicht
47. mehr konnte. Und sie ist leider kürzlich verstorben.
48. I: Oh das tut mir leid.
49. E2: Ja ich habe da auch noch zu knapsen. Ich habe sie aber vor meinem Urlaub
50. noch immer besucht im Krankenhaus und dann wurde sie ins Pflegeheim
51. entlassen. Und das ist ja auch eine Sache die noch entwickelt werden muss.
52. Denn Die Personen müssen doch mindestens die Möglichkeit haben von ihrer
53. Wohnung Abschied zunehmen und vorbereitet ins Pflegeheim zu kommen. Und
54. alles spricht über Ihren Kopf hinweg. Das war ganz schlimm.
55. I: Ja
56. E2: Und dann am Dienstag fährt mein Mann mich nach Sassnitz in eine
57. Wohngemeinschaft für Demente. Und die Dame kenne ich auch schon viele
58. Jahre.
59. I: Und wie viel Zeit investieren sie dann?
60. E2: Ja für eine Person rechne ich immer mit einer Stunde reine Besuchszeit.
61. I: Und wenn sie jetzt diese Besuche machen, was machen sie denn mit den
62. Personen? Und was nehmen sie wahr.
63. E2: Was ich wahr nehmen, dass sich die Menschen freuen und mir bringt es
64. Zufriedenheit und ein ruhiges Gewissen.
65. I: Und warum ?
66. E2: Ja weil es mir dabei gut geht. Ich bin dann eben zufriedener weil ich merke,
67. dass sich die Menschen freuen.
68. I: Was haben die Leute von Ihren Besuchen?
69. E2: na erst mal sehe sie einen gut gelaunten Menschen vor sich, der auf sie
70. eingeht, der Zeit hat für sie (wird betont), das ist ja ganz was wichtiges und das
71. ist ja das was hier auch fehlt.
72. I: Hm
73. E2: Die können mir eben alles erzählen, sie wissen, dass es bei mir bleibt.
74. I: Und als sie mit dem Ehrenamt begonnen haben, konnten sie frei wählen in
75. welchen Bereich sie tätig sein wollen?
76. E2: Ja ja, das konnte ich und ich habe dann noch eine Ausbildung zur

77. Hospizhelferin gemacht vom DRK aus. Ich muss schon sagen das Rote Kreuz
78. hat schon viel in uns investiert.

79. I: Also bekommen sie schon Fort- und Weiterbildungen?

80. E2: Ja natürlich, unbedingt und da muss ich auch Herrn P. ganz doll loben, er
81. hat immer ein offenes Ohr und wer neugierig ist kommt auf seine Kosten und
82. ich bin neugierig von Haus aus.

83. I: Haben sie denn vor Beginn ihrer Tätigkeit auch eine Schulung erhalten, dass
84. man sie darauf vorbereitet hat, was kommt auf mich zu?

85. E2: Nein, aber die Sozialstation früher und die Leiterin hat sich immer viel Zeit
86. genommen und uns unterstützt.

87. I: Ist denn die Ehrenamtliche Tätigkeit, so wie sie sie jetzt machen
88. zufrieden stellend?

89. E2: Hm also bewirken möchte ich schon eine ganze Menge mehr (Lacht), Wenn ich
90. hier an dieses Haus denke.

91. I: Also könnte man das ganze schon effektiver gestalten für sie und für die
92. Bewohner?

93. E2: Ja und für die Leute die auch ihre Zeit hier lassen.

94. I: Können sie denn Ihre Einsatzzeiten auch frei wählen?

95. E2: Ja

96. I: Ok sie sagen ja aber werden sie dann schon in den Plan hier auf Station bzw.
97. bei der Beschäftigung mit eingeplant?

98. E2: Ja doch, am Donnerstag Nachmittag schon und wenn ich mal nicht kann , dann
99. melde ich mich auch ab, damit sie sich darauf einstellen können.

100. I: Was haben denn die Schwestern auf Station und die Frauen von der
101. Beschäftigung von ihrer Tätigkeit?

102. E2: Also die Damen von der Beschäftigung die wissen die Arbeit wohl zu schätzen.
103. sie sind einfach zu wenig für die ganzen Bewohner. Es sind ja auch viele die
104. bettlegerich sind.

105. I: Und die Schwestern auf Station?

106. E2: .. Hm das weiß ich nicht so, mit denen habe ich weniger Kontakt muss ich sagen.
107. Das weiß ich nicht einzuschätzen. Sie sind freundlich eben normal.

108. I: Sollte da der Kontakt etwas enger sein?

109. E2: Sollte, Sollte Hm (betont es)

110. I: Funktioniert denn die Kooperation miteinander? Die Zusammenarbeit mit den
111. Schwestern und den Frauen von der Beschäftigung.

112. E2: Eh also ich muss sagen ich laufe hier ziemlich selbstständig rum. Die Frauen
113. von der Beschäftigung freuen sich und planen mich mit ein. Sonst weitere
114. absprachen gibt es nicht. Aber da gab es gerade wieder einen Vorfall, es war
115. Frühlingsfest und Frau. M hat sich beschwert, sie fand das gar nicht gut. Sie ist

116. blind und es wurde gar nicht auf sie eingegangen. Und ich bin ja da und habe
117. diesen Besuchsdienst und das wissen alle. Wir hätten die Damen von der
118. Beschäftigung doch auch unterstützt, doch sie müssen etwas sagen. Das
119. müssen wir noch mal besprechen. Es kann man alles besser planen, doch dazu
120. müssen wir uns alle an einen Tisch setzen. Damit wir so ein Fest besser für die
121. Bewohner gestalten können.

122. I: Wenn denn solche Veranstaltungen stattfinden oder etwas anders geplant
123. wird, setzen sie sich denn mit allen mal zusammen? Also mit den Schwestern,
124. den Damen von der Beschäftigung und der Heim- und Pflegedienstleitung.

125. E2: Ach was, wir werden überhaupt nicht mit einbezogen und das möchte ich ja
126. gerne. Das habe ich ja schon gesagt, dass wir uns nach dem Sommer mal
127. hinsetzen und diese Situationen besprechen mit den Damen von der
128. Beschäftigung.

129. I: Wenn es jetzt eine Mitarbeiterversammlung gab Zwecks Besprechung
130. verschiedener Anlässe, waren sie denn schon mal dabei?

131. E2: Nein, Nur einmal hat die Heimleitung uns eingeladen um uns alle kennen
132. zulernen, aber das war vor drei Jahren. Tja das war es auch schon.

133. I: Woran liegt es?

134. E2: Das liegt daran, dass noch eine Hierarchie in diesem Hause besteht, die nicht
135. förderlich ist, für keinen also nicht für die Mitarbeiter und auch nicht für die
136. Leute die hier wohnen.

137. I: Hm

138. E2: Ich finde ja auch es ist, ich habe mal drum gebeten, die Heimleitung drum
139. gebeten, unten einen Automaten aufzustellen für Wasser/Kaffee und Tee. Und
140. es wird nicht gemacht, weil es was neues ist. Ich weiß einfach nicht warum.

141. I: Wenn man neue Ideen hat und Vorschläge muss man zuerst zu Heimleitung?

142. E2: Ja

143. I: Also kann man sich nicht direkt an die Geschäftsstelle wenden?

144. E2: Nein nein, aber ich weiß, das der Geschäftsführer von hier und die Heimleitung
145. sehr gegeneinander sind. sie ist eben sehr autoritär. und das macht sich
146. bemerkbar. Und man merkt die Hierarchie und einer tritt den anderen.

147. Tja und ich treffe mich dann eben einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen und
148. dann wird darüber erzählt was einem so auf dem Herzen liegt.

149. I: Gibt es denn vom DRK organisierte Supervisionen im Pflegeheim?

150. E2: Oh nein (betont es), Nein aber das DRK biete es an beim Hospiz und dort
151. können wir an Supervisionen teilnehmen. Und wir haben jetzt festgelegt 4 mal
152. im Jahr.

153. I: Das ist aber ganz schön wenig.

154. E2: Ha ha da haben sie recht, die sehen es immer noch nicht ein, dass es ganz

155. wichtig ist. Wir hatten es auch einmal vorher einmal im Monat als wir unsere
156. Hospizhelferausbildung gemacht haben. Da hatten wir regelmäßige
157. Supervisionen das war gut und das hat auch immer das DRK bezahlt. Doch
158. dann wurden wir zu wenig.
159. I: Und wenn man noch einmal an das DRK heran tritt?
160. E2: Die bezahlen das schon und bezahlen es eben im Hospizverein. Nun lassen wir
161. es so und treffen uns eben so. Aber Ohne Therapeut nur mit einer
162. Koordinatorin. Und ich finde auch das sollten mal alle Schwestern bekommen
163. hier im Pflegeheim. Doch die meinen Sie brauchen es nicht. Die fürchten sich
164. davor.
165. I: Sie haben bestimmt Angst ihre Sorgen und Ängste kund zu tun.
166. E2: Ja genau. Doch umsonst sind nicht so viele krank.
167. I: Wie sieht denn die Begleitung und Betreuung der Ehrenamtlichen im Pflege-
168. heim aus?
169. E2: Hier gar nichts (´)(betont es mit einem abwertenden Gesichtsausdruck)
170. Ich gehe zu den Leuten und sage hier bin ich. Und wenn ich was habe dann
171. rede ich mit Frau T. darüber von der Beschäftigung
172. I: Sollte es denn eine organisierte Betreuung geben?
173. E2: Ja Natürlich, das wäre gut und dann wüssten die auch mehr bescheid über die
174. Leute.
175. I: Wer könnte das Ihrer Meinung nach übernehmen?
176. E2: Das müsste die Pflegedienstleitung machen Frau L. Sie ist eine ganz nette
177. Schwester.
178. I: Wie könnte denn so eine Begleitung aussehen?
179. E2: Ich finde einmal im Monat treffen mit der Pflegedienstleitung. Damit sie mal hört
180. was uns allen so auf dem Herzen liegt. Was wir meinen was nicht richtig ist.
181. Denn Sie muss ja meine ich die Wege bereiten.
182. I: Gibt es denn ein Einarbeitungskonzept für neue Ehrenamtliche?
183. E2: Nur in sofern, das sich Frau T. (Beschäftigung) bereit erklärt beim
184. Besuchsdienst mit zu machen. Und was sie macht, wenn sich jemand meldet
185. bei mir und jemanden besuchen möchte im Pflegeheim, dann hm stelle ich den
186. Kontakt zu Ihr her, denn sie weiß am besten wer wenig Besuch bekommt.
187. I: Wäre es sinnvoll für die erste Zeit noch mit einer Begleitung zur jeweiligen
188. Person zu gehen?
189. E2: Hm, ja aber irgendwie umgekehrt. das der Interessent eben eine Woche bei
190. FrauT. mit geht und das man so rein schnuppern kann. Aber so ein richtiges
191. Konzept nicht.
192. I: Gehen wir noch einmal aus die Zusammenarbeit mit den anderen ein. Wie ist
193. da die Absprache?

194. E2: Tja ich bekomme da nichts zu hören. Da würde ich mir Wünschen, das sie mir
195. mal einen Tipp geben, wie die Leute die ich besuche gerade drauf sind. Ich
196. gehe jedes Mal unvorbereitet zu der Person.

197. I: Also ist auch gar nicht geregelt wie die Schwestern mit Ihnen um zugehen
198. haben, welche Informationen sie erhalten müssten?

199. E2: Ne geregelt ist nur, dass wir eine Tasse Kaffee bekommen. Das die Schwestern
200. uns das anbieten sollen. Mehr Kooperation wäre wünschenswert. In der
201. Zusammenarbeit mit den Damen von der Beschäftigung könnten einige Punkte
202. auch besser sein. Das zum Beispiel wenn jemand gestorben ist, das irgendwie
203. Tod geschwiegen wird. Und das ist ganz fürchterlich wie damit hier
204. umgegangen. Ich finde man muss doch darüber reden und wenn man zu
205. einem Kaffee zusammen einlädt und gesagt wird, wer Interesse hat über den
206. Verstorbenen zu reden oder an Ihn zu denken sei Herzlich willkommen dann
207. und dann. Aber das passiert nicht und die meisten Bewohner bekommen das
208. gar nicht mit und wenn dann ist es schon länger her.

209. I: Hm

210. E2: Aber was jetzt neu ist, das sie in jeder Wohnküche ein Brett haben und da wird
211. eine Kerze angezündet für den Verstorbenen. Aber ich glaube ohne Bild. Man
212. muss es doch wissen, wen aus den eigenen Reihen jemand verstorben ist. Das
213. ist auch für das eigene Wohnen schön, wenn man weiß, wenn ich nicht mehr da
214. bin wird noch an einen gedacht. Das gehört auch zum Abschluss auch für die
215. Schwestern. Das kommt hier total zu kurz.

216. I: Haben sie denn einen Seelsorger im Haus?

217. E2: Ach was so etwas gibt es hier doch nicht (zynisch)

218. Ach und dann muss ich noch was sagen. Habe Geld geschenkt bekommen für
219. die ehrenamtliche arbeit und mit dem Geld haben wir schon Lesungen gemacht
220. und nett angerichtet mit Kaffee und Knabberzeug und ein Musiker war auch
221. schon hier. Das es irgendwie gemütlich ist. Doch dafür gab es keine
222. Anerkennung. Wir haben es beide male an einem Samstagnachmittag
223. gemacht, da am Wochenende hier nicht soviel los ist. Und da hätte doch
224. irgendwie von der Heimleitung auch was kommen können.

225. I: Und da kam nicht?

226. E2: Gar nichts (sehr verärgert) Nicht ein Wort. Ich erwarte ja keine Anwesenheit.
227. aber hinter her nur ein Wort. Die Menschen haben sich gefreut, fertig.

228. I: Wie sieht sonst die Anerkennung für Ihre ehrenamtliche Tätigkeit aus, die sie
229. vom Heim erhalten?

230. E2: Nö da gibt es nichts

231. I: Das Heim denn wenigstens schon mal eine Kaffeerrunde für sie gemacht oder
232. ein Grillerchen?

233. E2: Ach wo, wo denken sie hin. Außer an dem treffen vor drei Jahren als wir uns
234. vorgestellt haben nichts weiter.

235. I: Was könnte man da machen?

236. E2: Das sie sich einfach für unsere Arbeit interessiert. Und alle paar Wochen mal
237. zusammenkommt mit Schwestern und PDL und auch mal erfahren über die
238. Biografie der Bewohner.

239. I: Ja das ist ja auch wichtig für den Umgang mit den Leuten.

240. E2: ja natürlich, ganz wichtig

241. I: Dürfen sie denn in Akten rein schauen?

242. E2: Habe ich noch nicht gefragt.

243. I: Na das wäre auch mal eine Idee um mehr zu erfahren.

244. I: Sind sie denn mit Ihren Entscheidungskompetenzen zufrieden?

245. E2: Hm bis jetzt kann ich alles so machen wie ich es will. da funkt mir keiner da
246. zwischen.

247. I: Können sie denn Ihre Ideen und Vorhaben in die tat umsetzen?

248. E2: Ne

249. I: Woran scheitert es?

250. E2: Tja, weil einfach der Kontakt zu den Schwestern nicht da ist und einfach auch
251. nicht zur Heimleitung und Pflegedienstleitung. Und dann muss ich mich auch
252. mal mit Frau T. (Beschäftigung)unterhalten über unsere Absprachen.

253. I: Warum immer mir Frau T. hat sie eine übergeordnete Stelle?

254. E2: Ne , sie ist einfach für die Beschäftigung zu ständig und kennt die Bewohner am
255. besten, na ja ich sehe das auch so als abwimmeln an die niederen.
256. Normalerweise müsste es ja auch die Pflegedienstleitung oder Heimleitung mit
257. machen.

258. I: Und wenn sie Veranstaltungen planen, an wenn wenden sie sich?

259. E2: Na an die Heimleitung

260. I: Welche Verbesserungsvorschläge haben sie denn noch oder Wünsche?

261. E2: Na einmal das mit dem Kaffeeautomaten. das macht das ganze doch etwas
262. gemütlicher und die Bewohner sind nicht nur auch die Getränke vom Heim
263. angewiesen, wenn sie Besuch haben. Und dann wollen wir eben mehr mit
264. einbezogen werden. Auch so wie es am Eingang geregelt ist es nicht gut.
265. Früher war ein durchsichtiges Glas vorm Büro vorhanden oder jeder konnte
266. gleich einen Ansprechpartner sehen doch nun ist es Milchglas. Ich weiß man
267. möchte nicht beobachtet werden, aber für Fremde macht es einen offenen
268. Charakter. Tja man könnte mehr machen, doch vieles scheitert an der
269. Heimleitung weil sie nicht möchte. Ich muss aber sagen wenn wir mit Anliegen
270. bzgl. der Bewohner kommen dann macht die Heimleitung auch etwas, wenn die
271. sich nicht wohl fühlen oder so. Aber sonst eben nicht. Wir dürfen nichts mit

272. einbringen.
273. I: Einige Probleme entstehen anscheinend ja auch durch mangelnde
274. Kommunikation?
275. E2: Ja wohl, dass ist ein großer Knackpunkt. Es müssen alle Beteiligten des
276. Heimes miteinander sprechen.
277. I: Haben sie denn schon einmal offen und ehrlich mit der Heimleitung
278. gesprochen? Was sie so stört und was sie gerne anders hätten?
279. E2: Nein das habe ich nicht.
280. I: Existieren da Ängste?
281. E2: Ja natürlich, und die könnte man ja mildern, wenn man mit einbezogen wird.
282. Wenn man das Gefühl hat ich werde beachtet und geachtet. Zum Beispiel in
283. regelmäßigen Treffen.
284. I: Was für Wünsche haben sie noch?
285. E2: Das auch die Frauen von der Betreuung um Hilfe bitten , wenn sie welche
286. brauchen. Dafür sind wir doch da. Und das mehr Offenheit und Freude im
287. Hause ist. Alles ist so ernst und gezwungen, doch das muss von der
288. Heimleitung ausgehen.
289. I: Haben sich den Ihre Erwartungen die sie Anfangs hatten bzgl. Ihres
290. Ehrenamtes erfüllt?
291. E2: Nein das haben sie nicht. Ich hätte gerner eine engere Zusammenarbeit mit der
292. Heim – und Pflegedienstleitung. Wir wollen doch alle gemeinsam die Bewohner
293. aus diesem tristen Dasein rausholen und mehr Leben in den Heimalltag
294. bringen. Zufrieden bin ich mit den Begegnungen der verschiedenen Menschen
295. mit ihren Reaktionen auf mich.
296. Für die Zukunft wäre es schön, wenn die Sterbesituation im Hause verbessert
297. wird und die Zusammenarbeit aller Berufsgruppen offener ist. Die
298. Ehrenamtlichen möchten auch informiert werden und mehr wahr genommen
299. werden von den Schwestern.
300. I: Fühlen sich denn akzeptiert und integriert?
301. E2: Akzeptiert ja integriert nein, dafür ist die Hierarchie im Hause zu groß.
302. I: Vielen Dank, dass sie sich die Zeit genommen haben
303. E2. Bitte, vielleicht bringt es ja was

Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Interviewnummer	Zeile	Zitat/Antwort	Paraphrasierung	Kategorie/Reduktion
2	2-7	Das will ich Ihnen sagen. Ich war 5 Jahre arbeitslos und habe mit 55 Jahren hier angefangen. Und zwar über ganz verschlungene Wege. Ich war bei der Aktion Helfen bringt Freude 1998 und da sollten Kinder beschenkt werden die nicht so gut da stehen. Und wir mussten in die Familien gehen und mit allen reden und sich etwas aus einem Ottokatalog aussuchen. Ja so kam das denn.	Sie war 5 Jahre arbeitslos. Bei der Aktion 1998 „Helfen bringt Freude“ hat sie sich beteiligt und kam so zum Deutschen Roten Kreuz.	Anlass/Grund Nach 5 jähriger Arbeitslosigkeit ist sie durch die Aktion „Helfen bringt Freude“ 1998 zum DRK gekommen.
2	15-20	Zuerst habe ich mich um eine Familie aus dem Asylbewerberheim gekümmert und dann habe ich mich eben auf das Pflegeheim konzentriert. Aber auch im Zuge der Arbeit. Das Rote Kreuz hat mir auch noch Arbeit verschafft so dass ich bis zur Rente arbeiten konnte. Und während meiner Arbeit im Service Wohnen neben an habe ich dann auch immer schon Leute besucht ehrenamtlich. So ist es dann gekommen, dass ich mich hier weiter engagiere.	Sie hat sich zuerst im Asylbewerberheim engagiert und dann im Pflegeheim. Der DRK hat ihr dann noch eine Arbeit bis zur Rente verschafft und nebenher hat sie sich ehrenamtlich im Heim engagiert.	Neben der Arbeit im Pflegeheim hat sie sich ehrenamtlich engagiert und dieses im Rentenalter beibehalten.
2	22-24	Ja, das will ich Ihnen ganz genau sagen. Die sind hier so abgeschoben, finde ich. Rein Räumlich ein wunderschönes Haus aber die Gegend, dieses Randgebiet hier und nur von der Natur kann man auch nicht glücklich werden.	Die Leute sind so abgeschoben. Es ist zwar ein wunderschönes Haus aber an einem Randgebiet.	Bewohner sind im Pflegeheim abgeschoben, da es sich im Randgebiet befindet.
2	26-27	Ja und dann bin ich irgendwie über die Frau T. an Leute weitervermittelt wurden, die so keinen oder wenig Besuch bekommen.	Sie ist durch Frau T. an Leute vermittelt wurden die wenig Besuch haben.	Durch Frau T. Weitervermittlung an Bewohner mit wenig Besuch.

Aufgabenbereiche/ zeitliche Präferenz

2	29-31	Und die kennt alle Bewohner und weiß wer Besuch bräuchte. Und dann habe ich es so eingerichtet, dass ich immer am Donnerstag komme. Donnerstag ist immer mein Pflegeheim Tag.	Sie kommt immer donnerstags ins Pflegeheim.	Donnerstag ist Pflegeheim- Tag.
2	33-37	Und dann komme ich immer so gegen 10 an. Ich gehe dann zu zwei Damen die zusammen wohnen und denen bringe ich Nachmittags auch etwas von draußen mit. Dann esse ich Mittag mit jemanden unten der auch Mutterseelen alleine ist. Ja und Heiligabend gehe ich auch zwei Stunden Zu Herrn P. und dann zu Frau L.	Gegen 10 Uhr kommt sie und geht dann zu zwei Damen die zusammenwohnen und bringt Ihnen auch Nachmittags etwas mit. Zu Mittag ist sie auch mit jemand.	Gegen 10 Uhr geht sie zwei Damen besuchen und bringt Ihnen nachmittags etwas aus der Stadt mit. Und besucht noch jemanden.
2	40-42	Und na ja nach dem Mittag Essen gehen ich dann zu Frau M. Und gehe mit ihr einkaufen. Und mit ihr ist es auch schon wie eine Freundschaft geworden.	Nach dem Mittagessen geht sie mit Frau M. einkaufen.	Nachmittag geht sie mit einer Frau einkaufen.
2	44-47	bislang habe ich noch eine andere Frau in Bergen zu Hause besucht, am Montag immer. Da hatte ich auch ein sehr inniges Verhältnis. Habe eben vieles gemacht, gebadet, Haare geschnitten, gewünscht na ja alles das was sie nicht mehr konnte. Und sie ist leider kürzlich verstorben.	Sie hatte montags noch eine andere Frau im Bergen zu Haus besucht und ihr geholfen beim baden, Haare schneiden, sauber machen. Sie ist kürzlich verstorben.	Montags besuchte sie einer Frau aus Bergen zu Hause, doch sie ist kürzlich verstorben.
2	60	Ja für eine Person rechne ich immer mit einer Stunde reine Besuchszeit.	Für eine Person immer eine Stunde reine Besuchszeit.	Eine Stunde Besuchszeit für eine Person.
2	76-78	Ja ja ich konnte frei wählen, das konnte ich und ich	Sie konnte frei wählen und	Konnte Tätigkeitsbereich frei

	habe dann noch eine Ausbildung zur Hospizhelferin gemacht vom DRK aus. ich muss schon sagen das Rote Kreuz hat schon viel in uns investiert.	hat auch eine Ausbildung zur Hospizhelferin gemacht.	wählen.
2	98-99 Ja doch sie planen mich mit ein, am Donnerstagnachmittag schon und wenn ich mal nicht kann, dann melde ich mich auch ab, damit sie sich darauf einstellen können. Sonst frei wählbar	Sie planen sie am Donnerstag immer mit ein. Sonst frei wählbar.	Zeit selber einteilen nur Donnerstag wird sie mit eingeplant
2	63-64 dass sich die Menschen freuen und mir bringt es Zufriedenheit und ein ruhiges Gewissen	Die Menschen freuen sich und ihr bringt es ein ruhiges Gewissen und Zufriedenheit	<u>Nutzen für sich selber</u> Bringt ruhiges Gewissen und Zufriedenheit.
2	66-67 Ja weil es mir dabei gut geht. Ich bin dann eben zufriedener weil ich merke, dass sich die Menschen freuen	Es geht ihr gut dabei. Ist zufriedener da sich die Menschen freuen.	Ist zufriedener da es den Bewohnern Freude macht.
2	69-71 na erst mal sehe sie einen gut gelaunten Menschen vor sich, der auf sie eingeht, der Zeit hat für sie (wird betont), das ist ja ganz was wichtiges und das ist ja das was hier auch fehlt.	Sehen einen gut gelaunten Menschen vor sich, der Zeit hat und auf sie eingeht, denn das fehlt.	<u>Nutzen für Andere</u> Bewohner freuen sich über gut gelaunten Menschen, der Zeit für sie hat.
2	73 Die können mir eben alles erzählen, sie wissen dass es bei mir bleibt.	Sie können ihr alles erzählen, da es bei ihr bleibt.	Können sich ihr anvertrauen.
2	106-107 Also die Damen von der Beschäftigung die wissen die Arbeit wohl zu schätzen. Sie sind einfach zu wenig für die ganzen Bewohner. Es sind ja auch viele die bettlegerich sind.	Die Damen von der Beschäftigung wissen die Arbeit zu schätzen. Sie sind zu wenig für die Bewohner. Einige auch bettlegerich.	Beschäftigungsdamen wissen es zu schätzen. da sie zu wenig sind für alle Bewohner.

	Hm das weiß ich nicht so mit den Schwestern, mit denen habe ich weniger Kontakt muss ich sagen. Das weiß ich nicht einzuschätzen. Sie sind freundlich eben normal.	Mit den Schwestern weiß sie nicht. Sie hat wenig Kontakt sind aber freundlich.	Mit freundlichen Schwestern keinen Kontakt
2	109	Tja sollte Hm (betont es)	
2	112-121	Eh also ich muss sagen ich laufe hier ziemlich selbstständig rum. Die Frauen von der Beschäftigung freuen sich und planen mich mit ein. Sonst weitere absprachen gibt es nicht. Aber da gabe es gerade wieder einen Vorfall, es war Frühlingsfest und Frau. M hat sich beschwert, sie fand das gar nicht gut. Sie ist blind und es wurde gar nicht auf sie eingegangen. Und ich bin ja da und habe diesen Besuchsdienst und das wissen alle. Wir hätten die Damen von der Beschäftigung doch auch unterstützt doch sie müssen etwas sagen. Das müssen wir noch mal besprechen. Es kann man alles besser planen, doch dazu müssen wir uns alle an einen Tisch setzen. Damit wir so ein Fest besser für die Bewohner gestalten können.	<p>Kontakt sollte enger sein</p> <p>Sie macht vieles selbstständig. Frauen von der Beschäftigung planen sie mit ein sonst keine Absprachen. Würden die Damen mehr unterstützen bei Festen, doch sie müssen etwas sagen. Das müssen sie noch mal besprechen. Müssen sich mal alle an einen Tisch setzen um Feste besser für Bewohner zu gestalten.</p>
2	125-128	Ach was, wir werden überhaupt nicht mit einbezogen und das möchte ich ja gerne. Das habe ich ja schon gesagt, dass wir uns nach dem Sommer mal hinsetzen und diese Situationen besprechen mit den Damen von der Beschäftigung.	Ehrenamtliche werden nicht mit einbezogen, Gespräche sollen dies klären.

Zusammenarbeit/hauptamtliche

Engerer Kontakt zu Schwestern wünschenswert

Macht vieles selbstständig. Beschäftigungspersonal planen sie mit ein, aber bitten sie nicht um Hilfe bei Veranstaltungen. Müssen sich absprechen und besprechen, um es für die Bewohner zu verbessern.

2	131-132	Nein, Nur einmal hat die Heimleitung uns eingeladen um uns alle kennen zulernen aber das war vor drei Jahren und sonst keine Mitarbeiterversammlungen oder Besprechungen mit den Ehrenamtlichen	Heimleitung hat einmal zum kennen lernen eingeladen, sonst keine Besprechung oder Versammlung mit Ehrenamtlichen.	Nur ein Treffen mit Heimleitung sonst keine Versammlungen/Besprechungen
2	134-136	Das liegt daran, dass noch eine Hierarchie in diesem Hause besteht, die nicht förderlich ist, für keinen also nicht für die Mitarbeiter und auch nicht für die Leute die hier wohnen.	Hierarchie besteht im Haus, die nicht förderlich ist für Mitarbeiter und Bewohner.	Hierarchie im Pflegeheim ist kontraproduktiv für alle
2	194-196	Tja ich bekomme da nichts zu hören keine Absprache. Da würde ich mir Wünschen, das sie mir mal einen Tipp geben, wie die Leute die ich besuche gerade drauf sind. Ich gehe jedes Mal unvorbereitet zu der Person.	Keine Absprachen zu hören. Wünscht sich, das sie Ihr mal sagen wie die Leute gerade drauf sind, denn sie geht jedes mal unvorbereitet zur Person.	Es finden keine Absprachen statt. Besuch der Bewohner findet unvorbereitet statt.
2	199-200	Ne geregelt ist nur, dass wir eine Tasse Kaffee bekommen. Das die Schwestern uns das anbieten sollen. Mehr Kooperation wäre wünschenswert	Geregelt ist nur eine Tasse Kaffee. Mehr Kooperation von den Schwestern wäre wünschenswert.	Mehr Kooperation von Schwestern wünschenswert , als Angebot einer Tasse Kaffee
2	250-257	Tja, weil einfach der Kontakt zu den Schwestern nicht da ist und einfach auch nicht zur Heimleitung und Pflegedienstleitung. Und dann muss ich mich auch mal mit Frau T. (Beschäftigung)unterhalten über unsere Absprachen. Sie ist einfach für die Beschäftigung zu ständig und kennt die Bewohner am besten, na ja ich sehe das auch so als abwimmeln an die niederen. Normaler weise müsste es ja auch die Pflegedienstleitung oder Heimleitung mit machen.	Kontakt zu Schwestern/ Heimleitung und Pflegedienstleitung nicht da. Frau T. ist nur für Beschäftigung zu ständig, kennt alle am besten. Ist ein abwimmeln an niedere. Pflegedienstleitung oder Heimleitung müsste das machen.	Kontakt zur Leitung und Schwestern nicht vorhanden. Leitung überträgt Aufgaben der Begleitung an Frau T.
2	301	Akzeptiert ja integriert nein, dafür ist die Hierarchie im Hause zu groß.	Fühlt sich akzeptiert aber nicht integriert da Hierarchie	Folge der Hierarchie nicht Integration nur Akzeptanz

zu groß.

2	144-146	Nein nicht an die Geschäftsstelle immer an die Heimleitung, aber ich weiß, dass der Geschäftsführer von hier und die Heimleitung sehr gegeneinander sind. Sie ist eben sehr autoritär. Und das macht sich bemerkbar. Und man merkt die Hierarchie und einer tritt den anderen	Nicht an die Geschäftsstelle wenden sondern an die Heimleitung bei Ideen/Vorschlägen. Doch Heimleitung und Geschäftsführer vom Heim sehr gegeneinander, da Heimleitung so autoritär. Heimleitung wurde gebeten einen Kaffee/Wasserautomaten aufzustellen. Wurde nicht getan. Weiß nicht warum.	Mitgestaltungsmöglichkeiten Bei Ideen an Heimleitung wenden. Geschäftsführer vom Heim nicht zufrieden mit autoritärem Verhalten von der Heimleitung, verstehen sich nicht.
2	138-140	Ich finde ja auch es ist, ich habe mal drum gebeten, die Heimleitung drum gebeten, unten einen Automaten aufzustellen für Wasser/Kaffee und Tee. Und es wird nicht gemacht, weil es was neues ist. Ich weiß einfach nicht warum.	Heimleitung hat Kaffee/Wasserautomat abgelehnt. Gründe nicht bekannt.	
2	245-246	Hm bis jetzt kann ich alles so machen wie ich es will. Da funkt mir keiner dazwischen	Bis jetzt alles so machen wie sie es möchte, keiner funkt dazwischen.	Entscheidungsfreiheit gegeben
2	248	Ne	Kann vieles nicht umsetzen.	Vieles nicht umsetzbar
2	250-252	Tja, weil einfach der Kontakt zu den Schwestern nicht da ist und einfach auch nicht zur Heimleitung und Pflegedienstleitung	Da Kontakt zu Schwestern und Heimleitung /Pflegedienstleitung nicht da ist.	Durch fehlenden Kontakt zur Leitung und Stationspersonal
2	80-82	Ja natürlich bekommen wir Weiterbildungen, unbedingt und da muss ich auch Herrn P. ganz doll loben, er hat immer ein offenes Ohr und wer neugierig ist kommt auf seine Kosten und ich bin	Bekommen Weiterbildungen und dankt Herrn P.. Er hat immer ein offenes Ohr. Man kommt auf seine Kosten.	Begeleitung/Einarbeitung Weiterbildungen werden angeboten

2	85-86	neugierig von Haus aus. Nein, eine Schulung habe ich zu Beginn nicht bekommen aber die Sozialstation früher und die Leiterin hat sich immer viel Zeit genommen und uns unterstützt.	Schulung zur Beginn nicht erhalten aber Leiterin der Sozialstation hatte sich Zeit genommen und sie unterstützt.	Keine Schulung vor Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit. Bekam Unterstützung von Sozialstationsleiterin.
2	150-152	Oh nein (betont es)im Pflegeheim nicht, Nein aber das DRK biete es an beim Hospiz und dort können wir an Supervisionen teilnehmen. Und wir haben jetzt festgelegt 4mal im Jahr.	Im Hospiz können sie an Supervisionen 4 mal jährlich teilnehmen. Im Pflegeheim gibt es keine.	Supervisionsangebot nur 4x jährlich im Hospiz
2	154-158	die sehen es immer noch nicht ein, dass es ganz wichtig ist. Wir hatten es auch einmal vorher einmal im Monat als wir unsere Hospizhelferausbildung gemacht haben. Da hatten wir regelmäßige Supervisionen das war gut und das hat auch immer das DRK bezahlt. Doch dann wurden wir zu wenig.	Vorher wurde es einmal im Monat gemacht während der Hospizhelferausbildung, dann waren es zu wenig.	Supervisionen früher 1x im Monat bei Hospizhelferausbildung
2	160-164	Der DRK bezahlt das schon nur eben im Hospizverein. Nun lassen wir es so und treffen uns eben so. Aber Ohne Therapeut nur mit einer Koordinatorin. Und ich finde auch das sollten mal alle Schwestern bekommen hier im Pflegeheim. Doch die meinen Sie brauchen es nicht. Die fürchten sich davor.	DRK bezahlt Supervision im Hospiz. Sie treffen sich noch so aber ohne Therapeut. Sollten alle Schwester im Heim bekommen, doch sie meinen sie brauchen es nicht, haben Angst.	Supervision zwar vom DRK bezahlt aber zu wenig. Zusätzliches Treffen ohne Therapeut. Stationschwestern haben auch Bedarf.
2	169-171	Hier gar nichts keine Betreuung(betont es mit einem abwertenden Gesichtsausdruck)Ich gehe zu den Leuten und sage hier bin ich. Und wenn ich was habe dann rede ich mit Frau T. darüber von der Beschäftigung	Es findet keine Betreuung statt. Frau T. von der Beschäftigung ist Ansprechpartner bei Fragen.	Keine Betreuung/ Frau T. Ansprechpartner.
2	173-174	Ja Natürlich wäre eine organisierte Betreuung gut	Eine organisierte Betreuung	Organisierte Betreuung vorteilhaft.

2	176-186	<p>und dann wüssten die auch mehr bescheid über die Leute.</p> <p>Das müsste die Pflegedienstleitung machen Frau L. Sie ist eine ganz nette Schwester. Ich finde einmal im Monat treffen mit der Pflegedienstleitung. Damit sie mal hört was uns allen so auf dem Herzen liegt. Was wir meinen was nicht richtig ist. Denn Sie muss ja meine ich die Wege bereiten. Ein Einarbeitungskonzept nur in sofern, das sich Frau T. (Beschäftigung) bereit erklärt beim Besuchsdienst mit zu machen. Und was sie macht, wenn sich jemand meldet bei mir und jemanden besuchen möchte im Pflegeheim, dann hm stelle ich den Kontakt zu ihr her, denn sie weiß am besten wer wenig Besuch bekommt.</p>	<p>wäre gut, dann wüssten die auch mehr bescheid über die Leute.</p> <p>Pflegedienstleitung Frau L. müsste Betreuung machen. Einmal im Monat ein Treffen, damit sie mal hört was einem auf dem Herzen liegt. Die Pflegedienstleitung muss die Wege bereiten.</p> <p>Einarbeitungskonzept nur insofern Frau T. am Besuchsdienst mit macht und den Ehrenamtlichen die Bewohner zuteilt</p>	<p>Personal erhält so auch mehr Infos über Bewohner.</p> <p>PDL soll Betreuung übernehmen 1 x Monat treffen zur Besprechung.</p> <p>Einarbeitungskonzept nein- Frau T. teilt Bewohner nur zu</p>
2	217 141-148	<p>Ach was so etwas gibt es hier doch nicht (zynisch)</p> <p>Tja und ich treffe mich dann eben einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen und dann wird darüber erzählt was einem so auf dem Herzen liegt</p>	<p>Seelsorger gibt es hier nicht. Trifft sich einmal im Monat mit Ehrenamtlichen zum erzählen</p>	<p>Kein Seelsorger im Heim. 1x im Monat Ehrenamtlichen Treffen zur Problemsbesprechung</p>
2	89-90	<p>Hm also bewirken möchte ich schon eine ganze Menge mehr (Lacht), Wenn ich hier an dieses Haus denke.</p>	<p>Bewirken möchte sie eine ganze Menge mehr.</p>	<p>Zufriedenheit Möchte mehr bewirken</p>
2	291-299	<p>Nein meine Erwartungen haben sich nicht erfüllt. Ich hätte gerner eine engere Zusammenarbeit mit der Heim – und Pflegedienstleitung. Wir wollen doch alle gemeinsam die Bewohner aus diesem tristen da sein rausholen und mehr Leben in den Heimalltag bringen. Zufrieden bin ich mit den Begegnungen der verschiedenen Menschen mit</p>	<p>Die Erwartungen haben sich nicht erfüllt. Sie hätte gerne eine engere Zusammenarbeit mit der Heim- und Pflegedienstleitung. Wollen Bewohner zusammen aus tristem Heimalltag rausholen.</p>	<p>Erwartungen nicht erfüllt. Engere Zusammenarbeit mit der PDL und Heimleitung um Leben der Bewohner zu verbessern. Zufrieden mit Bewohnerinteraktion.</p>

2	ihren Reaktionen auf mich.	<p>Zufriedenheit bei Begegnung mit den Bewohnern.</p> <p>Ach und dann muss ich noch was sagen. Habe Geld geschenkt bekommen für die ehrenamtliche arbeit und mit dem Geld haben wir schon Lesungen gemacht und nett angerichtet mit Kaffee und Knabberzeug und ei Musiker war auch schon hier. Das es irgendwie gemütlich ist. Doch dafür gab es keine Anerkennung. Wir haben es beide male an einem Samstagnachmittag gemacht, da am Wochenende hier nicht soviel los ist. Und da hätte doch irgendwie von der Heimleitung auch was kommen können.</p>	<p>Mit Geldgeschenk Lesungen gemacht mit Kaffee Musik Knabberzeug am Samstagnachmittag. Doch dafür gab es keine Anerkennung. Da hätte doch von der Heimleitung was kommen können.</p>	<p>Anerkennung Für Organisation und Durchführung von Veranstaltungen kein Danke seitens der Leitung.</p>
226-227	Gar nichts (sehr verärgert) Nicht ein Word. Ich erwarte ja keine Anwesenheit. Aber hinter her nur ein Wort. Die Menschen haben sich gefreut, fertig.	Keine Anwesenheit erwartet aber ein Wort hinter her, dass die Menschen sich gefreut haben.	Keine Anwesenheit erwartet aber eine Reaktion auf die Bemühungen	
230	Nö da gibt es nichts	Gibt vom Heim keine Anerkennung.	Seitens des Heimes keine Anerkennung,	
233-234	Ach wo, wo denken sie hin es gab noch keine Kaffeerunde oder der gleichen für uns. Außer an dem treffen vor drei Jahren als wir uns vorgestellt haben nichts weiter	Noch keine Kaffeerunde oder etwas Ähnliches für sie. Nur das Treffen vor drei Jahren.	Keine Veranstaltungen für Ehrenamtliche	
236-238	Das sie sich einfach für unsere Arbeit interessiert. Und alle paar Wochen mal zusammenkommt mit Schwestern und PDL und wir auch mal was erfahren über die Biografie der Bewohner.	Das sie sich mal interessiert für Arbeit. Alle paar Wochen ein treffen mit ihr und der PDL und den Schwestern, damit wir auch was über Bewohner	Mehr Interesse an der ehrenamtlichen Tätigkeit Seitens der Leitung. Regelmäßige Treffen mit allen Parteien um auch mehr über Bewohner zu erfahren.	

242	Habe ich noch nicht gefragt ob ich in die Akten schauen darf.	erfahren. Nicht gefragt um in die Akte zu schauen um über Bewohner zu lesen.	Keine nachfrage der Ehrenamtlichen selbst, um etwas über Bewohner zu erfahren (Biografie)
2	200-208	In der Zusammenarbeit mit den Damen von der Beschäftigung könnten einige Punkte auch besser sein. Das zum Beispiel wenn jemand gestorben ist, das irgendwie Tod geschwiegen wird. Und das ist ganz fürchterlich wird damit hier umgegangen. ich finde man muss doch darüber reden und wenn man zu einem Kaffe zusammen einlädt und gesagt wird, wer Interesse hat über den Verstorbenen zu reden oder an ihn zu denken sei Herzlich willkommen dann und dann. Aber das passiert nicht und die meisten Bewohner bekommen das gar nicht mit und wenn dann ist es schon länger her. Aber was jetzt neu ist, das sie in jeder Wohnküche ein Brett haben und da wird eine Kerze angezündet für den Verstorbenen. Aber ich glaube ohne Bild. Man muss es doch wissen, wen aus den eigenen Reihen jemand verstorben ist. Das ist auch für das eigene Wohnen schön, wenn man weiß, wenn ich nicht mehr da bin wird noch an einen gedacht. Das gehört auch zum Abschluss auch für die Schwestern. Das kommt hier total zu kurz.	<u>Verbesserungsvorschläge/ Wünsche</u> Anderer Umgang mit dem Thema Tod im Heim. Den Verstorbenen gedenken.
2	210-215	In der Zusammenarbeit mit den Damen von der Beschäftigung könnten einige Punkte verbessert werden. Beispiel wenn jemand gestorben ist, wird es Tod geschwiegen. Fürchterlich wird damit hier umgegangen. Über den Verstorbenen muss geredet werden. Die Bewohner bekommen das meistens gar nicht mit oder viel zu spät. In jeder Wohnküche eine Kerze angezündet für den Verstorbenen doch ohne Bild. Ist fürs eigene wohnen schöner, wenn man weiß es wird an einen gedacht, das gehört zum Abschluss dazu auch für die Schwestern.	Jetzt in jeder Wohnküche eine Kerze für Verstorbenen. doch ohne Bild. Fürs eigene Befinden besser, wenn man weiß es wird an einen noch gedacht. Schwestern sollen richtig Abschied nehmen.
2	261-272	Na einmal das mit dem Kaffeautomaten. das macht das ganze doch etwas gemüthlicher und die Bewohner sind nicht nur auch die Getränke vom	Aufstellung eines Kaffeautomaten.

2	<p>Heim angewiesen, wenn sie Besuch haben.</p> <p>Und dann wollen wir eben mehr mit einbezogen werden.</p> <p>Auch so wie es am Eingang geregelt ist es nicht gut. Früher war ein durchsichtiges Glas vorm Büro vorhanden oder jeder konnte gleich einen Ansprechpartner sehen doch nun ist es Milchglas. Ich weiß man möchte nicht beobachtet werden, aber für Fremde macht es einen offenen Charakter.</p> <p>Tja man könnte mehr machen, doch vieles scheitert an der Heimleitung weil sie nicht möchte. Ich muss aber sagen wenn wir mit Anliegen bzgl. der Bewohner kommen dann macht die Heimleitung auch etwas, wenn die sich nicht wohl fühlen oder so. Aber sonst eben nicht. Wir dürfen nichts mit einbringen.</p> <p>Ja wohl, dass ist ein großer Knackpunkt diese nicht bestehende Kommunikation. Es müssen alle Beteiligten des Heimes miteinander sprechen.</p>	<p>sie Besuch haben.</p> <p>Wollen einbezogen mehr.</p> <p>Am Eingang ist es nicht gut geregelt. Früher war durchsichtiges Glas und man konnte gleich einen Ansprechpartner sehen, jetzt Milchglas, macht keinen offenen Charakter.</p> <p>Es könnte mehr gemacht werden, doch vieles scheitert and der Heimleitung. Heimleitung kümmert sich bei Anliegen um Bewohner, wenn die sich nicht wohl fühlen. Sonst dürfen sie nichts mit einbringen.</p> <p>Großer Knackpunkt nicht bestehende Kommunikation. Alle Beteiligten des Heimes müssen miteinander sprechen.</p> <p>Mit Heimleitung wurden Probleme nicht besprochen. Sie hat Angst, könnte man mildern durch mehr einbeziehen und regelmäßige Treffen. Wenn man das Gefühl hat beachtet und geachtet zu werden.</p>	<p>Ehrenamtliche besser integrieren/einbeziehen.</p> <p>Durchsichtiges Glas am Eingang vorteilhafter, da Ansprechpartner gleich sichtbar.</p> <p>Heimleitung blockiert viele Vorschläge. Sie kümmert sich aber um Anliegen bezüglich Bewohnerbefindlichkeit.</p> <p>Kommunikationsverbesserung aller Heimmitarbeiter eingeschlossen Ehrenamtlicher.</p> <p>Diskrepanzbesprechung mit Heimleitung nicht statt gefunden. Bestehende Ängste durch regelmäßige Treffen und Beachtung mildern.</p>
2	<p>Nein das habe ich habe noch nicht mit Heimleitung gesprochen</p> <p>Ja natürlich hab ich etwas Angst, und die könnte man ja mildern, wenn man mit einbezogen wird. Wenn man das Gefühl hat ich werde beachtet und geachtet. Zum Beispiel in regelmäßigen Treffen.</p>	<p>Mit Heimleitung wurden Probleme nicht besprochen. Sie hat Angst, könnte man mildern durch mehr einbeziehen und regelmäßige Treffen. Wenn man das Gefühl hat beachtet und geachtet zu werden.</p>	<p>Diskrepanzbesprechung mit Heimleitung nicht statt gefunden. Bestehende Ängste durch regelmäßige Treffen und Beachtung mildern.</p>

2	285-288	<p>Das auch die Frauen von der Betreuung um Hilfe bitten, wenn sie welche brauchen. Dafür sind wir doch da. Und das mehr Offenheit und Freude im Hause ist. Alles ist so ernst und gezwungen, doch das muss von der Heimleitung ausgehen.</p>	<p>Frauen von der Betreuung sollen um Hilfe bitten. Mehr Offenheit und Freude im Haus, doch dieses muss von Heimleitung ausgehen.</p>	<p>Bei Bedarf Beschäftigungsdamen Ehrenamtliche um Hilfe bitten. Heimleitung soll mehr Freude und Offenheit im Hause praktizieren.</p>
2	296-299	<p>Für die Zukunft wäre es schön, wenn die Sterbesituation im Hause verbessert wird und die Zusammenarbeit aller Berufsgruppen offener ist. Die Ehrenamtlichen möchten auch informiert werden und mehr wahrgenommen werden von den Schwestern.</p>	<p>Sterbesituation im Hause verbessern. Zusammenarbeit aller Berufsgruppen offener. Die Schwestern sollen Ehrenamtliche mehr wahrnehmen. Ehrenamtliche möchten informiert werden.</p>	<p>Verbesserung der Sterbesituation, Zusammenarbeit untereinander offener gestalten, Ehrenamtliche informieren, Wahrnehmung ehrenamtlicher durch Schwestern</p>

Anhang IV – Interview mit den Ehrenamtlichen 3/4

Transkriptionskopf

Projektnummer/Aufnahmenummer: Interview zur Analyse der ehrenamtlichen Motivation in der Pflege beim DRK Kreisverband Rügen e.V., Interview 3/4

Aufnahmetag: 17.04.2008

Aufnahmezeit: 16.00 Uhr-18.00 Uhr

Aufnahmeort: Pflegeheim, Besprechungsraum

Das Interview wurde in einem Besprechungsraum im Pflegeheim während des Heimaltages durchgeführt. Um eine gute Aufnahmequalität des gesprochenen Wortes zu erzielen erwies sich diese Räumlichkeit als ideal, da der Raum außerhalb eines Wohnbereiches lag. Die Vorstellung erfolgte durch den Interviewer.

Interviewer: Reichel, Anne

Transkribierender: Reichel, Anne

Interviewter: E3 (Ehrenamtliche 3)
E4 (Ehrenamtliche 4)

Geschlecht: E3 weiblich
E4 weiblich

Alter: E3 57 Jahre
E4 57 Jahre

Ausbildung/Abschluss: E3 Postzusteller
E4 Post-Innendienst

Charakterisierung des Gesprächs: Face- to- Face Interview

Befragungsmethode: Leitfaden- Interview

Charakterisierung der Gesprächsatmosphäre:

Die Interviewte E3 wirkte ruhig und gelassen hingegen E3 sei aufgeregt schien. Es war eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Nachdem den Ehrenamtlichen Anonymität zugesichert wurde, erteilten Sie die Einwilligung zur Aufnahme des Gespräches mit einem digitalen Diktiergerät.

Verwendetes Transkribiersystem: zeilenweise Darstellung, literarische Umschrift

Notationssystem nach Kallmeyer/Schütze (vgl.1979, S. 6f):

Notation	Bedeutung
..	Kurze Pause
...	Mittlere Pause
(Pause)	Lange Pause
(´)	Heben der Stimme

Gesprächstranskript

1. I: Was war der Grund ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit? Wie sind sie dazu
2. gekommen?
3. E3: Bei mir war der Auslöser ich war immer alleine zu Hause. Und mh, bin vor 10
4. Jahren in Rente gegangen, und habe mich immer mehr eingeeigelt in der
5. Wohnung und bin nicht mehr raus gegangen. Und dann habe ich in der Zeitung
6. gelesen, das die Frau Se. Ehrenamtliche sucht für's K5, zum Kuchen
7. backen und zur Beschäftigung und dann habe ich das angefangen. Dann war
8. ich zwei mal die Woche dort und habe freitags mit denen Kuchen gebacken.
9. Oder wir haben so Veranstaltungen gemacht wir Grillabend oder irgendwas.
10. I: Sind dort jetzt immer noch tätig?
11. E3: Nein die wollten das nicht mehr. Und es hat sich alles zerschlagen.
12. I: Hm, Und jetzt sind sie hier im Pflegeheim?
13. E3: Ja nun bin ich hier tätig und mache Besuchsdienst mit, bei der Frau M. und
14. Frau F.
15. I: Und bei Ihnen?
16. E:4. Ja ich bin ja in Überbückungsgeld gegangen und dann muss ich mich ja
17. regelmäßig beim Arbeitsamt melden und die haben dann zu mit gesagt, gut
18. wenn sie eine ehrenamtliche Tätigkeit machen dann brauchen Sie nicht öfters
19. hier her zu kommen.
20. I: Hm
21. E4: ja und dann bin ich durch E3 dazu gekommen und achte kannst dir ja das mal
22. angucken wie das so funktioniert. Und dann bin ich auch erst zu K5 gegangen
23. und habe mich dort erkundigt, aber wie schon gesagt die machen das nicht
24. mehr. Und die haben mich dann auch zur Frau Se. hin geschickt und sie hat
25. sich dann gefreut dass ich den Besuchsdienst mitmachen will. Ja und Dienstag
26. besuch ich Frau R. für 2h und gehe mit Ihr dann immer spazieren und das
27. genießt sie richtig. Und Donnerstag eh. gehe ich zum Spielnachmittag für zwei
28. Stunden. Ach ja und mein Schwiegervati war auch ein Grund dafür. Ich habe
29. ihn lange nicht mehr gesehen und dann sind wir wieder hingefahren und er
30. stand dann am Straßenrand und ich habe zu meinem Mann gesagt ich möchte
31. nicht aussteigen aus dem Auto, der konnte überhaupt nicht mehr laufen nur
32. ganz krumm am Stock und seine Frau hatte einen Schlaganfall und sitzt im
33. Rollstuhl. Da hatte ich Angst. Und dann dachte ich mir auch du gehst dann
34. irgendwo hin, damit ich mit der Sache besser umgehen konnte. So bin ich dann
35. auch hier hergegangen.
36. I: Also hilft Ihnen das jetzt auch ein bisschen?
37. E4: Ja damit ich besser weiß damit um zugehen.

38. I: Warum sind sie gerade zum DRK gegangen?
39. E3: Tja wo gibt es denn noch was für Ehrenamtliche groß. Es gibt keine
40. Selbsthilfegruppen wo man sich noch engagieren könnte. Ich habe 3 Jahre lang
41. in B. gewohnt und war das anders. da waren mehr Angebote. Und beim Roten
42. Kreuz gerade Pflegeheim will keiner machen.
43. I: Das wäre meine nächste Frage. Warum gerade das Pflegeheim?
44. E3: (Pause) na ja wir machen auch noch andere Dinge nicht nur Pflegebereich. Wir
45. machen auch noch bei den Messen mit, Schwimmen oder Veranstaltungen.
46. I: Also hätten sie auch sagen können den Einsatz im Pflegeheim möchte ich
47. nicht, da es mir nicht liegt?
48. E3: Ja Ja das hätte man auch machen können.
49. I: Aber dann noch einmal zur der Frage, warum machen sie es trotzdem? Was ist
50. der Grund sich trotzdem noch im Pflegeheim zu engagieren.
51. E3: Erst mal haben sie hier wenig Personal, überall, und dann bekommt auch viel
52. von jemanden, wenn man intensiv spazieren geht, die warten so gar darauf und
53. freuen sich. Die geben einem soviel Dankbarkeit zurück die man woanders gar
54. nicht so kriegt. Die sind irgendwie dankbarer für alles. Na und man möchte
55. auch selber etwas geben und man bekommt ein Dankeschön zurück oder nur
56. ein Lächeln und das reicht mir. Und das tut mir sehr gut. das man eben mit der
57. Gesellschaft noch konfrontiert wird.
58. I: Ist es bei Ihnen ähnlich?
59. E4: Ja bei mir ist es im Prinzip auch so. Die Freuen sich die Leute wenn man
60. kommt und erzählen viel von Früher. Sind wirklich froh wenn wir da sind und mit
61. Ihnen spazieren gehen. Oder ich war auch schon an Musiknachmittagen da und
62. war ganz begeistert, wie die sich freuen und noch mit machen. Was die noch
63. für Lieder alle können.
64. I: Wie oft besuchen sie die Leute und wie lange schon?
65. E4: Also ich bin erst ein Jahr dabei und dann komme ich zwei mal die Woche hier
66. her, und jedes Mal für zwei Stunden.
67. E3: Seid 1999, ja und im Pflegeheim einmal die Woche montags.
68. I: Könne sie denn frei wählen, wann sie kommen möchten?
69. E3: Ja, das kann ich mir frei einteilen.
70. E4: Jo doch
71. I: Und was machen sie denn genau bei diesen Besuchen?
72. E4: Wenn ich komme dann gucke ich hinten in den Speisesaal und begrüß die Frau
73. und frag ob sie spazieren gehen möchte, wenn das Wetter gut ist. Tja und dann
74. ziehe ich sie an und ich mache ihr die Stützen and en Stuhl und dann gehen
75. wir.
76. I: Sind sie denn auch schon mal weggefahren mit Ihr?

77. E4: Nein das traue ich mich nicht. Gerade mit ihren Stützen nicht, da sie ja nicht
78. allein stehen kann. Sonst wäre ich schon gern mit Ihr mal nach Binz gefahren.
79. Aber das traue ich mir nicht zu.
80. I: Und bei Ihnen?
81. E3: Ich hab noch die Hospizausbildung vom Roten Kreuz mitgemacht. Dann war ich
82. beim Besuchsdienst auch mal im Hospiz und in der Kurzzeitpflege, doch seid
83. dem mein Mann verstorben ist habe ich ein bisschen abstand genommen
84. davon. Da wollte ich erstmal Ruhe haben. Und In B. war ich auch im
85. Pflegeheim, doch da war vieles anders als hier.
86. I: Wo waren sie denn zufriedener?
87. E3: Na in B. (betont es) Hier werden die Ehrenamtlichen ausgegrenzt von allem.
88. I: Da gehe ich später noch einmal drauf ein. Machen sie denn auch
89. Besuchsdienst wenn sie ins Pflegeheim kommen?
90. E3: Ja, auch spazieren gehen oder im Zimmer beschäftigen.
91. I: Ist den der Besuchsdienst zufrieden stellend für sie?
92. E4: Für ist es so gut wie es ist, ja ich würde sagen ja.
93. E3: Ich würde lieber noch gerne etwas anderes etwas Kreatives machen aber das
94. wollen sie hier nicht. das was ich vorher auch gemacht habe, aber das kommt
95. hier nicht an, ich habe da schon mal angesprochen.
96. I: Und da haben sie kein offenes Ohr für?
97. E4: Aber die machen da oben eigentlich viel Beschäftigung.
98. E3: Ich habe gemalt und die haben sehr gerne gemalt. Wie haben Ausstellungen
99. für die mitgemacht. Und das hat so ein Spaß gemacht. Und das ist mein Hobby
100. und mache so etwas sehr gerne.
101. I: Wenn man dann etwas Verändern möchte oder etwas Neues einführen möchte.
102. wie funktioniert es hier?
103. E3: Gar nicht.
104. I: Gar nicht? Und wenn man Vorschläge macht.
105. E3: Wir haben es mal versucht aber es kommt eben nicht an.
106. I: Womit haben sie es versucht?
107. E3: Ich hatte mit der Frau T. gesprochen ob ich nicht noch etwas mit Beschäftigung
108. machen könnte, doch sie meint wir haben unsere Beschäftigung.
109. I: was ist den der Grund für diese Ablehnung?
110. E3: Sie machen das selber. Aber ich hätte auch gern einen Nachmittag wo ich
111. selber ehrenamtlich mit jemanden etwas machen kann.
112. I: Und wenn sie selber im kleinen Rahmen intern mit dem Bewohner machen was
113. machen?
114. E3: Das geht nicht.
115. I: Woran scheitert es?

116. E3: Mh, ich möchte sagen die Heimleitung ist Schuld. Die Leitung vom Heim.
117. E4: Also ich weiß die Beschäftigung, wie Bingonachmittag oder es wird gestrickt
118. oder mittwochs der Musiknachmittag. Also jeden Tag ist immer eine
119. Beschäftigung.
120. E3: Aber da werden wir Ehrenamtlichen ausgegrenzt. In B. war ich bei allen
121. Veranstaltungen dabei. Wurden beteiligt am Geburtstagskaffee, haben Gedicht
122. geschrieben. Ich weiß nicht warum die Ehrenamtlichen hier nicht so gesehen
123. werden.
124. I: Haben sie denn schon mal gefragt?
125. E3: Einmal habe ich schon an etwa teilgenommen.
126. I: Na ja wenn man vielleicht öfter fragen würde, dann würden sie auch
127. zustimmen. das müsste man ausprobieren.
128. E3: Ja das müsste man, doch ich habe zwei mal eine Absage bekommen und dann
129. habe ich es gelassen.
130. I: Und der Grund für die Absagen war?
131. E3: Weiß ich nicht, mir kommt es so vor, als wenn die Heimleitung es nicht möchte.
132. E4: Also ich bin schon öfter von mir aus wo hin gegangen, z.b. die
133. Musiknachmittage und da bin ich gerne hingegangen und habe dann trotzdem
134. mitgeholfen die Leute wieder hoch zubringen. Habe das habe ich von mir aus
135. gemacht, weil mir das Spaß macht.
136. E3: Aber ich habe zweimal gefragt und immer nein. Doch sie können doch mal
137. Kommen oder die Leitung den Frau T. Darf ja auch nicht viel sei muss ja immer
138. über die Leitung gehen. Einfach mal sagen und die Ehrenamtlichen
139. zusammensetzen, dass macht die Leitung auch überhaupt nicht. Die haben
140. sich noch nie mit uns zusammengesetzt. Und in B. kannte ich das so, da gab es
141. immer eine Besprechung mit Sozialendienst, müsste es hier eigentlich auch
142. geben, einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen und durften selber sagen was
143. uns gefällt und was nicht und was man besser machen könnte.
144. I: Und wenn sich die Ehrenamtliche hier treffen, wie läuft das ab?
145. E4: na ja eigentlich nur in der Ortsgruppe mit Frau Se. Ich find auch, warum
146. immer bei Frau Se., wir sind und engagieren uns ja hier im Haus. Und dann
147. kann man es auch hier machen. Und für die Heimleitung wäre es gut zu
148. wissen wir es uns ergangen ist und welche Erfahrungen wir gemacht haben, um
149. eventuell etwas zu verbessern.
150. I: Fragt sie denn mal nach? Oder gab es schon mal eine Befragung, dass die
151. Leitung eine Rückmeldung erhalten hat?
152. E3: Nein gar nicht
153. E4: ne schade leider nicht
154. E3: Und bei uns in B. hatten wir auch mal Zettel liegen, was gefällt uns und was

155. könnte man besser machen und was läuft gut.
156. I: Sollte es etwas auch geschehen in diesem Pflegeheim?
157. E4: Ja natürlich, das wäre ein gute Idee um auch mal eine Rückmeldung zu geben,
158. denn sonst kann auch nichts verbessert werden.
159. E3: Wie beim Musiknachmittag. Warum spricht man uns denn mal nicht mit an, ob
160. wir Lust hätten da mitzumachen, beim Transfer oder Getränke ausschenken.
161. Da kommt nichts und dann denkt man immer man ist ein Störenfried wenn man
162. da kommt und von sich aus dazu gesellt.
163. E4: Und wenn man das so sieht, ist es für die Leute von der Beschäftigung auch
164. eine Belastung. Die Leute müssen alle runter gebracht werden, dann muss
165. Kaffee eingeschenkt werden, manchen muss das essen gereicht werden. Und
166. dann sind die eigentlich froh wenn jemand da ist und mithilft.
167. I: Hat man sie vor Aufnahme der Tätigkeit gefragt, in welchem Bereich sie
168. eingesetzt werden wollen?
169. E4: Also ich sollte zur Frau T. gehen und fragen. Und Frau T. hat gemeint mit der
170. und der könnte ich spazieren gehen. Die geht gerne raus oder die geht gerne
171. Einkaufen, also je nachdem was ich mir zutrauen würde. Und dann erzählte mir
172. Frau Se. vom Spielnachmittag und ich habe gesagt ich schaue mir das mal
173. mit an und das hat mir Spaß gemacht und dann bin ich jetzt auch immer
174. Donnerstag noch mal hier die zwei Stunden. Ja das habe ich mir selber raus
175. gesucht.
176. E3: Hm... So bestimmte Dinge würde ich schon noch gerne machen wo ich
177. Interesse hätte
178. I: Hm, die jetzt nicht angeboten wurden oder die sie eben nicht machen dürfen.
179. E3: Wenn ich etwas vorgeschlagen hatte, hieß es immer wir machen da selber.
180. I: Würden sie den dafür auch mehr Zeit aufbringen?
181. E3: Ja(betont es mit Kopf nicken) ja weil mir das Spaß macht, da würde ich mehr
182. Zeit investieren. Ich hatte auch schon mal eine Sportgruppe geführt, habe ich
183. selber gestaltet.
184. E4: Ja aber das machen die Damen von der Beschäftigung.
185. E3: Ja aber ich würde da gerne mitmachen, es sind doch so viele Bewohner.
186. E4: Manchmal gehen sie auch zu Bewohnern die im Bett liegen und mit denen
187. machen sie am Bett Beschäftigung. Doch es sind so viele und wenn sie zum
188. Beispiel mal Kochen, dann könnten sie ja zu uns sagen, das wir mal kommen
189. könnten, dann könnten wir uns mit den Bewohnern beschäftigen, die im Bett
190. liegen.
191. I: Hm
192. E4: Dann hat man mehr Zeit für die Leute.
193. I: Wurden denn auch schon mal die Bewohner gefragt, was sie gerne machen

194. möchte? Welche Beschäftigungsangebote sie noch haben möchten?
195. E3: Das glaube ich nicht. Mir kommt das so vor, heute wird das gemacht und dann
196. holen wir die und die dazu.
197. E4: Es wäre schon vorteilhaft die Bewohner auch mal zufragen, dann könnten dann
198. Ehrenamtliche versuchen diese Wünsche zu erfüllen.
199. E3: Denn mir kommt es so vor, sie gehen nur nach einem Plan und ob die
200. Bewohner nun wollen oder nicht, danach wird nicht gefragt. Die haben ihren
201. Wochenplan und gut ist.
202. E4: Man müsste das etwas individueller gestalten.
203. E3: In B. war es o das auf jeder Etage immer zwei Ehrenamtliche waren. Die
204. Bewohner kannten einen schon. Wir hatten kein Programm und haben das
205. versucht zu machen, was die Bewohner wollten. Und wir haben dann auch
206. Feste veranstaltet.
207. I: Wurden sie denn hier schon zu Feiern eingeladen?
208. E4: Ich nur einmal, doch es wird hier zum B. auch Fasching gefeiert doch ne
209. Einladung habe ich noch nie bekommen.
210. I: War denn schon jemand von der Leitung bei den Treffen der Ortsgruppe dabei?
211. E4: Ich bin ja nun schon ein Jahr dabei und Frau T. von der Beschäftigung sollte
212. immer dabei sein um dann auch der Heimleitung zu berichten, aber ich habe sie
213. nie gesehen.
214. E3: N ja ganz am Anfang war sie einmal da aber dann hat sie immer abgesagt. Und
215. das ist nicht in Ordnung, da kann man nie etwas als Ehrenamtlicher rüber
216. bringen. Tja wir hatten schon öfters Ehrenamtliche die dann absteigen. Ja
217. warum wohl, das hat ja einen Grund. Man fühlt sich hier wie so ein Störenfried.
218. I: Hm
219. E4: Und viele bekommen auch kein Dankeschön, Keiner sagt oh danke das du
220. gekommen bist und mir geholfen hast.
221. I: Wie sieht den die Anerkennung überhaupt aus?
222. E3: Es gibt keine.
223. E4: Die Mögen das auch nicht so. Die haben glaub ich auch Angst, das man Ihnen
224. die Arbeit wegnimmt.
225. I: Wer hat da genau Angst?
226. E4: Die Damen von der Beschäftigung die hier so arbeiten. Die könnten doch aber
227. froh sein, wenn wir Ihnen etwas Arbeit abnehmen und mit den Bewohnern
228. etwas machen. Die haben doch viel zu viel Arbeit.
229. I: Wie würden sie sich denn die Anerkennung wünschen?
230. E4: Also vom DRK bekommen wir Anerkennung. es gibt auch Auszeichnungen für
231. das Ehrenamt. Und einmal im Jahr wird eine Fahrt unternommen, letztes Jahr
232. waren wir zur Eröffnung des Rügendamms.

233. E3: Ja und ich wurde mal in Schwerin ausgezeichnet mit einer Medaille. Und der
234. Ortsverein wurde ausgezeichnet.
235. I: Wie sieht denn die Zusammenarbeit mit den Schwestern auf Station aus?
236. E4: Man sieht sie kaum. Wenn manchmal hingehge und gucke nach der Frau R.
237. dann muss ich erstmal gucken wo ich eine Schwester finde. Ich muss mich
238. wenigstens abmelden.
239. I: Wissen sie denn, dann sie kommen?
240. E4: Die wissen dass ich dienstags immer komme, doch es ist keiner da. Es kann
241. auch nicht sein wenn ich komme dann suche ich eine Schwester und die sitzen
242. alle an einer Tafel, es muss doch wenigstens einer sichtlich Bereich sitzen, als
243. Ansprechpartner. Das ich nicht durchs ganze Haus rennen muss, um mich
244. abzumelden.
245. I: Und wie gestaltet sich sonst die Kooperation?
246. E3: Die besteht gar nicht. Kontakt zu denen haben wir überhaupt nicht.
247. I: Suchen den die Schwestern nicht selber den Kontakt?
248. E3: Hm sie sagen guten Tag und das war es.
249. I: Wie würden sie es sich denn wünschen?
250. E3: Ich würde mir das so vorstellen. das ich eingeteilt werde richtig fest für eine
251. Station zuständig zu sein. Das man nicht nur mit einer Person Kontakt haben
252. sondern zu anderen auch auf Station.
253. I: Woran liegt es, dass keine Kooperation im ausreichenden Maß stattfindet?
254. E3: Das man mal alle Ehrenamtliche zusammen einen Tische setzt mit den
255. Schwestern und den Damen von der Beschäftigung zusammen.
256. E4: Also ich gehe immer hoch zu den Frauen von der Beschäftigung und sage das
257. ich da bin und rede mit denen. So habe ich da eigentlich keine großen
258. Probleme. Nur sie könnten ja auch mal kommen und das Gespräch suchen. Sie
259. haben jede Woche Donnerstag wenn ich komme eine Versammlung. Können
260. sie das nicht wenigstens einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen zusammen
261. machen?
262. I: Würden sie sich denn auch noch was wünschen von den Pflegekräften von
263. Station?
264. E3: Wenn zum Beispiel die Getränkeversorgung anders gestaltet werden würde.
265. Wir können zwar eine Tasse Kaffe bekommen doch mehr nicht.
266. E4: Es könnte doch von der Heimleitung organisiert werden, dass immer ein kleiner
267. wagen mit einer Kanne Tee und Kaffee und zwei Selterflaschen auf dem Flur
268. steht. Die sollten ja auch mal einen Getränkeautomaten aufstellen, doch die
269. Heimleitung war strikt dagegen. Wenn Bewohner Besuch bekommen, dann
270. können sie dem gar keinen Kaffee anbieten.
271. I: Es wurde gerade schon gesagt, dass die Zusammenarbeit verbessert werden

272. kann, wenn man gemeinsam eine Sitzung macht oder sie selber auf einen
273. zukommen und fragen, wollt ihr nicht daran teilnehmen. Gibt es sonst noch
274. Möglichkeiten, wie man die Kooperation mit den Schwestern verbessern
275. könnte?
276. E4: Was ich noch sagen wollte. Wenn zum Beispiel einer Geburtstag hat. Das man
277. uns das auch sagt. ich komme hier an und sehe ein großes Schild mit einer 85
278. und dann stehe ich da ohne Blumen ohne was und das geht doch nicht.
279. I: Hm
280. E4: Und die sagen die ja auch, du kannst heute nicht raus gehen mit ihr, sie könnte
281. ja Besuch bekommen. Und gehe ich spazieren und die suchen mich überall.
282. Dann hätten sie sagen sollen, gehen sie nicht so weit weg.
283. I: Also finden da auch keine richtigen Absprachen statt?
284. E4: Ne
285. E3: Sie könnten ja an jedem Eingang machen Frau so und so hat Geburtstag, das
286. es immer präsent ist. Genauso ist es wenn jemand verstirbt. Du erfährst es
287. nicht. Du kommst jemanden besuchen und der ist nicht mehr da.
288. E4: Man muss doch wissen wann jemand verstorben ist auch die Bewohner.
289. E3: Auch schon als Andenken, als Ehre für den Menschen. Das wird schon etwas
290. unter dem Tische gekehrt.
291. I: Fühlen sie sich denn akzeptiert und integriert?
292. E4: Ich würde sagen doch ja. Sie freuen sich immer wenn ich komme.
293. E3: Hm nicht so richtig. (wirkt traurig). Ich muss da auch noch mal fragen, was ich
294. denn noch so machen könnte. Seid dem die Heimleitung da ist, weiß ich
295. auch nicht. Sonst konnten wie auch mal zur Frau B. das gefällt uns nicht. Ich
296. würde gerne mal mit allen Zusammen kommen und meine Meinung sagen. Und
297. wir sollten ja mit Frau T. Zusammen kommen aber das klappt nicht.
298. E4: Und das dacht ich auch und das ärgert Frau Se. auch. Sie ist nie dabei.
299. Sonst könnte das Frau T. auch gleich an die Leitung weiter geben.
300. I: Wenn es jetzt manchmal nicht so gut läuft, was bringt Ihnen die Tätigkeit denn
301. noch?
302. E4: Also mir macht das Freude und spaß, wenn ich mit denen Spazieren gehe oder
303. was anderes mache. Die sind so dankbar. Die sind ganz lieb, Ich konnte mir
304. das nie vorstellen mit älteren Menschen umzugehen, ich habe immer Angst
305. gehabt. Aber es ist alles gar nicht so schlimm und es gibt mir ganz viel.
306. I: Könnte man das noch effektiver für sie gestalten?
307. E4: Ich denke schon. Das man mit den Bewohnern doch noch ein bisschen mehr
308. zusammen ist. Doch das geht von meiner Seite aus nicht.
309. I: Und bei Ihnen?
310. E3: Bei mir es ja so (Pause) ich würde auch gerne Samstag Nachmittag was hier

311. mitmachen. Das war schon mal, da habe ich Tische dekoriert und
312. Platzdeckchen gemacht und das kam gut an. Und das einmal hatten wir was
313. mit Seemannsleidern- ach ne Geschichten und Sagen von Rügen, habe dann
314. mit blauen Servietten und mit Muscheln und Sand die Tische fertig gemacht,
315. eben so Rügen typisch. Und das kam gut an bei den Bewohnern. Und sie
316. sagten, oh das haben sie schön gemacht. Da kommt Dankbarkeit rüber. das
317. kommt bei mir an. Und dann wurde ich auf einmal nicht mehr gefragt.
318. I: Also wäre es für sie schöner, wenn sie sich in dieser Hinsicht mehr einbinden
319. könnten?
320. E3: Ja das macht mir Spaß.
321. E4: Und einige sagen auch es ist immer dasselbe und keine Abwechslung. Jeden
322. Donnerstag immer Spielnachmittag, sie wollen Abwechslung.
323. E3: Genau es gibt so vieles was man machen kann und könnte. Ein Beispiel ein
324. Tanznachmittag. Das würde so gut ankommen gerade bei diesen alten Leuten
325. oder Tanzkaffee zum Geburtstag.
326. I: Wenn sie jetzt so viele Ideen haben, was man noch machen könnte, können sie
327. damit denn nicht auch direkt zum DRK gehen?
328. E3: Nein, da müssen wir immer zur Heimleitung. Aber da kommt man sich vor wie
329. ein Prallbock, das kann Ihnen Frau Se. sagen. Man kommt mit einem
330. anliegen und das prallt einfach ab.
331. I: Also werden sie auch in neue Projekte oder Vorhaben nicht mit einbezogen?
332. E3: Nein und das ist es ja auch, was mir eben, mh.. Sommerfest gestalten ,dass
333. man selber Ideen mit reinbringt.
334. I: Also können sie auf Ihre ehrenamtliche Tätigkeit nicht so viel Einfluss. Sie
335. haben zwar den Besuchsdienst aber wenn sie mehr machen wollen, geht das
336. nicht. Oder?
337. E4: Ich glaube die sind froh, wenn wir mit den Leuten spazieren gehen.
338. E3: Ja aber viele Ehrenamtliche wollen sich mehr mit einbringen.
339. I: Wurden solche Differenzen bei der Heimleitung oder direkt beim DRK
340. angesprochen. Und gab es schon mal Verbesserungsvorschläge?
341. E4: Das kann ich Ihnen nicht sagen, da ich noch nicht lange dabei.
342. E3: Nein, dass gab es noch nicht (schüttelt den Kopf) Ja wie gesagt wir treffen uns
343. ja bei Frau Se. und erzählen was wir erlebt haben aber die Frau Se.
344. bringt auch immer wieder rüber das das bei der Heimleitung nichts ankommt,
345. wenn man da mal Vorschläge machen möchte.
346. E4: Ja das stimmt, da ist Frau Se. immer verärgert drüber. Und so macht mir
347. das auch keinen Spaß, immer nur Besuchsdienst und nichts selber gestalten.
348. Gut das liegt vielleicht auch etwas an mir, da ich nicht richtig an Frau T.
349. herangetreten bin.

350. E3: Das kommt nicht richtig an.
351. I: Was bringt es den Bewohnern denn trotzdem, auch wenn nicht so viel gemacht
352. werden kann?
353. E3: Es ist für die Bewohner Abwechslung und Freude.
354. E4: Ich finde auch schrecklich, die sitzen nur da und warten auf die Mahlzeiten
355. sitzen da am Tisch und schlafen und warten und warten.
356. I: Tja da könnten ja wieder mehr die Ehrenamtlichen einbezogen werden.
357. E4: Ja genau, wir wollen denen doch keine Arbeit weg nehmen doch es sind doch
358. viel zu viele Bewohner. Nur leider wollen manchmal auch die Bewohner nicht
359. so. Sind dann halt sehr traurig und sitzen da und wollen in Ruhe gelassen
360. werden.
361. E3: Ja aber wenn man sie mehr fördern würde, auf ihre Interessen eingehen würde
362. und sie noch dinge machen die sie selbständig machen können wären sie auch
363. viel motivierter.
364. I: Was haben den die Pflegekräfte von ihrer Arbeit?
365. E4: Ich weiß sie haben schon mal geschimpft man würde ihnen die Arbeit weg
366. nehmen, wenn man beim Essen reichen hilft oder Kaffee einschenkt. Das
367. mögen wohl manche nicht.
368. E3: Naja man müsste sich überhaupt mal mit denen unterhalten, ob Ihnen das
369. gefällt. Frau T. müsste uns mal nehmen und auf Station gehen und sagen Frau
370. so und so möchte sich gerne mehr ehrenamtlich um die Bewohner kümmern.
371. Die Schwestern würden doch auch Entlastung empfinden genau wie die Damen
372. von der Beschäftigung. Wir wollen Ihnen doch nicht die Arbeit weg nehmen und
373. das müsste auch von der Obrigkeit geregelt sein, das die keine Angst haben um
374. Ihre Existenz. Das ist es nicht heißt morgen müssen zwei stunden weniger
375. arbeiten, da die Ehrenamtlichen Beschäftigung mitmachen. Sie dürfen keine
376. Angst um Ihren Arbeitsplatz haben sie müssen so weiter arbeiten. Sie könnten
377. dann doch mehr die Leute im Bett beschäftigen und hätten dann auch nicht den
378. Zeitdruck.
379. I: Würden sie denn auch gerne mehr Kontakt zu den Schwestern auf Station
380. haben?
381. E3: Ja
382. E4: Meiner Meinung nach müsste auch immer einer sichtbar im Bereich sitzen.
383. I: Und wenn sie mal Fragen haben oder es Probleme mit dem Bewohner gibt?
384. E4: Dann gehe ich zu den Schwestern und die schauen dann auch.
385. I: Also haben sie dann auch ein offenes Ohr für sie?
386. E3: Ja also das auf alle fälle.
387. E4: Aber es könnte eben auch mehr Eigeninitiative von den Schwestern selber
388. kommen. das der Kontakt auch ein bisschen anders ist. Das wir auch mehr

389. Informationen erhalten. Als ich das erste mal hier war und habe die eine ältere
390. Frau mit dem Puppenwagen lang fahren sehen, da dachte ich oh je aber als
391. ich gesehen habe wie Frau T. mit ihr umgegangen ist und gefragt wie das Baby
392. denn heißt, habe ich gleich geschaltet. Da musste ich etwas schmunzeln aber
393. nun würde ich es auch machen, Demenz ist eben eine Sache für sich
394. I: Haben sie denn einen festen Ansprechpartner während ihrer Arbeit?
395. E3: Also da ist ja Frau Se. für zuständig. Und wir gehen immer zu Ihr und sie
396. geht dann auch weiter zu Herrn P. und Herr K. hat auch ein Ohr
397. für uns.
398. I: Gibt es ein Einarbeitungskonzept für neue Ehrenamtliche?
399. E4: Also so eigentlich nicht, sie haben nur zu mir gesagt ich soll mir das angucken
400. und wenn es mir gefällt, dann kann ich anfangen.
401. E3: Leider nicht besser wäre es. Man müsste einen länger mitnehmen.
402. E4: Ich bin 2h mal mitgegangen aber mehr auch nicht und dann habe ich mich
403. entschieden dort anzufangen.
404. I: Wurden sie denn begleitet in der Anfangsphase?
405. E4: Nein das nicht, aber es wäre schon schön gewesen, das wäre bestimmt besser
406. gewesen.
407. I: Haben sie sich denn allein gelassen gefühlt?
408. E4: Nein das kann ich nicht sagen, wenn ich Fragen hatte habe ich ja um Hilfe
409. gebeten.
410. E3: (Pause) mh.. Wie soll ich sagen Ich fühle mich eher nicht ernst genommen als
411. Ehrenamtlicher. Komm ich Komm ich nicht ist doch egal. Ich hätte auch gerne
412. einen Wochenplan bekommen damit ich sehe, welche Beschäftigung wird
413. angeboten. Und das die uns dann auch mal ansprechen, ob wir Interesse
414. hätten.
415. I: Jetzt zu einem anderen Punkt und zwar Weiterbildungen.
416. E3: Oh da bekommen wir eigentlich genug und das bezahlt eigentlich auch immer
417. das Rote Kreuz
418. E4: Ja jetzt hat Frau Se. auch gerade wieder etwas
419. I: Würden Sie sich denn in einem Bereich noch eine Weiterbildung wünschen?
420. E3: Eigentlich ... mh wie gehen ich mit Heimbewohnern im Pflegeheim um
421. E4: Ja das wäre für mich auch interessant
422. E3: Und das könnte man ja schon nur in Gesprächen machen wo Personal vom
423. Heim dabei ist. Wo man fragen könnte ... die kennen ja die Bewohner selber,
424. wie könnte ich auf die und die Person eingehen, viele reagieren auf uns auch
425. stur von den Bewohnern
426. Wer sollte die Begeleitung von Ihnen übernehmen?
427. E3: Ich denke Frau T. dass sie alle Bewohner kennt. Sie ist ja schon viele Jahre da.

428. I: Finden denn Supervisionen statt im Pflegeheim? Wo auch mal ein Therapeut
429. dabei ist?
430. E4: Das gibt es beim Hospiz, das man zum Beispiel auch mal über den Sterbefall
431. reden kann und das ist sehr wichtig.
432. E3: Oder wenn du andere Probleme hast kannst du auch hingehen. Aber es wäre
433. auch schön, so etwas hier zu haben. Wenn man einem Bewohner über Jahre
434. betreut ist es schwer es ist doch ein Verlust. Ja so ein Treffen ist gut. Auch die
435. Treffen mit Frau Se. das machen wir ja auch noch nicht lange, erst seid
436. letztem Jahr, da wir festgestellt haben das die Probleme bei uns selber bleiben
437. und wir müssen doch auch mal reden.
438. I: haben sie denn noch weite Wünsche?
439. E3: Na ich möchte endlich richtigen Kontakt zu den anderen Mitarbeiter.
440. E4: Na vielleicht musst da auch ein bisschen von dir aus was kommen.
441. E3: Ich möchte auch merken, dass man gerne gesehen wird und im Moment ist
442. mein Problem, wenn ich nicht komme ist auch egal. Sie sollen einen richtig
443. ansprechen und mit einbeziehen. Es müssten auch mal Gespräche stattfinden.
444. I: Vielen Dank , dass ich sie befragen durfte.

Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Interviewnummer	Zeile	Zitat/Antwort	Paraphrasierung	Kategorie/Reduktion
3/4	3-9	<p>E 3: Bei mir war der Auslöser ich war immer alleine zu Hause. Und mh, bin vor 10 Jahren in Rente gegangen, und habe mich immer mehr eingeeigelt in der Wohnung und bin nicht mehr raus gegangen. Und dann habe ich in der Zeitung gelesen, das die Frau Se. Ehrenamtliche sucht für's K5, zum Kuchen backen und zur Beschäftigung und dann habe ich das angefangen. Dann war ich zweimal die Woche dort und habe freitags mit denen Kuchen gebacken. Oder wir haben so Veranstaltungen gemacht wir Grillabend oder irgendwas.</p>	<p>E3: Auslöser war Einsamkeit zu Hause. Vor 10 Jahren in Rente gegangen und dann eingeeigelt. Frau Se. suchte Ehrenamtliche fürs K5.</p>	<p><u>Anlass/Grund</u> E3: Einsamkeit zu Hause</p>
16-19		<p>E4: Ja ich bin ja in Überbrückungsgeld gegangen und dann muss ich mich ja regelmäßig beim Arbeitsamt melden und die haben dann zu mit gesagt, gut wenn sie eine ehrenamtliche Tätigkeit machen dann brauchen Sie nicht öfters hier her zu kommen.</p>	<p>E4: Ist in Überbrückungsgeld gegangen und wenn sie einer Ehrenamtlichen Tätigkeit nachgeht nicht so oft beim Arbeitsamt melden.</p>	<p>E4: Arbeitsamt hat es empfohlen, dann bei Bezug von Überbrückungsgeld nicht so oft melden</p>
21-25		<p>ja und dann bin ich durch E3 dazu gekommen und dachte kannst dir ja das mal angucken wie das so funktioniert. Und dann bin ich auch erst zu K5 gegangen und habe mich dort erkundigt, aber wie schon gesagt die machen das nicht mehr. Und die haben mich dann auch zur Frau Se. hin geschickt und sie hat sich dann gefreut dass den Besuchsdienst mitmachen will.</p>	<p>Durch Frau Se. zum Besuchsdienst gekommen.</p>	<p>Durch Frau Se. zum Besuchsdienst</p>
28-37		<p>Ach ja und mein Schwiegervati war auch ein Grund dafür. Ich habe ihn lange nicht mehr gesehen und dann</p>	<p>Schwiegervati auch ein Grund. Lange nicht</p>	<p>Durch Schwiegervati, Angst vorm Alter mindern und besser damit umgehen</p>

3/4	<p>sind wir wieder hingefahren und er stand dann am Straßenrand und ich habe zu meinem Mann gesagt ich möchte nicht aussteigen aus dem Auto, der konnte überhaupt nicht mehr laufen nur ganz krumm am Stock und seine Frau hatte einen Schlaganfall und sitzt im Rollstuhl. Da hatte ich Angst. Und dann dachte ich mir auch du gehst dann irgendwo hin, damit ich mit der Sache besser umgehen konnte. So bin ich dann auch hier hergegangen. Ja damit ich besser weiß damit um zugehen.</p>	<p>gesehen und dann schockiert über Zustand. Konnte nicht richtig laufen und seine Frau saß im Rollstuhl. Bekam Angst und wollte mit der Sache besser umgehen können.</p>	39-42	E3:	<p>Es gibt für ehrenamtliche nichts mehr und im Pflegeheim will ja auch keiner Arbeiten.</p>	E3:	<p>Wenige Möglichkeiten für ehrenamtliches Engagement. Pflegeheim selten genommen.</p>
3/4	<p>Tja wo gibt es denn noch was für Ehrenamtliche groß. Es gibt keine Selbsthilfegruppen wo man sich noch engagieren könnte. Ich habe 3 Jahre lang in B. gewohnt und war das anders. da waren mehr Angebote. Und beim Roten Kreuz gerade Pflegeheim will keiner machen.</p>	<p>E3: Haben wenig Personal. Man bekommt viel zurück. Sie geben einem soviel Dankbarkeit und Freude zurück.</p>	51-57	E3:	<p>E3: Haben wenig Personal. Man bekommt viel zurück. Sie geben einem soviel Dankbarkeit und Freude zurück.</p>	E3:	<p>Personalefizit im Heim, Bewohner sind Dankbar und freuen sich.</p>
59-63	<p>Erst mal haben sie hier wenig Personal, überall, und dann bekommt auch viel von jemanden, wenn man intensiv spazieren geht, die warten so gar darauf und freuen sich. Die geben einem soviel Dankbarkeit zurück die man woanders gar nicht so kriegt. Die sind irgendwie dankbarer für alles. Na und man möchte auch selber etwas geben und man bekommt ein Dankeschön zurück oder nur ein Lächeln und das reicht mir. Und das tut mir sehr gut. das man eben mit der Gesellschaft noch konfrontiert wird.</p>	<p>E4: Sind froh wenn jemand da ist und freuen sich.</p>	59-63	E4:	<p>E4: Sind froh wenn jemand da ist und freuen sich.</p>	E4:	<p>Bewohner freuen sich und sind Dankbar</p>

Sind wirklich froh wenn wir da sind und mit Ihnen spazieren gehen. Oder ich war auch schon an Musiknachmittagen da und war ganz begeistert, wie die sich freuen und noch mit machen. Was die noch für Lieder alle können.

Aufgabenbereiche/ zeitliche Präferenz

3/4	13-14	E3: Ja nun bin ich hier tätig und mache Besuchsdienst mit, bei der Frau M. und Frau F.	E3: Besuchsdienst bei Frau M. und Frau F.	E3: Besuchsdienst bei zwei Frauen
	25-28	E4: Ja und Dienstag besuch ich Frau R. für 2h und gehe mit Ihr dann immer spazieren und das genießt sie richtig. Und Donnerstag gehe ich zum Spielnachmittag für zwei Stunden.	E4: Dienstags Besuch bei Frau R. für 2h. Donnerstag Spielnachmittag für 2h.	E4: Dienstag Besuch bei 1 Frau für 2h Donnerstag 2h Spielnachmittag
3/4	65-66	E4: Also ich bin erst ein Jahr dabei und dann komme ich zwei mal die Woche hier her, und jedes Mal für zwei Stunden.	E4: 1Jahr dabei und kommt zwei mal die Woche für 2h	E4: Seit 1 Jahr 2x wöchentlich für 2h
	67	E3: Seid 1999, ja und im Pflegeheim einmal die Woche Montags	E3: Seid 1999, einmal die Woche montags	E3: Seid 1999 1x wöchentlich montags
3/4	69-70	E3:Ja, das kann ich mir frei einteilen. E4: Jo doch	E3: Zeit können sie sich frei einteilen E4: Ja	E3: Zeit frei einteilbar E4: Zeit frei einteilbar

3/4	72-75	<p>E4: Wenn ich komme dann gucke ich hinten in den Speisesaal und begrüß die Frau und frag ob sie spazieren gehen möchte, wenn das Wetter gut ist. Tja und dann ziehe ich sie an und ich mache ihr die Stützen and den Stuhl und dann gehen wir.</p> <p>E3: auch spazieren gehen oder im Zimmer beschäftigen.</p>	<p>E4: Beim Besuch fragen ob sie spazieren möchte und dann helfen beim fertig machen.</p> <p>E3: Macht Besuchdienst und geht spazieren oder beschäftigt sich im Zimmer.</p>	<p>E4: Spazieren wenn sie möchte</p> <p>E3: Spazieren gehen oder Beschäftigung im Zimmer</p>
3/4	169-175	<p>E4: Also ich sollte zur Frau T. gehen und fragen. Und Frau t. hat gemeint mit der und der könnte ich spazieren gehen. Die geht gerne raus oder die geht gerne Einkaufen, also je nachdem was ich mir zutrauen würde. Und dann erzählte mir Frau Se. vom Spielnachmittag und ich habe gesagt ich schaue mir das mal mit an und das hat mir Spaß gemacht und dann bin ich jetzt auch immer Donnerstag noch mal hier die zwei Stunden. Ja das habe ich mir selber raus gesucht.</p>	<p>E4: Frau T. gesagt wer spazieren möchte und Frau Se. berichtete vom Spielnachmittag. Konnte sich das anschauen und wählen.</p>	<p>E4: Konnte Tätigkeit frei wählen</p>
3/4	302-305	<p>E4: Also mir macht das Freude und Spaß, wenn ich mit denen spazieren gehe oder was anderes mache. Die sind so dankbar. Die sind ganz lieb, Ich konnte mir das nie vorstellen mit älteren Menschen umzugehen, ich habe immer Angst gehabt. Aber es ist alles gar nicht so schlimm und es gibt mir ganz viel.</p>	<p>E4: Macht Freude und Spaß und die Bewohner sind Dankbar. Konnte früher nicht mit älteren Umgehen, jetzt gibt es ihr viel.</p>	<p><u>Nutzen für sich selber</u> E4: Freude, Spaß Angst verloren beim Umgang mit älteren</p>

307-308	Das man mit den Bewohnern doch noch ein bisschen mehr zusammen ist. Doch das geht von meiner Seite aus nicht.	Tätigkeit effektiver gestalten durch häufigeren Besuch, doch das geht persönlich nicht	Mehr Zeit für Bewohner, doch persönlich zeitlich eingebunden
310-317	E3: Bei mir es ja so (Pause) ich würde auch gerne Samstagmittag was hier mitmachen. Das war schon mal, da habe ich Tische dekoriert und Platzdeckchen gemacht und das kam gut an. Und das einmal hatten wir was mit Seemannsleidern- ach ne Geschichten und Sagen von Rügen, habe dann mit blauen Servietten und mit Muscheln und Sand die Tische fertig gemacht, eben so Rügen typisch. Und das kam gut an bei den Bewohnern. Und sie sagten, oh das haben sie schön gemacht. Da kommt Dankbarkeit rüber. das kommt bei mir an. Und dann wurde ich auf einmal nicht mehr gefragt.	E3: Möchte Samstagmittag gerne etwas machen. Hat schon mal zu Anlassen Tische dekoriert und das kam gut bei den Bewohnern na. Freut sich über das Danke schön, doch dann nicht mehr gefragt.	E3: Freut sich über die Dankbarkeit, doch möchte mehr machen um Nutzen zu steigern
54-57	Na und man möchte auch selber etwas geben und man bekommt ein Dankeschön zurück oder nur ein Lächeln und das reicht mir. Und das tut mir sehr gut. das man eben mit der Gesellschaft noch konfrontiert wird.	Möchte etwas geben und man bekommt etwas zurück. Ist noch mit der Gesellschaft konfrontiert.	Konfrontation mit Gesellschaft
163-166	E4: Und wenn man das so sieht, ist es für die Leute von der Beschäftigung auch eine Belastung. Die Leute müssen alle runter gebracht werden, dann muss Kaffee eingegossen werden, manchen muss das essen	E4: Für die Mitarbeiter von der Beschäftigung es Belastung und sie sind froh wenn man mithilft.	Nutzen für Andere E4: Mitarbeiter von Beschäftigung froh über Unterstützung

3/4

3/4

3/4	gereicht werden. Und dann sind die eigentlich froh wenn jemand da ist und mithilft.	353	<p>E3: Es ist für die Bewohner Abwechslung und Freude.</p> <p>E4: Ich finde auch schrecklich, die sitzen nur da und warten auf die Mahlzeiten sitzen da am Tisch und schlafen und warten und warten.</p>	<p>E3: Für die Bewohner ist es Abwechslung und Freude</p> <p>E4: Bewohner warten immer nur, keine Abwechslung</p>	<p>E3: Bewohner haben Abwechslung und Freude</p> <p>E4: Für Bewohner Abwechslung</p>
3/4		361-363	<p>E3: Ja aber wenn man sie mehr fördern würde, auf ihre Interessen eingehen würde und sie noch dinge machen die sie selbständig machen können wären sie auch viel motivierter.</p>	<p>E3: Bewohner könnten gefördert werden , mehr auf Interessen eingehen und so Selbstständigkeit erhalten dann sind sie motivierter</p>	<p>E3: Mehr Förderung für Bewohner um Motivation zu steigern</p>
3/4		371	<p>E3: Die Schwestern würden doch auch Entlastung empfinden genau wie die Dame von der Beschäftigung.</p>	<p>E3: Schwestern würden auch Entlastung haben so wie die Beschäftigungsdamen</p>	<p>E3: Entlastung für Schwestern und Mitarbeiter von Beschäftigung</p>
3/4		117-119	<p>E4: Also ich weiß die Beschäftigung, wie Bingonachmittag oder es wird gestrickt oder mittwochs der Musiknachmittag. Also jeden Tag ist immer eine Beschäftigung.</p>	<p>E4: Jeden Tag ist Beschäftigung</p>	<p><u>Zusammenarbeit/</u> <u>hauptamtliche</u> E4: Tägliches Beschäftigungsangebot</p>
		120-123	<p>E3:</p>	<p>E3:</p>	<p>E3:</p>

3/4	125	<p>Aber da werden wir Ehrenamtlichen ausgegrenzt. In B. war ich bei allen Veranstaltungen dabei. Wurden beteiligt am Geburtstagskaffee, haben Gedicht geschrieben. Ich weiß nicht warum die Ehrenamtlichen hier nicht so gesehen werden.</p>	<p>Aber ehrenamtlichen werden ausgegrenzt. Sie werden nicht miteinbezogen.</p>	<p>Ausgrenzung Ehrenamtlicher</p>
	128-129	<p>Einmal habe ich schon an etwas teilgenommen. Ja das müsste man wohl öfter mal fragen, doch ich habe zweimal eine Absage bekommen und dann habe ich es gelassen.</p>	<p>1 mal an etwas teilgenommen. Nach Nachfrage zweimal eine Absage bekommen. Gründe nicht bekannt aber wahrscheinlich möchte es die Heimleitung nicht.</p>	<p>E3: 1x Teilnahme an Veranstaltung dann nur Absagen, Grund eventuell Heimleitung</p>
	131	<p>Weiß ich nicht, mir kommt es so vor, als wenn die Heimleitung es nicht möchte</p>	<p>E3: Von sich aus an Nachmittagen teilgenommen</p>	<p>E4: Eigeninitiativ an Beschäftigungsnachmittagen teilgenommen</p>
3/4	132-135	<p>Also ich bin schon öfter von mir aus wo hin gegangen, z.b. die Musiknachmittage und da bin ich gerne hingegangen und habe dann trotzdem mitgeholfen die Leute wieder hoch zubringen. Habe das habe ich von mir aus gemacht, weil mir das Spaß macht.</p>	<p>E3: Nach zweimaliger Frage immer eine Absage. Leitung sollte mal kommen. Mit allen ehrenamtlichen zusammensetzen macht die Leitung auch nicht. Können nicht sagen was besser gemacht werden soll und was uns gefällt.</p>	<p>E3: Keine Treffen mit Leitung und Ehrenamtlichen um Wünsche und Probleme zu äußern.</p>
	136-143	<p>Aber ich habe zweimal gefragt und immer nein. Doch sie können doch mal kommen oder die Leitung denn Frau T. darf ja auch nicht viel sie muss ja immer über die Leitung gehen. Einfach mal sagen und die Ehrenamtlichen zusammensetzen, dass macht die Leitung auch überhaupt nicht. Die haben sich noch nie mit uns zusammengesetzt. Und in B. kannte ich das so, da gab es immer eine Besprechung mit Sozialendienst, müsste es hier eigentlich auch geben, einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen und durften selber sagen was uns gefällt und was nicht und was man besser machen</p>	<p>E3: Nach zweimaliger Frage immer eine Absage. Leitung sollte mal kommen. Mit allen ehrenamtlichen zusammensetzen macht die Leitung auch nicht. Können nicht sagen was besser gemacht werden soll und was uns gefällt.</p>	<p>E3: Keine Treffen mit Leitung und Ehrenamtlichen um Wünsche und Probleme zu äußern.</p>

3/4	159-162	könnte. E3: Wie beim Musiknachmittag. Warum spricht man uns denn mal nicht mit an, ob wir Lust hätten da mitzumachen, beim Transfer oder Getränke ausschenken. Da kommt nichts und dann denkt man immer man ist ein Störenfried wenn man da kommt und von sich aus dazu gesellt.	E3: Kein bitten um Hilfe beim Musiknachmittag. Fühlt sich als Störenfried wenn man von sich aus kommt.	E3: Frauen von Beschäftigung bitten nicht um Hilfe, bei Eigeninitiative fühlen als Störenfried
3/4	186-190	E4: Manchmal gehen sie auch zu Bewohnern die im Bett liegen und mit denen machen sie am Bett Beschäftigung. Doch es sind so viele und wenn sie zum Beispiel mal Kochen, dann könnten sie ja zu uns sagen, das wir mal kommen könnten, dann könnten wir uns mit den Bewohnern beschäftigen, die im Bett liegen. Dann hat man mehr Zeit für die Leute.	E4: Gehen zu bettlebrigen Bewohnern und beschäftigen sie. Doch es sind zu viele, könnten Ehrenamtliche um Hilfe bitten, sie hätten dann mehr Zeit für andere.	E4: Zu viele Leute zum Beschäftigen, doch ehrenamtliche werden nicht gefragt.
3/4	208-209	E4: Ich nur einmal, doch es wird hier auch Fasching gefeiert doch ne Einladung habe ich noch nie bekommen	E4: Zur Faschingsfeier keine Einladung bekommen.	E4: Keine Einladung zur Heimfesten/Veranstaltungen
	211-213	E4: Ich bin ja nun schon ein Jahr dabei und Frau T. von der Beschäftigung sollte immer dabei sein um dann auch der Heimleitung zu berichten, aber ich habe sie nie gesehen.	E4: Frau T. von der Beschäftigung sollte immer dabei sein und dann der Heimleitung berichten. bis jetzt nicht geschehen.	E4: Frau T. Von Beschäftigung nimmt nicht an Ehrenamtlichen treffen teil, so keine Berichterstattung an Heimleitung
	214-217	E3: Na ja ganz am Anfang war sie einmal da aber dann hat	E3: Einmal war sie da. So	E3: 1x teilgenommen. Ehrenamtliche

3/4	236-238	<p>sie immer abgesagt. Und das ist nicht in Ordnung, da kann man nie etwas als Ehrenamtlicher rüber bringen. Tja wir hatten schon öfters Ehrenamtliche die dann absteigen. Ja warum wohl, das hat ja einen Grund. Man fühlt sich hier wie so ein Störenfried.</p>	<p>können die Ehrenamtlichen nie etwas rüber bringen. Sind auch schon welche gegangen. Man fühlt sich als Störenfried.</p>	<p>können sich durch mangelndes Interesse seitens der Leitung nicht einbringen. Grund für Beendigung ehrenamtlicher Tätigkeit.</p>
		<p>E4: Man sieht die Schwestern kaum. Wenn manchmal hingeh und gucke nach der Frau R. dann muss ich erstmal gucken wo ich eine Schwester finde. Ich muss mich wenigstens abmelden.</p> <p>240-244 Die wissen dass ich dienstags immer komme, doch es ist keiner da. Es kann auch nicht sein wenn ich komme dann suche ich eine Schwester und die sitzen alle an einer Tafel, es muss doch wenigstens einer sichtlich Bereich sitzen, als Ansprechpartner. Das ich nicht durchs ganze Haus rennen muss, um mich abzumelden.</p> <p>246-248 E3: Kooperation besteht gar nicht. Kontakt zu denen haben wir überhaupt nicht. Hm sie sagen guten Tag und das war es.</p>	<p>E4: Schwestern nicht sichtbar, müssen gesucht werden, obwohl sie über Besuchsdienst bescheid wissen. Eine müsste sichtbar sein als Ansprechpartner.</p>	<p>E4: Schwestern nie sichtbar, kein Ansprechpartner</p>
		<p>E3: Kooperation besteht gar nicht. Kontakt zu denen haben wir überhaupt nicht. Hm sie sagen guten Tag und das war es.</p>	<p>E3: Keine Kooperation zu Schwestern. Kein Kontakt.</p>	<p>E3: Kooperation und Kontakt zu Schwestern besteht nicht.</p>
3/4	254-255	<p>E3: Das man mal alle Ehrenamtliche zusammen einen Tische setzt mit den Schwestern und den Damen von der Beschäftigung zusammen</p>	<p>E3: Keine Kooperation da kein Zusammensetzen mit Schwestern und Mitarbeitern von Beschäftigung.</p>	<p>E3: Mangelnde Kooperation durch nicht Vorhandensein von gemeinsamen treffen mit allen Mitarbeitern.</p>
	256-261	<p>E4: Also ich gehe immer hoch zu den Frauen von der Beschäftigung und sage das ich da bin und rede mit denen. So habe ich da eigentlich keine großen</p>	<p>E4: Geht von sich aus zu Mitarbeitern von</p>	<p>E4: Mitarbeiter von Beschäftigung zeigen keine Eigeninitiative zur</p>

<p>Probleme. Nur sie könnten ja auch mal kommen und das Gespräch suchen. Sie haben jede Woche Donnerstag wenn ich komme eine Versammlung. Können sie das nicht wenigstens einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen zusammen machen?</p>	<p>Beschäftigung aber sie kommen nie zu ihr. Jeden Donnerstag gibt es eine Versammlung und dieses könnt man 1mal im Monat mit den Ehrenamtlichen machen.</p>	<p>Kooperation. 1x monatlich donnerstags an deren Treffen teilnehmen wünschenswert.</p>
<p>276-281</p> <p>E4: Was ich noch sagen wollte. Wenn zum Beispiel einer Geburtstag hat. Das man uns das auch sagt. ich komme hier an und sehe ein großes Schild mit einer 85 und dann stehe ich da ohne Blumen ohne was und das geht doch nicht. Und die sagen die ja auch, du kannst heute nicht raus gehen mit ihr, sie könnte ja Besuch bekommen. Und gehe ich spazieren und die suchen mich überall. Dann hätten sie sagen sollen, gehen sie nicht so weit weg. Ne keine Absprachen</p> <p>284</p>	<p>E4: Mit Schwestern keine Absprachen getroffen, Keine Information über Geburtstage</p> <p>E4: Wenn jemand Geburtstag hat, wird es den Ehrenamtlichen nicht gesagt, sind dann unvorbereitet. Keine Absprachen werden getroffen.</p>	<p>E4: Mit Schwestern keine Absprachen getroffen, Keine Information über Geburtstage</p>
<p>285-287</p> <p>E3: Sie könnten ja an jedem Eingang machen Frau so und so hat Geburtstag, das es immer Präsent ist. Genauso ist es wenn jemand verstirbt. Du erfährst es nicht. Du kommst jemanden besuchen und der ist nicht mehr da.</p> <p>288</p> <p>E4: Man muss doch wissen wann jemand verstorben ist auch die Bewohner.</p> <p>289-290</p> <p>E3:</p>	<p>E3: Sie erfahren nicht wenn jemand verstorben ist. Erst beim Besuch wird bemerkt, das derjenige nicht mehr da ist.</p> <p>E4: Alle müssen wissen, dass jemand verstorben ist.</p>	<p>E3: Keine Information über versterben eines Bewohners</p> <p>E4: Das Thema Tod/Versterben muss thematisiert werden</p>

3/4	292	<p>Auch schon als Andenken, als Ehre für den Menschen. Das wird schon etwas unter dem Tische gekehrt.</p> <p>E4: Ich würde sagen doch ich fühle mich akzeptiert/integriert. Sie freuen sich immer wenn ich komme.</p> <p>E3: Hm nicht so richtig. (wirkt traurig). Ich muss da auch noch mal fragen, was ich denn noch so machen könnte. Seid dem die Heimleitung da ist, weiß ich auch nicht. Sonst konnten wie auch mal zur Frau B. das gefällt uns nicht. Ich würde gerne mal mit allen Zusammen kommen und meine Meinung sagen. Und wir sollten ja mit Frau T. Zusammen kommen aber das klappt nicht.</p>	<p>Als an denken und Ehre für den Menschen, darf am es nicht unter den Tisch kehren.</p> <p>E4: Fühlt sich akzeptiert und integriert, freuen sich über sie</p> <p>E3: Fühlt sich nicht akzeptiert und integriert. Muss von sich aus auch mehr machen. Zu der Heimleitung gehen und die Meinung sagen fehlt doch mit Frau T. funktioniert es auch nicht.</p>	<p>Dem Toten gedenken und nicht alles todschweigen</p> <p>E4: Akzeptanz und Integration vorhanden</p> <p>E3: Kein Akzeptanz- und Integrationsgefühl. Keine Meinungsäußerung bei der Heimleitung oder über Frau T. möglich.</p>
3/4	298-299	<p>E4: Und das dacht ich auch und das ärgert Frau Se. auch. Sie ist nie dabei. Sonst könnte das Frau T. auch gleich an die Leitung weiter geben.</p> <p>E3: Nein und das ist es ja auch man wird nicht mit einbezogen, was mir eben, mh.. Sommerfest gestalten, dass man selber Ideen mit reinbringt.</p>	<p>E4: Verärgerung über nicht Teilnahme von Frau T. an Treffen, so keine Informationsweitergabe.</p> <p>E3: Werden nicht mit einbezogen können bei Festen nicht mitgestalten und Ideen einbringen.</p>	<p>E4: Keine Informationsweitergabe durch nicht Teilnahme von Frau T. an Treffen.</p> <p>E3: Kein Einbezug Ehrenamtlicher bei Festgestaltung, Kein Ideeneinbringen möglich</p>
3/4	342-345	<p>E3: Nein, dass gab es noch nicht (schüttelt den Kopf) Ja wie gesagt wir treffen uns ja bei Frau Se. und erzählen was</p>	<p>E3: Keine Verbesserungsvorschläge</p>	<p>E3: Keine Verbesserungsvorschläge um Differenzen zu beseitigen</p>

	<p>wir erlebt haben aber die Frau Se. bringt auch immer wieder rüber das das bei der Heimleitung nichts ankommt, wenn man da mal Vorschläge machen möchte.</p>	<p>e vom Heim oder DRK, Treffen bei Frau Se. um Erlebnisse zu besprechen, Bei Heimleitung kommt nichts an</p>	<p>seitens des Heimes oder DRKs</p>
346-349	<p>E3: Ja das stimmt, da ist Frau Se. immer verärgert drüber. Und so macht mir das auch keinen Spaß, immer nur Besuchdienst und nichts selber gestalten. Gut das liegt vielleicht auch etwas an mir, da ich nicht richtig an Frau T. herantreten bin.</p>	<p>E3: Frau Se. über Situation verärgert, immer nur Besuchsdienst macht keinen Spaß, will was selber gestalten</p>	<p>E3: Nur Besuchsdienst ist nicht erfüllend</p>
357-360	<p>E4: Ja genau mehr Einbeziehen, wir wollen denen doch keine Arbeit wegnehmen doch es sind doch viel zu viele Bewohner.</p>	<p>E4: Mehr einbeziehen, wollen keinem die Arbeit wegnehmen sind so viele Bewohner</p>	<p>E4: Mehr Einbezug, Arbeitsplatz nicht streitig machen</p>
365-367	<p>E4: Ich weiß sie habe schon mal geschimpft man würde ihnen die Arbeit wegnehmen, wenn man beim Essen reichen hilft oder Kaffee einschenkt. Das mögen wohl manche nicht.</p>	<p>E4: Haben schon geschimpft, man würde Ihnen Arbeit wegnehmen, wenn man beim Essen reichen hilft.</p>	<p>E4: Ängste beim Beschäftigungspersonal über Arbeitsplatzverlust</p>
368-378	<p>E3: Naja man müsste sich überhaupt mal mit denen unterhalten, ob Ihnen das gefällt. Frau T. müsste uns mal nehmen und auf Station gehen und sagen Frau so und so möchte sich gerne mehr ehrenamtlich um die Bewohner kümmern. Die Schwestern würden doch auch</p>	<p>E3: Mit denen unterhalten, ehrenamtliche mehr einführen auch auf Station, wollen Ihnen keine Arbeit wegnehmen</p>	<p>E3: Wunsch: Unterhaltung mit allen Parteien um Ängste zu nehmen, Regelung durch Heimleitung das kein Arbeitsplatzverlust statt findet</p>

3/4	381	<p>Entlastung empfinden genau wie die Dame von der Beschäftigung. Wir wollen Ihnen doch nicht die Arbeit wegnehmen und das müsste auch von der Obrigkeit geregelt sein, das die keine Angst haben Ihre Existenz. Das ist es nicht heißt morgen müssen zwei stunden weniger arbeiten, da die Ehrenamtlichen Beschäftigung mitmachen. Sie dürfen keine Angst um Ihren Arbeitsplatz haben sie müssen so weiter arbeiten. Sie könnten dann doch mehr die Leute im Bett beschäftigen und hätten dann auch nicht den Zeitdruck.</p>	<p>das müsste von Oben geregelt sein, dass keine Angst hat um seine Existenz sie müssen so weiter arbeiten,</p>	<p>E3: Mehr Schwesternkontakt wünschenswert</p>
3/4	384-393	<p>E4: Meiner Meinung nach müsste auch immer einer sichtbar im Bereich sitzen.</p> <p>E4: Dann gehe ich zu den Schwestern und die schauen dann auch wenn ich sie bitte .Ja also das auf alle fälle.</p> <p>Aber es könnte eben auch mehr Eigeninitiative von den Schwestern selber kommen. das der Kontakt auch ein bisschen anders ist. Das wir auch mehr Informationen erhalten. Als ich das erste mal hier war und habe die eine ältere Frau mit dem Puppenwagen lang fahren sehen, da dachte ich oh je aber als ich gesehen habe wie Frau T. mit ihr umgegangen ist und gefragt wie das Baby denn heißt habe ich gleich geschaltet. Da musste ich etwas schmunzeln aber nun würde ich es auch machen, Demenz ist eben eine Sache für sich</p>	<p>E4: Müsste immer eine sichtbar im Bereich sitzen</p> <p>E4: Schwestern schauen auch wenn ich sie bitte. Es könnte aber mehr Eigeninitiative kommen um auch mehr Informationen zu erhalten.</p>	<p>E4: Sichtbarkeit einer Schwester im Bereich wünschenswert</p> <p>E4: Schwestern hilfsbereit aber wenig eigeninitiativ, Keine Informationsweitergabe</p>

Mitgestaltungsmöglichkeiten

3/4	92	E4: Für mich ist es so gut wie es ist mit dem Besuchsdienst, ja ich würde sagen ja.	E4: Ist gut wie es ist mit dem Besuchsdienst	E4: Besuchsdienst in Ordnung
	93-95	E3: Ich würde lieber noch gerne etwas anderes etwas Kreatives machen aber das wollen sie hier nicht. das was ich vorher auch gemacht habe, aber das kommt hier nicht an, ich habe da schon mal angesprochen.	E3: Lieber etwas anderes kreatives machen, aber das kommt nicht an, Habe gemalt das ist mein Hobby und das macht Spaß	E3: Wunsch nach mehr Kreativität/Möglichkeiten der Selbstgestaltung von Projekten
	98-100	Ich habe gemalt und die haben sehr gerne gemalt. Wie haben Ausstellungen für die mitgemacht. Und das hat so ein Spaß gemacht. Und das ist mein Hobby und mache so etwas sehr gerne.		
3/4	103	E3: Gar nicht. Hier wird nichts neues eingeführt	E3: Nichts neues eingeführt, Versuche/Vorschläge kommen nicht an, Beschäftigungsmitarbeiter machen Beschäftigung selber sagen sie	E3: Keine Einführung von Neuerungen, Beschäftigungspersonal lehnt Beschäftigungsmithilfe ab
	105	Wir haben es mal versucht und Vorschläge gemacht aber es kommt eben nicht an		
	107-110	Ich hatte mit der Frau T. gesprochen ob ich nicht noch etwas mit Beschäftigung machen könnte, doch sie meint wir haben unsere Beschäftigung.		
	110-111	Sie machen das selber sagen sie. Aber ich hätte auch gern einen Nachmittag wo ich selber ehrenamtlich mit jemanden etwas machen kann.		
3/4	116	E3: Mh, ich möchte sagen die Heimleitung ist Schuld. Die Leitung vom Heim.	E3: Heimleitung ist Schuld	E3: Heimleitung blockiert alles
3/4	152	E3: Nein	E3, E4: Heimleitung hat keine	E3, E4: Keine Ehrenamtlichen

153	E4: ne schade leider nicht	Rückmeldung von Ehrenamtlichen	Rückmeldung zur Heimleitung
154-155	E3: Und bei uns in B. hatten wir auch mal Zettel liegen, was gefällt uns und was könnte man besser machen und was läuft gut.	E3, E4: Eine Rückmeldung zu geben wäre gut, sonst kann auch nichts verbessert werden	E3, E4: Rückmeldung vorteilhaft zur Problemverbesserung
157-158	E4: Ja natürlich, das wäre ein gute Idee um auch mal eine Rückmeldung zu geben, denn sonst kann auch nichts verbessert werden.		
176-177	E3: Hm... So bestimmte Dinge würde ich schon noch gerne machen wo ich Interesse hätte	E3: Bestimmte Dinge noch gerne machen würde	E3: Zeitinvestition intensivieren bei Durchführung eigener Projekte
179	Wenn ich etwas vorgeschlagen hatte, hieß es immer wir machen das selber.	dann auch mehr Zeit investieren, da es dann Spaß macht	
181-183	Ja da für würde ich mehr Zeit investieren(betont es mit Kopf nicken) ja weil mir das Spaß macht. ich hatte auch schon mal eine Sportgruppe geführt , habe ich selber gestaltet		
328-330	E3: da müssen wir immer zur Heimleitung. Aber da kommt man sich vor wie ein Prallbock, das kann Ihnen Frau Se. sagen. Man kommt mit einem Anliegen und das prallt einfach ab.	E3: Immer zu Heimleitung bei Vorschlägen, doch man kommt sich vor wie ein Prallbock	E3: Vortrag der Vorschläge nur bei Heimleitung, diese blockiert Veränderungen
145-149	E4: na ja eigentlich treffen wir uns nur in der Ortsgruppe mit Frau Se.. Ich find auch, warum immer bei Frau Se., wir sind und engagieren uns ja hier im Haus. Und dann kann man es auch hier machen. Und	E4: Treffen in der Ortsgruppe bei Frau Se., doch engagieren sich hier im Haus, Heimleitung soll	<u>Begeleitung/Einarbeitung</u> E4: Treffen in Ortsgruppe bei Frau Se., Treffen im Heim wäre vorteilhafter für Problemreduzierung
3/4			

3/4	395-397	für die Heimleitung wäre es gut zu wissen wir es uns ergangen ist und welche Erfahrungen wir gemacht haben, um eventuell etwas zu verbessern.	<p>E3: Also da ist ja Frau Se. für zuständig als Ansprechpartner. Und wir gehen immer zu Ihr und sie geht dann auch weiter zu Herrn P. und Herrn K. hat auch ein Ohr für uns.</p>	<p>E3: Frau Se. ist Ansprechpartner</p> <p>E3: Frau Se. für ehrenamtliche Ansprechpartner</p>	vom Erlebten wissen um Verbesserungen durchzuführen
3/4	399-400 401 402-403	<p>E4: Also hm ein Einarbeitungskonzept so eigentlich nicht, sie haben nur zu mir gesagt ich soll mir das angucken und wenn es mir gefällt, dann kann ich anfangen.</p> <p>E3: Leider nicht besser wäre es. Man müsste einen länger mitnehmen.</p> <p>E4: Ich bin 2h mal mitgegangen aber mehr auch nicht und dann habe ich mich entschieden dort anzufangen.</p>	<p>E4: Also da ist ja Frau Se. für zuständig als Ansprechpartner. Und wir gehen immer zu Ihr und sie geht dann auch weiter zu Herrn P. und Herrn K. hat auch ein Ohr für uns.</p>	<p>E3,E4: Keine Einarbeitungskonzept, wäre vorteilhafter</p> <p>E4,E3: Einarbeitungskonzept so eigentlich nicht, wäre aber besser</p>	
3/4	405-406	<p>E4: Nein, aber es wäre schon schön gewesen, das wäre bestimmt besser gewesen. Nein das kann ich nicht sagen, wenn ich Fragen hatte habe ich ja um Hilfe gebeten.</p>	<p>E4: Nein, aber es wäre schon schön gewesen, das wäre bestimmt besser gewesen. Nein das kann ich nicht sagen, wenn ich Fragen hatte habe ich ja um Hilfe gebeten.</p>	<p>E4: Anfangsphase ohne Begeleitung, Bei Bedarf Hilfe bekommen</p>	
3/4	416-417 418	<p>E3: Oh da bekommen wir eigentlich genug und das bezahlt eigentlich auch immer das Rote Kreuz</p> <p>E4: Ja jetzt hat Frau Se. auch gerade wieder etwas</p>	<p>E3: Oh da bekommen wir eigentlich genug und das bezahlt eigentlich auch immer das Rote Kreuz</p> <p>E4: Ja jetzt hat Frau Se. auch gerade wieder etwas</p>	<p>E3,E4: Weiterbildungsangebot gut wir vom DRK bezahlt</p>	
3/4	427	E3: Ja jetzt hat Frau Se. auch gerade wieder etwas	E3: Ja jetzt hat Frau Se. auch gerade wieder etwas	E3: Weiterbildungsangebot gut wir vom DRK bezahlt	

3/4	<p>Ich denke Frau T. sollte Begleitung machen da sie alle Bewohner kennt. Sie ist ja schon viele Jahre da.</p> <p>E4: Das gibt es beim Hospiz, das man zum Beispiel auch mal über den Sterbefall reden kann und das ist sehr wichtig.</p> <p>E3: Oder wenn du andere Probleme hast kannst du auch hingehen. Aber es wäre auch schön, so etwas hier zu haben. Wenn man einem Bewohner über Jahre betreut ist es schwer es ist doch ein Verlust. Ja so ein Treffen ist gut. Auch die Treffen mit Frau Se.. das machen wir ja auch noch nicht lange, erst seid letztem Jahr, da wir festgestellt haben das die Probleme bei uns selber bleiben und wir müssen doch auch mal reden.</p>	<p>Denke T. sollte Begleitung machen, da sie Bewohner alle kennt.</p> <p>E4: Gibt es beim Hospiz, dass man mal über Sterbefall redet</p> <p>E3: Wäre auch schön es hier zu haben, Treffen mit Frau Se. da Feststellung das Probleme bei einem selber bleiben</p>	<p>Begeleitung von T. wünschenswert</p> <p>E4: Supervision im Hospiz</p> <p>E3: Supervision im Heim wünschenswert, Ortsgruppentreffen da Problemsprechung fehlt</p>
3/4	<p>81-85</p> <p>E3: Ich hab noch die Hospizausbildung vom Roten Kreuz mitgemacht. Dann war ich beim Besuchsdienst auch mal im Hospiz und in der Kurzzeitpflege, doch seid dem mein Mann verstorben ist habe ich ein bisschen abstand genommen davon. Da wollte ich erstmal Ruhe haben. Und In B. war ich auch im Pflegeheim, doch da war vieles anders als hier.</p> <p>87-88</p> <p>Na in B. war ich zu friedender(betont es) Hier werden die Ehrenamtlichen ausgegrenzt von allem.</p>	<p>E3: Im anderen Pflegeheim zufriedener, hier werden Ehrenamtliche ausgegrenzt</p>	<p>Zufriedenheit</p> <p>E3: Ausgrenzung Ehrenamtlicher Zufriedenheit sinkt</p>
3/4	<p>410-414</p> <p>E3: Pause) mh.. Wie soll ich sagen Ich fühle mich eher nicht</p>	<p>E3: Fühlt sich nicht ernst</p>	<p>E3: Gefühl nicht ernst genommen und</p>

3/4	219-220	<p>erst genommen als Ehrenamtlicher. Komm ich Komm ich nicht ist doch egal. Ich hätte auch gerne einen Wochenplan bekommen damit ich sehe, welche Beschäftigung wird angeboten. Und das die uns dann auch mal ansprechen, ob wir Interesse hätten.</p>	<p>genommen. Wäre egal ob sie kommt o der nicht. Sollen auch mal nach ihren Interessen fragen.</p>	gebraucht zu werden, Keine Berücksichtigung der Interessen
3/4	222	<p>E4: Und viele bekommen auch kein Dankeschön, Keiner sagt oh danke das du gekommen bist und mir geholfen hast.</p> <p>E3: Es gibt keine Anerkennung.</p>	<p>E4: Viele bekommen kein Dankeschön, keine sagt schön das du gekommen bist</p> <p>E3: Keine Anerkennung</p>	<p><u>Anerkennung</u> E4: Kein danke von Mitarbeitern</p> <p>E3: Keine Anerkennung vom Heim</p>
3/4	223-224 226-228	<p>E4: Die Mögen das auch nicht so. Die haben glaub ich auch Angst, das man Ihnen die Arbeit wegnimmt. Die Damen von der Beschäftigung haben Angst die hier so arbeiten. Die könnten doch aber froh sein, wenn wir Ihnen etwas Arbeit abnehmen und mit den Bewohnern etwas machen. Die haben doch viel zu viel Arbeit.</p>	<p>E4: Angst vorm Arbeitsplatzverlust, deshalb kein danke</p>	<p>E4: Beschäftigungspersonal Existenzängste deshalb kein danke</p>
3/4	195-196 197-198	<p>E3: Das glaube ich nicht das die Bewohner mal befragt wurden was sie wollen. Mir kommt das so vor, heute wird das gemacht und dann holen wir die und die dazu.</p> <p>E4:</p>	<p>E3;E4: Glaube nicht das Bewohner befragt wurde, was sie möchten, Ehrenamtliche könnten versuchen die Wunsch</p>	<p><u>Verbesserungsvorschläge/ Wünsche</u> E3,E4: Interessenbefragung der Bewohner, Beschäftigung individueller gestalten</p>

	<p>Es wäre schon vorteilhaft die Bewohner auch mal zufragen, dann könnten dann Ehrenamtliche versuchen diese Wünsche zu erfüllen.</p> <p>E3: Denn mir kommt es so vor, sie gehen nur nach einem Plan und ob die Bewohner nun wollen oder nicht, danach wird nicht gefragt. Die haben ihren Wochenplan und gut ist.</p> <p>E4: Man müsste das etwas individueller gestalten.</p>	<p>erfüllen, Gene nur nach Plan ob die Bewohner nun wollen oder nicht, müsste individueller gestaltet werden</p>
199-201		
202		
250-252	<p>E3: Ich würde mir das so vorstellen. das ich eingeteilt werde richtig fest für eine Station zuständig zu sein. Das man nicht nur mit einer Person Kontakt haben sondern zu anderen auch auf Station.</p>	<p>E3: Richtig fest einteilen für eine Station, das man mehr auch Kontakt hat zu anderen auf Station</p>
3/4		<p>E3: Festeinteilung für eine Station zur besseren Betreuung</p>
264-265	<p>E3: Wenn zum Beispiel die Getränkeversorgung anders gestaltet werden würde. Wir können zwar eine Tasse Kaffee bekommen doch mehr nicht.</p> <p>E4: Es könnte doch von der Heimleitung organisiert werden, dass immer ein kleiner wagen mit einer Kanne Tee und Kaffee und zwei Selterflaschen auf dem Flur steht. Die sollten ja auch mal einen Getränkeautomaten aufstellen, doch die Heimleitung war strikt dagegen. Wenn Bewohner Besuch bekommen, dann können sie dem gar keinen Kaffee anbieten.</p>	<p>E3: Neugestaltung der Getränkeversorgung ehrenamtlicher</p> <p>E4: Getränkewagen auf dem Flur, Aufstellung des Getränkeautomaten</p>
3/4		<p>E3,E4: Schulung für Umgang mit</p>
266-270		
420	<p>E3: Eigentlich ... mh wie gehen ich mit Heimbewohnern im</p>	<p>E3,E4: Wie gehen ich mit</p>
3/4		

421	<p>Pflegeheim um</p> <p>E4: Ja das wäre für mich auch interessant</p>	<p>Heimbewohnern im Pflegeheim um</p>	<p>Heimbewohnern</p>
422-425	<p>E3: Und das könnte man ja schon nur in Gesprächen machen wo Personal vom Heim dabei ist. Wo man fragen könnte ... die kennen ja die Bewohner selber, wie könnte ich auf die und die Person eingehen, viele reagieren auf uns auch stur von den Bewohnern</p>	<p>E3: Könnte in Gesprächen geschehen Fragen stellen da die die Bewohner ja kennen</p>	<p>E3: Gesprächsrunden zum besseren Verständnis und Umgang mit Heimbewohner</p>
256-261	<p>E4: Also ich gehe immer hoch zu den Frauen von der Beschäftigung und sage das ich da bin und rede mit denen. So habe ich da eigentlich keine großen Probleme. Nur sie könnten ja auch mal kommen und das Gespräch suchen. Sie haben jede Woche Donnerstag wenn ich komme eine Versammlung. Können sie das nicht wenigstens einmal im Monat mit den Ehrenamtlichen zusammen machen?</p>	<p>E4: Geht von sich aus zu Mitarbeitern von Beschäftigung aber sie kommen nie zu ihr. Jeden Donnerstag gibt es eine Versammlung und dieses könnt man 1mal im Monat mit den Ehrenamtlichen machen.</p>	<p>E4: Mitarbeiter von Beschäftigung zeigen keine Eigeninitiative zur Kooperation. 1x monatlich donnerstags an deren Treffen teilnehmen wünschenswert.</p>
288	<p>E4: Man muss doch wissen wann jemand verstorben ist auch die Bewohner.</p>	<p>E4: Alle müssen wissen, dass jemand verstorben ist.</p>	<p>E4: Das Thema Tod/Versterben muss thematisiert werden</p>
289-290	<p>E3: Auch schon als Andenken, als Ehre für den Menschen. Das wird schon etwas unter dem Tische gekehrt.</p>	<p>E3: Als an denken und Ehre für den Menschen, darf am es nicht unter den Tisch kehren.</p>	<p>E3: Dem Toten gedenken und nicht alles totsichweigen</p>
368-378	<p>E3: Naja man müsste sich überhaupt mal mit denen unterhalten, ob Ihnen das gefällt. Frau T. müsste uns</p>	<p>E3: Mit denen unterhalten, ehrenamtliche mehr</p>	<p>E3: Wunsch: Unterhaltung mit allen Parteien um Ängste zu nehmen,</p>

3/4	381	<p>mal nehmen und auf Station gehen und sagen Frau so und so möchte sich gerne mehr ehrenamtlich um die Bewohner kümmern. Die Schwestern würden doch auch Entlastung empfinden genau wie die Dame von der Beschäftigung. Wir wollen Ihnen doch nicht die Arbeit wegnehmen und das müsste auch von der Obrigkeit geregelt sein, das die keine Angst haben Ihre Existenz. Das ist es nicht heißt morgen müssen zwei stunden weniger arbeiten, da die Ehrenamtlichen Beschäftigung mitmachen. Sie dürfen keine Angst um Ihren Arbeitsplatz haben sie müssen so weiter arbeiten. Sie könnten dann doch mehr die Leute im Bett beschäftigen und hätten dann auch nicht den Zeitdruck.</p>	<p>einführen auch auf Station, wollen Ihnen keine Arbeit wegnehmen das müsste von Oben geregelt sein, dass keine Angst hat um seine Existenz sie müssen so weiter arbeiten,</p>	<p>Regelung durch Heimleitung das kein Arbeitsplatzverlust statt findet</p>
	E3:	Ja wäre gut	E3:	Mehr Schwesternkontakt wünschenswert
3/4	93-95	<p>Ich würde lieber noch gerne etwas anderes etwas Kreatives machen aber das wollen sie hier nicht. das was ich vorher auch gemacht habe, aber das kommt hier nicht an, ich habe da schon mal angesprochen. Ich habe gemalt und die haben sehr gerne gemalt. Wie haben Ausstellungen für die mitgemacht. Und das hat so ein Spaß gemacht. Und das ist mein Hobby und mache so etwas sehr gerne.</p>	<p>E3: Lieber etwas anderes kreatives machen, aber das kommt nicht an, Habe gemalt das ist mein Hobby und das macht Spaß</p>	<p>E3: Wunsch nach mehr Kreativität/Möglichkeiten der Selbstgestaltung von Projekten</p>
	E3:		E3:	
3/4	399-400	<p>Also hm ein Einarbeitungskonzept so eigentlich nicht, sie haben nur zu mir gesagt ich soll mir das angucken und wenn es mir gefällt, dann kann ich anfangen.</p>	<p>E4, E3: Einarbeitungskonzept so eigentlich nicht, wäre aber besser</p>	<p>E3, E4: Keine Einarbeitungskonzept, wäre vorteilhafter</p>
	E3:	Leider nicht besser wäre es.	E3:	
	401			

Anhang V Konflikt- und Kritikgespräche

Hilfreiche Fragen bei einem Konfliktgespräch:

Wann ist der Konflikt entstanden?

Wie ist der Konflikt entstanden?

Gab es Absprachen und wurde davon abgewichen?

Ist die Aufgabenbeschreibung noch aktuell?

Sind die Rollen und Aufgaben zwischen den Beteiligten klar verteilt?

Was schlagen die Beteiligten als Kompromiss vor? (Schöffler, 2006, S. 82)

Regeln für ein Kritikgespräch:

1) Kritik zeitnah äußern!

Die Erinnerung an das kritikwürdige Ereignis muss noch frisch und mit Details angereichert sein, damit Sie ein fundiertes Gespräch zustande bringen können.

2) Kritikgespräche vorbereiten!

Halten Sie Ihre Kritikpunkte am besten schriftlich fest, damit Sie in der Aufregung des Gespräches nichts Wichtiges vergessen. Zu Ihrer Vorbereitung gehören auch positive Punkte, die mit dem Thema zu tun haben. Geben Sie dem Gespräch eine Struktur analog zu den weiter aufgeführten Punkten. Auch der Mitarbeiter braucht eine Vorbereitungszeit.

3) Ein Kritikgespräch ist ein Vier-Augen-Gespräch!

Die Gespräche immer vertraulich führen und nicht im Beisein von dritten.

4) Den Anlass des Kritikgesprächs erklären!

Sie müssen Ihren Mitarbeiter gleich am Anfang erkennen lassen, was der Anlass für das Gespräch ist. Erst wenn die besonderen Umstände eindeutig klar sind, kann der weitere Verlauf konstruktiv sein.

5) Kritik konkret formulieren!

Die Kritikpunkte sollen kurz und schlicht geschildert werden.

6) Raum für konstruktive Antworten lassen!

Wenn Sie ihren Mitarbeiter mit Formulierungen wie Sie haben ..., Sie sind schuld, dass ...zupflastern, vergeben Sie möglicherweise die Chance, dass Ihr Mitarbeiter selbst konstruktive Ideen zur Lösung seines (... und damit Ihres ...) Problems entwickelt. Versuchen Sie deshalb, Kritik in Sätzen wie, ich meine ..., mein Eindruck ist ...zu formulieren. Auch hier hilft Ihnen eine gute Vorbereitung, weil es nicht immer leicht ist, aus dem Stand die passenden Formulierungen zu finden. Ausreden und konstruktive Antworten Ihres Mitarbeiters sollten Sie, so gut es geht, voneinander trennen.

7) Einigen Sie sich auf einen Lösungsweg für das Problem!

Besprechen Sie einen möglichen Lösungsweg, um die Schwachpunkte künftig auszuräumen. Lassen Sie dabei selbständigen Mitarbeitern den Raum, ihre eigenen Ideen zu entwickeln. Dass ein Mitarbeiter einem Problem bisher kein Augenmerk schenkte, bedeutet nicht, dass er es nicht lösen könnte.

8) Vereinbaren Sie ein konkretes Ziel!

Vereinbaren Sie ein mess- und überprüfbares Ziel

9) Vereinbaren Sie einen konkreten Termin!

Legen Sie gemeinsam mit dem Mitarbeiter einen Termin fest, bis zu dem das vereinbarte Ziel erreicht ist. Zu diesem Termin sollte ein weiteres Gespräch stattfinden, in dem die Zielerreichung besprochen wird. Dieser Termin bietet Ihnen die Chance für qualifiziertes Lob und/oder auch weiter konkretisierte Kritikpunkte.

10) Machen Sie in schwierigen Fällen eine schriftliche Vereinbarung!

Fertigen Sie ein Protokoll aus 7), 8) und 9) an und unterzeichnen Sie es beide. Eine derart verbindliche Vereinbarung bleibt besser in den Köpfen haften und bietet eine einigermaßen ordentliche Basis - auch rechtlich - für weitere Schritte.

(<http://www.martin-adler.org>, Stand: 13.08.2008; Schöffler, 2006, S. 82)

Anhang VI

Moderation

Moderation - Sieben Faktoren für eine erfolgreiche Moderation:

Bleiben Sie stets neutral, nehmen Sie alle Teilnehmer ernst und behandeln sie gleich, schlichten Sie Konflikte ohne Partei zu ergreifen.

Achten Sie darauf, dass alle an der Diskussion teilnehmen und sorgen Sie dafür, dass auch die ruhigeren Zeitgenossen zu Wort kommen.

Orientieren Sie sich immer am Ziel der Veranstaltung und bringen Sie abweichende Gesprächsteilnehmer wieder zurück zum Thema.

Veranlassen Sie die Teilnehmer, Regeln für einen fairen und sachlichen Umgang miteinander zu vereinbaren.

Machen Sie in kritischen Fällen den Gesprächspartnern ihr Verhalten bewusst und fördern Sie damit den konstruktiven Umgang mit Störungen und Konflikten.

Hören Sie zu, reden Sie wenig und fördern Sie den Fortgang des Gesprächs durch offene Fragen.

Wiederholen und erklären Sie Beiträge, um damit das Verständnis der Teilnehmer zu erhöhen.

(<http://www.martin-adler.org>, Stand: 13.08.2008)

Anhang VII Einsatzmöglichkeiten im Pflegebereich

Mögliche Aufgabengebiete

- Hausmeister Tätigkeiten: Reparatur oder Wartung von Arbeitsmitteln oder Hilfsmitteln der Bewohner, Mithilfe bei der Aufstellung von Möbeln usw.
- Blumenpflege: Pflege der Blumen im haus oder Mithilfe bei der Gestaltung der Außenanlage
- Unterstützung in der Hauswirtschaft, z.B. bei der Zubereitung demenzgerechter Kost, beim Backen von Kuchen o.Ä.
- Fahrdienste für die Einrichtung wie kleinere Besorgungen, Rezepte einlösen oder Bewohner zum Arzt bringen
- Kostenkalkulation und Budgetkontrolle für die ehrenamtliche Arbeit
- Organisation und Durchführung von Weiterbildungen der ehrenamtlichen Mitarbeiter

(Schöffler, 2006, S. 17f)

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eidesstatt, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken habe ich als solche kenntlich gemacht.
