

# Freiwilligenengagement unter COVID-19: Best Practices



COVID-19 hat einerseits zu einer neuen Welle von Solidarität und Einsatz für das Gemeinwohl geführt. Andererseits beeinträchtigt das Coronavirus die Freiwilligenarbeit seit Monaten massiv. Die Einschränkungen bei Veranstaltungen und Treffen erschweren die Arbeit der Freiwilligen. Momentan scheint es so, dass auch die kommenden Monate, wenn nicht Jahre, von alternativen Event-Formaten und online Community Management Aktivitäten geprägt sein werden, was auch einen grossen Einfluss auf die Betreuung der Freiwilligen hat. Um die Bedürfnisse der ehrenamtlich Engagierten besser zu verstehen und diesen auch in den kommenden anspruchsvollen Monaten unterstützend zur Seite stehen zu können, konnte foraus diesen Herbst dank Unterstützung durch die Anny-Klawka-Morf-Stiftung ein Projekt zum "Leben mit Corona: Auswirkungen auf die junge Generation und deren freiwilliges Engagement für die Gesellschaft" durchführen.

In einem Workshop am 10. Oktober mit über 60 foraus-Freiwilligen wurden Erkenntnisse und praktische Lösungen für die Freiwilligenarbeit unter COVID-19 aus erster Hand gesammelt und in einem Video festgehalten. Am 1. Dezember wurden diese Erkenntnisse dann mit anderen Freiwilligenorganisationen geteilt. Ziel des interaktiven Austauschs war es miteinander Learnings des Lockdowns und Best Practices für den Slowdown auszutauschen und zu entwickeln. Beim bilingualen Austausch sind eine grosse Spannweite an Vorschlägen und Best Practices zusammengekommen, welche folgend zusammengefasst für andere in der Freiwilligenarbeit Aktive aufgelistet sind.



## Learnings und Best Practices aus dem Lockdown

Fazit aus dem Lockdown:

- Grosse Anpassungsfähigkeit ist gefordert
- Physisch-virtuelle Lücke: Neue Tools sind nötig, welche neue Anforderung an die Durchführung und Koordination von Events stellen. Die neue Ausgangslage schafft Unsicherheit
- Für Mitarbeitende von Freiwilligenorganisationen: Mit gutem Beispiel vorangehen, Möglichkeiten aufzeigen, Zugang schaffen und proaktiv Informationen teilen

Chancen, die sich aus der Pandemie ergeben:

- Einsicht, wie wichtig Zusammenarbeit und Solidarität ist
- Höhere Effizienz von Meetings; regelmässigerer Kontakt ist möglich, da Reisewege entfallen
- Schub für die Digitalisierung
- Neue Zielgruppen können digital erschlossen und Inklusivität durch globale Reichweite gefördert werden

Risiken:

- Wer den digitalen Anschluss verpasst, verpasst den Anschluss total
- Digitale Formate führen zum Ausschluss von gewissen Bevölkerungsgruppen
- Ermüdungserscheinungen auf Dauer
- Es ist schwierig, langfristig zu planen, da die Situation sich rasch ändern kann



Da online Events die neue Norm sind, macht es für alle Akteure der Freiwilligenarbeit Sinn, attraktive und innovative Formate auszuprobieren und darin sattelfest zu werden. Die folgenden Best Practices kamen zu diesem Punkt zusammen:

- Verschiedene Kanäle für unterschiedliche Gruppen benutzen und sich bewusst sein, wer sich mit welchem Tool auskennt
- Aktive Partizipation der Teilnehmenden in kleineren Gruppen, Umfragen und kürzere Formate: Berücksichtigung der kürzeren Aufmerksamkeitsspanne, Zoom-fatigue

- Neue, innovative Formate testen: Pub Quiz, Hackathon, Sofa Sessions, Zoom breakout rooms mit klaren Aufgaben, coffee breaks, Q&As wie auch Hybridformate mit z.B. vorregistrierten Interventionen und kurzen Paneldiskussionen oder online Workshops mit kleineren Gruppen, die sich offline treffen
- Neue Zeitrahmen für Events setzen: während Mittag, Vormittags-/Nachmittagspause
- Verantwortung für die Technik an eine Person delegieren
- "Wir-Gefühl" auch online kreieren: z.B. mit lustigen Ice-breakern (wie etwa einer "Coffee Mug Challenge") oder inklusivem Storytelling, wie auch informellen Austauschräumen
- Internationale Gäste und Teilnehmer einladen, da Reisekosten wegfallen, der zeitliche Aufwand kürzer ist und somit Austausch und Spannung geschaffen werden können
- Weniger Zeit- und Kostenaufwand für Gäste und Teilnehmende kann potenziell neue Mitglieder anziehen
- Erweiterung der digitalen Produktpalette: YouTube, Spotify, Podcasts, Miro, Slack, Google Meet, Mural, Klaxoon etc., aber auch auf altbekanntes wie Whatsapp zurückgreifen
- Plattformen für den Erfahrungsaustausch unter Freiwilligen erstellen und Gebrauch davon ermutigen
- Schulungen und Professionalisierung der Präsentationsfähigkeiten der Freiwilligen, um Angebote attraktiver zu machen und Kapazitäten auszubauen
- Trotz grösserer Flexibilität im digitalen Raum: frühzeitig Informationen verbreiten und kommunizieren, wer für Fragen oder Anliegen kontaktiert werden kann. Diese Zeit aktiv einplanen und sich des zusätzlichen Aufwands bewusst sein
- Sich der Schwierigkeiten von online Tools bewusst sein



Die Mobilisierung von potenziellen Teilnehmenden an Events sowie von neuen Mitgliedern in der Freiwilligenarbeit ist online anders als offline. Die Interessensgruppen sind digital umso präsenter, jedoch gibt es andere spannende Möglichkeiten, trotzdem ein neues Publikum zu erreichen und auch die Community der Freiwilligenorganisation zusätzlich zu stärken:

- Zusammenarbeit mit anderen (Studenten-)Organisationen
- Mit Budget - oder auch mit symbolischem online-Eintrittspreis - einen Gegenwert bieten, z.B. eine Pizza oder Buch an die Teilnehmenden schicken
- Werbung über verschiedene Kanäle optimieren: WhatsApp, Slack, Facebook, LinkedIn etc.



Best Practices sind aber auch fürs Community Building und den allgemeinen Austausch in der Bevölkerung notwendig:

- Erreichbar sein und dies proaktiv kommunizieren; bei Bedürfnissen schnell reagieren
- Nachbarschaftshilfe schaffen: digital z.B. durch die App "Five up", aber auch hyperlokal agieren, Vertrauensverhältnisse aufbauen und physisch präsent sein (z.B. mit Post-it Zetteln die Kontaktdaten in der Nachbarschaft verbreiten)
- Trotz allem im öffentlichen Raum Präsenz zeigen (speziell für gewisse Organisationen notwendig bzw. unumgebar)
- In einem sicheren und sehr kleinen Rahmen auch den physischen Austausch gewährleisten
- Zugang von vernachlässigten Bevölkerungsgruppen gewähren, z.B. durch Workshops
- Alternativen zum online Alltag schaffen: Fahrradtouren oder thematische Spaziergänge für individuelle Nutzung konzipieren
- Durch wöchentliche Meetings Routine schaffen
- Inklusivität und Zugehörigkeit vermitteln