

Die Bedeutung und der Stellenwert des Ehrenamtes in der Sozialen Arbeit im ländlichen Raum

Eine idealtypische Verdeutlichung anhand der Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten

Sophie Schauerhofer

Diplomarbeit
eingereicht zur Erlangung des Grades
Magistra (FH) für sozialwissenschaftliche Berufe
an der Fachhochschule St. Pölten
im September 2008

Erstbegutachterin:
Mag^a. Dr. Manuela Brandstetter

Zweitbegutachterin:
DSA Mag^a. Ulrike Rautner-Reiter

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit behandelt das Thema Ehrenamt im ländlichen Raum. Das Ziel der Arbeit ist es den Stellenwert der ehrenamtlichen Tätigkeit im Sozialbereich des ländlichen Raumes darzustellen. Weiters wurde erforscht, welchen Wert man/frau auf die Qualitätssicherung innerhalb des Ehrenamtes legt und wie sich die Zusammenarbeit zwischen ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen gestaltet.

Im ersten Abschnitt der Arbeit werden zentrale Definitionen aus den Fachdiskursen zu ehrenamtlicher Sozialer Arbeit, zum ländlichen Raum und zur Qualitätssicherung erörtert. Diese bilden den Ausgangspunkt sowie die Hinführung zum zweiten Teil der Arbeit, der sich der empirischen Erforschung des Stellenwertes ehrenamtlicher Sozialer Arbeit im ländlichen Raum widmet. Als Untersuchungsfeld wird die Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten herangezogen. Diese eignet sich auf Grund der hohen Zahl an ehrenamtlich Tätigen in den ländlichen Gebieten sehr gut.

Die im Wege der qualitativen Befragung erhobenen und inhaltsanalytisch ausgewerteten Daten, erlauben folgende zusammenfassende Erkenntnisse: Das Ehrenamt ist für die Entwicklung des ländlichen Raumes und seiner ursprünglichen sozialen Basisdynamik äußerst bedeutsam. Gerade in strukturell benachteiligten Gebieten stellen ehrenamtliche MitarbeiterInnen nicht nur eine Unterstützung für das Hauptamt dar, sondern sie bilden eine Schnittstelle zwischen diesen und AdressatInnen von Hilfe und Unterstützung.

Die externen Rahmenbedingungen bedürfen einer Verbesserung. Diese kann beispielsweise durch die Implementierung von Personalentwicklungsinstrumenten (in Gestalt von Supervision, Teambesprechungen etc.) erreicht werden.

Abstract

This diploma thesis deals with honorary office in the rural area. The main goal is to describe the significance of voluntary service in the rural area. Furthermore the value of quality assurance in honorary office and the cooperation between full-time workers and volunteers was explored.

The first part of the diploma thesis outlines central definitions of honorary office, the rural area and quality assurance. This leads to the second part, which comprises the empirical study of the significance of voluntary service in the rural area. The field of study is the Pfarrcaritas of the Diözese St. Pölten where a lot of volunteer workers collaborate.

Interviews were conducted and afterwards deconstructed through qualitative content analysis. The main findings sum up as followed. The honorary office is very important for the development and the natural social base dynamic of the rural area. These areas are often structurally unprivileged. Thus volunteers are there to support the social workers and build an interface between them and the addressees of aid and assistance.

The external basic conditions need to be improved. Implementing instruments of human resource development (in form of supervision or teams) can achieve this improvement.

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen Menschen bedanken, die zum Gelingen dieser Diplomarbeit beigetragen haben.

Besonders möchte ich mich bei meinen InterviewpartnerInnen bedanken, durch deren Bereitschaft zur Befragung die vorliegende Forschung überhaupt erst möglich wurde.

Außerdem gilt mein Dank meiner Diplomarbeitsbetreuerin Manuela Brandstetter, die mich in fachlichen Fragen sehr unterstützt hat und mir immer hilfreiche Ratschläge und Tipps gegeben hat.

Meinen ganz besonderen Dank möchte ich meinen Eltern Brigitte und Hubert, meinen Schwestern Katharina und Stephanie und meinem Freund Bernd aussprechen, die immer für mich da waren und mir während manch kritischer Phase meiner Diplomarbeit stets geduldig zur Seite gestanden haben.

Danke auch an Birgit und meine Schwestern für eure Zeit, die ihr ins Lesen meiner Arbeit investiert habt.

Inhalt

Abstract	2
Danksagung	4
1 Die Einleitung.....	8
1.1 Der Hintergrund der Untersuchung.....	8
1.2 Die Darstellung der Herangehensweise	8
1.3 Der inhaltliche Aufbau der Arbeit	9
2 Das soziale Ehrenamt.....	11
2.1 Die Bestimmungskriterien des Ehrenamtes.....	12
2.1.1 Die Freiwilligkeit.....	12
2.1.2 Die Unentgeltlichkeit.....	13
2.1.3 Die Organisiertheit.....	13
2.2 Die Motive ehrenamtlich Tätiger	13
2.2.1 Der Altruismus.....	14
2.2.2 Der Eigenwert.....	14
2.2.3 Die Tauschkomponente.....	14
2.3 Die Überlegungen zur Beschäftigung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen in einer Organisation.....	15
2.3.1 Der Nutzen ehrenamtlicher Mitarbeit für die Organisation und deren KlientInnen	15
2.3.2 Die Kosten und Nachteile der ehrenamtlichen Tätigkeit für die Organisation	17
2.4 Die Zusammenarbeit von Hauptamt und Ehrenamt	18
3 Der ländliche Raum	20
3.1 Die Charakteristika des ländlichen Raumes	20
3.2 Die Soziale Arbeit im ländlichen Raum.....	21

3.3	Das Ehrenamt in den ländlichen Gemeinden	23
3.4	Die Nachbarschaftshilfe	25
4	Die Qualität in der Sozialen Arbeit.....	27
4.1	Was ist Qualität?	27
4.2	Die Dimensionen von Qualität	28
4.3	Die Soziale Qualität	29
4.4	Die Personalentwicklung.....	33
4.4.1	Die Instrumente der Personalentwicklung	33
	a) Die Supervision	34
	b) Die Teams und Teambesprechungen	35
	c) Die Schulungen, Weiterbildungen und Seminare	36
5	Der Empirische Teil	38
5.1	Das Untersuchungsdesign.....	38
5.1.1	Das Forschungsinteresse	38
5.1.2	Die Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten	39
5.1.3	Das Forschungsinstrument.....	39
5.1.4	Die Auswahl der Interviewpartner.....	39
5.1.5	Der Aufbau der Interviews	40
5.1.6	Die Datenauswertung	40
5.2	Die Forschungsergebnisse	40
5.2.1	Die Entwicklung des Ehrenamtes im ländlichen Raum.....	40
5.2.2	Die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum Heute	41
5.2.3	Die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum.....	41
	a) Die Hilfe in Notsituationen	42
	b) Die Betreuung älterer Menschen.....	42
	c) Die Aufklärung und Information über soziale Hilfeleistungen	43
5.2.4	Die Bedeutung des Ehrenamtes für den ländlichen Raum und seine BewohnerInnen	43
5.2.5	Die Nachbarschaftshilfe und Gemeinschaft.....	44
5.2.6	Das Ehrenamt und Hauptamt – Zusammenarbeit oder Konkurrenz?..	45

5.2.7	Die Voraussetzungen für ehrenamtliche Arbeit	47
a)	Die Zeit.....	47
b)	Die finanzielle Absicherung	47
c)	Die Anerkennung.....	47
5.2.8	Die Grenzen der ehrenamtlichen Mitarbeit	48
a)	Der Faktor Zeit	48
b)	Der Übergang zur professionellen Hilfe.....	49
c)	Der gesellschaftliche Druck.....	49
5.3	Die Handlungsempfehlungen	51
5.3.1	Die Rahmenbedingungen für institutionelle ehrenamtliche Arbeit	51
a)	Die Leitung und Organisation der ehrenamtlichen Mitarbeit.....	51
b)	Die Ansprechperson.....	51
5.3.2	Die Qualität der ehrenamtlichen Mitarbeit	52
a)	Die Fort- und Weiterbildungen.....	52
b)	Die Teams.....	54
c)	Die klar definierten Aufgabenbereiche und Zieldefinitionen	54
5.4	Die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum – ein Ausblick.....	55
6	Die Schlussfolgerungen	57
7	Literatur	61

1 Die Einleitung

1.1 Der Hintergrund der Untersuchung

Mein Interesse an dem Thema „Ehrenamt im ländlichen Raum“ entstand durch meine eigene ehrenamtliche Tätigkeit in unterschiedlichen Vereinen/ Institutionen. Dabei konnte ich Einblick in die Arbeit Ehrenamtlicher und deren Nutzen/Kosten für einen Verein/eine Institution gewinnen. Da ich bis heute nur in Einrichtungen mit fixem Standort mitgearbeitet habe, stellte sich mir die Frage, wie die ehrenamtliche Arbeit in den ländlichen Regionen organisiert ist. Ein weiterer Anstoß, sich eingehend mit dieser Thematik auseinanderzusetzen, war der stetige Diskurs, welcher über das Thema Ehrenamt geführt wird. Ich habe dieses Forschungsfeld gewählt, um mir ein empirisch gesichertes Bild von der Bedeutung des Ehrenamtes für die Soziale Arbeit im ländlichen Raum zu machen und auch Aspekte wie die Rahmenbedingungen der Arbeit oder ihre Qualität näher zu beleuchten.

Um die Forschungsfragen zu beantworten, wird im Rahmen der Arbeit die Thematik genauer untersucht und dokumentiert. Dies erfolgt am Beispiel der LeiterInnen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Pfarrcaritas diverser Gemeinden.

1.2 Die Darstellung der Herangehensweise

Zur Bearbeitung dieses Themenbereiches wird zunächst mithilfe einer Literaturrecherche das Thema Ehrenamt allgemein sowie in Bezug auf den ländlichen Raum und auf die Qualität der Sozialen Arbeit aufbereitet. Anschließend werden Eindrücke/Daten aus der Praxis ehrenamtlicher Arbeit präsentiert, die durch Befragungen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Pfarrcaritas sowie deren LeiterInnen erhoben wurden. Anhand dieser Daten wird die Bedeutung des Ehrenamtes für den ländlichen Raum dargestellt und es werden Rückschlüsse auf die bereits vorhandene Literatur gezogen. Daraus ergeben sich Vorschläge zur Verbesserung der Organisation und Qualität der ehrenamtlichen Arbeit.

Die Forschungsfragen lauten wie folgt:

- Welchen Stellenwert hat das Ehrenamt im Sozialbereich des ländlichen Raumes?
- Welchen Wert legt man/frau auf Qualitätssicherung innerhalb der ehrenamtlichen Arbeit?
- Wie sieht die Zusammenarbeit zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen aus?

Als Forschungsfeld wird die Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten herangezogen. Auf Grund ihrer hohen Zahl an ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, die in den ländlichen Gemeinden tätig sind, eignet sie sich besonders gut um die Forschungsfragen zu beantworten. Die Arbeit der Pfarrcaritas richtet sich nach den Nöten der Menschen und ist in Form von Teams Ehrenamtlicher in jeder Gemeinde vertreten.

1.3 Der inhaltliche Aufbau der Arbeit

Zur Beantwortung dieser Fragen wurde die Arbeit wie folgt aufgebaut. Ausgangspunkt stellt die allgemeine Literatur zum Thema Ehrenamt dar. Diese setzt sich generell mit dem Thema Ehrenamt auseinander und trägt zu einem gewissen Grundverständnis bei. In diesem Abschnitt finden sich Bestimmungskriterien des Ehrenamtes, Motive ehrenamtlich Tätiger sowie Überlegungen zu deren Beschäftigung in einer Organisation.

Das dritte Kapitel behandelt den ländlichen Raum, seine Charakteristika, die Soziale Arbeit in den ländlichen Gebieten und insbesondere das Ehrenamt sowie die Nachbarschaftshilfe in Dörfern.

Kapitel Vier beschäftigt sich mit dem Thema Qualität in der Sozialen Arbeit. Im Speziellen wird auf die „Soziale Qualität“ eingegangen und im Zuge der Abhandlung mit dem Ehrenamt in Verbindung gebracht. Teil dieses Kapitels ist die Personalentwicklung, die als Instrument der Qualitätssteigerung bzw.

-sicherung eingesetzt werden kann. Es werden drei verschiedene Instrumente vorgestellt, welche sich für den ehrenamtlichen Bereich eignen und dort Anwendung finden bzw. finden sollten.

Anschließend erfolgt die Dokumentation meines Forschungszuganges, des Prozesses sowie meiner Forschungsergebnisse in Form von Kategorien, die aus meiner Forschung resultieren. Danach werden Handlungsempfehlungen für die Arbeit des Ehrenamtes im ländlichen Raum gegeben.

Abschließend finden sich im letzten Teil der Arbeit Schlussfolgerungen, die in Verbindung von Forschung und Fachliteratur gezogen werden können. Darüber hinaus werden zusätzliche Fragestellungen angegeben, die sich nach Auswertung der Ergebnisse dieser Arbeit für weiterführende Untersuchungen anbieten/eignen würden.

2 Das soziale Ehrenamt

In der Literatur finden sich für den Terminus „Ehrenamt“ häufig synonyme Begriffe wie „Freiwilligenarbeit“ oder „unbezahlte Arbeit“.

Grundsätzlich wird zwischen dem sozialen Ehrenamt und dem politischen Ehrenamt unterschieden. Auch Badelt (2002:576) trifft diese Unterscheidung, benennt jedoch das politische als leitendes und das soziale als ausführendes Ehrenamt.

Bei Notz (2001:4) findet sich folgende Unterscheidung dieser beiden Formen:

Unter dem politischen Ehrenamt wird die Tätigkeit in Vorständen der Wohlfahrtsverbände, Umweltschutzverbände oder in den Aufsichtsräten kultureller, gesellschaftlicher, politischer, wirtschaftlicher, wissenschaftlicher und kirchlicher Gremien verstanden. Als soziales Ehrenamt werden helferische Funktionen im Sinne von sozialen und pflegerischen Dienstleistungen für Menschen, die der Hilfe bedürfen, bezeichnet.

Mit dem sozialen Ehrenamt können alle Bereiche umfasst werden, die auch von der professionellen Sozialen Arbeit bearbeitet werden (vgl. Notz 2001:4). Diese Form der Ehrenamtlichkeit wird üblicherweise von Laien ausgeübt, deren spezifische Stärke darin besteht, dass ihr Handeln aus den Ressourcen alltäglicher Erfahrungen abzuleiten ist (vgl. Thiersch 1988:16f).

Nach Backes (1987:120) ist bei einem politischen Ehrenamt mit höherem sozialem Ansehen in der Gesellschaft und Prestige zu rechnen, als bei einem sozialen Ehrenamt.

Die gegenständliche Arbeit befasst sich mit dem sozialen Ehrenamt. Die Definition von Badelt lässt sich gut auf das Forschungsfeld umlegen, da der Großteil der befragten Ehrenamtlichen keine leitende, sondern eine ausführende Funktion innehaben und somit eng mit den Menschen in ihrer Gemeinde zusammenarbeiten. Weiters handeln ehrenamtliche MitarbeiterInnen in ländlichen Gebieten meist aus ihrem Alltagsverständnis und ihren Erfahrungen heraus, wie Thiersch treffend in seiner Definition angibt.

2.1 Die Bestimmungskriterien des Ehrenamtes

In der Literatur finden sich diverse Bestimmungskriterien für das Ehrenamt. Zur Unterscheidung von ehrenamtlicher und hauptamtlicher Arbeit werden an dieser Stelle folgende drei Bestimmungskriterien herangezogen und auf ihre Gültigkeit überprüft: die Freiwilligkeit, die Unentgeltlichkeit und die Organisiertheit.

2.1.1 Die Freiwilligkeit

Unter Freiwilligkeit, in Bezug auf die ehrenamtliche Arbeit, wird der freie Entschluss einer Person verstanden, eine Aufgabe oder Tätigkeit zu übernehmen und diese für einen bestimmten Zeitraum oder unbegrenzt auszuführen. Grundsätzlich stellt die Freiwilligkeit ein entscheidendes Kriterium der ehrenamtlichen Arbeit dar. Voraussetzung dafür ist *„die eigene Existenzsicherung und die Dispositionsfreiheit über die soziale Ressource Zeit.“* (Rauschenbach/Müller/Otto 1988:236).

Durch die Übernahme eines Ehrenamtes geht der/die ehrenamtlich Tätige eine gewisse moralische Verpflichtung gegenüber einem Klienten/einer Klientin ein. Daher sollte der/die Ehrenamtliche, die mit der Organisation getroffenen Abmachungen zuverlässig und regelmäßig erfüllen. Das Betreuungsverhältnis sollte für eine angemessene Mindestdauer aufrechterhalten werden, da ein ständiger Wechsel der Betreuungsperson bei KlientInnen Schäden verursachen kann (vgl. Brack 1986:53).

Der früher verwendete Begriff der „Freiwilligenarbeit“, der der wörtlichen Übersetzung des englischen Ausdrucks „voluntary work“ oder „volunteer labor“ (Olk 1991:11, zit. nach Badelt 2002:573) entspricht, wird von einigen AutorInnen des Fachdiskurses abgelehnt. Badelt (2002:573) meint dazu, dass er, um Missverständnissen vorzubeugen, die Freiwilligkeit als Kriterium zur Definition von Ehrenamt ablehne, da auch bezahlte Arbeit in der Regel nicht unter Zwang ausgeübt werde und daher auch als Freiwilligenarbeit bezeichnet werden könne.

2.1.2 Die Unentgeltlichkeit

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen erhalten in der Regel für ihre Arbeit kein Geld. Badelt (2002:573) definiert diese Unentgeltlichkeit, stellvertretend für andere in der Literatur angegebene Definitionen, wie folgt: *„Unter ehrenamtlicher Arbeit wird eine Arbeitsleistung verstanden, der kein monetärer Gegenfluss gegenübersteht, die also nicht mit Geld bezahlt wird.“*

An dieser Stelle gilt es jedoch zu erwähnen, dass Ehrenamtliche immer öfter Ersatz für ihre Auslagen, pauschale Aufwandsentschädigungen, bis hin zu geringfügigen Löhnen erhalten. Daher stellt sich die Frage, ob eine Tätigkeit noch als unentgeltlich bezeichnet werden kann, wenn das „Entgelt“ über immaterielle Gegenflüsse wie Dankbarkeit, Anerkennung, Macht oder anderes mehr hinausgeht (vgl. Hirtenlehner 2001:19). Oft gilt die Bezeichnung der Ehrenamtlichkeit in diesen Fällen nur mehr dadurch, dass die ehrenamtlich tätige Person für ihre Leistung auf dem freien Markt einen höheren Preis erzielen könnte (vgl. Brunner-Kranzmayr 1996:92).

2.1.3 Die Organisiertheit

Zur Unterscheidung von anderen Formen unbezahlter freiwilliger sozialer Tätigkeiten weist Olk (1988:23) auf das Merkmal des höheren Organisationsgrades der ehrenamtlichen Mitarbeit hin. Die Erbringung ehrenamtlicher Arbeit erfolgt meist im Rahmen einer organisierten Einrichtung oder Institution, wie beispielsweise in einer Kirchengemeinde oder einem freien Träger der Wohlfahrtspflege (vgl. Olk 1988:23).

In der gegenständlichen Arbeit dienen die angeführten Bestimmungskriterien der Definition des Forschungsfeldes. Dieses wurde auf die drei Kriterien hin überprüft und ausgewählt.

2.2 Die Motive ehrenamtlich Tätiger

Der Motivation, anderen zu helfen, liegt meist das Bewusstsein zu Grunde, dass Menschen aufeinander angewiesen sind und gegenseitige Hilfe benötigen. Um die Vielzahl der Beweggründe eines unentgeltlichen Arbeitseinsatzes zu

reduzieren, wird an dieser Stelle die Unterteilung nach Badelt (2002:585-588) herangezogen. Dieser unterscheidet folgende drei Motive:

2.2.1 Der Altruismus

Handlungen, die darauf ausgerichtet sind, Anderen zu nützen, werden als altruistisch bezeichnet. Hier geht es dem/der Ehrenamtlichen um „die gute Sache“ und darum, das Wohlbefinden einer anderen Person zu steigern. Zu achten ist bei dieser Art der Motivation darauf, dass sich die Vorstellungen des/der Ehrenamtlichen über die Wünsche der hilfsbedürftigen Person und die tatsächlichen Wünsche dieser selbst nicht zu weit voneinander entfernen. Um dieser Gefahr vorzubeugen, ist die Information des/der Ehrenamtlichen über die Wunschvorstellungen des Leistungsempfängers erforderlich (vgl. Badelt 2002:585f).

2.2.2 Der Eigenwert

Unter der Eigenwertkomponente wird der aus der ehrenamtlichen Arbeit resultierende Nutzen für den Ehrenamtlichen/die Ehrenamtliche selbst verstanden. Dieser Nutzen reicht von sozialer Integration über eine sinnvolle Freizeitgestaltung bis hin zu persönlicher Zufriedenheit mit der Arbeit. Das Ehrenamt bietet eine Form der Persönlichkeitsentwicklung und Kompetenzerweiterung, welche für den Beruf sowie für das Privatleben des/der ehrenamtlich Tätigen von Vorteil sein können (vgl. Badelt 2002:586).

2.2.3 Die Tauschkomponente

Die Grenze zwischen dem Eigenwert und der Tauschkomponente ist fließend und es lässt sich nur dann eindeutig von Tausch sprechen, wenn der/die Ehrenamtliche die Gegenleistung direkt vom Leistungsempfänger erhält. Beispiele für Gegenleistungen sind Mitwirkungs- und Mitentscheidungsmöglichkeiten in der Organisation sowie Informationen und Einfluss in eben dieser (vgl. Badelt 2002:587).

Der Autor weist darauf hin, dass es in der Realität natürlich meist zur Mischung mehrerer Motive kommt und man die Grenzen zwischen diesen nicht so klar ziehen kann wie oben angeführt (vgl. ebd. 2002:585).

Insgesamt lässt sich eine Verschiebung der früher überwiegenden altruistischen Motive hin zu Aspekten der Selbstverwirklichung erkennen (vgl. Klocker/Marth 1998:20).

2.3 Die Überlegungen zur Beschäftigung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen in einer Organisation

Im folgenden Kapitel wird auf die Vor- und Nachteile eingegangen, die ehrenamtliche Arbeit für eine Organisation mit sich bringt. Es werden Rückschlüsse auf die Pfarrcaritas gezogen, die als Forschungsfeld in den Mittelpunkt tritt.

2.3.1 Der Nutzen ehrenamtlicher Mitarbeit für die Organisation und deren KlientInnen

Als Vorteile der ehrenamtlichen Mitarbeit innerhalb einer Organisation sieht Hirtenlehner (2001:83) folgende wesentliche Punkte: die geringe soziale Distanz, die räumliche Nähe und die Kostenersparnis.

a) Die geringe soziale Distanz

Durch Gemeinsamkeiten der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen mit den von ihnen zu betreuenden Personen, wie zum Beispiel leben in derselben Gemeinde oder ausüben desselben Berufes, werden Hemmschwellen schneller abgebaut und Vertrauen gewonnen. Dadurch werden Ehrenamtliche, im Gegensatz zu Hauptamtlichen, für ihre KlientInnen leichter zur Identifikationsfigur (vgl. Stadler 1985, zit. nach Hirtenlehner 2001:84).

b) Die räumliche Nähe

Vor allem in ländlichen Gebieten ist die räumliche Nähe zu den KlientInnen besonders wichtig, da differenzierte Unterstützungs- und Beratungsangebote

vielfach nur in urbanen Zentren vorliegen. Die Nähe ermöglicht ein rasches Aufsuchen des Klienten/der Klientin in einer Krisensituation. Weiters ist durch die geringe räumliche Distanz auch die Einbindung des sozialen Umfeldes des Klienten/der Klientin in die Hilfeleistung besser möglich (vgl. Hirtenlehner 2001:85).

c) Die Kostenersparnis

Wie in Kapitel 2.1 „Die Bestimmungskriterien des Ehrenamtes“ bereits angeführt, erhalten ehrenamtliche MitarbeiterInnen für ihre Tätigkeit keine materielle Vergütung in Form eines Lohnes und stellen daher einen Nutzen für die Organisation im Sinne von Kosteneinsparung dar (vgl. Badelt 2002:574). Weiters führt Hirtenlehner (2001:86) an, dass selbst unter Berücksichtigung der „Overhead-Kosten“ die Aufwendungen für Ehrenamtliche deutlich unter denen für Hauptamtliche liegen. Ein Beispiel für die Entstehung von „Overhead-Kosten“ ist die Anleitung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen durch Hauptamtliche.

Nach Notz (1989:125) steht dennoch nicht nur die Verminderung der Kosten der Sozialen Arbeit im Vordergrund, sondern die Ergänzung der professionellen Sozialen Arbeit durch Ehrenamtliche und die daraus resultierende Entlastung der hauptamtlichen MitarbeiterInnen.

Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass Ehrenamtliche nur eine geringe Zahl an KlientInnen betreuen, denen sie ihre volle Aufmerksamkeit schenken können.

Die genannten Punkte dürfen jedoch keinesfalls dadurch erzielt werden, dass man Tätigkeiten, die ursprünglich eine professionelle Soziale Arbeit erfordern, von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen verrichten lässt. Dies kann sich negativ auf die Leistungsqualität der Organisation auswirken (vgl. Badelt 2002:589).

In der Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten sind jährlich rund 1.600 ehrenamtliche MitarbeiterInnen tätig (vgl. Caritas Diözese St. Pölten 2006:5). Ihre Arbeit ist von großem Nutzen und bringt alle angeführten Vorteile für die Organisation und ihre KlientInnen mit sich. Besonders die räumliche Nähe, die durch die

Initiierung einer Pfarrcaritasgruppe in jeder Gemeinde gegeben ist, wirkt sich positiv auf die Betreuung der KlientInnen aus.

2.3.2 Die Kosten und Nachteile der ehrenamtlichen Tätigkeit für die Organisation

Für eine Organisation entstehen auch dann Kosten, wenn die Ehrenamtlichen für ihre Hilfe keine Aufwandsentschädigung erhalten. Ein Teil der Kosten sind Personalkosten, die für die Betreuung durch Hauptamtliche anfallen. In der Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten fallen diese Personalkosten für die LeiterInnen an, welche ausschließlich für die ehrenamtliche Arbeit in den Pfarren zuständig sind. Weiters entstehen Ausgaben für die Fort- und Weiterbildungen sowie mögliche Supervisionskosten. Diese können jedoch in der Folge auch als ein Ertrag für die Organisation gesehen werden. Hirtenlehner (2001:88) sieht das Problem darin, dass sich ehrenamtlich Tätige durch das Fehlen einer einschlägigen Ausbildung innerhalb der Sozialen Arbeit oder verwandten Disziplinen kaum der herkömmlichen Methoden bedienen können. Es können sich weiters Schwierigkeiten in der ausreichenden Reflexion ihrer Beziehung zu den KlientInnen ergeben. Durch Investition in gezielte Schulungen können diese fehlenden Grundkenntnisse ergänzt und somit langfristig die Qualität der Dienstleistungen verbessert werden.

Als ein Nachteil wird außerdem die ungewisse Betreuungsdauer angesehen (vgl. Hirtenlehner 2001:90). Da die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen keine vertragliche Bindung an die Organisation haben, können sie ihre Tätigkeit jederzeit beenden. Besonders für die KlientInnen ist dies problematisch, da sie dadurch gezwungen sind, sich immer wieder auf neue Betreuungspersonen einzustellen und somit der Aufbau einer Vertrauensbasis erschwert wird.

Durch die Ausführungen wird ersichtlich, dass die ehrenamtliche Tätigkeit für eine Organisation sowohl Vorteile als auch Nachteile mit sich bringt. Es muss daher abgewogen werden, ob sich der Einsatz Ehrenamtlicher für die Organisation lohnt. Die geringe soziale Distanz und die räumliche Nähe, die der

Organisation von Nutzen sind, sind besonders für die ländlichen Gebiete von Vorteil und können die Arbeit der Hauptamtlichen unterstützen.

2.4 Die Zusammenarbeit von Hauptamt und Ehrenamt

Das nun folgende Kapitel betrachtet - basierend auf dem gegenständlichen Fachdiskurs - das Spannungsverhältnis zwischen hauptamtlich und ehrenamtlich Tätigen und Möglichkeiten, diesem zu begegnen und eine gelingende Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Ehrenamtlich Tätige arbeiten in vielen sozialen Einrichtungen in unterschiedlichem Ausmaß mit. Dementsprechend variiert auch die Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen ihnen und hauptamtlich Beschäftigten.

Die ehrenamtliche Mitarbeit, die meist als kostenneutrale Reserve der professionellen Sozialen Arbeit betrachtet wird, ruft oft Spannungen, Neid, Konkurrenz und unterschwellige Aggressionen hervor (vgl. Notz 1989:173). Badelt (2002:591) sieht das Konfliktpotential vor allem darin, dass es zu gegenseitiger Geringschätzung und Konkurrenzängsten, besonders von Seiten der hauptamtlichen MitarbeiterInnen, kommen kann. Diese Spannungen können sich negativ auf die Arbeit der Organisation auswirken. Daher ist eine regelmäßige, wechselseitige Reflexion des Verhältnisses Voraussetzung für eine gelingende Koordination und Kooperation zwischen beiden Gruppen (vgl. Otto-Schindler 1996:164). Badelt (2002:591) nennt zwei wichtige Bestandteile funktionierender Kooperationsmodelle:

- eine klare Aufgabenteilung, die sich von den Arbeitsinhalten ableiten soll
- Transparenz der Arbeitsbedingungen und Zielvorgaben beider Gruppen.

Die wechselseitigen Ansprüche aneinander sind dadurch klar definiert und die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit gelegt. Diese bringt folgende gegenseitige Unterstützungsmöglichkeiten mit sich.

Einerseits haben bezahlte, hauptamtliche MitarbeiterInnen oft die wichtige Aufgabe, die Ehrenamtlichen fachlich sowie beratend und unterstützend im Sinne einer Supervision zu betreuen. Weiters spielt die Organisation der ehrenamtlichen Tätigkeiten, die vom Hauptamt wahrgenommen wird, eine wichtige Rolle (vgl. Badelt 2002:591f).

Andererseits können aber auch die Ehrenamtlichen eine Unterstützung für das Hauptamt darstellen, indem sie Vertretungs- oder Bereitschaftsdienste übernehmen, die von hauptamtlichen MitarbeiterInnen in dieser Form nicht erledigt werden können (vgl. Badelt 2002:592). Otto-Schindler (1996:50-54) sieht einen Gewinn durch die Ehrenamtlichen ferner darin, dass diese ihr Handeln aus ihrer Alltagskompetenz und ihrer Lebenserfahrung ableiten und nicht aus erlernten Theorien. Auf Grund dessen ermöglichen sie den Blick auf alternative Perspektiven und können einer gewissen „Betriebsblindheit“ der bezahlten Arbeitskräfte entgegenwirken.

Die Idealvorstellung der Zusammenarbeit des Hauptamtes und des Ehrenamtes sieht Müller-Kohlenberg (1993:48, zit. nach Otto-Schindler 1996:60) in einer Art Verdreieckung der Hilfe, in dem *„die Ecken des Dreiecks gebildet werden vom Hilfesuchenden, einem methodischen und administrativ kompetenten Sozialarbeiter und einem menschlich und persönlich engagierten (Laien)-Helfer.“* Weiters meint Otto-Schindler (1996:59), dass *„die Kooperation zwischen ehrenamtlichen und beruflichen HelferInnen am ehesten da ergiebig wird, wo sich beide in ihren Eigenheiten, in ihren Stärken und Rechten realisieren können und dadurch ergänzen.“*

Zusammenfassend gesprochen ist es von Bedeutung, dass Kooperationsmodelle Anwendung finden um damit die Zusammenarbeit Hauptamtlicher und Ehrenamtlicher zu verbessern. Eine gelingende Zusammenarbeit bringt für beide Gruppen Vorteile mit sich und wirkt sich im gesamten positiv auf die Arbeit der Organisation aus.

3 Der ländliche Raum

Der ländliche Raum und seine Besonderheiten stellen andere Anforderungen an das Ehrenamt als der urbane Raum. Dies resultiert aus der Tatsache, dass ländliche Gebiete meist strukturell benachteiligt sind. Möglichkeiten, diesem Problem zu begegnen, werden im folgenden Kapitel erläutert. Weiters wird dargestellt, wie die Soziale Arbeit und im Besonderen das Ehrenamt in den ländlichen Gebieten organisiert sind. Vorab wird eine Definition des ländlichen Raumes gegeben.

3.1 Die Charakteristika des ländlichen Raumes

Eine Definition des „ländlichen Raumes“ erweist sich als schwierig, da dieser meist nur im Verhältnis zur Stadt betrachtet wird. Dadurch ergibt sich automatisch eine Negativdefinition.

Die Charakteristika des ländlichen Raumes sind vielfältig. Kötter (1977:16) nennt eine *„geringe Bevölkerungsdichte, Dominanz der landwirtschaftlichen Tätigkeit, natürliche Umgebung, Homogenität der Bevölkerung, geringe Stratifizierung und Mobilität sowie Dominanz personaler und informaler Sozialbeziehungen“* als Bestimmungskriterien ländlicher Gemeinden.

Eine weitere Schwierigkeit den ländlichen Raum zu definieren ergibt sich daraus, dass auf Grund unterschiedlicher Ausprägungen der ländlichen Gebiete nicht mehr von einem einheitlichen Begriff des ländlichen Raumes ausgegangen werden kann. Tourismus und Industrie tragen dazu bei, die ländlichen Regionen zu verändern und zu Misch- und Übergangszonen werden zu lassen (vgl. Planck/Ziche 1979:28, zit. nach Gängler 1990:22). Weiters trifft Lange (1997:11) die Unterscheidung der *„stadtnahen und stadtfernen Gemeinden“* und weist auf die verschiedenen Übergangs- und Sonderformen hin.

In den stadtfernen Gemeinden erweist sich das Zusammenleben der Bevölkerung weitgehend als homogen und es existiert immer noch eine starke Bindung an die Landwirtschaft. Durch die oft sehr enge Gemeinschaft in den Dörfern ist die Anonymität gering. Das Wissen der Dorfgemeinschaft um das Privatleben der einzelnen BewohnerInnen ist groß. Diese Tatsache macht es besonders Alleinerziehenden oder Familien mit behinderten, alkoholabhängigen oder psychisch kranken Mitgliedern schwer. Sie geraten schnell in die soziale Isolation (vgl. Gängler 1990:133).

Mit der steigenden Zuwanderung in den stadtnahen Gemeinden nimmt der Zusammenhalt immer mehr ab, da diese durch ein Wachstum an den Randzonen geprägt sind. Damit verbunden ist eine steigende Anonymität, die sich die zugezogene, meist städtische Bevölkerung auch am Land erhalten möchte. Oft geht dadurch die Gemeinschaft in den Dörfern verloren. Die Alt- und Neubürger nähern sich nur schwer einander an. (vgl. Lange 1997:11f)

Die Bevölkerung am Land sieht sich außerdem mit Defiziten in der Versorgung konfrontiert. Einkaufsmöglichkeiten fehlen meist, die Verkehrsanbindung ist schlecht und öffentliche sowie kulturelle Veranstaltungen sind selten. Darüber hinaus geht die Anzahl der gut erreichbaren Arbeitsplätze in den ländlichen Gebieten zurück (vgl. Lichtenberger 1989:28). Mit dem Rückgang der Landwirtschaft werden ehemalige Nutzgebäude zunehmend abgerissen oder umfunktioniert. Gemeinsam mit architektonisch modernen Neubauten geht somit oft das ursprüngliche Ortsbild stadtnaher Gemeinden verloren (vgl. Lange 1997:11-13).

3.2 Die Soziale Arbeit im ländlichen Raum

Die Voraussetzungen für Soziale Arbeit in ländlichen Regionen unterscheiden sich von jenen in großen Ballungsräumen. Schwierigkeiten ergeben sich laut Biegl-Richardson (1997:34) schon allein dadurch, dass SozialarbeiterInnen auf dem Land weniger Ressourcen zur Verfügung stehen als in Städten. Daher bedarf es mehr Organisation, um KlientInnen an die meist zentral in Städten

gelegenen Einrichtungen weiterzuvermitteln. Für KlientInnen, die nicht mobil sind, erweist es sich als problematisch, Angebote außerhalb des Dorfes wahrzunehmen und *„lange Wege produzieren Ungleichheit und Abhängigkeit“* (Pantucek 2004:62).

Für SozialarbeiterInnen bedeutet diese räumliche Distanz, dass sie mobil sein und lange Strecken mit dem Auto zurücklegen müssen, um ihre KlientInnen in den ländlichen Gebieten adäquat betreuen zu können. Eine weitere Besonderheit der Arbeit in den ländlichen Gebieten führt Pantucek (2004:62) an. Er meint, dass der Spezialisierung der Dienste im ländlichen Raum eine „natürliche“ Grenze gesetzt ist. Dies ist darauf zurückzuführen, dass durch die Minimierung der Zielgruppe die Chancen sinken, den angebotenen Dienst zu etablieren. Daher sollten die SozialarbeiterInnen am Land eine eher ganzheitliche Herangehensweise verfolgen, im Unterschied zu ihren KollegInnen in den Städten, die meist auf nur eine Zielgruppe spezialisiert sind. Der oben angeführte Zusammenhalt der Bevölkerung in den Gemeinden erweist sich als weiteres Hindernis für die am Land tätigen SozialarbeiterInnen. Gängler (1990:113) schreibt dazu, dass die gegenseitige Hilfe innerhalb der Dorfgemeinschaft etwas ganz normales ist, hingegen Hilfe, *„die sich „von außen“ auf das Private richtet und die traditionelle Balance von halböffentlicher Gegenseitigkeit und privater Verschwiegenheit durchbricht, ist fremd, wird als nicht durchschaubare Abhängigkeit erlebt, bedeutet auch heute noch zugeben müssen, dass man nicht funktioniert.“* Die Angst davor, nicht mehr zu funktionieren und damit an den Rand der dörflichen Gemeinschaft zu rutschen, ist nur ein Punkt, der die DorfbewohnerInnen davon abhält, Hilfe von SozialarbeiterInnen anzunehmen.

Obwohl es den Institutionen heutzutage möglich ist, anonym zu agieren, ist das Annehmen von Hilfe für BewohnerInnen am Land immer noch mit sozialer Angst verbunden. Primär wird Hilfe daher im sozialen Nahbereich gesucht. Erst wenn bereits eine massive Problemballung besteht, wird auf die soziale Hilfe von Institutionen zurückgegriffen. Diese Hilfe wird von den DorfbewohnerInnen meist als Eingriff in ihre Autonomie erlebt, oft auch als Entmündigung. Trotz des

Rückgangs der stigmatisierenden Reaktionen der Dorfgemeinschaft auf Hilfeleistungen von außen, besteht immer noch die Angst, dass diese zu einer sozialen Randständigkeit führen kann (vgl. Gängler 1990:119f).

Aus den bereits genannten Gründen wie Scheu und Zurückhaltung der DorfbewohnerInnen braucht es daher oft länger, als vergleichsweise in Städten, bis soziale Probleme erkannt und adäquate Hilfe angenommen wird (vgl. Lange 1997:16). Laut Pantucek (2004:67) sollten die am Land tätigen und somit sozialraumorientiert arbeitenden SozialarbeiterInnen über folgende Kompetenzen verfügen:

- Fallbezogen sollten sie in der Lage sein, personenzentrierte Netzwerke zu erfragen, auf ihr Potenzial hin zu analysieren, sie zu ergänzen und mit ihnen zu arbeiten.
- Fallübergreifend erweist es sich als sinnvoll, die aus der netzwerkbezogenen Fallarbeit gewonnenen Kenntnisse anzuwenden, Netze zu verknüpfen, zu unterstützen und zu fördern.
- In der fallunspezifischen Arbeit ist es wichtig, dass dem Sozialarbeiter/der Sozialarbeiterin die Strukturen des Gemeinwesens bekannt sind und er/sie mit diesen an der stetigen Verbesserung und Umgestaltung der sozialen Unterstützung arbeitet.

3.3 Das Ehrenamt in den ländlichen Gemeinden

Mit der Ehrenamtlichkeit in den ländlichen Gemeinden wird meist primär die Aktivität von Männern in Vereinen in Verbindung gebracht. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich aber, dass es vorwiegend Frauen sind, die in ausführenden sozialen Ehrenämtern am Land tätig werden. Trotz dieser Tatsache genießt im öffentlichen Bewusstsein die ehrenamtliche Aktivität von Männern immer noch höheres Ansehen als die Tätigkeit der Frauen (vgl. Stein 1988:145).

Sehr gut lässt sich diese Aufteilung der Ehrenamtlichkeit zwischen Männern und Frauen anhand der zweifachen Dorfföfentlichkeit, die von Ilien und Jeggle (1978:178-180) beschrieben wird, erklären. Sie sehen auf der einen Seite die eminente, ganz von Männern bestimmte Dorfföfentlichkeit, „*in ihr wird verhandelt, fallen die Entscheidungen, wird Dorfpolitik geschrieben.*“ (ebd. 1978:178) Unter der zweiten, von Frauen dominierten Dorfföfentlichkeit, wird alles verstanden, was sich im Dorf abspielt, die Schicksale Einzelner oder von Familien, Ereignisse im Dorf und das Tagesgeschehen. In diesen Bereichen sind es die Frauen, die gegenseitige Hilfe bei sozialen Problemen anbieten und somit ehrenamtlich tätig werden. Mit dieser Aufteilung wird deutlich, dass die Verteilung der Ehrenämter in den Dörfen bereits in gewissem Maße durch die Rollenverteilung und die verschiedenen „Interessenslagen“ zwischen Männern und Frauen bestimmt ist.

Weiters lässt sich laut Stein (1988:147f) die vorwiegend von Frauen wahrgenommene ehrenamtliche Tätigkeit in sozialen Diensten durch die traditionelle Rolle der Frau in den ländlichen Bauernfamilien erklären. Bereits in diesem Kontext war die Frau für die Arbeiten im Haus und die Versorgung der Kinder, Alten und Kranken zuständig. Diese Versorgung dehnte sich nicht selten auch auf die Nachbarschaft aus.

Die ehrenamtliche Tätigkeit der Frauen ist für die ländlichen Gemeinden bis heute eine sehr wichtige Ressource, da sie durch ihr Wissen über die Dorfgemeinschaft eine für den/die Betroffene/n adäquate Hilfeleistung bieten können. Mit zunehmender Zuwanderung und steigender Anonymität bedarf es jedoch auch immer mehr organisierter ehrenamtlicher Hilfe.

Wie im Kapitel 3.2 „Die Soziale Arbeit im ländlichen Raum“ bereits angedeutet, erweist es sich als schwierig, Hilfeleistungen von „außen“ in den Dörfen anzubieten. Diese Tatsache verleiht dem Ehrenamt am Land noch mehr Bedeutung, da die Ehrenamtlichen meist in der Gemeinschaft des Dorfes leben und daher nicht von „außen eindringen“. Gängler (1990:111) spricht von den „*Selbstheilungskräften des Landes*“, die durch die steigenden sozialen Probleme ohne Hilfe meist nicht mehr greifen. Durch ein gut ausgebautes und

umfassendes ehrenamtliches Angebot, das von DorfbewohnerInnen ausgeführt wird, könnten diese „Selbsteilungskräfte“ wieder aktiviert werden.

3.4 Die Nachbarschaftshilfe

Nachbarschaften stellen ein lokal begrenztes und historisch gewachsenes soziales Netzwerk dar. Überlegungen in der sozialpolitischen Diskussion gehen dahin, diese sozialen Netzwerke zu nutzen, um einen besseren Zugang zur Lebenswelt und dem sozialen Umfeld des Klienten/der Klientin zu erlangen. Weiters könnte eine Stärkung der „kleinen Netzwerke“ von Nachbarschafts- und Familienselbsthilfe eine klare Unterstützung des Klienten/der Klientin darstellen (vgl. Kardorff/Stark 1987:219f).

Nach Collins und Pancoast (1981:29) geschehen informelle, spontane Hilfeleistungen in unserem Umfeld so oft, dass sie meist gar nicht bewusst wahrgenommen werden. Soziale Dienste wurden geschaffen, um kompensierend auf das Versagen informeller Problemlösungsprozesse zu wirken. Eine Gefahr sehen die beiden Autorinnen darin, dass die SozialarbeiterInnen so sehr auf die Schaffung und Aufrechterhaltung formaler Dienste fokussiert sind, dass sie dabei die informellen Hilfeleistungen aus dem Blickfeld verlieren. Es sind jedoch gerade diese, die einen übermäßigen Ansturm auf soziale Einrichtungen verhindern. Informelle Hilfeleistungen *„bieten leicht zugängliche, individuelle Hilfe an, die formale Dienststellen nie leisten könnten.“* (Collins/Pancoast 1981:29).

Diese informellen Hilfeleistungen sind in der traditionellen Dorfwelt eingebunden und beruhen auf einem System dörflicher Gegenseitigkeit (vgl. Lange 1997:16).

Von Kardorff und Stark (1987:221-224) wird die Verknüpfung professionell organisierter, personenbezogener sozialer Dienstleistungen mit alltäglichen Hilfsnetzen angedacht. Diese Verknüpfung wird als „Linkage“ bezeichnet. Die Autoren sehen zahlreiche Anknüpfungspunkte, die der Verbindung der Ziele einer Institution mit informellen Netzwerken dienlich sein können. Diese sind beispielsweise die soziale Unterstützung bei Krankheit, psychischen Krisen oder Armut sowie die Stärkung der Selbsthilfe der betroffenen Personen. Der

Gedanke dahinter ist, dass eine Schlüsselperson, durch die man Zugang zum erwünschten informellen Netzwerk erhält, die Durchsetzung der Ziele einer Institution forciert. Die Autoren geben folgende Personen als Schlüsselpersonen an: Hausmeister, Taxifahrer, Kellner sowie ehrenamtliche MitarbeiterInnen einer Gemeinde. Durch sie entsteht eine Verschiebung von der direkten Verknüpfung des/der Professionellen und dem Klienten/der Klientin, hin zu einer indirekten Verknüpfung via einer Schlüsselperson (vgl. ebd. 1987:232).

Kardoff und Stark (1987:221) merken an, dass die oben genannten Anknüpfungspunkte und Schlüsselpersonen den SozialarbeiterInnen einen „*Einstiegspunkt in die relativ geschlossenen gesellschaftlichen Primärgruppen*“, wie beispielsweise Familien oder engen Dorfgemeinschaften bieten.

Diese Ausführungen weisen auf den besonderen Wert ehrenamtlicher Arbeit für die Soziale Arbeit in den ländlichen Gebieten hin. Durch den Einsatz ehrenamtlich Tätiger kann gut Anschluss an die GemeindebürgerInnen gefunden werden. Der Vorteil, den Ehrenamtliche gegenüber ortsfremden Hauptamtlichen mitbringen, ist jener, dass sie bereits in die Gemeinschaft des Ortes eingebunden sind. Hilfe kommt somit nicht „von außen“ und wird daher besser angenommen. Außerdem erleichtert sie den SozialarbeiterInnen, die am Land andere Arbeitsverhältnisse vorfinden als in der Stadt, die Betreuung ihrer KlientInnen. Das Ehrenamt kann ergänzend wirken und unterstützen.

4 Die Qualität in der Sozialen Arbeit

Im Folgenden wird auf die Bedeutung von Qualität in der Sozialen Arbeit und insbesondere auf die Frage so genannter „Sozialer Qualität“ eingegangen. Dabei wird immer wieder Bezug auf das Ehrenamt genommen. Anschließend werden Instrumente der Personalentwicklung aufgezeigt, die einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität in der Sozialen Arbeit sowie im Ehrenamt leisten können.

4.1 Was ist Qualität?

„Qualität“ hat seinen Ursprung im lateinischen Begriff „qualitas“, welcher Beschaffenheit, Eigenschaft bedeutet. Eine genaue und einheitliche Beschreibung des Begriffes liegt derzeit noch nicht vor. In Anlehnung an Meinhold (1996:9) bezeichnet „Qualität“ mehr eine begriffliche Semantik als einen empirischen Parameter. Die Autorin schreibt: *„Qualität“ hat einen guten Klang. Jeder wünscht sich qualitätsvolle Dienstleistungen und Waren. Es wird kaum einen Hersteller von Produkten oder einen Anbieter von sozialen Diensten geben, der sich „schlechte Qualität“ zum Produktionsziel setzt. Was aber ist „Qualität“? Für Qualität gibt es kein objektives Maß, was man leicht an den Irritationen ablesen kann, die entstehen, wenn verschiedene Menschen ihre Vorstellungen von Qualität genauer erläutern sollen.“*

Unter Anbetracht der Tatsache, dass es sich als schwierig erweist, Qualität zu definieren, gibt Speck (1999:127) eine für die gegenständliche Arbeit durchaus brauchbare Definition: *„Qualität“ lässt sich als die wertmäßige Beschaffenheit eines Gegenstandes oder einer Leistung im Sinne des beabsichtigten oder erwarteten Zwecks verstehen.“* Weiters gibt der Autor zu bedenken, dass sich Qualität in der Sozialen Arbeit nur bedingt messen lässt. Als besonders schwierig erweist es sich in Bezug auf Leistungen und soziale Qualitäten. Diese können nur „eingeschätzt“, sprich „bewertet“ werden, wobei immer subjektive Normen und Maßstäbe eine wesentliche Rolle spielen. Besonders die Ergebnisqualität, die weiter unten noch genauer erläutert wird, lässt sich nur

sehr bedingt „objektivieren“ oder „standardisieren“. Diese Problematik resultiert daraus, dass die „gleiche Leistung“, sofern diese im Sozialen überhaupt möglich ist, in verschiedenen Kontextbedingungen sowie von unterschiedlichen Personen ungleich bewertet werden kann (vgl. Speck 1999:127f).

4.2 Die Dimensionen von Qualität

In Hinblick auf die Komplexität des Begriffes „Qualität“ erscheint es als sinnvoll, einzelne Dimensionen, die für die gegenständliche Forschungsfrage von Erkenntnisgewinn sind, genauer zu betrachten. Es werden folgende drei klassische Teildimensionen herangezogen, die von Donabedian (1982:o.A., zit. nach Meinhold 1996:26f) vorgeschlagen wurden und sich auf nahezu alle Dienstleistungsbereiche anwenden lassen:

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

Unter *Strukturqualität* werden die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen verstanden. Diese beinhalten unter anderem die Verfügbarkeit von Ressourcen, den Personalschlüssel, die Ausstattung sowie das Ausbildungsniveau der MitarbeiterInnen (vgl. Meinhold 1996:26).

Die *Prozessqualität* wird definiert als das Vorhandensein und die Beschaffenheit von Aktivitäten, die zur Erreichung eines bestimmten Zieles geeignet und notwendig sind. Dabei wird vom Ergebnis der Arbeit abgesehen, der Fokus liegt auf dem Prozess (vgl. Merchel 2004:39).

Die *Ergebnisqualität* umfasst jene Zustände, die durch die erbrachte Dienstleistung bei den Kunden hervorgerufen werden sollen (vgl. Meinhold 1996:27).

Als weitere und somit vierte Dimension geben Luschei/Trube (2001:197) die *Procederequalität* an. Darunter werden „die *Verfahrensweisen (Methoden, Techniken)*, d.h. das *Procedere, wie Leistungen erbracht werden*“ verstanden.

Daraus kann ohne Berücksichtigung des Ergebnisses oder des Verlaufes beurteilt werden, inwiefern die Arbeitsweise „state of the art“ war, sprich den fachlichen Standards entsprochen hat oder nicht.

Speck (1999:128) hingegen weist darauf hin, dass durch die Wechselbeziehung, in der die einzelnen Teilqualitäten stehen, diese nicht ohne weiteres für sich alleine bewertet werden können.

Die Wechselwirkungen von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zeigen somit, dass die Qualität der Arbeit von allen Teilqualitäten abhängig ist und nicht anhand einzelner bewertet werden kann.

4.3 Die Soziale Qualität

Die „Soziale Qualität“ stellt nicht nur für die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit allgemein, sondern auch für die gegenständliche Forschungsfrage eine elementare Kategorie dar. Nach Speck (1999:129) ist mit Sozialer Qualität *„ein Wertekomplex gemeint, der sich auf das Individuum als Person, begibt mit unverlierbarer Menschenwürde, und zugleich auf seine Zugehörigkeit (Inklusion) zu anderen in einer ihm und dem Gemeinwohl förderlichen Weise bezieht“*. Der Autor gibt weiter an, dass sich in der Sozialen Arbeit die Soziale Qualität auf Institutionen bezieht, die darauf ausgerichtet sind, die Menschenwürde und Zugehörigkeit jener Personen zu wahren bzw. zu fördern, die Gefahr laufen, ausgegliedert zu werden. Die Soziale Qualität beinhaltet, im Sinne der Humanitätsmaßstäbe einer geltenden Kultur, den Wert sozialer Dienste. Weiters bezieht sich der Begriff der „Sozialen Qualität“ auf den einzelnen Menschen, der an sozialen Prozessen beteiligt ist und beinhaltet insofern Menschlichkeit oder menschliche Qualität.

Speck (1999:130-143) gliedert die „Soziale Qualität“ in folgende sechs Teilwerte und definiert diese damit idealtypisch und normativ für die allgemeine und ehrenamtliche Soziale Arbeit:

1. die Menschlichkeit
2. die Autonomie
3. die Professionalität
4. die Kooperativität
5. die organisationale Funktionabilität
6. die Wirtschaftlichkeit

Ad 1. Die Menschlichkeit

Nach Shute und Hurley (1996:o.A., zit. nach Speck 1999:131) wird unter Menschlichkeit die Orientierung an den Menschenrechten sowie die Achtung der Menschenwürde verstanden. Die Bedürfnisorientiertheit Sozialer Arbeit ist aus dem Begriff einschlägig abzuleiten. Menschengerecht ist dementsprechend nur jener professionelle Ansatz, der den Bedürfnissen und Wünschen der hilfebedürftigen Person entspricht (vgl. Speck 1999:131). Insofern zeigt sich, dass die Dimension der Menschlichkeit und die Achtung der Menschenwürde auch im Ehrenamt ein Thema darstellt. Aus den Ausführungen Specks (ebd.) lässt sich schlussfolgern, dass sich ehrenamtlich Tätige über die Verantwortung ihrer Arbeit im Klaren sein und mit den Menschen, die auf ihre Hilfeleistung vertrauen, verantwortungsvoll umgehen müssen.

Ad 2. Die Autonomie

Die Selbstregulierung und Eigenverantwortung des Einzelnen sollte bei der Arbeit nicht verloren gehen. Die beiden genannten Eigenschaften sind ein wichtiger Bestandteil der Sozialen Qualität, die von der Persönlichkeit und Autonomie der einzelnen MitarbeiterInnen einer Institution lebt (vgl. Speck 1999:133-136). Im Ehrenamt spielt die Definition nach Speck (ebd.) insofern eine Rolle, als die ehrenamtliche Person dazu angehalten ist, ihre Sichtweisen und Urteile einzubringen, um damit eine Bereicherung für die Institution darzustellen. Die individuellen Sichtweisen können ein Korrektiv gegen die

manchmal vorhandene professionelle „Blickverengung“ darstellen und das Aufkommen alternativer Perspektiven ermöglichen (vgl. Otto-Schindler 1996:50f). Auf der anderen Seite sollen auch die ehrenamtlich Tätigen von der Einrichtung erfahren, dass ihr persönlicher Einsatz zählt und sie auch in gewisser Weise mitbestimmen können.

Ad 3. Die Professionalität

Unter Professionalität wird das fachliche Wissen und Können der MitarbeiterInnen einer Institution verstanden. Teil der Professionalität ist aber auch die Ausstattung einer Einrichtung, einschließlich personeller Ausstattung. Sie ermöglicht es, professionelle Arbeit zu gewährleisten (vgl. Speck 1999:136f). An dieser Stelle muss vor dem Hintergrund der gegenständlichen Forschungsfrage und in Beachtung des Fachdiskurses eingeräumt werden, dass die Professionalität der Arbeit Ehrenamtlicher, auf Grund fehlender spezifischer Ausbildung, immer wieder in Frage gestellt wird. Hier gilt es jedoch zu bedenken, dass die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen oft ein hohes Maß an Alltagswissen und Fähigkeiten mitbringen, die ergänzend zur professionellen Arbeit wirken und damit insgesamt das Angebot einer Einrichtung bereichern können.

Ad 4. Die Kooperativität

Kooperativität verlangt die Zusammenarbeit und den Austausch verschiedener Berufsgruppen, um einen Klienten/eine Klientin qualitativ hochwertig zu betreuen. Weiters beinhaltet sie aber auch die Zusammenarbeit mit dem Klienten/der Klientin, dessen/deren Angehörigen und dem sozialen Umfeld. Auf die Soziale Qualität bezogen meint Kooperativität auch das Arbeitsklima und die Qualität der sozialen Bezüge innerhalb eines Teams. Ein positives Arbeitsklima fördert die Zusammenarbeit mit externen Instanzen (vgl. Speck 1999:138). In der vorliegenden Untersuchung gilt die Kooperativität als das elementare Bestimmungstück der Zusammenarbeit Hauptamtlicher mit Ehrenamtlichen. Bei guter Kooperation kann eine ganzheitliche Betreuung gewährleistet werden, bei schlechter bzw. keiner Kooperation kann es zu Überschneidungen in der Betreuung kommen.

Ad 5. Die organisationale Funktionabilität

Soziale Einrichtungen wurden durch die relativ große Zahl an verschiedenen Professionen zu hoch differenzierten Einrichtungen. Um zu einem effektiven Gesamtergebnis im Sinne des Wohles der hilfeschuchenden Person zu kommen, bedarf es einer klaren Aufteilung und Koordination der Aufgabengebiete der unterschiedlichen Fachleute (vgl. Speck 1999:139f). In Hinführung zur gegenständlichen Forschungsfrage muss festgehalten werden, dass die Aufteilung der Arbeitsbereiche sowie die genaue Definition der Aufgaben die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen erleichtert und Unstimmigkeiten zwischen den Gruppen vorbeugt.

Ad 6. Die Wirtschaftlichkeit

Obwohl sie erst jetzt von der breiten Öffentlichkeit wahrgenommen wird, hat die wirtschaftliche Komponente in sozialen Einrichtungen schon immer eine Rolle gespielt. Durch die Tatsache, dass das Geld real knapp wird, kommt dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit heutzutage jedoch eine größere Bedeutung zu als früher. Dieses Wirtschaftlichkeitsprinzip basiert auf Sparsamkeit. Es entsteht aus der Knappheit von Gütern und Leistungen, die essentiell für das Erreichen der Ziele Einzelner, eines Betriebes oder einer Organisation sind. Die Einhaltung des Wirtschaftlichkeitsprinzips wird in jenen Betrieben erschwert, die ihre Mittel von der öffentlichen Hand erhalten. In diesen Einrichtungen werden die geleisteten Dienste von der Menge der zugeteilten Mittel bestimmt (vgl. Speck 1999:140-142). Für die gegenständliche Forschung heißt das, dass Überlegungen zum sparsamen Einsatz von Mitteln - also das Prinzip der Wirtschaftlichkeit - immer eine besondere Rolle spielen. Auch der Einsatz Ehrenamtlicher in einer Organisation ist Teil dieser Überlegungen, da ihre Beschäftigung meist eine Kostenersparnis für die Organisation bedeutet.

Auch hier gilt wie schon bei den Dimensionen von Qualität, dass Soziale Qualität ein komplexer Begriff ist und die einzelnen Komponenten nicht für sich alleine bestimmbar sind. Sie alle stehen zueinander in einem wechselwirkenden Verhältnis. Aus den theoretischen Versatzstücken der Qualitätsdebatte lassen sich aber bedeutende Grundsätze ableiten, die für die Beantwortung der

Forschungsfrage elementar sind. Insbesondere die Frage nach der „Sozialen Qualität“ macht das Wesen bzw. den „Zustand“ (Meinhold 1996) von Sozialer Arbeit aus.

4.4 Die Personalentwicklung

Basierend auf den theoretischen Ableitungen des Fachdiskurses zur Qualität in der Sozialen Arbeit soll im gegenständlichen Abschnitt der Versuch unternommen werden, die Fragen von Qualitätssicherung mit Fragen der betriebswirtschaftlichen Personalentwicklung zu verbinden. Mit dieser Skizze soll eine Matrix für die empirische Untersuchung geschaffen werden, in die sich die Ergebnisse einordnen bzw. in einen Zusammenhang bringen lassen.

Personalentwicklung ist nach Mentzel (1980:15) der *„Inbegriff aller Maßnahmen, die der individuellen beruflichen Entwicklung der Mitarbeiter dienen und ihnen unter Beachtung ihrer persönlichen Interessen die zur optimalen Wahrnehmung ihrer jetzigen und künftigen Aufgaben erforderlichen Qualifikationen vermitteln.“* Kastner (1990:176, zit. nach Schwarz/Beck 1997:24f) sieht die Ziele und Aufgaben der Personalentwicklung unter anderem in der Erhaltung und Förderung der Qualifikationen sowie in der Bestimmung und Entwicklung ungenutzter Fähigkeiten und Fertigkeiten der MitarbeiterInnen. Weiters soll sie die Flexibilität und Mobilität der MitarbeiterInnen erhöhen und zur Selbstverwirklichung und Persönlichkeitsentwicklung am Arbeitsplatz beitragen. Als eine der wesentlichen Aufgaben der Personalentwicklung wird vom Autor der Abgleich der individuellen Zielvorstellungen mit denen der Organisation angesehen.

4.4.1 Die Instrumente der Personalentwicklung

Als Personalentwicklungsmaßnahmen gibt Maelicke (2003:508f) unter anderem Mitarbeitergespräche, Fort- und Weiterbildungen, Trainingsmaßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbeziehung und Förderung partnerschaftlicher Kollegialität, Supervision, Coaching, Aufgabenwechsel (Job-Rotation),

Aufgabenerweiterung (Job-Enlargement), Gruppen- und Teamarbeit sowie Projektarbeit an.

Drei Instrumente der Personalentwicklung werden an dieser Stelle herangezogen und näher betrachtet. Diese wurden exemplarisch ausgewählt, da sie im Bereich der ehrenamtlichen Tätigkeit sehr gut anwendbar sind und dort bereits Verwendung finden.

a) Die Supervision

Supervision stammt vom lateinischen Wort „supervidere“ und bedeutet, etwas von oben her zu überblicken. Seinen Ursprung findet die Supervision in den USA, wo sich Ende des 19. Jahrhunderts eine neue Form der Beratung herausgebildet hat. Dabei wurden ehrenamtliche MitarbeiterInnen von ausgebildeten SozialarbeiterInnen bei ihrer Arbeit unterstützt. Diese Unterstützung stellte einerseits eine Hilfe für die ehrenamtlich Tätigen dar, diente aber andererseits auch der Kontrolle. Es wurden im Rahmen der Supervision Fallbesprechungen angeboten (vgl. Belardi 1999:23). Supervision ist bis heute als Beratung im Spannungsfeld von Person, Institution, Klientel und gesellschaftlicher Entwicklung ein wichtiger Bestandteil psychosozialer Praxis (vgl. Linke 2001:11). Sie ist Begleitung und Reflexion beruflichen Handelns. Inhalte der Supervision können Autoritätskonflikte, Arbeitssysteme, Rollendefinition, Berufseinstieg sowie die Bearbeitung schwieriger Fälle sein. Zu den Zielen von Supervision zählen Ursachen und Zusammenhänge zu erkennen, Probleme gezielt zu lösen, Ressourcen zu entdecken, Energie zu tanken und sein Handlungsrepertoire zu erweitern (vgl. Jarecki 1997:369).

Supervision ist Teil der Qualitätssicherung und Prozesskontrolle in der psychosozialen Praxis. Auf Grund der Tatsache, dass klassische Instrumente zur Wirksamkeitsüberprüfung des Hilfeprozesses in der Sozialen Arbeit nicht greifen, wird Supervision als Instrument der Steuerung und Überprüfung fachlicher Arbeit angesehen (vgl. Linke 2001:15). In Form von Supervision wird die Möglichkeit der Selbstthematisierung und Reflexion angeboten. Sie ist speziell für Ehrenamtliche von besonderer Bedeutung, da ihre soziale Tätigkeit meist mit belastenden Erfahrungen verbunden ist. Wie in den Anfängen der

Supervision kann diese „Begleitung“ (vgl. Gumpinger 1998:111) der Ehrenamtlichen von hauptamtlichen MitarbeiterInnen der Einrichtung übernommen werden. Zusätzlich kann auch ein/e Supervisor/in von Außen herangezogen werden.

Gumpinger (1998:113) weist darauf hin, dass es gerade in der Supervision im Ehrenamtlichenbereich wichtig ist, dass der/die Supervisor/in darauf achtet, die Supervisionsstunde nicht zur Plauderstunde verkommen zu lassen. Der/Die Supervisor/in muss sich zwar auf die private Sphäre in der ehrenamtliche Arbeit meist passiert einlassen, darf jedoch nicht seinen/ihren professionellen Anspruch verlieren. Eine weitere Besonderheit ist, dass im ehrenamtlichen Bereich der/die Supervisor/in der einzige „Profi“ ist und damit mehr Verantwortung für seine/ihre KlientInnen übernehmen muss als üblich. Es ist wichtig, dass er/sie die Ehrenamtlichen vor Überlastung und Überforderung schützt und vor Ausbeutung warnt (vgl. Gumpinger 1998:114).

Deutlich wird, dass Supervision sowohl für die Arbeit der SozialarbeiterInnen wichtig ist und hier einen Teil der Qualitätssicherung darstellt, als auch sehr gut auf den Ehrenamtlichenbereich anwendbar ist.

b) Die Teams und Teambesprechungen

Der wesentliche Unterschied der Teambesprechungen zur Supervision liegt darin, dass eine Aussprache mit einem/einer Teamleiter/in in einer Gruppe stattfindet. Teambesprechungen, in denen die Mitglieder als Gruppe auftreten, weisen nicht dieselbe dynamische Gesetzmäßigkeit auf wie die Supervision. Sie bieten den TeilnehmerInnen daher andere Möglichkeiten des Erfahrens und Reflektierens (vgl. Pilny o.J.:523).

Schindler (1960:259, zit. nach Pilny o.J.:523) meint zum Thema Teamarbeit, dass *„der Erfahrungsaustausch, die Erweiterung des Horizonts und vor allem die emotionelle Entlastung, die sie (die Gruppe) bieten kann, ... letztlich dem Klienten zugute kommt.“* Der Autor spricht weiter davon, dass das Team jenen menschlichen und fachlichen Rückhalt bieten kann, den ehrenamtlich Tätige in diesem Zusammenhang bei guten Freunden nicht finden, da sie seine/ihre Tätigkeit zu wenig kennen und daher nicht nachvollziehen können. Regelmäßig

abgehaltene Teambesprechungen stellen eine Unterstützung der Ehrenamtlichen für die Dauer ihrer Tätigkeit dar.

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Teambesprechungen auch im Ehrenamt des ländlichen Raumes Einzug finden. Sie dienen auch hier der gegenseitigen Unterstützung der Teammitglieder. Der Austausch tut den Ehrenamtlichen gut und sie fühlen sich in diesem Rahmen mit ihren Problemen und Anliegen verstanden (vgl. Kapitel 5.3.2 „Die Qualität der ehrenamtlichen Mitarbeit“). Die Teambesprechungen weisen jedoch noch nicht diese Regelmäßigkeit auf, die für die Arbeit als Team wichtig ist. Oft finden Teams nur sporadisch statt. Daran muss in Zukunft noch gearbeitet werden, um die Qualität ehrenamtlicher Arbeit zu gewährleisten.

c) Die Schulungen, Weiterbildungen und Seminare

Weiterbildung ist von großer Bedeutung, da das vom Menschen erworbene Wissen relativ schnell veraltet. Besonders in Institutionen im Bereich der Sozialen Arbeit ist ergänzendes Wissen aus anderen Bereichen ebenso erforderlich wie Kenntnisse in einer Fachrichtung (vgl. Scherm/Süß 2005:186). Dieser Umstand erhöht die Bedeutung von Schulungen, Weiterbildungen und Seminaren.

Durch ebendiese sollen die beruflichen Handlungsfähigkeiten der MitarbeiterInnen erhöht bzw. erhalten werden. Die Weiterbildung von sowohl hauptamtlichen, als auch ehrenamtlichen MitarbeiterInnen soll diesen ermöglichen, sich fachlich auf den neuesten Stand zu bringen und diese neu erworbenen Kenntnisse in die Praxis umzusetzen (vgl. Grimm o.J.:557). Nach Nestmann (1977:o.A. zit. nach Grimm o.J.:557) sollten Fortbildungen *„weniger darauf abgestimmt sein, Fakten zu vermitteln und Rezepte zu geben oder zu erarbeiten, als vielmehr die Basis zu schaffen, auf der Strategien und Problemlösungskonzepte in Eigeninitiative entwickelt werden können.“*

Auch Regnet (1999:58) ist der Meinung, dass Weiterbildung nicht nur der Wissensvermittlung dienen soll. Aus- und Weiterbildungen sollten stärker verhaltensorientiert sein und eher der Entwicklung der Lernfähigkeit, der Lernmotivation und der Problemlösungsmöglichkeiten dienen. Hierbei handelt es sich um Persönlichkeitsbildung, bei der die Veränderungspotenziale natürlich

weit begrenzter sind als bei der kognitiven Wissensvermittlung. Trotz der Tatsache, dass die kognitive Wissensvermittlung leichter durchzuführen ist, sollte mehr Bedacht auf die Persönlichkeitsentwicklung gelegt werden.

Welche Art der Weiterbildung im Ehrenamt im ländlichen Bereich stattfindet und wie diese von den MitarbeiterInnen aufgenommen wird, ist im Kapitel 5.3.2 „Die Qualität der ehrenamtlichen Mitarbeit“ nachzulesen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Personalentwicklung sowohl für die hauptamtlichen MitarbeiterInnen einer Institution, als auch für ihre Ehrenamtlichen von Bedeutung ist und in jedem Fall Anwendung finden sollte. Die vorgestellten Instrumente Supervision, Teams und Teambesprechungen sowie die Weiterbildung können auch im Ehrenamtlichenbereich gut eingesetzt werden. Sie dienen einerseits der Unterstützung der Ehrenamtlichen und nehmen andererseits Einfluss auf die Qualität ihrer Arbeit innerhalb der Institution.

Die dargestellten begrifflichen Definitionen waren handlungsanleitend dabei, die für die Forschung zentralen Fragen zu benennen und an das Feld richten zu können. Sie erwiesen sich als brauchbar, um einen Überblick über das dürftig beforschte Feld der Sozialen Arbeit im ländlichen Raum zu gewinnen. Des Weiteren sollen sie Einblicke in speziellere Themengebiete geben, die erforscht wurden, wie beispielsweise die Qualität im Ehrenamt oder die Personalentwicklung. Diese theoretischen Ausführungen stellen die Grundlage für den empirischen Teil der Arbeit dar.

5 Der Empirische Teil

Im ersten Abschnitt dieses Kapitels wird das Design der Untersuchung vorgestellt. Darauf folgen die Ergebnisse, die aus der Forschung resultieren und in Form von Kategorien dargestellt werden. Weiters finden sich Handlungsempfehlungen, die an die Organisation bzw. an die LeiterInnen der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum gerichtet sind.

5.1 Das Untersuchungsdesign

Der folgende Abschnitt erläutert das Forschungsinteresse und die zentralen Fragestellungen. Das Forschungsfeld - die Pfarrcaritas - wird vorgestellt. Darüber hinaus wird die Wahl und Umsetzung der Forschungsmethode angeführt.

5.1.1 Das Forschungsinteresse

In der vorliegenden Forschungsarbeit wird die Bedeutung von ehrenamtlicher Arbeit im ländlichen Raum sowie deren Stellenwert innerhalb der Sozialen Arbeit insgesamt erörtert. Darüber hinaus steht die Zusammenarbeit zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen innerhalb der Caritas St. Pölten im Zentrum der gegenständlichen Untersuchung. Im Besonderen wird das Forschungsinteresse auf die Qualität, die möglichen Maßnahmen zu deren Sicherstellung und die Darstellung der Rahmenbedingungen von ehrenamtlicher Sozialer Arbeit gerichtet.

Aus diesem Forschungsinteresse leiten sich folgende, die Untersuchung strukturierende Fragestellungen ab:

- Welchen Stellenwert hat das Ehrenamt im Sozialbereich des ländlichen Raumes?
- Welchen Wert legt man/frau auf Qualitätssicherung innerhalb der ehrenamtlichen Arbeit?

- Wie sieht die Zusammenarbeit zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen aus?

Um dem Forschungsanspruch gerecht zu werden, tritt als Forschungsfeld die Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten in den Mittelpunkt. Sie eignet sich auf Grund ihrer hohen Zahl an ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in den ländlichen Gemeinden besonders gut.

5.1.2 Die Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten

Jede Pfarre ist darum bemüht, jenen Menschen in der Gemeinde Hilfe und Unterstützung zukommen zu lassen, die diese benötigen. Dies erfolgt durch das Team der Pfarrcaritas. Hier können sich BürgerInnen jederzeit engagieren. Die Anzahl der Teammitglieder variiert von Gemeinde zu Gemeinde und ist unter anderem von der EinwohnerInnenzahl und Motivation der BewohnerInnen abhängig.

Die Arbeit des Teams der Pfarrcaritas richtet sich nach den Nöten der Menschen in der Gemeinde. In enger Zusammenarbeit mit der Diözesancaritas werden verschiedene Aufgabenbereiche von den Mitgliedern des Pfarrcaritasteams wahrgenommen (vgl. Caritas Diözese St. Pölten 2008). Die genaue Auflistung dieser erfolgt im Kapitel 5.2.3 „Die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum“.

5.1.3 Das Forschungsinstrument

Für diese Forschungsarbeit wurde ein qualitativer Methodenansatz gewählt. Zur Datengewinnung wurden leitfadengestützte Interviews durchgeführt (zur Charakterisierung von Interviewtypen vgl. Flick 1995:94f). Dadurch soll die größtmögliche Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews erlangt werden.

5.1.4 Die Auswahl der Interviewpartner

Um ein möglichst ganzheitliches Bild der ehrenamtlichen Arbeit, sowohl von Seiten der LeiterInnen, als auch von Seiten der ehrenamtlich Tätigen, zu erhalten, wurden LeiterInnen der Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten sowie ehrenamtliche MitarbeiterInnen verschiedener Gemeinden im ländlichen Raum

interviewt. Unter den Befragten finden sich einige Ehrenamtliche, die im Team der Pfarrcaritas ihrer Gemeinde gleichzeitig eine leitende Funktion innehaben.

5.1.5 Der Aufbau der Interviews

Der Interviewleitfaden umfasst folgende zentrale Themenkreise:

- Entwicklung der ehrenamtlichen Arbeit
- Bedeutung des Ehrenamtes für den ländlichen Raum
- Zusammenarbeit zwischen Hauptamt und Ehrenamt
- Qualität und Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Zukunftsausblick

5.1.6 Die Datenauswertung

Das mittels der Interviews erhobene Datenmaterial wurde anhand der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kelle und Kluge (1999) ausgewertet. Die Interviewtexte wurden systematisch vorbereiteten Kategorien zugeordnet. Während der Auswertung wurde ersichtlich, dass eine Modifikation der vorbereiteten Kategorien im Sinne einer Differenzierung und Erweiterung durch zusätzliche angesprochene Themenbereiche erforderlich wurde (vgl. Kelle/Kluge 1999:64).

5.2 Die Forschungsergebnisse

Die generierten Ergebnisse sind wie folgt darzustellen:

5.2.1 Die Entwicklung des Ehrenamtes im ländlichen Raum

Ehrenamtliche Arbeit und Nachbarschaftshilfe nehmen „*schon immer*“ (Interview Leiterin 2) einen zentralen Stellenwert im ländlichen Raum ein, „*es hat diese Ehrenamtlichen in der Pfarrcaritas immer schon gegeben, aber nicht so deutlich oder nicht so bewusst*“ (Interview Leiter 1). Erst in den letzten 10-15 Jahren, in manchen Gemeinden auch noch später, hat sich der Begriff des „organisierten Ehrenamtes“ entwickelt. Dabei wird durch die Bildung von Teams

die Arbeit fortan nicht mehr zufällig, sondern geplant und angeleitet durchgeführt.

„Bei uns war vorher eben noch nichts, ich muss aber schon sagen, die Leute sind sehr wohl zu ihren Nachbarn gegangen, also Nachbarschaftshilfe, das ist sehr wohl da, aber das ist jetzt halt noch zusätzlich und bewusster“ (Interview Ehrenamtliche 2).

5.2.2 Die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum Heute

In immer mehr Gemeinden im ländlichen Raum finden sich Teams der Pfarrcaritas zusammen, um gemeinsam ehrenamtliche Arbeiten zu übernehmen. Die Caritas und ihre MitarbeiterInnen *„versuchen eben als Ziel, in jeder Pfarre so ein kleines Team zusammenzustellen“* (Interview Leiter 1).

Die Rekrutierung der Mitglieder erfolgt hauptsächlich durch gezieltes persönliches Ansprechen von GemeindegliederInnen und nur selten durch wenig erfolgreiche offizielle Ausschreibungen in Pfarrblättern oder ähnlichem. Auch das Finden von neuen Ehrenamtlichen erfolgt auf diese Weise. Die Kommunikationsstruktur des ländlichen Raumes, die sich vielfach (noch) durch ein gegenseitiges Kennen charakterisiert, wird an dieser Stelle zum bestimmenden Element. Auch die Leitungsperson *„kristallisiert“* sich von Anfang an heraus. Ein eigenständiger Prozess der Bestimmung einer solchen ist im Feld nicht auffindbar.

5.2.3 Die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum

In den Einrichtungen der Caritas St. Pölten sind die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen klar festgelegt und in manchen Bereichen bereits durch Verträge fixiert. Im Gegensatz dazu entscheiden die Teams in den einzelnen Gemeinden am Land selbst darüber, was ihrer Ansicht nach wichtig ist und wo sie ehrenamtlich tätig werden. Insofern kann man sagen, dass sich hier das Angebot an der Nachfrage orientiert. Daher sind die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Teams sehr breit gefächert und es lassen sich in den

verschiedenen Gemeinden unterschiedliche Prioritäten für einzelne Sachgebiete erkennen. Abgesehen von den speziellen Aufgabenbereichen, die jede Gemeinde für sich selbst definiert, gibt es Bereiche, die in allen befragten Gemeinden aufgegriffen werden. Diese sind:

a) Die Hilfe in Notsituationen

Als zentrale Aufgabe der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen wird eine erste Hilfeleistung in Notsituationen gesehen. Durch die geringe örtliche Distanz kann diese auf sehr einfachem und unkompliziertem Weg erbracht werden. Insbesondere geht es dabei um das Leisten von Beistand, eine erste Bereitstellung von Sachmitteln sowie das Organisieren weiterer Hilfsmaßnahmen.

Einer der befragten Leiter erklärt diese Aufgabe wie folgt:

„Was wir auch noch erlebt haben in den letzten Jahren ist halt stark so in der Katastrophenhilfe, wenn in einem Ort eine Katastrophe ausbricht und das war in den letzten Jahren das Hochwasser, vor allem bei uns, dann sind die Leute wirklich so, dass sie überall hingehen einmal, das Assessment, das so genannte einmal machen, einmal schauen, was passiert ist und was es da braucht und dann wieder mit der Caritaszentrale oder die Pfarre mit der Caritaszentrale Kontakt aufnimmt und wir dann schauen, was können wir schon mal als Soforthilfe machen, was braucht es im Weiteren. Da spielen die Ehrenamtlichen eine sehr wichtige Rolle“ (Interview Leiter 3).

b) Die Betreuung älterer Menschen

Darüber hinaus sieht ein Großteil ehrenamtlich Mitwirkender ihre Aufgabe darin, Menschen in ihrem Alltag zu begleiten und zu betreuen. Alte Menschen in ihren jeweiligen Bedürfnislagen stellen dabei eine zentrale Zielgruppe dar. Aufgrund der steigenden Anzahl von Singlehaushalten auch in älteren Personengruppen wird die Vereinsamung von Menschen im ländlichen Raum zunehmend zum Problem. Um dieser Vereinsamung entgegenzuwirken, spezialisieren sich die

ehrenamtlich Tätigen auf diese Zielgruppe und sehen eine ihrer Hauptaufgaben im Besuch und der Betreuung dieser älteren Menschen.

c) Die Aufklärung und Information über soziale Hilfeleistungen

Ein weiterer wesentlicher Tätigkeitsbereich der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen besteht darin, die Menschen in ihren Gemeinden über bestehende soziale Unterstützungs- und Hilfsangebote zu informieren. Sie fungieren hier als eine Art Bindeglied und VermittlerInnen zwischen den GemeindegliederInnen und den sozialen Einrichtungen.

Umso bedeutender ist die Fortbildung der in diesem Bereich Tätigen in Fragen wohlfahrtsstaatlicher Unterstützungsangeboten. Grundkenntnisse dazu können als gegeben angenommen werden, eine vertiefende Weiterbildung in diesem Bereich wird von den LeiterInnen angedacht. Bisher stammt der Großteil des bestehenden Wissens über diesen Themenbereich aus autodidaktischen Aneignungsprozessen. Das Motto, welches in den Gesprächen mit den MitarbeiterInnen genannt wird, lautet vielfach „Learning by doing“.

5.2.4 Die Bedeutung des Ehrenamtes für den ländlichen Raum und seine BewohnerInnen

Von allen Befragten wird diese als „sehr bedeutsam“ bewertet. Insbesondere die Tatsache der räumlichen Nähe und der dadurch entstehende starke Bezug der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zu den BewohnerInnen der Gemeinde wird als positiv und wichtig für die ehrenamtliche Arbeit erlebt:

„Ja, es ist so, dass in vielen Pfarren oder in vielen diesen ländlichen Gebieten, kleinen Gemeinden, relativ eine gute Voraussetzung für ehrenamtliche Hilfe ist, weil sich die meisten Leute noch relativ gut kennen, ... und man weiß, aha, dort wohnt die Familie so und so. Es ist relativ eine gute persönliche Beziehung oder Bekanntschaft da und das ist einmal eine gute Voraussetzung“ (Interview Leiter 1).

„Wichtige Anliegen in der Gemeinde“ (Interview Leiter 1) werden erkannt und aufgegriffen. Für die befragten ehrenamtlichen MitarbeiterInnen bildet diese

Funktion eine wesentliche Komponente ihrer Arbeit, die insgesamt auf eine Verbesserung des Lebens der BewohnerInnen einer Gemeinde abzielt.

Insbesondere wird deutlich, dass ohne ihren Beitrag Zusatzangebote der Caritas in der Form nicht zu stellen wären:

„Die Bedeutung der Ehrenamtlichkeit im ländlichen Raum? Ja, ohne Ehrenamt wären viele notwendige Dienste, die es im zwischenmenschlichen Bereich geben muss, gar nicht möglich, das kann man nicht alles professionell machen, weil man das nicht alles bezahlen kann, jetzt im Sinne von: Da ist eine Leistung, die bezahle ich“ (Interview Leiterin 2).

5.2.5 Die Nachbarschaftshilfe und Gemeinschaft

„... 80 % glaube ich, wird gerade im sozialen, eh noch, Gott sei Dank, über die Nachbarschaftshilfe abgewickelt, also das ist wirklich im ländlichen Bereich noch sehr stark ... wo gar nicht darüber geredet wird, wo es selbstverständlich ist“ (Interview Leiter 3).

Vielfach wird dem ländlichen Raum zugeschrieben, dass dieser durch Gemeinschaft und gegenseitigen Austausch zwischen GemeindegängerInnen charakterisiert ist. Dieser „Zusammenhalt“ (Interview Leiterin 2) innerhalb der Gemeinden ist es, der insbesondere die Nachbarschaftshilfe als Prinzip fördert, *„... grundsätzlich wo Gemeinschaft erlebt wird, wo Gemeinschaft funktioniert, ist das auch gut für die Nachbarschaftshilfe“* (Interview Leiterin 2).

In jenen Gemeinden, die sich besonders durch gemeinschaftlichen Zusammenhalt auszeichnen, bedarf es offensichtlich einem Weniger an organisierter ehrenamtlicher Arbeit. Vielmehr ist es dann so, dass man das *„... so gern macht, das ist nicht irgendwie aktionsmäßig gemacht oder so“* (Interview Ehrenamtliche 4).

Aufgaben, die sonst von organisierten ehrenamtlichen MitarbeiterInnen erledigt werden, passieren dort auf ganz natürliche Art und Weise, *„in einem Sprengel, da findet sich keiner, der sich bereit erklärt, bei dieser ehrenamtlichen Aufgabe*

da mit zu machen, aber das ist auch wieder so ein Sprengel wo Nachbarschaftshilfe noch erwünscht ist, dass ich mir denke, ja, ist auch Recht, wenn es da so funktioniert“ (Interview Ehrenamtliche 1).

Zusammenfassend betrachtet ist das Erleben von Gemeinschaft für die ehrenamtliche Arbeit in den ländlichen Gemeinden förderlich, *„ich glaube, es wird auch Gemeinschaft immer eine Bedeutung haben und je stärker Gemeinschaft ist, desto lebendiger glaube ich, ist auch das Ehrenamt“* (Interview Leiterin 2). Dies ist darauf zurückzuführen, dass sich die GemeindebewohnerInnen besser auf Hilfe einlassen können, da bereits eine Vertrauensbasis mit den ehrenamtlichen MitarbeiterInnen besteht.

Insgesamt ist dennoch von einem Rückgang der Nachbarschaftshilfe auszugehen. Diese Tatsache wird mit der Zuwanderung in die Kommunen und mit dem Entstehen neuer Wohnsiedlungen erklärt. Letzteren wird zugeschrieben, dass der Gemeinschaft nicht mehr dieser zentrale Stellenwert beigemessen wird.

„... in den Siedlungen ist es immer weniger, weil da hast du sehr viel Anonymität, also sehr viele wollen zum Teil einfach anonym sein oder ich weiß nicht warum, das ist halt so“ (Interview Ehrenamtliche 2).

Als weiterer Grund werden die steigende Berufstätigkeit und der vermehrte Zeitaufwand für den Beruf gesehen. *„Bei uns im ländlichen Raum ist die Nachbarschaftshilfe schon noch da, es wird aber auch schon weniger, weil die Leute mehr berufstätig sind“* (Interview Ehrenamtliche 1).

5.2.6 Das Ehrenamt und Hauptamt – Zusammenarbeit oder Konkurrenz?

Auf Ebene der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sowie aus Leitungsperspektive wird von einer *„gut funktionierenden Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen innerhalb der Caritas St. Pölten“* berichtet. Letztere sind mit

der Betreuung¹ zufrieden und schätzen vor allem die Möglichkeit, sich bei berufsbezogenen Problemen an ihren Ansprechpartner wenden zu können.

„... jeder Zeit, wenn ich irgendwas brauche oder was und ich kann mich jeder Zeit an den ... wenden oder wenn ich eine Frage habe oder du, was glaubst du, wie kann man das machen? Oder wie soll ich das angehen oder irgendwas? Jederzeit“ (Interview Ehrenamtliche 1).

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen außerhalb der Caritas St. Pölten wird als verbesserungswürdig angesehen. Ehrenamtliche nehmen eine spezielle Position als eine Art Brücke oder Bindeglied zwischen verschiedenen Menschen(gruppen) ihrer Gemeinde und den ProfessionistInnen ein. Diese zu nutzen, indem sie bekannte (Not-)Fälle an hauptamtliche MitarbeiterInnen verschiedenster Einrichtungen (weiter)vermitteln, wird von den Befragten als eine zentrale Funktion (siehe dazu auch Kapitel 5.2.3 „Die Aufgabenbereiche der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum“) gesehen. Die Kommunikation an den Schnittstellen muss jedoch verbessert werden. *„Es ist zwar oft dann ein bisschen so eine Einbahngeschichte, dass halt der Ehrenamtliche das zum Hauptamtlichen hin verfrachtet und der Retourweg oft dann nicht mehr da ist, dass der Hauptamtliche dann eben auch sagen sollte, es ist gut, wenn ihr uns den vermittelt habt, aber es wäre auch gut, wenn ihr den weiter begleiten würdet, wenn da weiter etwas wäre, vielleicht wird das oft ein bisschen stillschweigend vorausgesetzt“* (Interview Leiterin 2). Insbesondere die weiterführende Betreuung sollte präziser und abgestimmter erfolgen.

Konkurrenz zwischen ProfessionistInnen und Ehrenamtlichen soll in jedem Fall vermieden werden, so die zentrale Prämisse der Tätigkeit:

„... aber zum Beispiel die Kinderbetreuung ist da vom Land her so, dass man es als institutionelles Angebot praktisch löst, deshalb brauche ich nicht mehr die Ehrenamtlichen so für die Kinderbetreuung, das ist dann eher in der Familie oder mit Tagesmüttern, ja, das ist gut abgedeckt, da sind die alten Menschen

¹ Einer von vier hauptamtlichen Pfarrcaritasreferenten übernimmt die Betreuung und die Verantwortung für die Arbeit der Teams in den jeweiligen Gemeinden. Da die zu betreuenden Gebiete in der Regel sehr groß sind, ist dies nur punktuell möglich.

doch noch weniger in dem Sinne betreut, das kann dann ehrenamtlich gemacht werden“ (Interview Ehrenamtliche 3).

Vielmehr soll das ehrenamtliche Angebot die Tätigkeit von ProfessionistInnen unterstützen und ein Zusatzangebot schaffen. Der zentralen Befürchtung des Ersatzes von Hauptamt durch das Ehrenamt wird durch eine klare Grenzziehung sowie Kommunikation über die jeweiligen Aufgabenbereiche begegnet.

5.2.7 Die Voraussetzungen für ehrenamtliche Arbeit

Wenn eine Person sich dafür entscheidet ehrenamtlich tätig zu werden, sollte sie im Vorfeld folgende drei Punkte beachten:

a) Die Zeit

Eine der wichtigsten Voraussetzungen für die ehrenamtliche Mitarbeit ist die Ressource Zeit. Erschwerende Bedingungen durch eine zunehmend fortschreitende gesellschaftliche Differenzierung treffen das Ehrenamts-Prinzip auch im ländlichen Raum.

b) Die finanzielle Absicherung

Die finanzielle Absicherung von ehrenamtlich Beschäftigten stellt eine voraussetzende Bedingung für das Ausüben einer derartigen Tätigkeit dar. Sofern Menschen ihre Zeit nicht (mehr) für Erwerbsarbeitszwecke nutzen müssen, kann man/frau es sich „leisten“, ein Ehrenamt auszuüben. *„Es ist ein Glück, wenn ich ehrenamtlich sein kann, wenn ich nicht schauen muss, dass ich da ein Geld hereinbekomme, dass ist nicht so selbstverständlich, weil andere möchten es auch gerne und können es aber nicht, ich habe das Glück ich kann es“ (Interview Ehrenamtliche 2).*

c) Die Anerkennung

Neben dem altruistischen Gedanken basiert ehrenamtliche Tätigkeit immer auch auf einem gewissen Bedürfnis nach Anerkennung. Dieses nimmt einen

bedeutsamen Stellenwert ein und gestaltet sich als zentral für die Motivation der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Als Anerkennung bzw. als „*kleines Dankeschön*“ (Interview Ehrenamtliche 3) ist es oft „ausreichend“, einmal pro Jahr einen gemeinsamen Ausflug zu machen (vgl. Interview Ehrenamtliche 1 und 3).

5.2.8 Die Grenzen der ehrenamtlichen Mitarbeit

Es ist wichtig, dass die Ehrenamtlichen sich selbst Grenzen in ihrer Tätigkeit setzen. Die Fähigkeit der selbständigen Abgrenzung wird von allen Befragten als ein zentrales Spannungsfeld definiert: es fällt ihnen schwer, Distanz zu ihrer Tätigkeit zu gewinnen. Gleichmaßen bleibt es vielfach aus, sich im Vorhinein mit dem zeitlichen, finanziellen, aber auch emotionalen Engagement auseinanderzusetzen. Die Konsequenzen dieses vielfach unklar dimensionierten Einsatzes lassen sich wie folgt beschreiben:

Überforderung

Ehrenamtliche können oft nur schwer einschätzen, wie belastbar sie selbst sind, „... weil man sich schon die Frage stellt, wie weit man jetzt eigentlich noch mit Freude dabei ist oder wie weit ist mir das schon Last? Und belasten soll es nicht“ (Interview Ehrenamtliche 3).

Die von den ehrenamtlich Tätigen eingebrachte Grundmotivation einer „Freude am Helfen“ soll nicht durch verschiedene Faktoren geschmälert werden oder ganz verloren gehen. Gemeint sind hier Faktoren, die ihn/sie an seine/ihre Grenzen stoßen lassen oder zu einer Überforderung führen. Dies kann auch mit sich bringen, dass die Arbeit nicht mehr adäquat ausgeführt oder ganz aufgegeben wird.

Die oben angesprochenen Überforderungsfaktoren, die einen potentiellen Übergang zu eben dieser markieren, sind folgende:

a) *Der Faktor Zeit*

In der ehrenamtlichen Arbeit im ländlichen Raum ist dem Faktor Zeit ein besonderer Stellenwert einzuräumen. Es ist für die MitarbeiterInnen wichtig, selbst zu bestimmen, wie viel Zeit sie in die Arbeit investieren wollen bzw.

können. „Das heißt auch die eigenen Grenzen sehen, sowohl zeitlich und auch von der Belastbarkeit her sehen“ (Interview Leiter 1).

Deutlich wird folgender Zusammenhang: Wenn sich der individuelle Zeitraum und damit die eigens gesetzten Grenzen ausweiten, schmälert sich die Motivation. Durch ein zu hohes Ausmaß an Zeit, die eingesetzt wird, kommt es zu Überlastung und damit verbunden oft zum Abbruch des ehrenamtlichen Engagements.

b) Der Übergang zur professionellen Hilfe

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen können auf Grund der Tatsache, dass sie nicht speziell auf bestimmte Situationen geschult sind, nur einen gewissen Teil an Hilfe leisten, „... gerade bei Ehrenamtlichen fällt mir das auf, die Menschen, die psychische Belastungen haben, betreuen, da ist da sicher schnell einmal eine Grenze da. Da ist es wichtig, dass man eben auch sieht, wann eine professionelle Beratung nötig wird“ (Interview Leiter 1). Daher „... muss man halt schauen, was halt dann nicht mehr ehrenamtlich gemacht werden kann und wenn man da eben mehr braucht, dann muss halt dann wirklich jemand Professioneller das machen“ (Interview Ehrenamtliche 1). Die Grenzen der eigenen Arbeit zu erkennen, erfordert eine differenzierte Vorstellung von der Versorgungslandschaft und damit verbunden, die Möglichkeit des schnelleren Weitervermittels eines Falles an professionelle HelferInnen.

Schulungen und gezielte Fortbildungen können an dieser Stelle Abhilfe schaffen.

c) Der gesellschaftliche Druck

Als weiteres Problem wird der Druck, der von der Gesellschaft ausgeübt wird, gesehen:

„Eine Gefahr sehe ich eher noch so, ah, dass manche nicht aufhören können. Dass so das Umfeld von ihnen sagt, du machst das so super, du machst das so gut, was eigentlich eine Überbestätigung gibt, doch der Einzelne dann sagt, na ja, ich kann gar nicht aufhören, da wächst so ein inneres Gefühl, die lassen

mich nicht aus. Das ist schwierig, das sehe ich als eine große Schwierigkeit“
(Interview Leiterin 2).

Auch von den befragten Ehrenamtlichen wurde dieser gesellschaftliche Druck angesprochen (vgl. Interview Ehrenamtliche 1,3,6). Besonders für MitarbeiterInnen, die schon sehr lange erfolgreich ihre Tätigkeit ausüben, erweist es sich als schwierig, ihr „Ehren-Amt“ zurückzulegen. Grund dafür ist, dass das Umfeld ihnen immer wieder gut zuredet und sie zum Bleiben überredet. Da die Person selbst den Entschluss, das Amt zurückzulegen, bereits gefasst hat, ist die Weiterführung durch das Umfeld weitgehend „erzwungen“. Die Aufgabe wird dann nicht mehr mit derselben Motivation wie früher ausgeführt. Der Wunsch aufzuhören und auch die Belastung, dies nicht zu können, führen auf längere Sicht zur Überforderung der ehrenamtlich tätigen Person.

Das Schaffen von externen Rahmenbedingungen kann einer Überbelastung und in weiterer Folge dem Verlust der Grundmotivation der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen entgegenwirken.

5.3 Die Handlungsempfehlungen

Im Folgenden werden Empfehlungen gegeben, deren Umsetzung die Arbeit der Ehrenamtlichen in den ländlichen Gebieten positiv beeinflusst und Auswirkungen auf die Qualität haben kann. Diese Handlungsempfehlungen richten sich vorwiegend an die LeiterInnen der Ehrenamtlichen bzw. an die Organisation.

5.3.1 Die Rahmenbedingungen für institutionelle ehrenamtliche Arbeit

Um die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum zu gewährleisten, bedarf es gewisser Rahmenbedingungen, die insbesondere von der Institution selbst für ihre ehrenamtlichen MitarbeiterInnen geschaffen werden müssen.

a) *Die Leitung und Organisation der ehrenamtlichen Mitarbeit*

Eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche ehrenamtliche Beschäftigung in den Gemeinden ist das Vorhandensein einer Person, die die ehrenamtliche Arbeit leitet und organisiert.

Die befragten Ehrenamtlichen würden sich in dieser Funktion einen hauptamtliche/n MitarbeiterIn der Caritas St. Pölten selbst vorstellen. *„Wir organisieren jetzt eh schon sehr vieles selber, aber trotzdem, über uns wäre es nicht schlecht, wenn es da noch jemanden gebe, der das zusammenhält“* (Interview Ehrenamtliche 2). Eine „gute“ Leitung erhöht die Bereitschaft zur Mitarbeit, erweitert die Einsatzmöglichkeiten und führt somit zu einem umfassenderen Tätigkeitsbereich.

b) *Die Ansprechperson*

Ein/e LeiterIn fungiert neben seinen/ihren organisatorischen Tätigkeiten als Ansprechperson, welche mit Ratschlägen und Tipps in schwierigen Situationen Unterstützung bietet und weiterhilft.

Den befragten Personen ist dies innerhalb der Organisation sehr wichtig, *„... also gerade, wenn es nicht Nachbarschaftshilfe ist, die man Ehrenamtlich macht, sondern eben im Rahmen einer Organisation wie die Pfarrcaritas, dann*

ist es wirklich immer gut, wenn es Ansprechpersonen gibt“ (Interview Ehrenamtliche 3).

Durch eine konkrete Ansprechperson ist eine kontinuierliche Begleitung der ehrenamtlich tätigen Personen gesichert. Dies kann sich positiv auf deren Arbeit auswirken.

„Also Begleitung und Supervision sind, ich sage einmal, wichtige Begleiterscheinungen und Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Mitarbeit.“ (Interview Leiter 1).

5.3.2 Die Qualität der ehrenamtlichen Mitarbeit

Im sozialen Ehrenamt erweist es sich als schwierig, die Qualität der Arbeit zu messen bzw. zu bestimmen. Um herauszufinden, inwieweit auf gewisse Kriterien zur Sicherung von Qualität geachtet wird, wurden aus der deskriptiven Erfassung des Feldes „Ehrenamt im ländlichen Raum“ folgende normative Standards definiert. Diese eignen sich nach dem bisherigen Kenntnisstand zur Qualitätssicherung und stellen auch Instrumente der Personalentwicklung dar (vgl. Kapitel 4.4.1 „Die Instrumente der Personalentwicklung“).

a) Die Fort- und Weiterbildungen

Fort- und Weiterbildungen sind ein gängiges Instrument der MitarbeiterInnenführung im Bereich des Ehrenamtes. In diesem Rahmen werden Seminare angeboten, deren Inhalt auf den Betreuungsbereich abgestimmt ist. Ein Verpflichtungscharakter besteht dabei allerdings nicht. Vielmehr liegt es im eigenen Ermessen, ob und inwiefern ein/e MitarbeiterIn ein derartiges Angebot als wichtig und hilfreich erachtet.

„Das ist eine freiwillige Sache, das ist auch etwas, was ich bedauere, man kann es bedauern oder auch nicht, dass alles auf Freiwilligkeit basiert, wir können einladen und können uns freuen, wenn viele oder wenige Leute kommen, es ist sehr wechselhaft und sehr verschieden, zu manchen Veranstaltungen kommen viele, zu manchen sehr wenige“ (Interview Leiterin 2).

Die Freiwilligkeit als Besonderheit des Ehrenamtes wird somit auch auf die Fort- und Weiterbildungen übertragen. Der Gedanke, der dahinter steht und es weiters schwierig macht, Ehrenamtliche zu Fort- und Weiterbildungen zu verpflichten, wird durch folgende Aussage verdeutlicht: *„Ja, also ich möchte als Ehrenamtliche nicht einmal im Monat irgendwo einen Tag verbringen müssen, dass ich mich zum Beispiel weiterbilde oder so, ja, oder dass das so zur zusätzlichen Arbeit, die man eh macht, dazukommt, weil ... es soll so für mein Leben eine Bereicherung sein, aber nicht eine Überforderung sage ich jetzt einmal so“* (Interview Ehrenamtliche 5).

Der befragte Leiter 1 hat dazu eine ganz ähnliche Meinung:

„Nein, das (gemeint sind die Fortbildungen, Anm. d. Autorin) ist natürlich freiwillig, das ist klar, Ehrenamt ist freiwillig, das muss auch Prinzip bleiben“ (Interview Leiter 1).

Schwierigkeiten werden in Bezug auf die Fortbildungen auch darin gesehen, dass diese nur auf Wunsch der einzelnen Gemeinden angeboten werden. Damit ist auch hier das Angebot sehr stark von der Eigeninitiative der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen oder anderer engagierter GemeindebürgerInnen abhängig.

Obwohl ein Verpflichtungscharakter fehlt, ist die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen dennoch erwünscht und von Vorteil. Daher ist es wichtig, den ehrenamtlich Tätigen die Bedeutung derselben für ihre Arbeit und auch für sich selbst klar zu machen.

Die befragten Personen erkennen zum Großteil bereits den Nutzen der Fortbildungen. *„Ja, so ein Seminar ist immer gut, weil es ja informativ ist und man mitkriegt, was es alles gibt und für was es etwas gibt, wo man etwas ansuchen kann oder so“* (Interview Ehrenamtlicher 6).

Weiters wird in Fortbildungen auch die Chance gesehen, Probleme im Vorhinein zu vermeiden, die sich sonst möglicherweise aus der ehrenamtlichen Mitarbeit ergeben.

„Die (ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, Anm. der Autorin) nehmen das viel zu sehr in den Alltag mit hinein und da wäre es halt sicher ganz gut, wenn man ein

bisschen eine Schulung hätte auch für die Ehrenamtlichen, dass man das lernt, sich abzugrenzen“ (Interview Ehrenamtliche 3).

b) Die Teams

„Man redet es sich wieder von der Seele“ (Interview Ehrenamtlicher 6).

So treffend hat der befragte ehrenamtliche Mitarbeiter die Hauptfunktion von Teamsitzungen beschrieben. Das Team ist eine wichtige Ressource. Dort *„... kann jeder seine Probleme, was ihn bedrückt, bringen und das ist auch gut, dass man sich trägt einfach irgendwie, das ist gut“ (Interview Ehrenamtliche 2).* Der Austausch, der im Team möglich ist, hat für die Beschäftigten eine große Bedeutung. *„Sicher tut man sich leichter, wenn man das oft bespricht, weil oft weiß ich selbst nicht, ob ich es jetzt richtig mache oder nicht“ (Interview Ehrenamtlicher 6).*

Neben dem Austausch über schwierige Fälle haben diese Sitzungen auch die Funktion, sich ein Bild über das Befinden der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zu verschaffen, *„... und da sieht man dann schon bei den Gruppensitzungen, wie es den Leuten geht“ (Interview Ehrenamtliche 1).* *„Weil was hilft das, wenn ich für andere da bin und denen im Team geht es selbst nicht gut. Also da schaut man schon sehr. Weil das ist ja auch die Voraussetzung, dass das passt für die Leute“ (Interview Ehrenamtliche 2).*

Dieses gegenseitige „aufeinander schauen“ verhindert, dass Ehrenamtliche kurz vor einem Burn Out stehen und dies von Außen nicht bemerkt wird. Durch die regelmäßigen Treffen im Team können Probleme bei der ehrenamtlichen Mitarbeit besser erkannt, aufgegriffen und gelöst werden.

c) Die klar definierten Aufgabenbereiche und Zieldefinitionen

Ein klar definierter Aufgabenbereich ist nicht nur für die Zusammenarbeit zwischen Hauptamt und Ehrenamt von Vorteil (vgl. dazu Kapitel 2.4 „Die Zusammenarbeit von Hauptamt und Ehrenamt“). *„Dadurch wird die Qualität von manchen Bereichen wirklich auch verbessert, weil die Hauptamtlichen können sich dann auf das, was sie machen, konzentrieren und können gewisse*

ehrenamtliche Tätigkeiten oder gewisse Tätigkeiten einfach auch denen getrost übergeben“ (Interview Leiter 1).

Weiters gestaltet sich für Ehrenamtliche der Einbezug „aller“ Personengruppen, insbesondere der randständigen, als schwierige Aufgabe. *„Das fällt natürlich auch auf, also das man wen ein bisschen diskriminiert, Ja, wobei gerade auch solche Hilfe brauchen und da fragen wir dann auch, wenn es wirklich extrem ist, dann schauen wir da auch, das ist dann zwar nicht so ein leichter Weg ...“ (Interview Ehrenamtliche 3).* *„Ja und dann auch das dazu, dass man sich selbst auch gerne drückt vor haarigen Sachen, nicht?“ (Interview Ehrenamtliche 5).*

Da im ländlichen Raum der Aufgabenbereich und die Zielgruppe des Ehrenamtes nicht klar definiert sind, besteht die Gefahr, dass gewisse Personengruppen ausgegrenzt werden. Daher empfiehlt es sich, die Aufgabengebiete klar abzustecken.

5.4 Die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum – ein Ausblick

Die befragten Personen, sowohl die Ehrenamtlichen, als auch die LeiterInnen, sind der Meinung, dass die ehrenamtliche Arbeit in den nächsten Jahren zurückgehen wird. Diese Entwicklung erklären sie sich dadurch, dass die Generation, die bis heute vermehrt ehrenamtlich tätig war, sprich nicht berufstätige Frauen im Alter zwischen 45 und 60 Jahren, langsam „ausstirbt“. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass immer mehr Frauen berufstätig sind. Es ist nur mehr selten der Fall, dass diese länger als nötig zu Hause bei den Kindern bleiben und ihre Freizeit somit ehrenamtlichen Tätigkeiten zur Verfügung stellen. Diese soziohistorische Entwicklung hat besonders auf das Ehrenamt Auswirkungen, da ein großer Teil an möglichen MitarbeiterInnen wegfällt.

Ein weiteres Problem ist, dass Jugendliche und junge Erwachsene sich nur selten auf längerfristige Projekte einlassen, sondern sich eher für kurzfristige Projekte engagieren.

Das Ziel der befragten LeiterInnen, die ehrenamtliche Arbeit im ländlichen Raum auszubauen und ihr Kontinuität zu verleihen, gestaltet sich in Anbetracht der oben angeführten gesellschaftlichen Entwicklung als schwierig.

Trotz des erwarteten Rückgangs in der ehrenamtlichen Mitarbeit wird davon ausgegangen, dass das Ehrenamt sich auch zukünftig weiterentwickeln und verändern wird und als soziale Ressource erhalten bleibt.

6 Die Schlussfolgerungen

Abschließend werden die wesentlichsten Punkte noch einmal zusammengefasst und die forschungsleitenden Fragen überprüft. In weiterer Folge wird ein kurzer Ausblick auf offene Fragen gegeben.

Das soziale Ehrenamt, in der Fachliteratur auch oft als „unbezahlte Tätigkeit“ bezeichnet, findet sich bis heute in ländlichen Gemeinden. Strukturschwächen des ländlichen Raumes wurden in den vergangenen Dekaden durch die Installierung des Ehrenamtes, insbesondere in Gestalt der karitativen Arbeiten, einigermaßen kompensiert. Beispiele für strukturelle Schwächen sind das Fehlen sozialer Einrichtungen und die erschwerte Erreichbarkeit urbaner Zentren durch schlechte Infrastruktur. Die Etablierung ehrenamtlicher Arbeit hat auch weitgehend Handlungsdruck von den politischen Verantwortlichen genommen.

In der vorliegenden Arbeit wurde der Frage nachgegangen, welchen Stellenwert das Ehrenamt im Sozialbereich des ländlichen Raumes einnimmt und inwieweit es für die Soziale Arbeit von Bedeutung ist. Die befragten ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und ihre LeiterInnen sind allesamt der Meinung, dass das Ehrenamt für die ländlichen Gemeinden „sehr bedeutsam“ ist. Diese Aussage wird unterstrichen durch die an Hand der Forschung ermittelten, sehr umfangreichen Beschäftigungsfelder, die die ehrenamtliche Arbeit abdeckt. In jeder Gemeinde haben unterschiedliche Aufgaben Priorität. Allgemein gesprochen stellen die Hilfe in Notsituationen, die Betreuung älterer Menschen sowie die Aufklärung über soziale Hilfeleistungen und ihre Vermittlung zentrale Handlungsfelder dar.

In diesem Zusammenhang wäre es interessant, im Detail zu erheben, anhand welcher Kriterien die Aufgabenbereiche der Ehrenamtlichen abgesteckt werden können und welche Hilfeleistungen am ehesten angedacht werden.

Darüber hinaus wurde davon ausgegangen, dass die Nachbarschaftshilfe in den ländlichen Gemeinden noch Bedeutung hat und damit das Ehrenamt

entlastet bzw. dieses nicht benötigt wird. Diese Annahme hat sich durch die geführten Interviews nur teilweise bestätigt. Nachbarschaftshilfe findet statt, es zeigt sich jedoch ein Rückgang. Subsidiär wird anstelle des unorganisierten Ehrenamtes, in Form von Nachbarschaftshilfe, organisierte ehrenamtliche Hilfe angeboten. Diese wird von einer Einrichtung/Institution, in diesem Fall der Caritas der Diözese St. Pölten, geregelt.

Als Ergebnis der Forschungsarbeit lässt sich außerdem festhalten, dass die ehrenamtliche Arbeit für Einrichtungen/Institutionen eine Bereicherung darstellt und durch sie Zusatzangebote möglich sind. Die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen, die in der Literatur häufig als problematisch dargestellt wird, funktioniert in der Pfarrcaritas der Diözese St. Pölten gut. Als einziges Verbesserungsfeld wird die Kommunikation an den Schnittstellen gesehen. Eine gute Kommunikation würde hier die Betreuung der KlientInnen noch effizienter machen. Als Prämisse der ehrenamtlichen Tätigkeit der Pfarrcaritas St. Pölten wird die Ergänzung und nicht die Konkurrenz zum Hauptamt angesehen.

Weiterführende Forschungen könnten sich in diesem Zusammenhang mit folgender Forschungsfrage auseinandersetzen: „Welcher Maßnahmen bedarf es, um eine Verbesserung der Kommunikation der Hauptamtlichen mit Ehrenamtlichen an den Schnittstellen zu gewährleisten?“

Eine weitere zentrale Frage dieser Forschungsarbeit richtete sich auf die Qualität des Ehrenamtes in der sozialen Arbeit. Ausgehend von der „Sozialen Qualität“ (vgl. Kapitel 4.3 „Die Soziale Qualität“) zeigt sich, dass Teilwerte dieser sich gut auf das Ehrenamt umlegen lassen und für die Arbeit der ehrenamtlich Tätigen eine Rolle spielen. Instrumente der Personalentwicklung, insbesondere Fort- und Weiterbildung, Supervision und Teams finden Anwendung in der ehrenamtlichen Arbeit des ländlichen Raumes. Diese auszubauen und ihnen, in angemessenem Maß, einen Verpflichtungscharakter zu verleihen, wird von mir angedacht und stellt eine zukünftige Aufgabe für LeiterInnen ehrenamtlicher Teams dar. Der Einsatz dieser angesprochenen Instrumente erhöht die Qualität der Arbeit des Ehrenamtes und hilft den

Tätigen, mit schwierigen Situationen und Problemen umgehen zu lernen. Besonders bei Ehrenamtlichen, die meist keine einschlägige Vorbildung im sozialen Bereich mitbringen, ist eine Begleitung und Unterstützung, die in Form von Personalentwicklung geboten wird, von Bedeutung.

Aus meiner Sicht als Forscherin ist ehrenamtliche Beschäftigung im ländlichen Raum eine Bereicherung für die Soziale Arbeit. Auf Grund von Zuwanderung und der damit verbundenen höheren Anonymität in den Gemeinden kommt es zu einem deutlichen Rückgang von Nachbarschaftshilfe und Gemeinschaft in den Dörfern. Folglich ist es vor allem die organisierte ehrenamtliche Arbeit, die zunehmend an Bedeutung gewinnt. Hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass das Ehrenamt in den Gemeinden, anders als oft von SozialarbeiterInnen befürchtet, vermehrt eigene Aufgabenbereiche wahrnimmt und nicht in die Arbeit der Hauptamtlichen eindringt. Es werden außerdem Maßnahmen gesetzt, wie zum Beispiel „Verträge“ mit Ehrenamtlichen, in denen ihre Aufgaben festgelegt sind. Dies dient dazu, zu verhindern, dass es zu Überschneidungen mit dem Hauptamt kommt oder KlientInnen nicht adäquat durch Laien versorgt werden. Hauptaugenmerk wird auf die Unterstützung des Hauptamtes durch das Ehrenamt und die daraus resultierenden ergänzenden Angebote gelegt. Wichtig ist, dass weiterhin Maßnahmen gesetzt werden, um diese beiden Bereiche klar voneinander zu trennen und eine gute Zusammenarbeit zu fördern.

Die Teams, die sich in den Dörfern zusammenfinden, sind erst am entstehen und bedürfen noch vermehrter Organisation. Meiner Meinung nach müssen vor allem noch klarer definierte Zielgruppen und Ziele festgelegt werden. Dadurch kann die Ausgrenzung gewisser Personengruppen, denen andernfalls ehrenamtliche Hilfe vorenthalten bleibt, verhindert werden. Wichtig sind in diesem Zusammenhang auch die Rahmenbedingungen, die von der Institution/Einrichtung gegeben sein müssen. Diese Rahmenbedingungen sind unter anderem eine Leitung und Organisation der Arbeit Ehrenamtlicher und eine Ansprechperson für eben diese. Dadurch fühlen sich die Ehrenamtlichen besser unterstützt und in ihrem Tun nicht alleingelassen.

Nach Betrachtung der Ergebnisse sind noch Fragen offen, welche Ausgangspunkt für weitere Forschungen sein könnten:

- Wie zufrieden sind die KlientInnen, die von Ehrenamtlichen in den ländlichen Gemeinden betreut werden?
Dies könnte in Form einer Evaluierung durchgeführt werden. Anhand der Ergebnisse könnten mögliche Verbesserungen in der Arbeit mit den KlientInnen vorgenommen werden.
- Welche Auswirkungen hat der zu erwartende Rückgang der Nachbarschaftshilfe auf die Gemeinschaft in den Dörfern? Wie kann ihm begegnet werden?
- Welche politischen Maßnahmen müssen für eine adäquate Versorgung im ländlichen Raum gesetzt werden, wenn ehrenamtliche Hilfe nicht mehr ausreichend ist?

7 Literatur

Backes, Gertrud Maria (1987): Frauen und soziales Ehrenamt. Zur Vergesellschaftung weiblicher Selbsthilfe. Augsburg.

Badelt, Christoph (2002): Ehrenamtliche Arbeit im Nonprofit Sektor. In: Badelt, Christoph (Hg.) (2002): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management. 3. Auflage. Stuttgart. 573-604.

Belardi, Nando (1999): Von der „amerikanischen Importware“ zum Qualifizierungsinstrument – Der Weg der Supervision in Deutschland. In: Kühl, Wolfgang/Schindewolf, Regina (Hg.) (1999): Supervision und das Ende der Wende. Professionelle Kompetenzentwicklung in den neuen Bundesländern. Opladen. 23-37.

Biegl-Richardson, Lina (1997): Jugendwohlfahrt in einem Landbezirk. Eine Bestandsaufnahme. In: Lange, Josef/Fellöcker, Kurt (Hg.) (1997): Sozialarbeit im ländlichen Raum. Handlungsfelder, methodische Ansätze und Konzepte. St. Pölten. 31-45.

Brack, Ruth (1986): Grundsätzliche Überlegungen zum Einsatz von freiwilligen in der Sozialarbeit. In: Brack, Ruth/Giovannelli-Blocher, Judith/Steiner, Rudolf (Hg.) (1986): Freiwillige Tätigkeit und Selbsthilfe aus der Sicht beruflicher Sozialarbeit. Bern. 43-72.

Brunner-Kranzmayr, Eva-Maria (1996): Renaissance der Ehrenamtlichkeit? Zum neuen Verhältnis zwischen professioneller und ehrenamtlicher Sozialer Arbeit. Diplomarbeit an der Johannes Kepler Universität Linz. Linz.

Caritas Diözese St. Pölten (2006): Caritas im Wandel. Jahresbericht 2006. St. Pölten.

Collins, Alice H./**Pancoast** Diane L. (1981): Das soziale Netz der Nachbarschaft als Partner professioneller Hilfe. Freiburg im Breisgau.

Donabedian, Avedis (1982): Explorations in Quality – Assessment and Monitoring. Volume II: the Criteria and Standards of Quality. Ann Arbor: Health Adm. Press.

Flick, Uwe (1995): Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbek.

Gängler, Hans (1990): Soziale Arbeit auf dem Lande: vergessene Lebensräume im Modernisierungsprozess. Weinheim.

Grimm, Gerhard (o.J.): Fortbildung in der Bewährungshilfe. In: Birsak, Johann/Dvorak, Karl/Grimm, Gehard/Leirer, Herbert/Lingler, Franz/Stadler, Sabine (o.J.): Betrifft Bewährungshilfe. Materialien und Berichte aus einem Arbeitsfeld. Wien. 549-574.

Gumpinger, Marianne (1998): Das soziale Ehrenamt und sein Verhältnis zur Supervision. In: Reichel, René/Dvorak, Karl (Hg.) (1998): Sozialarbeit & Supervision. Liebesbeziehung & Vernunfttehe. St. Pölten. 103-118.

Hirtenlehner, Helmut (2001): Die Bewährungshilfe als Schnittpunkt von Ehrenamt und Beruf. Eine soziologische Untersuchung der Wechselbeziehung ehrenamtlicher und beruflicher Sozialarbeit. Linz.

Ilien, Albert/**Jeggle**, Utz (1978): Leben auf dem Dorf. Zur Sozialgeschichte des Dorfes und zur Sozialpsychologie seiner Bewohner. Opladen.

Jarecki, Maria (1997): Supervision in der Ausbildung von ErgotherapeutInnen. In: Luif, Ingeborg (Hg.) (1997): Supervision. Tradition, Ansätze und Perspektiven in Österreich. Wien. 367-373.

Kardorff, Ernst von/**Stark**, Wolfgang (1987): Zur Verknüpfung professioneller und alltäglicher Hilfenetze. In: Kneupp, Heiner/Röhrle, Bernd (Hg.) (1987): Soziale Netzwerke. Frankfurt/Main u.a.. 219-244.

Kastner, Michael (1990): Personalmanagement heute. Landsberg am Lech.

Kelle, Udo/**Kluge**, Susann (1999): Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Opladen.

Klocker, Miriam/**Marth**, Gabriele (1998): Bericht der Workshopdiskussionen im Plenum. Gründe für Freiwilligkeit. In: Klocker, Miriam/Marth, Gabriele/Schultz, Franziska (1998): Ehrenamt – Eine Herausforderung für Sozial Arbeitende. Feldkirch. 15-28.

Kötter, Herbert (1977): Zur Soziologie der Stadt-Land-Beziehungen. In: König, René (Hg.) (1977): Handbuch der empirischen Sozialforschung. Großstadt. Massenkommunikation. Stadt-Land-Beziehungen. Band 10. Stuttgart. 1-41.

Lange, Josef (1997): Ländliche Lebenswelten im Umbruch. Problemlagen, Identitätskrisen und Schwierigkeiten der Lebensbewältigung. In: Lange, Josef/Fellöcker, Kurt (Hg.) (1997): Sozialarbeit im ländlichen Raum. Handlungsfelder, methodische Ansätze und Konzepte. St. Pölten. 11-29.

Lichtenberger, Elisabeth (1989): Österreich zu Beginn des 3. Jahrtausends. Raum und Gesellschaft. Prognosen, Modellrechnungen und Szenarien. Wien.

Linke, Jürgen (2001): Supervision und Beratung: systemische Grundlagen und Praxis. Schriften zur Supervision, Band 9. Institut für Beratung und Supervision Aachen (lbs). Aachen.

Luschei, Frank/Trube, Achim (2001): Der Stand der Kunst – Zur Frage sozialpolitischer und fachlicher Standards des Qualitätsmanagements für Angebote der Beschäftigungsförderung. In: Schädler, Johannes/Schwarte, Norbert/Trube, Achim (2001): Der Stand der Kunst. Qualitätsmanagement sozialer Dienste. Münster. 192-226.

Maelicke, Bernd (2003): Personalmanagement. In: Arnold, Ulli/Maelicke, Bernd (2003): Lehrbuch der Sozialwirtschaft. 2. Auflage. Baden-Baden. 497-511.

Meinhold, Marianne (1996): Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit: Einführung und Arbeitshilfen. Freiburg im Breisgau.

Mentzel, Wolfgang (1980): Personalentwicklung – Handbuch zur Förderung und Weiterbildung der Mitarbeiter. Freiburg.

Merchel, Joachim (2004): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. 2. Auflage. Weinheim und München.

Müller-Kohlenberg, Hildegard (1993): Die Aporie von Methode und Beziehung in der Sozialarbeit. In: Neue Sammlung 33. H. 1. 45-54.

Nestmann, Frank (1977): Prinzipien der Fortbildung in der sozialen Arbeit. In: Theorie und Praxis der sozialen Arbeit. Heft 8/1977. Bonn. 299-304.

Notz, Gisela (1989): Frauen im sozialen Ehrenamt. Ausgewählte Handlungsfelder: Rahmenbedingungen und Optionen. Freiburg im Breisgau.

Notz, Gisela (2001): Ehrenamtliches Engagement von Frauen. Manuskript des Vortrages an der FernUniversität Hagen. Hagen.

Olk, Thomas (1988): Zwischen Hausarbeit und Beruf. Ehrenamtliches Engagement in der aktuellen sozialpolitischen Diskussion. In: Müller, Siegfried/Rauschenbach, Thomas (Hg.): Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif. München. 19-36.

Olk, Thomas (1991): Ehrenamtliche Arbeit in England. Freiburg.

Otto-Schindler, Martina (1996): Berufliche und ehrenamtliche Hilfe. Perspektiven der Zusammenarbeit; eine empirische Studie zu Bedingungen und Erfahrungen in der sozialen Arbeit. Osnabrück.

Pantucek, Peter (2004): Sozialräumliches Arbeiten in der Stadt und am Land. In: Autonome Provinz Bozen. Abteilung für Sozialwesen. Dienststelle Personalentwicklung (2005): Sozialräumliches Arbeiten. Ein neuer Weg zwischen Bedürfnisorientierung und Ressourcenknappheit? Tagungsakten. Hg. Dr. Reinhard Gunsch. 60-68.

Pilny, Emmy (o.J.): Einige Bemerkungen zu Supervision in der Bewährungshilfe. In: Birsak, Johann/Dvorak, Karl/Grimm, Gerhard/Leirer, Herbert/Lingler, Franz/Stadler, Sabine (o.J.): Betrifft Bewährungshilfe. Materialien und Berichte aus einem Arbeitsfeld. Wien. 519-527.

Planck, Ulrich /**Ziche**, Joachim (1979): Land- und Agrarsoziologie. Eine Einführung in die Soziologie des ländlichen Siedlungsraumes und des Abgabebereichs. Stuttgart.

Rauschenbach, Thomas/**Müller**, Siegfried/**Otto**, Ulrich (1988): Vom öffentlichen und privaten Nutzen des sozialen Ehrenamtes. In: Müller, Siegfried/Rauschenbach, Thomas (Hg.) (1988): Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif. München. 223-242.

Regnet, Erika (1999): Der Weg in die Zukunft – Neue Anforderungen an die Führungskraft. In: Rosenstiel, Lutz von/Regnet, Erika/Domsch, Michael E. (1999): Führung von Mitarbeitern. Handbuch für erfolgreiches Personalmanagement. 4. Auflage. Stuttgart. 47-59.

Scherm, Ewald/Süß, Stefan (2005): Die Bildung von Personalvermögen durch das Fernstudium – Eine humankapitaltheoretische Betrachtung. In: Mroß, Michael/Thielmann-Holzmayer, Claudia (Hg.) (2005): Zeitgemäßes Personalmanagement: Erfolgreiche Bereitstellung und Nutzung von Personalvermögen. Wiesbaden. 183-200.

Schindler, Sepp (1960): Teamarbeit in der Bewährungshilfe. In: Bewährungshilfe 4/1960. Bonn. 254-262.

Schwarz, Gotthart/Beck, Reinhilde (1997): Personalmanagement. München.

Shute, Steven/Hurley, Susan (Hg.) (1996): Die Idee der Menschenrechte. Frankfurt am Main.

Speck, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität: zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und sozialer Arbeit. München.

Stadler, Sabine (1985): Ehrenamtliche Bewährungshilfe in Österreich. Wien.

Stein, Gebhard (1988): Vereine und soziale Dienste. Das Ehrenamt auf dem Lande. In: Müller, Siegfried/Rauschenbach, Thomas (Hg.) (1988): Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif. München. 145-152.

Thiersch, Hans (1988): Laienhilfe, Alltagsorientierung und professionelle Arbeit. Zum Verhältnis von beruflicher und ehrenamtlicher Arbeit. In: Müller, Siegfried/Rauschenbach, Thomas (Hg.) (1988): Das soziale Ehrenamt. Nützliche Arbeit zum Nulltarif. München. 9-17.

Internetquelle

Caritas Diözese St. Pölten (2008): Die Arbeit der Pfarrcaritas, in http://www.stpoelten.caritas.at/dynamisch/frameset_content.php?dateiname=../cms/fileadmin/content/4_mitarbeit/ehrenamtliche.htm&akt_layer=mitarbeit am 05.06.2008.