



**Ehrenamt: Nachweis sozialer  
Kompetenzen in Krisenzeiten**

**Soft Skills Self-Promotion Tool**



## Erklärung zum Urheberrecht:



Dieses Werk ist lizenziert unter

[Creative Commons Attribution-Nichtkommerziell-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

### Sie dürfen:

- **Teilen** — das Material in jedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten
- **Bearbeiten** — das Material neu mischen, verändern und darauf aufbauen

Der Lizenzgeber kann diese Freiheiten nicht widerrufen solange Sie sich an die Lizenzbedingungen halten.

### Unter folgenden Bedingungen:

- **Namensnennung** — Sie müssen [angemessene Urheber- und Rechteangaben machen](#), einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob [Änderungen vorgenommen](#) wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.
- **Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für [kommerzielle Zwecke](#) nutzen.
- **Weitergabe unter gleichen Bedingungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder anderweitig direkt darauf aufbauen, dürfen Sie Ihre Beiträge nur unter [derselben Lizenz](#) wie das Original verbreiten.

**Keine weiteren Einschränkungen** — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln / [technische Verfahren](#) einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Projektnummer: 2020-1-DE02-KA204-007592

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der nur die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

## Inhaltsverzeichnis

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 0     | Einführung .....   | 6   |
| 1     | Vorstellung des Soft Skills Self-Promotion Tools.....  | 9   |
| 1.1   | Fähigkeit zur Zusammenarbeit.....  | 10  |
| 1.1.1 | Teamarbeit .....   | 11  |
| 1.1.2 | Anpassungsfähigkeit und Flexibilität.....  | 16  |
| 1.1.3 | Konfliktlösungsfähigkeiten .....   | 19  |
| 1.1.4 | Netzwerken .....   | 22  |
| 1.2   | Organisatorische Fähigkeiten .....   | 28  |
| 1.2.1 | Führung .....  | 29  |
| 1.2.2 | Innovationsfähigkeit.....  | 33  |
| 1.2.3 | Strategische Planung .....   | 37  |
| 1.2.4 | Analytisches Denken .....  | 43  |
| 1.3   | Persönliche Fähigkeiten .....  | 46  |
| 1.3.1 | Selbstbewusstsein .....  | 47  |
| 1.3.2 | Emotionale Intelligenz.....  | 51  |
| 1.3.3 | Widerstandsfähigkeit .....   | 54  |
| 1.2.5 | Persönliche Entwicklung.....   | 61  |
| 1.2.6 | Selbstmanagement-Fähigkeiten.....  | 65  |
| 1.3   | Soziale Fähigkeiten .....  | 70  |
| 1.4.1 | Kommunikationsfähigkeiten .....  | 71  |
| 1.4.2 | Problemlösungsfähigkeiten.....   | 75  |
| 1.3.3 | Interkulturelle Fähigkeiten .....  | 78  |
| 1.3.4 | Präsentationsfähigkeiten.....  | 82  |
| 1.4.5 | Klientenorientierte Kompetenzen.....   | 86  |
| 2     | Leitlinien für die Erstellung eines persönlichen Kompetenzportfolios für Bewerbungen .....                     | 94  |
| 2.1   | Warum ein Portfolio? .....   | 94  |
| 2.2   | Nutzung des Kompetenzportfolios zur Steuerung der Beschäftigungsfähigkeit und der beruflichen Entwicklung..... | 95  |
| 2.3   | Wann und wie man ein Portfolio nutzt .....   | 95  |
| 2.4   | Was sollte in das Portfolio aufgenommen werden? .....  | 97  |
| 3     | Operative Werkzeuge.....   | 100 |
| 3.1   | Implementierung eines E-Portfolios.....  | 100 |
| 3.1.1 | Soziale Netzwerke .....  | 100 |
| 3.2   | Spezialisierte E-Portfolio-Tools für ehrenamtlich Tätige.....  | 101 |



|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| 3.3       | Das Management von berufsrelevante Inhalten und weitere „technische“ Werkzeuge ... | 112 |
| 3.4       | Weitere hilfreiche Werkzeuge .....   | 116 |
| 3.5       | Der Video-Lebenslauf .....   | 120 |
| 3.5.1     | Was ist ein Video-Lebenslauf? .....  | 120 |
| 3.5.2     | Wie man einen Video-Lebenslauf erstellt - Empfehlungen.....                        | 120 |
| 3.5.3     | Wie vermeiden Sie die häufigsten Fehler?.....                                      | 121 |
| 3.5.4     | Tipps, um einen attraktiven Video-Lebenslauf zu erstellen.....                     | 121 |
| 3.2.5     | Benötigte Ausrüstung für einen Video-Lebenslauf .....                              | 122 |
| 4         | Referenzen .....   | 124 |
| Cluster 1 | Fähigkeiten zur Zusammenarbeit.....  | 124 |
| Cluster 2 | Organisatorische Fähigkeiten .....   | 126 |
| Cluster 3 | Persönliche Fähigkeiten .....  | 127 |
| Cluster 4 | Soziale Fähigkeiten .....  | 130 |
| 5         | Die CRISISS-Partnerschaft.....   | 132 |

# Einführung



## 0 Einführung

Innerhalb weniger Wochen im Frühjahr 2020 führte die Corona-Krise dazu, dass Menschen in ganz Europa ehrenamtlich in großem Umfang Nachbarn und Bedürftigen halfen. Die Freiwilligentätigkeit und die damit verbundene Übernahme von Verantwortung in der Zivilgesellschaft erlebten eine völlig neue Wertschätzung. Hierfür wurden Tools entwickelt (z. B. Plattformen, um Bedürftige und Freiwillige zusammen zu bringen), aktiviert und dank digitaler Technologien virtuell quasi „über Nacht“ eingesetzt.

Viele Menschen engagierten sich für das Wohlergehen ihrer Nachbar\*innen, boten Einkaufsdienstleistungen für ältere und behinderte Menschen an, die ihr Zuhause nicht verlassen konnten oder übernahmen Aktivitäten des täglichen Lebens. Sie engagierten sich hauptsächlich in Aufgaben, die nichts mit ihrem eigentlichen Beruf oder ihrer Ausbildung zu tun hatten, z. B. in Pflege, Landwirtschaft oder Mobilität.

Genau genommen befinden sich die europäischen Gesellschaften seit Anfang 2020 im Krisenmodus: durch COVID-19, durch Überschwemmungen, Brände und Stürme, in denen sich Freiwillige in herausragender Weise für ihre Mitbürger\*innen engagierten. Am 24. Februar 2022 kam eine humanitäre Krise hinzu, die sich kaum jemand in Europa hätte vorstellen können – die russische Aggression gegen die Ukraine. Viele tausende Flüchtlinge aus der Ukraine, insbesondere Frauen und Kinder, mussten aufgrund des Krieges ihre Heimat verlassen. Sie fanden zunächst Aufnahme und Empathie in den ukrainischen Nachbarländern Polen, Slowakei und Rumänien. Einige von ihnen zogen weiter zu Verwandten und Freund\*innen in anderen Ländern, einige blieben nahe an der Grenze in Flüchtlingslagern, um so schnell wie möglich zurückzukehren. Viele von ihnen erhielten Hilfe von Freiwilligen, die, getrieben von Mitgefühl, Unterkünfte, Transfers und Spenden organisierten. Die Bereitschaft zur Hilfe und Solidarität in ganz Europa war außergewöhnlich, und plötzlich erkannten wir, wie großartig Europa in einer solchen Krise zusammenhalten kann.

### **Identifizierung von Soft Skills, die in Krisen erworben wurden**

Umso wichtiger ist es, diesen Freiwilligen etwas zurückzugeben, und genau das ist das Anliegen von **CRISISS! CRISISS** ist ein europäisches Projekt, das aus dem ERASMUS+ - Programm finanziert wird. Die transnationale Partnerschaft besteht aus sieben europäischen Institutionen: Freiwilligenorganisationen, Behinderteneinrichtungen, Jugend- und Familienberatungsorganisationen, Sozialpartnern, Einrichtungen der Erwachsenenbildung, Sozialforschungszentren und Expert\*innen für die Entwicklung digitaler Bildungsressourcen. Sie haben Instrumente geschaffen, die Freiwilligen dabei helfen sollen, ihre eigenen Soft Skills zu identifizieren und zu validieren, das Bewusstsein für die Bedeutung von Soft Skills im Berufsleben zu schärfen und informelle und nicht formale Kompetenzen zu dokumentieren. Sie entwickelten diese Materialien auf einer mehrsprachigen und interaktiven E-Plattform und als mobile Apps für mobile Endgeräte.

### **Die CRISISS-Instrumente**

Wie aber können diese neuen Fähigkeiten erkannt werden? Wie können Arbeitgeber\*innen auf diese Fähigkeiten als Mehrwert für Teamarbeit, Stresssituationen oder interkulturelle Aufgaben aufmerksam gemacht werden? Dies ist nur möglich, wenn diese Fähigkeiten validiert werden. Auch wenn die Formulierung etwas anderes vermuten lässt, sind es „Soft Skills“, die den Unterschied im Arbeitsleben machen können.

Der **CRISIS**-Ansatz ist zweifach: Das Soft Skills Identification Tool ist digital verfügbar: <https://crisis.eu/training/>. Es kann darauf über Computer oder Tablets, aber auch über eine App auf mobilen Geräten zugegriffen werden. Es hilft Freiwilligen, ihre in Krisenzeiten erworbenen Soft Skills zu identifizieren. Es erzeugt ein Zertifikat mit dem Ergebnis, das potenziellen Arbeitgeber\*innen vorgelegt werden kann.

## **Das Soft Skills Self-Promotion Tool – Freiwilligenarbeit für Arbeitgeber\*innen sichtbar machen**

Ein weiteres wertvolles Instrument ist dieses Soft Skills Self-Promotion Tool, das im Folgenden vorgestellt wird. Dies ist ein weiteres Unterstützungsinstrument, das Freiwilligen Ideen gibt, wie sie die Soft Skills, die sie in Krisen erworben haben, nutzen können. Es ermöglicht auch den Zugang über digitale Quellen zu anderen bereits in ganz Europa eingesetzten Werkzeugen. Insgesamt sammelte die **CRISIS**-Partnerschaft mehr als 20 digitale Tools – Websites, Apps, Artikel -, die nützlich sind, um Ihre Soft Skills, die im Ehrenamt erworben wurden, selbst zu fördern. Es liegt an Ihnen zu entscheiden, welches dieser Tools am besten geeignet ist, Ihre Freiwilligenarbeit zu präsentieren und zu bewerten. Um Ihnen bei der Auswahl zu helfen, werden diese Tools inhaltlich beschrieben. Die meisten von ihnen wurden speziell für den Einsatz von Freiwilligen ausgewählt; einige andere sind nützliche Werkzeuge, auch wenn sie nicht immer auf dem ehrenamtlichen Hintergrund basieren.

## **Die **CRISIS**-Instrumente: gebrauchsfertig und kostenlos**

In dieser Hinsicht sind das Soft Skills Identification Tool und das Soft Skills Self-Promotion Tool eine unkomplizierte und noch dazu kostenlose Paketlösung zur Identifikation und weiteren Nutzung sozialer Kompetenzen – bereit für Ihre Erfassung!

Es wird erwartet, dass ehrenamtliche Organisationen die wichtigsten Nutzer der **CRISIS**-Instrumente sein werden, aber letztendlich stehen die Instrumente allen Freiwilligen zur Verfügung, die daran interessiert sind, mehr über sich selbst zu erfahren.

So unterschiedlich die beruflichen Hintergründe der Freiwilligen auch sind, sie haben eines gemeinsam: ehrenamtliches Engagement in Krisenzeiten erweist sich als Möglichkeit, Krisen entgegenzuwirken, sozial aktiv zu sein und sich als Teil der Zivilgesellschaft zu fühlen. Freiwillige erwerben neue Soft Skills wie Teamgeist, Kritikfähigkeit, Kommunikationsfähigkeiten, interkulturelle Kompetenz, Stressmanagement, Disziplin und Selbstvertrauen. Freiwilligenarbeit erweist sich damit als effektives Lernumfeld. Streng genommen ist ehrenamtliches Engagement eine großartige Gelegenheit, Soft Skills zu erwerben, die dann als Zusatzqualifikation in jeder beruflichen Umgebung verwendet werden könnten.

Die **CRISIS**-Partnerschaft wünscht Ihnen eine erfolgreiche Anwendung aller Werkzeuge!

*Wolfgang Eisenreich (Wissenschaftsinitiative Niederösterreich, als Hauptredakteur)*

*Pantelis Balaouras (GUnet), Sonja Bercko-Eisenreich (INTEGRA Institute for Development of Human Potentials), Annalisa Arru (CESCOT Veneto), Karin Drda-Kühn (media k GmbH), Maria M. Serrano (ALDAIMA), Costas TSIMPANIS (GUnet), Alenka Valjašková (QUALED Qualification and Education), Ingrid Zimmermann (media k GmbH) als Mitwirkende an dieser Publikation*

# Vorstellung des Soft Skills Self-Promotion Tools



## 1 Vorstellung des Soft Skills Self-Promotion Tools

Auf der Grundlage einer qualitativen Umfrage in den Ländern der **CRISSS**-Partnerschaft und einer Literaturrecherche auf europäischer Ebene wurden im Rahmen des **CRISSS**-Projekts 18 Soft Skills ausgewählt, die für die Integration von Freiwilligen in den Arbeitsmarkt als wichtig angesehen werden.

### **Persönliche Fähigkeiten**

- Selbstbewusstsein
- Emotionale Intelligenz
- Widerstandsfähigkeit
- Persönliche Entwicklung
- Selbstorganisation

### **Soziale Fähigkeiten**

- Kommunikationsfähigkeiten
- Problemlösungsfähigkeiten
- Interkulturelle Fähigkeiten
- Präsentationsfähigkeiten
- Kundenorientierte Fähigkeiten

### **Fähigkeiten zur Zusammenarbeit**

- Teamarbeit
- Anpassungsfähigkeit und Flexibilität
- Konfliktlösungsfähigkeiten
- Zusammenarbeit und Vernetzung

### **Organisatorische Fähigkeiten**

- Führungskompetenz
- Innovationsfähigkeit
- Strategische Planung
- Analytisches Denken

Im Folgenden finden Sie Informationen zu diesen Soft Skills, insbesondere vor dem Hintergrund der Freiwilligentätigkeit und der Arbeit in Krisenzeiten. Wenn Sie Ihre Soft Skills, die Sie im Rahmen der Freiwilligentätigkeit erworben haben, bereits auf der digitalen [CRISSS-Plattform](#) validiert haben, möchten Sie sicher den nächsten Schritt unternehmen und Ihr Bewerbungsportfolio für den Arbeitsmarkt verbessern. In den Kapiteln 2 und 3 finden Sie viele Empfehlungen und Tipps.

## 1.1 Fähigkeit zur Zusammenarbeit

„Collaboration Skills“ sind es, die es uns ermöglichen, gut mit anderen zusammenzuarbeiten. Die meisten Freiwilligentätigkeiten erfordern Zusammenarbeit, daher sind diese Fähigkeiten unerlässlich. Dazu gehören das Verständnis einer Vielzahl von Perspektiven, die Verwaltung von Prioritäten von allen in der Gruppe und die Erfüllung der Erwartungen als zuverlässiges Mitglied eines Teams. Erfolgreiche Zusammenarbeit erfordert einen kooperativen Geist und gegenseitigen Respekt.

Die Idee der Zusammenarbeit scheint einfach genug, aber in Wirklichkeit kann es schwierig sein, mit anderen zusammenzuarbeiten. Jede Person im Team hat Stärken und Schwächen, Kommunikationspräferenzen und persönliche Ziele. Die besondere Kultur einer ehrenamtlichen Organisation könnte auch die Zusammenarbeit beeinflussen. Die Verwendung von Collaboration Skills innerhalb eines Freiwilligenteams kann Folgendes umfassen:

- Kommunikation offen halten und niemals Informationen zurückhalten, die für die Ausführung von Aufgaben erforderlich sind
- Einen Konsens über Ziele und Methoden zum Abschluss von Projekten oder Aufgaben erreichen
- Anerkennung der Beiträge anderer in einem Team anbieten, Kredit geben, wenn Kredit fällig ist
- Hindernisse identifizieren und Probleme kooperativ lösen, wenn sie auftreten
- Gruppenziele über persönliche Zufriedenheit und/oder Anerkennung stellen, vor allem, wenn Sie der Vorgesetzte sind
- Sich für Fehlertitte zu entschuldigen und anderen für Fehler zu verzeihen; einen Groll zu haben oder die Bemühungen anderer Teammitglieder zu sabotieren, zerstört die Zusammenarbeit

Im Krisenumfeld umfasst das Cluster „Collaboration Skills“ vier Kompetenzen: Teamwork, Anpassungsfähigkeit & Flexibilität, Konfliktlösung, Zusammenarbeit & Vernetzung. Die Auswahl der Kompetenzen beruht nicht auf einer bestimmten Methode oder Schule, sondern auf der Relevanz der Kompetenzen aus der Perspektive einer Krisensituation, in der Freiwillige beteiligt sind. Das Projektteam für Krisen entschied sich aus drei Gründen für diese Methode:

- Fehlen eines standardisierten methodischen Ansatzes: Die methodischen Ansätze zur Validierung von Kompetenzen unterscheiden sich in den europäischen Ländern. Dies kann mit akademischen Ausbildungen und Konventionen zusammenhängen, die die Verbreitung einer bestimmten Methode unterstützen oder behindern.
- Verknüpfung mit Krisen: Aus gutem Grund wurden Krisen nicht präzisiert, da sich das Instrument zur Validierung von Krisen nicht ausschließlich auf eine einzige Krise konzentriert (auch wenn zum Zeitpunkt der Schaffung des Instruments die COVID-19-Krise am höchsten war). Eine Krise wird als jede Situation verstanden, die ein emotional bedeutsames Ereignis oder eine radikale Änderung des Status im Leben einer Person darstellt.
- Ausgangssituation der Freiwilligen: Dies ist nicht vergleichbar mit der Ausgangssituation eines professionellen Helfers, der für die Bewältigung einer Krisensituation qualifiziert war. Als Ergebnis kommen andere Fähigkeiten ins Spiel.

## 1.1.1 Teamarbeit

Gruppen- und Teamarbeit ist ein integraler Bestandteil der Fähigkeiten, die bei der Arbeit als Freiwilliger erforderlich sind. Tatsächlich ist Teamarbeit eine der wichtigsten Fähigkeiten in jedem professionellen Bereich.

Es gibt viele Faktoren, die sich auf Freiwillige in ihrer Teamarbeit auswirken. Sie helfen Menschen in der Krise und sind mit unterschiedlichen Belastungen konfrontiert:

Externe Forderungen – diese kommen von den Klienten, unerwarteten Situationen und Problemen, die in der Krise auftreten, und von den Team-Freiwilligen oder Freiwilligenorganisationen. Es umfasst Menschen und Situationen, die etwas von uns wollen und verlangen.

Deadlines – ist eine Zeitbeschränkung, innerhalb derer die Aufgabe oder der Dienst erledigt werden muss.

Interne Anforderungen – das sind persönliche Erwartungen und Normen, die wir an uns selbst stellen. Manche Menschen drängen sich immer vor und wollen mehr tun, als von ihnen erwartet wird; einige sind Perfektionisten, die zu hohen Standards und Exzellenz getrieben werden.

Wahrnehmung der Gefahr – Es ist ein innerer Monolog, den eine Person bei jedem Schritt des Weges zu sich selbst sagt. Indem wir uns negative Szenarien vorstellen, setzen wir Druck auf uns selbst.

Bewertung unserer Fähigkeit, Aufgaben zu erfüllen – es ist der Druck, den wir mit Sätzen erzeugen wie: „Es gibt keine Möglichkeit, das zu schaffen.“ Diese Art von Sätzen spiegeln unser Vertrauen oder unsere Unsicherheiten wider.

Es ist wichtig zu wissen, dass wir den Druck von außen nicht ändern können, aber wir können ihn beeinflussen.

Der innere Druck kann durch unsere Gedanken, Emotionen, Effizienzgefühle und Selbstvertrauen verändert werden. Es ist wichtig, an der Bewältigung dieser Elemente zu arbeiten, denn dann können wir den Stress und den Druck kontrollieren, den wir selbst ausüben.

Gerade im ehrenamtlichen Arbeitsumfeld kann es vorkommen, dass Menschen zu viel Macht an die Klienten abgeben. Ein wichtiger Weg, um mit unserem eigenen Wohlbefinden umzugehen, ist es, durchsetzungsfähig zu sein.

Der Gruppenprozess im Team besteht aus verschiedenen Elementen, die von der Zeit, in der die Gruppe gebildet wird, bis zum Ende der Zusammenarbeit vorhanden sind. Die wichtigsten Elemente des Teams sind Normen, die etabliert werden, der Grad des Zusammenhalts, das Vertrauen zwischen den Mitgliedern, die Konfliktlösungsstrategien innerhalb und außerhalb des Teams.

Effektive Teams zeigen die folgenden Eigenschaften:

- Sie haben einen klaren Zweck und Ziele.
- Teammitglieder respektieren sich gegenseitig.
- Teammitglieder kooperieren und lösen den Konflikt.
- Es gibt ein Gleichgewicht zwischen Prozess- und Inhaltsproblemen.
- Mitglieder sind aktiv.
- Feedback wird unter den Mitgliedern gefördert und auf klare und respektvolle Weise abgegeben.

- Vielfalt im Team wird respektiert.

Im Bereich der thematischen Arbeit zur Unterstützung von Berufen und ehrenamtlichen Tätigkeiten ist der Interventions- und Supervisionsprozess von zentraler Bedeutung, die wichtige „professionelle“ Instrumente sind, insbesondere wenn Menschen in Krisensituationen Hilfe leisten.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Eine gute Teamkommunikation ohne unnötige Kommunikationsprobleme ist während einer Pandemie oder Krise äußerst wichtig. In Krisenzeiten sind Menschen nicht nur emotional verletzlicher, sondern auch in diesen Zeiten sind Agilität und oft schnelles Handeln erforderlich. Ein schneller Kommunikationsschlupf, der passiert, kann die Teamkommunikation auf lange Sicht lähmen. Daher ist das Wissen und die Ausbildung von Kommunikationsfähigkeiten eine Voraussetzung für Teamarbeit und erfolgreiche Arbeit im Bereich der Freiwilligenarbeit.

### **1 Kommunikation**

Die Grundlage für effektive Teamarbeit ist die Kommunikation. Egal, ob Sie als Freiwilliger oder in einem neuen Projekt oder am Arbeitsplatz arbeiten, es ist wichtig, offen und ehrlich mit Ihren Teamkollegen über Erwartungen, Fristen und Verantwortlichkeiten zu sprechen. Die sogenannte offene Kommunikation fördert das Vertrauen und fördert ein positives Umfeld. In jedem Team können auch Meinungsverschiedenheiten auftreten; daher ist es wichtig, respektvoll zu kommunizieren. In der Teamkommunikation ist es wichtig, die Rollen im Team zu kennen und zu berücksichtigen.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die wichtigsten Fähigkeiten in der Teamarbeit sind gute Zuhörfähigkeiten, gute verbale Fähigkeiten (paraphrasieren, summieren, synthetisieren, Rapport geben, beredtes Feedback geben), nonverbale Kommunikation unter Teammitgliedern beobachten und gleichzeitig die eigenen nonverbalen Botschaften kennen. Natürlich dürfen wir die Bedeutung der schriftlichen und Online-Kommunikation nicht weglassen.

### **2 Zeitmanagement**

Wichtige Elemente der Teamarbeit sind auch Verantwortung und Verantwortung. Es wird erwartet, dass die Mitglieder des Teams ein gewisses Maß an organisatorischen Fähigkeiten entwickeln, um überschaubare Ziele zu setzen und andere auf dem richtigen Weg zu halten, um Fristen einzuhalten. Freiwillige zeigen auch Zeitmanagement-Fähigkeiten, priorisieren und delegieren Aufgaben, so dass sie Klienten, die zusätzliche Aufmerksamkeit oder/und Pflege benötigen, mehr Zeit bieten können.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn Sie lernen, wie Sie Aufgaben und die Anzahl der Fristen während Ihrer Arbeit als Freiwilliger in Einklang bringen können, können Sie sich leichter an das mögliche zukünftige Arbeitsumfeld anpassen. Die Fähigkeit des Zeitmanagements bedeutet für die Klienten, mit denen die Freiwilligen zusammenarbeiten, die Zusammenarbeit aufzubauen und ein Maß an Vertrauen, dass die gegenseitigen Vereinbarungen umgesetzt werden. Dies gilt insbesondere in Zeiten anhaltender Krise.

### 3 Problemlösung

Problemlösung ist die Fähigkeit, Probleme zu lösen, indem sie kritische Denkfähigkeiten verwenden, um zu einer bestimmten Lösung zu gelangen. Wenn Menschen zusammenarbeiten, können sie Ideen teilen und vergleichen und die auswählen, die das Problem am besten löst. Es gibt in der Regel mehr als eine Lösung für jedes Problem. Der erste Schritt zur Lösung von Problemen besteht darin, zu verstehen, dass das Problem existiert. Das Problem zu definieren bedeutet, eine Aussage zu machen, die klar sagt, was das Problem ist. Ein auftretendes Problem zu identifizieren und zu lösen, ist für ein erfolgreiches Teamwork-Management unabdingbar.

#### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Wenn bestimmte herausfordernde Situationen auftreten, sind effektive Problemlöser in der Lage, über den Tellerrand hinaus zu schauen. Anstatt sich auf negative Ergebnisse zu konzentrieren, bleiben sie ruhig und helfen, das Problem zu einer Lösung zu bringen. Die Krise hemmt sowohl das Problem als auch seine Lösung so schnell wie möglich.

### 4 Kritisches Denken

Kritisches Denken ermöglicht es Ihnen, bessere Entscheidungen zu treffen. Es besteht aus mentalen Prozessen der Fähigkeit, gut zu beurteilen, und aus Analyse und Bewertung. Es umfasst mögliche Reflexionsprozesse, um ein solides Urteil zu bilden, das Beweise mit gesundem Menschenverstand in Einklang bringt. Kritisches Denken beinhaltet eindeutig Synthese, Bewertung und Rekonstruktion des Denkens, zusätzlich zur Analyse. Kritische Denker sammeln Informationen aus allen Sinnen, verbale und/oder schriftliche Ausdrücke, Reflexion, Beobachtung, Erfahrung und Argumentation. Kritisches Denken hat seine Grundlage in intellektuellen Kriterien, die über Thementeilungen hinausgehen und zu denen Klarheit, Glaubwürdigkeit, Genauigkeit, Präzision, Relevanz, Tiefe, Breite, Logik, Bedeutung und Fairness gehören.

#### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Indem Sie kritisch denken – alle Seiten eines Themas, Ereignisses oder Umstände untersuchen, über vergangene Erfahrungen nachdenken und auf das hören, was andere Gruppenmitglieder zu sagen haben – könnten Sie zu einem Durchbruch kommen, der Ihr Team auf neue und aufregende Weise voranbringt. Kritisches Denken ist eine notwendige Persönlichkeitsfähigkeit in der Teamarbeit.

### 5 Führung

Gute Führungskompetenzen werden zusammengestellt und mit einigen anderen Fähigkeiten integriert, die auch erfolgreich mit eigenen persönlichen Fähigkeiten und Merkmalen integriert sind, wie zum Beispiel:

Mut – Mut wird gezeigt, wenn die Person Konflikte nicht meidet, leugnet oder fürchtet, sondern mit allen Mitgliedern der Gruppe Lösungen sucht. Ein mutiger Führer ist ehrlich, glaubwürdig und direkt in der Kommunikation. Er erkennt die Emotionen anderer Mitglieder und kann sie bewerten.

Bereitschaft zum Modellieren – Der beste Weg, anderen Mitgliedern der Gruppe ein bestimmtes Verhalten beizubringen, ist die Modellierung. Ein effektiver Gruppenleiter ist sich bewusst, dass er

durch Modellierung die anderen Mitglieder beitragen und unterrichten kann. Ein Gruppenleiter lehrt weitgehend mit gutem Beispiel.

Anwesenheit in der Gruppe bedeutet, Schmerzen, Probleme, Freude, Verwirrung oder andere emotionale Zustände der Mitglieder zu fühlen und zu erleben. Es bedeutet, dass der Führer nicht abgelenkt wird und dass er konzentriert ist und sich der Aktivität und Dynamik der Gruppe widmet.

Goodwill, Echtheit, Fürsorge – Es bedeutet, ein echtes Interesse an den Mitgliedern der Gruppe zu haben. Er sorgt dafür, dass sich alle Mitglieder entwickeln und dass sie sich innerhalb der Gruppe respektiert fühlen, weil sie sich bewusst sind, dass sie auf diese Weise am effektivsten sein können.

Glauben an den Gruppenprozess – Die tiefe Überzeugung, dass das Team geschickt und stark ist und in der Lage ist, Ergebnisse oder/und vereinbarte Ergebnisse zu vermitteln.

Offenheit – Dies bedeutet, dass der Anführer offen ist und gegenüber anderen Teammitgliedern zeigt, wer er als Person ist. Es bedeutet auch, dass der Führer Menschlichkeit und Verletzlichkeit zeigt. Auf diese Weise beeinflusst er die anderen Mitglieder positiv; mit dieser Art von Führer haben die anderen Mitglieder keine Angst, ihre Gefühle, Meinungen und konstruktive Kritik auszudrücken.

Nicht-Verteidigung und Umgang mit Kritik – Probleme und Konflikte direkt und offen zu lösen sind mit Offenheit verbunden. Er kann Kritik und Unzufriedenheit der anderen Mitglieder ausgesetzt sein. Deshalb ist es wichtig, dass der Führer Kritik akzeptieren und sie für das Wachstum und die Entwicklung der Gruppe nutzen kann. Es ist entscheidend, dass der Führer zusammen mit den Mitgliedern den Grund für die Kritik findet und versucht, negative Gefühle zu lösen.

Sich der subtilen kulturellen Fragen bewusst werden – die meisten Menschen betrachten sich selbst als offengeistig und nicht beurteilend. Aber es ist leider unmöglich, in einer Kultur oder Umgebung zu sein, die keine Vorurteile, Tabus und/oder Stereotypen hat. Eine Person, die die Führungskompetenz stellt, muss sich bewusst sein, dass es in der menschlichen Natur liegt, zu Schlussfolgerungen zu springen, auf Etiketten zu setzen und Fehler zu machen oder jemanden zu beleidigen. Aber es ist wichtig, dass man sich des Unterschieds zwischen Kulturen, Werten und der Möglichkeit des Urteils bewusst ist, das völlig unbewusst geschehen kann.

Persönliche Macht – Dies bedeutet nicht, über anderen Mitgliedern zu stehen oder sie zu bestellen, sondern bedeutet, sich dessen bewusst zu sein, wer man ist und was von einem erwartet wird.

Selbstwahrnehmung – eine persönliche Eigenschaft, die sehr stark mit allen anderen aufgezählten Merkmalen verbunden ist. Es bedeutet, sich selbst bewusst zu sein, Kultur, Gefühle, Schwächen, Bedürfnisse und Ziele zu besitzen.

Erfindungsreichtum – Die Fähigkeit, Teamarbeit mit neuen Ideen und Gedanken anzugehen.

Persönliches Engagement und Engagement – Sie sind beide sehr wichtige Merkmale, die Loyalität widerspiegeln.

Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Der Leiter des Teams kann starke Teamfähigkeiten unter Beweis stellen, indem er die Zusammenarbeit fördert, als Mentor für andere Freiwillige fungiert und andere zum Lernen, Wachstum und Fortschritt befähigt.



Gut entwickelte Führungskompetenzen im Bereich der Freiwilligenarbeit helfen Kunden in Krisenzeiten bei der Akzeptanz der Realität und der Planung des Lebens und der Neugestaltung von Lebenserfahrungen.

## 1.1.2 Anpassungsfähigkeit und Flexibilität

Anpassungsfähigkeit und Flexibilität sind zwei der sehr wichtigen Qualitäten, die in verschiedenen Arbeitsbereichen und unter unterschiedlichen Bedingungen sehr gefragt sind. Beide Endungen bedeuten grundsätzlich nur Anpassung an bestimmte (externe und interne) Umstände oder Auslöser.

Anpassungsfähigkeit ist die Bereitschaft, die eigenen Wahrnehmungen oder Ideen zu verändern oder zu konfrontieren. Flexibilität ist eher eine Fähigkeit, „zu anderen zuzugehen“ und sie auf halbem Weg zu treffen. Beide werden in unseren sich schnell verändernden Gesellschaften und unseren Arbeitsplätzen immer wichtiger und laut Forbes gehören Anpassungsfähigkeit und Flexibilität zu den acht Fähigkeiten, die Menschen in der Zukunft am Arbeitsplatz benötigen werden. Die anderen sind Empathie, Demut, Transparenz, kompetente Kommunikation, emotionale Intelligenz und Engagement für eine Vision.

Im Bereich der Sozialwissenschaften und in allen Bereichen der Unterstützung von Berufen und Tätigkeiten, einschließlich Ehrenamt, sind diese Fähigkeiten sehr gefragt und vertreten. Bei der Bewertung von Anpassungsfähigkeit und Flexibilität weisen wir darauf hin:

- Intellektuelle Flexibilität – Offenheit, Fähigkeit zur Integration von Informationen und Verschiebung
- Empfänglichkeit – positive Einstellung und Bereitschaft, neue Wege zu lernen
- Änderung des Verhaltens – um die Methode oder den Arbeitsstil anpassen zu können, um den Bedürfnissen der Situation gerecht zu werden
- Kreativität – aktive Suche nach neuen und effektiveren Wegen (Ansätzen) zu den besten Ergebnissen

### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Anpassung und Flexibilität sind äußerst wichtige Fähigkeiten in der Arbeit mit Menschen und in der Unterstützung von Berufen im Allgemeinen. Bei der Rekrutierung von Freiwilligen sind beide Fähigkeiten eine wichtige anerkannte Kategorie für die Arbeit unter außergewöhnlichen Umständen und unter besonderen Bedingungen.

### 1 *Anpassung an Veränderungen*

Veränderung kommt in unser Leben als Folge einer Krise, als Folge einer Entscheidung oder durch einen Zufall. In allen drei Situationen stehen wir vor der Wahl – machen wir eine Veränderung oder nicht? In Krisen haben wir eigentlich keinen Einfluss auf die geplante und bewusste Entscheidungsfindung. Die Situation überrascht uns und Anpassungen sind notwendig. Diese sind oft die Ursache vieler emotionaler und sogar gesundheitlicher Probleme. Wir können unerwartete Ereignisse (Krisen) in unserem Leben nicht vermeiden, denn es sind diese Ereignisse, die uns herausfordern und uns zwingen, aus unserer Komfortzone herauszutreten. Wenn wir die Herausforderung des Wandels ignorieren, verweigern wir auf persönlicher Ebene auch die Möglichkeit zu lernen und zu wachsen.

Unsere Widerstandsfähigkeit im Leben kann nur dann stärker werden, wenn wir Veränderungen akzeptieren und die Herausforderungen positiv bewältigen. Bewältigungsfähigkeiten sind die Methoden, die eine Person verwendet, um mit schwierigen und stressigen Situationen umzugehen. Sie können einer Person helfen, sich einer Situation zu stellen, Maßnahmen zu ergreifen und flexibel und

hartnäckig bei der Lösung von Problemen zu sein. Es ist wichtig, gesunde Bewältigungsfähigkeiten zu etablieren und zu entwickeln, um emotionale Notsituationen zu reduzieren.

Menschen bewegen sich in der Regel in drei Phasen durch eine Krise:

- Sicherheit suchen
- Neue Herausforderungen erschließen
- Die neue Normalität umarmen

Anpassungsstrategien helfen uns, stressige Situationen zu tolerieren, zu minimieren und zu bewältigen. Sie können uns körperlich und psychologisch besser fühlen. Es ist wichtig, gesunde Anpassungsstrategien zu entwickeln, die helfen können, emotionale Not zu reduzieren. Es gibt zwei Haupttypen:

- Problembasierte Strategien;
- Emotionale Strategien.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Wir können die Ereignisse der Veränderung in unserem Leben nicht kontrollieren, aber wir können kontrollieren, wie wir auf die Auswirkungen dieser Ereignisse auf unser Leben reagieren. In Pandemiezeiten erleben Menschen eine Zeit außergewöhnlicher Veränderungen, mit verlorenen Arbeitsplätzen, geschlossenen Unternehmen, abgesagten Abschlüssen und Hochzeiten, Umzügen und Urlauben. Die Anpassung an Veränderungen im Sinne der Anpassungsfähigkeit ist wahrscheinlich unser bestes Gut.

## 2 *Anpassungsfähigkeit*

Anpassungsfähigkeit können wir als die Fähigkeit definieren, in neuen Situationen kreativ und flexibel zu sein. Es ist eine wichtige Überlebensfähigkeit, und es wird oft als Persönlichkeitsmerkmal angesehen. Manche Menschen sind anpassungsfähiger und die anderen kämpfen mehr. Die Ungewissheit der Zukunft zu akzeptieren, bedeutet, einen Schritt nach dem anderen zu planen. Kleine Schritte in großen Problemen zu machen, wie es zweifellos eine Pandemie sind, bedeutet, zwischen den Dingen, die wir kontrollieren können und nicht kontrollieren können, zu unterscheiden und auf diese Weise die Anpassungsfähigkeit in uns selbst zu kultivieren, indem wir sie als Fertigkeit lernen.

Als Soft Skills erfordert die Anpassungsfähigkeit mehrere andere Soft Skills, um erfolgreich angewendet zu werden.

1. Fähigkeit zu lernen (für diejenigen mit entwickelten Anpassungsfähigkeitsfähigkeiten ist Misserfolg nur ein Teil des Lernens)
2. Beharrlichkeit (Schaffung positiver, geförderter und fokussierter Einstellungen, z. B. Motivation, Resilienz);
3. Einfallsreichtum (Suche und Suche nach neuen Ressourcen und Techniken) durch Demonstration von Kreativität, Problemlösung, Initiative
4. Neugier (man hat keine Angst vor Ideen, Anregungen) wird in einer Untersuchung, Aufgeschlossenheit demonstriert
5. Analytische Fähigkeiten, strategisches Denken
6. Verhandlungsgespräche
7. Kommunikation (mündlich, schriftlich)

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Das Wissen und vor allem die praktische Praxis der Fähigkeiten, die zur Anpassung an schwierige Umstände benötigt werden, sind in anhaltenden Situationen am wichtigsten. Mit praktisch moderatem Training lösen wir einen solchen emotionalen Druck aus und stärken gleichzeitig die Widerstandsfähigkeit eines Menschen und seine Reaktion auf unerwartete Lebenssituationen.

### 3 Arten von Flexibilität

Anpassung an Veränderungen erfordert Flexibilität. In der Pandemie-Krise mit allen Herausforderungen, schwierigen Umständen und allgemeinen Unsicherheiten sind die Menschen mit Komplexität im Wandel konfrontiert (physisch, psychologisch, mental, medizinisch usw.). Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind die Anforderungen. Viele soziale Forschungsarbeiten weisen auf die Notwendigkeit sozialer und emotionaler Fähigkeiten hin, die diesen Prozess ermöglichen. Starre Persönlichkeitsmerkmale, emotionale „Analphabeten“, die Unfähigkeit eines Menschen, ein gewisses Maß an Widerstandsfähigkeit zu entwickeln, können zu schwereren psychischen Belastungen und sogar zu Störungen führen.

Um dies zu verhindern, weisen wir auf drei Arten von Flexibilität hin, die dazu beitragen, sich an Veränderungen anzupassen:

- Kognitive Flexibilität – die Fähigkeit, verschiedene Denkstrategien und mentale Rahmenbedingungen zu nutzen
- Emotionale Flexibilität – die Fähigkeit, mit den eigenen Emotionen und Gefühlen anderer umzugehen
- Dispositionsflexibilität – die Fähigkeit, optimistisch und gleichzeitig realistisch zu bleiben.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Verbesserte Flexibilität Fähigkeiten erzeugen eine breite Palette von körperlichen und psychischen Vorteilen und können sich positiv auf Ihr allgemeines Wohlbefinden auswirken. Ein flexibler Freiwilliger ist auch kreativer im Umgang mit Klienten, mental und emotional reaktionsschnell, agil und vor allem proaktiv bei der Suche nach Ansätzen und Arbeitsweisen, die seinen Klienten stärken.

## 1.1.3 Konfliktlösungsfähigkeiten

Konflikt ist definiert als eine Meinungsverschiedenheit, die unter verschiedenen Umständen und Einstellungen auftreten kann. Konflikte sind ein normaler Teil gesunder Beziehungen und Arbeitsumgebungen, daher ist es wichtig, ihre Dynamik zu verstehen. Um zwischenmenschliche Konflikte erfolgreich zu lösen, müssen Sie in der Lage sein, sowohl verbale als auch non-verbale Kommunikationshinweise zu erkennen, ruhig zu bleiben und Ihre eigenen Emotionen zu kontrollieren und daran zu arbeiten, sowie die Position der Konfliktparteien zu verstehen.

Ein Konflikt ist mehr als nur eine Meinungsverschiedenheit. Es ist eine Situation, in der ein oder beide Beteiligten eine bestimmte Bedrohung wahrnehmen, unabhängig davon, ob sie real ist oder nicht.

Wenn Konflikte falsch verwaltet werden, kann sie großen Schaden anrichten. Wenn Konflikte ignoriert werden, schwelen sie weiter.

Wenn Sie in Stresszeiten nicht in der Lage sind, Ihre Emotionen zu bewältigen, können Sie Konflikte nicht erfolgreich lösen. Konflikte lösen starke Emotionen aus.

Wir reagieren auf den Konflikt basierend auf unserer Wahrnehmung der Situation und nicht unbedingt auf eine objektive Sicht auf die Tatsachen. Unsere Wahrnehmung wird durch unsere Kultur, Überzeugungen, Werte und Lebenserfahrungen beeinflusst.

Konflikte sind eine Chance für persönliches Wachstum.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Stress als Folge einer Krise kann einen erheblichen Einfluss auf uns haben, sowohl physisch als auch geistig. Es kann unser Denken und Verhalten beeinflussen, was es wiederum wahrscheinlicher macht, in Konfliktsituationen zu geraten. Konflikte können sehr stressig sein und unsere Gesundheit und unser Wohlbefinden in großem Maßstab beeinflussen. In Krisenzeiten sind die Auslöser noch deutlicher. In einer Krise erleben wir eine Vielzahl von Veränderungen in unserem Alltag: Sorgen in Bezug auf unsere Gesundheit und die Gesundheit von Angehörigen, finanzielle Unsicherheit oder wie man mit Unsicherheit umgeht. All dies sind die Auslöser, die in den meisten von uns ein gewisses Maß an Angst und sogar Wut verursachen, wenn wir die Situation nicht „kontrollieren“ können. Gerade deshalb wird das Wissen und die praktische Anwendung von Konfliktlösungsfähigkeiten in Krisen- und Krisensituationen besonders im Bereich der sozialbasierten Freiwilligenarbeit hervorgehoben.

### **1 Umgang mit Emotionen**

Eine große Rolle bei der Entscheidung, ob ein Gespräch schwierig ist, hat seinen Ausgangspunkt dafür, wie Sie sich fühlen und wie sich die andere Person fühlt. Um ein schwieriges Gespräch handelt es sich dann, wenn Sie sich schwer verständigen können. Dies sind meistens Gespräche, die von Rasse, Sexualität, Politik, Religion und Geschlecht handeln. Dies sind sensible Themen, die eine Person verwundbar machen können – die Gespräche können schwierig sein, und sie erfordern viele Fähigkeiten, um ihnen erfolgreich zu begegnen. Menschen sollten keine Angst vor einem schwierigen Gespräch haben, obwohl sie ein Dilemma eröffnen: soll man einen Konflikte zu vermeiden oder den Gesprächspartner damit konfrontieren?

Oft neigen wir dazu zu denken, dass wir Gefühle klar ausdrücken, indem wir emotional sind. Manchmal versuchen wir sogar, unsere Emotionen oder die Emotionen einer anderen Person zu unterdrücken oder zu ignorieren, und zwar mit dem Anspruch, um professioneller und rationaler zu bleiben. Aber unsere emotionale Reaktion lässt kaum verheimlichen.

Hier sind einige Tipps, wie man Gefühle effektiv ausdrücken und diskutieren kann:

1. Seien Sie sich selbst klar, wie Sie sich fühlen;
2. Sagen Sie offen, wie Sie sich fühlen, aber vorsichtig, wie Sie Ihr Gefühl beschreiben;
3. Akzeptieren Sie eigene Gefühle und denken Sie daran, dass wir auch negative Emotionen erfahren dürfen;
4. Erkennen Sie an, dass Ihre Emotionen genauso wichtig sind wie die der anderen Person;
5. Vermeiden Sie zu urteilen.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In außergewöhnlichen Krisen können oft Situationen auftreten, die Konflikte auslösen können. Daher ist es besonders wichtig, Emotionen zu kennen, zu regulieren und zu verwalten, nicht nur in den Beziehungen zu den Klienten, sondern auch in Bezug auf die emotionale Belastung, die durch die Freiwilligenarbeit geleistet wird.

## **2 Zuhören**

Der beste Weg, Konflikte zu verstehen und umzugehen, ist das Zuhören. Es ist eine aktive Fähigkeit, die Übung erfordert. Interaktives Zuhören ist der beste Weg, um Meinungsverschiedenheiten oder Konflikte zu lösen. Der Prozess beinhaltet:

- Versuchen Sie, den Fokus und die Gefühle der anderen Person zu verstehen;
- Hören durch Körpersprache, positive Klänge, Klärung offener Fragen, nicht beurteilende Fragen, Paraphrasierung, Zusammenfassung;
- Die Gefühle des Redners anzuerkennen;
- Erkennen Sie die Werte des Redners an.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Zuhören ist eine hoch geschätzte Fähigkeit, wichtig für eine effektive Kommunikation. Es ist ein wesentlicher Bestandteil von Konfliktlösungsfähigkeiten und -strategien. Es stellt den entscheidenden Teil der nutzbaren „Werkzeuge“ für Freiwillige dar, die mit Nutzern verschiedener sozialer Gruppen und in unterschiedlichen sozialen Umgebungen und/oder Rahmenbedingungen arbeiten.

## **3 Erkundung**

Ein nützlicher Ansatz für den Umgang mit Konflikten und die gemeinsame Suche nach Lösungen sind Verhandlungen. Eine prinzipienbasierte Verhandlung ist ein nützlicher Ansatz, der sich darauf konzentriert, warum eine Person ein bestimmtes Ergebnis will. Es umfasst die folgenden Elemente:

- Verständnis und Trennung von Positionen und Interessen;
- Anwendung objektiver Standards, die jeder für fair hält;
- Brainstorming-Optionen, bei denen alle Beteiligten davon profitieren;
- Diskutieren Sie gemeinsam und achten Sie darauf, wie Sie kommunizieren;

- Angemessene Kommunikation zu nutzen, um die Beziehung zu verbessern oder aufrechtzuerhalten;
- Suche nach Ihrer besten alternativen Vereinbarung und Ihrem besten alternativen Ergebnis;
- Festlegung des Engagements am Ende der Verhandlungen.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die Erforschung von Kommunikation und schwierigen Gesprächen bildet die Grundlage für die Fähigkeit, die Erlebniswelt einer anderen Person zu erkennen. Gleichzeitig fördert sie auf der relationalen Ebene auch den Prozess der Annäherung und Schaffung eines gegenseitigen Vertrauens, das in Krisenzeiten schwächer sein kann.

### **4 Framing**

Framing bedeutet, wie ein Problem beschrieben oder dargestellt wird. Framing bewegt ein Problem in Richtung einer ruhigeren, positiven Diskussion und nicht zu einem hitzigen Argument. In der Sozialtheorie ist Framing ein Interpretationsschema, eine Sammlung von Anekdoten und Stereotypen, auf die sich Individuen verlassen, um Ereignisse zu verstehen und darauf zu reagieren. Kurz ausgedrückt ist es eine Art und Weise, wie Sie die Welt sehen. Dies wird als kognitive Voreingenommenheit bezeichnet, was im Wesentlichen bedeutet, dass wir unterschiedlich auf die Information reagieren, ob sie uns positiv oder negativ präsentiert wird. Egal, wie wir die Dinge sehen, es wirkt sich direkt auf die Entscheidungen aus, die wir treffen.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn sich eine Person in einer Krisensituation befindet, ist sie oft auf eine bestimmte Emotion fixiert. Framing ist eine wichtige Fähigkeit, die in der Lage ist, den Fokuspunkt zu verschieben, indem sie ein mögliches, neues und anderes Verständnis der Realität öffnet. Interne Frustrationen, die auf die Außenwelt übertragen werden, können so das Niveau von Konflikten in Beziehungen verringern.

### **5 Konfrontieren**

Manchmal ist es nach dem Versuch, einen Konflikt ohne Erfolg zu lösen, notwendig, die andere Person zu konfrontieren, um sie wissen zu lassen, dass ihr problematisches Verhalten nicht mehr toleriert wird. Es ist die letzte Option in schwierigen Gesprächen.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Konfrontation als Fertigkeit in schwierigen Gesprächen setzt eine gesunde psychologische Grenze. Wenn keine der Strategien, trotz Bemühungen, einen Punkt der Übereinstimmung finden, hilft, ist klares Feedback erforderlich. Dabei sollten wir natürlich die Fähigkeit der mitfühlenden Kommunikation benutzen.

## 1.1.4 Netzwerken

Vernetzung kann definiert werden als Austausch von Informationen oder Diensten zwischen Einzelpersonen, Gruppen oder Institutionen, also die Kultivierung produktiver Beziehungen zu organisatorischen Zwecken.

„Networking“ ist der Austausch von Informationen und Ideen zwischen Menschen mit einem gemeinsamen Beruf oder besonderem Interesse, in der Regel in einem informellen sozialen Umfeld. Vernetzung beginnt oft mit einem einzigen Punkt der Gemeinsamkeit.

Networking wird von Fachleuten genutzt, um ihre Bekanntenkreise zu erweitern, sich über Beschäftigungsmöglichkeiten zu informieren und ihr Bewusstsein für Nachrichten und Trends in ihren Bereichen zu erhöhen. Geschäftsleute können sich vernetzen, um in Zukunft Beziehungen zu Menschen und Unternehmen zu entwickeln, mit denen sie Geschäfte machen können.

Professionelle Networking-Plattformen bieten einen Online-Standort für Menschen, um mit anderen Fachleuten in Kontakt zu treten, Gruppen beizutreten, Blogs zu posten und Informationen auszutauschen.

### Bestehende Netzwerke

Vertrauen bildet den Kern eines Netzwerks. Unter akademischen Forschern bezieht sich das Wort Netzwerk auf eine Reihe von Akteuren und die Beziehungen zwischen ihnen. Frühere Forschungen haben gezeigt, dass Netzwerke in der Handwerksindustrie (wie Bau- und Buchverlag), Industrievierteln (deutsche Textilien, italienische Konsumgüter, technische Komponenten/Maschinen) und High-tech (Ölgewinnung, Chemikalien und Pharmazeutika) sehr verbreitet sind.

Wissenschaftler haben Netzwerkorganisationen als gemeinsame drei Merkmale identifiziert:

- Die Parteien würden lieber ein Problem diskutieren und durcharbeiten, als einfach die Beziehung aufzugeben.
- Es gibt ein hohes Maß an Vertrauen.
- Sie teilen und helfen einander: Dies ist die „Norm der Gegenseitigkeit“.

Die Vorteile von Netzwerken, die von Forschern dokumentiert wurden, umfassen das gegenseitige Lernen; Stärkung der Legitimität und des Status der Mitglieder; wirtschaftliche Macht; und eine verbesserte Fähigkeit, Unsicherheit zu bewältigen.

Die Arbeit von Non-Profit-Organisationen ist noch förderlicher für Netzwerkformen, da die Probleme, die diese Organisationen zu lösen versuchen, große, komplexe Probleme sind, die von keiner einzelnen Einheit angegangen werden können. Darüber hinaus streben Non-Profit-Organisationen danach, sozialen Wert zu schaffen, nicht nur organisatorischen Wert; über verstreute Governance-Strukturen verfügen; sich auf stillschweigendes Wissen und Fachwissen verlassen; Schwierigkeiten bei der Leistungsmessung haben; und verlassen Sie sich stark auf Vertrauen und Beziehungen, um ihre Arbeit zu erfüllen.

### E-volunteering – Nutzung (und Schaffung) Netzwerke, um e-freiwilliges Engagement während einer Pandemie zu ermöglichen

Das internationale Unternehmen Vertex (<https://www.vrtx.com>) hat sich mit innovativen ehrenamtlichen Organisationen zusammengetan, um in acht Ländern maßgeschneiderte Möglichkeiten zur

Remote- und virtuellen Mitarbeiterarbeit zu schaffen. Durch die gemeinsamen Bemühungen mobilisierten sie 195 Freiwillige, die an 18 verschiedenen Freiwilligenaktivitäten beteiligt waren und mit 23 lokalen Non-Profit-Organisationen interagierten. Ehrenamtliche Möglichkeiten für Vertex-Mitarbeiter umfassten:

- Ein Online-Karrieretag mit Schülern einer High School in Warschau, Polen. Vertex-Freiwillige überprüften die Lebensläufe der Highschool-Schüler, gaben Feedback, diskutierten Karrierewege und nahmen an einer Simulationsübung zum Vorstellungsgespräch teil.
- Eine Aktivität in Rom, Italien, wo Freiwillige Zeit damit verbrachten, kreative Objekte zusammenzustellen, um zwei lokalen Non-Profit-Organisationen zu helfen, ihre Programme und Aktivitäten zu unterstützen.
- Eine Kit-Building-Aktivität zu Hause in Sao Paulo, Brasilien, wo Freiwillige Versorgungskits zusammengestellt haben, um 250 Kinder zu unterstützen.

## **Auswirkungen der Freiwilligentätigkeit auf die Vernetzung (während einer Pandemie)**

Bestehende Netze und die Fähigkeit, neue Netze zu schaffen, sind bei Pandemien von wesentlicher Bedeutung. Ein bestehendes Netzwerk ermöglicht es einer Organisation, gemeinsam in die Lösung komplexer Probleme zu investieren – zum Beispiel, wenn soziale Distanzierung zu einer neuen Norm wird.

Es ist eine Win-Win-Situation, weil jeder neue Freiwillige, der eine solche Gelegenheit nutzt, sein eigenes Netzwerk erweitert und eine Erweiterung des bestehenden Netzwerks schafft. So trägt Freiwilligenarbeit (während einer Pandemie) auf folgende Weise zur Vernetzung bei:

## **Nutzung bestehender Netzwerke während einer Pandemie, um Hilfe für Menschen zu erhalten, die es benötigen**

Networking ist eine Möglichkeit, Menschen zusammenzubringen, die gemeinsame Interessen und Bestrebungen haben, gemeinsam zusammenzuarbeiten, um personelle und materielle Ressourcen zu mobilisieren, um ein Problem oder einen gemeinsamen Bedarf anzugehen. Eine solche Vernetzung kann mit moderner Kommunikationstechnologie erfolgen, wodurch die Notwendigkeit, persönliche Meetings zu organisieren, minimiert wird. Darüber hinaus können Mitglieder eines solchen Netzwerks Einzelpersonen und Familien, die soziale Unterstützung benötigen, mit derselben Technologie erreichen, die heute leicht verfügbar ist. Eine solche Strategie ist heute notwendig, um soziale Unterstützungsprogramme zu entwickeln und umzusetzen, die heute benötigt werden, um den vielfältigen Bedürfnissen von Einzelpersonen und Gemeinschaften, die von der Pandemie und der daraus resultierenden sozialen und wirtschaftlichen Verwerfung betroffen sind, gerecht zu werden.

## **Ehrenamtliches Netzwerk zur Unterstützung von Jugendlichen auf dem Arbeitsmarkt**

In einer Zeit der physischen Distanzierung haben wir alle die Möglichkeit, kreativ zu werden und Technologien zu nutzen, um Beziehungen zu Menschen außerhalb unserer derzeitigen Netzwerke aufzubauen.

Junge Arbeitnehmer sind am meisten gefährdet, ihren Arbeitsplatz zu verlieren. Mehr denn je brauchen junge Erwachsene jetzt ein umfassendes Unterstützungssystem, das ihnen hilft, durch diese neue Realität zu navigieren. Es war noch nie dringlicher, junge Erwachsene mit neuen Möglichkeiten zu verbinden.

## **Ausbau des eigenen Netzwerks für Beschäftigungsmöglichkeiten**

Freiwilligenarbeit kann eine großartige Strategie für die Vernetzung für einen Job sein. Lokale Freiwilligenarbeit kann Ihnen helfen, Erfahrungen in Ihrer Branche zu sammeln und Menschen zu treffen, die auf lokalen Stellenangeboten in Ihrem Bereich den richtigen Kurs haben. Wie Sie vielleicht wissen, werden etwa 80 Prozent der Jobs nie ausgeschrieben, und das Finden dieser versteckten Jobs hängt von der Entwicklung effektiver Networking-Strategien ab. Freiwilligenarbeit kann ein großartiger Karriere-Beschleuniger und ein guter Weg sein, um versteckte Jobs zu finden.

### **1 Gegenseitiges Lernen**

Wechselseitiges Lernen wird Informationen übertragen und anschließend von allen Kooperationspartnern verinnerlicht.

Ein Großteil unseres Lernens geschieht im Laufe des Lebens zufällig: aus neuen Erfahrungen, Informationen zu gewinnen und aus unseren Wahrnehmungen, wie zum Beispiel eine Zeitung lesen oder eine Nachrichtensendung ansehen, mit einem Freund oder Kollegen sprechen, zufällige Treffen und unerwartete Erfahrungen. Zusammenarbeit in ihrer einfachsten Form bedeutet, zusammen zu arbeiten. Es ist ein Begriff, der häufig für Teams oder Einzelpersonen verwendet wird, die an einem gemeinsamen Projekt oder mit einem gemeinsamen Zweck arbeiten. Es wird oft verwendet, um die Idee von Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten auszudrücken, die gemeinsam auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten. Gegenseitiges Lernen ist also ein kollektives und kollaboratives Lernen, bei dem wir Erfahrungen, Wissen und Lernen mit anderen teilen.

Der Austausch von Ideen, Gedanken und Erfahrungen im Alltag ist eine gute Grundlage für vielfältiges Lernen voneinander. Gegenseitiges Zuhören und Lernen sind Fähigkeiten, die eine große Rolle spielen, sowie die Fähigkeiten, die Kulturen der anderen und der eigenen und die Lernergebnisse kritisch zu bewerten und zu reflektieren. Dies könnte uns helfen, neue oder bestehende Beziehungen zu knüpfen, die im Allgemeinen gegenseitig sind. Untersuchungen zeigen, dass wir ein wesentliches Bedürfnis haben, Teil einer Gemeinschaft zu sein und Bindungen mit anderen Menschen aufzubauen. Diese Anleihen basieren zumindest teilweise auf dem Verständnis, dass, wenn einer von uns Hilfe braucht, sie bereitgestellt wird.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Eine der besten Möglichkeiten, neue Freunde zu finden und bestehende Beziehungen zu stärken, besteht darin, sich gemeinsam zu einer gemeinsamen Aktivität zu verpflichten. Freiwilligenarbeit ist eine großartige Möglichkeit, neue Leute zu treffen, vor allem, wenn Sie neu in einem Bereich sind. Es stärkt Ihre Verbindungen zur Community und erweitert Ihr Support-Netzwerk, indem Sie Menschen mit gemeinsamen Interessen, Nachbarschaftsressourcen und lustigen und erfüllenden Aktivitäten aussetzen. Freiwilligenarbeit kann Ihnen auch professionelle Organisationen oder Praktika mitteilen, die Ihrer Karriere zugutekommen könnten.

Wissensaustausch, Zusammenarbeit und verbesserte Kommunikation sind wesentliche Bestandteile des gegenseitigen Lernens. Gegenseitiges Lernen bezieht sich auf die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch zwischen Akteuren ähnlicher Organisationen oder Personen mit gemeinsamem Interesse aus verschiedenen nationalen, regionalen oder lokalen Umgebungen. In diesen herausfordernden Zeiten gibt es viel von Partnern aus der ganzen Welt oder auf lokaler Ebene über Fortschritt-

te, Schwierigkeiten und verschiedene Zutaten für den Erfolg zu lernen. Aktivitäten in sozialen Netzwerken haben z.B. während einer „Flüchtlingskrise“ das Potenzial, wechselseitige Lernprozesse zwischen Freiwilligen, Flüchtlingen und der Aufnahmegesellschaft auf Mikroebene zu initiieren.

## **2** *Aufbau vertrauensvoller Beziehungen*

Die Bereitschaft, sich mit anderen zu verbinden, erfordert den Glauben, dass die Handlungen der anderen für sich selbst von Vorteil sein werden. Die Vertrauenswürdigkeit und Glaubwürdigkeit des Informations- oder Unterstützungsanbieters sind besondere Fragen, die den Einzelnen beeinflussen.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Ob zwischen Familie, Freunden, Kollegen oder Geschäftspartnern, die besten Beziehungen, auch in Krisenzeiten, bauen auf Vertrauen auf. Die Beziehung zwischen einem Freiwilligen und z. B. einer gemeinnützigen Organisation ist nicht anders. Es kann einige Arbeit erfordern, aber Vertrauen aufzubauen kann sehr vorteilhaft für alle Beteiligten sein.

Wenn eine Person beginnt, innerhalb einer Organisation zu arbeiten, gibt es Formulare, Verzichtserklärungen und Handbücher, die gelesen werden müssen, wahrscheinlich genau so wie bezahltes Personal. Dieser Prozess hilft Freiwilligen zu verstehen, was sie von der Organisation erwarten können und was die Organisation erwartet. Dieses klare Verständnis schützt zunächst den Freiwilligen und die Organisation und hilft beim Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung.

## **3** *Die Norm der Gegenseitigkeit*

Die positive Gegenseitigkeitsnorm ist eine gemeinsame soziale Erwartung, bei der eine Person, die einer anderen Person hilft, positives Feedback erwarten kann. Reziprozität ermöglicht es den Menschen auch, Dinge zu erledigen, die sie nicht selbstständig machen könnten. Durch die Zusammenarbeit oder den Austausch von Dienstleistungen können Menschen mehr erreichen, als sie es allein könnten. Gegenseitigkeit ist also die primäre Grundlage für soziale Netzwerke und Zusammenarbeit.

Das Konzept der Gegenseitigkeit repräsentiert die Idee, dass Geben und Empfangen gegenseitig bedingt ist. Mit anderen Worten, ein wechselseitiger Akt impliziert, dass Gutes tun an die Erwartung gebunden ist, dass zukünftige Belohnungen es kompensieren werden. Freiwilligentätigkeit hingegen ist im Allgemeinen mit selbstlosem oder karitativem Engagement verbunden, um der größeren Gesellschaft zu dienen. Eine Studie aus dem Jahr 2014 zeigt, dass Gegenseitigkeit und Freiwilligentätigkeit keine widersprüchlichen Konzepte sind; es scheint vielmehr, dass eine freiwillige Vereinbarung von den gegenseitigen Einstellungen des Einzelnen abhängt. So könnte die in der Vergangenheit erhaltene Hilfe den Einzelnen in Form einer großzügigen Gegenseitigkeit motivieren, dieses Gut an die größere Gesellschaft zurückzuzahlen und sich an informeller Freiwilligenarbeit zu beteiligen.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Reziprozität, vor allem in Krisenzeiten, wird als ein besonderer Vorteil der Freiwilligenarbeit angesehen, die mit Vertrauen, Solidarität und gegenseitiger Abhängigkeit verbunden ist. Diese Form des Austauschs ist in der Programmbeschreibung der Freiwilligen der Vereinten Nationen (UNV) als Kernmethode für die Beiträge der Freiwilligen verankert: „Das Ehrenamt kommt sowohl den Gesell-

schaften als auch den einzelnen Freiwilligen zugute, indem es Vertrauen, Solidarität und Gegenseitigkeit unter den Bürgern stärkt und gezielt Möglichkeiten zur Teilnahme schafft.“

#### **4 Fähigkeit, Ungewissheit zu bewältigen**

Zu wissen, was Sie kontrollieren können und was Sie nicht können, ist die Fähigkeit, mit Mehrdeutigkeit fertig zu werden. Unsicherheit kann in Größe und Dauer gemessen werden. Mit beiden Maßnahmen ist die extreme Unsicherheit, die den durch die COVID-19-Pandemie verursachten wirtschaftlichen und gesundheitlichen Schäden ausgesetzt ist, im modernen Gedächtnis beispiellos. Extreme Unsicherheit, die in Bezug auf Neuheit, Größe, Dauer und schnelles Tempo des Wandels definiert wird, schafft ein herausforderndes Umfeld für Menschen und Organisationen. Die radikal veränderten Umstände erfordern neue Führungsformen, neue Arbeitsweisen und neue Betriebsmodelle. Krisengeprüfte Freiwillige und Manager werden eine Toleranz gegenüber Mehrdeutigkeit, einen beschleunigten Arbeitsrhythmus und eine Kultur der ständigen Verfeinerung, Überprüfung und Überarbeitung entwickeln.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Da sie das Leben, wie wir es kennen, brutal stört, hat eine Pandemie eine entscheidende Fähigkeit notwendig gemacht: die Fähigkeit, Unsicherheit zu bewältigen. Das bedeutet zu wissen, was man kontrollieren kann und was nicht, sein Leben auf einen gemeinsamen Zweck auszurichten, an einer klaren Vision davon festzuhalten, wo man sein will und was man tun will, und sich selbst und den Menschen um sich herum zu vertrauen.

#### **5 Zusammenarbeit und Problemlösung**

Kooperative Problemlösung ist ein Prozess, durch den die an einem Problem oder Streit beteiligten Parteien

- sich zusammensetzen
- auf die Standpunkte des anderen hören
- gemeinsame Ängste, Hoffnungen und Interessen identifizieren und
- daran arbeiten, Lösungen zu entwickeln, die so viele ihrer Interessen wie möglich betreffen.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

2020 zeugte von einer Beschleunigung der Auswirkungen einiger wichtiger langfristiger struktureller Trends beim Ehrenamt. 2021 gab uns die Chance, den Geist der Problemlösung (große, kleine, operative oder strukturelle Probleme) zu nutzen, um die Freiwilligenarbeit neu zu gestalten.

Viele Organisationen vor Ort in Houston arbeiteten nach dem Hurrikan Harvey 2017, ohne ihre Absicht klar zu kommunizieren oder die Systeme zu aktualisieren. Dies führte zu unnötigem Wettbewerb, Doppelarbeit und geringerer Qualität der Arbeitsnormen. Oft arbeiteten Freiwillige aus einer Organisation in einem Haus, gingen zum Mittagessen und kehrten zurück, um eine andere Gruppe zu finden, die sie ersetzt hatte. Wenn sich die antwortenden Organisationen dafür entscheiden, sich untereinander zu koordinieren, könnten sie die Servicelücken schließen und die Gemeinschaften, denen sie dienen, besser versorgen. Viele Katastrophenorganisationen verlassen sich auf Freiwillige, um die Fähigkeiten und Dienstleistungen bereitzustellen, die benötigt werden, um auf eine Veran-

staltung zu reagieren und sich von ihnen zu erholen. Diese Organisationen interagieren, kommunizieren und lösen Probleme miteinander, um den von der Katastrophe betroffenen Menschen zu helfen. Diese Rollen, Interaktionen, Daten und Werte werden als Disaster Volunteer Ecosystem bezeichnet.

## **6** *Transparenz und Zuverlässigkeit/Authentizitätsfaktor*

Authentisches, transparentes Verhalten wird so beschrieben, dass jemand Offenheit und Klarheit in seinem Verhalten gegenüber anderen zeigt, indem er die Informationen teilt, die für Entscheidungen erforderlich sind. Er akzeptiert die Einwände anderer und legt seine Werte, Motive und Gefühle in einer Weise offen, die es anderen ermöglicht, die Kompetenz und Moral des eigenen Handelns genauer zu beurteilen.

Transparenz ist, wie viel Sie teilen, während Authentizität die Wahrheit hinter Ihren Worten und Handlungen ist.

Authentizität – nicht falsch oder kopiert, sondern echt und ehrlich - überprüft; das Recht auf Annahme oder Überzeugung wegen Übereinstimmung mit bekannten Tatsachen oder Erfahrungen;

Transparenz – leicht zu erkennen oder zu sehen; leicht verständlich; gekennzeichnet durch Sichtbarkeit oder Zugriffsfähigkeit von Informationen, insbesondere in Bezug auf Geschäftspraktiken.

Um sich mit Menschen zu verbinden, müssen Sie auch wissen, wer Sie sind, was Sie ihnen zu bieten haben und wie Sie helfen können, ihre Probleme zu lösen.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Katastrophen und ein Gefühl der sozialen Krise haben eine breite Palette von Reaktionen hervorgerufen, darunter ein Anstieg der Freiwilligentätigkeit, das Wachstum von gemeinnützigen Organisationen, um auf einige der menschlichen Bedürfnisse zu reagieren, die von den lokalen und nationalen Regierungen nicht berücksichtigt werden. Freiwillige, Klienten und Mitarbeiter, die Ehrenamtsaktivitäten überwachen, werden ermutigt, Überzeugungen, Werte, Interessen und Sprache zu teilen, um eine soziale Präsenz in einer intimen persönlichen Umgebung zu entwickeln. Dieser Ansatz ermöglicht es Freiwilligen, Gefühle der Sicherheit aufzubauen, authentisch zu sein und Vertrauen zu fühlen, und Trost, um Unterschiede zu überbrücken und eine größere Wertschätzung für kulturelle und soziale Einzigartigkeit zu fördern.

## 1.2 Organisatorische Fähigkeiten

Organisatorische Fähigkeiten sind die Fähigkeiten, mit denen Sie sich auf verschiedene Aufgaben konzentrieren und Ihre Zeit, Energie, Kraft sowie geistige und physische Kapazität effektiv und effizient nutzen können, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen.

Organisatorische Fähigkeiten erfordern eine Reihe von Techniken, die von einer Person verwendet werden, um die Effizienz des Lernens, der Problemlösung und der Aufgabenerfüllung zu erleichtern. Organisiert zu sein bedeutet nicht nur, einen ordentlichen Schreibtisch zu haben. Organisation erfordert die Integration mehrerer Elemente, um ein geplantes Ziel zu erreichen. Organisatorische Fähigkeiten sind meist eine Kombination aus Zeitmanagement und Selbstmotivation.

Gute organisatorische Fähigkeiten in der Freiwilligentätigkeit:

- Helfen die Arbeit effektiv zu priorisieren
- Verbesserung des Workflow-Managements
- Zeit sparen
- Stress reduzieren
- Struktur zur Verfügung stellen
- Konflikt mit Teammitgliedern verhindern
- Verbesserung der Effizienz

Im Krisenumfeld umfasst das Cluster für organisatorische Kompetenzen vier Kompetenzen: Führung, Innovation, strategische Planung und analytisches Denken. Die Auswahl der Kompetenzen beruht nicht auf einer bestimmten Methode oder Schule, sondern auf der Relevanz der Kompetenzen aus der Perspektive einer Krisensituation, in der Freiwillige beteiligt sind. Das Projektteam für Krisen entschied sich aus drei Gründen für diese Methode:

- Fehlen eines standardisierten methodischen Ansatzes: Die methodischen Ansätze zur Validierung von Kompetenzen unterscheiden sich in den europäischen Ländern. Dies kann mit akademischen Ausbildungen und Konventionen zusammenhängen, die die Verbreitung einer bestimmten Methode unterstützen oder behindern.
- Verknüpfung mit Krisen: Aus gutem Grund wurden Krisen nicht präzisiert, da sich das Instrument zur Validierung von Krisen nicht ausschließlich auf eine einzige Krise konzentriert (auch wenn zum Zeitpunkt der Schaffung des Instruments die COVID-19-Krise am höchsten war). Eine Krise wird als jede Situation verstanden, die ein emotional bedeutsames Ereignis oder eine radikale Änderung des Status im Leben einer Person darstellt [*Merriam-Webster*].
- Ausgangssituation der Freiwilligen: Dies ist nicht vergleichbar mit der Ausgangssituation eines professionellen Helfers, der für die Bewältigung einer Krisensituation qualifiziert war. Als Ergebnis kommen andere Fähigkeiten ins Spiel.

## 1.2.1 Führung

Dieser Begriff bezieht sich auf die Fähigkeit eines Individuums, eine Gruppe von Menschen führen zu können. Im Arbeitsbereich ist die Führungskraft eine Person, die das Team führt, um bestimmte Ziele zu erreichen, und dabei kombiniert sie die Fähigkeit, zu verstehen, welche Ziele erreichbar sind, mit der Fähigkeit, die anderen Menschen zu motivieren..

Eine neuere Interpretation erklärt wirksame Führung damit, wie es der Führungskraft gelingt, dass sich ihre Mitarbeiter als Teil einer Gruppe oder eines Teams fühlen. Was es den Führungskräften ermöglicht, sich wie Führungskräfte zu verhalten, und den Mitarbeitern, zu Gefolgsleuten zu werden, ist die soziale Identität: Menschen, die am Führungsprozess beteiligt sind, haben ein Gefühl der gemeinsamen Zugehörigkeit zu einer Gruppe (ingroup) und schaffen folglich Bindungen, die sie von anderen Gruppen (outgroups) unterscheiden.

Führung kann definiert werden als eine Reihe von Fähigkeiten, die die Wirksamkeit der Interaktion mit der Arbeitsgruppe garantieren, oder als Prozess, der darauf abzielt, die Aktivitäten einer Person oder einer Gruppe zu beeinflussen, die sich für die Erreichung von Zielen in einer bestimmten Situation engagiert.

### 1 *Fähigkeit, Teammitglieder zu motivieren*

Motivation ist vielleicht das komplexeste Feld, da es sich um mehrere Prozesse handelt, die eine Person zur Erreichung der zugewiesenen Ziele anregen sollten. Es repräsentiert die positive Energie, die daraus entsteht, Sinn und Bedeutung in dem zu finden, was wir tun, sei es ein Job, eine persönliche Aktivität, ein Sport, eine Solidaritätsaktivität. Oft hängt der Motivationsverlust eher mit persönlichen Prozessen, Gruppendynamik und Arbeitsklima als mit technischen Aspekten zusammen. Wir können sieben Faktoren auflisten, die die Motivation beeinflussen:

- **Erwartungen der Mitwirkenden:** um die Erwartungen aller Teammitglieder zu verstehen, ist es notwendig, regelmäßige Meetings zu organisieren, um Feedback zu erkennen.
- **Erfolg (Zielerreichung):** es ist wichtig, die Erfolge und/oder Zwischenergebnisse zu betonen, die z. B. durch Feiern und die Zusammenführung der Arbeitsgruppe erzielt werden, möglicherweise sogar außerhalb des operationellen Rahmens selbst.
- **Grad der Beteiligung am Projekt und Übereinstimmung mit persönlichen Interessen:** in diesem Fall ist eine sorgfältige Definition der Rollen innerhalb des Projekts eng mit den Erwartungen der einzelnen Mitglieder der Gruppe verbunden. Je mehr die zugewiesene Rolle mit dem übereinstimmt, was der Mitarbeiter erwartet hatte, desto größer ist seine Beteiligung am Projekt und das daraus resultierende Engagement.
- **Lob und Anerkennung für die erbrachte gute Leistung:** sich geschätzt und geschätzt zu fühlen, ist ein starker Motivationstrieb für den Einzelnen und fördert daher eine periodische relationale Interaktion, die darauf abzielt, die geleistete Arbeit positiv zu betonen.
- **Belohnung für die geleistete Arbeit:** es ist notwendig, die Belohnung zu definieren, die der Beitragende für die geleistete Arbeit erhält (soziale Belohnung, wirtschaftliche Belohnung, Belohnung der Erfahrung, usw.).
- **Status des Arbeitsumfelds:** Beziehungen innerhalb des Teams, Arbeitsklima usw. Die Schaffung günstiger Arbeitsbedingungen erfordert die Kontrolle und Umsetzung eines „gesunden“ Arbeitsumfelds. Zu diesem Zweck ist es wichtig, die Beziehungen zwischen den Mitgliedern

der Gruppe zu erleichtern, die Zusammenarbeit und technische Unterstützung zu fördern, wo dies notwendig ist.

- **Eröffnung der Kommunikation mit dem Führer:** er ist verpflichtet, eine offene und hilfreiche Haltung zu haben, um eine effektive Kommunikation mit den Mitwirkenden und Mitarbeitern zu erleichtern.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Während einer Krise ist es für die Menschen leicht, die Motivation zu verlieren. Die Herausforderungen, denen wir in einer Krise gegenüberstehen, können uns daran hindern, unsere Ziele zu erreichen. Aus diesem Grund werden gute Führungskräfte gebeten, Wege zu finden und Strategien anzuwenden, um sich und ihr Team hochmotiviert zu halten, um anderen besser bei Krisen und Tragödien zu helfen.

## 2 Aktives Zuhören

Aktives Zuhören konzentriert sich auf Zuhören sowie die Interaktion mit Worten, mit Fragen und sogar mit dem Körper. Aktives Zuhören bedeutet, körperliche und paraverbale Signale der Teilnahme an dem Gesagten zu geben, sowie Umformulierungen und Rekapitulationen von wahrgenommenen Inhalten und anderen sprachlichen und nonverbalen Gesten, die dazu dienen, das Signal zu geben, „was Sie sagen, interessiert mich, ich folge Ihnen“. Aktives Zuhören kann für zwei große Klassen von Interessen praktiziert werden, sogar gegeneinander. Es kann als ein extremer Akt der Zuneigung getan werden, ein Geschenk, das wir einem Freund machen, oder ein Moment großer Menschlichkeit, in dem wir uns für andere wie in der Periode der COVID-19-Krise interessieren. Es ist natürlich, dass aus aktivem Zuhören mehr Informationen hervorgehen und die Person auch emotionale Informationen aufdecken kann, da der Zuhörer keine Urteile fällt, nicht unterbricht und , nicht interpretiert.

Aktives Zuhören erfordert Energie, Engagement, einen ausgeruhten Körper und einen aufmerksamen und wachen Geist. Wenn wir in diesem Modus sind, kann sogar eine einzige Bewegung der Augenbrauen uns wertvolle Informationen geben. Die Aktivität der Bewertung der Mitwirkenden und die Fähigkeit, ihnen Feedback zu geben, buchstäblich eine „Retour“-Botschaft, sind sehr wichtig, um den konstruktiven Dialog zwischen dem Leiter und den einzelnen Mitgliedern der Gruppe am Leben zu halten. Ziel des Feedbacks ist es, die Verhaltensweisen und positiven Aspekte der Arbeit des Einzelnen zu unterstreichen, aber auch die weniger brillanten Momente in der Hoffnung auf Korrekturmaßnahmen hervorzuheben. Auf diese Weise haben Mitarbeiter immer die Möglichkeit, sich angehört zu fühlen, aber auch in ihrem beruflichen Wachstum geführt zu werden.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Aktives Zuhören und Empathie sind entscheidend für die Identifizierung eines wahren Führers. In Krisenzeiten die Fähigkeit, andere zu verstehen und ihnen das Gefühl zu geben, zuzuhören, um ihnen zu helfen, die Probleme zu lösen, mit denen sie konfrontiert sind, um ihre Bedürfnisse und Ängste zu verstehen.

### **3** *Fähigkeit, Vision in Aktionspläne umzuwandeln*

Führungskräfte sind diejenigen Persönlichkeiten, die in der Lage sind, eine klare Vision der Zukunft, strategisches Handeln und den Weg zu dieser Vision zu schaffen. Um dieses Ergebnis zu erreichen, arbeiten sie durch Dialog, Motivation, Beteiligung und Austausch der Vision mit ihren Mitarbeitern. Führungskräfte gehen mit gutem Beispiel voran und zeigen Konsistenz zwischen dem, was sie sagen und was sie tun. Sie feiern auch kleine Siege, und dies erhöht das Vertrauen und den Mut der Gruppe, sich künftigen Herausforderungen zu stellen.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Freiwillige müssen in der Lage sein, klar zu verstehen, wie sie ihren ethischen und moralischen Antrieb in die Praxis umsetzen können. Dies wird in einer Krise besonders wichtig, wenn alles dringlich wird, ohne notwendigerweise von grundlegender Bedeutung für die Lösung von Problemen oder die Hilfe für Menschen zu sein. Aus diesem Grund muss ein guter Führer in der Lage sein, die Vision ihrer Arbeit in klare Aktivitäten und Pläne umzuwandeln, auch um Ressourcen und Zeit zu vermeiden.

### **4** *Fähigkeit, die Teamziele klar zu identifizieren*

Staats- und Regierungschefs akzeptieren Herausforderungen; sie sind bereit, Risiken einzugehen und haben die Fähigkeit, mit Innovationen zu experimentieren, um die gewünschten Ziele zu erreichen. Durch den Austausch von Informationen, die Delegation, ihre Autorität, die Bestrebungen zu anderen zu handeln, schaffen sie es, die Beitragenden zu befähigen, indem sie ihren Fokus auf den Zweck richten, der durch ihre „Vision“ definiert wird.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In der Regel ist es in einer Pandemiekrise aufgrund der geringeren Ressourcen notwendig, das Problem klar zu identifizieren. Die Art und Weise, das Problem wirksam anzugehen, ohne die Verschwendung von Ressourcen zu verursachen, ist notwendig, um weitere Probleme zu vermeiden und die Möglichkeit, zu einem Abschluss der Krise zu kommen, nicht zu zerstören.

### **5** *Verhandlungsfähigkeiten*

Verhandlung ist jede Form der Kommunikation, mit der wir versuchen, eine Zustimmung, Vereinbarung oder Handlung von einer anderen Person zu erhalten. Verhandlungen sind daher eine manchmal sehr anspruchsvolle Tätigkeit, bei der sich die Parteien gegenseitig konfrontieren und konkret zusammenarbeiten, um gemeinsam einen Punkt in der Mitte zu erreichen. Um die Gründe der anderen zu verstehen, müssen wir beginnen, ihnen zuzuhören, ihre Herkunft und Motivation zu verstehen. Ziel ist es, aus der Logik des Konflikts herauszukommen, basierend auf der frontalen Opposition zwischen zwei oder mehr Parteien. Die Bewertung dessen, was wir verstanden haben, ist eine Phase nach dem Zuhören und muss uns dazu bringen, uns zuerst zu fragen, was das Objekt oder das „Problem“ der Verhandlungen ist. Dann können Sie an eine Lösung denken. Und hier kommt nicht nur die Methode ins Spiel, sondern auch Kreativität, dank der Hindernisse überwunden werden können und somit zu einer gemeinsamen Lösung gelangen. Effektive Verhandlungen ermöglichen die Annäherung an eine Lösung, die den Bedürfnissen aller beteiligten Akteure gerecht wird, ohne Kompromisse bei den Ergebnissen einzugehen und gleichzeitig Vertrauens- und Veranlagungsbeziehungen für mögliche zukünftige Kooperationen zu schaffen.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Krisen erschweren zwischenmenschliche Beziehungen. In einer Zeit, in der jeder versucht, auf seine eigenen Bedürfnisse zu reagieren, wird es notwendig, dass ein Freiwilliger in der Lage ist, ein Gleichgewicht zwischen den Bedürfnissen der Menschen zu finden, um potenzielle negative Situationen auszulösen, die katastrophale Auswirkungen auf die geleistete Arbeit haben können. Dies nicht nur innerhalb des eigenen Arbeitsteams, sondern vor allem bei denen, denen geholfen wird.

### **6** *Fähigkeit, ein positives Umfeld zu schaffen*

Gute Führungskräfte würdigen offen die Beiträge anderer zur Erreichung der Ziele und bauen so ein soziales Netzwerk der Unterstützung außerhalb des traditionellen organisatorischen Rahmens auf. Ein kompetenter Führer hat den Mut, die Schuld und Verantwortung für jeden Misserfolg zu übernehmen und die Erfolge und Erfolge der Gruppe zu genießen. Der Leiter ist aufgerufen, das Potenzial der Kollaborateure zu entwickeln, das Erlernen neuer Fähigkeiten zu fördern und die bereits vorhandenen Fähigkeiten zu verbessern; aber im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die beste Leistung vom vollständigen Ausdruck des vorhandenen Potenzials (Talent) abhängt. Dies ist möglich, indem Maßnahmen angenommen und geteilt werden, wie die Annahme von positivem Denken, die Steigerung der positiven Energie durch Begeisterung, die Entwicklung von Kreativität, die Förderung der sozialen Vielfalt als Erbe von Gruppen, das Teilen von Idealen und Zielen, die Zusammenarbeit und das Finden kreativer Lösungen für Probleme.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Gute Führungskräfte sind in der Lage, andere zu fördern, um der Gruppe zu helfen, besser zu arbeiten. Es ist bekannt, dass negative Führung, die nur auf Schuld basiert, Menschen weniger arbeiten lässt und ihr Vertrauen in ihre Fähigkeiten zerstört. In einer Krisensituation ist es wichtig, dass die Menschen sich fühlen und zuversichtlich sind, um anderen Menschen dabei zu helfen, Herausforderungen positiv zu bewältigen.

## 1.2.2 Innovationsfähigkeit

Innovation ist der Prozess, aus Ideen Mehrwert generiert. Bei Innovation geht es um Wachstum, um das Erkennen von Möglichkeiten, etwas Neues zu tun und diese Ideen umzusetzen, um eine Art von Wert zu schaffen. Es könnte Geschäftswachstum sein; das könnte sozialer Wandel sein. Aber im Grunde ist es der schöpferische menschliche Geist und der Drang, eine Veränderung in unserer Umwelt vorzunehmen.

Freiwilligentätigkeit kann zum Verständnis der neu entstehenden Bedürfnisse und zur Förderung innovativer Maßnahmen für ungeschützte Personen beitragen, um ein zunehmend territoriales und integratives Wohlergehen zu schaffen: es sollte für die Zusammenarbeit mit der Welt der sozialen Zusammenarbeit und mit Einrichtungen des dritten Sektors, mit öffentlichen Subjekten und anderen privaten Organisationen und mit der produktiven Welt geöffnet werden, um neue Verbindungen und Netzwerke mit mehreren Akteuren zu fördern. Der Freiwillige ist auch aufgerufen, das Treffen zwischen Angebot und Nachfrage nach Dienstleistungen und die Professionalisierung von Kompetenzen zur Stärkung des sogenannten Sozialdienstleistungssektors zu ergänzen, der in einigen Ländern heute noch schwach ist.

Freiwillige und Freiwilligenverbände können ebenfalls dazu beitragen, die Nachfrage nach Dienstleistungen zu bündeln, um einen Ansatz zu entwickeln, der die Wechselwirkungen zwischen den Bedürfnissen in einem bestimmten Gebiet erfasst und entsprechende Antworten liefert. Ebenso wichtig ist es, Verbindungen zwischen den Dienstleistern herzustellen, indem ihre Koproduktion dazu ermutigt wird, mögliche Wege für die Integration zwischen Interventions- und Leistungsbereichen zu ermitteln, indem z.B. das Potenzial digitaler Plattformen genutzt wird.

Mit anderen Worten: Durch die Einbindung von Freiwilligen, Verbänden und Freiwilligennetzwerken können Praktiken und Interventionen positive soziale Auswirkungen auf das Gebiet und die Gemeinschaften haben, die dem gegenwärtigen und zukünftigen Wohlstand neue Merkmale verleihen: besondere Aufmerksamkeit für soziale Innovation und vergleichende Prozesse sowie möglicherweise für die gemeinsame Planung und Produktion von Wohlfahrtsmaßnahmen im Rahmen von Netzwerken mit mehreren Akteuren, die im jeweiligen Gebiet verankert sind und darauf abzielen, den Menschen und seine Bedürfnisse wieder in den Mittelpunkt zu stellen.

Diese Mobilisierung der Humanressourcen führt zu einem weitverbreiteten Aktivismus, der in der Lage ist, Energien und Initiativen im Dienste der sozialen Verbesserung zu vervielfachen.

Soziale Innovationspraktiken befinden sich tendenziell an der Grenze zwischen gemeinnützigen, öffentlichen, privaten und zivilgesellschaftlichen Organisationen, sie sind transversal und das Ergebnis einer interessanten Kontamination von Werten und Perspektiven. Sie entstehen aus neuen Formen der Zusammenarbeit von Subjekten unterschiedlicher Art, die eine Ausrichtung der Interessen finden, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Eine Pandemiekrise, wie wir sie erlebt haben, kann dazu beitragen, Zeitfenster für politische Änderungen zu eröffnen. Es ist jedoch zu beachten, dass solche Änderungen nicht automatisch und offensichtlich sind: Zeitfenster können sich schnell wieder schließen und die Möglichkeit verbauen, mit effektiveren Maßnahmen und Interventionen zu experimentieren, die an neue Herausforderungen angepasst sind.

In dieser „neuen Normalität“ wiederum, die z.B. durch die zweite Infektionswelle während der COVID-19-Pandemie herausgefordert wird, um das erworbene Lernen zu konsolidieren, stellt sich die Frage: Welche Rolle können wir uns bei der Freiwilligenarbeit in der Krise, aber auch bei der Transformation vorstellen? Welche Erkenntnisse sind aus der Covid-19-Pandemie für die Welt der Freiwilligentätigkeit entstanden? Im Rückblick auf die Monate des Lockdowns und auf Phase 2 wurden die Ressourcen und Aktionen, die durch Freiwilligentätigkeit geschaffen wurden, von vielen heraus hervorgehoben. Insgesamt hat sich die Freiwilligentätigkeit auch in Notfällen als wertvolle und strategische Ressource erwiesen, die sowohl reagieren kann, aber auch mit neuen und innovativen Instrumenten und Kanälen reagiert und die in der Lage ist, wesentliche Dienstleistungen zu erbringen, die auf den Notfallbedarf zugeschnitten sind.

Die Freiwilligenarbeit ist heute zu einer doppelten Herausforderung aufgerufen: einerseits die aus den Gebieten stammenden Anfragen nicht zu vermeiden, weiterhin reaktiv und innovativ zu sein und andererseits auch die Gelegenheit zu ergreifen, einen tiefgreifenden Erneuerungsprozess einzuleiten, der dazu führt, auch die Gelegenheit ergreifen, einen tiefgreifenden Erneuerungsprozess einzuleiten, der dazu führt, dass sie sich selbst stärkt und sich mit den kritischen Aspekten, die sie auszeichnen, auseinandersetzt, indem sie sich sowohl in Bezug auf die Produkte (die geleistete Hilfe und die durchgeführten Initiativen) als auch in Bezug auf den Prozess (die Beziehungen zu anderen öffentlichen Akteuren und zwischen privatem Profit und Non-Profit) für Innovationen öffnet.

Die Verbindung zwischen territorialem Wohlfahrt und Freiwilligentätigkeit kann und muss auch durch die Betrachtung des Rahmens der UN-Agenda 2030 und der 17 nachhaltigen Entwicklungsziele gefördert und strategisch gestaltet werden. In einer erneuerten Beziehung zwischen dem Ökosystem der Freiwilligentätigkeit und der Pluralität lokaler Akteure besteht die Herausforderung auch darin, einen Beitrag zur Förderung der sozialen Entwicklung des Gebiets und zum Kontrast wachsender wirtschaftlicher und sozialer Ungleichheiten zu leisten, indem sie zur Aktivierung der lokalen Gemeinschaften beiträgt und gemeinsam die Voraussetzungen für die Einbeziehung fragiler und armer oder gar nicht geschützter Menschen schafft.

## **1** *Laterales Denken und kreative Denkstrategien*

Die Theorie des Querdenkens, die Ende der siebziger Jahre vom maltesischen Psychologen und Arzt Edward De Bono entwickelt wurde, wird angewendet, um Probleme mit scheinbar „unlogischen“ Methoden zu lösen. „Laterales“ Denken ist eine andere Art des Denkens und Umgangs mit Problemen, ein produktiver Gedanke, vorgefasste Ideen werden auf der Suche nach neuen Wegen der Organisation von Konzepten entfesselt, es ist ein anregender Gedanke, der weniger offensichtliche, wenn auch unsicherere Wege erforscht. Der kreative Prozess kann erlernt werden, indem er durch praktische und gezielte Übungen trainiert wird. Mark A. Runco, einer der führenden Gelehrten des kreativen Denkens, sagt, dass das wichtigste Element, das Kreativität kennzeichnet, die Flexibilität ist, die es einem ermöglicht, dasselbe aus mehreren Blickwinkeln zu sehen, mit Veränderungen umzugehen und neue Lösungen zu entwickeln.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In der Krise wird laterales Denken entscheidend, um komplexe Probleme zu lösen, die als unlösbar angesehen werden können. In der Lage zu sein, kreative Lösungen für komplexe Probleme zu finden,

um Lösungen zu finden, in denen niemand kann, ist es notwendig, dass Freiwillige Krisen und Veränderungen bewältigen können.

## 2 *Kreative Problemlösung*

Es ist eine bewährte Methode, um ein Problem oder eine Herausforderung kreativ und innovativ anzugehen. Es ist ein Prozess, der Menschen hilft, die Herausforderung, mit der sie konfrontiert sind, neu zu definieren, innovative Ideen zu entwickeln und sie in Aktionen zu verwandeln, um ihre Ziele zu erreichen. Creative Problem Solving (CPS) ist ein komplettes System, das auf unseren Denkprozessen aufbaut, die bewusst kreatives Denken entzünden und innovative Lösungen hervorbringen. Durch abwechselnde Phasen des divergenten und konvergenten Denkens bietet CPS einen Prozess zur Steuerung von Gedanken und Handlungen, um vorzeitige oder unangemessene Urteile zu vermeiden. Es basiert auf einer flexiblen Struktur, die viele kreative Werkzeuge und Ansätze integrieren kann. Es ist ein strukturierter, aber sehr flexibler Prozess. Es ist möglich, es an jede Situation anzupassen, die uns begegnet.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die COVID-19-Pandemie und die drastischen Maßnahmen, die als Reaktion ergriffen wurden, haben zu einer Flut neuer Probleme geführt. Um diese neuen Hürden zu überwinden, müssen die Menschen nach kreativen Lösungen suchen. Die Fähigkeit, über den Tellerrand zu schauen und Lösungen zu finden, wo sie normalerweise nicht gesucht werden, wird entscheidend, um kritische Herausforderungen bewältigen zu können. Während einer Krise müssen Freiwillige kreative Problemlösungstechniken einsetzen, um neue Lösungen für Probleme zu finden.

## 3 *Design-Denken*

Es ist eine Methode, um Probleme kreativ zu lösen. Es ist daher ein klar definierter Prozess und folgt bestimmten Schritten: Verständnis, Erforschung und Konkretisierung. Innerhalb dieser Schritte gibt es die sechs Phasen: einfühlen, definieren, konzipieren, prototypisieren, testen und implementieren. Einer der Hauptvorteile besteht in der Bereitstellung einer gültigen Methode, um wichtige und strategische Entscheidungen zu treffen und die damit verbundenen Risiken drastisch zu reduzieren. Darüber hinaus fördert es eine Haltung des Zuhörens, der Zusammenarbeit, der Teamarbeit und fördert die Möglichkeit, sich auf die Bedürfnisse der Menschen zu konzentrieren.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Während es in der Regel angewendet wird, um neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln oder aktuelle Produkte attraktiver zu machen, kann der Ideenfindungsprozess verwendet werden, um jedes Problem zu lösen. Im gegenwärtigen unvorhersehbaren Klima kann Designdenken einer Organisation helfen, die Krise empathischer und auf eine stärker kooperative Weise anzugehen. Design Thinking priorisiert Empathie und den menschlichen Aspekt der Lösung. Indem es ein auf den Menschen ausgerichteter Ansatz ist, ermöglicht es einem Freiwilligen, Menschen an die erste Stelle anstelle einer bloßen Ressource oder einer objektiven Berechnung zu setzen. Darüber hinaus hilft es, Lösungen rund um Menschen zu entwickeln, die nicht um das Problem herum liegen, so dass sie die Herausforderung leicht angehen und sie nachhaltiger und langfristig ausgerichtet machen können.

#### **4** *Fähigkeit, Veränderungen zu verstehen und zu wissen, wie man sich anpassen kann*

In dieser historischen Periode ist nichts so entscheidend wie das Verständnis und die Anpassung an die Veränderungen, die wir erleben. Wir sind praktisch gezwungen, uns diesen Realitäten zu stellen, und der Mangel an Gewissheit lässt uns unruhig fühlen. Dieses Gefühl ist nicht zufällig: Das Gehirn mag keine Veränderungen, da jede Variation in der Umgebung als Bedrohung wahrgenommen wird. Anpassung erfordert Veränderung, aber es geht nicht nur um Verhaltensweisen, sie erfordert die Schaffung neuer Denkmuster und die Reaktivierung bestimmter Emotionen, um nicht durch Neuheiten entmutigt zu werden, sondern aus allem zu lernen, selbst aus Misserfolgen.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Veränderungen können Angst erzeugen und Krisen sind massive Veränderungsbringer. Aus diesem Grund ist es für Freiwillige von entscheidender Bedeutung, zu verstehen, dass Veränderung Teil des Wachstums und kein unlösbares Problem ist. Sie müssen verstehen, wie sie sich an Veränderungen anpassen und sie verwalten können, ohne von ihr verwaltet zu werden. Die Fähigkeit, Veränderungen zu bewältigen, hilft, sie in Chancen zu verwandeln. Auch das Verständnis, dass Veränderung Teil des Lebens ist, ermöglicht es den Menschen, schnell darauf zu reagieren, ohne Zeit zu verlieren, und sich auf die Herausforderungen zu konzentrieren, die sie mit sich bringt.

#### **5** *Fähigkeit, Technologie zu nutzen und Gemeinschaften zu schaffen*

COVID-19 hat alle Aspekte unseres täglichen Lebens verärgert, von der Geselligkeit bis zum Lernen, vom Konsum bis hin zu Dienstleistungen, was starke Unannehmlichkeiten, aber auch große Chancen hervorruft: die intelligente Nutzung der Technologie und die Nutzung von Informationen sind Faktoren, die in den letzten Jahren strategisch zur Bewältigung der Pandemie und anderer Krisen aufgedeckt haben, sie haben es ermöglicht, alternative Interventionsmethoden neu zu organisieren und zu studieren. Um eine erfolgreiche Gemeinschaft zu schaffen, ist es notwendig, die eigene „kollektive Individualität“ zu entwickeln, um z.B. neue digitale Kompetenzen sowie eine kollaborative Dynamik zu entwickeln, die Gruppenziele, Anerkennung der Gruppe erhöht. Es ist auch notwendig, die Leistung der durchgeführten Aktivitäten zu messen, das Engagement der Nutzer zu überwachen (Audience Engagement), die Messung der Auswirkungen von Unterstützern (Advocacy Impact), die Messung der Nutzerzufriedenheit, ohne die Rolle von Soft Skills wie aktivem Zuhören, Empathie und kollaborativer Führung zu unterschätzen.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In diesen schwierigen Zeiten waren Technologien unser Wegbereiter für die Herausforderungen, die uns z.B. die Pandemie gebracht hat. Die Fähigkeit, die Technologie zu verstehen und richtig zu nutzen, wird entscheidend, um eine Gemeinschaft rund um Themen zu schaffen, wenn soziale Distanzierung vorhanden ist. Außerdem hilft es, weiter als nur mit körperlicher Distanz aktiv zu sein. Technologien haben sich als wichtig erwiesen, wenn es darum geht, Gemeinschaften zusammenzuhalten oder zu schaffen, die Antworten auf die Herausforderungen geben können, die die Pandemie für unsere Gesellschaften mit sich gebracht hat. Aus diesem Grund ist es in Zeiten wie diesen wichtig, Technologie richtig einzusetzen.

## 1.2.3 Strategische Planung

Strategie, im einfachsten Sinne, ist zu entscheiden, wo Sie sein wollen und wie Sie dorthin gelangen, und dann die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um dies zu tun.

Bei der strategischen Planung werden die geplanten Endergebnisse hervorgehoben, und es wird betont, dass wir auf den aktuellen Stand hinarbeiten müssen. Es ist im Grunde eine Fähigkeit, die Ihnen hilft, alle Ihre anderen Fähigkeiten zu stärken, eine Grundlage für wichtige Entscheidungen zu schaffen und einen Aktionsplan zu erstellen, um die höchstmöglichen Belohnungen für die unternommenen Bemühungen zu erhalten und letztendlich Erfolg zu erzielen.

Es hält Sie auf die Dinge konzentriert, die wirklich wichtig sind, sowie die grundlegenden Werte und Philosophie, unter denen Sie arbeiten wollen. Es hilft Ihnen zu wissen, was genau Ihre nächsten Schritte sein sollten und warum es für Sie wichtig ist.

Die Erkenntnisse des strategischen Denkens helfen uns auch dabei, sowohl logische als auch kreative Lösungen zu entwickeln, um die Lücke in Form von Leitstrategien oder „Strategien“ zu überbrücken, die uns helfen, unsere gewünschten Endergebnisse zu erreichen.

Die strategische Planung deckt verschiedene Bereiche ab:

- Prognosen
- Formulieren
- Umsetzung
- Überwachung
- Evaluieren
- Ressourcenzuweisung usw.

Diese Prozesse sind ein wesentlicher Bestandteil der strategischen Planung.

Eine angemessene strategische Planung kann zu einem exzellenten Krisenmanagement führen, das zu Produktivität führen könnte. Wissenschaftler meinten, dass strategische Planung ein unabhängiges Konstrukt aus dem Krisenmanagement ist, obwohl es eine Ähnlichkeit zwischen den beiden Konstrukten gibt, da sie beide Prozessplanung beinhalten, die die Formulierung, Umsetzung, Überwachung und Bewertung umfasst.

### Wie hängt das mit der Krise zusammen?

Die Bedeutung der strategischen Planung ist offensichtlich. Wie trägt Freiwilligenarbeit während Pandemien zur Entwicklung der eigenen Fähigkeiten in der strategischen Planung bei?

- Freiwillige arbeiten in herausfordernden Umgebungen und unter sehr schwierigen Umständen. Sie brauchen analytisches Denken und Verständnis des Kontextes.
- Menschen, die sich dafür entscheiden, sich als Freiwillige zu engagieren, müssen starke Werte haben.
- Die Befragten sind am meisten daran interessiert, die unmittelbar von COVID-19 betroffenen Bereiche wie Kinder- und Jugendschutz, Ernährungsunsicherheit, Gesundheitsversorgung und Armut zu unterstützen.

Die Forschung zeigt, dass die Pandemie ein neues Zeitalter des zivilgesellschaftlichen Engagements beschleunigen wird.

Mit anderen Worten, Freiwilligenarbeit während Pandemien ermöglicht es Einzelpersonen, unterschiedliche Auswirkungen der Krise zu erleben – sowohl durch ihre eigenen Erfahrungen als auch aus der Perspektive der Bedürftigen. Diese Erfahrungsreife baut Einblicke in und Verständnis des Kontextes auf.

Indem sie anerkennen, dass Pandemien nicht für immer hier bleiben werden, lehrt ziviles Engagement Freiwillige, langfristig zu denken und aus der Sicht heraus zu arbeiten, wie sie wollen, dass die Welt so aussieht, als wäre die Pandemie vorbei.

## **1** *Langfristiges Denken*

Langfristiges Denken bedeutet, dass Sie sich bewusst auf die Zukunft hinarbeiten. Es ist ein Standpunkt, der die aufregenden Möglichkeiten des Kommens zum Leben erweckt und wo jede Entscheidung, die Sie machen, mit einer erwarteten Zeitleiste im Hinterkopf erfolgt.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die Notwendigkeit, auf unsere Fähigkeit zurückzugreifen, langfristig zu denken, war noch nie dringlicher, sei es in Bereichen wie der öffentlichen Gesundheitsversorgung (wie der Planung der nächsten Pandemie am Horizont), der Bewältigung technologischer Risiken (wie von künstlicher Intelligenz kontrollierter tödlicher autonomer Waffen) oder der Bedrohung einer ökologischen Krise oder des Klimawandels, wo Nationen an internationalen Konferenztischen sitzen und über ihre kurzfristigen Interessen streiten, während am Planeten Arten verschwinden.

Laut einer Studie von Points of Light, einer US-amerikanischen Organisation, die Menschen inspiriert, ausstattet und mobilisiert, um sich für eine Vielzahl von staatsbürgerlichen Aktivitäten zu engagieren, stimmen 82 Prozent der Befragten zu, dass wir alle, sobald die Pandemie vorüber ist, eingreifen müssen, um unsere Gemeinden und unser Land wieder aufzubauen. Daraus ist klar, dass die Mehrheit der Freiwilligen aus dieser Studie bereits ein starkes langfristiges Denken hat.

## **2** *Strategisches Denken*

Strategisches Denken ist die langfristige Vision für die Zukunft und wie Sie dorthin gelangen möchten, wobei Taktiken sind, was Sie täglich tun, die Ihre Strategie unterstützen und insbesondere, wie Sie mit Problemen umgehen. Strategisches Denken ist ein kontinuierlicher Prozess und sein Ziel ist es, Mehrdeutigkeiten zu beseitigen und Sinn für ein komplexes Umfeld zu machen.

Strategische Denker sind diejenigen Personen in Ihrer Organisation, die in der Lage sind, sich an externe Chancen und Bedrohungen anzupassen; ihre fachliche Beurteilung (Erfahrung und Intuition) anwenden; die gebotenen Möglichkeiten kreativ zu interpretieren; diese neuen Möglichkeiten in Verbindung mit den aktuellen Plänen und der gewünschten Zukunft des Unternehmens zu bewerten und mit Klarheit zu kommunizieren .

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Freiwillige, die in einer Krise arbeiteten, waren oft während ihrer Aufgaben daran beteiligt, ihre eigenen professionellen Verantwortlichkeiten und Ziele zu gestalten und mit anderen Freiwilligen zu planen. Diese Aufgaben verbesserten ihre Planung und ihr strategisches Denken.

### **3 Visionen schaffen**

Vision schaffen – ein Bild davon, was und wo Sie im Leben sein möchten. Sie könnten dies als Identifizierung betrachten, wie Erfolg für Sie in der Arbeit, in Ihrem persönlichen Leben oder in Ihrer Freiwilligenarbeit aussieht.

Der nächste Schritt ist, diese Vision in konkrete Ziele umzuwandeln. Gleiches gilt für die Schaffung einer Vision für Ihre ehrenamtliche Arbeit.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Visionen sind in einer globalen Krise besonders dringlich. Eine Strategie zu entwickeln, um von Ihrer geplanten Zukunft bis heute zurückzugehen, rückwärts zu arbeiten und einen Weg von Ihrem langfristigen Streben bis zur Halbzeit (Ihr Schwerpunkt nach der Krise) und von dort bis heute zu legen, ist eine wertvolle Fähigkeit.

Obwohl es wahr ist, dass Freiwillige ohne Marktwertausgleich für die geleistete Arbeit tätig sind, erfordert jede ernsthafte Organisationsinitiative – jeglicher Art – eine strategische Vision und einen Zeitaufwand, Aufmerksamkeit und Infrastruktur. Führungskräfte sowie Freiwillige müssen sich für die Zusammenarbeit mit anderen Freiwilligen engagieren und müssen lernen, wie sie gut mit der Gemeinschaft zusammenarbeiten, einschließlich der Schaffung einer Vision und der Optimierung einer Strategie.

### **4 Analyse des Kontexts**

Die Analyse von Kontexten ist eine einfache, aber nützliche Struktur, um jede Situation oder ein Ereignis zu untersuchen. Es kann sowohl auf persönlicher als auch auf geschäftlicher Ebene verwendet werden. Es ist besonders hilfreich in einem Entwicklungskontext, da es Ihnen ermöglicht, die Positiven und Negative von beiden zu untersuchen: Sie (oder Ihre Organisation) und die externe Umgebung auf eine relativ sichere und kontrollierte Weise. Zum Beispiel könnte die sogenannte SWOT-Analyse eine gute Möglichkeit sein, mit der strategischen Planung zu beginnen.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Krisen hinterlassen unauslöschliche Spuren für jedes Individuum und jede Organisation. Freiwilligenorganisationen, die bei der Neugestaltung ihrer Strategie widerstandsfähig und agil sind, sind in der Lage, ihren Nutzern effektiver und effizienter zu dienen und die Vision, jeden Einzelnen in Richtung Unabhängigkeit zu stärken, wirklich zu erfüllen.

Analytisches Denken oder Suchen von Kontexten wird Freiwilligen helfen, voreilige Entscheidungen zu vermeiden. Es lohnt sich, innezuhalten, abzuwarten und geduldig über Ideen, Möglichkeiten und Entscheidungen nachzudenken, insbesondere in Krisenzeiten. Die Vor- und Nachteile sorgfältig abwägen und Forschung anschauen. Kontextanalyse ist die systematische Analyse – Identifikation,

Sortierung, Organisation, Interpretation, Konsolidierung und Kommunikation – der gesammelten Informationen, um den Arbeitskontext für ein neues „Krisenumfeld“ zu verstehen.

## 5 *Strategische Richtungen*

Strategische Richtungen betreffen die Identifizierung strategischer Optionen, die Bewertung und Auswahl der besten Optionen. Strategie verbindet das Ziel (Vision) mit der aktuellen Realität. Vision ist zeitlos, aber Strategie muss in Zeit, Ort und Bedingungen festgelegt werden. Strategische Ausrichtung bezieht sich auf die Pläne, die umgesetzt werden müssen, damit eine Organisation ihre Vision erreichen und ihre Ziele erfüllen kann.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die wichtigste Kompetenz für einen Anführer ist die Fähigkeit, eine Strategie zu entwickeln. Eine Krisenstrategie ist der Rahmen für Entscheidungen, die eine Organisation oder Person trifft, um auf eine Krise (oder die Wahrnehmung einer Krise) zu reagieren. Ziel der Strategie ist es, einer Krise standzuhalten.

## 6 *Zielgerichtete Umsetzung*

Fokussieren ist eine stabilisierende Kraft, die zu Einsicht, Innovation und Produktivität führt, und diese Faktoren sind Beschleunigungsfaktoren für eine Gesundung. Effektive Problemlösung beinhaltet in der Regel die Implementierung von Fokussierung und die Arbeit über eine Reihe von Schritten, wie Problemerkennung, Strukturierung des Problems, Suche nach möglichen Lösungen und Entscheidungsfindung. Eine Entscheidung erfordert eine sorgfältige Analyse der verschiedenen Handlungsoptionen und dann die Auswahl der besten Lösung für die Umsetzung. Bei der Fokus-Implementierung können mehr Probleme auftreten, insbesondere wenn die Identifizierung oder Strukturierung des ursprünglichen Problems nicht vollständig durchgeführt wurde.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wichtig ist, die ungeteilte Aufmerksamkeit und Anstrengung in spezifische Aktionen zu setzen. Die turbulenten Probleme von heute anzugehen ist ein entscheidender Bewältigungsmechanismus. Die Aufrechterhaltung des Fokus ist wertvoll, wenn das Leben normal ist, aber es ist absolut entscheidend in Krisenzeiten. In Gegenwart z.B. einer Pandemie kann unsere Fähigkeit, unseren Fokus zu etablieren und aufrechtzuerhalten, die Chance erhöhen, dass unsere Unternehmen, unsere Gemeinschaften, unsere Familien und jeder von uns überleben kann.

## 7 *Änderungsmanagement*

Change Management ist im Grunde die Wissenschaft oder möglicherweise Kunst, sich selbst und andere während einer Zeit des Wandels zu verwalten. Menschen, die gut im Umgang mit Veränderungen sind, müssen in erster Linie sehr gut darin sein, sich mit Menschen zu beschäftigen, und zwar mit guter Empathie und ausgezeichneten Kommunikationsfähigkeiten. Sie müssen gut darin sein, andere zu motivieren und eine sehr starke emotionale Intelligenz zu haben, insbesondere ein gutes Verständnis für sich selbst und eine starke Widerstandsfähigkeit.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Ein erfolgreiches Change Management erfordert eine effektive Kommunikation und die Einbeziehung betroffener Menschen. Das Management von Veränderungen mit Freiwilligen kann Herausforderungen darstellen, die ganz andersartig sind als jene, die von bezahlten Mitarbeitern erfahren werden.

Freiwilligenarbeit kann Führungspersönlichkeiten schaffen. Indem Sie die Menschen um Sie herum beobachten, können Sie beginnen, die Qualitäten der Führung zu identifizieren, die Sie am meisten bewundern, und Sie können diese Qualitäten in sich selbst entwickeln. Die Verwaltung einer Gruppe von Freiwilligen ist nicht dasselbe wie die Verwaltung von Mitarbeitern. Freiwillige Gruppen sind oft Gruppen von Gleichaltrigen, und sie reagieren mehr auf Führung als auf Management. Sie haben die Möglichkeit, durch Überzeugung, Innovation und Ihre Ideen und Ideale zu führen. Die Arbeit in ehrenamtlichen Einstellungen hilft Ihnen, strategisches Denken, Change Management und Konfliktlösungsfähigkeiten zu erlernen. Sie erfahren mehr über Ihre Community, über Trends und Themen, über Menschen und über Ressourcen. All dies kann Ihnen helfen, Ihr Führungspotenzial in Zeiten des Wandels zu entwickeln.

## 8 Überprüfung und Bewertung

In ihrer einfachsten Form bedeutet reflektierende Praxis, darüber nachzudenken, was Sie tun. Es ist eng mit dem Konzept des Lernens aus Erfahrung verbunden, indem Sie darüber nachdenken, was Sie getan haben, was passiert ist, und daraus entscheiden, was Sie beim nächsten Mal anders machen würden.

Darüber nachzudenken, was passiert ist, ist ein Teil des Menschseins. Der Unterschied zwischen lässigem „Denken“ und „reflektierender Praxis“ besteht jedoch darin, dass reflektierende Praxis eine bewusste Anstrengung erfordert, über Ereignisse nachzudenken und Einblicke in sie zu entwickeln. Sobald Sie in die Gewohnheit kommen, reflektierende Praxis zu verwenden, werden Sie es wahrscheinlich sowohl bei der Arbeit als auch zu Hause nützlich finden.

Dies könnte im Rahmen des Plan-Do-Check-Act-Verfahrens geschehen, das kontinuierliche Verbesserungen unterstützt:

- **Plan:** Erkennen Sie eine Chance und planen Sie eine Veränderung.
- **Tun:** Testen Sie die Veränderung. Führen Sie eine kleine Studie durch.
- **Überprüfen:** Überprüfen Sie den Test, analysieren Sie die Ergebnisse und identifizieren Sie, was Sie gelernt haben.
- **Agieren:** Ergreifen Sie Maßnahmen basierend auf dem, was Sie im vorigen Schritt gelernt hast. Wenn die Änderung nicht funktioniert hat, gehen Sie den Zyklus erneut mit einem anderen Plan durch. Wenn Sie erfolgreich waren, integrieren Sie das, was Sie aus dem Test gelernt haben, in größere Veränderungen. Verwenden Sie, was Sie gelernt haben, um neue Verbesserungen zu planen und den Zyklus wieder zu beginnen.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Bewertung ist der Treibstoff, der die Entscheidungsfindung antreibt. In Krisenzeiten müssen Entscheidungen mit oder ohne Daten getroffen werden. Schnelles Handeln mit den richtigen Entscheidungen kann Leben retten. Schnelles Handeln mit falschen Entscheidungen kann Leben kosten. Feedbackschleifen zu erstellen, Möglichkeiten zu verstehen und aus unseren Erfolgen und Fehlern zu



lernen, sind entscheidend für Verbesserungen. Als Bewerter haben Sie eine Rolle im iterativen Prozess der schnellen Reaktion. Daher ist es wichtig, Informationen und aktuelle Entscheidungen zu überprüfen und zu bewerten, Fallstricke ausfindig zu machen und zu lernen, sie zu vermeiden.

## 1.2.4 Analytisches Denken

Gesellschaften, die von einer Krise betroffen sind, müssen schnell und manchmal unvorbereitet lernen, um entsprechende Risiken zu bewältigen, Umsicht zu entwickeln und Routinen aufzugeben. Dabei spielt das analytische Denken eine wichtige Rolle, unabhängig davon, ob Hilfeleistungen von professionellen Helfern oder Freiwilligen erbracht werden. Freiwilligenarbeit in Notfällen, Krisen und Katastrophen geschieht fast immer schnell und wird durch den Wunsch, anderen zu helfen, und durch die Sorge um Verwandte, Freunde und Nachbarn getrieben. In den ersten Reaktionen steht analytisches Denken nicht unbedingt im Vordergrund, aber spätestens dann, wenn Hilfsprozesse organisiert und komplexere Aufgaben erfüllt werden müssen, wird analytisches Denken unerlässlich.

Analytische Fähigkeiten beziehen sich auf die Fähigkeit, Informationen zu sammeln und zu analysieren, Probleme zu lösen und Entscheidungen zu treffen. Analytische Fähigkeiten unterstützen das Erkennen von Mustern, Brainstorming, Beobachtung, Interpretation von Daten und Entscheidungen basierend auf den verschiedenen verfügbaren Faktoren und Optionen. Die meisten Arten von Arbeit erfordern analytische Fähigkeiten und wir verwenden sie, um Probleme zu lösen, die möglicherweise keine offensichtlichen Lösungen haben oder mehrere Variable haben.

Es gibt viele Arten von analytischen Fähigkeiten, einschließlich Kommunikation, Kreativität, kritisches Denken, Datenanalyse und Forschung. Es gibt hauptsächlich zwei Möglichkeiten, das analytische Denken zu verbessern: durch einen geradlinigen methodischen Ansatz oder durch kreativere Techniken. Beide Möglichkeiten, ein Problem zu lösen, erfordern analytische Fähigkeiten.

Im Kontext der Krise konzentrieren wir uns hier auf drei Kernelemente des analytischen Denkens:

- Recherche und Überprüfung der Genauigkeit
- Analytische Argumentation
- Entscheidungsfindung zu mehreren Faktoren

### 1 *Recherche und Überprüfung der Genauigkeit*

Die Verwendung des Begriffs „Forschung“ bedeutet nicht wissenschaftliche Forschung. Stattdessen geht es in unserem Kontext um Forschung im Sinne der Datenerhebung, um das Sammeln von Informationen, um zu einer Lösung zu gelangen oder um verschiedene Lösungen besser bewerten zu können. Forschung ist ein integraler Bestandteil des analytischen Denkens. Sobald ein Problem identifiziert ist, ist es wichtig, nach einer Lösung zu suchen. Forschung kann einfach sein, wie einen anderen Freiwilligen oder einen Vorgesetzten zu fragen, der möglicherweise mehr Wissen über das Problem hat. Es kann aber auch bedeuten, umfangreichere Online-Suchen in verschiedenen digitalen Quellen durchzuführen. Es kann Datensammlung sein. Ein Teil der Forschung ist auch die Bewertung, welche Informationen wertvoll oder wesentlich für die Lösung des Problems sind.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Dies bringt uns zu einem sehr wichtigen und schwierigen Teil der Forschung, nämlich der Tatsachenprüfung. Viele Quellen, so seriös sie auch aussehen mögen, können bestimmten Interessen ausgesetzt sein, die bei der Bewältigung einer Krise möglicherweise nicht zielführend sind. Dieses Problem zeigte sich mehrmals in der COVID-19-Krise, z. B. wenn die Gefahr des Virus verneint wurde oder Verschwörungstheorien öffentlich kommuniziert wurden. Zuverlässige Daten benötigen zuverlässige Quellen und Faktenprüfungen. Dies können wissenschaftsbasierte Daten sein, es können Informatio-

nen aus ernsthaften Medien sein. Soziale Medien gehören sicherlich nicht zu diesen zuverlässigen und faktenbasierten Quellen, und das Internet ist an sich auch keine zuverlässige Quelle.

## 2 Analytische Argumentation

In der Psychologie werden je nach Methode unterschiedliche Formen der analytischen Argumentation unterschieden und in unterschiedlichen Situationen bewertet.

Analytische Argumentation ist ein psychologischer Begriff, der sich auf die Fähigkeit bezieht, Informationen zu betrachten, sei es qualitativer oder quantitativer Natur, und Muster innerhalb der Informationen zu erkennen. Analytische Argumentation beinhaltet deduktives Denken ohne Fachkenntnisse, wie z.B. die grundlegende Struktur einer Reihe von Beziehungen zu verstehen; logisch gleichwertige Aussagen zu erkennen; und daraus ableiten, was aus gegebenen Tatsachen und Regeln wahr sein könnte oder wahr sein muss.

Wir demonstrieren immer analytisches Denken, wenn wir eine Situation in Frage stellen, um sie aufzuschlüsseln und damit verbundene Probleme zu lösen. Dies beinhaltet die Identifizierung, was wichtig ist und welche Informationen in einem komplizierten Problem ignoriert werden können. Analytische Denkfähigkeiten sind sowohl in unserem persönlichen Leben als auch in der Freiwilligenarbeit wichtig, da sie ein wesentlicher Bestandteil der Lösung von Problemen sind, auf die wir stoßen.

### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Krisensituationen, die analytisches Denken erfordern, gab es schon immer in der Geschichte der Katastrophen, und die Notwendigkeit analytischer Überlegungen hängt von der Krisensituation ab. Für wiederkehrende Bedrohungen wie Erdbeben oder schwere Unfälle gibt es Notfallpläne, die sich bereits in der Praxis bewährt haben, es gibt Unterstützungsstrukturen, auf die man sich verlassen kann. In anderen Krisensituationen können wir oft nicht auf Erfahrungen zurückgreifen, die wir bereits gemacht haben. Dies macht die Fähigkeit, analytisch zu denken, noch wichtiger.

## 3 Entscheidungsfindung zu mehreren Faktoren

Analytisches Denken und effektive Entscheidungsfindung sind entscheidend für den Erfolg jeder Organisation und Person. Unabhängig vom Kontext hängen jedoch alle Entscheidungen davon ab, ein Urteil zu entwickeln und zu bilden. Schwierigkeiten entstehen, da diese Urteile oft durch eine Vielzahl von Faktoren kompliziert werden, die das Ergebnis beeinflussen könnten. Die Entscheidungsfindung beinhaltet daher die Analyse von Informationen und die Nutzung verschiedener Strategien und Techniken, um Entscheidungsprobleme effektiv zu lösen oder die am besten geeignete Vorgehensweise zu identifizieren.

Entscheidungsfindung ist mit mehreren Disziplinen wie Psychologie und Neurowissenschaften verbunden, die zeigt, wie wichtig es für das analytische Denken ist. Es gibt zahlreiche Techniken, die mit den verschiedenen Disziplinen verbunden sind, aber hauptsächlich unterscheiden sie zwischen Entscheidungsfindung in einer Gruppe oder als Individuum. Für einen Freiwilligen macht dies einen großen Unterschied, da je nach Umfang einer Entscheidung ein Feedback mit anderen Freiwilligen, Teamleitern oder Dritten erforderlich ist.

Nicht alle Situationen, in denen Sie Entscheidungen treffen müssen, sind gleichzeitig Probleme. Oft sind sie eher banale Alltagsentscheidungen, die für Betroffene dennoch sehr wichtig sein können. In solchen Fällen benötigen Sie weitere Soft Skills wie Empathie, Kommunikationsfähigkeit oder interkulturelle Kompetenz – diese Erfahrung haben Sie wahrscheinlich schon viele Male in Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit gemacht.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Als Freiwilliger in einer Hilfsorganisation, die in einer Krise handelt, werden Sie kaum Entscheidungen treffen, ohne Kollegen und die führende Einheit zu konsultieren. Zur Vorbereitung einer Krisensituation können Entscheidungstechniken in Gruppen Konsens- oder partizipative Entscheidungsfindung, Abstimmung oder eine Methode wie Delphi (eine interaktive Vorhersagemethode) umfassen. Unabhängig davon, welche Methode Sie schließlich nutzen, um eine Entscheidung zu treffen, werden Sie immer versuchen, möglichst viele entscheidungsrelevante Faktoren zu erfassen, diese zu analysieren und Kompromisse zugunsten einer Lösung zu finden.

## 1.3 Persönliche Fähigkeiten

Persönliche Fähigkeiten sind Dinge, in denen wir gut sind – unsere Stärken, Fähigkeiten und Attribute. Sie beziehen sich darauf, wie Sie sich ausdrücken und wie Sie mit anderen am Arbeitsplatz und im Alltag interagieren. . Mit einer Person, der es an diesen Fähigkeiten mangelt, ist es nicht leicht, umzugehen, und ihre Anwesenheit kann zu einem Riss in einem Team führen. Es ist viel einfacher, mit Menschen mit gut entwickelten persönlichen Fähigkeiten zu arbeiten, die dazu beitragen, ein produktives und effektives Umfeld zu schaffen. Dies ist wichtig, wenn ehrenamtlich im sozialen Bereich arbeiten, vor allem in Krisen. Eine Person mit gut entwickelten persönlichen Fähigkeiten:

- sagt direkt, was er denkt oder fühlt
- ist in der Lage, aufmerksam zu hören, was Sie zu sagen haben, ohne Unterbrechungen
- behandelt Sie ehrlich und respektvoll
- verhält sich konsequent und ist selbstgesteuert
- ist in der Lage, Emotionen zu kontrollieren
- ist bekannt für ihre Höflichkeit und Professionalität
- ist offen für Ihre Kommentare und stellt sicher, dass Sie sie verstehen
- arbeitet mit Ihnen zusammen, um ein Problem zu lösen
- ist verantwortlich für ihre Handlungen
- ist flexibel und bereit, sich anzupassen oder Änderungen zum Wohle des Teams vorzunehmen
- erkennt und bestätigt Ihre Stärken und Beiträge
- unterstützt Sie bei Ihren Ideen und ist bereit, einen Beitrag zu leisten.

Im Krisenumfeld umfasst das Cluster „Personal Skills“ fünf Kompetenzen: Selbstbewusstsein, emotionale Intelligenz, Resilienz, persönliche Entwicklung und Selbstmanagement. Die Auswahl der Fähigkeiten basiert nicht auf einer bestimmten Methode oder Schule, sondern auf der Relevanz der Fähigkeiten aus der Perspektive einer Krise, in der Freiwillige beteiligt sind.

## 1.3.1 Selbstbewusstsein

Selbstbewusstsein bedeutet, sich der verschiedenen Aspekte des Selbst bewusst zu sein, wie Merkmale, Verhaltensweisen und Gefühle. Im Wesentlichen ist es ein psychologischer Zustand, in dem man selbst zum Fokus der Aufmerksamkeit wird.

Selbstbewusstsein ist einer der ersten Komponenten des Selbstverständnisses. Obwohl Selbstbewusstsein etwas Zentrales für das ist, was man ist, ist es nicht etwas, auf das man sich jeden Moment eines jeden Tages akut konzentriert. Stattdessen wird das Selbstbewusstsein in die Persönlichkeit eingewebt, wer man ist und es zeigt sich zu unterschiedlichen Zeiten je nach Situation und Persönlichkeit. Mit anderen Worten, Selbstbewusstsein ist die Fähigkeit, uns selbst durch Introspektion und Reflexion zu beobachten.

Die Theorie des Selbstbewusstseins deutet darauf hin, dass dieses Merkmal eine entscheidende Rolle dabei spielt, wie wir uns selbst verstehen und bewerten und welche Entscheidungen wir folglich treffen. Darüber hinaus interagiert unser Selbstbewusstsein mit der Erfolgswahrscheinlichkeit bei der Neuausrichtung von uns und unseren Standards, um zu bestimmen, wie wir über das Ergebnis denken. Wenn wir uns selbst bewusst sind und glauben, dass es eine hohe Erfolgswahrscheinlichkeit gibt, sind wir im Allgemeinen schnell, diesen Erfolg oder Misserfolg unseren Bemühungen zuzuschreiben. Wenn wir aber glauben, dass es wenig Erfolgschancen gibt, neigen wir dazu, zu denken, dass das Ergebnis mehr von externen Faktoren beeinflusst wird als von unseren Bemühungen. Natürlich ist unser Erfolg bei der Neuausrichtung unserer Standards teilweise auf externe Faktoren zurückzuführen, aber wir spielen immer eine Rolle bei unseren Erfolgen und Misserfolgen.

Da ein gut entwickeltes Selbstgefühl entscheidend dazu beiträgt, wie wir uns mit anderen und der Welt in Beziehung setzen, hilft es uns, das Verhalten anderer zu antizipieren, sich bewusst zu sein, wie andere uns sehen, sich zu verhalten und so in Teams zu arbeiten.

Das Üben von Selbstbewusstsein hat viele Vorteile:

- Es kann uns proaktiver machen, unsere Akzeptanz steigern und positive Selbstentwicklung fördern.
- Selbstbewusstsein ermöglicht es uns, Dinge aus der Perspektive anderer zu sehen, Selbstbeherrschung zu üben, kreativ und produktiv zu arbeiten und Stolz auf uns selbst und unsere Arbeit sowie allgemeines Selbstwertgefühl zu erfahren.
- Das führt zu einer besseren Entscheidungsfindung.
- Es kann uns in unserer Arbeit besser machen, die Kommunikation am Arbeitsplatz, unser Selbstvertrauen und unser arbeitsbezogenes Wohlbefinden verbessern.

Diese Vorteile sind Grund genug, an der Verbesserung des Selbstbewusstseins zu arbeiten, aber diese Liste ist keineswegs erschöpfend. Selbstbewusstsein hat das Potenzial, praktisch jede Erfahrung zu verbessern, da es ein Werkzeug ist, das jederzeit und überall verwendet werden kann, um sich im Moment zu platzieren, sich selbst und die Situation realistisch zu bewerten und folglich zu handeln.

### 1 *Positives Denken*

Eines der Dinge, zu denen Selbstbewusstsein und Selbstgespräch führen können, ist positives Denken. Ein Selbstgespräch ist der endlose Strom unausgesprochener Gedanken, die einem durch den Kopf gehen, und sie können positiv oder negativ sein. Einige dieser automatischen Gedanken

stammen aus Logik und Vernunft, während andere aus Missverständnissen entstehen können, die aufgrund eines Mangels an Informationen entstehen.

Wenn die Gedanken, die durch unseren Kopf laufen, meistens negativ sind, ist unsere Sicht auf das Leben höchstwahrscheinlich pessimistisch, aber wenn unsere Gedanken im Allgemeinen positiv sind, sind wir wahrscheinlich Optimisten, also jemand, der positives Denken praktiziert.

Positives Denken bedeutet nicht, dass Sie absichtlich Stress und unangenehme Situationen im Leben ignorieren, etwas, das oft verlockend sein kann. Es bedeutet eigentlich, mit dem Unbehagen positiver und produktiver umzugehen.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Die Forscher untersuchten die Auswirkungen von positivem Denken und Optimismus auf die Gesundheit. Zu diesen Vorteilen gehören:

- erhöhte Lebensdauer;
- niedrigere Raten von Depressionen und Bedrängnis;
- besseres psychisches und körperliches Wohlbefinden;
- bessere Bewältigungsfähigkeiten in Schwierigkeiten und Stresszeiten.

Diese sind in einer Krise wirklich nützlich, wenn Freiwillige ständig mit Stress umgehen müssen. Positives Denken ermöglicht es, unangenehme Situationen während der Krise auf eine Weise anzugehen, in der Sie es nicht nur vermeiden können, von Stress und Negativismus überwältigt zu werden, sondern auch den Schaden zu reduzieren, den diese Ihrem Körper und Geist zufügen, und damit Ihre Gesundheit und Kraft zu erhalten, die Sie benötigen, um die Krise zu bewältigen.

Hier ein Beispiel dafür, wie positives Denken funktioniert: Wenn man sich einer schwierigen Situation gegenüber sieht, sagen Sie sich selbst nicht: „Es gibt keine Möglichkeit, es zu tun, es ist zu schwierig“, sondern versuchen Sie zu denken: „Ich werde es versuchen, es ist eine großartige Gelegenheit zu lernen!“. Dieser neue Ansatz wird nützlich sein, um die Situation besser zu bewältigen, und kann Ihnen wahrscheinlich die Ergebnisse liefern, die Sie suchen.

## 2 *Selbstkontrolle*

Nach Angaben der American Psychological Association ist Selbstkontrolle die Fähigkeit, unser eigenes Verhalten zu beherrschen und unsere Impulse und Wünsche zurückzuhalten; d.h. für uns selbst verantwortlich zu sein. Dies bedeutet, dass wir in der Lage sind, unser Verhalten zu regulieren, um einer Regel oder einem Wert zu folgen oder ein Ideal oder einen Standard zu erfüllen.

Selbstbeherrschung gilt nicht nur für die Veränderung unseres Verhaltens, sondern auch für die Regulierung unserer Gedanken, Emotionen und Stimmungen, unserer Impulse und Leistung. Wir üben die Selbstbeherrschung sehr oft während des Tages aus: wenn wir versuchen, auf etwas zu achten und konzentriert zu bleiben, oder wenn wir versuchen, uns besser zu fühlen, aber auch wenn wir etwas Schwieriges tun und dem Aufgeben widerstehen.

Damit können wir sehen, dass Selbstbeherrschung sehr wichtig ist: Es ist das Instrument, das es uns ermöglicht, unsere langfristigen Ziele und Herausforderungen zu erreichen.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Am Beispiel der COVID-19-Pandemie können wir untersuchen, wie Selbstbewusstsein und Selbstbeherrschung für uns in einer Krise nützlich sein können. Diese Fähigkeiten werden nicht nur unserer allgemeinen psychischen Gesundheit helfen, sondern sie können auch nützlich sein, um uns vor all diesen gefälschten Nachrichten und Verschwörungstheorien zu schützen, die manche Menschen haben, wie etwa die Weigerung, eine Maske zu tragen oder keine soziale Distanzierung einzuhalten. Es wäre für uns einfacher, unseren Impulsen zu folgen und das Bequeme zu tun, aber wir wissen, dass die Sicherheitsmaßnahmen darauf abzielen, uns zu schützen und sie einem größeren Gut dienen, und deshalb werden wir die Selbstkontrolle üben. Wir können die Handlungen anderer nicht kontrollieren, aber wir können unsere eigenen Antworten kontrollieren.

Ein Mangel an Selbstbeherrschung ist immer gefährlich für unser Wohlbefinden, und dies gilt besonders in einer Krise. Das liegt daran, dass es zu schlechten Entscheidungen (basierend auf Impulsen, sofortigen Belohnungen oder Emotionen) und zu negativen Reaktionen wie z.B. Wut führt, wenn wir nicht das bekommen, was wir wollen. Wenn wir mit Krisenstress zu tun haben, sind Unannehmlichkeiten und Frustration ziemlich häufig. Daher ist es wichtiger denn je, dass wir Selbstkontrolle trainieren, um stabil zu bleiben, gute Entscheidungen zu treffen und die Pläne zur Erreichung unserer edlen Ziele erfolgreich zu verfolgen.

### 3 *Entscheidungsfindung*

Entscheidungsfindung ist ein weiteres Kernelement des Selbstbewusstseins, da sie eine große Menge an Wissen über die Situation, über sich selbst und alle beteiligten Individuen erfordert. Je besser Ihr Verständnis und Ihre Einschätzung von sich selbst und der Situation sind, desto besser werden Sie Entscheidungen treffen.

Der Prozess der Entscheidungsfindung umfasst die Abwägung der Vorteile und Kosten unserer Entscheidungen, die Konsequenzen vorherzusagen und die Wahl zu treffen, die wahrscheinlich das bessere Ergebnis hat. Dieser Prozess benötigt viel Energie und benötigt so viele Informationen wie möglich. Häufig treffen wir in unserem täglichen Leben automatisch viele Entscheidungen, basierend auf unserer bisherigen Erfahrung- Wenn wir jedoch mit einer neuen Situation konfrontiert sind, müssen wir uns einige Zeit nehmen, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, wobei das Wissen, das wir brauchen, die potenziellen Vorteile und Risiken sowie unsere eigenen Vorurteile und blinden Flecken berücksichtigt muss.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Die Entscheidungsfindung ist manchmal schwierig, aber während einer Krise kann sie aufgrund der Unsicherheit, der Schwierigkeiten, klar zu denken, und des Mangels an Informationen noch schwieriger sein. Die Schulung Ihrer Entscheidungsfähigkeiten kann eine großartige Möglichkeit sein, die Angst und Angst zu überwinden, die in den Prozess der Entscheidungsfindung involviert sind.

In Zeiten des Wandels und der Krise werden die Menschen mit einer Vielzahl von Faktoren konfrontiert, von denen sie einige kontrollieren können und einige nicht. Wenn wir versuchen, Entscheidungen auf der Grundlage von Faktoren zu treffen, die wir nicht kontrollieren können oder aufgrund von Problemen, die wir nicht kennen, laufen wir Gefahr, in einer Analyselähmung gefangen zu sein. Wenn wir in unserem Rahmen arbeiten und ihn nach Bedarf anpassen, können wir Szenarien mit größerer



Genauigkeit modellieren und erforschen. Für Freiwillige und Fachleute, die in eine Krise eingreifen, kann die Fähigkeit, neue Lösungen für Probleme zu finden oder schwierige Entscheidungen zu treffen, eine Schlüsselkompetenz in ihrer Arbeit sein.

## 1.3.2 Emotionale Intelligenz

Emotional intelligent zu sein bedeutet, dass wir verstehen, was wir fühlen, warum wir so fühlen und wie wir angemessen auf diese Gefühle reagieren können. Mit anderen Worten: benennen, verstehen und verwalten unserer Emotionen.

Emotionen sind ein wesentlicher Teil dessen, wer wir sind, aber manchmal können sie schwer zu verstehen sein. Zu wissen, was wir wirklich fühlen, darüber nachzudenken und über diese Emotionen zu sprechen, ist ein wichtiger Teil der Entwicklung emotionaler Intelligenz. Vermeiden, nicht zuhören oder sich von unseren Emotionen mitreißen zu lassen kann uns in problematische Situationen führen. Darüber hinaus können Emotionen uns bei der Entscheidungsfindung wirklich helfen, so dass es keinen Sinn hat, sie davon zu entfernen.

### 1 *Psychische Gesundheit*

Emotionale Intelligenz ist der Schlüssel zur Entwicklung einer positiven psychischen Gesundheit. Und was ist das? Menschen haben eine gute psychische Gesundheit nicht nur, weil sie kein diagnostiziertes psychisches Problem haben, sondern weil sie einige Fähigkeiten erworben haben, die sie schützen, um solche Probleme zu entwickeln. Diese Fähigkeiten sind: Lernen, Aufbau und Pflege positiver Beziehungen, Bewältigung von Unsicherheiten und Veränderungen und insbesondere der bewusste Umgang mit "positiven" und "negativen" Emotionen.

Die Weltgesundheitsorganisation wies darauf hin, dass jeder vierte Mensch auf der Welt irgendwann in seinem Leben von psychischen Problemen betroffen sein wird. Angesichts dieser Informationen können wir sehen, dass es sehr wichtig ist, das Bewusstsein zu schärfen, zu verstehen, was eine psychische Störung ist und wie wir eine gute psychische Gesundheit fördern können. Dadurch können wir helfen, die Entwicklung von psychischen Störungen zu verhindern und Menschen zu erreichen und zu unterstützen, die leiden.

Psychische Gesundheit ist keine individuelle Verantwortung – und psychische Erkrankungen sind kein persönliches Versagen. Gesellschaften und Regierungen sind verpflichtet, Strategien und Programme im Bereich der psychischen Gesundheit zu haben und die Lebensbedingungen der Bevölkerung zu verbessern, um die Risiken der Entwicklung psychischer Gesundheitsprobleme zu verringern und die Zugangsbarrieren für die Behandlung zu beseitigen. Allerdings gibt es einige wenige, aber wichtige Dinge, die wir als Individuen tun können, um die oben genannten Fähigkeiten zu erreichen, die uns helfen, eine gute psychische Gesundheit zu entwickeln. Sie sind nicht angeboren, wir können trainieren!

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die Pandemie stellt eine erhebliche Bedrohung für die psychische Gesundheit dar. Quarantäne und Selbstisolation können sich negativ auf unser Wohlbefinden auswirken, zusätzlich zu den Ängsten im Zusammenhang mit Infektionen, Frustration und Langeweile sowie mangelnder Information und Versorgung. Es gab viele Gruppen, die während der Pandemie von psychischen Problemen bedroht waren, beispielsweise Kinder und Jugendliche; ältere Erwachsene; Personen, die von häuslichem Missbrauch bedroht sind; Menschen mit wirtschaftlichen Schwierigkeiten oder in einer schwierigen sozioökonomischen Lage; Beschäftigte im Gesundheitswesen, die eine hohe Arbeitsbelastung hatten, Lebens- und Todentscheidungen treffen mussten und ansteckungsgefährdet waren; insbesondere

Frauen, die Heimunterricht, Arbeit von zu Hause und Hausaufgaben kombinieren müssen; und Menschen, die in der Vergangenheit psychische Probleme oder Abhängigkeitsprobleme hatten und die nicht in der Lage waren, ihre regelmäßigen Unterstützungsgruppen zu treffen.

Wahrgenommene soziale Isolation und Einsamkeit führen zu einer Vielzahl von psychischen Symptomen. Unter ihnen sind Depressionen, Angstzustände und posttraumatischer Stress, und sie haben einen negativen Einfluss auf die Lebensqualität. Diese können auch bei anderen Krisen auftreten, sowohl im persönlichen als auch im sozialen Bereich, aber sie können normalerweise durch körperliche Aktivitäten außerhalb des Hauses oder soziale Unterstützung ausgeglichen werden. Die erzwungene soziale Isolation im Zusammenhang mit einer Pandemie unterscheidet sie von anderen Umständen.

Eine positive psychische Gesundheit zu entwickeln, kann uns helfen, mit diesen neuen Problemen und Ängsten fertig zu werden und anderen Menschen zu helfen, die uns vielleicht brauchen, denn unsere Fähigkeiten können verhindern, dass wir uns überfordert fühlen und so die Situation bewältigen können. Aber wegen all dieser Risiken, die wir erwähnt haben, müssen wir uns um unsere psychische Gesundheit und unsere körperliche Gesundheit kümmern, da diese restriktiven Maßnahmen das Wohlbefinden der Menschen in allen Bereichen zweifellos beeinträchtigt haben. Und denken Sie daran, um Hilfe zu bitten, wenn Sie sie brauchen!

## 2 Soziale Intelligenz

Soziale Kompetenz ist das Ausmaß, in dem wir in unseren sozialen Interaktionen mit anderen wirksam sind, einschließlich der Schaffung und Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen, der Vermittlung kooperativer und flexibler Fähigkeiten und der Anpassung von Verhaltensweisen an die Anforderungen verschiedener sozialer Umstände.

Emotionale Intelligenz kann uns in unseren Beziehungen zu anderen helfen. Wenn wir uns die Zeit nehmen, unserem Partner, unserer Familie, unseren Freunden oder Kollegen genau zuzuhören und wenn wir versuchen, uns auf ihre Gefühle zu beziehen, werden sie sich verstanden fühlen. Und wenn eine Person sich verstanden fühlt, ist es viel wahrscheinlicher, ihre Bemühungen zu erwidern und zu versuchen, mehr Verständnis für sie zu haben. Auch emotionale Intelligenz kann uns bei einer Konfliktlösung helfen: wenn wir in der Lage sind, unsere Emotionen zu regulieren, während wir Unstimmigkeiten oder Missverständnisse ansprechen, wird es für uns einfacher sein, ruhig zu kommunizieren und damit mit der anderen Person fertig zu werden.

### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Kommunikation ist entscheidend, wenn wir in einer Krise stehen: wir müssen schnell handeln und schnell einen Konsens erzielen, während wir uns mit Stress auseinandersetzen. Daher müssen wir wissen, wie wir Informationen richtig geben und gleichzeitig darauf achten, was andere sagen und uns um die Gefühle unserer Teammitglieder kümmern. Die Ausbildung unserer sozialen Intelligenz kann uns bei diesen Herausforderungen helfen.

Soziale Intelligenz kann auch wirklich nützlich sein, wenn wir zwischenmenschliche Konflikte bewältigen müssen, die in einer komplexen Situation wie einer Krise häufig auftreten können. Einige Dinge, die leicht zu tun scheinen, können taktisch sehr schwierig sein, aber sie haben große Bedeutung. Wenn wir einen Konflikt lösen wollen, daher ist es wichtig, dass wir ausdrücken können. Dabei han-

delt es sich um Fähigkeiten wie: in der Lage sein, nein zu sagen oder Meinungsverschiedenheiten auszudrücken, positive oder negative Gefühle auszudrücken; verhandeln und die Gefühle und Meinungen anderer zu respektieren.

Wenn wir mit Zeiten von Unsicherheit, Angst und Stress konfrontiert sind, können darüber hinaus positive und pflegende Beziehungen in unserer Umgebung aufhören und sogar zu einer angespannten Lage führen. Wenn wir Teil einer Gruppe sind, kann es ein guter Weg sein, sich Zeit zu nehmen, um das Zugehörigkeitsgefühl, die durchsetzungsfähige Kommunikation und die Fürsorge zwischen den Mitgliedern zu verbessern, Stress und Burnout zu verhindern und uns auf die Bewältigung einer Krisensituation vorzubereiten.

### 3 *Empathie*

Vielleicht haben Sie in Ihrem Leben schon einmal den Ausdruck "versetzen Sie sich in die Lage eines anderen" gehört. Und vielleicht wissen Sie bereits, dass er sich auf Empathie bezieht. Aber können Sie Empathie genau definieren?

Empathie ist die Fähigkeit, ein Gefühl, eine Situation oder Lebensumstände, eine Meinung oder einen anderen Standpunkt als den eigenen zu verstehen. Es bedeutet, dass wir uns mit anderen Menschen verbinden und wissen, was sie brauchen, wollen oder fühlen. Diese Verbindung stärkt unsere Fähigkeit, Menschen zu helfen und ist die Grundlage für altruistisches Verhalten.

Verwechseln Sie es nicht mit Sympathie: mit jemandem empathisch zu sein bedeutet nicht unbedingt, dass Sie ihm zustimmen oder mögen, aber Sie sind in der Lage, diese Person zu verstehen. Empathie gilt auch nicht für „verzeihen“ oder „Mitleid“ bei jemandem. Empathie macht es möglich, dass jeder von uns gesehen, gehört und seine Bedürfnisse berücksichtigt werden.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn wir mit einer kritischen Zeit konfrontiert und voller Angst und Stress sind, ist es wichtig, sich um andere Menschen genauso zu kümmern wie um sich selbst, wenn nicht sogar noch mehr. In diesen Zeiten müssen wir uns mehr denn je zusammenschließen, uns selbst stärken und unser Bestes für die Sache geben. Empathie ist jedoch immer notwendig: Kooperation und Zusammenarbeit sind das, was die Gesellschaft als Ganzes überleben und gedeihen lassen kann.

Auf der anderen Seite kann es helfen, anderen ein Gefühl der Kontrolle und Empowerment in einer Zeit, die überwältigend sein kann, zu geben. Wenn die Welt unvorhersehbar und chaotisch erscheint, kann es eine Quelle des Trosts sein, konkrete Wege zu finden, um Gutes zu tun und die Dinge für jemand anderen besser zu machen. Empathie während einer Pandemie oder einer Krise zu üben, öffnet nicht nur den Geist für das, was andere erleben, sondern kann auch eine soziale Verbindung schaffen, die helfen kann, Gefühle der Isolation und Not zu bekämpfen. Dennoch müssen wir bedenken, dass wir auf uns selbst auch aufpassen müssen, um anderen helfen zu können, und das ist nicht Egoismus – es ist Selbstempathie.

In schwierigen Zeiten ist es wichtig, daran zu denken, dass wir alle zusammen dabei sind! Denken Sie an einander, tun Sie, was Sie können, um einander zu unterstützen, und bitten Sie um Hilfe, wenn Sie es brauchen.

## 1.3.3 Widerstandsfähigkeit

Resilienz ist nicht nur die Fähigkeit, sich von einer widrigen Situation zu erholen. Sie ist mehr als das - eine Fähigkeit, die eigenen Ziele auch angesichts größerer Herausforderungen zu erreichen. Als Entwicklungsprozess beinhaltet Resilienz in erster Linie die innere Fähigkeit von Menschen jeden Alters, auf ihre inneren Stärken zurückzugreifen, sich auf andere einzulassen und nach externen Ressourcen zu suchen, um stressige Situationen oder Widrigkeiten erfolgreich in Gelegenheiten zum Lernen und Gedeihen zu verwandeln.

Heutzutage wird Resilienz als interaktiver Prozess von drei Elementen verstanden:

1. individuelle persönliche Vermögenswerte = individuelle Schutzfaktoren (wie Optimismus, Selbstwirksamkeit, kognitive Flexibilität usw.),
2. relationale Ressourcen = außerhalb des Individuums (Familie, Peer-Gruppe, bedeutende andere Personen)
3. Kontextressourcen = Bildung, Kultur, Erholungseinrichtungen, Zusammenhalt der Gemeinschaft.

Da diese drei Elemente miteinander verbunden sind, wird die Verbesserung in einem von ihnen auch in den anderen Bereichen zu Verbesserungen führen. Darüber hinaus neigen sie dazu, nach einer Weile exponentiell zu werden, da jeder Erfolg größer wird als der zuvor und das wirkt sich auf alle drei Elemente der Resilienz aus.

Freiwilligenarbeit allein trägt zur Entwicklung der drei Elemente der Resilienz bei. Freiwilligenarbeit macht Gemeinschaften stärker; es macht Beziehungen tiefer und bedeutungsvoller und ermöglicht es Freiwilligen, persönliche Vermögenswerte zu entwickeln, die notwendig sind, um stressige, traumatische und ungünstige Situationen im Leben zu bewältigen.

Wie unterscheidet sich Freiwilligenarbeit in Zeiten der Pandemie von der Freiwilligentätigkeit zu einem anderen Zeitpunkt?

Resilienz ist eine facettenreiche Fähigkeit. Um Herausforderungen zu meistern und angemessen zu reagieren, kann es erforderlich sein, dass wir auf alle unsere internen und externen Ressourcen zurückgreifen, einschließlich unserer persönlichen Beziehungen. Die gute Nachricht ist, dass die Verbesserung unserer Ressourcen dazu beitragen kann, Resilienz zu entwickeln, und es gibt viele Möglichkeiten, dies zu tun.

Forscher führten eine umfassende Überprüfung der Literatur über Resilienz durch und identifizierten diese wiederkehrenden individuellen Stärken, die dem Einzelnen helfen, mit widrigen und hoch belastenden Situationen effektiv umzugehen:

- Intelligenz und kognitive Fähigkeiten
- Exekutivfunktionen
- Problemlösungsfähigkeiten
- Leichtes Temperament
- Positive Wirkung
- Positive Ausblicke oder Emotionen
- Sinn für Humor
- Effektive Selbstkontrolle oder Selbstregulierung
- Kreatives Denken
- Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit
- Anpassungsfähigkeit und Kompetenz

- Glaube oder Spiritualität
- Sinn-machende Rahmenbedingungen

## 1 *Optimismus*

Optimismus ist die Fähigkeit, das Positive zu bemerken und zu erwarten, sich auf das zu konzentrieren, was Sie kontrollieren können, und zielgerichtet zu handeln. Optimisten neigen dazu, Schwierigkeiten als Lernerfahrungen oder vorübergehende Rückschläge zu betrachten. Selbst der elendste Tag verspricht ihnen, dass es „morgen wahrscheinlich besser sein wird.“ Menschen mit optimistischen Einstellungen arbeiten eher an ihren Zielen, selbst angesichts von Hindernissen, Herausforderungen und Rückschlägen. Eine solche Beharrlichkeit bedeutet letztlich, dass sie ihre Ziele eher erreichen. Die Bedeutung liegt darin, sich nicht nur darauf zu konzentrieren, „positiv zu bleiben“ und andere Emotionen zu ignorieren, sondern das Ziel sollte es sein, auf der positiven Seite zu suchen und gleichzeitig die Schwierigkeiten der Situation anzuerkennen. Daher ist es wichtig, sich auf die Aufrechterhaltung eines gesunden, realistischen Optimismus zu konzentrieren.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Freiwillige, die sich in einer Krise um Hilfe bemüht haben, waren ein Leuchtfeuer der Selbstlosigkeit und des Optimismus. Freiwilligenarbeit ist eine Win-Win-Situation und bringt Vorteile für die Gemeinden und die Freiwilligen selbst. Untersuchungen zeigen, dass diejenigen, die während der COVID-19-Pandemie weiterhin ehrenamtlich tätig waren, einen signifikanten und wesentlich geringeren Rückgang der Lebenszufriedenheit und psychischen Belastung hatten als diejenigen, die aufgehört hatten oder die sich nie freiwillig meldeten. Diejenigen, die weiterhin freiwillig waren, berichteten von weniger Einsamkeit. Die Aufrechterhaltung der Freiwilligentätigkeit scheint in Stresszeiten ein wichtiger Schutzfaktor zu sein und führt zu einem optimistischeren Ausblick.

Freiwilligenarbeit kann das Risiko von Sterblichkeit und körperlicher Funktionsbeschränkung verringern, zu mehr körperlicher Aktivität führen und bessere psychosoziale Ergebnisse wie einen höheren Optimismus und niedrigere depressive Symptome oder Einsamkeit verursachen.

## 2 *Mentale Beweglichkeit*

Mentale Agilität ist die Fähigkeit, Situationen aus mehreren Perspektiven zu betrachten und kreativ und flexibel zu denken. Wir alle neigen dazu, uns das Schlimmste vorzustellen, es wird als katastrophal bezeichnet. Es ist möglich, Ihre mentale Agilität zu trainieren und zu vermeiden, sich die schlimmsten Szenarien vorzustellen. Es ist möglich, zu lernen, wie man die Angst kanalisiert und wie man über die wahrscheinlichsten Ergebnisse der Situation nachdenkt.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn sich in einer Krise die Realität von Tag zu Tag oder sogar stundenweise ändert, wenn es keine Möglichkeit gibt, mit Sicherheit zu wissen, was vor uns liegt oder welche Vorgehensweise zu ergreifen ist, gibt es keine Zeit für Perfektion. In einer Krise ist eine agile Denkweise erforderlich. In diesen unsicheren Zeiten müssen wir schnell den Blick heben, um das sich verändernde Gesamtbild zu erfassen, und uns dann auf die kurzfristig durchzuführenden Maßnahmen konzentrieren. Das ist angesichts der Informationsflut und der ständigen Veränderungen schwer zu bewerkstelligen. Um die

Ablenbarkeit zu bekämpfen, brauchen wir geistige Beweglichkeit, um zwischen Fokus, Flexibilität und Bewusstsein zu wechseln.

Mentale Agilität ist auch mit kontextuellen Ressourcen verflochten. Gruppen stehen vor neuen, unbekanntem Herausforderungen. Ihre alten Arbeitsweisen decken nicht die aktuellen Bedürfnisse ihrer Mitglieder ab. Freiwilligenarbeit ermöglicht es, die Bedürfnisse der Gemeinschaft und Selbstorganisation um sie herum zu erkennen. Dank der Basisorganisation ist die Reaktion schneller und verfügbar an Ort und Stelle, wenn sie am dringendsten benötigt wird. Anerkennung der Bedürfnisse der Gemeinschaften in Zeiten von Pandemien macht die Gemeinschaft stärker und widerstandsfähiger.

### 3 *Charakterstärke*

Charakterstärke ist die Fähigkeit, die besten Seiten zu nutzen, um sich authentisch zu engagieren, Herausforderungen zu meistern und ein Leben zu schaffen, das auf die eigenen Werte ausgerichtet ist. Hinter dem Wort Charakterstärke kann man *Vertrauenswürdigkeit* und *Gewissenhaftigkeit* finden, die als zwei Seiten der gleichen Münze betrachtet werden können, weil es bei beiden darum geht, sich in Übereinstimmung mit Ihren persönlichen Werten und Ihrem Ethikkodex „gut“ zu verhalten. Wenn Sie mit der Freiwilligenarbeit beginnen, ist es wichtig, dass Sie sich daran erinnern, dass Sie da sind, um zu helfen, nicht um sich selbst zu beweisen. Freiwilligenarbeit erfordert, dass Sie selbstlos sind und sich nur darauf konzentrieren, wie Sie eine sinnvolle Wirkung erzielen können. Große Freiwillige verstehen dies und sind bestrebt, alles zu tun, um eine positive Veränderung herbeizuführen. Es ist wichtig, bescheiden zu bleiben.

#### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Krisen offenbaren Charakter. Die Medien leben mit Geschichten über inspirierenden Altruismus, Charakter oder Egoismus. Der National Council of Voluntary Organizations in England erinnert uns daran, dass wir in unseren ehrenamtlichen Bemühungen vor einem „Marathon, nicht einem Sprint“ stehen. Krisen bieten die Möglichkeit, Charakterstärken zu verbessern und zu gewöhnen, die unsere Gemeinschaften zunehmend von uns benötigen.

### 4 *Selbstregulierung*

Selbstregulierung ist die Fähigkeit, Gedanken, Emotionen, Verhaltensweisen und Physiologie im Dienste eines gewünschten Ergebnisses zu verändern. Selbstregulierung beschäftigt sich mit der Art und Weise, wie Sie sich selbst und Ihre Emotionen, inneren Ressourcen und Fähigkeiten kontrollieren und verwalten. Es beinhaltet auch Ihre Fähigkeit, Ihre Impulse zu kontrollieren.

Wenn Sie lernen, die genannten Bereiche der Persönlichkeit, insbesondere Emotionen, zu kontrollieren, wird Ihnen das bei der Selbstregulierung helfen. Der Schlüssel ist, Ihre Reaktionen, Ihre emotionalen Reaktionen oder Gedankenrichtungen in stressigen Situationen zu verstehen. Sie können üben, indem Sie über Situationen nachdenken, um zu analysieren, warum wir so gehandelt haben, wie wir es getan haben. Dies kann uns helfen, uns in Zukunft mit mehr Kontrolle zu verhalten. Dann können wir wissentlich unsere unkontrollierten Reaktionen auf positiv kontrollierte kanalisieren.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Nachdem Sie in einer Krise gearbeitet haben, sollten Sie sich freiwillige Zeit nehmen, sich auszuruhen, sich wieder mit Freunden zu verbinden und sich langsam wieder in die üblichen Routinen zu begeben. Viele Menschen werden die Erfahrung des Lebens oder Arbeitens in Notüberstunden verarbeiten – indem sie darüber nachdenken, was sie gelernt haben, moralische oder ethische Dilemmata, denen sie begegnet sind, und das menschliche Leiden, das sie gesehen haben. Es ist wichtig, Freiwilligen beim Verständnis und der Auseinandersetzung mit ihren Notfallenerfahrungen zu helfen, indem sie Raum und Zeit für Reflexion und Selbstregulierung bieten.

## 5 *Beziehungsaufbau*

Dies ist die Fähigkeit, starke, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und aufrechtzuerhalten. Gute Beziehungen sind eine Säule für Widerstandsfähigkeit und sind eine Quelle der Unterstützung, wenn die Zeiten hart werden. Pflegen Sie Ihre Familien- und Freundesbeziehungen und Sie haben jederzeit ein sofortiges, vertrauenswürdige und zuverlässiges Support-Netzwerk um Sie herum. Die Verbindung ist stark mit Mitgefühl verbunden, was ein wesentlicher Teil dieses Elements ist. Mitgefühl, abgesehen von Empathie, führt uns dazu, etwas zu tun, um der anderen Person zu helfen, nicht nur für sie zu fühlen. Der zweite Teil der Beziehung soll vorhanden sein: Aufmerksamkeit zu schenken ist ein leistungsstarker Verbinder. Es besteht jedoch ein Bedarf an einem für die Beziehung.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Beziehung als Resilienz-Fähigkeitselement macht uns besser in der Kommunikation und in der Beziehung mit anderen. Auch während der Freiwilligenarbeit könnte es unsere sozialen Beziehungen verbessern. Sich Sorgen um einen anderen zu fühlen, etwas zu tun, um ihnen zu helfen, sensibel und präsent zu sein, zum Beispiel als Freiwilliger, ist gut für eine Person, für die Umgebung und für die Gesellschaft.

Freiwilligenarbeit bietet eine fantastische Gelegenheit, neue Leute kennenzulernen. Die Freiwilligen treten mit den Menschen in Kontakt, für die sie Unterstützung leisten, sowie mit anderen Freiwilligen und aktiven Bürgern. Sie haben die Chance, neue Kontakte und Freunde zu knüpfen und echte menschliche Verbindung zu erleben.

Freiwilligenarbeit bietet Möglichkeiten, echte menschliche Beziehung zu halten, neue Beziehungen zu schaffen und sogar die sozialen und beziehungsbezogenen Fähigkeiten zu verbessern. Das Gefühl dieser Verbindung ist ein großer Schub für die relationalen Ressourcen, ein wesentliches Element der eigenen Widerstandsfähigkeit.

## 6 *Selbstbewusstsein*

Selbstbewusstsein ist die Fähigkeit, auf Ihre Gedanken, Emotionen, Verhaltensweisen und physiologische Reaktionen zu achten. Selbstbewusstsein ist die Basis vieler anderer Soft Skills, nicht nur persönlicher, sondern auch sozialer Fähigkeiten.

Selbstbewusstsein bedeutet, sich selbst zu verstehen und wie Sie wahrscheinlich auf Situationen reagieren. Selbstbewusstsein ermöglicht es uns, auf positiven Qualitäten aufzubauen und sich aller

negativen Eigenschaften bewusst zu sein, die unsere Wirksamkeit beeinträchtigen können. Selbstbewusste Menschen treffen bewusste Entscheidungen, um ihr Leben zu verbessern, wann immer möglich, indem sie aus früheren Erfahrungen lernen. Möglicherweise müssen Sie Ihr Bewusstsein für Ihre Stärken, Schwächen und Grenzen verbessern.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn wir ehrenamtlich arbeiten, werden wir immer wieder herausgefordert. Herausforderungen lassen uns beim Volontariat im Ausland denken, über andere: andere Kulturen, andere Formen des Seins. Aber wenn wir an andere denken, reflektieren wir auch über uns selbst, wir hinterfragen unsere Gewohnheiten, unsere Emotionen und unser Handeln. Das hilft uns, uns selbst noch mehr zu kennen. Selbstbewusstsein kann dazu beitragen, die Frustrationen und Angstzustände zu reduzieren, die entstehen können, wenn sie etwas völlig Neues erleben. Es kann auch einer Person helfen, sich ihres Zwecks bewusst zu sein.

## **7 Handlungsfähigkeit & Selbstwirksamkeit**

Selbstwirksamkeit ist der Glaube einer Person an ihre Fähigkeit, in einer bestimmten Situation erfolgreich zu sein – wie Menschen denken, verhalten und fühlen. Selbstwirksamkeit kann nicht nur eine Rolle dabei spielen, wie Sie sich selbst fühlen, sondern auch, ob Sie Ihre Ziele erfolgreich erreichen oder nicht. Selbstwirksamkeit ist Teil des Selbstsystems, das aus den Einstellungen, Fähigkeiten und kognitiven Fähigkeiten eines Pro-Sohns besteht. Die persönliche Wirksamkeit wird auf der Grundlage von vier Informationsquellen entwickelt: Performance/Leistung, stellvertretende Erfahrung, verbale Überzeugung und emotionale Erregung.

Die Handlungsfähigkeit erzeugt Veränderungen durch Maßnahmen. Das kollektive Handeln und die Förderung von Solidarität und Empathie in der Gesellschaft sind von entscheidender Bedeutung, um diese Auffassung von Ungleichheiten zu überwinden.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In der Studie "Human Traffic: Skills, Employers and International Volunteering" rangiert die Selbstwirksamkeit bzw. das Selbstvertrauen der Freiwilligen auf dem sechsten Platz der zehn wichtigsten Soft Skills, die von Freiwilligen erworben werden.

## **8 Sinn für Humor**

Sinn für Humor ist die Fähigkeit, Humor zu verwenden, um gewünschte Ergebnisse zu erzielen. Humor hat die Kraft, unsere Emotionen zu verändern und unser Denken zu verändern.

## **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In der oben erwähnten Studie kommentierten viele Freiwillige, wie sie ein besseres Verständnis dafür hatten, wie Humor und Genuss ein notwendiger und wertvoller Teil des Arbeitslebens waren, insbesondere unter schwierigen Bedingungen. Arbeitgeber assoziierten jedoch in der Regel Freiwilligenarbeit mit Krisen, und sie sahen keinen guten Sinn für Humor als Produkt der Erfahrung. In der Top Ten Liste der erworbenen Soft Skills während der Freiwilligenarbeit wurde ein Sinn für Humor auf dem zehnten Platz bewertet.

## 9 *Glaube, Spiritualität, Sinnhaftigkeit*

Das Leben kann als sinnvoll empfunden werden, wenn man fühlt, dass man eine Bedeutung jenseits des Trivialen oder des Augenblicks hat, um einen Zweck zu haben oder eine Kohärenz zu haben, die über das Chaos hinausgeht. Es ist ein hartes Gefühl, in Worte zu fassen, aber wenn Sie nicht wissen, wer Sie sind oder was Sie wollen, ist es schwer zu ignorieren. Das reale Selbst zu finden ist eine erleuchtende Erfahrung.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Das Anbieten der eigenen Dienste als Freiwilliger ist sowohl für die Gemeinschaft als auch für den Einzelnen von Vorteil. Gerade in Zeiten von Pandemien kann es sehr schwierig sein, einen Sinn in den eigenen Handlungen zu erkennen oder sich mit anderen Menschen um uns herum verbunden zu fühlen. Das mentale Wohlbefinden wird auf eine Probe gestellt und muss mit Lockdowns und Regeln umgehen, die sich auf unsere üblichen Arten der Verbindung mit anderen auswirken.

In Zeiten von Pandemien ein Freiwilliger zu werden, könnte zu den individuellen Schutzfaktoren beitragen:

- Steigerung des Selbstvertrauens und des Selbstwirksamkeitsgefühls durch das Üben verschiedener Fähigkeiten und das Erreichen verschiedener Ziele;
- Hilfe, körperlich gesund zu bleiben;
- Möglichkeit, berufliche Erfahrungen zu sammeln;
- Spaß und Erfüllung;
- Schaffung von Möglichkeiten für sinnvolles Engagement – sowohl das Gefühl des Engagements als auch das Gefühl des Zwecks sind wesentliche Bestandteile des Wohlbefindens;
- Eine große Chance für neues Wachstum, sowohl emotional als auch spirituell.

Die Erhaltung der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens ist eine Herausforderung, vor der jeder von uns vor allem während der Pandemie stehen muss. Freiwilligenarbeit bietet eine gute Gelegenheit, nicht nur das Gleichgewicht zu halten, sondern auch das eigene Vermögen inmitten einer Krise zu entwickeln.

## 10 *Leistung oder Erfüllung*

Eine Person, die etwas tut oder ein Teil von etwas ist, das anderen und der Welt außerhalb dieser Person zugute kommt, schafft eine Leistung. Ein Job oder Projekt, das abgeschlossen wurde, beinhaltet auch Veränderungen. Die Leistung repräsentiert die Dinge, auf die Sie besonders stolz sind, weil Sie das Gefühl haben, dass Sie sie sehr gut gemacht haben, oder sie waren besonders schwer zu tun, und andere Leute haben es vielleicht nicht geschafft.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Die freiwillige Leistung sollte genau wie ein Job aufgelistet werden und sollte eine Beschreibung erfassen, die die angewandten Fähigkeiten hervorhebt.

Fachleute konzentrieren sich auf das, was als nächstes kommt; Sie nehmen sich oft nicht die Zeit, um die beeindruckende Reihe von Leistungen zu verfolgen, zu messen oder zu zählen, die sie während



ihrer Arbeit erreicht haben. Es ist wichtig, die Freiwilligen daran zu erinnern, wie beeindruckend ihre Leistungen sein könnten. Tatsächlich müssen sie sie aufschreiben, um sie hervorzuheben, um Arbeitgeber zu gewinnen.

## 1.2.5 Persönliche Entwicklung

Persönliche Entwicklung ist ein lebenslanger Prozess. Es stellt eine Möglichkeit für Menschen dar, ihre Fähigkeiten und Qualitäten zu bewerten, ihre Ziele im Leben zu berücksichtigen und sich Ziele zu setzen, um ihr Potenzial zu maximieren und zu verwirklichen. Viele Ideen definieren persönliche Entwicklung; einer von ihnen ist Maslows Prozess der Selbstverwirklichung, der darauf hindeutet, dass alle Individuen ein eingebautes Bedürfnis nach persönlicher Entwicklung haben. Welche der Individuen sie entwickeln können, hängt von besonderen Bedürfnissen ab, die in Form von Hierarchien erfüllt werden müssen.

Die grundlegenden menschlichen Bedürfnisse waren schon immer das Bedürfnis nach Nahrung, Getränk und Körperschutz, sowohl in der Kleidung als auch in einem geeigneten Ort. In der heutigen komplexen Umgebung müssen wir jedoch den Grundbedürfnissen den Bedarf an Gesundheits- und Sozialfürsorge und Bildung hinzufügen. Die Befriedigung dieser grundlegenden menschlichen Bedürfnisse gehört heute zu den grundlegenden Menschenrechten. Die Menschen versuchen heute nicht nur, ihre Grundbedürfnisse zu befriedigen, sondern auch in Wohlstand zu leben. Es bedeutet auch, dass Menschen in einer sicheren, gesunden und freien Umgebung leben. Wohlstand ist eine Voraussetzung für menschliches Glück und seine tatsächliche Entwicklung. Das Leben im Wohlstand allein macht uns nicht glücklich, aber es hilft uns, glücklich, zufrieden und kreativ zu sein. Der Wohlstand der sozialen Gemeinschaft und der Menschheit sollte das ultimative Ziel der gesamten sozialen Struktur sein.

### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Eine Krise ist ein Ereignis im normalen Fluss des menschlichen Wachstums, wenn plötzlich dramatische Veränderungen oder Verschiebungen auftreten, die zu abnormalen Reaktionen führen. Eine Situationskrise tritt als ungewöhnliches Ereignis auf, das Einzelpersonen nicht vorhersagen oder kontrollieren können (z. B. eine Pandemiebedrohung mit Krankheit und Tod). Eine Situationskrise ist zufällig, plötzlich, schockierend und intensiv. Die existenzielle Krise beinhaltet den inneren Konflikt und Ängste, die den Zweck, die Verantwortung, die Unabhängigkeit, das Engagement und die Freiheit der Person zufügen können.

Unabhängig von der Art der Krise hemmt jede die persönliche Entwicklung oder das persönliche Wachstum des Einzelnen. Aufgrund dieser Bedeutung ist es wichtig, persönlich ausreichend gerüstet zu sein für die Herausforderungen des Lebens und die daraus resultierenden Veränderungen. Daher kann der Prozess der Anpassung an neue Umstände und des Aufbaus der notwendigen Widerstandsfähigkeit kürzer sein.

Für die Ziele des Projekts haben wir die Fähigkeiten ausgewählt, die die Grundlagen der Anforderungen bei Krisen im Freiwilligeneinsatz darstellen können.

### 1 *Gesunde Denkweise*

Wir können eine gesunde Denkweise definieren, indem wir einen Weg finden, aus unseren Gedanken und Emotionen zu wachsen, anstatt sie unser Leben kontrollieren zu lassen. Darüber hinaus bedeutet es nicht, von einer positiven Einstellung besessen zu sein. In diesem Sinne sollten wir uns stattdessen auf die Kultivierung einer gesunden Denkweise konzentrieren. Zu diesem Zweck werden wir den Ansatz von fünf C's verfolgen, wie man es aufbauen kann:

- Calmness - Ruhe (Fähigkeit, den Geist zu beruhigen, wenn er unter Druck steht, und Strategien und Praktiken zu finden)
- Clarity - Klarheit (eine klare Vorstellung davon zu haben, was Ihnen wichtig ist; sich klar sein über Ihre Prioritäten, Werte, Ziele,..)
- Compassion - Mitgefühl (ermöglicht Ihnen, sich selbst und andere zu akzeptieren, gesunde Erwartungen aufzubauen, ohne zu vergleichen, Druck auszuüben, zu zweifeln usw.)
- Concentration - Konzentration (Engagement und Engagement, konzentriert sich auf das, was wichtig ist)
- Courage - Mut (hilft uns, Maßnahmen ohne Aufschub zu ergreifen)

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Die verschiedenen Komponenten einer gesunden Denkweise sind Voraussetzungen, um auf Krisenereignisse in unserem Leben zu reagieren. Eines der wesentlichen Elemente ist, gesunde Grenzen für uns selbst ohne zu zweifeln zu setzen. Grenzen dienen einer wichtigen Rolle in unserem Leben, besonders wenn man sich ängstlich fühlt oder eine Krise erlebt. Zu wissen, was wir brauchen und diese Bedürfnisse zu kommunizieren, kann dazu beitragen, unsere psychische Gesundheit zu schützen. Letzteres ist besonders wichtig in allen helfenden Berufen in einer Krise, also auch für Helfer und Freiwillige. Die Grundlagen einer solchen Einstellung werden dadurch untermauert, wie die Person ihre eigenen Emotionen verarbeitet, die sonnige Seite sucht, Selbstfürsorge praktiziert und eine Fähigkeit zum emotionalen Gleichgewicht baut.

## 2 *Persönliche Ethik*

Wir bezeichnen die ethischen Grundsätze, die eine Person bei ihren Entscheidungen und ihrem Verhalten im persönlichen Umfeld anwendet, als persönliche Ethik. Persönliche Ethik bezieht sich auf die Überzeugungen einer Person darüber, was richtig oder falsch ist, und leitet sie bei ihren Entscheidungen. Die individuelle Ethik einer Person bestimmt, wie sie mit bestimmten Situationen umgeht und wie sie sich weiterentwickelt. Wenn wir von persönlicher Ethik sprechen, denken wir an ethische Grundsätze, die eine Person bei ihren Entscheidungen und ihrem persönlichen und beruflichen Verhalten anwendet. Diese Ethik beeinflusst verschiedene Aspekte des Lebens einer Person, z. B. ihre Ziele und Werte. Wir können auch sagen, dass die persönliche Ethik hauptsächlich auf persönlichen Werten beruht.

Persönliche Werte sind tief verwurzelte Standards, die fast jeden Aspekt unseres Lebens betreffen: zu unseren moralischen Urteilen, Verhalten, Beziehungen zu anderen Menschen, unseren Entscheidungen im Leben, zu dem, was andere von uns denken, und nicht zuletzt zu unseren wichtigsten persönlichen Zielen. Werte müssen nicht besser oder schlechter sein. Die Unterschiede, die wir schätzen, sind in erster Linie nicht das Ergebnis rationaler Entscheidungen, sondern ein langwieriger Prozess, in dem wir die Werte unserer Umgebung verinnerlicht haben. Weil Werte verinnerlicht und tief in uns verankert sind, führt jeder Vergleich in Bezug auf „meine, unsere sind besser, korrekter, angemessener“ höchstens zu Missverständnissen und Konflikten. Natürlich gibt es einige Werte, die Menschen allgemein schätzen. Andere Werte spiegeln den Geist der Zeit seiner historischen Ära, das kulturelle Umfeld und das aktuelle soziale Klima wider.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Bei einer Krise ist persönliche Ethik wichtig:

- Sie fördert ein Gefühl des Vertrauens und der Unterstützung.
- Sie ermöglicht bessere Entscheidungen und Maßnahmen in schwierigen Situationen.
- Sie unterstützt einen bei der Festlegung eines angemessenen Standards für das eigene Verhalten (Entscheidung aufgrund ihres ethischen Charakters).
- Sie unterstützt Ihre Motivation (z.B. noch eine zusätzliche Meile zu gehen, um eine Aufgabe in der richtigen Weise zu erledigen).
- Sie verhindert die Motive eines möglichen persönlichen Missbrauchs einer anderen Person.
- Konkret spiegelt sich das Handeln einer Person in Werten wie Ehrlichkeit, Loyalität, Integrität, Respekt, Selbstlosigkeit, Verantwortung wider).

### 3 *Persönlichkeitstyp*

Psychologische Klassifikation verschiedener Arten von Individuen, die wir als Persönlichkeitstypen bezeichnen. Manchmal unterscheiden sie sich von Persönlichkeitsmerkmalen – die kleinere Gruppierung von Verhaltenstendenzen. Nach C.G. Jungs Theorie der Persönlichkeitspsychologie können Menschen im Allgemeinen (in Dichotomien) charakterisiert werden als:

- Extrovertiert vs. introvertiert (Richtung und Quelle des Energieausdrucks. Die Quelle der Extrovertierten liegt hauptsächlich in der Außenwelt, während die Quelle der Introvertierten hauptsächlich in der eigenen Innenwelt liegt).
- Sinneswahrnehmung vs. Intuition (stellt die Methode dar, mit der jemand Informationen wahrnimmt. Ein sensibler Mensch glaubt hauptsächlich an die Informationen, die er direkt von der Außenwelt erhält. Der Intuitive glaubt hauptsächlich an Informationen aus der Innenwelt).
- Denken vs. Fühlen (zeigt auf, wie eine Person Informationen verarbeitet. Der Denker erhält Informationen hauptsächlich durch Logik. Fühlen bedeutet, dass die Person Entscheidungen aufgrund von Emotionen trifft - aufgrund dessen, was sie fühlt).
- Urteilen vs. Wahrnehmen (spiegelt wider, wie eine Person die Informationen, die sie verarbeitet, umsetzt. Beim Urteilen organisiert eine Person alle Ereignisse in ihrem Leben und hält sich an ihre Pläne. Wahrnehmen bedeutet, dass die Person dazu neigt, zu improvisieren und alternative Optionen zu erkunden).

Alle möglichen Permutationen von Präferenzen in den vier Dichotomien ergeben 16 verschiedene Kombinationen von Persönlichkeitstypen. Jedem Persönlichkeitstyp kann ein vierbuchstabiges Akronym der entsprechenden Kombination von Präferenzen zugewiesen werden (z. B.: ISTJ steht für Introverted-Sensing-Thinking-Judging).

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Verschiedene Persönlichkeitstypen verhalten sich in Krisen unterschiedlich. Es ist entscheidend, wie Menschen Informationen aufnehmen und verarbeiten, wie sie motiviert sind, geeignete Maßnahmen zu ergreifen und wie sie das Krisenereignis(e) emotional erleben. Dies zu erkennen und zu berücksichtigen, kann helfen, effektive Reaktionspläne zu erstellen, um Panik zu minimieren und die Problemlösung zu maximieren.

## 4 *Persönlicher Entwicklungsplan*

Der Prozess der persönlichen Entwicklung beginnt mit dem Bewusstsein. Die Kenntnisse wesentlicher persönlicher Qualitäten und der Erkenntnisse aus Lebenserfahrungen bilden eine solide Grundlage für die Planung unserer persönlichen Entwicklung. Die Erstellung eines persönlichen Entwicklungsplans beinhaltet:

- Ziele setzen;
- Analyse von Stärken und Schwächen;
- Ziele zu schaffen;
- Den Fortschritt zu überprüfen.

Als Ausgangspunkt kann man diese kurze Vorlage verwenden:

- Langfristige Ziele
- Prioritäten
- Stärken
- Schwächen
- Mögliche Lernmöglichkeiten
- Drohungen
- Ziele
- Beginnen Sie etwas zu tun
- Hören Sie auf etwas zu tun
- Menschen, die helfen können
- Überprüfen (bewerten und notieren Sie Ihren Fortschritt – erstellen Sie eine Liste dessen, was gut funktioniert und was möglicherweise geändert werden muss)

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Für Menschen weltweit in Krisenzeiten ändern sich die Lebensumstände; im Jahr 2020 geschah dies dramatisch mit dem zunehmenden Ernst der COVID-19-Krise. Viele Menschen befanden sich an einem völlig unsicheren Ort. Es gibt jedoch Möglichkeiten, die Krise zu nutzen, um die Art und Weise zu verbessern, wie wir denken, verhalten und arbeiten. Jede Krise stellt eine schwierige Situation dar und erhöht den Bedarf an Widerstandsfähigkeit und Stärke bei Helfern und Freiwilligen.

## 1.2.6 Selbstmanagement-Fähigkeiten

Die Definition von Selbstmanagement beschreibt den Begriff als „Management von oder durch sich selbst, Verantwortung für das Verhalten und das Wohlbefinden übernehmen“. Selbstmanagement (oder sich selbst zu handhaben) ist eine unserer wichtigsten Kompetenzen. Wenn wir nicht wissen, wie wir uns selbst verwalten, werden wir es schwierig finden, etwas anderes zu verwalten.

Selbstmanagement ist Führung, die wir über uns selbst ausüben. Es ist die Fähigkeit, eine Reihe von persönlichen Zielen zu erreichen. Gutes Selbstmanagement bedeutet Aktion, Ausführung und Effizienz. Strategien für effektive Führung sind leistungsorientiertes, ganzheitliches Denken und Zeitmanagement. Es ist ein Prozess, den wir in täglichen Aufgaben oder in einem langfristigen Zeitraum erfolgreich führen, um längerfristige Ziele zu erreichen.

Vier Merkmale definieren das Selbstmanagement:

- Selbstwahrnehmung – die Fähigkeit, die eigenen Werte, Perspektiven, Stärken, Schwächen, emotionalen Bedürfnisse und Führungsneigungen anzuerkennen, zu akzeptieren und auf sie zu achten.
- Selbstregulierung – die Fähigkeit, Leidenschaft, Fähigkeiten, Emotionen und Führungsfähigkeiten zu fördern und zu nutzen und Entscheidungen zu treffen.
- Wahrnehmung anderer – die Fähigkeit, Leidenschaft, Stärken, Schwächen, Potenziale und Bedürfnisse anderer zu erkennen und anzuerkennen.
- Andere verwalten – die Fähigkeit, Wachstum und Motivation in anderen zu fördern, ihr Potenzial zu erreichen und die Ziele anderer oder der Organisation zu erreichen.

Selbstmanagement ermöglicht es einem Individuum, sein Leben und seine Bedeutung zu regulieren. Indem sie sich selbst führt, gewinnt die Person ein höheres Maß an Selbstwahrnehmung, verbessert die Fähigkeit, Ziele zu setzen, hat ein ausgewogeneres Leben, erlebt weniger Stress, gewinnt ein höheres Selbstvertrauen und kann etwas Neues über sich selbst entdecken. Selbstmanagement ist eine wesentliche Fähigkeit während des gesamten Lebens. Aus einer breiteren Perspektive gibt es viele Aspekte zu berücksichtigen:

- Setzen Sie Ziele und Prioritäten
- Entwickeln Sie Zuhörfähigkeiten
- Hören Sie auf, alles auf die lange Bank zu schieben (zu prokrastinieren)
- Lernen Sie den Umgang mit Stress
- Kontrollieren und regulieren Sie die eigenen Emotionen
- Planen Sie ihre Aufgaben
- Seien Sie flexibel

### Wie hängt das mit der Krise zusammen?

Selbstmanagementfähigkeiten spiegeln sich in Situationen wider, die anderen während einer Krise helfen. Sie werden in der Lage sein, die Widerstandsfähigkeit durch Selbstregulierung zu stärken und sich damit der Motivation, Ermutigung und Selbstbestimmung von Personen, die bei ihren Aktivitäten begegnen, effektiver zu nähern. In der Unterstützung von Berufen und Aktivitäten ist Selbstmanagement eine der wichtigsten persönlichen Fähigkeiten.

Für den Zweck und die Ziele des Projekts haben wir uns für die Kernelemente entschieden, die bei der Zusammenarbeit mit verschiedenen Zielgruppen am meisten in Krisen herausragen.

## 1 *Stressmanagement*

Psychischer Stress ist einer unserer größten Feinde, da er eine Menge körperlicher und geistiger Energie von einem Individuum für tägliche Aktivitäten wegnimmt. Stress vermittelt ein Gefühl der Inkompetenz, was zu einem Mangel an Selbstvertrauen führt. Das Gleichgewicht zwischen dem Individuum und der Umwelt ist gestört. Stress ist schwer zu vermeiden, wenn das Individuum nicht das Wissen und die Fähigkeit zur Selbstkontrolle hat.

Selbstregulierende und selbstbeherrschende Fähigkeiten gehören zu den grundlegendsten Tugenden einer sozialisierten Person. Sie werden nicht vererbt, sondern können gegeben und müssen gelernt werden. Sie sind entscheidend, weil sie das Selbstvertrauen, die Kommunikation mit anderen, das Stressmanagement, die (Selbst-)motivation und das Erreichen persönlicher Reife beeinflussen. Die Entwicklung effektiver Selbstregulierungskompetenzen erfordert einiges an systematischer Praxis und Arbeit an sich selbst.

Es gibt mehrere Gründe für die Entwicklung von Selbstregulierungsfähigkeiten, da sie einer Person helfen:

- Kontrolle über die eigenen Gedanken, Emotionen und konsequentes Verhalten,
- Entwicklung positiver Einstellungen gegenüber der Welt und dem Leben,
- Entwicklung von Motivation und Wissen über Zielsetzung,
- Spannungsmanagement und Stressbewältigung,
- Kontrolle über seine Impulsivität und Aggression,
- Prozess der effektiven Kommunikation.

Die Entwicklung von Selbstregulierungsfähigkeiten umfasst grundlegende theoretische Kenntnisse und Selbstpraxis, die nach und nach die Kontrolle über die eigenen Gedanken, Emotionen, Einstellungen und Verhaltensweisen einschließen. Hier sind nur einige Techniken zum Umgang mit Stress und Selbstregulierung: Entspannungstechniken – angeführt, um Spannungen vor, während und nach dem Wettbewerb zu bewältigen. Die Entspannungstechniken umfassen Methoden wie Autosuggestion, Atemtechniken, Hypnose und Selbsthypnose, einige Verhaltenstechniken (z.B. systematische Desensibilisierungstechnik), Biofeedback-Methode der Entspannung, Jacobsons Methode der progressiven Entspannung, verschiedene Formen der Meditation und die effektivste und bekannteste Entspannungstechnik – autogenes Training. Natürlich dürfen wir die täglichen Aktivitäten, die bereits entspannend sind, nicht vergessen. Das kann z.B. eine Dusche mit heißem Wasser oder eine Sauna sein, ein Spaziergang oder manchmal nur der übliche Spaß in angenehmer Gesellschaft.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Obwohl Stressmanagement-Techniken für jeden von uns von Vorteil sind, müssen diese Techniken besonders gut von allen entwickelt werden, die ruhig, umsichtig, entschlossen und vor allem in Stresssituationen richtig reagieren wollen oder müssen.

## 2 *Zielsetzung*

Zielsetzung ist die Fähigkeit zu bestimmen, was man auf klar definierte Weise erreichen will. Es hilft zu entscheiden, was wesentlich ist, damit man einen Aktionsplan erstellen kann. Der Plan der Zielsetzung hilft, Aufgaben effizient zu verwalten und Ziele zu erreichen, die auf diese Werte ausgerich-

tet sind. Diese Fertigkeit ermöglicht es einer Person, den Aktions- und Zeitrahmen zu verwalten. Das Setzen spezifischer, messbarer Ziele kann den Weg zu persönlichen Errungenschaften bieten. Der Aufbau von Erfahrungen in persönlichen Fähigkeiten kann leicht in das Berufsfeld übertragen werden.

Die SMART-Methode ist hilfreich bei der Formulierung und Festlegung von Zielen.

S - Spezifisch (machen Sie Ihre Ziele spezifisch und eng umrissen, um eine effektivere Planung zu ermöglichen)

M - Messbar (legen Sie fest, wie Sie Ihre Fortschritte nachweisen können, und bewerten Sie sie bei Bedarf neu)

A - Erreichbar (stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Ziel innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens erreichen können)

R - Relevant (Ihr Ziel sollte mit Ihren Werten und langfristigen Zielen übereinstimmen)

T - Time-based (setzen Sie sich ein realistisches, ehrgeiziges Enddatum für die Priorisierung der Aufgaben und die Motivation).

## Wie hängt das mit der Krise zusammen?

In unsicheren Zeiten kann es wichtiger denn je sein, sich Ziele zu setzen. In psychologischer Hinsicht wird damit der Grundstein für ein Reframing gelegt, das auf der Grundlage der Bewertung einer neuen Situation zur Stärkung der eigenen Kraft beiträgt. Das Setzen von Zielen erdet uns also, denn die meisten von uns befinden sich in einem Bereich der Lethargie, vor allem wenn sie mit neuen, stressigen und bedrohlichen Situationen konfrontiert sind, die sich der persönlichen Kontrolle entziehen.

## 3 *Zeitmanagement*

Zeitmanagement-Fähigkeiten ermöglichen es uns, Aufgaben zu priorisieren, Ablenkungen zu vermeiden und den Fokus aufrechtzuerhalten. Der Arbeitsbereich, einschließlich des Bereichs ehrenamtlicher Arbeit, hilft bei der Festlegung und Einhaltung von Fristen, der Arbeit an einer Aufgabe und der Übertragung von Zuständigkeiten. Der wesentliche Teil, wie wir uns selbst verwalten, ist die Verwaltung unserer Zeit. Es gibt viele Gründe, warum Zeitmanagement wichtig ist. Einer von ihnen ist der sogenannte „positive Zyklus“, der viele Aspekte unseres Lebens dramatisch verbessern kann.

Gutes Zeitmanagement:

- verbessert die Selbstdisziplin;
- verbessert die Qualität der arbeitsbezogenen Aufgaben;
- hilft bei der Abwicklung (wenn Sie Zeit haben wollen, sich zu entspannen, sich selbst zu erneuern oder sich auf anspruchsvollere Aufgaben vorzubereiten, sind gute Managementfähigkeiten unerlässlich);
- reduziert Stress;
- eröffnet neue Möglichkeiten;
- verbessert die Entscheidungsfähigkeit;
- ermöglicht es, neue Möglichkeiten zu erkennen;
- verbessert Fokus und Effizienz (Sie können mehr erreichen);
- hilft, persönliche Beziehungen aufzubauen und zu verbessern.

## Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Die Verwaltung der Zeit ist eine anhaltende und frustrierende Herausforderung in der Pandemie und anderen Arten von Krisen. In solchen Situationen leiden die Menschen unter einem verzerrten Zeitgefühl. Es beraubt uns irgendwie der „normalen“ Zeit, Struktur und Routinen und führt zu Stress, Angst und Trauer. Daher funktionieren unsere Zeitmanagement-Strategien nicht mehr.

Überdenken Sie die Kernkomponenten des Zeitmanagements – Struktur, Planung, Produktivität und Begrenzung von Ablenkungen – und passen Sie diese an die neue Lebenssituation und -umstände an. Außerdem ist es wichtig, zu den Grundlagen zurückzukehren (z. B. Schlaf, Morgenroutine usw.).

## 4 Organisation

Wir können die Fähigkeiten beschreiben, die uns auf verschiedene Aufgaben konzentrieren und unsere Energie, Kraft, Zeit, geistige Kapazität, physischen Raum usw. nutzen lassen. Es ist wichtig zu wissen, dass sie von einem Job auf einen anderen übertragbar sind. Organisatorische Fähigkeiten sind Soft Skills, die die Person mitbringen kann, um jede Position zu erreichen, so dass sie als wesentliche Beschäftigungsfähigkeit gekennzeichnet sind. Einige Elemente der organisatorischen Fähigkeiten sind:

- Zusammenarbeit;
- Kommunikation;
- Teamarbeit;
- Delegation;
- Planung;
- Priorisierung;
- mentale organisatorische Fähigkeiten (Analyse, Bewertung und Bewertung, kreatives Denken, konzeptuelles Denken, kritisches Denken, Identifizierung von Problemen, strategisches Denken usw.);
- Zeitmanagement;
- Work-Life-Balance.

## Wie hängt das mit der Krise zusammen?

Ein Freiwilliger benötigt, insbesondere in Krisenzeiten, eine Reihe von Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen, die auf einem ausreichend hohen Niveau entwickelt sind, um den Bereich der Freiwilligenarbeit erfolgreich zu meistern. Neben der Kompetenz im engeren Sinne geht es bei der Qualität der Arbeit auch um eine angemessene Persönlichkeitsorientierung, die auf einigen wünschenswerten Persönlichkeitsmerkmalen beruht. Da die Freiwilligenarbeit immer spezifischer und anspruchsvoller wird (neue Zielgruppen, Auswirkungen unterschiedlicher Kulturen, Gesundheitszustand, sozialer Status, materieller Status usw.), sind Schlüsselkompetenzen, einschließlich organisatorischer Fähigkeiten, von entscheidender Bedeutung. Nicht zuletzt sind die in der Freiwilligenarbeit erworbenen organisatorischen Fähigkeiten auch auf andere Bereiche übertragbar.

## 5 *Selbstmotivation*

Selbstmotivation sorgt für einen weiteren Fortschritt bei den Projekten und Aktivitäten. Es ist die Fähigkeit, die Initiative zu ergreifen und Aufgaben zu machen, die erledigt werden sollten. Selbstmotivation als positive Motivation hilft uns, sich auf Ergebnisse zu konzentrieren, die sich aus der Erfüllung einer Aufgabe oder dem Erreichen eines bestimmten Ziels ergeben. Gleichzeitig hat Selbstmotivation eine starke Verbindung zur Zielsetzung. Motivation ist für viele Situationen im Leben hilfreich und kann variieren, wenn wir uns Herausforderungen stellen, mit unerwarteten Situationen umgehen und uns um unsere emotionale und körperliche Gesundheit oder unser Wohlbefinden kümmern. Es ist normal, Veränderungen im Motivationsniveau zu erleben, während man sich durch das Leben bewegt.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wer in den Bereich der ehrenamtlichen Arbeit eintritt, soll intern motiviert sein, anderen zu helfen. Motivation ist also ein interner Regulator, der die Entscheidung zur Teilnahme sinnvoll macht.

Im Bereich der Freiwilligentätigkeit in Pandemie- und Krisensituationen werden die Kompetenzen der Freiwilligen gestärkt, indem der Schwerpunkt auf der Ermittlung und Entwicklung von Fähigkeiten zur Motivation von Menschen liegt; wie man mit den Erwartungen der Klienten umgeht, von dem, was sie erwarten, was sie fürchten, und wie sie in solchen Situationen handeln können.

## 1.3 Soziale Fähigkeiten

Soziale Kompetenzen sind Fähigkeiten, die wir nutzen, um miteinander zu kommunizieren und zu interagieren, sowohl verbal als auch nonverbal, durch Gesten, Körpersprache und unser persönliches Auftreten. Der Mensch ist ein geselliges Wesen und hat viele Möglichkeiten entwickelt, anderen Menschen Botschaften, Gedanken und Gefühle mitzuteilen. Was gesagt wird, wird sowohl durch die verbale Sprache und die Art und Weise, wie wir sie verwenden - Tonfall, Lautstärke und Wortwahl - als auch durch subtilere Botschaften wie Körpersprache, Gesten und andere nonverbale Kommunikationsmethoden beeinflusst. Bei der Entwicklung sozialer Kompetenzen geht es darum, sich bewusst zu machen, wie wir mit anderen kommunizieren, welche Botschaften wir aussenden und wie die Kommunikationsmethoden verbessert werden können, um unsere Kommunikation effektiver zu gestalten. Gut entwickelte soziale Fähigkeiten helfen auch bei der Freiwilligenarbeit in Krisenzeiten, zum Beispiel um

- mehr und bessere Beziehungen aufzubauen;
- besser zu kommunizieren;
- Konflikte ohne Gesichtsverlust für die Parteien zu bewältigen;
- mehr Effizienz zu haben;
- die allgemeine Zufriedenheit zu erhöhen.

In der CRISISS-Umgebung umfasst der Bereich der sozialen Kompetenzen fünf Fähigkeiten: Kommunikation, Problemlösung, interkulturelle Sensibilität, Präsentation und Kundenorientierung

## 1.4.1 Kommunikationsfähigkeiten

Kommunikation ist definiert als der Austausch oder die Übertragung von Informationen und Nachrichten. Kommunikation ist immer ein Prozess, denn es handelt sich um eine Aktivität, einen Austausch oder eine Reihe von Verhaltensweisen - nicht um ein unveränderliches Produkt.

Es geht also um eine Beziehung, die zwischen Sender und Empfänger hergestellt wird, sei es in einem Gespräch, einer öffentlichen Rede, einem Brief oder einer Präsentation. Was gesagt wird, wie es gesagt wird, und der Kontext, in dem etwas gesagt wird, ist wichtig für das Verständnis der Botschaft.

Kommunikationsfähigkeit ist nicht nur die Bereitschaft, sich auf Kommunikation einzulassen, sondern auch die Fähigkeit, erfolgreich zu kommunizieren. Das bedeutet, Informationen zu verstehen und richtig zu interpretieren, aber auch auf verständliche Art und Weise darauf zu reagieren. Jemand, der über gute Kommunikationsfähigkeiten verfügt, ist in der Lage, sein Wissen, seine Erkenntnisse oder Erfahrungen anderen verständlich mitzuteilen, aber auch die Botschaften anderer richtig zu interpretieren. Im Gespräch oder bei der Ansprache anderer ist es wichtig, den "richtigen Ton" zu treffen, um erfolgreich zu kommunizieren.

Kommunikative Stärke bedeutet, dass sich jemand gut in den Kontext der Situation seines Gegenübers einfühlen kann oder auch die Vorgeschichte oder die Menschen kennt und seinen Sprech- und Kommunikationsstil (auch nonverbal) anpassen kann. Gute Kommunikationsfähigkeiten gelten daher als Schlüsselqualifikation im Berufsleben.

### 1 *Mündliche und schriftliche Fähigkeiten*

Mündliche Kommunikation beruht auf der Sprache und bedeutet die Fähigkeit, sich in Worten verständlich auszudrücken, um Missverständnisse zu vermeiden. Nach Paul Watzlawik geht es bei der verbalen Kommunikation um Informationen, Daten und Fakten, die übermittelt werden - und um einen emotionalen Aspekt, wenn es um die Beziehung der Gesprächspartner geht: ob sie freundlich, feindselig oder hierarchisch ist, kann durch Gestik oder Mimik entscheidend verändert oder beeinflusst werden.

Schriftliche Kommunikation ist die Übermittlung von Nachrichten mittels schriftlicher Zeichen, die über verschiedene Medien wie Brief, Bericht, E-Mail oder Handy-Nachricht erfolgen kann. Sie setzt voraus, dass der Absender einer Nachricht die wichtigsten Regeln der Grammatik und der Wortbildung beherrscht und dass der Empfänger auch lesen kann. Die Klarheit und Verständlichkeit einer schriftlichen Nachricht ist von besonderer Bedeutung, da ihr die Möglichkeit der Rücksprache fehlt, die in einem direkten Gespräch denkbar wäre.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

In Krisensituationen, die Menschen verunsichern und Ängste auslösen, sind gute Kommunikationsfähigkeiten gefragt. Es geht darum, die bedrohlich erscheinende Situation mit Hilfe von Daten und Fakten gut zu erklären und verständlich zu machen. In Zeiten der Covid-19-Pandemie war es zum Beispiel notwendig, Informationen über die Wirkung des Virus, die Entwicklung der Infektion oder auch die Verbreitung des Impfschutzes zu verbreiten. Denn nur durch das Wissen um die Art der durch das

Virus ausgelösten Krankheit konnten Ängste abgebaut werden - zumindest bei einem großen Teil der betroffenen Menschen. Auch im ehrenamtlichen Bereich hat sich gezeigt, dass die Schutz- und Hygienemaßnahmen, die vorsorglich getroffen wurden, immer wieder erklärt werden mussten, sei es in schriftlicher oder mündlicher Form.

Gute und sachliche Information schafft Transparenz und damit auch das Vertrauen in das Handeln der Verantwortlichen, die bedrohliche Situation in den Griff zu bekommen. Das gilt für langfristige Krisensituationen wie eine Pandemie ebenso wie für kurzfristige Unfallsituationen. Bei der direkten Ansprache ist es hilfreich, wenn man den "richtigen Ton" trifft, die Ängste der Angesprochenen ernst nimmt und gut erklären kann, welche Hilfen zur Bewältigung der Situation angeboten werden können. Manchmal müssen in einer Krisensituation klare Ansagen gemacht werden, manchmal müssen einfühlsamere Erklärungen gegeben werden, um das Vertrauen der Menschen zu gewinnen.

## 2 *Nonverbale Fähigkeiten*

Nonverbale Kommunikation ergänzt die verbale Kommunikation, denn Mimik, Gestik oder Körperhaltung können wichtige Botschaften vermitteln und die Bedeutung des gesprochenen Wortes unterstützen oder sogar verändern. Bewusst oder unbewusst ist sie immer Teil der verbalen Kommunikation und auch wenn man nicht spricht, sendet man seinem Gegenüber Botschaften ("Man kann nicht nicht kommunizieren", sagte Paul Watzlawick). Wenn es gelingt, Körperhaltung, Mimik oder Gestik mit dem gesprochenen Wort in Einklang zu bringen, ist es möglich, einen "direkten Draht" zum Gesprächspartner oder zum Publikum herzustellen und im positiven Sinne die Botschaft zu verstärken.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Wenn Menschen verängstigt oder verunsichert sind, wie in Krisenzeiten, kann eine gezielte Ansprache oder sogar ein freundliches Gespräch helfen, eine schwierige Situation zu bewältigen. Dabei ist es wichtig, dass nonverbale Mittel wie Mimik oder Gestik mit der Sprache in Einklang gebracht werden. Auf diese Weise kann man eine Verbindung zu seinem Gegenüber herstellen, Verständnis, Offenheit und Zuneigung auch über die Körpersprache zeigen und so die eigene Botschaft verstärken. Auf diese Weise ist es möglich, Motivation, Mut und Begeisterung zu wecken und Menschen in einer Krisensituation zu unterstützen.

## 3 *Empathie*

Empathie bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, Empfindungen, Gefühle, Gedanken, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und sich in sie einzufühlen. Empathische Menschen sind gut darin, sich in andere einzufühlen, ihre Beweggründe für ihr Verhalten und ihre Reaktionen zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Sie entwickeln ein Gespür für die Bedürfnisse und Beweggründe der anderen Person und zeigen Rücksichtnahme und Akzeptanz in ihren Reaktionen.

### **Wie hängt das mit einer Krise zusammen?**

Krisen lösen bei Menschen Ängste aus, wie z. B. die Angst vor Arbeitsplatzverlust, Krankheit, Tod und außergewöhnlichen Reaktionen. Indem man im Gespräch empathisch reagiert, kann man deutlich machen, dass man diese Ängste ernst nimmt und die Bedürfnisse der anderen Person respektiert.

Dieses Verständnis, das Einfühlen in die andere Person, ermöglicht es, die eigene Botschaft besser zu vermitteln und damit die Ziele der Kommunikation zu erreichen.

## 4 Aktives Zuhören

Aktives Zuhören dient dem gegenseitigen Verstehen im Gespräch und beschreibt die Art und Weise und Grundhaltung, mit der das Gespräch geführt wird. Aktives Zuhören ermöglicht Akzeptanz und Verständnis und schafft ein produktives Gesprächsklima. Wie effizient man kommunizieren kann, hängt oft von der Fähigkeit zum aktiven Zuhören ab. Versteht mein Gesprächspartner mein Anliegen und meine Sichtweise, oder driftet das Gespräch ab? Es geht also nicht nur um das "Was" einer Aussage, sondern auch um das "Wie" oder "Warum". Durch aktives Zuhören und einfühlsame Fragen ist es möglich, die Motive des Gesprächspartners zu ergründen und die Bedürfnisse und Anliegen besser zu verstehen.

Wie verhält es sich mit einer Krise?

Durch aktives Zuhören zeigen Sie im Gespräch, dass Sie sich auf die Menschen einlassen können, mit denen Sie es in der Krise zu tun haben: Welche Ängste treiben sie um? Welche Unsicherheiten? Aktives Zuhören ermöglicht es auch, den richtigen Antwortstil zu finden und so die Ziele der Kommunikation zu erreichen: Manchmal geht es darum, Menschen zu beruhigen, sie zu informieren oder sie zu motivieren, ihre eigene Kraft zu entfalten. Das Gegenteil von "aktivem Zuhören" wäre "aneinander vorbeireden", wenn man den anderen in seiner Motivation ignoriert und man sich nicht versteht.

## 5 Anpassung der Kommunikationsstile

Sprachstufen sind Varietäten einer Sprache, die sich von der Standardsprache durch einen bevorzugten Wortschatz, durch bevorzugte grammatikalische Konstruktionen und durch Variationen der Grammatik unterscheiden. Sprache formt unsere Persönlichkeit und wird durch unser Umfeld von klein auf erlernt und entwickelt. Durch Ausbildung, Schule oder Studium werden Sprachstrukturen erlernt, die manchmal nur im jeweiligen Umfeld verstanden werden. So unterscheidet sich die Sprache von Verwaltungsbeamten oder Juristen deutlich von der Sprache von Handwerkern oder Verkäufern, Marketingmitarbeitern. Innerhalb der eigenen (Berufs-)Gruppe ist es zum Beispiel leicht, sich erfolgreich zu verständigen, weil jeder die jeweiligen Anliegen versteht. Wenn es aber darum geht, einer anderen Zielgruppe einen komplexen Zusammenhang zu erklären, werden viele Menschen wahrscheinlich Schwierigkeiten haben, sie zu erreichen. Unterschiedliche Sprachniveaus werden daher oft als Barrieren oder Hindernisse für die Kommunikation wahrgenommen. Die Fähigkeit, diese Sprachbarrieren zu überwinden, ist die Grundlage für eine erfolgreiche Kommunikation zwischen verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen.

Hindernisse für eine effektive Kommunikation können die Botschaft oder die Absicht der übermittelten Botschaft verzögern oder verzerren. Dies kann zum Scheitern des Kommunikationsprozesses führen oder eine unerwünschte Wirkung hervorrufen.

Wie verhält es sich mit einer Krise?

In Krisensituationen wie der Covid-19-Pandemie ist es auch für Freiwillige wichtig, dass sie in der Lage sind, komplexe Sachverhalte gut und einfach zu erklären. So ist es beispielsweise wichtig, die

geltenden Hygienevorschriften zum Schutz der Bevölkerung in allen Bereichen der Gesellschaft erklären zu können. Gute Erklärungen, die leicht verständlich sind und alle Bevölkerungsgruppen erreichen, schaffen Vertrauen. Gelingt es nicht, solche Sprachbarrieren zu überwinden, kann dies zu einem Abbruch des Kommunikationsprozesses führen. In diesem Beispiel ist es wahrscheinlicher, dass ein Missverständnis zu Unsicherheit und Unverständnis für die getroffenen Maßnahmen führt. Eine klare Sprache für alle gesellschaftlichen Gruppen schafft dagegen Transparenz und damit Zustimmung zu den geplanten Maßnahmen.

Ein gutes Beispiel für die Wirkung einfacher Sprache bei der Covid-19-Pandemie sind die Vorträge verschiedener Wissenschaftler, die komplexe Zusammenhänge des Infektionsprozesses und der Virusentwicklung einfach und verständlich darstellen konnten. Auf diese Weise wurden die hoch theoretischen und wissenschaftlichen Zusammenhänge einem breiten Publikum zugänglich gemacht. Erst durch die zahlreichen Erklärungen dieser Art wurde Vertrauen für die eingeleiteten Maßnahmen zum Schutz der Zöglinge aufgebaut. Denn sie vermittelten das Gefühl, dass die Verantwortlichen auch verstehen, was dort passiert und deshalb umsichtig handeln können. Die Überwindung der Sprach-ebenen schafft Vertrauen.

## 1.4.2 Problemlösungsfähigkeiten

Freiwilligenarbeit in Krisenzeiten bedeutet zum einen, der Gesellschaft und denjenigen, die Unterstützung benötigen, etwas zurückzugeben. Es kann auch eine hilfreiche Möglichkeit sein, die Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern, indem man neue Fähigkeiten und Kompetenzen erwirbt. In Krisenzeiten beinhalten die meisten Freiwilligeneinsätze die Arbeit mit anderen Menschen, was den Aufbau sozialer Kompetenzen ermöglicht. Und was auch immer ein Freiwilliger tut, es ist unvermeidlich, dass er/sie irgendwann mit Problemen, Hindernissen und Herausforderungen konfrontiert wird - kleineren oder größeren, die es ermöglichen, praktische Fähigkeiten wie Problemlösung zu entwickeln.

Allgemein gesprochen, beziehen sich Problemlösungskompetenzen auf unsere Fähigkeit, Probleme effektiv und rechtzeitig zu lösen. Dazu gehören

- die Fähigkeit, das Problem zu identifizieren und zu definieren,
- alternative Lösungen zu entwickeln,
- Bewertung und Auswahl der besten Alternative unter Berücksichtigung möglicher Risiken,
- die Umsetzung der gewählten Lösung und

Neubewertung, falls eine Lösung nicht ausreichend funktioniert.

Problemlösungsfähigkeiten sind mit einer Reihe anderer Fähigkeiten verbunden, darunter

- analytische Fähigkeiten, um ein Problem zu erkennen,
- innovatives und kreatives Denken, um eine oder mehrere Lösungen zu finden,
- die Bereitschaft, über den Tellerrand hinauszuschauen,
- Flexibilität, um sich an unterschiedliche Situationen anzupassen,
- Umsicht, um verschiedene Lösungen abwägen zu können,
- Eigeninitiative und Kraft, um Lösungen voranzubringen,
- Widerstandsfähigkeit, um neu zu bewerten, wenn eine Lösung nicht funktioniert.

Problemlösung erfordert emotionales, soziales und psychologisches Wohlbefinden.

Es geht jedoch nicht nur darum, ein Problem zu lösen, das sich im Zusammenhang mit der Freiwilligentätigkeit stellt. Es geht auch darum, wie ein/e Freiwillige/r mit Problemen, die sich aus der Freiwilligentätigkeit ergeben, mental umgehen kann, ohne sich und sein/ihr persönliches Umfeld zu belasten. Emotionales, soziales und psychologisches Wohlbefinden sind Voraussetzungen für Problemlösungskompetenz. Das eigene Wohlbefinden und die Sorge um sich selbst sind nicht weniger wichtig, denn Probleme in der Freiwilligenarbeit können zu einer Belastung werden, die sogar dazu führen kann, die Freiwilligenarbeit aufzugeben. Als Freiwilliger, der bestimmte Herausforderungen in einer Krise bewältigt hat, haben Sie vielleicht schon gelernt, damit umzugehen, ohne Ihr eigenes Wohlbefinden zu beeinträchtigen.

Problemlösungskompetenz - und was sie beinhaltet

Problemlösungskompetenz bedeutet, mit Problemen und Herausforderungen überlegt und systematisch umzugehen, um sie zu bewältigen, Schwierigkeiten zu erkennen, schnell darauf zu reagieren und eine geeignete Lösung zu finden, bevor weiterer Schaden entsteht. Problemlösungskompetenz ist nicht eine einzelne Handlung oder Entscheidung. Sie zeigt sich in einem Prozess, der aus mehreren, aufeinander aufbauenden Schritten besteht.

In der wissenschaftlichen Theorie, z.B. in der Psychologie, der Kognitionswissenschaft oder den Neurowissenschaften, gibt es verschiedene Modelle, die für die Problemlösung weit verbreitet sind und oft auf Disziplinen wie z.B. das Ingenieurwesen übertragen werden. Dort steht die interdisziplinäre Problemlösung am Anfang vieler innovativer Prozesse. Ein solcher methodischer Problemlösungsansatz wurde vom Institut für Produktentwicklung am Karlsruher Institut für Technologie (Deutschland) als eine Abfolge von Schritten entwickelt, die als Leitfaden für die methodische Lösung beliebiger Probleme verstanden werden kann. Die einzelnen Schritte sind:

- Situationsanalyse;
- Problemabgrenzung;
- Identifizierung von Alternativen;
- Auswahl der Lösung;
- Analyse des Handlungsspielraums - Bewertung von Chancen und Risiken;
- Entscheidung und Umsetzung - Maßnahmen und Prozesse;
- Nachbereitung und Lernen.

Ausgehend von dieser Reihenfolge werden wir uns im Folgenden auf drei Kernelemente der Problemlösung in Krisen konzentrieren. Dabei orientieren wir uns an den Erfahrungen, die viele Freiwillige bereits gemacht haben.

## **1** *Analyse eines Problems*

Erstens geht es bei der Problemlösungsfähigkeit immer darum, das Problem zu identifizieren. Was genau ist das Problem? Ist etwas schief gelaufen? Warum wurde ein Ergebnis nicht erreicht oder aus welchen Gründen wurden die Erwartungen nicht erfüllt? Es reicht nicht aus, auf ein Problem hinzuweisen. Um eine echte Lösung zu finden, muss man das Problem genau identifizieren und definieren.

Die Analyse eines Problems sollte sich nicht nur auf die Frage der Schuld stützen. Natürlich ist es wichtig, herauszufinden, wer an der Entstehung des Problems beteiligt war und wen es betrifft. Reine Schuldzuweisungen werden jedoch nicht zur Lösung beitragen. Bei der Analyse des Problems ist es besser, die klassischen W-Fragen zu stellen, vor allem die nach dem Grund:

- Wie konnte das Problem entstehen?
- Warum haben wir es nicht früher bemerkt?
- Was ist der Grund dafür, dass das Problem noch nicht gelöst wurde?

Zur Analyse gehören auch viele andere Soft Skills, z.B. aktive Auflistung, Kommunikationsfähigkeit oder Teamorientierung, wenn es darum geht, eine Herausforderung mit anderen Freiwilligen oder der Freiwilligenorganisation zu diskutieren.

### **Wie verhält es sich bei einer Krise?**

In Krisen sind Problemlösungsfähigkeiten besonders wichtig, um zufriedenstellende, effektive, kreative und machbare Lösungen für Probleme und Herausforderungen zu finden, die in einer Umgebung auftreten können, mit der der Freiwillige nicht vertraut ist. In Krisensituationen übernehmen viele Freiwillige Aufgaben, die nichts mit ihrem eigentlichen Arbeitsbereich, ihrer Ausbildung und ihrem Beruf zu tun haben. Sie tun dies aus sozialem Engagement heraus, um anderen zu helfen. Sie tun es aber auch, weil sie z.B. selbst direkt betroffen sind und ihre eigentliche Arbeit vorübergehend nicht

ausüben können. Das heißt, sie können nicht auf ihr eigenes Wissen und ihre Erfahrung zurückgreifen, sondern müssen sich erst um notwendige Problemlösungen bemühen.

## **2** *Auswahl einer Lösung*

Ein Problem ist meist schnell als solches erkannt, aber wenn es darum geht, geeignete Lösungen vorzuschlagen, verstummen selbst diejenigen, die bisher am lautesten gemeckert haben. Probleme zu erkennen, bedeutet nicht zwangsläufig, eine Lösung parat zu haben.

Zur Problemlösungskompetenz gehören der Mut und das Verantwortungsbewusstsein, die Umsetzung selbst in die Hand zu nehmen. Wenn ein Problem methodisch analysiert wurde, ergeben sich in der Regel Lösungsmöglichkeiten. Diese Lösungen müssen dann abgewogen, mit den Betroffenen diskutiert oder zusätzliche Einschätzungen eingeholt werden.

Bei der Wahl einer Lösung wird auch die Risikobewertung eine Rolle spielen. Das Abwägen von Risiken und ein aktives Risikomanagement kann trainiert werden, vielleicht nicht in einer akuten Krisensituation, aber zu einem anderen Zeitpunkt. Behalten Sie es also auf Ihrer Agenda, wenn Sie hier mehr erfahren wollen. Viele Freiwilligenorganisationen bieten Schulungen in diesem Bereich an.

### **Was hat das mit einer Krise zu tun?**

Gerade in Krisenzeiten spielt die Risikobewertung eine besonders wichtige Rolle. Risikobewertungen können dazu führen, dass die scheinbar beste Lösung nur eine zweitbeste ist und eine Alternative gewählt werden muss. Umso wichtiger ist es, solche Abschätzungen gemeinsam mit den Betroffenen vorzunehmen und so deren Zustimmung zu Lösungen einzuholen.

## **3** *Wirksamkeit der Lösung*

Problemlösungskompetenz bedeutet, schnell Lösungen zu finden und diese auch effizient umzusetzen. Es gibt Situationen, die keine langen Entscheidungsprozesse zulassen, z.B. weil sie Gefahren bergen wie Gesundheitsrisiken oder Risiken, die von Materialien ausgehen. Gerade in solchen Situationen ist Eigeninitiative gefragt, um Lösungen schnell umzusetzen. Das ist für Ehrenamtliche, deren Zuständigkeiten oft begrenzt sind, sicher nicht einfach und erfordert im Einzelfall Selbstvertrauen und Durchsetzungsvermögen.

Zur Effektivität gehört aber auch, Lösungen in Frage zu stellen, wenn sie nicht den erwarteten Erfolg bringen. Zur Lösungskompetenz gehört daher auch die persönliche Stärke, sich zu korrigieren und auf eine andere Lösung zu drängen.

### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

In Krisen können wir selten auf bewährte Lösungen im Sinne eines Baukastens zurückgreifen, sondern müssen unter Umständen Dinge ausprobieren. Zur Effektivität gehört daher auch, mögliche Grenzen von Lösungen klar zu kommunizieren und die Betroffenen darauf vorzubereiten, dass eine gewählte Lösung ein Versuch ist. Das ist immer besser, als eine Lösung zu verschleißen.

## 1.3.3 Interkulturelle Fähigkeiten

Interkulturelle Kompetenzen können definiert werden als die Fähigkeit, in unterschiedlichen kulturellen Umfeldern effektiv zu funktionieren, angemessen zu denken, zu handeln, zu kommunizieren und mit Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft zu arbeiten, sowohl im Inland als auch im Ausland. Diese interkulturellen Fähigkeiten sind in einer zunehmend globalisierten Welt, in der wir immer häufiger mit Menschen aus anderen Kulturen zu tun haben, ein wertvolles Gut. Und was beinhaltet Kultur? Einfach ausgedrückt, ist Kultur die Gesamtheit der Überzeugungen, Werte, Einstellungen, Erfahrungen und Traditionen einer Gemeinschaft, die uns und unsere Sicht der Welt prägen und ein wichtiger Teil unserer Identität sind.

Interkulturelle Fähigkeiten sind Teil einer Familie von Konzepten, zu denen kulturelle Kompetenz, Weltbürgertum, Bildung für nachhaltige Entwicklung, kulturelle Sensibilität und die Fähigkeit, über den Tellerrand hinauszuschauen, gehören. Im Mittelpunkt all dieser Konzepte steht die Erkenntnis, dass Vielfalt eine Kraft des Wandels in allen Bereichen der heutigen Welt ist und dass die Menschen in der Lage sein müssen, sich global zu engagieren und zu handeln. Dazu gehört auch, dass man anderen gegenüber Respekt zeigt, sich an unterschiedliche kulturelle Gegebenheiten anpasst, kulturelle Unterschiede akzeptiert, offen für neue Ideen und Denkweisen ist und sogar Fremdsprachen spricht.

Die Vorsilbe "inter" deutet bereits an, dass die Begegnung zwischen den Kulturen einen gegenseitigen Austausch, die Überwindung früherer Barrieren und die Angst vor dem Unbekannten beinhalten muss. Interkulturalität setzt voraus, dass wir in der Lage sind, unsere eigene Kultur zu relativieren und neue Wege der Zusammenarbeit mit anderen Kulturen zu erkunden.

### 1 *Kulturelle Kompetenz*

Kulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, spezifische Kenntnisse, Fähigkeiten und Einstellungen zu entwickeln, die zu einem Verhalten und einer Kommunikation führen, die in interkulturellen Interaktionen effektiv und angemessen sind.

Kulturelle Kompetenz setzt sich aus vielen Elementen zusammen:

- Wissen: Kulturelle Selbsterkenntnis, kulturspezifisches Wissen, sozio-linguistisches Bewusstsein und Verständnis für globale Themen.
- Fertigkeiten: Zuhören, Beobachten, Bewerten, Geduld und Ausdauer, die Welt aus der Perspektive des anderen betrachten.
- Haltungen: Respekt, Wertschätzung anderer Kulturen, Offenheit, Zurückhaltung von Urteilen, Neugier, Betrachtung von Unterschieden als Lernchance und Toleranz gegenüber Unklarheiten.

#### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

Angesichts der unmittelbaren Anforderungen, die während einer Krise an die Fachkräfte oder Freiwilligen gestellt werden, werden Faktoren wie Kultur und kulturelle Identität oft vernachlässigt. Die Fachkraft und der Klient in der Krise kommen jedoch oft aus unterschiedlichen Kulturen (d. h. Alter, Geschlecht, Rasse, ethnische Zugehörigkeit, Sprache, nationale Herkunft, Religion, Beruf, Einkommen, Bildung sowie geistige und körperliche Fähigkeiten), und da die Krisenintervention einen sofortigen Aufbau von Vertrauen zwischen Freiwilligen und Klient erfordert, müssen wir die kulturellen Faktoren berücksichtigen, um dies zu ermöglichen. Der rasche Aufbau einer Beziehung und von Ver-

trauen zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen erfordert von den Fachkräften/Freiwilligen oft eine verbale und nonverbale Kommunikation und ein Verhalten, das auf der Kenntnis und Akzeptanz kultureller Unterschiede beruht.

Die meisten Fachleute im Bereich der Humandienstleistungen würden zustimmen, dass dies eine Aufgabe ist, die in einer Krise oft leichter gesagt als getan ist. Die meisten von ihnen haben die Erfahrung gemacht, dass kulturelle Kompetenz in den meisten Fällen viele der starken Verbindungen zwischen Freiwilligen und Klienten erklären kann.

Für uns Menschen ist es wichtig, dass wir uns bestätigt und respektiert fühlen. Dies gilt insbesondere in Krisenzeiten. Es ist wichtig festzuhalten, dass der Mangel an kultureller Kompetenz einer Fachkraft nicht auf einen Mangel an Wertschätzung und Respekt gegenüber dem Kunden hindeutet, sondern vielmehr auf ein fehlendes Repertoire an Fähigkeiten, die es den Fachkräften ermöglichen, den Kunden, die sie betreuen, diese Wertschätzung und diesen Respekt aufrichtig und effektiv zu vermitteln.

Die Forschung legt nahe, dass Kultur, Sozialisation und Rasse unser Denken, unsere Gefühle und unser Verhalten während der Krisenintervention beeinflussen, da sie eine wesentliche Rolle dabei spielen, wie wir bestimmen, was eine Krise ist und wie, wann und ob wir in einer Krisensituation intervenieren. Freiwillige, die sich dieser kritischen Variablen nicht bewusst sind, riskieren daher, bei interkulturellen Interaktionen zu versagen, was zu negativen Ergebnissen führt.

Wenn Freiwillige bereit sind, die notwendige Arbeit zu leisten, um auf der Grundlage eines kulturell kompetenten Rahmens zu praktizieren, z. B. indem sie sich ihrer eigenen kulturellen Voreingenommenheit bewusst werden, helfen sie den Klienten, sich während der Krise validiert und respektiert zu fühlen, und es fällt ihnen leichter, nach der Intervention ihren Zustand vor der Krise wieder zu erreichen.

Letztlich führt eine wirksame Krisenintervention, die mit kultureller Kompetenz durchgeführt wird, zu positiven Ergebnissen für alle an der Krisenintervention Beteiligten.

## **2** *Kulturelle Sensibilität*

Kulturelle Sensibilität ist mit kultureller Kompetenz verwandt und bezieht sich auf das Bewusstsein für die Unterschiede zwischen den Kulturen, ohne diesen Unterschieden einen Wert zuzuweisen (besser, schlechter). Sie beinhaltet auch die Bereitschaft, Flexibilität und Reaktionsfähigkeit, die erforderlich sind, um die Hintergründe anderer Menschen zu verstehen. Wenn jemand oder etwas leicht an die Bedürfnisse von Menschen aus anderen Kulturen angepasst werden kann (oder sogar überhaupt nicht angepasst werden muss), ist es kultursensibel.

Diese Fähigkeit setzt einige Voraussetzungen voraus, z. B. die Achtung von Vielfalt und Unterschieden, das Interesse an anderen Kulturen, die Betrachtung von Menschen als Individuen und nicht nur als kulturelle Repräsentanten, aber auch das Bewusstsein für den kulturellen Hintergrund anderer Menschen und die Reflexion über dessen Auswirkungen auf unsere Persönlichkeit.

### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

Fachleute und Freiwillige, die mit einer Krise konfrontiert sind, müssen eng mit Menschen zusammenarbeiten, die ihre Kultur nicht teilen, und wenn sie nicht über kulturelle Sensibilität verfügen,

kann es schwieriger sein, ihre Ziele zu erreichen. Um dies zu verhindern, müssen wir unsere Fähigkeit trainieren, respektvoll mit anderen zu interagieren und zu kommunizieren, sowohl verbal als auch nonverbal, und das Recht beider Parteien (Fachkräfte, Freiwillige und Klienten) sicherstellen, ihre Kultur auszudrücken und gehört und akzeptiert zu werden.

Andererseits kann kulturelle Sensibilität Konflikten vorbeugen oder helfen, sie zu bewältigen. Wenn wir die Vielfalt anerkennen und wertschätzen und alle Kulturen, mit denen wir arbeiten, in unseren Interventionsrahmen integrieren, ist es wahrscheinlicher, dass die Bedürfnisse der Menschen erfüllt werden, dass sie sich respektiert fühlen und bereit sind, für das Ziel aller zu arbeiten. Eine Krise ist eine Zeit, in der es leicht zu Konflikten kommen kann. Deshalb müssen wir alle Instrumente vorbereiten, die uns helfen können, mit ihnen umzugehen und sie sogar zu beseitigen, bevor sie entstehen können.

### **3 Über den Tellerrand denken**

Der Blick über den Tellerrand ist eine Fähigkeit, die mit Offenheit, Neugier und Entdeckungsfreude zu tun hat. Diese Metapher bezieht sich auf die Fähigkeit, anders, unkonventionell oder aus einer neuen Perspektive und Sichtweise zu denken. Das Denken über den Tellerrand hinaus ist von besonderer Bedeutung, wenn wir versuchen, andere Kulturen und Sichtweisen zu verstehen, da es uns die Möglichkeit gibt, aufgeschlossener und kreativer zu sein. Es ermöglicht uns, interkulturelle Interaktionen zu suchen, Unterschiede als Lernchance zu sehen, uns unserer eigenen Unwissenheit bewusst zu sein, Mehrdeutigkeit zu tolerieren und sie als positive Erfahrung zu betrachten; bereit, die eigene Komfortzone zu erweitern. Dies wäre nicht möglich ohne Respekt, die Suche nach den Eigenschaften anderer Kulturen, die Wertschätzung kultureller Vielfalt, vergleichendes und vorurteilsfreies Denken über kulturelle Unterschiede.

Interkulturalität ist eine Frage der Kreativität. Bei der Arbeit in einem interkulturellen Rahmen, in dem wir unsere Ansätze immer wieder neu definieren müssen, können Kreativität und Flexibilität sowie die Fähigkeit, sich in neuen Situationen zurechtzufinden, der Schlüssel zum Erreichen unserer Ziele und der Bedürfnisse aller Beteiligten sein. Und der beste Weg, sich diese Fähigkeiten anzueignen, ist, sich selbst herauszufordern!

#### **Wie verhält es sich mit einer Krise?**

Eine Krise ist per Definition eine schwierige Phase, in der große Veränderungen stattfinden und wichtige Entscheidungen getroffen werden müssen. Kreativität und der Blick über den Tellerrand, der eine flexible Anpassung und Reflexion ermöglicht, sind hervorragende Verbündete bei der Bewältigung einer Krise. Diese Fähigkeiten ermöglichen es Fachleuten und Freiwilligen, in neue Richtungen zu denken, den etablierten Rahmen zu überdenken und sich mit Zuversicht und Respekt in einem anderen kulturellen Umfeld zu bewegen.

Es kann auch andersherum sein. In einer Krise sehen wir uns gezwungen, uns in neue Situationen und Umgebungen zu begeben, und wir müssen mit Unsicherheit umgehen. Das kann sehr schwierig und stressig sein, aber es ermöglicht uns, unsere Kreativität zu stärken und unsere Komfortzone neu zu gestalten - und nicht aus ihr zu entkommen. Wenn wir mit etwas Neuem, Kompliziertem oder Schwierigem konfrontiert werden, müssen wir uns Zeit nehmen, bis wir es gelernt haben und es nicht mehr stressig ist - und dann gehen wir zum nächsten Punkt über. Wir haben nur unsere Komfortzone



erweitert, wir haben neue Dinge aufgenommen und sie vergrößert, wir haben sie nicht durchbrochen! Eine Krise kann also als Chance gesehen werden, die uns dazu bringt, zu wachsen, Neues zu lernen und die Fähigkeit zu erlangen, über den Tellerrand zu schauen.

## 1.3.4 Präsentationsfähigkeiten

Die Fähigkeit zuzuhören und zu kommunizieren, Teamarbeit, Flexibilität und Führungsqualitäten waren schon immer wichtige Anforderungen für Menschen, die in die Arbeitswelt eintreten. Auch im Bereich der Freiwilligenarbeit sind Soft Skills eine grundlegende Fähigkeit, ein entscheidender Faktor für die Differenzierung und den Erfolg sowohl für Organisationen als auch für angehende Freiwillige. Soft Skills beziehen sich auf persönliche und beziehungsbezogene Qualitäten. D.h.: Effektive Kommunikation, Führungsqualitäten, Problemlösung und strategischer Weitblick sind die am häufigsten nachgefragten Soft Skills, wie ein aktueller Bericht von Performance Strategies zeigt. Einige Makro-Kategorien von Soft Skills werden sowohl in der Arbeitswelt als auch in der Freiwilligenarbeit als wesentlich angesehen.

Die erste ist die Kommunikation, d. h. die Fähigkeit, sich klar auszudrücken (mit Mitwirkenden, Mitarbeitern, Kunden, Anbietern). Zu dieser Kategorie gehören Fähigkeiten wie Zuhören, Überzeugen, erfolgreiches Interagieren, Einfühlungsvermögen, Verhandeln, die Fähigkeit, ein Publikum zu halten, nonverbale Sprache zu interpretieren, richtig zu schreiben oder auch das Erzählen von Geschichten zu beherrschen.

Die zweite Soft Skill, die von einer Organisation als wichtig erachtet wird, ist kritisches Denken: Menschen, die Situationen analysieren, interpretieren und Entscheidungen auf der Grundlage der verfügbaren Daten treffen können. Kreativität, künstlerische Neigung, Beobachtungsgabe, Neugier und ständiges Streben nach Wissen, Flexibilität, Anpassungsfähigkeit, Innovation - all diese Aspekte gehören zu dieser Kategorie. Geschätzt werden ressourcenstarke Menschen, die vor Veränderungen nicht zurückschrecken und eine neue Lösung für die Probleme finden können ("think outside the box").

Die Fähigkeit, im Team zu arbeiten, ist eine weitere Soft Skill, die im Bereich der Freiwilligenarbeit sehr wichtig ist und seit dem Ausbruch der Pandemie eine noch wichtigere Dimension angenommen hat, die Merkmale wie die Fähigkeit, Kommentare und Kritik anzunehmen, mit anderen Menschen zusammenzuarbeiten und schwierige oder stressige Situationen zu bewältigen, umfasst. Emotionale Intelligenz ist erforderlich, um offen für multikulturelle Arbeitsumgebungen zu sein, um mit behinderten Menschen oder mit jemandem, der schlechte Laune hat, umgehen zu können. Networking, Teambildung und Stressresistenz gehören ebenfalls zu dieser Kategorie.

Zu den Soft Skills gehört auch der ethische Aspekt der Arbeit: Die am meisten gefragten Arbeitnehmer sind Personen, die respektvoll und unterstützend arbeiten und die Fristen einhalten, die über organisatorische und planerische Fähigkeiten verfügen, die zielorientiert sind, die ihre Zeit einteilen und bei Bedarf Multitasking betreiben können, die zuverlässig und pünktlich sind.

Die wichtigsten identifizierten Fähigkeiten sind:

- Nonverbale Fähigkeiten (Beobachtung, Einfühlungsvermögen, Zielanalyse und Umwelt- bzw. Situationsanalyse): Nonverbale Kommunikation kann uns darin schulen, uns selbst wahrzunehmen, zuzuhören und unsere Körperreaktionen zu beobachten, wenn wir mit anderen Menschen kommunizieren. Eine der wichtigsten Handlungen in diesem Zusammenhang ist es, schnell ein Kommunikationsfeedback zu erhalten, d.h. den Zuhörer zu beobachten und zu entschlüsseln, wie die Reaktion ausfällt. Es ist unerlässlich, ein aufmerksamer Beobachter zu sein, denn nur so können wir die Reaktionen unserer Gesprächspartner "lesen" und entscheiden, ob wir mit der Erklärung fortfahren oder das Konzept umformulieren sollen. Das

Verständnis der nonverbalen Kommunikationsmodalitäten unserer Gesprächspartner und die Fähigkeit, unsere eigenen zu lesen, sind nützliche Fähigkeiten, insbesondere im gegenwärtigen Kontext der sozialen Arbeit. Dadurch können wir selbstbewusster und einflussreicher auftreten.

- Empathie ist die Fähigkeit, sich in die Lage des anderen hineinzusetzen", so dass wir Gefühle und Gedanken wahrnehmen können. Der Begriff stammt aus dem Griechischen *enpathos*, d. h. "inneres Gefühl", und besteht darin, die Emotionen des anderen so zu erkennen, als wären es unsere eigenen, in die Realität des anderen einzutauchen, um seinen Standpunkt, seine Gedanken, Gefühle, Emotionen und sein "Pathos" zu verstehen. Empathie ist eine äußerst wichtige soziale Fähigkeit und ein grundlegendes Instrument für eine effektive und lohnende zwischenmenschliche Kommunikation. In zwischenmenschlichen Beziehungen ist Empathie eine der Haupttüren zu den Stimmungen und, allgemeiner gesagt, zur intimen Welt des anderen. Dank ihr können wir nicht nur verstehen, was der Gesprächspartner uns mitteilen will, sondern auch die tiefer verborgene psycho-emotionale Bedeutung erfassen. Auf diese Weise können wir den Wert der Botschaft erweitern, indem wir Elemente sammeln, die häufig über den reinen semantischen Inhalt des Satzes hinausgehen, und die Metakommunikation erklären, d. h. den bedeutungsvollsten Teil der Botschaft, der durch die Körpersprache ausgedrückt wird und durch einfühlsames Zuhören entschlüsselt werden kann.
- Dank der Fähigkeit des Zuhörens, der Aufmerksamkeit für die Empfindungen des anderen, können wir uns mit ihm in Beziehung setzen, bis wir die emotionale Abstimmung erreichen, die unsere Beziehung verbessert und effektiver macht. Die Empathie hat in der COVID-19-Pandemiephase dazu beigetragen, Vertrauen, Zusammenarbeit, Austausch und Engagement zwischen den Menschen zu schaffen, eine Abstimmung zwischen den Individuen zu erreichen und ihre Kommunikation zu verbessern.

## **1 Fähigkeit, den Schwerpunkt des Themas/das Thema klar zu identifizieren**

Sie besteht aus der Fähigkeit, die verfügbaren Möglichkeiten für persönliche, berufliche oder wirtschaftliche Aktivitäten zu erkennen. Diese Einstellung zeichnet sich aus durch: Sinn für Initiative, Klarheit der Absichten, Zukunftsvisionen, die Fähigkeit, Ereignisse vorherzusehen; Unabhängigkeit und Innovation im Privatleben, im sozialen Bereich und im Beruf; Engagement, um bestimmte Ziele zu erreichen, sei es persönlich, gemeinsam mit anderen oder am Arbeitsplatz. Diese Fähigkeiten führen zu einem proaktiven Projektionsmanagement, das z. B. die Fähigkeit zur Planung, Organisation, Verwaltung, Führung und Delegation, Analyse, Kommunikation, Berichterstattung, Bewertung und Aufzeichnung umfasst; zur individuellen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit anderen Gruppen; zur Ermittlung und Bewertung der eigenen Stärken und Schwächen und zur Analyse der eigenen Risikobereitschaft, falls erforderlich.

### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

In einer Krise ist es in der Regel notwendig, das Problem, um das es geht, aufgrund der reduzierten Ressourcen klar zu identifizieren. Die Notwendigkeit, das Problem effektiv anzugehen, ohne dabei Ressourcen zu verschwenden, ist notwendig, um weitere Probleme zu vermeiden und die Möglichkeit zu zerstören, die Krise zu beenden.

## 2 *Fähigkeit, die eigenen Emotionen zu erkennen (emotionale Intelligenz)*

Die Fähigkeit, die eigenen Emotionen und die der anderen zu beobachten, sie zu unterscheiden und diese Informationen zur Steuerung des eigenen Denkens und Handelns zu nutzen, also das Konzept der emotionalen Intelligenz, wurde von Daniel Goleman aufgegriffen, der es 1995 mit der folgenden Definition populär machte: "Sie ist die Fähigkeit, unsere Gefühle und die anderer zu erkennen, uns selbst zu motivieren und unsere Emotionen positiv zu steuern, sowohl intern als auch in sozialen Beziehungen". Die Fähigkeit, die eigenen Gefühle zu erkennen, die eigenen Grenzen und Ressourcen zu kennen und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten zu haben, ist von grundlegender Bedeutung. Sie beinhaltet die Fähigkeiten der Bewusstheit und Selbstbeherrschung, der Motivation, des Einfühlungsvermögens und des Managements sozialer Beziehungen, die jeder Mensch entwickeln kann und die sich als grundlegend für jeden Menschen erweisen, der in organisierten Kontexten (Unternehmen, soziale Gruppen, Freiwilligenarbeit usw.) und/oder in komplexen Situationen wie bei Pandemien oder in ernstesten sozialen und wirtschaftlichen Situationen arbeitet.

### **Wie verhält es sich mit der Krise?**

In einer Krise ist es von entscheidender Bedeutung, die Anliegen und Ziele aller Beteiligten zu erkennen und zu verstehen. Die Freiwilligen müssen Empathie zeigen, um zu zeigen, dass sie wirklich verstehen, was andere durchmachen und was ihnen wichtig ist. Die Anerkennung ihrer Gefühle, das Verständnis und die Wertschätzung von Beschwerden und/oder Beiträgen sind das A und O. Als Freiwilliger besteht eine der Hauptaufgaben in Krisenzeiten auch darin, die Menschen daran zu erinnern, auf ihre körperliche und geistige Gesundheit zu achten.

## 3 *Selbstwahrnehmung (das Verhalten und die Art des Seins)*

Selbstbewusstsein ist eine (transversale oder existenzielle) soziale Kompetenz, die darin besteht, sich selbst zu kennen. Bewusst zu sein bedeutet, sich selbst zu erkennen: die eigenen Bedürfnisse und Wünsche, Stärken und Schwächen, die Art und Weise, wie man auf Situationen reagiert, Emotionen und unsere Reaktionen darauf, Gewohnheiten und Denkmuster, die wir verwenden, unsere sozialen Vorlieben, unseren Geschmack, die Fähigkeit, in Aktionsteams zu arbeiten, die Fähigkeit, Aktivitäten zu organisieren und zu planen. Bewusstheit bedeutet also die Fähigkeit, die Realität in allen Bereichen und Aspekten des Lebens so weit wie möglich zu erahnen, wahrzunehmen, zu erkennen und zu benennen. Ein höheres Maß an Bewusstheit erhöht auch die Fähigkeit, Ereignisse zu analysieren und zu überprüfen, und damit die Wahrscheinlichkeit, zwischen der Darstellung oder der Landkarte der Welt, die wir erstellen, um Ereignisse und Erfahrungen zu interpretieren, und der objektiver verstandenen Realität zu unterscheiden. Die Dinge sind nicht so, wie sie unseren Sinnen bei der ersten sehr schnellen und instinktiven Wahrnehmung erscheinen, daher trägt die Entwicklung des Bewusstseins auch dazu bei, unsere Konkretheit und Wirksamkeit zu verbessern.

### **Was hat das mit Krisen zu tun?**

Die Selbstwahrnehmung ist von grundlegender Bedeutung, um das eigene Verhalten in einer Krisensituation zu regulieren. Daher ist es für Freiwillige von entscheidender Bedeutung, sich selbst zu verstehen und mit ihren eigenen Emotionen und Grenzen in Kontakt zu kommen, um proaktiv auf Situationen reagieren zu können, ohne von ihnen kontrolliert zu werden. So haben beispielsweise die vielen Ungewissheiten und Unbekannten der Covid-19-Krise eine kollektive Angst erzeugt, die sich wie ein Teil der Luft anfühlt, die wir atmen. Wenn wir zulassen, dass diese Angst vage und unbenannt

bleibt, geben wir ihr Macht über uns. Der entgegengesetzte Weg besteht darin, sich die Zeit zu nehmen, die Gefühle, die wir empfinden, zu erkennen, sie zu akzeptieren und zu verstehen. Dieser achtsame Weg befähigt uns, eine Krise, die manchmal überwältigend erscheint, in eine Herausforderung zu verwandeln, die wir zu unseren Bedingungen definieren (und bewältigen) können.

## **4 Teamarbeit**

Die Arbeit im Team ist der Schlüssel zum Erfolg. Teamarbeit basiert auf der Fähigkeit, ein gemeinsames Ziel zu verfolgen, auf der Fähigkeit, eine gemeinsame Vision zu haben, auf der Fähigkeit, einen Prozess für den gemeinsamen Erfolg zu schaffen, auf der Fähigkeit, auf Ziele hinzuarbeiten und auf der Fähigkeit, Aktivitäten zu organisieren und zu planen. Die grundlegenden Elemente, auf die sich jeder, der in einer Gruppe gewinnbringend und zufriedenstellend zusammenarbeiten möchte, stützt, sind: klare Ziele, klar definierte Rollen, die auf der eigenen Persönlichkeit und den eigenen Fähigkeiten basieren, eine hohe Motivation, da sie die Person ermutigt, die Aufgabe zu Ende zu führen und das Ziel zu erreichen, ein entspanntes und unterstützendes Umfeld, Respekt unter den verschiedenen Teammitgliedern, Akzeptanz und auch Vertrauen in die Fähigkeiten und Kompetenzen der anderen Mitglieder und vor allem: offene, einfache und klare Kommunikation.

### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

In einer Krise ist die Fähigkeit zur Teamarbeit von entscheidender Bedeutung, da die Fähigkeiten zur Lösung komplexer Probleme integriert werden müssen. Auch der Zusammenhalt in einer Gruppe ist von grundlegender Bedeutung, um Schwierigkeiten und Krisen zu bewältigen und sich dem Unerwarteten stellen zu können, wobei sich jeder seiner Position in der Gruppe bewusst sein muss.

## **5 Fähigkeit, für Ziele zu arbeiten**

Zielorientiertes Arbeiten bedeutet, die Arbeit auf der Grundlage von Ergebnissen zu organisieren, die in festgelegten Zeiträumen erreicht werden müssen. Die beiden Dreh- und Angelpunkte sind also die Ziele und der Zeitplan, die zu Beginn vereinbart werden müssen, praktikabel sein müssen und vor allem zwischen dem Freiwilligen und der Organisation abgestimmt werden müssen. Es gibt verschiedene Methoden, um unsere Arbeitsfähigkeiten durch Ziele zu verbessern. Die wichtigste ist sicherlich der Vergleich: Durch Gespräche mit Kollegen (vor allem mit denen, die mehr Erfahrung haben) kann man zum Beispiel effektivere Organisationsmethoden lernen, um den angestrebten Zweck zu erreichen. Eine weitere Methode zur Verbesserung unserer organisatorischen Fähigkeiten ist die der Niederschrift: Das Aufschreiben der Ziele, die wir erreichen wollen, und der zu erledigenden Arbeitsschritte hilft uns, unseren Arbeitstag besser zu organisieren. Um unsere Fähigkeit, Ziele zu erreichen, zu verbessern, ist es wichtig, zurückzublicken, d. h. die bereits geleistete Arbeit zu analysieren, die Stärken zu erkennen und Methoden zur Korrektur von Fehlern zu finden.

### **Wie verhält es sich in einer Krise?**

In einer Krisensituation ist es entscheidend, auf Ziele hinzuarbeiten. Wenn man in der Lage ist, konkrete Ziele zu bestimmen und darauf hinzuarbeiten, hilft das, Ressourcen und Zeit zu sparen und die Wirksamkeit und Effizienz zu steigern. In einer Situation mit reduzierten Ressourcen ist es wichtig, diese nicht für unzusammenhängende oder nutzlose Aufgaben zu verschwenden.

## 1.4.5 Klientenorientierte Kompetenzen

In Krisenzeiten ist es umso wichtiger, die geeigneten Instrumente der sozialen Kompetenz zu kennen und zu erlernen, mit denen wir die Krise in einem persönlichen, psychologischen und sozialen Sinne lindern können. Es ist sehr hilfreich, die Werkzeuge und anerkannten Fertigkeiten zu kennen, die personenorientiert sind.

Der Begriff "Klientenorientierte Fertigkeiten" stammt von Carl Rogers (dem Vater der humanistischen Therapien) Theorie, die auf einer nicht-direktiven Form der Gesprächstherapie beruht, die dem Klienten die Gesprächsführung überlässt und ihn nicht lenkt. Der Ansatz konzentriert sich darauf, die Fähigkeit der Klienten zu stärken, selbst Veränderungen vorzunehmen. Rogers war der Ansicht, dass jeder Mensch einzigartig ist und dass ein einheitlicher Prozess nicht für alle geeignet ist. Er betrachtete die persönliche Erfahrung des Klienten als den wichtigsten Faktor in diesem Prozess.

Eine wesentliche Eigenschaft dieses Ansatzes besteht in der bedingungslosen positiven Wertschätzung. Das bedeutet, dass der Klient nicht verurteilt, sondern unterstützt und aus jedem Grund akzeptiert wird. Eine Person, die Unterstützung leistet, muss den Klienten so akzeptieren, wie er ist, und ihn unterstützen und sich um ihn kümmern, egal, was er gerade durchmacht. Darüber hinaus muss er sich wohl fühlen, wenn er seine Gefühle mit dem Klienten teilt, und zu einer offenen und gesunden Beziehung beitragen, indem er ein Modell für gute Kommunikation und, in einem nächsten Schritt, einfühlsames Verständnis bietet, indem er die Gedanken und Gefühle des Klienten wiedergibt.

Die allgemeinen Ziele des klientenzentrierten Modells sind:

- Erleichterung von persönlichem Wachstum und Entwicklung;
- Linderung oder Beseitigung von Gefühlen der Bedrängnis;
- Steigerung des Selbstwertgefühls und der Offenheit für Erfahrungen;
- Verbesserung des Verständnisses des Klienten für sich selbst.

### **Was hat das mit der Krise zu tun?**

Angesichts der Tatsache, dass Stress, Angst und Depressionen weltweit ein epidemisches Ausmaß annehmen, wird persönliche Hilfe (Unterstützung, psychosoziale Beratung, Therapie, Achtsamkeitstechniken) immer alltäglicher und wichtiger.

Diese Art von "Hilfe und Unterstützung" wird in Krankenhäusern, Schulen, Gemeinden, Kirchen, bei Helfern und in der Freiwilligenarbeit in ganz Europa und der ganzen Welt angeboten. Die Krise des öffentlichen Gesundheitswesens hat die Bereiche der notwendigen Unterstützung für Menschen in Not durch die Entwicklung neuer Ansätze und die Anpassung von Remote-Technologien gefördert, um eine angemessene Betreuung in einem breiteren Spektrum von Bedürfnissen im sozialen Kontext (z. B. soziale Isolation, Sicherheit, Eingliederung), die mit der psychischen Gesundheit korrelieren, zu gewährleisten.

## **1 Selbstbewusstsein**

Die Definition des Selbstbewusstseins beinhaltet, dass man sich verschiedener Aspekte des "Selbst", wie Persönlichkeitsmerkmale, Gefühle und Verhaltensweisen, bewusst ist. Sie ist eine der ersten Komponenten des Selbstkonzepts.

Für jemanden, der in helfenden Berufen tätig ist, ist es in erster Linie wichtig, über einen guten psychischen Gesundheitszustand im gesamten Spektrum zu verfügen. Eine solche Person kann als voll funktionsfähige Person bezeichnet werden, die in ihrer persönlichen Entwicklung zur Selbstverwirklichung neigt.

Die voll funktionsfähige Person ist eine Person, die über eine "ideale emotionale Gesundheit" verfügt. Im Allgemeinen ist er/sie offen für Erfahrungen, lebt mit einem Gefühl von Sinn und Zweck und vertraut sich selbst und anderen. Sein/ihr Selbstkonzept nimmt ständig neue Informationen und Erfahrungen auf. Solche Menschen sind in Kontakt mit ihren Gefühlen und bemühen sich bewusst, als Person zu wachsen.

Neue wissenschaftliche Ergebnisse der Neurowissenschaften deuten darauf hin, dass ein Bereich des Gehirns, der anteriore cinguläre Kortex, der sich in der Region der Frontallappen befindetet, eine wichtige Rolle bei der Entwicklung des Selbstbewusstseins spielt. Studien haben mit Hilfe der Bildgebung des Gehirns gezeigt, dass diese Region bei selbstbewussten Erwachsenen aktiviert wird.

## **Was hat das mit einer Krise zu tun?**

Das Niveau des Selbstbewusstseins ist so hoch, dass eine Person, die Unterstützung leistet, sich ihrer Grenzen und Stärken bewusst ist. Da sie bei ihrer Arbeit mit verletzlichen Personen zu tun hat, kann sie sich selbst gegenüber dem Klienten abgrenzen. In diesem Sinne können potenzielle emotionale und andere Missbräuche oft aus ungeplanten und nicht beabsichtigten Manipulationen, einer zu engen Identifizierung mit den Erfahrungen des Klienten, unbewältigten traumatischen Ereignissen der eigenen Vergangenheit und Ähnlichem resultieren. Daher ist eine der wichtigsten Fähigkeiten der klientenzentrierten Hilfe und Unterstützung auf sozialer Ebene ein ausreichend hohes Maß an Selbsterkenntnis

## **2 Authentizität**

Die Charakterisierung der Authentizität beschreibt eine Person, die nach Motiven, Wünschen, Ideen oder Überzeugungen handelt, die nicht nur ihre eigenen sind (im Gegensatz zu denen eines anderen), sondern auch ausdrücken, wer sie wirklich ist. Das Menschsein lässt sich am besten durch Einzigartigkeit und Unverwechselbarkeit erreichen, auch wenn diese mit bestimmten gesellschaftlichen Normen kollidieren.

Bei der Authentizität geht es mehr um Präsenz, darum, mit Vertrauen in den Moment zu leben und sich selbst treu zu bleiben. Ein authentischer Mensch gibt den Menschen in seiner Umgebung Sicherheit und Trost. Die Integrität eines authentischen Menschen wird nicht angezweifelt oder in Frage gestellt. Wenn wir im Leben Beziehungen aufbauen wollen, wollen wir wachsen und von wertvollen Menschen lernen. Das bedeutet, dass wir ehrliche, vertrauenswürdige und freundliche Menschen suchen und finden wollen.

Ein paar Merkmale der Authentizität:

- Bleiben Sie sich selbst treu.
- Denken Sie nach innen, schauen Sie nach außen.
- Die Art und Weise, wie Sie Menschen behandeln (Freundlichkeit und Respekt).

- Sei ein guter Zuhörer.
- Leben Sie im Augenblick.
- Seien Sie aufgeschlossen.
- Fairness gegenüber Chancen und Menschen.

## Was hat das mit einer Krise zu tun?

Mit einer warmen, nährenden und authentischen Herangehensweise können wir einem Klienten den Raum für eine Veränderung geben, indem wir ein ehrliches und tiefes Verständnis zeigen. Gesichtsausdruck und Körpersprache stimmen mit unseren Worten überein. Authentizität ermöglicht Kongruenz - den Energiefluss einer Person von einem blockierten, dysfunktionalen Muster in ein offeneres, freieres und gesünderes Muster umzuwandeln, das einer größeren Kongruenz in Bezug auf Bewusstsein, Offenheit und Verbindung mit den Schlüsseldimensionen der Person entspricht.

## 3 *Positivität*

Unter Positivität verstehen wir verschiedene Persönlichkeitsmerkmale wie optimistisches Denken, die Suche nach Lösungen, die Erwartung von Erfolg und Ergebnissen, Fokussierung und ein glücklicheres Leben. Es ist ein positiver Geisteszustand, bei dem Sie:

- die Dinge nicht zu persönlich nehmen;
- den gegenwärtigen Moment genießen;
- sich nicht zu viele Gedanken über die Zukunft machen;
- sich auf das Tun und das Erreichen konzentrieren, anstatt über die Vergangenheit und Schwierigkeiten nachzudenken (Relocation und Reframing);
- tolerant, glücklich und gutmütig sind;

Gefühle, die mit Positivität verbunden sind, sind Inspiration, Freude und Liebe.

Gedanken, die mit Positivität in Verbindung gebracht werden, sind Gedanken des Mutes, des Erfolges, der Gewissheit und des Selbstwertgefühls.

Interventionen der Positiven Psychologie: Es wurde viel geforscht, um Klienten bei der Anwendung von Interventionen der positiven Psychologie in ihrem Leben zu unterstützen. Therapeuten, die ein tieferes Verständnis für die Vorteile dieser Art von Interventionen haben, können ihren Klienten nicht nur dabei helfen, zu ihrer Gesundheit oder psychosozialen Homöostase zurückzukehren. Sie können ihren Klienten auch helfen, ein erfüllteres Leben zu führen.

Bei den Interventionen der Positiven Psychologie (PPI) handelt es sich um eine Reihe wissenschaftlicher Instrumente und Strategien, die darauf abzielen, Glück, Wohlbefinden sowie positive Kognitionen und Emotionen zu steigern.

## Was hat das mit einer Krise zu tun?

Eines der Kernelemente der Positivität in einem klientenorientierten Hilfsansatz ist die bedingungslose positive Wertschätzung. Sie ist eine Praxis der Akzeptanz, des Respekts und der Fürsorge für die Klienten; der Helfer (Therapeut) sollte von der Perspektive ausgehen, dass die Klienten das Beste tun, was sie unter ihren Umständen und mit den ihnen zur Verfügung stehenden Fähigkeiten und Kennt-

nissen tun können. Er sollte die Fähigkeit entwickeln, die Sitzungen mit seinen Klienten in einer nicht wertenden und fürsorglichen Kapazität zu besuchen.

## 4 Empathie

Die Fähigkeit, die Gefühle anderer zu spüren, zu verstehen und zu teilen, wird als Empathie bezeichnet. Die Forscher verbanden den Terminus mit der Fähigkeit, sich vorzustellen, was jemand anderes fühlen oder denken könnte.

Sie unterscheiden außerdem zwischen:

- affektiver Empathie - Empfindungen und Gefühle, die wir als Reaktion auf die Emotionen anderer empfinden;
- kognitiver Empathie - die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu erkennen und zu verstehen.

Empathie ist tief in unseren Gehirnen und Körpern verwurzelt und wird mit zwei verschiedenen Wegen im Gehirn in Verbindung gebracht:

- Ein Aspekt der Empathie lässt sich auf Spiegelneuronen zurückführen, wenn wir beobachten, wie jemand anderes eine Handlung in ähnlicher Weise ausführt, wie wir selbst diese Handlung ausführen würden (so genanntes Mapping, Spiegelung);
- Genetische Grundlage der Empathie - Menschen können ihre natürlichen empathischen Fähigkeiten verstärken oder einschränken.

### Wie verhält es sich in einer Krise?

Empathie ist eine wichtige Fähigkeit, um den Klienten zu zeigen, dass wir ihre Gefühle verstehen, anstatt nur Mitleid mit ihnen zu haben. Freiwillige, die Klienten in Krisen helfen, müssen die Fähigkeit besitzen, zu verstehen oder zu fühlen, was ihr Klient erlebt.

## 5 Zuhören

Zuhören ist die Fähigkeit, Botschaften im Kommunikationsprozess (zwischenmenschliche Kommunikation) genau zu empfangen und zu interpretieren. Ohne diese Fähigkeit werden Botschaften leicht missverstanden. Infolgedessen bricht die Kommunikation ab, und der Absender kann schnell irritiert und frustriert werden.

Eine der wichtigsten Hörfähigkeiten ist das aktive Zuhören, das alle Sinne einbezieht und dem Sprecher volle Aufmerksamkeit schenkt. Das Interesse kann dem Sprecher durch verbale und nonverbale Botschaften vermittelt werden:

- Aufmerksames Zuhören: Blickkontakt, gute Körperhaltung, Nicken, Spiegelung der Körpersprache des Sprechers, Gefühle einstellen;
- Reflektiertes dem Sprecher die Möglichkeit geben, seine Gedanken zu Ende zu führen, aufmerksam sein, sich auf Zuhören: Wiederholung und Umschreibung, um zu zeigen, dass man wirklich verstanden hat, was gesagt wurde.

### Was hat das mit einer Krise zu tun?

Die Fähigkeiten des Zuhörens sind sehr fein abgestimmt. Intuitives und aktives Zuhören ist notwendig, um den Klienten auf eine transformative Weise zu helfen. Durch Beobachtung und volle Aufmerksamkeit für die Klienten schaffen wir ein Umfeld, in dem sie sich sicher und gehört fühlen.

## 6 *Konkrete Kommunikation*

Bei der Bereitstellung von psychosozialer Unterstützung und Hilfe ist es sinnvoll, einige wichtige Elemente in diesem Prozess zu berücksichtigen:

- **Aufgabenorientierte Kommunikation:** Es ist wichtig, sicherzustellen, dass der Klient im Mittelpunkt der Kommunikation steht, ohne dass er viel von sich preisgibt. Eine aufgabenorientierte Kommunikation hilft dem Klienten, voranzukommen;
- **Nicht-Direktivität** bezieht sich auf die Methode, dem Klienten zu erlauben, die Therapiesitzung zu steuern; Therapeuten sollten davon absehen, Ratschläge zu erteilen oder Aktivitäten für ihre Sitzungen zu planen.
- **Interpretation** ist eine Fähigkeit, die einige Übung erfordert, um sie gut zu kultivieren. Sie wird eingesetzt, um dem Klienten eine Perspektive zu geben, sollte aber sparsam verwendet werden;
- **Reflexion**
- **Lösungszusammenarbeit** - Lösungen, die von den Klienten kommen, werden effektiver erarbeitet und später auch eher in die Praxis umgesetzt. Wenn ein Klient jedoch seine persönlichen Ressourcen zur Lösungsfindung ausgeschöpft hat, ist ein kooperativer Ansatz hilfreich, um Lösungen für Verhaltensänderungen zu finden.

### **Wie hängt das mit der Krise zusammen?**

Wie sich die Pandemiekrise auf gefährdete Gruppen auswirkt, hängt zum Teil von der Qualität der Kommunikation über Gesundheitsrisiken, psychische Stabilität und Gefahren ab. Konkrete Kommunikation ist proaktiv, einfallsreich, mitfühlend, innovativ, kreativ, konstruktiv, progressiv, befähigend, transparent und technologiefreundlich. Bei der Akzeptanz von Informationen spielen jedoch zahlreiche Faktoren eine wichtige Rolle, wie z. B. soziale und kulturelle Merkmale, Geschlecht, Generationsunterschiede, sprachliche Neigungen, strenge Überzeugungen, religiöser Glaube und unterschiedliche Lese- und Schreibfähigkeiten, die die Handlungen und Verhaltensweisen des Einzelnen beeinflussen.

## 7 *Emotionale Stabilität*

In einer pandemischen Krise werden Helfer und Freiwillige oft mit unangenehmen Gefühlen konfrontiert. Es ist wichtig zu verstehen, wie die Bereitstellung von Diensten für Bedürftige den eigenen emotionalen Zustand beeinflussen kann. Die Fähigkeit, die in einem Umfeld erlebten Emotionen von den eigenen Erfahrungen abzugrenzen, ist wichtig für das Wohlbefinden der Freiwilligen. Unter diesem Gesichtspunkt ist es wichtig, die eigenen emotionalen Fähigkeiten zu kennen.

Der erste Schritt dazu ist natürlich das Wissen über Emotionen, und dann das Wissen über Techniken zur Regulierung von Emotionen und zur Reinigung von emotionalen Inhalten und Spuren, die die Situation des Klienten in uns ausgelöst hat.

Emotional stärkere Menschen bewältigen Alltagsstress und Probleme effizienter und erholen sich schneller, wenn sie mit Herausforderungen und Krisenmomenten in ihrem Leben konfrontiert werden.

Siehe die Emotionstheorie und das Plutchnik-Rad der Emotionen unter:

[https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions\\_fig1\\_309180696](https://www.researchgate.net/figure/Plutchiks-wheel-of-emotions_fig1_309180696)

Weitere Informationen finden Sie auch unter Emotionale Intelligenz, Resilienz und Selbstmanagement.

## **Was hat das mit einer Krise zu tun?**

Die eigenen Emotionen zu erkennen, sie zu regulieren und sich selbst zu entlasten, ist für die Arbeit mit Klienten im Bereich der Freiwilligenarbeit während einer Pandemie äußerst wichtig. Menschen, die sich in einer Krise befinden, brauchen souveräne, stützende, ermutigende, freundliche, vertrauenswürdige und einfühlsame Unterstützung bei der Bewältigung ihrer eigenen Notlage. Indem wir unsere eigenen Emotionen kennen und regulieren, fällt es uns leichter, die Emotionen anderer zu erkennen und ihnen zu helfen, diese zu erkennen und zu regulieren.

## **8 Durchsetzungsvermögen**

Die Festlegung angemessener Parameter, innerhalb derer ein Helfer/Freiwilliger (Therapeut) mit einem Klienten arbeitet, ist die Grundlage für den Erfolg. Die Fähigkeit, Grenzen zu setzen, ermöglicht und grenzt die Beziehung zwischen der Person, die soziale Hilfe leistet, und der Person, die sie erhält, ab. Eine der wichtigsten Fähigkeiten in diesem Prozess und beim Transfer ist die Durchsetzungsfähigkeit.

Durchsetzungsvermögen ist ein weiter gefasster Begriff für die Entschlusskraft und das Selbstvertrauen einer Person. Gleichzeitig beinhaltet sie die Qualitäten des Mitgefühls und der Offenheit für die Bedürfnisse, Interessen und Grenzen einer Person. Sie kann bei Konflikten Kompromisse eingehen und weiß, wie sie sich in die Lage eines anderen hineinversetzen kann.

Menschen, die selbstbewusst handeln, sind sich ihrer Tugenden und Schwächen bewusst, akzeptieren sich aber selbst. Sie versuchen, über ihre Grenzen hinauszugehen, und sind dabei freundlich und geduldig mit sich selbst; sie kennen ihre Bedürfnisse, Interessen, Emotionen, Gefühle und Grenzen und verbergen sie nicht vor anderen. Sie sind sich ihrer Verantwortung gegenüber anderen bewusst. Sie behandeln sie mit Respekt; sie verstehen ihre Schwächen und Grenzen, geben sich aber nicht der Manipulation und Aggression hin.

## Unterscheidung zwischen durchsetzungsfähigem und nicht bewertbarem Verhalten

| Nicht – durchsetzungsfähig    | Durchsetzungsfähig     | Aggressiv                           |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| leise und schüchtern sprechen | offene und ruhige Rede | laut und schnell sprechen           |
| unklar sprechen               | klar sprechen          | kommandieren                        |
| Gesten sind bescheiden        | Gesten sind entspannt  | Gesten sind schnell und irritierend |
| Nervosität und Unruhe         | Ruhe                   | Agitation                           |
| Reserviertheit                | emotionale Offenheit   | starre Emotionen                    |
| Schüchternheit                | Vertrauen              | Arroganz                            |

### Wie hängt das mit einer Krise zusammen?

Wer sich durchsetzt, ist sich bewusst, dass die Art und Weise der kreativen Kommunikation von Bedeutung ist und dass die Wahl der Worte der Schlüssel ist. Sie schafft authentische Beziehungen und bringt klare und ruhige Botschaften. Menschen, die Selbstbehauptung als Modell der kreativen Kommunikation untereinander nutzen, sind ehrliche, respektvolle und gleichberechtigte Gesprächspartner.

In Krisenzeiten kann es vorkommen, dass Menschen die Sicherheit über die Verbindung stellen, was zu Gefühlen der Isolation, Hoffnungslosigkeit, Angst, Depression, Wut oder geringer Motivation führt. Um eine solide Basis zwischen diesen beiden menschlichen Grundbedürfnissen zu finden, ist ein gesundes Durchsetzungsvermögen hilfreich, indem es diese Bedürfnisse ausgleicht.

Durch selbstbewusstes Verhalten erweckt eine Person das Vertrauen anderer, weil sie weiß, dass sie auf sie zählen kann. Außerdem zeigen wir ein Verhalten, dem sie vielleicht folgen werden.

# Leitlinien für die Erstellung eines persönlichen Kompetenzportfolios für Bewerbungen



## 2 Leitlinien für die Erstellung eines persönlichen Kompetenzportfolios für Bewerbungen

### Warum ein Portfolio?

Ehrenamtlich Tätige erwerben bei ihren Tätigkeiten beträchtliche Soft Skills, die über das [CRISISS Bewertungstool](#) erfasst und bewertet werden können. Eine solche Bewertung kann Teil eines sogenannten persönlichen Kompetenzportfolios sein. Es gibt mehrere Vorteile bei der Erstellung eines Portfolios. Einerseits gibt es Informationen über persönliche Fähigkeiten, andererseits kann es aber auch genutzt werden, um künftige Arbeitgeber\*innen von bestehenden Kompetenzen zu überzeugen. Arbeitgeber\*innen hingegen erhalten eine Bewertung der ehrenamtlichen Arbeit eines/einer Bewerber\*in, die sogar entscheidend sein kann, wenn es um einen Arbeitsplatz mit bestimmten Anforderungen geht.

Die Vorteile für (künftige) Stellenbewerber\*innen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Sie werden eine Dokumentation des persönlichen Lernens haben, die formales und informelles Lernen belegt.
- Sie werden in der Lage sein, berufliches Wachstum zu demonstrieren und Engagement für das kontinuierliche Lernen zu zeigen.
- Sie werden über eine organisierte Sammlung von Belegen verfügen, die bei Bedarf als Instrument für die Jobsuche verwendet werden kann.
- Sie werden damit ein Instrument haben, um Fähigkeiten und Kenntnisse ihren künftigen Arbeitgeber\*innen zu präsentieren, wenn sie eine neue Position oder eine Beförderung anstreben.
- Sie werden in der Lage sein, Stärken und/oder Schwächen zu identifizieren, die bei künftigen beruflichen Entwicklungsentscheidungen helfen können.
- Sie werden in der Lage sein, Stärken zu bewerten und fundierte Entscheidungen über Karrierereoptionen zu treffen.
- Sie werden die Möglichkeit haben, genauer herauszufinden, wer sie sind, was sie wissen und was Sie noch tun können.
- Personalverantwortliche in Unternehmen verfügen mit Ihrem Portfolio über ein effektives Instrument, um Sie an eine Arbeitsplatzposition anzupassen.
- Ein E-Portfolio ist das elektronische Äquivalent zu einem sorgfältig gestalteten und gedruckten Papierdokument. Es kann einfacher an potenzielle Arbeitgeber\*innen gesendet werden, und es kann auch Informationen auf Medien enthalten, die nicht in ein analoges Dokument aufgenommen werden können, z. B. Videos.

## 2.2 Nutzung des Kompetenzportfolios zur Steuerung der Beschäftigungsfähigkeit und der beruflichen Entwicklung

Arbeitsplatzbewerber\*innen können ihre Beschäftigungsfähigkeit und ihre berufliche Entwicklung in einem Portfolio dokumentieren, indem sie ihre Leistungen, insbesondere ihre Soft Skills und ihre Bezüge zu den Anforderungen eines Arbeitsplatzes überprüfen und reflektieren. Sie können dann ihre Eigenschaften, Fähigkeiten und Erfahrungen den Arbeitgeber\*innen in einem Format und einer Sprache vermitteln, auf die Arbeitgeber\*innen reagieren werden. Portfolios sind eine Möglichkeit, Arbeitgeber\*innen Soft Skills („weiche Fähigkeiten“) wie Teamarbeit und Kommunikationsfähigkeiten nachzuweisen.

Wenn Sie ehrenamtlich tätig sind, bieten Sie vielleicht Sportkurse an, betätigen sich politisch oder unterstützen die lokale Schule. Es lohnt sich, diese Tätigkeiten in einem Portfolio hervorzuheben, wenn Sie auf Arbeitssuche sind. Erfahrungsgemäß kann Ihnen ein Portfolio einen Vorteil verschaffen, zum Beispiel bei Bewerbungen oder Jobs im Ausland, denn ehrenamtliche Tätigkeiten runden ein Bewerberbild für künftige Arbeitgeber\*innen ab und geben wertvolle Informationen. In Krisen erworbene Kompetenzen sind besonders wertvoll, zeigen Sie doch neben Ihrem Engagement auch Ihre Fähigkeit, mit schwierigen Lebenssituationen umzugehen.

### **Nutzung durch Arbeitgeber\*innen**

Mehr als acht von zehn Arbeitgeber\*innen sagen, dass neben dem Lebenslauf oder den Bildungsabschlüssen ein elektronisches Portfolio für sie nützlich wäre, um sicherzustellen, dass Bewerber\*innen über Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um in ihrem Unternehmen oder ihrer Organisation erfolgreich zu sein.

### **Einsatz für die Karriereentwicklung**

Der Zusammenhang zwischen persönlichem Entwicklungsplan und Beschäftigungsfähigkeit ist der Erwerb, die Artikulation und das Sammeln von Belegen für Schlüsselkompetenzen und -attribute. Arbeitgeber\*innen erwarten, dass Bewerber\*innen in der Lage sind, Fähigkeiten, die sie besitzen, zu definieren und zu erläutern und ihre Entwicklung zu kommunizieren und zu belegen. Die Teilnahme an der persönlichen Entwicklung ermöglicht es Bewerber\*innen, die Entwicklung ihrer Fähigkeiten zu identifizieren und Belege für diese Entwicklung zu sammeln und zu präsentieren.

## 2.3 Wann und wie man ein Portfolio nutzt

Ihr Portfolio zeigt Beispiele für Aktivitäten, die Sie durchführen können, praktische Erfahrungen, die Sie erworben haben. Es ist Ihr Spiegel. Die Selbsteinschätzung, die Sie mit dem **CRISISS**-Bewertungstool durchgeführt haben, gibt Ihnen „Hilfe zur Selbsthilfe“ und ermöglicht es Ihnen, eine positive Einstellung für eine Jobbewerbung zu entwickeln.

## **Überprüfen, was Sie gelernt haben**

Mit dem Portfolio haben Sie Ihre wichtigsten Lernergebnisse immer parat. Um Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen zu entwickeln, ist das Portfolio eine konkrete Voraussetzung. Es kann durch eine virtuelle Umgebung, z. B. eine Website, materialisiert werden. Das Ergebnis zeigt Ihre Leistung und kontinuierliche Bereitschaft, ein Portfolio zu produzieren, und das kann Ihre Kreativität widerspiegeln. Als Prozess und durch seine Inhalte beweist das Portfolio Ihre Kompetenzen. Es kann besonders hilfreich sein, wenn Sie wenig oder keine bezahlte Berufserfahrung haben.

## **Zum Ausarbeiten von Lebensläufen**

Das Kompetenzportfolio ist die Basis für die Erstellung eines Lebenslaufs. Sie können Informationen auswählen, die für die Art der Bewerbung nützlich sind, auf die Sie abzielen. Der Lebenslauf ist zum einmaligen Gebrauch bestimmt: Sie schreiben jedes Mal, wenn Sie sich für einen Job bewerben, einen Lebenslauf, und jeder Lebenslauf ist anders, um den Erwartungen des Personalvermittlers angepasst zu werden. Das Portfolio ist ein lebenslanges Instrument. Es wächst mit Ihren Erfahrungen.

## **Um ein Interview zu erhalten**

Wenn Sie ein Online-Portfolio haben, ist es nützlich, den Link in Ihrem Lebenslauf anzuzeigen. Nicht alle Personalverantwortliche werden es ansehen, aber einige werden es tun, besonders wenn Ihr Lebenslauf in die engere Wahl fällt. Sie erhalten damit eine konkretere Vorstellung von sich selbst, da sie visualisieren, was Sie in der Lage sind zu tun.

## **Unterstützung bei Vorstellungsgesprächen**

Sie können Ihr Portfolio nutzen, um das Interview vorzubereiten, um sich z. B. an frühere Arbeitserfahrungen und Aktivitäten zu erinnern, die Sie realisiert haben. Aber Sie können auch Ihr Portfolio oder einen Teil davon ins Interview einbringen und es zeigen, um zu veranschaulichen, was Sie sagen.

## **Um die Verbindung zwischen verschiedenen Zeiten Ihres Arbeitslebens herzustellen**

Ihr Portfolio hilft Ihnen, eine Verbindung zwischen den verschiedenen Schritten Ihres Berufsweges darzustellen. Durch die Rückverfolgung der Organisationen, die Sie begleitet haben, der Unternehmen, in denen Sie gearbeitet haben, der Schritte, die Sie unternommen haben, wird ihre Entwicklung transparent und nachvollziehbar.

## **Akkreditierung des bereits erfolgten Lernens**

Die Akkreditierung des bisherigen Erfahrungslernens steht im Einklang mit dem lebenslangen Lernen: 1) Durch den Zugang zu einem Zertifikat (Diplom, Meisterbrief) erhöht es das Potenzial für Mobilität und damit die Anpassungsfähigkeit an Veränderungen, und 2) durch die Förderung der Reflexion über Erfahrungen und das Denken in Bezug auf übertragbare Fähigkeiten hilft es dem/der Einzelnen, in wechselnden Arbeitszusammenhängen zu bestehen. Jedem Erwerb von Kenntnissen oder Fähigkeiten wird gleiche Legitimität gewährt. Ihr Portfolio ist das grundlegende Instrument, um Ihre Lernentwicklung zu akkreditieren.

## 2.4 Was sollte in das Portfolio aufgenommen werden?

Es gibt keine festgelegten Regeln, was in Ihr E-Portfolio aufzunehmen ist, da es an Ihren kreativen Möglichkeiten liegt, Fähigkeiten und Ziele zu präsentieren. Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, sollten Sie jedoch die folgenden vom **CRISISS**-Konsortium empfohlenen Textteile berücksichtigen:

|   |  |
|---|--|
| Willkommen                                    | Fassen Sie zusammen, wer Sie sind und was Besucher*innen in Ihrem E-Portfolio finden werden. Geben Sie Ihren Leser*innen einen Vorgeschmack auf das, worum es geht, und lassen Sie sie wissen, was Sie schätzen.   |
| Karriereziel/Profil                           | Formulieren Sie eine Aussage, in der Ihre Ziele zusammengefasst werden. Um sinnvoll zu sein, sollten Ihre Ziele spezifisch und klar sein.  |
| Lebenslauf                                    | Fassen Sie Ihre Ausbildung, Erfolge und Berufserfahrungen zusammen. Geben Sie detaillierte Informationen über Ihre Fähigkeiten, einschließlich Soft Skills.  |
| Arbeitsproben                                 | Diese Informationen sind so vielfältig wie Ihr Hintergrund. Laden Sie Artikel, Papiere, Projekte, Berichte und Publikationen hoch, damit Ihre Leser*innen Ihre Arbeit sehen können. Erwägen Sie Grafik, Audio und Video für weitere Illustrationen.  |
| Auslandsstudium/Internationale Erfahrung      | Erklären Sie was Sie gelernt haben, was einem / einer Arbeitgeber*in zugutekommen könnte; schildern Sie Ihre Projekte und dokumentieren Sie diese mit Fotos.   |
| Auszeichnungen / Zertifikate                  | Scannen Sie Zertifikate und Auszeichnungen, die Sie in Ihrer beruflichen oder akademischen Arbeit erhalten haben.  |
| Zusatzausbildung                              | Führen Sie Konferenzen, Seminare, Workshops und jede andere berufliche Entwicklung auf. Fügen Sie Kurse, Abschlüsse, Zertifizierungen und Lizenzen hinzu.  |
| Ehrenamtliche und außerschulische Aktivitäten | Erläutern Sie Ihre Aktivitäten oder illustrieren Sie sie mit Fotos. Solche Aktivitäten können eine Reihe von Fähigkeiten wie organisatorische Fähigkeiten, persönliche Fähigkeiten usw. offenbaren, die in Ihrem Lebenslauf nicht auffallen, aber in einem Arbeitsumfeld wichtig sein können. Fügen Sie hier das <b>CRISISS</b> -Zertifikat hinzu, das durch das <b>CRISISS</b> Bewertungstool generiert wurde, das speziell Ihre Soft Skills zeigt, die in einer Freiwilligenarbeit während einer Krise erworben wurden.  |
| Referenzen                                    | Listen Sie drei bis fünf Personen auf, die sich bereit erklärt haben, über Ihre Stärken, Fähigkeiten und Erfahrungen zu sprechen. Achten Sie darauf, vollständige Kontaktinformationen anzugeben. Auch Empfehlungsschreiben und Referenzen können hinzugefügt werden. Fügen Sie Feedback ein, das Sie von Arbeitgeber*innen, Kund*innen, Professor*innen und Kolleg*innen erhalten haben. Sie können auch auf professionelle Websites verlinken, die ein solches Feedback ermöglichen (Beispiel: LinkedIn). Wenn Sie bereits in einem Beschäftigungsverhältnis sind oder ein eigenes Unternehmen betreiben, sollten Sie hier die URL einfügen. |



# Operative Werkzeuge



## 3 Operative Werkzeuge

Der Bereich der operativen Werkzeuge richtet sich an Freiwillige, die ein elektronisches Portfolio (E-Portfolio) erstellen möchten, das ihre Kenntnisse und Fähigkeiten, vor allem auch solche aus ehrenamtlicher Tätigkeit, berücksichtigt und angemessen hervorhebt. Die unten aufgeführten Werkzeuge sind in deutscher und englischer Sprache erhältlich. Viele weitere Werkzeuge in europäischen Sprachen finden sich in der englischen Fassung dieser Publikation, die Sie auf der elektronischen [CRISSS-Plattform](#) finden.

### 3.1 Implementierung eines E-Portfolios

Ein E-Portfolio ist eine Sammlung von digitalen Dateien, die zum Zwecke der Reflexion, für Kommentare, Auswertungen und zur Erhöhung Ihrer Sichtbarkeit elektronisch geteilt werden. Es wird von einer Website unterstützt, die es Nutzer\*innen ermöglicht, digitale Belege zu sammeln. E-Portfolios können eine breite Palette von digitalen Dateien enthalten, darunter Text- oder PDF-Dokumente, Videos, Tondateien, Bilder und Links zu anderen Websites oder Online-Ressourcen. Einige Teile des Portfolios können trotz der Veröffentlichung privat bleiben (oder nie veröffentlicht werden), wenn Sie der Ansicht sind, dass sie nicht „fertig“ sind oder nicht für Ihr aktuelles Ziel relevant sind.

Es gibt mehrere kostenlose Optionen für die Erstellung von E-Portfolios:

- nicht spezialisierte Instrumente wie Content-Management-Tools;
- spezialisierte E-Portfolio-Tools;
- soziale Netzwerke wie Facebook, LinkedIn, Xing (je nach Land).

Mehrere spezialisierte Instrumente sind auf Karrierebewertung oder eine Bewertung Ihrer Qualifikationen ausgerichtet. Vielleicht bevorzugen Sie Werkzeuge, die eher auf das Anzeigen und Teilen ausgerichtet sind oder solche Werkzeuge, die Benutzer\*innen Raum und Freiheit geben, sie anzupassen. So können Sie auch zeigen, dass sie Fähigkeiten in den Informationstechnologien (IT) haben.

#### 3.1.1 Soziale Netzwerke

Für Beschäftigungszwecke sind professionelle **soziale Netzwerke** wie LinkedIn geeignete Werkzeuge. Obwohl sie der Kreativität wenig Raum geben und keine IT-Fähigkeiten seitens der/des Nutzer\*in reflektieren, sind sie wirklich leistungsstark für die Vernetzung, insbesondere mit dem „Push“-Ansatz, den sie implementieren. Meist jedoch ermöglichen Sie keine Verwaltung eines öffentlichen und privaten Teils Ihres Portfolios.

Auch wenn Sie Ihren eigenen **Blog** verwalten, empfehlen wir Ihnen, ein detailliertes Profil in einem professionellen sozialen Netzwerk zu erstellen, das in Ihrem Land stark genutzt wird (z. B. LinkedIn, Xing in Deutschland, etc.). Andere Netzwerke, die Sie in Betracht ziehen können, sind LinkedIn Recruiter, Facebook, My Resume Builder und Visual CV.

## 3.2 Spezialisierte E-Portfolio-Tools für ehrenamtlich Tätige

|  |  |
|--|--|
| <p>Titel des Instruments</p>                     | <p><b>ProfilPASS</b></p>   |
| <p>Autor/Einrichtung</p>                         | <p>Erwachsenenbildung – Leibniz-Zentrum für lebenslanges Lernen</p>  |
| <p>Zielgruppen und (Vor-)Nutzungsbedingungen</p> | <p>Freiwillige<br/>Der Download ist kostenlos.</p>   |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                          | <p>Der ProfilPASS wurde vom Deutschen Institut für Erwachsenenbildung – Leibniz Zentrum für lebenslanges Lernen e. V. entwickelt. Er ist unter CC BY-SA 3.0 DE lizenziert und kann unter den Lizenzbedingungen frei verwendet werden, z. B. für Übersetzungen.</p> <p>Ebenfalls verfügbar sind ein ProfilPASS für Jugendliche, ProfilPASS für Selbstständigkeit oder ProfilPASS in einfacher Sprache.</p> <p>Der ProfilPASS unterstützt Personen bei der systematischen Ermittlung und Präsentation ihrer Kompetenzen. Ihre Rolle in der Familie, Freizeit und ehrenamtliche Arbeit ist ebenso wichtig wie ihre berufliche Laufbahn. Indem sie untersuchen, was Menschen tun und wie sie handeln, können Kompetenzen dargestellt werden. Das Ergebnis ist das persönliche Kompetenzprofil einer Person.</p> <p>Wenn Sie mehr über die Fähigkeiten und Kompetenzen einer Person erfahren, erhalten Sie ein besseres Bewusstsein für ihre persönlichen Stärken und Schwächen. Das Wissen über Stärken und Schwächen hilft Nutzer*innen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beim Planen der beruflichen Entwicklung</li> <li>• bei der Vorbereitung von Mitarbeiterbewertungen</li> <li>• bei der Vorbereitung des (Wieder-)Eintritts ins Berufsleben</li> <li>• beim Planen künftiger Kurse und Schulungen.</li> </ul> <p>Der ProfilPASS bietet auch wertvolle Hilfe bei der Erstellung des Lebenslaufs. Auf der Rückseite des ProfilPASS können Freiwillige Berichte und Zertifikate sowie alle anderen Nachweise oder Zertifizierungen sammeln.</p> <p>Im Zusammenhang mit einer Krise finden auf Seite 97 Freiwillige außergewöhnliche Umstände – was die Bewertung der erworbenen Fähigkeiten in außergewöhnlichen Zeiten unterstützt, die Teil der Kompetenzüberprüfung</p> |

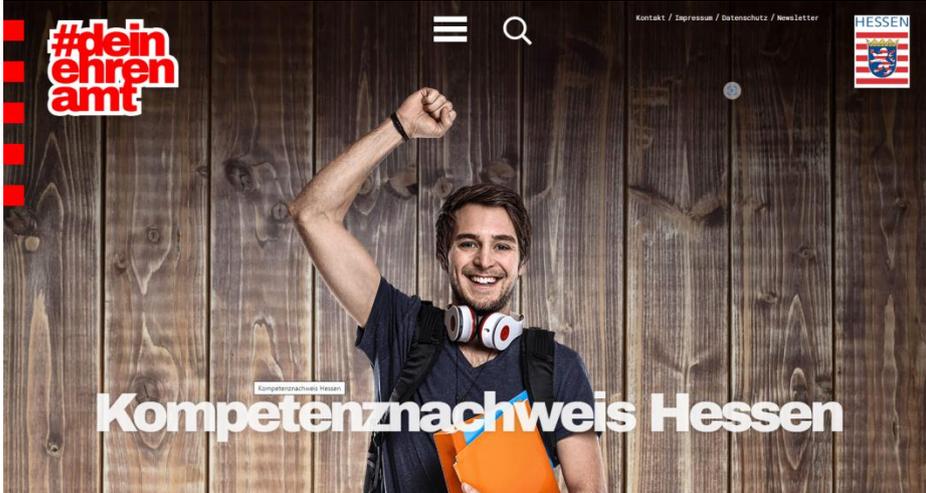
|            |  |
|------------|--|
|            | <p>einer Person sind.</p> <p>Nach der Überprüfung der Kompetenzen unterstützt ProfilPASS Nutzer*innen mit Zukunftsplänen – welche Kompetenzen er/sie verfolgen soll oder was zu entwickeln oder zu verbessern ist.</p> |
| Sprache(n) | Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Slowenisch, Spanisch, Schwedisch, Ukrainisch   |
| URL        | <a href="https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf">https://www.profilpass.de/media/pp_english.pdf</a><br><a href="https://www.profilpass.de/download">https://www.profilpass.de/download</a>                     |

|  |  |
|--|--|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>Das CORE-Toolkit</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Die – Deutsches Institut für Erwachsenenbildung</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>Ratgeber für junge Erwachsene<br/>Der Download ist kostenlos.</p>   |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Das CORE-Toolkit ist ein Projekt, das mit den Entwicklungen im Zusammenhang mit dem ProfilPASS als Instrument zur Kompetenzbewertung verknüpft ist. Das CORE-Toolkit soll Berater*innen die Möglichkeit bieten, Methoden der Kompetenzbewertung, Berufsorientierung sowie Empowerment und Weiterbildung zu finden, die helfen können, mit benachteiligten jungen Erwachsenen zu arbeiten, die weder in Beschäftigung, Bildung und/oder Ausbildung (NEET) sind. Diese Methoden eignen sich für junge NEET-Erwachsene und zielen darauf ab, ihnen (zurück) in Bildung, Ausbildung und/oder Beschäftigung zu helfen. Ein besonderer Schwerpunkt des CORE-Toolkits liegt auf der Ansprache von Berater*innen aus dem Westbalkan, wo die NEET-Raten besonders hoch sind und gezielte Beratung dringend benötigt wird.</p> <p>Das CORE-Toolkit ist eine Sammlung zusätzlicher Kompetenzbewertungsinstrumente, die für NEETs geeignet sind. Durch die Bewertung verschiedener Bereiche wie „Mein Leben, meine Aktivitäten einschließlich Freiwilligenarbeit, meine Qualitäten, meine Kompetenzen, meine Zukunft und meine Bewerbungen und Dokumente“ erhalten Teilnehmer*innen eine Zusammenfassung von Stärken und können sich auf die nächsten Schritte konzentrieren, wie man das Kompetenzprofil gut ausnutzt.</p> |
| <p>Sprache(n)</p>                          | <p>Deutsch, Englisch, Slowenisch, Bulgarisch, Bosnisch, Mazedonisch</p>  |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf">https://core.profilpass-international.eu/files/core-toolkit_english.pdf</a><br/><a href="https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&amp;clang=1">https://core.profilpass-international.eu/index.php?article_id=127&amp;clang=1</a></p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>SKILLS-Plus</b></p>    |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Volunteer Kanada</p>  |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>Freiwillige • geschäftsführende Direktor*innen, Vorstandsvorsitzende, CEOs von ehrenamtlichen Organisationen • Manager*innen von Freiwilligenressourcen (Koordinator*innen) • Leitungskräfte (Netzwerke, Räte, Koalitionen) • politische Entscheidungsträger*innen und Geldgeber*innen • Freiwilligenzentren • Bildungseinrichtungen • Arbeitsgemeinschaften • Kleinunternehmen</p> <p>Freie Nutzung</p>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Das Ziel von Skills-Plus ist es, die Verknüpfung von ehrenamtlichen Erfahrungen und beruflichen Kernkompetenzen zu erleichtern, damit Arbeitgeber*innen Mitarbeiter*innen strategisch unterstützen können, um Gemeinschaftsziele und Kompetenzentwicklungsziele zu erreichen. Das Werkzeug kann als Grundlage für die Definition und Messung der Leistungen einer arbeitgebergestützten Freiwilligentätigkeit verwendet werden.</p> <p>Die Skills-Plus-Werkzeuge umfassen Vorlagen, 19 gute Beispiele (einschließlich Krisenintervention, Beratung, Kommunikation, Veranstaltungskoordination, Vorstandsmitgliedschaft usw.), Skills-Plus-Spielkarten und eine Kompetenzmatrix sowie eine Schulungsressource für Arbeitsplätze, Mitarbeiter*innen und gemeinnützige Organisationen zum Zweck und Einsatz des Werkzeugs. Die Kompetenzmatrix enthält eine Reihe von Kompetenzen, die durch verschiedene Arten von Freiwilligenmöglichkeiten entwickelt werden können. Auf diese Weise können Freiwillige sowohl Arten von Freiwilligenarbeit als auch Berufe erkunden, die entweder entsprechende Kompetenzen erfordern oder entwickeln.</p> |
| <p>Sprache(n)</p>                          | <p>Englisch, Französisch</p>   |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf">https://volunteer.ca/vdemo/EngagingVolunteers_DOCS/skillsplus.pdf</a></p>   |
| <p>Links zu Anleitungsvideos</p>           | <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ">https://www.youtube.com/watch?v=cwb7jrjuZnQ</a> (Videoseminar)<br/> <a href="https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper">https://www.slideshare.net/VolunteerCanada/bridging-volunteer-experience-to-career-development-reva-cooper</a> (auf Englisch)<br/> <a href="https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384">https://www.facebook.com/VolunteerCanada/posts/10153731574996384</a><br/> <a href="https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAR0XnyOpXaPAYpUCedmKrNTmIvN9ODQIYTMsQ_W47NhBOs7DlrZPfri3T9Q">https://volunteer.ca/sbv?fbclid=IwAR0XnyOpXaPAYpUCedmKrNTmIvN9ODQIYTMsQ_W47NhBOs7DlrZPfri3T9Q</a> (Beispiele)</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>IM-PROVE App</b></p>    |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Erasmus+ Projekt, Koordinator: Inex-SDA, z.s. CZ</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>Jede*r, die/der durch ehrenamtliche Tätigkeit Fähigkeiten erwirbt<br/>Freier Zugang</p>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Freiwilligenarbeit ist eine großartige Möglichkeit, Neues zu lernen. Diese App zeigt, welche Kompetenzen durch ehrenamtliche Arbeit entwickelt wurden und welche noch entwickelt werden können. Es spielt keine Rolle, ob die/der Nutzer*in Teil einer Organisation oder ein/e Freiwillige*r ist. Diese App funktioniert für alle.</p> <p>Die IM-PROVE-Anwendung basiert auf einem Algorithmus, der Bereiche anzeigt, die durch Freiwilligenarbeit verbessert werden. Nutzer*innen notieren einfach die Situation, bewerten, wie Sie damit umgegangen sind, fügen ein paar weitere Details hinzu und das ist es. Das System verbindet die eingegebenen Daten automatisch mit entwickelten Kompetenzen. Ergebnisse können mit Freund*innen, Lehrkräften oder Arbeitgeber*innen geteilt werden, die dann klar sehen, wie eine ehrenamtliche Tätigkeit zur persönlichen und beruflichen Entwicklung beigetragen hat. Eine Kompetenzliste gibt einen Überblick über Bereiche, aus denen noch keine Erfahrungen vorliegen, die aber relevant sind. Die App hilft auch, Ziele für persönliche Lernprozesse zu etablieren und zeigt Fähigkeiten, die zu diesem Ziel führen.</p> <p>Schließlich erstellt die App ein Profil der Fähigkeiten, die man dank Freiwilligenarbeit entwickelt hat. Über einen Link kann das Profil dann beliebig in sozialen Medien, im Lebenslauf oder einem LinkedIn-Profil geteilt werden.</p> <p>Verfügbar im App Store und auf Google Play.</p> |
| <p>Sprache(n)</p>                          | <p>Englisch, Französisch, Tschechisch, Slowenisch</p>   |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="http://improve.inexsda.cz/">http://improve.inexsda.cz/</a></p>  |
| <p>Links zu Anleitungs-videos</p>          | <p>Offizielles Video der IM-PROVE App:<br/><a href="https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWpg">https://www.youtube.com/watch?v=eBc04BFyWpg</a></p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>NäytönPaikka – Eine Chance, deine Fähigkeiten zu zeigen</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>NäytönPaikka-Service<br/>Miikkael Ringman, Entwicklungsdesigner<br/>Suomen Setlementtiliittory, Helsinki</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>1. Arbeitslose, Jugendliche, Freiwillige<br/>2. Bildungs-, Wohnungs-, Drogenmissbrauchs- und psychische Gesundheitsdienste<br/>Kostenfreie Nutzung</p>   |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>NäytönPaikka – Service ist ein kostenfreies, kundenorientiertes und ressourcenbasiertes persönliches Werkzeug, mit dem Nutzer*innen ihr eigenes Leben genauer betrachten können. Mit den im Service verfügbaren Tools – wie einem Life Situation Mapping-Out-Tool, einem Timeline-Tool und einer Netzwerkkarte – können Nutzer*innen ihre Stärken, Herausforderungen, Bedrohungen und Möglichkeiten genauer betrachten. Sie können verschiedene Informationen im Service speichern und bearbeiten, wann immer sie möchten.</p> <p>Darüber hinaus können Nutzer*innen entscheiden, ob sie die Inhalte für das persönliche Support-Netzwerk sichtbar machen. Gleichzeitig bietet der Service Arbeitnehmer*innen eine umfassende und vielseitige Art der kundenorientierten und professionellen Arbeit gegen Marginalisierung und dient zusätzlich zur Unterstützung von Inklusion, Wachstum und Empowerment. Der Dienst ist in Finnland weit verbreitet, z. B. in den Bereichen Beschäftigung, Jugend, Bildung, Wohnen, Drogenmissbrauch und psychische Gesundheit.</p> <p>Kostenlose Registrierung: <a href="https://www.ilmahjelmat.fi">https://www.ilmahjelmat.fi</a></p> |
| <p>Sprache(n)</p>                          | <p>Englisch, Finnisch, Schwedisch</p>   |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="https://naytonpaikka.fi/en/linkit/">https://naytonpaikka.fi/en/linkit/</a></p>  |

|  |  |
|--|--|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>Kompetenznachweis Hessen</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Hessische Landesregierung</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>Freiwillige, die eine Bestätigung über ihre im Freiwilligendienst erworbenen Kompetenzen erhalten möchten.</p> <p>Anmeldung erforderlich<br/>freie Nutzung</p>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Die deutschen Bundesländer bieten über ihre Ehrenamts-Homepages Validierungsinstrumente der erworbenen Kompetenzen an. Dies ist die entsprechende Seite des Landes Hessen für ein sehr einfach zu bedienendes Werkzeug.</p> <p>Wenn Freiwillige sich mindestens 80 Stunden im Jahr engagieren, kann er/sie ein Befähigungszeugnis von der Organisation erhalten, in der sie/er engagiert ist. Oder Freiwillige können schnell und einfach selbst ein Kompetenzzertifikat erstellen. Damit es gültig ist, muss es von der zuständigen Organisation unterzeichnet werden.</p> <p>Das Zertifikat beschreibt Fähigkeiten und Qualifikationen, die im Rahmen der Freiwilligentätigkeit erworben oder genutzt wurden (z. B. Teamarbeit und Kommunikationsfähigkeiten). Es dokumentiert, wie sich ein/e Freiwillige*r durch Freiwilligenarbeit entwickelt hat.</p> |
| <p>Sprache</p>                             | <p>Deutsch</p>   |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="https://www.deinehrenamt.de/kompetenznachweis">https://www.deinehrenamt.de/kompetenznachweis</a></p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>ValCoVol – Validierung der im Freiwilligendienst erworbenen Kompetenzen</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Dieses Instrument war das Ergebnis eines ERASMUS+ - Projekts, das von einer Partnerschaft von sechs Institutionen aus Deutschland, Österreich, Slowenien, der Slowakei, Italien und der Tschechischen Republik umgesetzt wurde.</p>  |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Freiwillige, die ein aussagekräftiges Dokument über ihr Fachwissen für den Eintritt in den bezahlten Arbeitsmarkt benötigen</li> <li>➤ Organisationen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten und Bescheinigungen über ihre Tätigkeiten ausstellen müssen</li> <li>➤ Arbeitgeber*innen, die erfahren möchten, welche Art von Fachwissen Jobbewerber*innen in einem Ehrenamt erworben haben</li> </ul> <p>- freie, kostenlose Nutzung</p>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Freiwillige haben oft die Schwierigkeit, eine/n Arbeitgeber*in darüber zu informieren, welche Kenntnisse und Schlüsselqualifikationen sie erworben haben. Arbeitgeber*innen wiederum finden es oft schwierig, das Wissen zu identifizieren, das in einer Tätigkeit in Freiwilligenorganisationen gewonnen wurde, da diese Zertifikate in der Regel die durchgeführten Tätigkeiten beschreiben, aber nicht die erworbenen Kompetenzen.</p> <p><b>ValCoVol Angebote</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ein Überblick über Projekte, Initiativen und Methoden zur Validierung nichtformalen und informellen Lernens durch Freiwilligenarbeit. Gleichzeitig werden Instrumente, Modelle und Systeme identifiziert, die die in einer ehrenamtlichen Funktion erworbenen Schlüsselkompetenzen validieren. Diese Projekte, Initiativen und Methoden zur Validierung finden Sie <a href="#">hier in einer Sammlung von 39 bewährten Verfahren</a>.</li> <li>▪ Ein interaktives Online-Forum zur Vernetzung, zum Austausch von Erfahrungen und bewährten Verfahren und zur Unterstützung von Ideen, Förderung des Austauschs und Unterstützung von Initiativen, die zur europäischen Gesellschaft als Ganzes beitragen. <a href="#">Hier haben Sie Zugriff auf mehrere interaktive Online-Foren</a>.</li> <li>▪ Eine leicht anpassbare Vorlage („<a href="#">Vorlage für Schlüsselkompetenzen</a>“) in sechs europäischen Sprachen für Freiwilligenorganisationen, um Kompetenzen von Freiwilligen zu identifizieren anstatt Freiwilligenarbeit zu beschreiben. Diese Vorlage gibt Arbeitgeber*innen aussagekräftige Informationen über Kompetenzen von Stellenbewerber*innen, die in der ehrenamtlichen Tätigkeit erworben wurden.</li> <li>▪ Eine Zusammenfassung der Ergebnisse in einem „<a href="#">Weißbuch zur Anerkennung von durch Freiwilligentätigkeit erworbenen Kompetenzen</a>“, das einen Überblick über die Situation des spezifischen Projektumfelds in den Partnerländern gibt und die Initiativen, Projekte und Materialien mit</li> </ul> |

|                |   |
|----------------|---|
|                | Erläuterungen in allen Sprachen der Partnerschaft präsentiert (Stand 2017). |
| Sprache(n)     | Englisch, Deutsch, Slowakisch, Slowenisch, Italienisch                      |
| E-MAIL-ADRESSE | <a href="https://valcovol.eu">https://valcovol.eu</a>                       |

|  |   |
|--|---|
| <p>Titel des Instruments</p>                     | <p><b>Engagementnachweis Baden Württemberg</b></p>  <p>ENGAGEMENTNACHWEIS<br/>BADEN-WÜRTTEMBERG</p>  |
| <p>Autor/Firma</p>                               | <p>Landesregierung Baden-Württemberg</p>  |
| <p>Zielgruppen und (Vor-)Nutzungsbedingungen</p> | <p>Die Bescheinigung über das freiwillige Engagement kann von allen Bürger*innen erworben werden, die regelmäßig oder vorübergehend (z. B. durch Projektarbeit) ehrenamtlich oder staatsbürgerlich in einer Organisation, einem Verein, einer Einrichtung oder einer Gemeinde tätig sind. Diejenigen, die sich engagieren, wenden sich an das Büro, in dem sie ihre ehrenamtliche Tätigkeit ausüben oder ausgeführt haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anmeldung erforderlich</li> <li>- freie und kostenlose Nutzung</li> </ul>   |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                          | <p>Das landesweite baden-württembergische Zertifikat dokumentiert ehrenamtliches und bürgerschaftliches Engagement und dient der Anerkennung freiwilliger Leistungen. Darüber hinaus macht der Nachweis das Engagement sichtbar und bescheinigt wichtige soziale und berufliche Kompetenzen, die Freiwillige während ihres Engagements genutzt und erworben haben.</p> <p>Für berufliche Tätigkeiten oder im Rahmen einer Ausbildung, eines Studiums oder eines Arbeitsplatzes können die im Engagement erworbenen Schlüsselqualifikationen wie Teamarbeit oder Kommunikationsfähigkeiten entscheidend sein.</p> <p>Freiwillige erhalten einen Nachweis über das Engagement durch ihre Organisation, ihren Verein oder ihre Gemeinde, in der sie aktiv waren oder sind. Der Nachweis kann von den Organisationen ausgestellt werden, die von fünf baden-württembergischen Ministerien dazu ermächtigt sind.</p> |
| <p>Sprache</p>                                   | <p>Deutsch</p>  |
| <p>E-MAIL-ADRESSE</p>                            | <p><a href="https://www.engagementnachweis-bw.de/">https://www.engagementnachweis-bw.de/</a></p>  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Titel des Instruments               | <p><b>Sie rocken!</b></p>   |
| Autor/Firma                         | YouRock Online Ltd (Vereinigtes Königreich)  |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Junge Arbeitssuchende, die ehrenamtliche Arbeit demonstrieren möchten<br>Freie Nutzung   |
| Kurzbeschreibung                    | <p>YouRock reflektiert den Aufbau eines dynamischen Jobprofils, zeigt ein breites Spektrum an Fähigkeiten, fasst sie zusammen, bereitet sie auf und präsentiert sie dynamisch und attraktiv. YouRock hilft Nutzer*innen, ihre beruflichen Fähigkeiten zu identifizieren, ein dynamisches Profil zu erstellen, das ihre primären Qualifikationsgruppen zeigt und ein Portfolio von Online-Inhalten zu erstellen, das ihre Fähigkeiten zeigt.</p> <p>Sobald Nutzer*innen ein Konto erstellt haben, beginnen sie mit einem leeren „Diamanten“, der in sechs Teile unterteilt ist: kreative Fähigkeiten, Kommunikation, Organisation, Führung, analytische Fähigkeiten und technische Fähigkeiten. Da Aktivitäten zu den Fähigkeiten des Profils hinzugefügt werden, werden Blasen unterhalb des Diamanten angezeigt. Abhängig der Anzahl der Aktivitäten und Fähigkeiten bewegen sich die dominierenden Fertigungsbereiche an die Spitze, und der Diamant ändert sich je nach Nutzererfahrung. Wenn Aktivitäten mit kreativen Fähigkeiten hinzugefügt werden, wird der kreative Teil des Diamanten mit „Kompetenzblasen“ gefüllt. Wenn Aktivitäten hinzugefügt werden, die Kommunikationsfähigkeiten erfordern, wird der Kommunikationsteil des Diamanten mit „Kompetenzblasen“ gefüllt und so weiter. Die Blasen können durch Klicken auf die verschiedenen Abschnitte des Diamanten angezeigt werden. Das Profil enthält damit einen „Diamant“ dieser Kompetenzgruppen, der mit individuellen Fähigkeiten unterstützt wird. Einzelne Fähigkeiten können gegebenenfalls blockiert werden.</p> <p>YouRock bietet damit eine Zusammenfassung der primären Kompetenzen, die wir in unserem täglichen Leben in die Praxis umsetzen, was das Instrument zu einer idealen Ergänzung der Zertifikate des <a href="#">CRISSS Bewertungstools</a> macht, die eine Bewertung der Soft Skills liefern, die entscheidend für die Bewältigung von Krisensituationen sind.</p> |
| Sprache(n)                          | Alle Sprachen  |
| URL                                 | <a href="https://www.yourockjobs.org/en/user">https://www.yourockjobs.org/en/user</a>  |

## 3.3 Das Management von berufsrelevante Inhalten und weitere „technische“ Werkzeuge

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Titel des Instruments               | Quick Response (QR) Code<br> <b>QR Code Generator</b><br>CREATE YOUR QR CODE FOR FREE  |
| Autor/Firma                         | DENSO Wave GmbH   |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Für alle, die eine Visitenkarte haben wollen (Unternehmer*innen, Künstler*innen,...)  |
| Kurzbeschreibung                    | „QR“ steht für „Quick Response“, was sich auf den sofortigen Zugriff auf die im Code versteckten Informationen bezieht. Diese gewinnen wegen ihrer Vielseitigkeit an Popularität. Bislang wurden QR-Codes meist als eine Möglichkeit für Unternehmen gesehen, Informationen kontaktlos zu teilen. Das Vorhandensein eines QR-Codes gewinnt auch im Bereich Angebot und Nachfrage des Arbeitsmarktes an Bedeutung, da genau dieses Instrument ein innovativer Ansatz für die persönliche Präsentation sein kann, bei dem die Website einer Person, Videopräsentationen, Plakate usw. in den Lebenslauf oder das Portfolio aufgenommen werden können.         |
| Sprache(n)                          | Die unten genannten Links sind in englischer Sprache, doch die Visualisierung ist auch ohne englische Sprachkenntnisse einfach nachzuvollziehen.  |
| URL                                 | <a href="https://www.qr-code-generator.com/">https://www.qr-code-generator.com/</a>   |
| Links zu Anleitungsvideos           | COVID-19 brachte QR-Codes vom Nischenprodukt zur Massennutzung:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4">https://www.youtube.com/watch?v=o-mFyCVeSG4</a><br>(in englischer Sprache)<br><br>QR-Code für eine Visitenkarte:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg">https://www.youtube.com/watch?v=MsreVn05jFg</a><br>QR-Code für den persönlichen Gebrauch:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg">https://www.youtube.com/watch?v=cCc6C7Gillg</a><br>QR-Code für gemeinnützige Organisationen:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=sSoXlOLGMEo">https://www.youtube.com/watch?v=sSoXlOLGMEo</a> |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Titel des Instruments               | <b>Canva</b><br><br>   |
| Autor/Firma                         | Startup-Teams Canva   |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Für jede/n, die/der etwas entwerfen möchte, auf eigene Faust oder mit anderen. Es ist keine Designerfahrung erforderlich, und es ist kostenlos.   |
| Kurzbeschreibung                    | <p>Mit dem Canva-Instrument können Sie ganz einfach Grafiken für verschiedene Dokumente, Präsentationen, Facebook-Fotos, Infografiken und viele andere Dinge vorbereiten, bei denen Sie schnelles und einfaches Design benötigen. Canva enthält viele fertige Vorlagen und Motive, die zu einem attraktiven Design zusammengebaut werden können.</p> <p>Canva ist ein Online-Instrument, mit dem Nutzer*innen aus hunderten professionell gestalteten Layouts wählen oder ihre eigenen Materialien kostenlos erstellen können. Canva macht es einfach, Präsentationen, Poster, Infografiken, Social-Media-Posts, Visitenkarten und vieles mehr zu entwerfen.</p> <p>Canva wird allen, die keine Design-Expert*innen sind, eine große Hilfe sein, denn sie können Canva verwenden, um die Gestaltung ihrer Präsentationsmaterialien zu verbessern. Die Vorlagen ermöglichen es, die persönliche Präsentation hervorzuheben und eine klare und konsistente Identität zu schaffen.</p> |
| Sprache(n)                          | Alle Sprachen   |
| URL                                 | <a href="https://www.canva.com/">https://www.canva.com/</a><br><a href="https://www.canva.com/careers/">https://www.canva.com/careers/</a>  |
| Links zu Anleitungsvideos           | Canva für Anfänger:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=pPw9S4t5LNQ">https://www.youtube.com/watch?v=pPw9S4t5LNQ</a><br><br>So erstellen Sie ein Portfolio in Canva:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=m4EwTOI4-PE">https://www.youtube.com/watch?v=m4EwTOI4-PE</a>   |

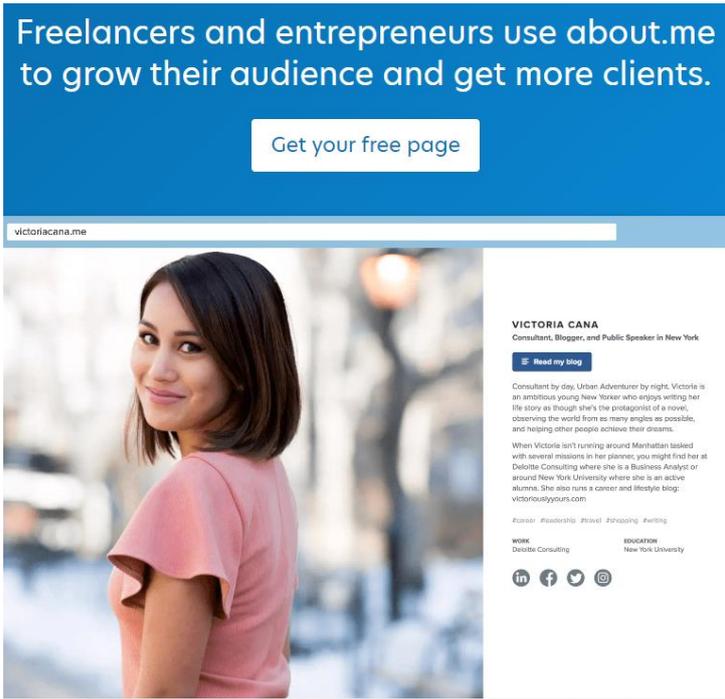
|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Titel des Instruments               | <p><b>DoYouBuzz</b></p>   |
| Autor/Firma                         | DoYouBuzz, Inc., Delaware  |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Arbeitssuchende, Freiwillige, junge Berufstätige, Berufseinsteiger*innen.<br><br>Kostenlose Version und Bezahl-Abonnement.   |
| Kurzbeschreibung                    | <p>Mit dem Import der LinkedIn-Daten bietet DoYouBuzz einen Lebenslauf, den jede/r online sehen kann. Es kann in pdf, Word und Open Office heruntergeladen und auf Facebook, Twitter und LinkedIn geteilt werden. DoYouBuzz bietet zahlreiche Anpassungsmöglichkeiten und Lebenslauf-Vorlagen an, um die zu betonenden Aspekte und Informationen zu erleichtern. Es gibt Lebenslauf-Vorlagen für Profis, Anfänger*innen, Studierende, Berufswwechsler*innen und Senior*innen.</p> <p>Nach der Erstellung eines Kontos mit der kostenlosen Version können Nutzer*innen aus mehreren Vorlagen mit Informationen und Anleitungen zum Schreiben des Lebenslaufabschnitts wählen. Das Werkzeug verfügt über eine einfache Benutzeroberfläche mit einer Vielzahl von Designoptionen, die durch Anpassung der Position von Abschnitten, Farben, Schriftgröße usw. geändert und individualisiert werden können.</p> <p>Das Werkzeug bietet auch Empfehlungen zur Erleichterung und Unterstützung der Erstellung des Lebenslaufs.</p> |
| Sprache(n)                          | Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch  |
| URL                                 | <a href="http://www.doyoubuzz.com/us/">http://www.doyoubuzz.com/us/</a>  |
| Links zu Anleitungsvideos           | z. B. wie man DoYouBuzz einrichtet<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=yGQL8i3AY0">https://www.youtube.com/watch?v=yGQL8i3AY0</a><br><br>(nur in englischer Sprache)   |

|   |  |
|---|--|
| Titel des Instruments                     | <p><b>Lebenslauf Builder CV Maker App (Resume Builder – Professional CV Maker)</b></p>    |
| Autor/Firma                               | Magnetic Laboratory  |
| Zielgruppen und (Vor-)Nutzungsbedingungen | Arbeitssuchende, Freiwillige, Absolvent*innen, junge Berufstätige, Berufseinsteiger*innen  |
| Kurzbeschreibung                          | <p><i>Lebenslauf-Builder</i> hilft, professionelle Lebensläufe zu erstellen, die die Karriereziele unterstützen und Jobbeschreibungen abdecken, die die Fähigkeiten von Arbeitssuchenden beschreiben.</p> <p><i>Lebenslauf-Builder</i> App ist für Berufsanfänger*innen (erste Jobbewerbung / Einsteiger-Jobsuchende) und Expert*innen, da die App auch erweiterte Funktionen hat. Derzeit bietet die App mehr als 8+ professionelle Formate / Lebenslauf-Vorlagen, die für Praktikant*innen, junge und erfahrene Arbeitssuchende geeignet sind.</p> |
| Sprache                                   | Englisch   |
| URL                                       | <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&amp;hl=en_US&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mlab.resumebuilder&amp;hl=en_US&amp;gl=US</a>  |

## 3.4 Weitere hilfreiche Werkzeuge

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Titel des Instruments               | <b>FlexClip</b><br>  |
| Autor/Firma                         | PerleMountain   |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Persönlicher und beruflicher Gebrauch<br>Kostenlos und als Bezahlversion  |
| Kurzbeschreibung                    | <p>FlexClip ist eine einfache und dennoch leistungsstarke Online-Video-Software, die es ermöglicht, professionelle Videos in hoher Qualität zu erstellen. Die FlexClips Funktionen können verwendet werden für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Videobearbeitung aller Art</li> <li>- Wasserzeichen: Sie können Ihre Bearbeitungen mit einem persönlichen Wasserzeichen versehen</li> <li>- Sprachbearbeitung: Sie können nicht nur Videobearbeitungen durchführen, Sie können auch das Audio bearbeiten, so dass Sie es später in Ihre Videos implementieren können</li> <li>- animierte Diashows und Bildschirmaufnahmen, um z. B. eigene Lehrvideos zu erstellen.</li> </ul> <p>Die Funktionen dieser Bearbeitungssoftware sind zahlreich und leicht umzusetzen, um qualitativ hochwertige Portfolio-Videos zu erstellen. Die Software bietet eine umfangreiche Sammlung von Textanimationen, Elementen, Übergängen, vorgefertigten Textanimationen und -stilen, dynamischen Vektorelementen, kostenlosen Ressourcen für Musik, Videos und lizenzfreie Fotos.</p> <p>FlexClip verwendet eine einfache Benutzeroberfläche, die es auch unerfahrenen Nutzer*innen leicht macht. Videoprojekte können in einem Online-Konto gespeichert werden, damit kann die Bearbeitung auf jedem beliebigen Gerät fortgesetzt werden. Nach dem Erstellen des Videos kann es einfach über einen Link oder Beitrag in sozialen Medien geteilt werden.</p> |
| Sprache(n)                          | Englisch, Deutsch, Portugiesisch, Italienisch, Französisch, Chinesisch, Japanisch   |
| URL                                 | <a href="https://www.flexclip.com">https://www.flexclip.com</a>   |
| Links zu Anleitungsvideos           | Englisch: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=C8mzVU5ahol">https://www.youtube.com/watch?v=C8mzVU5ahol</a>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>Karrierebibel</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>Jochen Mai (Journalist, Autor und Sprecher) mit Unterstützung eines Redaktionsteams</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interessierte im Alter von 18 bis 58 Jahren.</li> <li>• Arbeitssuchende oder Menschen, die eine Veränderung in ihrem Berufsleben suchen</li> <li>• Absolvent*innen und Young Professionals,</li> <li>• Fach- und Führungskräfte,</li> <li>• Entscheidungsträger*innen aus dem Personalmanagement</li> <li>• Influencer</li> <br/> <li>• freie Nutzung</li> </ul>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Dies ist eine deutsche Blog-Plattform über die Planung und Verbesserung einer Karriere mit vielen detaillierten praktischen Tipps für Bewerbung, Job, Arbeitsrecht, Finanzen, Selbstständigkeit, Berufsausbildung, Studium oder psychologische Unterstützung. Die Plattform beschäftigt sich auch mit dem Thema, wie Kompetenzen des ehrenamtlichen Arbeitens in einem Lebenslauf oder einer Bewerbung umgesetzt werden können.</p> <p>Die Karrierebibel ist ein detaillierter Leitfaden für Berufs- und Karrierethemen und verfügt über rund 4000 Fachartikel sowie mehr als 500 Vorlagen, Checklisten und Tests. Eine Jobbörse mit Stellenangeboten ist ebenfalls über den Link erreichbar.</p> |
| <p>URL</p>                                 | <p>Deutsch</p>   |
| <p></p>                                    | <p><a href="https://karrierebibel.de">https://karrierebibel.de</a><br/> <a href="https://karrierebibel.de/ehrenamt-lebenslauf/">https://karrierebibel.de/ehrenamt-lebenslauf/</a></p>  |
| <p>Links zu Anleitungsvideos</p>           | <p>Einige der Artikel sind in kurzen Videos veröffentlicht, die Vorträge zu Jobthemen sind.</p> <p>Die Seite bietet auch ein Videoarchiv mit Interviews, Mini-Keynotes, Leitlinien und Gastbeiträgen von Expert*innen:<br/> <a href="https://karrierebibel.de/tv">https://karrierebibel.de/tv</a></p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Titel des Instruments</p>               | <p><b>About Me</b></p>  <p><b>Create a page to present who you are and what you</b></p>   |
| <p>Autor/Firma</p>                         | <p>About.me, Inc.</p>   |
| <p>Zielgruppen und Nutzungsbedingungen</p> | <p>Arbeitsuchende und Selbständige</p> <p>Kostenloses und Bezahlabonnement</p>  |
| <p>Kurzbeschreibung</p>                    | <p>Dieser Dienst bietet die Möglichkeit, alle sozialen Netzwerkprofile an einem Ort und unter derselben URL zu verknüpfen und zu vereinheitlichen. Es ist ein Instrument, um alle Ihre Profile, Ihre Arbeit, Ihr berufliches Portfolio (Facebook, Google+, Pinterest, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Youtube, etc.) darzustellen. Auf diese Weise kann jeder, der/die Interesse an Ihrem Profil zeigt, alle Ihre Informationen auf dieser Plattform haben.</p> <p>Unter den angebotenen Tools und Features gibt es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Möglichkeit, den Hintergrund anzupassen;</li> <li>• eine einfache und freundliche Benutzeroberfläche, um innerhalb weniger Minuten ein vollständiges Profil einzurichten;</li> <li>• Visualisierung Ihrer Online-Präsenz;</li> <li>• E-Mail-Signatur, die eine Momentaufnahme Ihrer Seite ist und jeder E-Mail-Nachricht hinzugefügt wird; und ein</li> <li>• Spotlight-Button, um Besucher*innen zu Ihren Informationen zu leiten (Link zu Ihren Podcasts, Videos, Portfolios usw.).</li> </ul> |
| <p>Sprache</p>                             | <p>Englisch</p>   |
| <p>URL</p>                                 | <p><a href="https://about.me">https://about.me</a></p>  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Titel des Tools                     | <p><b>Anerkennung von nicht formalem Wissen</b></p>  <p><b>VPNZ</b><br/><i>Vrednotenje in priznavanje<br/>neformalnega znanja</i></p>   |
| Autor/Firma                         | Institut für Erwachsenenbildung der Republik Slowenien   |
| Zielgruppen und Nutzungsbedingungen | Alle, die die Kompetenzen des informellen Lernens bestätigen wollen, insbesondere solche, die während einer ehrenamtlichen Tätigkeit erworben wurden   |
| Kurzbeschreibung                    | <p>Im slowenischen Bildungssystem wird das Wissen von Erwachsenen geschätzt und für zwei Zwecke anerkannt: Teilnahme an der formalen Bildung und Erwerb nationaler Berufsqualifikationen (NPK). ACS unterstützt einen dritten Zweck mit Entwicklungsprojekten: Dokumentation und Bewertung der Kenntnisse und Erfahrungen von Erwachsenen mit dem Ziel, mehr Flexibilität auf dem Arbeitsmarkt, persönliches Wachstum und die Entwicklung von Schlüsselkompetenzen (z. B. Soft Skills aus Freiwilligentätigkeiten) zu gewährleisten.</p> <p>Das System folgt internationalen professionellen Empfehlungen beim Erwerb informellen und gelegentlich erworbenen Erwachsenenwissen. Das Ergebnis des Evaluationsprozesses ist ein Portfolio in physischer oder elektronischer Form, die Meinung eines Experten/einer Expertin aus der Erwachsenenbildung zu den Kompetenzen des Einzelnen, ein Plan für Weiterbildung, Beschäftigung, Karriereentwicklung. Die Aktivitäten werden umfassend in einem professionellen Handbuch beschrieben. Das E-Portfolio ist abrufbar unter: <a href="https://eportfolijo.acs.si/">https://eportfolijo.acs.si/</a></p> <p>Das Webportal „Evaluation and recognition of non-formal knowledge“ ist verfügbar unter: <a href="https://vpnz.acs.si/">https://vpnz.acs.si/</a></p> |
| Sprachen                            | Slowenisch, Englisch   |
| URL                                 | Das E-Portfolio ist zugänglich unter: <a href="https://eportfolijo.acs.si">https://eportfolijo.acs.si</a><br>Das Webportal „Evaluation and recognition of non-formal knowledge“ ist verfügbar unter: <a href="https://vpnz.acs.si/">https://vpnz.acs.si/</a><br>ACS-Link: <a href="https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/">https://www.acs.si/podrocja-dela/vrednotenje/</a>  |
| Link zu Anleitungsvideo             | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI">https://www.youtube.com/watch?v=adgTRvUJ_XI</a>  |

## 3.5 Der Video-Lebenslauf

Im folgenden Abschnitt werden die wichtigsten praktischen Schritte beschrieben und nützliche Tipps für die Erstellung eines erfolgreichen Video-Lebenslaufs gegeben. Video-Lebensläufe werden in Arbeitsumgebungen immer beliebter. Video-Lebensläufe ersetzen jedoch nicht traditionelle Lebensläufe, sondern verbessern die Bewerbungen, indem sie Arbeitgeber\*innen mehr Einblick in das bieten, was eine Person zu bieten hat, und zeigt einige der Soft Skills wie Kommunikationsfähigkeiten und Präsentationsfähigkeiten auf realistische Weise. Darüber hinaus kann es einen bleibenden ersten Eindruck von Bewerber\*innen schaffen.

### 3.5.1 Was ist ein Video-Lebenslauf?

Ein traditioneller Lebenslauf skizziert Fähigkeiten, Qualifikationen und Erfahrungen, während ein Video-Lebenslauf Ihre Persönlichkeit anders beleuchtet und Fähigkeiten zeigt, die in einem traditionellen Lebenslauf nicht zu sehen sind. Darüber hinaus zeigt die Zeit, einen Video-Lebenslauf vorzubereiten, potenziellen Arbeitgeber\*innen, dass Sie bereit sind, die zusätzliche Meile zum Erfolg zu gehen und dass Sie keine Scheu haben, zusätzliche Anstrengungen in eine Aufgabe zu stecken.

Der Video-Lebenslauf wird in Ihr Portfolio aufgenommen. Abhängig von der Beschäftigung, die Sie anstreben, können Sie auf die gleiche Weise, wie Sie mehrere Lebensläufe erstellen, mehrere Video-Lebensläufe erstellen, je nach Anforderungen der angestrebten Position.

### 3.5.2 Wie man einen Video-Lebenslauf erstellt - Empfehlungen

Nachfolgend einige Empfehlungen:

**Länge:** Halten Sie es kurz. Es wird empfohlen, einen kurzen Video-Lebenslauf (VCV) zu erstellen: nicht mehr als 2-3 Minuten.

**Inhalt:** Entwickeln Sie Ihren VCV wie eine Geschichte, mit einem strukturierten Anfang, Mitte und Ende. Notieren Sie alles, was Sie gerne kommunizieren möchten, bevor Sie beginnen, aber lesen Sie nicht nur staccato wie von einem Teleprompter. Vergessen Sie nicht, sich zu Beginn des Videos richtig vorzustellen und zu erklären, warum Sie den Clip produziert haben. Hinterlassen Sie auch die Kontaktdaten am Ende des Videos – E-Mail-Adresse, Telefonnummer und alle professionellen Social-Media-Websites, die Sie haben.

Auch die **Körpersprache** ist wichtig. Halten Sie Augenkontakt mit der Kamera und vermitteln Sie eine entspannte, lächelnde Disposition.

**Kleidung:** Es ist wichtig, sich so zu kleiden, als ob Sie an einem Interview teilnehmen. Tragen Sie einen Anzug, wenn Sie eine formelle Position suchen, für die Sie sich entsprechend formell kleiden, aber tragen Sie gehobene Freizeitkleidung, wenn die Arbeitsumgebung, der Sie sich anschließen möchten, entspannter und kreativer ist.

**Praxistauglichkeit:** Bevor Sie Ihre Bewerbung an eine/n Arbeitgeber\*in senden, versuchen Sie, objektives, ehrliches Feedback von einem Freund, einer Freundin, einem Familienmitglied oder Kolleg\*innen zu erhalten. Es ist eine gute Idee, auch einen Papier-Lebenslauf beizufügen, sollte jemand Ihre Details als schnelle Referenz wünschen.

**Technische Überlegungen:** Wie auch immer Sie sich entscheiden, Ihr Video zu produzieren, stellen Sie sicher, dass das Video klar, gut beleuchtet ist und Sie im Fokus sind.

Während eine wackelige Handyaufnahme möglicherweise nicht die beste Produktionsmethode ist, müssen Sie nicht viel für Videobearbeitungssoftware bezahlen. Freie Software kann inzwischen sehr viel in hoher Qualität leisten. Da es ständig neue Lösungen gibt, empfehlen wir Ihnen, eine kurze Internetsuche zu starten, um ein passendes Produkt zu finden.

### 3.5.3 Wie vermeiden Sie die häufigsten Fehler?

- **Filmen in einer unaufgeräumten Umgebung.** Die Umgebung sollte ordentlich und professionell sein, und der Hintergrund sollte entweder klar oder arbeitsbezogen oder professionell sein, wie ein Büroraum mit Bücherregal oder Computer usw.
- **Nicht eindeutig sprechen.** Sie müssen Ihre Ideen klar kommunizieren, wenn Sie in einem professionellen Umfeld sprechen. Vermeiden Sie Nuscheln, und verwenden Sie professionelle Sprache.
- **Raschelndes Papier.** Vermeiden Sie, Papiernotizen zu halten. Dies erweckt den Eindruck, dass Sie nicht in der Lage sind, sich zu präsentieren, was wichtig ist, wenn Sie versuchen, Präsentationsfähigkeiten zu demonstrieren.
- Ein **Skript „aus der Kamera“, auf das Sie sich während der Aufnahme Ihres Videos beziehen.** Es ist wirklich offensichtlich, wenn Sie weg von der Kamera schauen, um Notizen zu lesen, und es erzeugt den Eindruck, dass Sie nicht ohne Notizen sprechen können.

Versuchen Sie, die Aufnahme Ihres Video-Lebenslaufs auf die gleiche Weise wie ein persönliches Treffen zu gestalten. Tun Sie nichts, was Sie in einem Interview nicht tun würden.

### 3.5.4 Tipps, um einen attraktiven Video-Lebenslauf zu erstellen

**Stellen Sie sicher, dass das Video angemessen ist!** Erstellen Sie nicht nur einen Video-Lebenslauf, weil Sie einen erstellen können, sondern weil es für den Job relevant ist, den Sie tun möchten. Wenn Sie sich für eine Rolle in den Online-, Medien-, sozialen oder kreativen Berufen bewerben, dann ist es wahrscheinlicher, dass ein gut gemachter Video-Lebenslauf die gewünschte Wirkung hat, d. h. dass Sie zu einem Interview eingeladen werden. Senden Sie keinen Video-Lebenslauf an ein traditionelles Unternehmen, das es nicht „verlangt“. Sie könnten Ihren Chancen mehr schaden als nützen.

**Arbeiten Sie mit einem Skript (aber vermeiden Sie, direkt daraus vorzulesen)!** Sobald Sie beschrieben haben, was genau Sie abdecken möchten, planen Sie die wichtigsten Punkte, die Sie vermitteln möchten, und notieren Sie klare Wege, um sie zu beschreiben.

Ihre Ideen im Voraus zu formulieren, fördert Absicht und Klarheit – und hilft, Gesprächspausen und unnötige Füllwörter und –laute wie „äh“ und „mhm“ zu reduzieren.

**Lesen Sie nicht nur Ihren Lebenslauf vor!** Der Kern einer Videopräsentation besteht darin, einem/einer potenziellen Arbeitgeber\*in einen besseren Einblick in Sie zu bieten, als ein traditioneller

Lebenslauf es vermag. Erstellen Sie das Video, um dem/der Arbeitgeber\*in zu helfen, nicht nur das, was Sie erreicht haben, zu verstehen, sondern auch, was Sie in der Zukunft erreichen können, und zeigen Sie Fähigkeiten, die in einem normalen Lebenslauf sehr schwierig zu zeigen sind, wie z. B. Kommunikationsfähigkeiten. Sagen Sie ihnen, warum Sie die richtige Person sind und was Sie für sie tun können. Sie können jedoch besonders relevante Informationen aus Ihrem Lebenslauf hervorheben. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Erfahrungen und Fähigkeiten (und mögliche Aus- und Weiterbildung), die für die Position besonders relevant sind.

**Halten Sie Ihren Video-Lebenslauf kurz**, und denken Sie an Ihren persönlichen Teaser-Trailer. Stellen Sie sicher, dass Ihr Video klar und hörbar ist. Arbeitgeber\*innen wollen Sie sehen und hören, was Sie zu sagen haben! Reduzieren Sie Hintergrundgeräusche, wählen Sie eine gut beleuchtete Einstellung und vermeiden Sie, dass die Kamera Ihre Nase hoch zeigt. Diese Dinge klingen offensichtlich, aber sie können einen Unterschied machen.

**Machen Sie bei Bedarf mehrere Aufnahmen!** Der Charme eines Videos ist, dass Sie sich nicht mit einer schlechten Version begnügen müssen. Wenn etwas schief gelaufen ist oder es Geräusche im Hintergrund gab oder Sie vielleicht falsch gestanden sind, machen Sie es erneut, bis Sie ein perfektes Ergebnis erhalten.

**Schauen Sie sich Ihr eigenes Video an!** Haben Sie jemals ein Dokument gelesen, das Sie gerade geschrieben haben, um Rechtschreibfehler, unnötige Sätze oder ein paar übergebrauchte Adjektive zu entdecken? Gleiches gilt für einen Video-Lebenslauf. Sie sollten sich Ihr Video aus dem gleichen Grund ansehen: um Fehler entdecken. Bitten Sie eine\*n Freund\*in um kritische Begutachtung – ein weiteres Paar Augen kann helfen, Fehler oder Eigenheiten zu bemerken, die Sie vielleicht übersehen haben.

**Haben Sie keine Angst, kreativ zu sein!** Wenn Sie sich für einen Video-Lebenslauf entscheiden, dann machen Sie es spektakulär. Seien Sie kreativ, sei es mit dem Konzept, dem Einsatz von Humor, cleveren Produktionswerten oder brillanter Bearbeitung. Seien Sie kreativ, aber professionell. Weichen Sie nicht zu sehr von dem Verhalten ab, das Sie am Arbeitsplatz haben würden.

### 3.2.5 Benötigte Ausrüstung für einen Video-Lebenslauf

**Kamera:** Um Ihren eigenen Video-Lebenslauf zu erstellen, gibt es ein paar wesentliche Geräte, die Sie benötigen. Das wichtigste Gerät wird Ihre Kamera sein.

Sie müssen nicht viel Geld für eine Kamera ausgeben; die meisten Kameras können ein sehr sauberes Bild mit genügend Licht erzeugen. Sie können jede DSLR-Kamera oder sogar eine Smartphone-Kamera verwenden, da die meisten Smartphones Videos in einer Qualität aufnehmen, die hoch genug für das Web ist, und es funktioniert großartig! Wenn sie keinen Zugriff auf eines dieser Geräte haben, fragen sie ihre Familie oder Freund\*innen, wo Sie ein Gerät leihen können.

**Beleuchtung:** Sobald Sie eine Kamera ausgewählt haben, geht es um die richtige Be- und Ausleuchtung. Natürliche Beleuchtung kann in einigen Fällen funktionieren, aber für die besten Ergebnisse sollten Sie einen Raum ohne Fenster finden, damit Sie die vollständige Kontrolle über die Beleuchtungseinrichtung haben können.



**Mikrofon:** Das letzte empfohlene Gerät ist ein hochwertiges Mikrofon oder ein externes Audioaufnahmegerät. In den meisten Fällen sind eingebaute Audiorecorder auf Kameras sehr begrenzt. Wenn Sie mit einem Smartphone aufnehmen, versuchen Sie ein Revers- (Clip-On) Mikrofon. Für Camcorder oder DSLR-Kameras mit Mikrofonbuchse können Sie das TechSmith Revers-Mikrofon oder ein anderes Mikrofon von guter Qualität verwenden.

## 4 Referenzen

### Cluster 1 Fähigkeiten zur Zusammenarbeit

| Soft Skill                           | Referenzen   |
|--------------------------------------|--|
| Teamarbeit                           | <p>Herzing Universität: <i>Wichtige Teamwork-Fähigkeiten, die Sie benötigen (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://www.herzing.edu/blog/">https://www.herzing.edu/blog/</a> (April, 2021).</p> <p>Richtlinien für Social Literacy Training (verschiedene Autoren). 2014. EACEA LLP Projekt Nr. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021)</p> <p>RIC, Novo Mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (Projekt). Erasmus+ Projekt Nr.: 2018-01-SI01-KA204-047088</p> <p>Psychologie Wiki. <i>Kritisches Denken</i>. Abgerufen von: <a href="https://psychology.wikia.org/wiki/">https://psychology.wikia.org/wiki/</a> (April, 2021)</p> <p>Blazinsek, A. (2010). <i>ABC der Freiwilligenarbeit. Handbuch für Mentoren(pdf)</i>. Ehrenamtlicher Förderverein. Abgerufen von: <a href="https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/">https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/</a> (April, 2021).</p>   |
| Anpassungsfähigkeit und Flexibilität | <p>Harrison, David. (2019). <i>Unterschied zwischen Anpassungsfähigkeit und Flexibilität (Blog)</i>. Abgerufen von: <a href="https://blog.corenetglobal.org/blog/">https://blog.corenetglobal.org/blog/</a> (April, 2021).</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021)</p> <p>Stillman, Jessica. (2020). <i>Die 3 Phasen der Anpassung an eine Krise (Forschungsartikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html">https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html</a> (April, 2021).</p> <p>Morin, Amy. <i>Gesunde Coping-Fähigkeiten für ungesunde Emotionen (Peer-Review-Forschungsartikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742">https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742</a> (April, 2021).</p> <p>RIC, Novo Mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (Projekt). Erasmus+ Projekt Nr.: 2018-01-SI01-KA204-047088.</p> |
| Konfliktlösungsfähigkeiten           | <p>Wie man den Kreislauf von Stress und Konflikten in der Zeit der Krise durchbrechen kann (Artikel). (2021). Abgerufen von: <a href="https://www.hrmagazine.co.uk">https://www.hrmagazine.co.uk</a> (April, 2021)</p> <p>Posen, David. (2012). Ein kleines Buch der Stressentlastung. Buffalo, NY: Ein Firefly Buch, Ltd.</p> <p>Wie kann ich mit Konflikten umgehen? Konfliktlösung Toolkit. Abgerufen von:</p>  |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p><a href="https://www.volunteering.nsw.gov.au">https://www.volunteering.nsw.gov.au</a> (April, 2021).</p> <p>Ehrenamtliche Fähigkeiten</p> <p>Fischer, R; William I. Ury; Patton, Bruce. (2011). Anreise zu Ja: Verhandlungsvereinbarung. Penguin Books, überarbeitete Ausgabe.</p> <p>Richtlinien für Social Literacy Training (verschiedene Autoren). 2014. EACEA LLP Projekt Nr. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP</p> <p>Hörfähigkeiten für Konfliktlösungen. Von YouTube abgerufen:<br/> <a href="https://www.youtube.com/watch?v= Of YO0-B4k&amp;t=5s">https://www.youtube.com/watch?v= Of YO0-B4k&amp;t=5s</a> (April, 2021)</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p> <p>Scott, Susan. (2002). Heftige Konverstationen. Neu Ihr: Berkley Verlagsgruppe.</p>  |
| Netzwerken | <p><i>Merriam-Webster. (n.d.). Netzwerken. Im Merriam-Webster.com Wörterbuch. [zitiert] 2021-4-17].</i> Abgerufen von: <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking">https://www.merriam-webster.com/dictionary/networking</a></p> <p>Kagan, Julia. 2020. Netzwerken. <i>In Investopedia. [zitiert] 2021-4-17].</i> Abgerufen von: <a href="https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp">https://www.investopedia.com/terms/n/networking.asp</a></p> <p>Lagace, Martha. 2005. Non-Profit Networking: Der neue Weg zum Wachsen. In: Harvard Business School Working Knowledge. Copyright © President &amp; Fellows des Harvard College. [zitiert] 2021-4-17]. Abgerufen von: <a href="https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow">https://hbswk.hbs.edu/item/nonprofit-networking-the-new-way-to-grow</a></p> <p>Hettige, Siri. 2021. Soziale Aspekte der Freiwilligentätigkeit im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie in Sri Lanka. In: UN-Freiwilligen. [zitiert] 2021-4-17]. Abgerufen von: <a href="https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka">https://www.unv.org/Success-stories/Social-aspects-volunteering-context-COVID-19-pandemic-Sri-Lanka</a></p> <p>Schaffer, Emily. 2020. Freiwillige jenseits Ihres Netzwerks. Auf LinkedIn. [zitiert] 2021-4-17]. Abgerufen von: <a href="https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320">https://www.linkedin.com/pulse/volunteer-beyond-your-network-emily-schaffer/?articleId=6651171559790776320</a></p> <p>Karriere-Wahl-Guide. (n.d.). Networking für einen Job durch Freiwilligenarbeit. 2020. Lisa McGrimmon Copyright ©2007-2021. In: Careerchoiceguide.com. [cit. 2021-4-17]. Abgerufen von: <a href="https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html">https://www.careerchoiceguide.com/networking-for-a-job.html</a></p> <p>Punkte des Lichts. 2020. VIRTUELLE FREIWILLIGENARBEIT: WIE ZWEI UNTERNEHMEN IHRE DIENSTTAGE IM INTERNET INMITTEN DER PANDEMIE VERSCHOBEN HABEN. [zitiert] 2021-4-17]. Abgerufen von: <a href="https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/">https://www.pointsoflight.org/blog/virtual-volunteering-how-2-companies-shifted-their-days-of-service-online-amidst-the-pandemic/</a></p> |

## Cluster 2 Organisatorische Fähigkeiten

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p>Führung</p>              | <p><a href="https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html">https://www.crescita-personale.it/articoli/competenze/atteggiamento/leadership-definizione.html</a></p> <p><a href="https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/">https://www.psicologiadellavoro.org/la-leadership/</a></p> <p><a href="https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html">https://www.psiconline.it/articoli/la-psicologia-del-lavoro/il-ruolo-del-leader.html</a></p> <p><a href="https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/">https://www.csvcatanzaro.it/il-ruolo-chiave-del-volontariato-nel-gestire-lemergenza/</a></p> <p><a href="https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/">https://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/lascolto-efficace-come-attivare-le-modalita-di-ascolto-positive-ascolto-selettivo-attivo-empatico-e-simpatetico/</a></p> <p><i>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</i></p> |
| <p>Innovationskraft</p>     | <p><a href="https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf">https://johnrbessant.files.wordpress.com/2015/03/jb001_ch-1_tidd_editing.pdf</a></p> <p><a href="https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale">https://www.slideshare.net/avanzisrl/social-innovation-workshop-rapporto-finale</a></p> <p><a href="https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html">https://www.secondowelfare.it/terzo-settore/volontariato/welfare-piu-locale-e-multi-attore-con-il-volontariato-protagonista-una-riforma-in-cinque-mosse.html</a></p> <p><a href="https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa">https://www.researchgate.net/publication/284195737_Creativita_pensiero_divergent_e_e_pensiero_laterale_per_una_didattica_semplessa</a></p> <p><i>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021)</i></p>   |
| <p>Strategische Planung</p> | <p>Strategisches Denken. 2021. [zitiert] 2021-04-14]. Abgerufen von: <a href="https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html">https://www.skillsyouneed.com/lead/strategic-thinking.html</a></p> <p>Eke, John Kalu und JOHN-EKE, Ebere Chika. 2020. Strategieplanung und Krisenmanagement in Organisationen: Eine Überprüfung der verwandten Literatur. In: <i>Journal of Strategic Management</i>. Band 5, Ausgabe1, S. 36-46. 2020. ISSN 2520-0461. [zitiert] 2021-04-14]. Abgerufen von: <a href="https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRI-SIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE">https://www.researchgate.net/publication/341651955_STRATEGIC_PLANNING_AND_CRI-SIS_MANAGEMENT_STYLES_IN_ORGANIZATIONS_A_REVIEW_OF_RELATED_LITERATURE</a></p> <p>DAS BÜRGERLICHE LEBEN HEUTE. 2020. Ein Blick auf das bürgerschaftliche Engagement der USA inmitten einer globalen Pandemie. [zitiert] 2021-04-17]. Abgerufen von: <a href="https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf">https://www.pointsoflight.org/wp-content/uploads/2020/09/Points-of-Light-Civic-Engagement-Research-Brief.pdf</a></p>   |
| <p>Analytisches Denken</p>  | <p>Zheng Yang. 2021. <i>Verständnis der spontanen Freiwilligenarbeit in der Krise: auf dem Weg zu einem bedarfsgerechten Erklärungsansatz</i>. Die Sozialwissenschaft Journal, DOI: <a href="https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1884778">10.1080/03623319.2021.1884778</a></p>  |

## Cluster 3 Persönliche Fähigkeiten

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>Selbstbewusstsein</p>      | <p>Silvia, P. J., &amp; Duval, T. S. (2001). Objektive Selbstbewusstseinstheorie: Die jüngsten Fortschritte und anhaltenden Probleme. <i>Persönlichkeit und Sozialpsychologie</i>, 5(3), 230-241.</p> <p>Selbstbewusstseinsentwicklung und -typen: <a href="https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023">https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023</a></p> <p>Was ist Selbstbewusstsein und warum ist es wichtig? [+ 5 Möglichkeiten, es zu erhöhen]: <a href="https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/">https://positivepsychology.com/self-awareness-matters-how-you-can-be-more-self-aware/</a></p> <p>Positives Denken: Stoppen Sie negative Selbstgespräche, um Stress abzubauen: <a href="https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950">https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/positive-thinking/art-20043950</a></p> <p>Was Sie über Willenskraft wissen müssen: Die psychologische Wissenschaft der Selbstkontrolle: <a href="https://www.apa.org/topics/personality/willpower#">https://www.apa.org/topics/personality/willpower#</a></p> <p>Entscheidungsfindung: <a href="https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making">https://www.psychologytoday.com/us/basics/decision-making</a></p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p>   |
| <p>Emotionale Intelligenz</p> | <p>Wie emotionale Intelligenz Ihnen helfen kann, mit der Covid-19-Pandemie umzugehen: <a href="https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html">https://www.inc.com/justin-bariso/how-emotional-intelligence-can-help-you-deal-with-covid-19-pandemic.html</a></p> <p>Psychischer Stress und Resilienz in Zeiten von COVID-19: <a href="https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19">https://www.physio-pedia.com/Mental_Health_Stress_and_Resilience_in_Times_of_COVID-19</a></p> <p>Was ist eine gute psychische Gesundheit?: <a href="https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health">https://www.mentalhealth.org.uk/your-mental-health/about-mental-health/what-good-mental-health</a></p> <p>Der Weltgesundheitsbericht 2001: Psychische Störungen betreffen einen von vier Menschen: <a href="https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people">https://www.who.int/news/item/28-09-2001-the-world-health-report-2001-mental-disorders-affect-one-in-four-people</a></p> <p>Empathie in Zeiten der Krise: <a href="https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis">https://www.theberylinstitute.org/blogpost/947424/342524/Empathy-in-Times-of-Crisis</a></p> <p>Lernstrategien für die soziale Kompetenz von Kindern zum Aufbau der psychischen Gesundheit während der COVID-19-Pandemie: <a href="https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066">https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/8209/14066</a></p> <p>Javed, B., Sarwer, A., Soto, E. B., &amp; Mashwani, Z. U. (2020). Auswirkungen der Corona-</p> |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <p>virus-Pandemie (COVID-19) auf die psychische Gesundheit. Internationale Zeitschrift für Gesundheitsplanung und Gesundheitsmanagement, 35(5), 993–996.<br/> <a href="https://doi.org/10.1002/hpm.3008">https://doi.org/10.1002/hpm.3008</a></p> <p>Beaney T., Salman D., Vishnubala, McGregor A.H., Majeed A. <a href="#">Die Auswirkungen der Isolation auf die körperliche und geistige Gesundheit älterer Erwachsener</a>. BMJ, online veröffentlicht April 9, 2020</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p>  |
| Widerstandsfähigkeit    | <p>Liebenberg, Linda und Natacha JOUBERT und Marie-Lynne FOUCAULT. 2017. <i>Verständnis von Kernresilienzelementen und -indikatoren. Ein umfassender Überblick über die Literatur</i>. Public Health Agency von Kanada. [zitiert] 2021-04-11] Abgerufen von: <a href="http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf">http://lindaliebenberg.com/wp-content/uploads/2017/11/PHAC-Resilience-Report-Final-Version-November-2017.pdf</a></p> <p>Widerstandsfähigkeit. © 2011-2021 SkillsYouNeed.com [cit. 2021-04-12] Abgerufen von: <a href="https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html">https://www.skillsyouneed.com/ps/resilience.html</a></p>   |
| Persönliche Entwicklung | <p>Study.com: Intro zur Psychologie. Persönliche Fähigkeiten und konventionelle Persönlichkeitsart. April 2021.</p> <p>Abgerufen von: <a href="https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html">https://study.com/academy/lesson/conventional-personality-type-lesson-quiz.html</a></p> <p>Maslow, A.H. (1970). <i>Motivation und Persönlichkeit, (2. Auflage)</i>. Harper &amp; Row, New York.</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p> <p>Philippou, Gabriella. (2018). Krisen als Herausforderung für persönliches und berufliches Wachstum nutzen. Abgerufen von: <a href="https://gabriellaphilippou.com">https://gabriellaphilippou.com</a> (April, 2021).</p> <p>Berad, Catherine. (2019). <i>The Blissful Mind – Elements of Healthy Mindset (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://theblissfulmind.com">https://theblissfulmind.com</a> (April, 2021).</p> <p>Persönliche und professionelle Ethik. (Glassdoor, Inc.). Abgerufen von: <a href="https://www.glassdoor.com">https://www.glassdoor.com</a>; (April, 2021).</p> <p>Briggs-Mayers, Isabel. (1980). Persönlichkeitstypen. Zentrum für psychosoziale Testwerkzeuge.</p> <p>Jung, C.G. (1971). Persönlichkeitstypen. Risher &amp; Cle. Quelle: <a href="http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-gustav/d/410573902?aid=vialibri&amp;t=1">http://www.biblio.com/book/psychologische-typen-jung-carl-gustav/d/410573902?aid=vialibri&amp;t=1</a></p> <p>Mind Tools (verschiedene Autoren). 2014. Personal Development Plan (e-book pdf). Abgerufen von: <a href="https://www.mindtools.com/courses/InV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf">https://www.mindtools.com/courses/InV924x0/PersonalDevelopmentPlanning.pdf</a></p> |

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <p>(April, 2021).</p> <p>Scott, Jeffrey. <i>So erstellen Sie Ihren Personal Development Plan (Guide)</i>. Abgerufen von: <a href="https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/">https://scottjeffrey.com/personal-development-plan/</a> (April, 2021)</p>   |
| Selbstverwaltung | <p>Posen, David. (2012). Ein kleines Buch der Stressentlastung. Buffalo, NY: Ein Firefly Buch, Ltd.</p> <p>Mischke-Reeds, Manuela. (2018). <i>Somatic, Psychotherapie Toolbox – Behandeln Sie Trauma und Stress</i>. Eau Claire, WI: PESI, Verlag und Medien, PESI, Inc.</p> <p>Maslow, A. H. (1943). Eine Theorie der menschlichen Motivation. Psychologische Überprüfung.</p> <p><i>Merriam-Webster.com Wörterbuch</i>. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p> <p>Streyer, D. L. (2010). Supertasker: Profile in außergewöhnlicher Multitasking-Fähigkeit. <i>Psychonomisches Bulletin &amp; Review</i>.</p> <p>Nagoski, E. und Nagoski, A. (2019). <i>Burnout: Das Geheimnis, den Stresszyklus zu entsperren</i>. London: Vermilion London.</p> <p>Tehnike samoobvladovanja stresa (Stress Selbstmanagement-Techniken). Abgerufen von: <a href="https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/">https://migimigi.si/tehnike-samoobvladovanja-stresa/</a> (April, 2021).</p> <p>Scott, S.J. (2017). <i>Smart Goals Made Simple – 10 Schritte, um Ihre persönlichen und beruflichen Ziele zu meistern</i>. Oldtown Publishing LLC; <a href="http://www.HabitBooks.com">http://www.HabitBooks.com</a></p> <p>Duszynski, Maciej. (2021). <i>Organisatorische Fähigkeiten: Definitionen &amp; Beispiele (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://zety.com/blog/organizational-skills">https://zety.com/blog/organizational-skills</a> (April, 2021).</p> <p>RIC Novo mesto (verschiedene Autoren). 2017. <i>Vodnik za prostovoljce: Motivacija in pričakovanja (Freiwilligerführer: Motivation und Erwartungen, pdf)</i>. Abgerufen von: <a href="https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf">https://www.ric-nm.si/media/pdf/planbe/planbe_training_module1_motivation_volunteers_slo_final_final.pdf</a> (April, 2021).</p> |

## Cluster 4 Soziale Fähigkeiten

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Kommunikative Fähigkeiten   | Judy C. Pearson (et al). 2017. <i>Menschliche Kommunikation</i> . 4. ed  |
| Problemlösungsfähigkeiten   | <p>Albers, Albert &amp; Reiss, Nicolas &amp; Bursac, Nikola &amp; Breitschuh, Jan. (2016). <i>15 Jahre SPALTEN Problemlösungsmethodik in der Produktentwicklung</i>.</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p> <p>Willems, Renate; Drossaert, Konstanz; Vuijk, Patricia; Bohlmeijer, Ernst. 2020. <i>Auswirkungen der Freiwilligentätigkeit der Krisenlinie auf das psychische Wohlbefinden und die damit verbundenen Faktoren: Eine systematische Überprüfung</i>. <i>Int. J. Environ. Res. Public Health</i> 17, Nr. 5: 1641. <a href="https://doi.org/10.3390/ijerph17051641">https://doi.org/10.3390/ijerph17051641</a></p> <p>Riggio, Ronald &amp; Saggi, Karan. (2015). <i>Integration von „Soft Skills“ in die kollaborative Problemlösungsgleichung</i>. <i>Industrie- und Organisationspsychologie</i>. 8. 281-284. 10.1017/iop.2015.34.</p> <p><a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving">https://en.wikipedia.org/wiki/Problem_solving</a> (abgerufen am 22.04.2021)</p>  |
| Interkulturelle Fähigkeiten | <p>Was ist interkulturelle Kompetenz und warum ist sie wichtig?<br/><a href="https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence">https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence</a></p> <p>Kulturelle Kompetenz und kulturelle Sensibilität: <a href="https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity">https://thl.fi/en/web/migration-and-cultural-diversity/support-material/good-practices/cultural-competence-and-cultural-sensitivity</a></p> <p>Abschnitt 7 Aufbau kulturell kompetenter Organisationen:<br/><a href="https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main">https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/culture/cultural-competence/culturally-competent-organizations/main</a></p> <p>Europarat (2012). <i>Interkulturelle Kompetenz für alle. Vorbereitung auf das Leben in einer heterogenen Welt</i>. Veröffentlichung des Europarates<br/><a href="https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c">https://rm.coe.int/intercultural-competence-for-all/16808ce20c</a></p> <p>Dykeman, B. F. (2005). <i>Kulturelle Auswirkungen von Kriseninterventionen</i>. <i>Zeitschrift für Pädagogische Psychologie</i>, 32(1), 45.</p> <p>Cunningham, J. (2003). <i>Eine „coole Pose“: Kulturelle Perspektiven des Konfliktmanagements</i>. <i>Kinder und Jugend zurückfordern: The Journal of Strength-based Interventions</i>, 88-92.</p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p> |
| Präsentationsfähigkeiten    | <p><a href="https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla/">https://gruemp.it/cose-la-consapevolezza-di-se-perche-svilupparla-come-svilupparla/</a></p> <p><a href="https://www.stateofmind.it/tag/empatia/">https://www.stateofmind.it/tag/empatia/</a></p>  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <p><a href="https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/">https://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/</a></p> <p>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021</p>   |
| Kunden—orientierte Fähigkeiten | <p>Ackerman, Courtney E. (2021). <i>Personenzentrierte Therapie (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://positivepsychology.com/">https://positivepsychology.com/</a> (April, 2021).</p> <p>Carrell, Susan E. (2001). <i>Die Toolbox des Therapeuten</i>. 1000 Oaks, Kalifornien: Sage Publications, Inc.</p> <p>Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). <i>Positive Psychologie Interventionen (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/">https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/</a> (April, 2021).</p> <p>Ekman, Paul. (2010). <i>Die Wurzeln der Empathie und des Mitgefühls (Video)</i>. Abgerufen von: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk">https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk</a> (April, 2021).</p> <p>Richtlinien für Social Literacy Training (verschiedene Autoren). 2014. EACEA LLP Projekt Nr. 527497-LLP-1-2012-1-SI-GRUNDTVIG-GMP<br/>Merriam-Webster.com Wörterbuch. <a href="https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis">https://www.merriam-webster.com/dictionary/crisis</a>. Abgerufen am 20. Juni 2021)</p> <p>Miller, Kelly. (2021). <i>Interventionen und Techniken in der Therapie (Artikel)</i>. Abgerufen von: <a href="https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/">https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/</a> (April, 2021).</p> <p>Rogers, C. (1961). <i>Wenn man ein Mensch wird: Die Sicht eines Therapeuten auf die Psychotherapie</i>. London: Constable</p> <p>Rogers, C. R. (1942). <i>Beratung und Psychotherapie: Neuere Konzepte in der Praxis</i>. Boston: Houghton Mifflin.</p> <p>Seligman, L. (2006). <i>Theorien der Beratung und Psychotherapie: Systeme, Strategien und Fähigkeiten</i>. (2. Aufl.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Ltd.</p> |

## 5 Die CRISSS-Partnerschaft

Die transnationale CRISSS-Partnerschaft besteht aus sieben europäischen Institutionen aus Freiwilligenorganisationen, Behinderteneinrichtungen, Jugend- und Familienberatungsorganisationen, Sozialpartnern, Einrichtungen der Erwachsenenbildung, Sozialforschungszentren und Expert\*innen für die Entwicklung digitaler Bildungsressourcen.

- media k GmbH > Deutschland (Kordinator)  
[www.media-k.eu](http://www.media-k.eu)
- Cescot Venetien > Italien  
[www.cescotveneto.it](http://www.cescotveneto.it)
- Wissenschaftsinitiative Niederösterreich > Österreich  
[www.wissenschaftsinitiative.at](http://www.wissenschaftsinitiative.at)
- ALDAIMA > Spanien  
[www.aldaima.org](http://www.aldaima.org)
- Integra INSTITUTE > Slowenien  
[www.eu-integra.eu](http://www.eu-integra.eu)
- QUALED > Slowakei  
[www.qualified.net](http://www.qualified.net)
- Akadimaiko Diadiktyo – GUNET > Griechenland  
[www.gunet.gr](http://www.gunet.gr)

