

Irgendwas  
geht immer

[www.lotsenpunkte.de](http://www.lotsenpunkte.de)



Diözesan-  
Caritasverband für das  
Erzbistum Köln e. V.

 ERZBISTUM KÖLN

# **„Qualität fällt nicht vom Himmel „**

## **Qualifizierung von Ehrenamtlichen im Lotsenpunkt Rahmenkonzeption**

---

### **I. Rahmenbedingungen für ehrenamtliches Engagement**

Ehrenamtliche im Lotsenpunkt übernehmen entsprechend ihrer Fähigkeiten, Charismen und Ressourcen unterschiedliche Aufgaben. Sie sollen in ihrem Einsatz möglichst gute Rahmenbedingungen vorfinden sowie eine qualifizierte Einführung und Begleitung erhalten.

#### **Aufgaben**

Die Aufgaben richten sich nach dem Angebot, welchen Schwerpunkt der Lotsenpunkt hat und was für den Seelsorgebereich und die Menschen im Sozialraum als sinnvoll und zielführend angesehen wird.

Aufgaben können sein:

- Zuhören
- Gesprächspartner sein
- Informationen über Hilfen geben
- Unterstützung bei Anträgen, Formularen, Bescheiden oder im Kontakt mit Behörden
- Alltagshilfen
- Vermittlung und Begleitung zu sozialen Diensten und Einrichtungen
- Besuchsdienste
- Teilnahme an/Initiierung von Runden Tischen und Vernetzungstreffen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Neue Angebote, Ideen und Projekte entwickeln
- Mitwirkung in einer Koordinierungs-, Steuerungsgruppe

#### **Kompetenzen/Anforderungen**

Ehrenamtliche

- haben Zeit und ein offenes Ohr
- haben Einfühlungsvermögen und bieten Zuwendung
- verfügen über persönliche Stabilität und Integrität
- interessieren sich für ihren Sozialraum
- sind begeistert und können begeistern
- sind kontaktfähig und kommunikativ
- ziehen Grenzen und können sich abgrenzen
- haben Respekt vor anderen Lebensentwürfen
- sind verschwiegen und verlässlich
- können Grenzen bei Klienten sehen und akzeptieren
- sind bereit zur Reflektion des eigenen Handelns

## **Standards/Anforderungen an den Träger**

### Ehrenamtliche

- erhalten eine Einführung in die Aufgaben im Rahmen eines Vorbereitungs- oder Einführungskurses
- arbeiten im Team und sind nicht nur auf sich alleine gestellt
- werden an der konzeptionellen Weiterentwicklung und der Ausgestaltung der Angebote beteiligt
- finden verlässliche Ansprechpartner in schwierigen Situationen und nachvollziehbare Verfahren im Umgang mit Beschwerden
- erhalten kontinuierliche Begleitung und Qualifizierungsangebote
- profitieren von einer Kultur der Anerkennung, zu Beginn, während und zum Abschluss ihres Einsatzes
- erfahren (wenn gewünscht) spirituelle Begleitung
- haben Anspruch auf die Erstattung von Auslagen (z.B. Fahrtkosten, Teilnahme an Fortbildungen etc.)
- haben entsprechend ihrer Tätigkeit ausreichenden Versicherungsschutz
- verfügen über die notwendige Sachausstattung

## **II. Qualifizierung von Ehrenamtlichen im Lotsenpunkt**

### **Ziele der Qualifizierung**

Die Qualifizierung von Ehrenamtlichen soll auf die Aufgabe vorbereiten und ebenso begleitende Unterstützung in der Aufgabenwahrnehmung sein.

- **Wissen und Informationen vermitteln**  
Informationen zum Sozialraum  
Informationen zum Kontext der Lotsenpunktarbeit (Träger, Leitbild, Selbstverständnis...)  
Hilfenetz vor Ort kennenlernen  
Wissen um Rechte und Pflichten wie z.B. Datenschutz, Schweigepflicht, Prävention, Kindeswohlgefährdung, Versicherungsschutz etc.  
interkulturelle Kompetenz  
grundlegende Informationen zu Armut und sozialen Notlagen bzw. speziellen Problemlagen
- **Haltungen reflektieren + Kompetenzen entwickeln**  
Motivation klären  
Beschäftigung mit christlichem Menschenbild  
eigene Werte kennen und reflektieren  
Rollen klären  
Wahrnehmung schulen  
Sensibilität für die Auswirkungen von Armut und sensiblen Umgang mit von Armut/Ausgrenzung betroffenen Menschen erlangen  
eigene Grenzen erkennen und damit umgehen lernen  
mit Nähe und Distanz umgehen lernen

Reflektionsfähigkeit einüben

- **Kommunikation schulen**  
Gesprächsführung/wertschätzende Kommunikation  
aktives Zuhören  
in Kontakt kommen, auf andere Menschen zugehen  
Umgang mit schwierigen Situationen und Konflikten
- **Methoden und Handwerkszeug erlernen**  
z.B.  
Gestaltung von Öffentlichkeitsarbeit  
Teambildung  
Moderation von Veranstaltungen  
...

## **Bausteine der Qualifizierung**

Die einzelnen Qualifizierungsmodule finden sowohl vor Ort wie auch regional oder diözesan statt.

- **Einführungsschulung - vor Ort**

Die Einführungsschulung sollte idealerweise stattfinden, wenn sich eine Gruppe mehrerer Ehrenamtlicher gefunden hat. Neben den oben genannten Zielen entsteht darüber ein Kennenlernen der Ehrenamtlichen untereinander und eine gegenseitige Einschätzung, wer welche Fähigkeiten und Interessen mitbringt. Kommen später einzelne Mitwirkende dazu, ist zu überlegen, ob über eine Einzelschulung und Hospitation die Einführung gesichert wird oder ob man mehrere Interessierte sammelt und von Zeit zu Zeit wieder eine umfassende Schulung anbietet.

Die Einführungsschulung findet vor Ort statt. Sie umfasst mehrere Module und kann sowohl als Tagesveranstaltung wie auch im Rahmen von mehreren Einzelterminen organisiert werden. Sie wird in Kooperation mit dem Fachdienst Gemeindecaritas und den Lotsenpunkt-Verantwortlichkeiten des Pastoralteams durchgeführt.

- **Begleitung während des Einsatzes – vor Ort/regional**

Hierzu gehören regelmäßige Teamtreffen vor Ort sowie bei Bedarf die Unterstützung einzelner Ehrenamtlicher. Zuständig sind ebenfalls die Lotsenpunkt-Verantwortlichen in Zusammenarbeit mit der Fachberatung Gemeindecaritas. Auch regionale Austauschtreffen dienen der Stärkung und Unterstützung.

- **Diözesane Fortbildungen / Fachtagungen**

Spezifische Fragestellungen werden in diözesanen Fachtagungen aufgegriffen. Diese können sowohl fachspezifisch ausgerichtet sein, z.B. zu speziellen Problemlagen wie auch spirituelle Fragen, Kommunikationsthemen oder die Vermittlung methodischer Kompetenzen umfassen.

Denkbar ist auch ein übergreifendes Fortbildungsangebot, z.B. Schulungen zu Leitungskompetenzen, Methodenkompetenzen etc. Diese werden nach Bedarf geplant und durchgeführt. Verantwortlich für diözesane Fachtagungen/Fortbildungen ist die Fachstelle Lotsenpunkte im Diözesan-Caritasverband, Abteilung Gemeindecaritas und Ehrenamt.

### III. **Module Basisqualifikation / Einführungsschulung Praxisbeispiele**

Im Anhang finden Sie drei Beispiele für Basisqualifikationen. Sie wurden von Kolleginnen und Kollegen aus dem Fachdienst Gemeindec Caritas durchgeführt.

### IV. **Weitere Arbeitshilfen**

- Den Menschen nah – engagiert und kompetent  
Qualifizierung und Begleitung von Ehrenamtlichen in Kontaktstellen,  
Sozialsprechstunden, Beratungs- und Gesprächsangeboten  
Herausgeber: Caritaskonferenzen Deutschland e.V./Arbeitsgemeinschaft der  
ehrenamtlichen Gemeindec Caritas, Juni 2013  
<http://warenkorb.ckd-netzwerk.de>
- Not und Ressourcen wahrnehmen  
Fünf praktische Methoden zur Schärfung des diakonischen Blicks  
Erzdiözese Freiburg, Mai 2017  
<http://www.dicvfreiburg.caritas.de/aktuelles/not-und-ressourcen-wahrnehmen>

Köln, Juli 2018

#### **Kontakt**

Lydia Ossmann

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Abteilung Gemeindec Caritas und Ehrenamt

[lydia.ossmann@caritasnet.de](mailto:lydia.ossmann@caritasnet.de)

Telefon: 0221 / 2010 219

## **Einführungsschulung für Soziallotsen**

1 Modul à 6 Stunden + 5 Module à 3 Stunden

### **Modul 1 (ganztägig)**

#### **Gruppenbildung**

- Spiritueller Impuls
- Kennenlernen
- Erwartungen/Befürchtungen/Lernkontrakt
- Paararbeit: was kann ein Lotsenpunkt leisten?
- Übung: Nähe und Distanz
- Den eigenen Sozialraum entdecken und kennenlernen  
„Wir gestalten eine Schatzkarte“ – Hilfsangebote im Stadtteil kennenlernen
- Feedback

### **Modul 2**

#### **Gesprächsführung**

- Spiritueller Impuls
- Anknüpfung an das vorherige Modul: Was ist mir ins Erinnerung geblieben?
- Wahrnehmungsübungen: Eine Person beschreibt der zweiten ein Bild, die zweite Person hört nur zu, anschließend Gespräch über das, was angekommen ist  
Paararbeit und Reflexion im Plenum
- „Die vier Ebenen einer Nachricht“ Vorstellung des Kommunikationsmodells von Friedemann Schulz von Thun
- Das helfende Gespräch  
Kleingruppenarbeit und Austausch im Plenum
- Feedback

### **Modul 3**

#### **Armutssensibles Handeln**

- Spiritueller Impuls
- Übung: „Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Arm in Gips und bitten jemanden, Ihnen beim Anziehen eines Gummihandschuhs behilflich zu sein“ – Reflektion in der Rolle als Hilfebedürftige und Helfer
- 4-Ecken-Übung zu Zitaten im Kontext Armut
- Biblische Texte Lesen und Haltungen besprechen
- Feedback



## **Modul 4**

### **Einführung Sozialrecht**

- Vorstellung des Hilfesystems durch Mitarbeiterinnen der allgemeinen Sozialberatung  
Informationen, Nachfragen und Gespräch
- Feedback

## **Modul 5**

### **Interkulturelle Kompetenz**

- Vorstellung des Hilfs- und Beratungskonzepts für Migrant/innen durch  
Mitarbeiterinnen des Fachdienst Integration und Migration
- Feedback

## **Modul 6**

### **Standortbestimmung**

- Spiritueller Impuls
- Timeline – eigene Positionierung nach Mitarbeit im Lotsenpunkt  
seit wann? Erster Kontakt mit Besuchern? Eindrückliche Erlebnisse? Veränderungen?
- Standards der Lotsenpunkte vorstellen  
zu dritt einzelne Standards besprechen und kommentieren, Austausch im Plenum
- Unser Lotsenpunkt im Jahr 2020 – Vision für die Weiterentwicklung austauschen
- Ausblick: Wie geht es weiter? – Nächste Schritte vorstellen
- Abschlussrunde

### **Ansprechpartner**

Frank Sevenig-Held | Fachberater Gemeindec Caritas im Caritasverband Stadt Bonn  
frank.sevenig-held@caritas-bonn.de

## Fortbildungskatalog „Caritas für Hauptamt und Ehrenamt“

Die Stärkung diakonischen Handelns, die Unterstützung Caritativer Strukturen und die Basis Qualifizierung Hauptamtlicher und Ehrenamtlicher Menschen im Seelsorgebereich ist das Ziel dieses Angebotskataloges. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (HA+EA) des Seelsorgebereiches sollen Befähigt werden, Menschen mit besonderen Bedarfen zielgerichtet in Unterstützungsangebote zu vermitteln und ggf. zu begleiten. Als Grundlage dient das Handlungskonzept der Lotsenpunkte im Erzbistum Köln. Für die Qualifizierung sind 6 Module mit einem Umfang von jeweils 2 Stunden vorgesehen.

- **Armut und Armutssensibilisierung**  
In diesem Modul wird der Begriff Armut näher beleuchtet. Unterschiedliche Formen von Armut, Ursachen von Armut und ein selbstbewusster, offener Umgang mit Armut werden wesentliche Bestandteile sein. Das Thema Armutssensibilisierung soll die Beteiligten auf ein bewusstes Handeln im Umgang mit armen Menschen vorbereiten.
- **Migration und Flucht**  
Von Armut und sozialer Ausgrenzung sind häufig Menschen mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrung betroffen. Flüchtlinge und Menschen ohne deutschen Pass haben andere Rechte und Pflichten als deutsche Staatsbürger. In diesem Modul werden Besonderheiten und Unterstützungsmöglichkeiten für die Zielgruppe Migranten und Flüchtlinge aufgezeigt.
- **Angebote im Sozialraum**  
Häufig zeichnen sich Menschen mit besonderen Bedarfen nicht durch eine besondere Mobilität aus. Sie sind in „Ihrem“ Veedel verwurzelt und schauen selten über den Tellerrand. Umso wichtiger ist es Unterstützungsangebote vor Ort zu kennen. Wege kurz halten, oder Angebote schaffen, die Menschen in Ihre Angebote zu begleiten sind Ziele dieses Moduls.
- **Schulden- und Geld**  
Telefonrechnung nicht Bezahlt. Sperrankündigung des Stromanbieters im Briefkasten. Mietrückstände. Schulden haben viele Menschen, schwierig wird es wenn diese nicht mehr ausgeglichen werden können. Dieses Modul sensibilisiert für die Themen Schulden und finanzielle Nöte. Es zeigt Unterstützungsmöglichkeiten auf und gibt einen Überblick über professionelle Anbieter, in die vermittelt werden kann.
- **Gesprächsführung, Konfliktmanagement**  
Im Pfarrbüro, in der Caritassprechstunde oder in einem Beratungsgespräch kommen unterschiedlichste Bedarfe und Menschen vor. Verzweiflung, Angst, Scham, aber auch Forderungen und Drohungen sind nicht unüblich. Wie Gestalte ich ein Umfeld in dem ich mich Wohlfühle und die Lotsenaufgabe erfüllt werden kann. Wie kommuniziere ich Grenzen und wie gehe ich mit schwierigen Situationen um?
- **Handlungskatalog im Seelsorgebereich**  
Für ein gelingendes diakonisches Handeln im Sinne des Lotsenpunktes bedarf es feste Strukturen. Strukturen und Regeln die für alle gelten müssen. Ein Rahmen an dem sich Besucherinnen und Besucher genauso orientieren können wie die Menschen die sich im Lotsenpunkt engagieren möchten. Diesen zu entwickeln wird Ziel des Abschlussmoduls sein.

## Weitere Informationen

- Für alle Module wird ein Handout entwickelt.
- Für alle Beteiligten wird es eine Übersicht mit Kooperationspartnern geben.
- Wege sollen kurz gehalten werden, d.h. für alle gängigen Bedarfe sollen konkrete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner benannt und im besten Fall bekannt gemacht werden.
- Alle Module werden vom Stab Caritaspastoral des Caritasverbandes begleitet und unterstützt.
- Kosten können abgerechnet werden, sollten von Seiten des Caritasverbandes aber nicht entstehen.
- Ziel sollte es sein mindestens 3 und maximal 10 ehrenamtliche Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu finden.

## Ansprechpartner

Nils Freund | Fachberater Caritaspastoral im Caritasverband für die Stadt Köln  
nils.freund@caritas-koeln.de

## Einführungskurs für ehrenamtlich Mitarbeitende in Lotsenpunkten

4 Module à 2,5 Stunden

### Modul 1

#### Als Soziallotse unterwegs

- Vorstellung des Konzeptes Lotsenpunkt
- Ziele und Arbeitsweise des Vorbereitungskurses
- Paarinterview
  - Name und was Sie zu Ihrer Person sagen möchten
  - Was sind Ihre Beweggründe, sich im „Lotsenpunkt“ zu engagieren?
  - Was sind Ihre Stärken, die Sie einbringen oder einbringen wollen?
  - Was möchten Sie hier lernen, erfahren, vertiefen?
- Regeln für das Miteinander in der Gruppe
- Übung zu Nähe und Distanz
- Was bedeutet das Erlebte für meine Arbeit im Lotsenpunkt?
- Meine Möglichkeiten/meine Grenzen für die Arbeit im Lotsenpunkt:
  - Paararbeit: Was ist die Aufgabe des Lotsenpunktes (grüne Karten) – und was nicht (rote Karten)?
  - Sammeln im Plenum
- Abschlussblitzlicht

### Modul 2

#### Kommunikation und Gesprächsführung

- Blitzlichtrunde: Befindlichkeit, Reste vom letzten Mal
- Wahrnehmungsübung
  - Paare sitzen Rücken an Rücken
  - einer bekommt ein Foto und soll seinem Partner mitteilen, was er sieht
  - der Partner hört nur zu (keine Nachfragen)
  - nach 5 Minuten Austausch
  - Rollenwechsel
  - Rückmeldung im Plenum
- Kommunikationsmodelle
  - Sender-Empfänger
  - Inhalts- und Beziehungsaspekt
  - Eisberg-Modell
- Kleingruppenarbeit:
  - Was ist förderlich für ein hilfreiches Gespräch?
  - Was sollte auf jeden Fall vermieden werden
  - Auf Karten sammeln (15 Minuten) und vorstellen (10 Minuten)
- Übung: Gesprächsförderer/Gesprächskiller
- Abschlussblitzlicht

## Modul 3

### Krisen und Krisenbewältigung

- Blitzlichtrunde, Reste vom letzten Mal
- Einführung ins Thema Krise:  
Thesen zum Thema werden ausgelegt, jeder ordnet sich einer Aussage zu  
alternativ:: Definition von Krise
- Einzelarbeit zu folgenden Fragen:  
Erinnern Sie sich an eine Krise (unvorhergesehene, schwierige Lebenssituation), die Sie erlebt haben: Wie haben Sie sich gefühlt? Wie haben Sie reagiert (innerlich und äußerlich) ? Was hat Ihnen geholfen? (auf verschiedenfarbige Karten)
- Paararbeit:  
Austausch der Ergebnisse der Einzelarbeit und gemeinsame Überlegungen (oder Plenumsgespräch) zu folgender Frage: Was bedeutet das für Ihre Aufgabe im Lotsenpunkt?
- Austausch im Plenum, Vorstellung der Karten
- Input „Krisen und Krisenbewältigung“ (Arbeitsblatt)
- Übung: den anderen auf die Füße stellen
- Abschlussblitzlicht

## Modul 4

### Unser soziales Netz

- Blitzlichtrunde, Reste vom letzten Treffen
- Kleingruppenarbeit:  
Welche Hilfsangebote in der Kommune und Umgebung kennen Sie?  
(Auf Kärtchen sammeln und ergänzen)
- Vorstellung der Hilfsangebote,  
(ggf auf großer Karte anpinnen)  
Fragen, Ergänzungen  
Vorstellung des Beratungsführers/Sozialwegweisers
- Fallbesprechung : Erarbeitung in Kleingruppen, Austausch im Plenum
- Ziele für Gespräche mit Ratsuchenden (Arbeitsmaterial)
- Rahmenbedingungen im Ehrenamt  
(Schweigepflicht, Versicherungen, Kostenerstattung, erweitertes Führungszeugnis) Vereinbarung zum Unterschreiben mitgeben
- Abschlussblitzlicht

#### **Ansprechpartnerin:**

Claudia Gabriel | Fachberaterin Gemeindec Caritas im Caritasverband Rhein-Sieg  
claudia.gabriel@caritas-rheinsieg.de