

# 10 PUNKTE

*für eine gelungene  
Willkommenskultur*

***Wir für uns.***

***Selbsthilfe der Zukunft***

## **1. Finden Sie Personen, die sich für das Willkommen-Heißen zuständig fühlen**

Willkommenskultur lebt von Personen. Wenn niemand für diesen Bereich „den Hut aufhat“ kann es leicht passieren, dass diese (Dauer-) Aufgabe im hektischen Alltagsgeschäft untergeht. Finden Sie mindestens eine zuständige Person, die gut auf Menschen zugehen kann und denken Sie daran auch ein Zeitbudget für die Aufgabe einzuplanen. Auch im Ehrenamt ist es wichtig eine Person zu haben, die auf die Einbindung neuer Mitglieder achtet: Werden Neue willkommen geheißen? Bekommen sie die Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, die sie brauchen, um ihre Aufgaben zu erfüllen und fühlen sie sich in der Gruppe wohl?

---

## **2. Seien Sie inklusiv – insbesondere bei der Sprache**

Willkommenskultur lebt vom Prinzip der niedrigen Schwelle. Es ist nicht immer leicht sich in eine schon lang bestehende Organisation mit ihren komplexen -geschriebenen und ungeschriebenen- Regeln, Arbeitsweisen und Strukturen hineinzufinden. Achten Sie bei Informationsmaterialien und im Gespräch mit neuen Mitgliedern besonders auf Sprache und Akronyme. Vielleicht halten Sie auch eine Version der Materialien in einfacher Sprache vor.

---

## **3. Denken Sie aus der Bubble heraus**

Denjenigen die schon lange in einer Organisation arbeiten sind die Regeln, akzeptierten Verhaltensweisen und Arbeitsabläufe oft in Fleisch und Blut übergegangen. Zugleich haben sich Präferenzen und Erwartungen von Menschen, die sich neu engagieren wollen in den letzten Jahren geändert. Das Ehrenamt steht angesichts der Verknappung von Zeitressourcen in Konkurrenz mit vielen anderen Möglichkeiten freie Zeit zu gestalten. Kommen Sie auf die neuen Menschen zu, erklären Sie die Strukturen und gehen Sie mit Ihren Angeboten auf ihre Bedürfnisse ein.

## **4. Nehmen Sie schnell Kontakt auf – am besten persönlich**

Wenn Menschen neu in eine Organisation eintreten und Ihre Zeitressourcen für ehrenamtliche Arbeit zur Verfügung stellen wollen, erwarten sie zeitig begrüßt zu werden. Eine zu lange Zeitspanne zwischen Beitritt und Kontaktaufnahme kann als Desinteresse verstanden werden und führt nicht selten dazu, dass ein Anfangsimpuls verpufft. Nehmen Sie möglichst schnell und in möglichst persönlicher Form Kontakt mit Neumitgliedern auf und überreichen Sie das Willkommenspaket idealerweise selbst.

---

## **5. Geben Sie inhaltliche Anknüpfungspunkte**

Viele Neumitglieder gehen Organisationen schon innerhalb von ein bis zwei Jahren wieder verloren. Der Grund dafür ist oft, dass die Strukturen und Mitwirkungsmöglichkeiten nicht verstanden werden und Frust entsteht. Manche Menschen wollen nur zahlende Mitglieder sein, andere wollen sich mit ihren persönlichen Fähigkeiten und zu ihren ganz spezifischen Themen einbringen. Sorgen Sie dafür, dass Neumitglieder Ihre Strukturen gut verstehen. Mindestens sollten Sie dafür verständliches Informationsmaterial (siehe Willkommenspaket) vorhalten, noch besser wäre ein praxisorientierter Einsteiger\*innen Workshop.

---

## **6. Geben Sie personelle Anknüpfungspunkte**

Beim Ehrenamt geht es auch -aber nicht nur- um die gute Sache. Damit sich ehrenamtlich arbeitende Menschen wohlfühlen müssen sie sich mit der Sache identifizieren, für die sie arbeiten. Aber das alleine reicht nicht. Wir wollen in unserer Freizeit auch auf Menschen treffen, mit denen wir gerne Zeit verbringen. Mentorenprogramme aber auch Einsteiger\*innen Partnerschaften sind gute Mittel um die Hemmschwelle für die Arbeit in einer Organisation zu senken und personelle Anker für Neumitglieder zu schaffen.

## **7. Ermöglichen Sie Selbstwirksamkeit**

Wir machen nur das gerne, was wir gut machen. Die Erfahrung von Selbstwirksamkeit -Tätigkeit, die unseren Werten entspricht und bei der wir uns kompetent fühlen- ist entscheidend für die Zufriedenheit mit der ehrenamtlichen Arbeit. Langeweile oder Überforderung sind Gift für das Empfinden von Selbstwirksamkeit und können die Verweildauer in einer Organisation sehr verkürzen. Sorgen Sie dafür, dass Sie etwas über die Fähigkeiten Ihrer Neumitglieder wissen, um gute Tätigkeitsbereiche für sie zu finden und unterstützen Sie sie mit Fortbildungen und Mentoring, damit sie sich gut in das neue Arbeitsfeld einfinden.

---

## **8. Schaffen Sie niedrigschwellige Angebote**

In vielen Bereichen der ehrenamtlichen Tätigkeit gibt es klar definierte -und nicht selten sehr umfangreiche- Arbeitsfelder und -abläufe. Manchmal erwarten die „alten Häs\*innen“, dass Neue sich in diese Strukturen einfügen und haben weniger Wertschätzung für Menschen mit weniger Zeitressourcen oder lediglich projektbezogenem Engagement. In den Realitäten der heutigen Arbeitswelt schmälert das sehr die Bandbreite der Mitglieder, die man gewinnen kann. Schaffen Sie niedrigschwellige Angebote für Engagement und wertschätzen Sie auch die kleinen Beiträge.

---

## **9. Holen Sie sich Feedback ein**

Der Köder muss nicht dem Angler schmecken, sondern dem Fisch. Nicht selten sind Organisationen davon überzeugt bei der Mitgliedergewinnung und -einbindung alles richtig zu machen und sind trotzdem nicht erfolgreich. Das kann auch mit Betriebsblindheit zu tun haben. Holen Sie sich regelmäßig Feedback von neuen Mitgliedern zu Ihren Materialien, zur Willkommenskultur und Ihren Arbeitsweisen. Wenn Sie Materialien erstellen sollten Sie sich vor der Veröffentlichung Feedback von Menschen holen, die sich in Ihrem Feld gar nicht auskennen. Wenn die alles verstehen und ansprechend finden, tun das im Zweifelsfall auch Ihre Neumitglieder.

## 10. Willkommenskultur bedeutet auch Offenheit für Veränderung

Die Welt da draußen ändert sich und neue Mitglieder tragen diese Veränderung in Ihre Organisation hinein. Oft stoßen die neuen Mitglieder mit ihren Ideen auf den Hinweis, dass man diese schon vor 20 Jahren diskutiert und als unpraktikabel verworfen habe. Oder sie bekommen ein „Das haben wir noch nie so gemacht!“ zu hören. Eine wunderbare Art neue Mitglieder schnell wieder loszuwerden. Leisten Sie sich ab und an einen erneuten Blick auf Ihre Strukturen und Arbeitsweisen und beziehen Sie die frische Perspektive der Neuen mit ein. Sie werden feststellen, dass es sich lohnt; auch und gerade dann, wenn es anstrengend ist.



Abbildungen zeigen: Beispiel für ein Willkommenspaket für Neumitglieder

## **Das Willkommenspaket**

...ist Ihre Chance einen guten ersten Eindruck zu wecken; achten Sie darauf, dass es alles Wesentliche enthält was nötig ist um einem Neumitglied das Ankommen möglichst einfach zu machen. Dabei gibt es Folgendes zu bedenken:

- Menschen wollen sich als Person gesehen fühlen. Gestalten Sie das Anschreiben sehr persönlich und übergeben Sie das Paket am besten selbst.
- Damit Neumitglieder merken, dass sie Ihnen wichtig sind, sollte das Paket so schnell wie möglich nach dem Beitritt zu ihnen kommen.
- Erzählen Sie die zentrale Geschichte Ihrer Organisation mit emotionalen Worten oder Bildern; so vermitteln Sie das Gefühl zu einer guten Sache beizutragen.
- Legen Sie Informationsmaterial bei, das Ihren Neuen klarmacht wo Sie aktiv werden können. Dazu gehören auch Ansprechpartner\*innen und Termine.
- Neumitglieder wollen sich nicht einfach in Strukturen integrieren, sondern mitgestalten. Geben Sie eine Möglichkeit zum Feedback (Fragebogen, Feedbackgesprächsangebot etc.).
- Legen Sie mindestens ein besonderes Giveaway bei, das etwas wertiger ist und etwas über Ihre Organisation aussagt. So schaffen Sie einen Anker der die Neumitglieder an Sie erinnert.
- Weniger ist mehr. Damit Ihre Materialien noch zur Geltung kommen, muss der Inhalt überschaubar bleiben. Senden Sie zusätzliches Material besser in späteren Sendungen zu.

**Bundesarbeitsgemeinschaft  
Selbsthilfe von Menschen  
mit Behinderung, chronischer  
Erkrankung und ihren  
Angehörigen e.V.**

Kirchfeldstr. 149  
40215 Düsseldorf  
Tel.: 0211 – 31006 – 22  
Fax: 0211 – 31006 – 48  
info@bag-selbsthilfe.de

**Unterstützen Sie uns gerne  
mit einer Spende:**

**Besuchen Sie uns auf  
[www.bag-selbsthilfe.de](http://www.bag-selbsthilfe.de)**

Bankverbindung  
BAG SELBSTHILFE e.V.  
Bank für Sozialwirtschaft, Köln  
IBAN: DE26 3702 0500 0008 0301 00  
BIC: BFSWDE33XXX

