



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

Ehrenamtlichkeit im Altenbesuchsdienst

Verfasserin

Karoline Rechberger

Angestrebter akademischer Titel

Magistra der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

(Mag.rer.soc.oec.)

Wien, März 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 121

Studienrichtung lg. Studienblatt:

Soziologie (sozial-/wirtschaftswissenschaftlicher Studienzweig)

Betreuer:

Ao. Univ.-Prof. Dr. Josef Hörl

Für jene alten Menschen, die mich durch ihre große Dankbarkeit
zu dieser Arbeit inspiriert haben.

Mein Dank gilt allen Menschen die mich während meines Studiums und bei der Verfassung
dieser Diplomarbeit unterstützt haben.

Ein spezieller Dank gilt den Menschen meines Untersuchungsfeldes, die ihre Erfahrungen,
ihre Erlebnisse, ihre Erkenntnisse und ihr Wissen mit mir geteilt haben.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	6
I. THEORIE	8
1. DEMOGRAPHISCHER WANDEL.....	8
1.1. Konzept des demographischen Übergangs.....	8
1.2. Der demographische Übergang in Österreich	9
2. ALTENPFLEGE IN ÖSTERREICH	11
2.1. Orte und Arten der Pflege	12
3. DAS EHRENAMT	16
3.1. Bezeichnung.....	16
3.2. Definition.....	16
3.3. Geschichte	17
3.4. Altes versus neues Ehrenamt	21
3.5. Zukünftige Entwicklung des Ehrenamts.....	22
3.6. Ehrenamt in Zahlen	23
4. BESUCHSDIENST.....	30
4.1. Definitionen	30
4.2. Aspekte des Besuchsdienstes.....	31
4.3. Geschichte Besuchsdienst.....	32
4.4. Besuchsdienst in Zahlen	34
4.5. Effekte des Besuchsdienstes.....	34
5. THEORETISCHE KONZEPTE	36
5.1. Soziales Handeln	36
5.2. Transaktion - Tausch.....	39
5.3. Motive.....	45
II. EMPIRIE	48
6. FRAGESTELLUNG.....	48
6.1. Deskriptive Analysen	48
6.2. Evaluation/Bewertung	55
6.3. Hypothesen	55
7. METHODIK	59
7.1. Leitfaden-Interviews mit Ehrenamtskoordinatoren	59
7.2. Leitfaden-Interviews mit Ehrenamtlichen.....	59
7.3. Fragebogenkonstruktion.....	59
7.4. Auswertung des Fragebogens.....	60
8. STICHPROBE	61
9. ERGEBNISSE	63
9.1. Deskription	63
9.2. Evaluation/Bewertung des Besuchsdienstes	78
9.3. Hypothesentestung.....	80
KONKLUSION	103
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	106
TABELLENVERZEICHNIS	106
QUELLENVERZEICHNIS.....	108
ANHANG	114
Anhang 1: Interviewpartner und Informanten Übersicht.....	114
Anhang 2: Leitfaden für die Gespräche mit den Ehrenamtskoordinatoren.....	115
Anhang 3: Leitfaden für die Gespräche mit den Ehrenamtlichen	116
Anhang 4: Fragebogen.....	117

Warum jemandem zuhören der immer dasselbe erzählt?

(Plakatwerbung Rotes Kreuz, Februar 2008)

Das Leben ist ein Geben und Nehmen, dieser Fluss muss aufrecht erhalten bleiben!

(Fragebogen Nr.: 32, September 2008)

EINLEITUNG

Die UNO ernannte das Jahr 2001 zum Jahr der Freiwilligen. In Ländern rund um den Globus wurden Aktionen gesetzt um den Wert ehrenamtlicher Arbeit herauszustreichen und um ehrenamtliches Engagement zu fördern und zu honorieren.

Ehrenamtliche Arbeit ist ein wesentlicher Wirtschaftsfaktor. Im Jahr 2006 leisteten Ehrenamtliche in Österreich soviel Arbeit wie rund 458.000 Vollzeitbeschäftigte (Statistik Austria 2007).

Der Österreichbesuch des Papstes im Jahr 2007 wurde zum Anlass genommen Ehrenamtlichkeit zum Thema zu machen und ehrenamtlich engagierte Personen für ihre Leistungen zu würdigen.

Ehrenamt ist Thema. Ehrenamtliches Engagement dient nicht nur jenen Menschen denen dadurch Hilfe zuteil wird, ebenso profitiert die Gesellschaft davon. Doch nicht zuletzt bereichert Freiwilligenarbeit auch das Leben der Ehrenamtlichen selbst.

Mit der Perspektive der Ehrenamtlichen setzt sich diese Diplomarbeit auseinander.

Beschäftigt man sich mit dem Thema Ehrenamt, so hört man bald von einer Trendwende des Ehrenamts. Vor allem die Motivation der Ehrenamtlichen hat sich gewandelt. War früher eine altruistische Grundhaltung Ausgangspunkt für eine ehrenamtliche Betätigung, so sind heute eher egoistische Motive ausschlaggebend.

Der Frage der Motivation ehrenamtlich Engagierter soll hier nachgegangen werden. Im speziellen setzt sich diese Arbeit mit Ehrenamtlichen auseinander die im Zuge eines Besuchsdienstes ältere Menschen betreuen. Dieses Arbeitsgebiet, Altenpflege, ist sehr aktuell. Vielfach wird vom demographischen Wandel unserer Gesellschaft gesprochen und davon, dass die Anzahl alter Menschen zunimmt. Damit verknüpft ist die Thematik der Altenpflege und die Frage wie eine gute Altenpflege zukünftig bewerkstelligt werden kann. Die Kosten für die Pflege bedürftiger alter Menschen steigen. Eine andere Thematik welche die steigende Zahl älterer Menschen aufbringt, ist die der Beschäftigung. Das durchschnittliche Lebensalter der Bevölkerung steigt. Auch nach der Pensionierung verfügen viele ältere Menschen noch über wertvolles Arbeitspotential und suchen eine sinnstiftende Beschäftigung. Ehrenamtlicher Besuchsdienst kann bei beiden Aspekten dienlich sein. Einerseits erfahren ältere Menschen durch den Besuchsdienst eine ganzheitlichere pflegerische Versorgung, da durch den Besuchsdienst auch soziale Bedürfnisse von Menschen befriedigt werden. Andererseits stellt der ehrenamtliche Besuchsdienst auch ein bereicherndes Arbeitsgebiet für Menschen dar, die eine sinnvolle Beschäftigung suchen.

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen und einem empirischen Teil.

Da das Arbeitsfeld des ehrenamtlichen Besuchsdienstes mit alten Menschen zu tun hat, wird zunächst der gegenwärtige demographische Wandel unserer Gesellschaft erläutert.

Ebenso wird auf die Situation der Altenpflege in Österreich eingegangen.

Daran anschließend der Begriff des Ehrenamts definiert und beschrieben. Weiters wird die Geschichte des Ehrenamts erläutert und die gegenwärtige Situation und zukünftige Perspektiven aufgezeigt. Eine Zusammenfassung von Studienergebnissen soll das Ausmaß ehrenamtlichen Engagements in Österreich und Europa veranschaulichen.

Das darauf folgende Kapitel setzt sich mit dem Besuchsdienst auseinander, und den Fragen:

Wie kann dieses Aufgabengebiet beschrieben werden? Wie entstand der Besuchsdienst?

Und vor allen Dingen: Welche Effekte hat der Besuchsdienst auf die Besuchten?

Darauf folgt die Vorstellung der theoretischen Konzepte auf welchen die empirische Erhebung basiert. So wird zunächst erklärt, wodurch sich soziales Handeln auszeichnet und welche Arten von Austauschbeziehungen zwischen Personen möglich sind, um dann näher auf die Eigenschaften des sozialen Tausches einzugehen. Die Auseinandersetzung mit dem Konzept des sozialen Tausches soll bei der Betrachtung der Beziehung zwischen den Ehrenamtlichen und den besuchten alten Menschen helfen.

In einem weiteren Kapitel wird auf unterschiedliche Konzepte von Motiven eingegangen.

Im zweiten, empirischen Teil werden zunächst die Fragestellung und die aufgestellten Hypothesen angeführt und erörtert. Danach wird die methodische Vorgehensweise erklärt. Nach Beschreibung der Stichprobe erfolgt die Präsentation der Ergebnisse.

I. THEORIE

1. DEMOGRAPHISCHER WANDEL

Im medialen und politischen Diskurs wird immer wieder vom Altern unserer Gesellschaft gesprochen, davon, dass eine Überalterung stattfindet und davon, dass diese Entwicklung in einen Krieg der Generationen mündet. Doch sind diese Befürchtungen begründet? Tatsache ist, dass sich unsere Gesellschaft in einem Wandlungsprozess, in einer demographischen Transformation befindet. Darunter ist ein gesellschaftlicher Wandlungsprozess zu verstehen welcher große Auswirkungen auf die Altersstruktur unserer Gesellschaft hat. Noch nie waren die Anzahl und der Anteil älterer Personen in Österreich so hoch wie heute. Prognosen zeigen, dass der Anteil älterer Menschen noch weiter steigen wird. Die Vereinten Nationen prognostizieren einen Anstieg älterer Menschen (65 Jahre und mehr) in Europa von 116 Millionen im Jahr 2005 auf 180 Millionen im Jahr 2050. Somit würde der Anteil älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung von 16% auf 28% steigen (UN 2004, zit. nach Kytir 2008:46).

1.1. Konzept des demographischen Übergangs

Dieses Konzept versucht den Zusammenhang zwischen Rückgang der Sterblichkeit (Mortalität) und dem damit verbundenen Rückgang der Geburtenzahl (Fertilität) zu erklären, welche in unserer Gesellschaft gerade zu beobachten sind. Sinkt in einer Gesellschaft die Sterblichkeit, zum Beispiel auf Grund medizinischer Innovationen oder Veränderungen in den Lebensgewohnheiten, so sinkt über kurz oder lang auch die Geburtenzahl und gleicht sich dem verminderten Sterblichkeitsniveau an. Eine solche Angleichung passiert jedoch nicht plötzlich. Dieser Prozess gliedert sich in fünf idealtypische Phasen.

In der ersten, prätransformativen Phase, dem Abschnitt vor dem Wandel ist die Zahl der Todesfälle hoch. Da die Zahl der Geburten ebenso auf einem hohen Niveau ist, wächst die Bevölkerung in geringem Maß.

In der zweiten, frühtransformativen Phase kommt es zu einem Absinken der Mortalität. Gründe hierfür sind zum Beispiel medizinische und hygienische Verbesserungen. Da die Zahl der Geburten nach wie vor hoch ist, kommt es zu einem Bevölkerungswachstum.

Die dritte, mitteltransformativ Phase ist gekennzeichnet durch ein weiteres, extremes Absinken der Sterbeziffer. Die Fertilität bleibt weiter hoch und es kommt zu einem rapiden Bevölkerungswachstum.

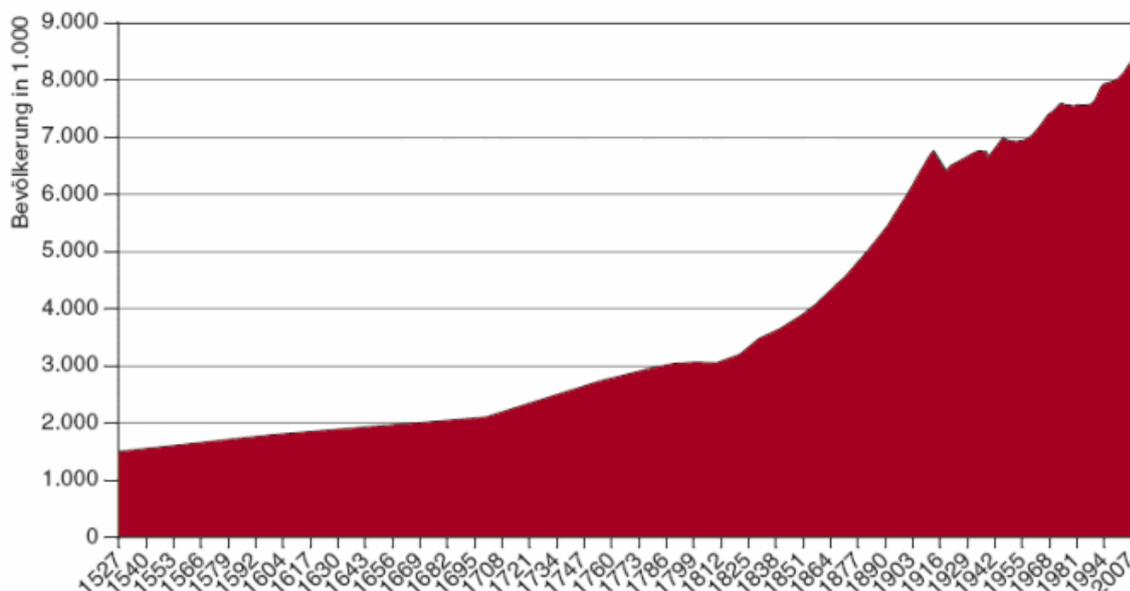
In der vierten, spättransformativen Phase beginnen die Geburtenzahlen stark zu sinken. Die Mortalität pendelt sich auf einem niedrigen Niveau ein und das starke Bevölkerungswachstum nimmt ab.

In der fünften, posttransformativen Phase gleicht sich die Fertilität dem niedrigen Niveau der Sterblichkeit an. Die Bevölkerungszahl bleibt konstant oder sinkt in geringem Maß (vgl. Hauser 1974; Mackensen 1973:31ff).

1.2. Der demographische Übergang in Österreich

Überträgt man dieses Modell des demographischen Übergangs auf Österreich, so befinden wir uns momentan in der vierten Phase. Eingeleitet wurde dieser Prozess im 18. und 19. Jahrhundert durch die Modernisierung in der Landwirtschaft und Verbesserung hygienischer Standards. Ebenso sorgten medizinische Erkenntnisse für einen Rückgang der Sterblichkeit (vgl. Höpflinger 1997:144ff). Die Bevölkerung begann zu wachsen. Zuvor war das Bevölkerungswachstum, trotz hoher Geburtenzahlen, nur gering da die Sterblichkeit ebenso auf einem hohen Niveau war.

Abbildung 1: Bevölkerungsentwicklung seit 1527



(Quelle: Statistik Austria 2009a)

Auf Grund der hohen Sterblichkeit war der Anteil älterer Menschen an der Gesamtbevölkerung im 19. Jahrhundert eher gering. Im Jahr 1869 betrug das Durchschnittsalter in Österreich 29,6 Jahre. Im Vergleich dazu betrug im Jahr 2007 das Durchschnittsalter 40,9 Jahre (vgl. Statistik Austria). Mit Sinken der Sterblichkeit stieg folglich auch der Anteil älterer Personen. War es zuvor normal, dass Menschen in allen

Altersgruppen starben (v. a. auch hohe Säuglingssterblichkeit), so verlagerte sich mit der Verbesserung der medizinischen Versorgung, das Sterben zunehmend ins hohe Alter. Wie aus Tabelle 1 zu entnehmen ist, waren 1880 nur 5,6% der Bevölkerung 65 Jahre und älter. Bis 1970 wuchs diese Gruppe auf rund 14% an. Bis ins Jahr 1998 wuchs der Anteil älterer Menschen nur geringfügig. Prognosen gehen davon aus, dass diese Bevölkerungsgruppe bis ins Jahr 2040 auf rund 30% angewachsen wird.

Im Vergleich dazu hat der Anteil jüngerer Menschen in den letzten 130 Jahren stark abgenommen. Waren bis 1910 noch rund 40% der Bevölkerung jünger als 20 Jahre, so halbierte sich dieser Anteil bis 1998 fast auf 23%. Den Schätzungen zufolge wird der Anteil jüngerer Menschen bis 2040 nicht mehr stark sinken. Der Anteil von Personen im Erwerbsalter hat sich im letzten Jahrhundert nur geringfügig verändert, allerdings wird angenommen, dass ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung in den nächsten 30 Jahren um rund 10% sinken wird.

Tabelle 1: Bevölkerungsverteilung 1880 bis 2040

Jahr	0-19 Jahre	20-64 Jahre	65+ Jahre
1880	38,2%	56,2%	5,6%
1910	39,1%	54,9%	6,0%
1970	31,1%	54,8%	14,1%
1998	23,0%	61,6%	15,4%
2040	17,3%	52,0%	30,7%

(Quelle: Kytir, Münz 2000:25; mittlere Variante)

Prognosen gehen davon aus, dass dieser demographische Übergang nach 2030 abgeschlossen sein wird. Der gesellschaftliche Alterungsprozess wird stoppen, da dann die geburtenschwachen Jahrgänge der 1970er und der darauf folgenden Jahrzehnte nachrücken und sie die Altersgruppe der 60 und mehr jährigen erreichen. Die Sterblichkeit und die Fertilität werden sich auf ein niedriges Niveau einpendeln und die Bevölkerung wird nur mehr in geringem Maß wachsen (Kytir 2003:134)

Wichtig anzuführen ist, dass der demographische Alterungsprozess unserer Gesellschaft nicht alleinig auf die gestiegene Lebenserwartung älterer Menschen zurückzuführen ist. Auch der Rückgang der Fertilität trägt zum gesellschaftlichen Alterungsprozess bei. Da pro Frau immer weniger Kinder geboren werden, kommt es zu einer ‚Alterung von unten‘. Wollte man das durchschnittliche Alter unserer Gesellschaft konstant halten, müsste die durchschnittliche Kinderzahl pro Frau von 1,38 im Jahr 2007 auf 3,5 steigen, was fern jeder realen Chance liegt (ebenda 2003:140).

2. ALTENPFLEGE IN ÖSTERREICH

Wie im vorigen Kapitel bereits erläutert wurde befindet sich unsere Gesellschaft in einem demographischen Wandlungsprozess. Die Altersstruktur unserer Gesellschaft verändert sich. Die Lebenserwartung der Bevölkerung steigt, die durchschnittliche Geburtenzahl hingegen stagniert bzw. sinkt leicht. Somit steigt das Durchschnittsalter der österreichischen Gesellschaft. Das bringt mit sich, dass der Anteil älterer Menschen in den nächsten Jahren und Jahrzehnten steigen wird. Waren 2007 rund 22,2% der österreichischen Bevölkerung 60 Jahre oder älter, so wird angenommen, dass ihr Anteil auf 34,1% im Jahr 2050 steigen wird. Betrachtet man die Altersgruppe der 75 und mehr jährigen so wird prognostiziert, dass sich ihr Bevölkerungsanteil sogar von 7,9% (2007) auf 16,9% (2050) verdoppeln wird (Statistisches Jahrbuch 2009c:46; eigene Berechnungen).

Mit höherem Alter nimmt auch die Pflegebedürftigkeit zu. Die steigende Lebenserwartung führt somit zu einem Ansteigen der Pflegefälle. In Deutschland zum Beispiel waren im Jahr 2007 5% der 70 bis 75 jährigen pflegebedürftig und in der Gruppe der über 75 jährigen waren bereits mehr als ein Fünftel pflegebedürftig. Bei den 90 bis 95 jährigen lag der Anteil sogar bei zwei Drittel (Strasser/Stricker 2007:3).

In Österreich waren im Jahr 1992 hochgerechnet fast 500.000 Personen betreuungsbedürftig¹. 30,9% der über 60 jährigen waren betreuungsbedürftig, der Großteil allerdings nämlich zwei Drittel nur leicht. Bei den 80 bis 84 jährigen waren sogar 57,9% angewiesen auf Unterstützung und bei den 85 und mehr jährigen waren 81,8% betreuungsbedürftig (Badelt et al. 1996:43f).

Laut Hochrechnungen wird die Zahl betreuungsbedürftiger Personen in Österreich bis ins Jahr 2030 auf 800.000 ansteigen (ebenda 1996:111; mittlere Variante). Betrachtet man die Kostenseite dieser Entwicklung, so ist in jedem Fall mit einer Zunahme der staatlichen Ausgaben im Pflegebereich zu rechnen. Bis ins Jahr 2030 wird abhängig von der weiteren Entwicklung, den politischen Maßnahmen und Weichenstellungen ein Zuwachs der Pflegekosten zwischen 23% und 90% prognostiziert (ebenda 1996:129).

¹ Das Konzept der Betreuungsbedürftigkeit umfasst die Aspekte der Hilfe und der Pflege, also inwiefern eine Person bei der Alltagsbewältigung Hilfe- oder Pflegeleistungen benötigt. Je nach dem wie viel Unterstützung benötigt wird, wird unterschieden in leichte, mittlere und schwere Betreuungsbedürftigkeit (vgl. Badelt et al. 1996:29ff)

2.1. Orte und Arten der Pflege

Nun stellt sich die Frage, wo die zunehmende Zahl älterer betreuungsbedürftiger Personen versorgt und gepflegt werden soll? In Österreich gibt es vier verschiedene Arten wie Betreuung für ältere Menschen gewährleistet wird.

2.1.1. Familie und Angehörige

Ein Großteil älterer Menschen wird noch immer zu Hause im Familienverband versorgt. 68,5% der älteren Menschen die einen mindestens ein- oder mehrwöchigen Pflegebedarf haben werden von ihren Familienangehörigen gepflegt. Lediglich 13,8% geben an in solchen Fällen von sozialen Dienstleistern versorgt zu werden (Badelt/Leichsenring 2000:438). 80% aller Pflegebedürftigen in Privathaushalten werden von Familie oder Verwandten gepflegt (Badelt et al. 1997:105ff).

Jedoch muss damit gerechnet werden, dass das familiäre Pflegenetzwerk loser werden wird. Die älteren Menschen der Gegenwart können sich noch auf ein dichtes Familiennetzwerk stützen, da sie die Eltern der Babyboom-Generation der 1960er Jahre sind. Besonders bei den gegenwärtigen Familienverhältnissen ist, dass es starke intergenerationelle Familienkontakte gibt. In rund 25 Jahren kommen jedoch die kinderärmeren Jahrgänge ins Pensionsalter, welche sich immer weniger auf ein dichtes Familiennetzwerk werden stützen können (Kytir 2003:142). Die Fertilität und die Heiratsneigung sind am Abnehmen, somit steigt die Zahl kinderloser Personen weiter. Auch die zunehmende Erwerbstätigkeit der Frau führt zu einer Verminderung informeller, familiärer Pflegekräfte (Salvage 1995, zit. nach Schneider/Österle 2003:238), denn der Großteil der pflegenden Angehörigen ist immer noch weiblich (Badelt/Leichsenring 2000:421). Der Anteil der Frauen (an der Gesamtbevölkerung, über 18 Jahren) die informelle Pflegeleistungen erbringen ist mit 8,5% fast doppelt so wie jener der Männer mit 4,7% (Eurobarometer 2002; zit. nach Hörl 2008:353)

Wichtig anzuführen ist, dass eine innerfamiliäre Pflege oft mit Belastung und Überforderung der pflegenden Angehörigen einhergeht. Psychische, physische und materielle Belastungen sind die Folge (vgl. Hörl 2008, BMSK 2007; Penz 2001; Grond 2001:216ff; Holuscha 1992). Entlastungs- – und Unterstützungsstrukturen für pflegende Angehörige sind noch nicht flächendeckend verbreitet, jedoch sind sie im Aufbau begriffen (z.B.: Selbsthilfegruppen, Schulungen, geriatrische Tageszentren, Kurzzeitpflege, etc.). Auch der ehrenamtliche Besuchsdienst spielt eine Rolle in der Entlastung pflegender Angehöriger. Neben einer zeitlichen Entlastung stellt der Besuchsdienst auch eine psychosoziale Entlastung dar (Grond 2001:217).

Die zu pflegende Person hat durch die ehrenamtliche Person einen zusätzlichen Ansprechpartner der Gehör, Aufmerksamkeit und Zuwendung schenken kann. Somit liegt die Verantwortung für das psychische Wohl der älteren Person nicht mehr allein bei der pflegenden Angehörigen².

2.1.2. Ambulante/Mobile Dienste

Die mobilen Dienste umfassen die Bereiche Hauskrankenpflege, Pflegehilfe, Heimhilfe und Besuchsdienst. Dabei werden medizinische, pflegerische, haushalterische und soziale Dienstleistungen erbracht. Ziel dieser ambulanten Dienstleistungen ist es den älteren zu pflegenden Personen den Verbleib in den eigenen vier Wänden so lange wie möglich zu gewährleisten. Ebenso werden pflegende Angehörige durch mobile Dienste in ihrer Pflegetätigkeit unterstützt.

Betrachtet man die Versorgungsdichte mobiler Dienste, so sind starke Unterschiede feststellbar. Die durchschnittliche Versorgungsdichte in Österreich liegt bei 13,4 Vollzeitbeschäftigten pro 1000 Einwohnern über 75 Jahre. In Oberösterreich liegt der Durchschnitt bei 6,1 Beschäftigten und in Wien bei 21 Beschäftigten pro 1000 Einwohnern über 75 Jahre. Der Großteil der Beschäftigten sind Heimhelfer.

Die Anzahl Beschäftigter in diesem Bereich ist stetig am Zunehmen, dennoch besteht weiterhin Bedarf an zusätzlichem Personal. Zwischen 1995 und 2004 kam es zu einer Verdoppelung der Beschäftigten im Bereich der mobilen Dienste (exkl. Wien). Dennoch besteht weiterer Ausbaubedarf. Um die wachsende Nachfrage zu stillen und das bestehende Versorgungsniveau mobiler Pflegeleistungen zu verbessern bedarf es bis 2010 einer Erweiterung um rund 2200 Vollzeitbeschäftigter (ÖBIG 2004:1ff).

Auf Grund des Personalmangels werden oft auch Personen mit fehlender Qualifikation eingestellt. Gründe für diesen Personalmangel sind das schlechten Image und der geringe Status dieser Branche und die hohe psychische und physische Belastung. Vergleicht man den Arbeitsklima-Index³ von Beschäftigten in Österreich mit Beschäftigten im Bereich der mobilen Dienste so zeigt sich ein beträchtlicher Unterschied. 2002 betrug der Indexwert für Gesamtösterreich 107 Punkte, für Beschäftigte in der mobilen Pflege allerdings nur 95 Punkte. Das bedeutet Bedienstete in diesem Bereich bewerten ihre Arbeitssituation durchschnittlich schlechter als der durchschnittliche österreichische Bedienstete.

² Beispiel Landjugend Perg: Diese Landjugend hat in Kooperation mit dem Roten Kreuz einen Besuchsdienst initiiert um pflegenden Angehörigen eine Entlastung zu bieten, da vor allem im ländlichen Raum institutionelle Unterstützungsmöglichkeiten erst im Entstehen sind. Dieses Projekt wurde mit dem Solidaritätspreis 2008 der öö. Kirchenzeitung ausgezeichnet (Landjugend Perg 2008).

³ Arbeitsklima-Index: Entwickelt von IFES und SORA zur Messung der Arbeitssituation und Zufriedenheit österreichischer Beschäftigter. Der Durchschnittswert der Erhebung 1997 wurde als Richtwert (100 Punkte) festgesetzt.

Mobile Altenpflege wird als seelisch belastende und aufreibende Arbeit erlebt. Oft gestaltet sich der Umgang mit den Patienten schwierig. Auf Grund des großen finanziellen Drucks, der auf vielen sozialen Einrichtungen lastet, fühlen sich mobile Altenpfleger auch zeitlich stark unter Druck gesetzt (Simsa et al. 2004:506f).

2.1.3. Teilstationäre Dienste

Dazu zählen geriatrische Tageszentren, Tagespflege und Tagesbetreuung. Diese Betreuungsform ist nur im städtischen Bereich verbreitet und außerhalb von Wien noch kaum auffindbar (ÖBIG 2004:3). Diese Institution bietet eine Tagesbetreuung für ältere, pflegebedürftige Menschen die noch weiter bei sich zu Hause wohnen bleiben und noch nicht in stationäre Pflegeeinrichtungen übersiedeln wollen. Das Angebot inkludiert medizinische Betreuung, Verköstigung, Beschäftigung, Training und Therapien zur Aktivierung der älteren Personen (FSW 2008:18).

2.1.4. Stationäre Einrichtungen/ Alten- und Pflegeheime

In den 1960er und 1970er Jahren entstanden in Österreich die ersten Pensionistenheime. Damals galt diese Wohnform für ältere Menschen als modern und attraktiv. Pensionistenheime waren Neubauten und bezüglich Wohnraum und Sanitäreinrichtungen besser ausgestattet als viele Altbauwohnungen. Viele ältere Menschen lebten noch in Substandardwohnungen. In den 1990er Jahren kam es jedoch zu einem teilweisen Neubaustopp für reine Pensionistenhäuser. Der Fokus hat sich geändert und seither liegt es im staatlichen Interesse ältere Menschen so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden wohnen zu lassen und sie in vertrauter Umgebung zu pflegen. Das Hauptaugenmerk liegt nun auf dem Ausbau ambulanter Altenpflege. Auch innerhalb der Pensionistenhäuser hat sich einiges geändert. Wählten früher ältere Menschen den Umzug ins Altenheim des Komforts wegen, so wird heute der Umzug ins Pensionistenheim oft nur in letzter Instanz gewählt, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr zu bewerkstelligen ist. Daraus folgt, dass das Durchschnittsalter der Heimbewohner steigt. Die Anzahl Hochbetagter und stark pflegebedürftiger nimmt zu. Diese Entwicklung fordert große Umstrukturierungen innerhalb der Heime. Der Trend in den Pensionistenheimen geht momentan zu einem Ausbau von Pflege- und zu einer Reduktion von Wohnplätzen (Badelt/Leichsenring 2000:420ff).

Von den 67.600 österreichischen Heimplätzen sind 78% Pflegeplätze und 22% Wohnplätze (Stand 2002; ÖBIG 2004:4). 1996 waren 3,8% der über 60 jährigen Österreicher in Pflegeheimen untergebracht (Badelt/Leichsenring 2000:422).

Bei hochbetagten Personen liegt der Anteil der in Pflegeheimen untergebrachten deutlich höher, bei rund 21% (Scholta; zit. nach Hörl/Kolland/Majce 2008:21).⁴

⁴ Die große Differenz der Personenanteile die in Pflegeheimen untergebracht sind, ist darauf zurückzuführen, dass Hochbetagte oft nur sehr kurz in Pflegeheimen verweilen. Zwischen 20% und 30% der Heimplätze werden in einem Jahr ein zweites Mal vergeben. Stichtagerhebungen geben ein verzerrtes Bild wider.

3. DAS EHRENAMT

3.1. Bezeichnung

Neben dem Begriff Ehrenamt bzw. ehrenamtliche Tätigkeit oder Engagement gibt es viele ähnliche und synonyme Begriffe wie: Bürgerdienst, Bürgerengagement, gemeinwohlorientierte Arbeit, Freiwilligenarbeit, Bürgerarbeit, Selbsthilfe, freiwilliges soziales Engagement und noch viele mehr.⁵

Die jeweilige Verwendung der unterschiedlichen Bezeichnungen, mit ihren jeweiligen Entstehungsgeschichten, hängen stark vom soziokulturellen Hintergrund der Akteure ab (vgl. Rauschenbach 1999; zit. nach Beher et al. 2000). Auch sind die Begriffe teilweise nicht gänzlich synonym und überschneiden sich nur in Teilbereichen, oder beschreiben nur einzelne Tätigkeitsbereiche des Begriffes Ehrenamt. Der Gegensatz älterer Begriffe wie Bürgerdienst, die immer seltener im aktiven Sprachgebrauch zu finden sind, und jüngerer Begriffe wie Freiwilligenarbeit, zeigen den aktuellen Wandel des Ehrenamts an. So ist zum Beispiel der Begriff Freiwilligenarbeit auf das im englischsprachigen Raum übliche „volunteering“ zurückzuführen (vgl. Strümpel 1998:11).

3.2. Definition

Gegenwärtig verbreitete Definitionen beschreiben das Ehrenamt anhand von fünf Punkten: Freiwilligkeit, Unentgeltlichkeit, Zweck der Leistungserbringung, Organisationsgrad und Arbeitsbedingungen (vgl. Statistik Austria 2007:10; Artner 1996:8; Badelt 1997:359ff; Hollerweger 1999:9; Herrmann 1998:5, Strümpel 1998:11).

Freiwilligkeit: Ehrenamtliches Engagement erfolgt freiwillig. Es besteht die Möglichkeit ein Ehrenamt jederzeit und flexibel beenden zu können. Davon zu unterscheiden sind zum Beispiel Beschäftigungsprogramme für Arbeitslose, welche zwar wie Ehrenämter aufgebaut sind (Art der Tätigkeit, Arbeitsbereiche, kein Entgelt), für welche die Teilnahme jedoch verpflichtend ist (vgl. Strümpel 1998:16f).

Unentgeltlichkeit: Ehrenamtliches Engagement erfolgt „*ohne direktes monetäres Entgelt oder Entgelt zu marktüblichen Preisen*“ (ebenda 1998:11). Zwar wird die geleistete Arbeit nicht direkt bezahlt, dennoch gibt es oft monetäre oder nicht-monetäre Gegenleistungen. So

⁵ Die Begriffe Ehrenamt, ehrenamtliche Tätigkeit, ehrenamtliches Engagement, Freiwilligenarbeit werden in dieser Arbeit synonym verwendet.

erhalten Ehrenamtliche zum Beispiel Kostenersatz und Aufwandsentschädigungen für ihre Ausgaben, oder ein kleines Taschengeld für die geleisteten Arbeitsstunden. Fortbildungen, Referenzen oder reziproke Hilfestellungen sind nicht-monetäre Gegenleistungen. Die Grenze zwischen Ehrenamt und Hauptamt ist oft nicht einfach zu ziehen. In der Realität existiert ein fließender Übergang zwischen einer ehrenamtlichen und einer geringfügigen Beschäftigung. Zweck der Leistungserbringung: Unter ehrenamtliches Engagement fallen Tätigkeiten die „außerhalb des eigenen Haushaltes und Familienkreises“ erbracht werden (Artner 1996:8). Das heißt jedoch nicht, dass das Ehrenamt nur Fremdbedürfnisse befriedigen soll. Natürlich werden auch individuelle und kollektive Eigenbedürfnisse gestillt. Vom Ehrenamt aber abzugrenzen sind solche Tätigkeiten, die nur den individuellen Eigenbedarf oder jenen der Haushaltsmitglieder decken.

Organisationsgrad: Freiwilligenarbeit kann innerhalb von Organisationen geleistet werden, aber auch privat und ohne institutionellen Rahmen. „*Formelle Freiwilligenarbeit*‘ sind jene Aktivitäten, die im Rahmen einer Organisation, eines Vereines, einer Institution erfolgen. *Informelle Freiwilligenarbeit*‘, oft auch *Nachbarschaftshilfe*‘ genannt, erfolgt aus persönlicher Initiative ohne jeden institutionellen Rahmen“ (Statistik Austria 2007:10).

Diese Forschungsarbeit bezieht sich jedoch nur auf formelle Ehrenamtlichkeit, die innerhalb von Organisationen geleistet wird. Informeller Besuchsdienst, im Sinne der Nachbarschaftshilfe, wird in dieser Arbeit nicht weiter thematisiert.

Arbeitsbedingungen: Ein weiteres Spezifikum des Ehrenamtes ist, dass es üblicherweise keinen Arbeitsvertrag gibt. Gängig sind jedoch Vereinbarungs- oder Schweigepflichtserklärungen die von beiden Parteien unterzeichnet werden. Unfall- und Haftpflichtversicherungen für Ehrenamtliche sind mittlerweile ebenso gebräuchlich (Interview EX 1).

3.3. Geschichte⁶

3.3.1. Aufklärung und bürgerliche Öffentlichkeit

Die Entstehung ehrenamtlichen Engagements ist auf die Zeit der Aufklärung zurückzuführen. In einer Zeit in der das erstarkende Bürgertum nach mehr politischer Teilhabe und Mitbestimmung in einem absolutistischen Staatsapparat strebte, entstand zwischen öffentlich-staatlichen und privatem Raum eine neue gesellschaftliche Sphäre, die bürgerliche Öffentlichkeit.

⁶ Zur Geschichte des Ehrenamts in Österreich gibt es leider kaum Literatur, darum muss hier auf die Schilderung der Entstehung des Ehrenamts in Deutschland und Großbritannien zurückgegriffen werden. Es ist davon auszugehen, dass sich das Ehrenamt in Österreich ähnlich entwickelt hat wie in Deutschland, wenngleich auch etwas zeitverzögert.

Ehrenamtliche Tätigkeit in Deutschland fußt auf zwei unterschiedlichen Traditionen, beide sind jedoch im Bürgertum verankert: Einerseits gründet sich das Ehrenamt auf die in der Aufklärung entstehende kommunale Selbstverwaltung. Anfang des 19. Jahrhunderts entstand das bürgerliche Ehrenamt. Basierend auf der Preußischen Stadtordnung 1808 war es nunmehr die Pflicht der Bürger lokale Staatsämter ohne Entgeltung zu übernehmen. Dabei handelte es sich um administrative Tätigkeiten im Bereich der lokalen Selbstverwaltung (vgl. Sachße 2002:76ff). Diese Aufgabenübertragung diente nicht nur der Rationalisierung und Kostenersparnis. Das Bürgertum welches immer stärker wurde, forderte das Recht auf mehr Mitbestimmung und politischer Teilhabe ein, was bislang dem Adel vorbehalten gewesen war. Die Verpflichtung zu ehrenamtlicher Arbeit sollte das Bürgertum beschwichtigen und weitere Forderungen vergessen lassen. Deswegen übertrug man den Bürgerlichen freiwillig kleine, symbolische Ämter, damit sie nicht weiterhin größere Ämter einforderten (Dechamps 1989:41).

Mitte des 19. Jahrhunderts entstand das soziale Ehrenamt. Diese Entwicklung ist auch als Antwort auf die zunehmende Verelendung und steigende Verarmung der arbeitenden Bevölkerung im Zuge der Industrialisierung zu sehen (vgl. Hieber 1992:4). Richtungsweisend für das soziale Ehrenamt war das „Elberfelder System“. Die Stadt Elberfeld war in verschiedene „Quartiere“ unterteilt worden, in denen Ehrenamtliche arme Familien und Haushalte betreuten und das Ausmaß der Bedürftigkeit erhoben. Der Zweck dieses Systems war es vorwiegend die Kosten zur Unterstützung der Armen zu senken. Praktizierte Nächstenliebe stand nicht im Vordergrund (vgl. Dechamps 1989:40).

Ab 1853 fand das „Elberfelder System“ weite Verbreitung, bei dem die Verantwortung der Armenpflege den Bürgern einer Kommune bzw. einer Verwaltungseinheit übertragen wurde.

Auf der anderen Seite liegen die Wurzeln des Ehrenamts auch in der Vereinskultur. Der Verein als gesellschaftliche Organisationsform entstand im Zuge der Industrialisierung und dem Wandel bzw. Verfall bisheriger, vormoderner Geselligkeits- und Gemeinschaftsstrukturen. Der Verein stellte einen Ort der Gemeinschaft dar, und seine Mitgliedschaft verwies auf eine bürgerliche und urbane Lebensweise. In der ersten Hälfte des 19. Jahrhunderts entstanden vorwiegend Vereine mit politischen oder wirtschaftlichen Inhalten und Absichten. Erst in der zweiten Hälfte dieses Jahrhunderts wurde der Verein auch zu einem Ort privater Wohltätigkeit. Beide Vereinsarten wirkten und agierten vorwiegend auf lokaler Ebene (vgl. Sachße 2000:82ff).

In Großbritannien entstand das Ehrenamt als Reaktion auf das, durch die Industrialisierung und dem rapiden Bevölkerungswachstum, entstandene Elend unter der Bevölkerung. Neben staatlichen Maßnahmen zur Armutsbewältigung entstanden, davon unabhängig, eine

Vielzahl von „voluntary organisations“. Sie begründeten sich zumeist auf christliche Wertvorstellungen, und wurden vorwiegend von gut situierten Frauen aus bürgerlichen Verhältnissen geführt.

Ehrenamtliches Engagement beinhaltet jedoch nicht nur Fremdhilfe, sondern auch Selbsthilfe. Dieser Aspekt des ehrenamtlichen Tuns hat seinen Ursprung ebenfalls im 19. Jahrhundert. Maßgeblich für die Entwicklung der ehrenamtlichen Selbsthilfe war der Arzt Samuel Smiles, der mit seinen Ideen die Entstehung von „co-operative movements“ und Gewerkschaften in Großbritannien beeinflusste (vgl. Dechamps 1989:39).

3.3.2. Struktureller Wandel und Ideologisierung des Wohlfahrtswesens

Starke strukturelle Veränderungen im Wohlfahrtswesen bewirkte der Erste Weltkrieg: Viele, kleine und lokal wirkende Vereine wurden durch wenige überregional organisierte Spitzenverbände abgelöst. „*In Form des Spitzenverbandes der freien Wohlfahrtspflege hat sich der Wohltätigkeitsverein von einer Institution bürgerlicher Selbstorganisation zur professionellen Großbürokratie gewandelt, sozusagen zur gesellschaftlichen Außenstelle staatlicher Sozialbürokratie.*“ (Sachße 2000: 85) Es kam zu einer starken Zentralisierung, Formierung und Bürokratisierung der Wohlfahrt. Eine Entwicklung die auch zum Teil sehr kritisch betrachtet wurde (vgl. Sachße 2000:82ff). Ehrenamtliche Arbeit war in dieser Zeit stark verknüpft mit der Aufforderung den Staat bzw. das Vaterland in den schwierigen Kriegszeiten zu unterstützen. Die Bereitschaft dazu war seitens Bevölkerung groß. Gegen Ende des 1. Weltkrieges und in der Zwischenkriegszeit nahm das ehrenamtliche Engagement jedoch wieder ab, da auch die Ehrenamtlichen die Folgen des Krieges und die Weltwirtschaftskrise zu spüren bekamen (vgl. Dechamps 1989:41).

Da bis zum Ersten Weltkrieg sowohl der private als auch öffentliche Wohlfahrtsbereich stark angewachsen war, waren die Grenzen der Kompetenzbereiche verschwommen. Es gab eine Vielzahl verschiedener Vereine, welche unkoordiniert nebeneinander agierten. Klarheit schaffte in Deutschland das Frankfurter System, das eine Vereinigung öffentlicher und privater Wohlfahrtspflege vorsah. Dieses System entstand in Anlehnung an die Charity-Organisation Societies, den lokalen Koordinierungsinstanzen privater Wohlfahrt in den USA. Private Vereine wurden von öffentlicher Hand systematisch subventioniert bzw. ihnen wurden spezielle Aufgabenfelder von öffentlicher Seite überantwortet. Die Gesamtverantwortung der Wohlfahrt trug nunmehr der Staat. 1926 wurde diese „duale“ Struktur in Deutschland gesetzlich verankert und ist bis heute erhalten.

Anfang der 1930er Jahre, als Reaktion auf die Weltwirtschaftskrise, wurde ein freiwilliger Arbeitsdienst für Arbeitslose eingeführt. Ebenso wurde ehrenamtliches Engagement zur Unterstützung des Staates stark beworben. Die Wohlfahrtswerbung rief auf zum „*gemeinsamen Kampf an der sozialen Front*“ (Dechamps 1989:42).

Im Zweiten Weltkrieg wurde die Ideologisierung des sozialen Ehrenamts, als Dienst für das Vaterland, weitergeführt. Es wurde an die „*volksmütterliche Verantwortung*“ (ebenda 1989:42) der Bevölkerung appelliert. Das Ausmaß ehrenamtlicher Tätigkeit im Dritten Reich war groß, jedoch erfolgten nicht alle Dienste freiwillig. Unter dem nationalsozialistischen Regime wurden viele Wohlfahrtsverbände aufgelöst, lediglich vier Spitzenverbände blieben bestehen. Kirchlichen Vereinen wurde die Arbeit oft erschwert (Wollasch/Kreutz 1978:179ff; zit. nach Dechamps 1989:43).

Die, durch die Kriegszeit, entstandene Not führte auch in Großbritannien zu einer verstärkten Solidarität und zu vermehrtem ehrenamtlichen Engagement innerhalb der Bevölkerung. Der staatliche Druck sich sozial zu engagieren war im Vergleich zu Deutschland geringer. Die soziale Wohlfahrt war in Großbritannien schon seit ihren Anfängen unabhängig von staatlicher Regulierung. So war hier der Motor der privaten Wohlfahrt vor allem das Gemeinschafts- und Solidaritätsgefühl (vgl. Dechamps 1989:42).

3.3.3. Professionalisierung des Dritten Sektors⁷ und Neue EA-Bereiche

Nach dem Zweiten Weltkrieg nahm das ehrenamtliche Engagement stark ab. Es kam zu einer stärkeren Rückbesinnung auf familiäre Unterstützungsnetzwerke (ebenda 1989:44). Ab den 1950er Jahren verminderte sich die Ehrenamtlichkeit im Wohlfahrtsbereich noch mehr. Es erfolgte eine zunehmende Professionalisierung des Dritten Sektors, neue Berufsfelder und Ausbildungsstätten für diesen Bereich entstanden (vgl. Hieber 1992:7f). In Deutschland beispielsweise verdreifachte sich zwischen 1970 und 1996 fast die Zahl der Hauptamtlichen in Wohlfahrtsverbänden. Die Zahl der Ehrenamtlichen hingegen stagnierte (Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege 1997:11; zit. nach Sachße 2000:85). Seit den 1970er Jahren zählt das Gesundheits- und Sozialwesen zu den Expansions- und Zukunftsbranchen in Deutschland (vgl. Behr et al. 2000:32). Die stark zunehmende Zahl hauptamtlich Beschäftigter im Wohlfahrtsbereich führte zu einer Abwertung des Ehrenamts. Verantwortungsvolle Aufgabengebiete hatten lediglich Hauptamtliche inne.

Die Nachkriegszeit brachte nicht nur eine zunehmende Professionalisierung mit sich. In den 1960er Jahren entstanden zunehmend neue Formen des ehrenamtlichen Engagements.

⁷ Der Dritte Sektor wird auch Non-Profit Sektor genannt. Dabei handelt es sich um einen Arbeitsbereich der zwischen Staat und Wirtschaft angesiedelt ist.

Dabei handelte es sich vor allem um Initiativen im sozialen, ökologischen und soziokulturellen Bereich. Politische Bürgerrechtsbewegungen formierten sich und machten ihr Recht auf politische Teilhabe geltend.

In den 1970er Jahren entstanden erste Selbsthilfegruppen, und somit ein neuer Teilbereich ehrenamtlichen Engagements (vgl. Notz 1999:27f). Die Selbsthilfebewegung wuchs speziell in den 1980er Jahren stark an (vgl. Sachße 2000:86).

3.4. Altes versus neues Ehrenamt

Die 1990er Jahre brachten wieder ein erhöhtes Interesse des Staates am Ehrenamt mit sich (vgl. Strümpel 1998:9). Speziell im Sozial- und Gesundheitsbereich soll das Ehrenamt staatliche Leistungen unterstützen und ergänzen. Vielfach wurde und wird diskutiert wie das Ehrenamt wieder belebt werden kann. Das letzte Jahrhundert brachte einen Wandel auf struktureller und individueller Ebene mit sich. Bisherige Organisationsformen von ehrenamtlichem Engagement scheinen veraltet zu sein, ebenso veränderten sich die Motivstrukturen der Ehrenamtlichen. In diesem Diskurs wird gern von einem „alten“ altruistisch motivierten und einem „neuen“, egoistisch motivierten Ehrenamt gesprochen (vgl. Beher et al. 1998 und 2000; Artner 1996; Wohlfarth 1995).

Als Gründe für diese Entwicklung führt Notz (1999) *„die zunehmende Individualisierung, veränderter Ansprüche der Fun-Generation, ein Wertewandel hin zu „hedonistischen Moral“en“, ein Bedeutungsverlust traditioneller Gemeinschaften wie Familie, Nachbarschaft, Kirchengemeinde, Verbände und Vereine und damit einhergehend ein Zerfall gewachsener sozialer Netzwerke“* an (Nutz 1999:23).

Kennzeichen des sogenannten „neuen“ Ehrenamts sind: (nach Beher et al. 2000: 12ff)

Veränderung der Motivstrukturen:

- Ehrenamt vorwiegend als Medium des Prozesses der Identitätssuche und Selbstfindung
- Norm der Reziprozität von Geben und Nehmen; nicht mehr allein selbstloses Handeln (vgl. Rauschenbach et al. 1988)
- Ehrenamt als selbstgewähltes Element der Biografiegestaltung; nicht mehr auf Grund der Sozialisation in einem bestimmten Milieu (vgl. Olk/Jakob 1991; zit. nach Beher 2000:13)
- Ehrenamt davon abhängig ob latente Bereitschaft vorhanden ist und gleichzeitig Anlässe und Gelegenheiten gegeben sind die in dem Biografieverlauf passen

Veränderung der Ehrenamtsfelder:

- neue Arbeitsfelder wie Ökologie und Umweltschutz
- zeitlich befristetes Engagement statt lebenslanger Mitgliedschaft
- mehr selbstbestimmtes Agieren, Entscheiden über Art und Ausmaß der Tätigkeit statt Gehorchen in fremdbestimmten hierarchischen Strukturen

Pluralisierungstendenzen des Ehrenamts:

- Verberuflichung ehrenamtlicher Tätigkeit (vgl. Rauschenbach 1988); Ehrenamtliche sind oft nicht mehr völlig unbezahlt zu gewinnen; ehrenamtliche Tätigkeit überlagert sich oft mit Honorartätigkeit, Billiglohnarbeit und Ersatzerwerbsarbeit
- Erhöhung der Qualifikationsansprüche an Ehrenamtliche; Trend zu latenter Fachlichkeit und Semi-Professionalität

Verlagerungshypothese:

- das Ehrenamt ist nur in bestimmten Bereichen in der Krise (wie z.B.: kirchliche oder politische Organisationen), andere Bereiche wiederum erfahren Zuwachs (z.B.: Selbsthilfegruppen, Tauschbörsen, Sport- und Freizeitvereine)
- kollektiv organisierte Selbst- und Fremdhilfe statt fixer Mitarbeit in etablierten Organisationen

Wandel der Arbeitsstrukturen:

- Anstieg hauptamtlicher Beschäftigung in ehemals ehrenamtlichen Tätigkeitsfeldern (Entwicklung seit den 1970er Jahren zunehmend)
- Bedeutungsverlust des Ehrenamts durch Verberuflichung und des damit erfolgten Monopolverlustes auf Hilfeleistung bei Problemlagen "

3.5. Zukünftige Entwicklung des Ehrenamts

Glaubt man Prognosen (Rifkin 2004:179ff) so steht uns eine Massenarbeitslosigkeit bevor. Durch die zunehmende Technisierung und Automatisierung der Arbeitswelt kommt es zu einem sinkenden Bedarf an Arbeitskräften. Folge dieser Massenarbeitslosigkeit sind ökonomische Krisen auf (inter)nationaler Ebene und Sinnverlust und Abstumpfung auf individueller Ebene. Die einzige Möglichkeit einer Revolte der enormen Zahl von Arbeitslosen entgegen zu wirken sieht Rifkin darin den Dritten Sektor⁸ zu stärken. Das Verschwinden der Massenbeschäftigung und die Hinwendung zu sozialer und gemeinschaftlicher Tätigkeit im Dritten Sektor sind Aspekte eines neuen „postmarktwirtschaftlichen“ Zeitalters. Als Antwort auf den gegenwärtigen Trend der

⁸ Der Dritte Sektor wird auch Non-Profit Sektor genannt. Dabei handelt es sich um einen Arbeitsbereich der zwischen Staat und Wirtschaft angesiedelt ist.

Individualisierung wird es zu einem Wertewandel kommen, der eine stärkere Fokussierung auf das Gemeinschaftliche mit sich bringt und die gesellschaftliche Solidarität fördern wird. Auch Beck erkennt (vgl. Beck 1999) das Potential von Bürgerarbeit. Er glaubt, dass Bürgerarbeit den Folgen der abnehmenden Erwerbsarbeit und der Krise des Wohlfahrtsstaates entgegenwirken kann. Bürgerarbeit stellt einen Ersatz für die fehlende Erwerbsarbeit dar. Speziell Bevölkerungsgruppen die am Arbeitsmarkt benachteiligt sind (z.B.: Arbeitslose, Sozialhilfeempfänger, Jugendliche, Mütter nach Erziehungsphasen, ältere Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen etc.) können in diesem Bereich eine sinnvolle Beschäftigung finden (ebenda 1999).

Um ehrenamtliches Engagement nachhaltig zu fördern, bedarf es struktureller Veränderungen. Die Professionalisierung der Koordination von Ehrenamtlichen stellt hierbei einen wichtigen Schritt dar. Der Zugang zu Ehrenämtern sollte niederschwelliger gestaltet werden. Dies kann zum Beispiel durch Freiwilligenzentren geschehen, wo Interessierte Beratung erhalten und weiter verwiesen werden können (vgl. Behr 2000:95). Durch „Favor Credits“⁹, öffentliche Würdigungen oder Punkte für den Numerus Clausus (in Deutschland) können ebenfalls gute Anreize für ehrenamtliches Engagement geschaffen werden (vgl. Beck 1999).

In den USA beispielsweise, ist es üblich, dass Unternehmen das ehrenamtliche Engagement ihrer Mitarbeiter fördern. Durch Bereitstellung der Infrastruktur, finanzielle Unterstützung von Freiwilligengruppen und feierliche Auszeichnungen von vorbildlichen ehrenamtlichen Projekten motivieren Unternehmen das außerberufliche Engagement ihrer Mitarbeiter. Immer wichtiger wird auch, dass Organisationen die Ehrenamtliche beschäftigen, sich stärker um diese kümmern, auf ihre Bedürfnisse eingehen, ihnen Hilfestellung bei ihrer Tätigkeit bieten und sie nach ihren individuellen Fähigkeiten einsetzen (Strümpel 1998:15f).

3.6. Ehrenamt in Zahlen

3.6.1. Ehrenamtlichkeit in Österreich

Die erste größere Erhebung zur Erfassung ehrenamtlicher Tätigkeit in Österreich stammt aus dem Jahr 1982 (vgl. Badelt 1985). Ziel war es das Volumen ehrenamtlicher Arbeit zu messen. Ehrenamt wurde als Arbeitsleistung die nicht monetär bezahlt wird und nicht dem eigenen Haushalt zu gute kommt definiert. Ebenso wurde zwischen formellen und informellen Ehrenamt unterschieden. Ersteres bedeutet, dass ehrenamtliches Engagement innerhalb einer Organisation erfolgt. Während die zweite Variante ehrenamtliche Leistungen

⁹ Favor Credits sind eine Art Bonuspunkte, die man durch ehrenamtliche Dienste erhält, sammelt und sich für staatliche Leistungen anrechnen lassen kann (z.B.: für Kindergartenplätze etc.)

außerhalb und unabhängig von Organisationen erbracht werden, wie das zum Beispiel bei der Nachbarschaftshilfe der Fall ist. Beide Aspekte ehrenamtlicher Arbeit wurden in dieser Studie erhoben (vgl. Badelt/Hollerweger 2001:2f).

Im Jahr 2000 wurde eine Folgestudie durchgeführt (Badelt/Hollerweger 2001) mit größtenteils gleichen Operationalisierungen, womit eine gute Vergleichbarkeit zwischen den beiden Erhebungszeitpunkten gewährleistet ist.

2006 erfolgte eine Zusatzerhebung zum Mikrozensus über das Volumen und über die Struktur des freiwilligen Engagements in Österreich (Statistik Austria 2007). Da diese Erhebung auf die beiden vorher erwähnten Studien aufbaut sind Zeitreihenvergleiche möglich.

Ausmaß ehrenamtlicher Arbeit

Im Jahr 1982 waren 58,9% der Österreicher (über 15 Jahre) informell sowie formell ehrenamtlich tätig¹⁰. Im Vergleich zeigt sich im Jahr 2000 eine klare Abwärtstendenz. Nur mehr 51,1% der Österreicher waren ehrenamtlich tätig. Blickt man auf die Daten aus dem Jahr 2006 sieht man, dass sich dieser Trend fortsetzt. Lediglich 43,8% der österreichischen Bevölkerung waren im Erhebungszeitraum ehrenamtlich tätig.

Betrachtet man die durchschnittlich ehrenamtlich geleistete Arbeitsstundenzahl, so lag diese 1982 bei 6,22 Stunden und sank bis 2000 auf 5,07 Stunden.

Im Jahr 2000 wurden 16.667.006 ehrenamtliche Arbeitsstunden geleistet. Umgerechnet entspricht dies dem Arbeitsvolumen von 481.491 ganztags Beschäftigten. Das wären 13,2% der österreichischen Erwerbstätigen. Im Jahr 1982 lag der Prozentsatz eindeutig höher bei 17,4%.

Alter

Im Jahr 2006 waren die 40 bis 59 jährigen die Altersgruppe mit dem höchsten Anteil von Freiwilligen (fast 50%), gefolgt von den 20 bis 24 jährigen und den 30 bis 39 jährigen (je 47%).

Die Altersgruppe mit der höchsten ehrenamtlichen Beteiligung war im Jahr 2000 jene der 20 bis 24 jährigen. Unter ihnen engagierten sich damals 61,6% ehrenamtlich. Das geringste ehrenamtliche Engagement wiesen 2000 die über 61 jährigen auf (36,5%). Bei der Erhebung 2006 stieg der Anteil der Freiwilligen in dieser Altersgruppe wieder auf 43,6% an. 1982 lag die Beteiligung noch bei 50%. Ebenso hat in den Alterskategorien der unter 19 jährigen und der 25 bis 39 jährigen ehrenamtliches Engagement stark abgenommen.

¹⁰ Ehrenamtliche Tätigkeit meint hier mindestens einmal in den letzten zwölf Monaten ehrenamtlich aktiv gewesen zu sein.

Geschlecht

Betrachtet man ehrenamtliches Engagement anhand der Geschlechterzugehörigkeit, so zeigt sich, dass mehr Männer ehrenamtlich tätig sind. 1982 engagierten sich 65,8% der Männer und 53,9% der Frauen ehrenamtlich. Bei der Erhebung 2000 hat die Beteiligung bei den Männern (55,5%) stärker abgenommen als bei den Frauen (47,2%). Bis 2006 sank der Anteil der Freiwilligen bei den Männern auf 47,1% und bei den Frauen auf 40,7%. Bezüglich der verschiedenen ehrenamtlichen Tätigkeitsbereiche kann man klare Geschlechterdomänen feststellen, die sich aber auflockern. So sind soziale und religiöse Dienste und Nachbarschaftshilfe typische Engagementbereiche von Frauen. Katastrophenhilfe, Sport und politische Arbeit sind hingegen männlich dominiert.

Informelles und formelles Ehrenamt

Der Großteil des ehrenamtlichen Engagements wird formell - innerhalb von Organisationen - geleistet. Lediglich in den Bereichen der sozialen Dienste und der Nachbarschaftshilfe überwiegt informelles Engagement. Wobei im Bereich der sozialen Dienste im Vergleichszeitraum 1982-2000 das formell geleistete Ehrenamt zunahm. 2006 leisteten 38% der Ehrenamtlichen ihr Engagement in Organisationen (formell) und 36% informelle ehrenamtliche Tätigkeiten. Rund 26% leisteten sowohl formelle als auch informelle Freiwilligenarbeit. Männer engagieren sich vorwiegend in Form von formeller Freiwilligenarbeit, Frauen hingegen engagieren sich eher auf informellem Wege.

Zeitaufwand

Vergleicht man den zeitlichen Aufwand, so ist feststellbar, dass 1982 eine größere Anzahl von Personen mehr als 30 Tage pro Jahr ehrenamtlich tätig war, als 2000. Die Zeit die für ein Ehrenamt aufgewendet wird hat abgenommen. Lediglich in den Bereichen der Katastrophenhilfe und der religiösen Dienste hat die durchschnittliche Wochenarbeitszeit der Ehrenamtlichen zugenommen.

Regelmäßigkeit

In den Bereichen Katastrophenhilfe und politische Arbeit erfolgt ehrenamtliches Engagement zumeist sehr regelmäßig. Anders in den Bereichen Bildung und Umwelt, Natur- und Tierschutz, hier erfolgt meist einmaliges Engagement.

Familienstand

Betrachtet man den Familienstand so zeigt sich, dass Ledige und Verheiratete in gleichem Ausmaß ehrenamtlich aktiv sind (46%). Dahinter liegen die Geschiedenen mit 39%. Am wenigsten engagieren sich Verwitwete ehrenamtlich (27%). Dies mag auch am höheren Alter dieser Personengruppe liegen.

Erwerbstätigkeit

Der geringste Anteil ehrenamtlich Engagierter findet man bei Personen in Elternkarenz (25%), Pensionisten, Arbeitsunfähigen und Arbeitslosen (je rund 35%). Besonders hoch ist der Anteil der Ehrenamtlichen bei Personengruppen mit „anderen Lebensunterhalt“ und Zivildienern (rund 58%), sowie bei Studenten (50%) und Erwerbstätigen (49%).

Bildung

Die Ergebnisse aus dem Jahr 2006 zeigen klar, dass mit zunehmender Bildung auch das freiwillige Engagement zunimmt. Den höchsten Anteil an Freiwilligen haben Personen aus Hochschulverwandten Lehrgängen (59%) und Universitätsabsolventen (54%). Das Schlusslicht stellt die Gruppe der Pflichtschüler mit 33% Freiwilligenanteil dar.

Regionale Unterschiede

Nach Bundesländern gegliedert (Studie 2006) hat Oberösterreich (49%) den höchsten Anteil von Freiwilligen, gefolgt von Tirol (48%), Vorarlberg und Niederösterreich (je 47%). Wenig überraschend hat Wien den letzten Platz mit 37% inne. Es zeigt sich klar, dass Gebiete mit geringer Bevölkerungsdichte einen höheren Anteil an Ehrenamtlichen haben (48%) als Gebiete mit hoher Bevölkerungsdichte (37%).

Sozial- und Gesundheitsbereich

Der Großteil der Ehrenamtlichen im Sozial- und Gesundheitsbereich (85%) sind in einer Organisation tätig. Nur 12% engagieren sich in zwei Organisationen. 53% der in diesem Bereich tätigen Frauen und 41% der Männer widmen sich Kernaufgaben. Nur 13% der Frauen übernehmen leitende Funktionen, während bei den Männern 21% leitende Positionen besetzen. Ehrenamtliche leisten durchschnittlich 3,4 Arbeitsstunden in diesem Tätigkeitsbereich (Frauen durchschnittlich 4,5 h; Männer durchschnittlich 2,1 h). Die Gruppe der 30 bis 39- und der 50 bis 69 jährigen leisten im Durchschnitt die meisten Arbeitsstunden (zwischen 4 und 5 Stunden pro Woche).

Motive für ehrenamtliches Engagement

Betrachtet man die handlungsleitenden Motive für freiwilliges Engagement dominiert eindeutig der Aspekt des Spaßes (64% trifft voll und ganz zu), gefolgt von den Motiven Helfen zu wollen (58%) und um andere Menschen zu treffen und Freunde zu gewinnen (49%). Das Motiv durch das Ehrenamt einen bezahlten Beruf finden zu wollen wurde am häufigsten abgelehnt (78% überhaupt nicht zu), gefolgt von „Hilft mir in meinem Beruf“ (56%) und dem Wunsch damit gesellschaftliche Anerkennung zu erlangen (23%). Männer und Frauen stimmen bei ihren Ehrenamtsmotiven größtenteils überein.

3.6.2. Ehrenamtlichkeit in der EU (9-Ländervergleich)

In einer europaweiten Studie (Gaskin et al. 1996) wurde die Verbreitung und Gestaltung von Freiwilligenarbeit in neun Ländern¹¹ verglichen. Im Erhebungszeitraum haben durchschnittlich 27% der Bevölkerung der beteiligten Länder formelle Freiwilligenarbeit geleistet. Den höchsten Anteil an Freiwilligen hatten Niederlande (38% der Bevölkerung), Schweden (36%), Großbritannien (34%) und Belgien (32%). Die Schlusslichter stellten die Slowakei (12%), Deutschland (18%) und Bulgarien (9%) dar. Die Autoren setzen den geringen Freiwilligenanteil dieser Länder mit ihrer politischen Geschichte in Beziehung. Durch vergangene politische Regime (Kommunismus, Nationalsozialismus) gab es Bürgerdienste die verpflichtend, also auch mit Zwang, ausgeübt werden mussten.

Geschlecht

In den meisten Ländern sind, ebenso wie in Österreich, mehr Männer als Frauen ehrenamtlich tätig. Ausnahmen stellen Belgien und Großbritannien dar.

Alter

Zwischen den Ländern zeigen sich ähnliche Altersstrukturen. Der größte Anteil der Freiwilligen ist zwischen 35 und 54 Jahre alt. Die 15 bis 24 jährigen sind ebenso stark vertreten. Bei den über 65 jährigen nimmt die Zahl der Freiwilligen stark ab.

Familienstand

Verheiratete haben durchschnittlich eine geringfügig höhere Beteiligung als Alleinstehende.

¹¹ Niederlande, Schweden, Großbritannien, Belgien, Slowakei, Deutschland, Bulgarien, Irland und Dänemark

Sozialer Status

Mit der sozialen Schicht nimmt auch die Ehrenamtlichkeit zu. Das heißt, je höher das Einkommen, die Bildung und der Berufsstatus einer Person ist, desto eher ist diese ehrenamtlich tätig.

Regionale Unterschiede

Im Großteil der Länder ist die Freiwilligenbeteiligung am Land höher als in den Städten.

Tätigkeitsbereich

Das beliebteste Betätigungsfeld von Ehrenamtlichen ist der Bereich Sport und Freizeit. Ähnlich wie in Österreich engagieren sich hier mehr Männer als Frauen. An zweiter Stelle stehen soziale Dienste, die mehrheitlich von Frauen geleistet werden. Vor allem die Altersgruppe der über 55-jährigen engagiert sich stark in diesem Bereich. Kindererziehung, Gemeinwesenentwicklung und Religion sind gleichauf die drittbeliebtesten ehrenamtlichen Tätigkeitsbereiche.

Motive

Als wichtigstes Motiv für ehrenamtliches Engagement nannten die meisten Personen (40%) persönliche Gründe und eigene Bedürfnisse, gefolgt vom Motiv Zeit übrig zu haben (26%). Am dritthäufigsten wurde geantwortet, dass ein Bedarf im Gemeinwesen (23%) vorhanden gewesen wäre. Der Grund in der Tätigkeit gut zu sein war für ein Fünftel der Freiwilligen ausschlaggebend. Motive die am seltensten Zustimmung fanden waren „um den Tag zu strukturieren“ und „aus politischen oder sozialen Druck“.

Zufriedenheit mit Einarbeitung

Die meisten Ehrenamtlichen waren mit ihrer Betreuung während der Einarbeitungszeit zufrieden. 67% der Ehrenamtlichen empfanden die Betreuung, Supervision und Begleitung als sehr bzw. ziemlich angemessen.

Persönliche Gewinne

Die wichtigsten Vorteile welche die Ehrenamtlichen aus ihrer Tätigkeit gewinnen sind dabei Spaß zu haben (51%), Menschen zu treffen und Freunde zu gewinnen (36%) und das befriedigende Gefühl Ergebnisse zu sehen (34%). Am wenigsten wichtig war es damit moralische, religiöse oder politische Prinzipien aufrecht zu erhalten oder die Chance damit Dinge zu tun die man gut kann.

Im Vergleich zeigt sich, dass es zwischen Männern und Frauen hinsichtlich der persönlich empfundenen Gewinne kaum Unterschiede gibt.

Vergleiche hinsichtlich des Alters zeigen, dass ältere Personen ihren Gewinn eher darin sehen durch die Freiwilligenarbeit aktiv und gesund zu bleiben und ihre moralischen, politischen und religiösen Prinzipien aufrecht zu erhalten. Jüngere Personen sehen eher den Vorteil durch das Ehrenamt neue Fähigkeiten zu lernen. Für alle Altersgruppen bestand ein großer Gewinn darin Menschen zu treffen und Freunde zu gewinnen.

Nachteile

Als größte Nachteile der Freiwilligenarbeit wurden genannt, dass vieles besser organisiert sein könnte, dass Bemühungen nicht genug wertgeschätzt würden und, dass es viel Zeit in Anspruch nimmt. Jedoch ist zu vermerken, dass fast die Hälfte der Ehrenamtlichen keine der aufgelisteten Nachteile für sich zutreffend fand.

Personen die im Besuchsdienst arbeiten führten als Nachteil an, dass ihre ehrenamtliche Tätigkeit viel Zeit in Anspruch nimmt und, dass sie sich unter Druck gesetzt fühlten dieser sozialen Verpflichtung des Besuchens nachzukommen.

Einstellung

Rund die Hälfte der Ehrenamtlichen meinen, dass ihre Tätigkeit nicht von Hauptamtlichen geleistet werden könnte. Bei Personen die sich ehrenamtlich im Besuchsdienst oder in therapeutischen Diensten engagieren stimmen sogar drei Viertel dieser Aussage zu.

4. BESUCHSDIENST

4.1. Definitionen

„Ziel des Besuchsdienstes ist es, die **Isolation einsamer alter Menschen** zu durchbrechen und durch geschultes Personal Begleitung bei Spaziergängen, Einkäufen, Besorgungen, Arztbesuchen, etc. zu bieten“ (WISDOM 1997:168).

Rotes Kreuz:

„Diese Dienstleistung umfasst die Betreuung von **einsamen** Menschen in ihrer Wohnung oder Pflegeheim. [...] Behinderte, kranke und ältere Menschen, die meistens auch schon von einer Heimhilfe oder pflegerisch betreut werden, brauchen oft noch **ein Mehr an Zuwendung, als in der Pflegezeit möglich ist.**[...] **Stabile menschliche Beziehungen wirken vielfach wie ein belebendes Medikament** - und bereichern nicht nur die von Ihnen Betreuten, sondern auch Sie als Zeitspender“

Hilfswerk:

„Mit diesem Dienst wenden wir uns an Menschen, die wegen ihrer **eingeschränkten Mobilität einsam** sind“

SmS-Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser:

„Ehrenamtliche MitarbeiterInnen kommen zusätzlich, **d.h. ergänzend zur Arbeit der hauptamtlichen MitarbeiterInnen zum Einsatz**, schenken ihre Zeit und tragen damit maßgeblich zur **Lebensqualität unserer BewohnerInnen** bei.“

ESRA:

„Die MitarbeiterInnen des ESRA Besuchsdienstes widmen zwei Stunden pro Woche einem älteren Menschen und tragen wesentlich dazu bei, **Einsamkeit und Isolation entgegenzuwirken.**“

Jung&Alt:

„Wir **fördern den Austausch** und das voneinander Lernen verschiedener Generationen.“

Kolping-Haus Gemeinsam Leben:

„**Kleine Dienste, die für die Menschen oft große Bedeutung** haben, können sein: Vorlesen, Zuhören, Spielen, kurze Spaziergänge oder –fahrten, fallweise oder regelmäßig, bei Ausflügen mithelfen, Rollstuhltransporte zum Gottesdienst, ...“

Caritas, Haus St. Barbara:

„Sie haben Zeit und suchen eine **sinnvolle Tätigkeit!** [...] **vielen von ihnen fehlt ein verständiges Ohr**, das abseits der Alltagshektik, abseits der eigenen Sorgen und Probleme zuhören kann.“

4.2. Aspekte des Besuchsdienstes

4.2.1. Psychosoziale Pflege und Betreuung

Der Besuchsdienst ist eine soziale Dienstleistung. Medizinische, pflegerische und haushalterische Versorgung von alten, betreuungsbedürftigen Menschen gelten als anerkannte Bedürfnisse, denen auch dementsprechende Angebote gegenüberstehen. Doch in der eng bemessenen Zeit bleibt neben der Dienstleistung selbst oft zu wenig Zeit für das Menschliche, den sozialen Kontakt und Austausch. Hier setzt der Besuchsdienst an, der genau diesen Aspekt, das Bedürfnis nach sozialen Kontakt und Zuwendung, erfüllt. Der physische Aspekt der Altenbetreuung ist zwar gut abgedeckt, aber es bedarf eines weiteren Ausbaus der psychischen Altenbetreuung (Interview EA 8).

4.2.2. Mangelnde Mobilität und Einsamkeit

In Pensionistenheimen wie in Privatwohnungen gibt es viele ältere Menschen die einsam sind. Durch das zunehmende Alter nimmt die Mobilität ab, und somit auch die Möglichkeit selbstständig soziale Kontakte und Austausch zu pflegen. Ebenso verkleinert sich der Freundes- und Bekanntenkreis. Das Ende der Berufstätigkeit und der Eintritt in den Ruhestand, sowie der Verlust des Partners und die nur mehr begrenzte oder fehlende Zukunftsorientierung sind oft Gründe welche die Einsamkeit im Alter verstärken (Grond 2001:24). Selbst ein intaktes Familien- und Verwandtschaftsnetzwerk schützt nicht immer vor Einsamkeit. Es gibt eine große Anzahl von älteren Menschen die in Einpersonen-Haushalten leben und die Zahl ist steigend (Statistik Austria 2009b). Selbst bei regelmäßigen Besuchen bleibt die Zeit zwischen den Besuchen die allein verbracht und überbrückt werden muss.

4.2.3. Inhalt der Besuche

Bei den Besuchsdiensten geht es darum Zeit mit der älteren Person zu verbringen. Ein zentraler Aspekt ist das gemeinsame Gespräch bzw. das aufmerksame und aktive Zuhören (vgl. Interviews Experten und Ehrenamtliche). Ältere Menschen haben oft viel zu erzählen. Durch den Besuchsdienst erhalten sie eine Person mit der sie gemeinsam ihren Alltag reflektieren können (Interview EA 9). In diesem Lebensabschnitt ist es für viele Menschen wichtig über ihr vergangenes Leben zu berichten und ihre Erfahrungen mit anderen reflektieren zu können. Fremde Personen eignen sich hierfür gut, da sie unvoreingenommener sind als Angehörige und nicht selbst in die Lebensgeschichte der älteren Person involviert sind (Interview EA 5). Die Aktivitäten während des Besuchsdienstes hängen von den jeweiligen Fähigkeiten und der Mobilität der älteren Person ab. Spazieren gehen, Begleiten zu kulturellen Veranstaltungen oder Ausflügen gehören zum Besuchsdienst

ebenso wie Vorlesen, Spielen, Singen, gemeinsam Zeit verbringen und einfach nur da sein, selbst wenn kein Gespräch oder keine Aktivität mehr möglich ist. Bei dementen Patienten erfolgt auch Aktivierungsarbeit durch Gedächtnistraining oder Validation¹².

4.2.4. Entlastung und Schaffung von Lebensqualität

Besuchsdienste schaffen eine Entlastung für pflegende Angehörige. Durch dieses Angebot sind die Angehörigen nicht mehr die alleinigen Ansprechpersonen und Kontaktpartner. Somit stellt der Besuchsdienst eine psychische Entlastung für die Angehörigen dar. Muss eine alte Person rund um die Uhr betreut werden, so schafft der Besuchsdienst auch eine zeitliche Entlastung (vgl. Grond 2001:227).

In Altenheimen stellt der ehrenamtliche Besuchsdienst eine Bereicherung der hauptamtlichen Tätigkeit dar. Ehrenamtliche tragen wesentlich zur Erhöhung der Lebensqualität der Heimbewohner bei und erbringen mit ihrem Dienst eine Leistung die in dieser Form nicht von Hauptamtlichen erbracht werden könnte. Sie bringen die Außenwelt ins Heim hinein (Interview EX 1).

4.3. Geschichte Besuchsdienst

Den Besuchsdienst im Sinne einer Verpflichtung eine bestimmte Person, die nicht verwandt oder bekannt ist, über einen längeren Zeitraum regelmäßig, durch eine Organisation gestützt, zu besuchen, gibt es noch nicht so lange. Dennoch sind Besuche bei alten, armen, bedürftigen Menschen keine Erfindung der letzten Jahrzehnte.

Das 19. Jahrhundert war gekennzeichnet durch das Aufblühen der Vereinskultur. Nicht umsonst wird das 19. Jahrhundert auch das „Jahrhundert der Vereine“ genannt (Erb 2000:9). Das Entstehen dieser Vereinskultur war eine Antwort auf die zunehmende Ausdifferenzierung der Gesellschaft in dieser Zeit. Ehemalige gesellschaftliche Strukturen lösten sich auf. Der Adel verlor seine politische Macht. Ebenso verloren die Zünfte ihre gesellschaftsprägende Eigenschaft, die sie im Mittelalter inne hatten. Nicht mehr alleinig die Geburt bestimmte über die soziale Position innerhalb einer Gesellschaft. Freiwillige Vereinigungen und Gemeinschaften waren prägend für diese Zeit des Wandels. (Richter 1985:79ff). Die Mitgliedschaft in Vereinen schaffte auch eine Art soziale Identität und ein soziales Netzwerk.

Einerseits gab es caritative Vereine die sich um arme und alte Menschen kümmerten. Mitglieder solcher Vereine besuchten Bedürftige um das Ausmaß der Armut zu erheben und

¹² Validation wurde von Naomi Feil entwickelt und ist eine Methode zur Betreuung von und zum Umgang mit dementen Menschen.

passende Hilfestellungen zu bieten (vgl. Dechamps 1989:40). Doch auch schon vor der Gründung offizieller caritativer Vereine gab es soziales Engagement. Beispielsweise gab es bereits vor der Gründung der Caritas in Österreich (um 1900) Personen die alte und bedürftige Menschen in der eigenen Pfarrgemeinde besuchten. Vor allem verheiratete Frauen aus besseren Einkommensschichten engagierten sich. Dieser Bereich der Sozialarbeit wurde dann in der Caritasarbeit fortgesetzt (Informantin Caritas). Andererseits boten die Vereine selbst, als Orte der Geselligkeit und der Gemeinschaft, ein Netzwerk, das sich um ihre Mitglieder kümmerte und diese auch besuchte, wenn Alter oder Krankheit die Mobilität der Mitglieder beeinträchtigte.

So gibt es auch heute noch in vielen **kirchlichen Gemeinden** ehrenamtlich Tätige die Mitglieder und speziell alte oder einsame Menschen zu Hause besuchen. Diese Besuche helfen das Gemeindefeld aufrecht zu erhalten und den Kontakt mit den Mitgliedern zu pflegen. Solche Besuchsdienste haben verschieden Ziele. Einerseits haben sie ein pastorales Ziel, das bedeutet sie haben einen seelsorgerischen Aspekt. In den Besuchen können Mitglieder ihre Probleme, Sorgen, Gedanken und Anliegen aussprechen und loswerden. Ein weiterer wichtiger Zweck des kirchlichen Besuchsdienstes ist jener der Mission. Durch den Besuchsdienst soll die christliche Lehre unter den Menschen verbreitet, verfestigt und gestützt werden. Das dritte Ziel eines kirchlichen Besuchsdienstes ist die Diakonie, also der Dienst an den Armen und Hilfsbedürftigen in einer Pfarrgemeinde (Hartmann 1988:8ff). Dieser dritte Aspekt entspricht am ehesten dem Ziel der gegenwärtig professionell organisierten Besuchsdienste.

Ebenso gab und gibt es **politische Vereinigungen** die als Vorläufer des institutionalisierten Besuchsdienstes betrachtet werden können. Beispielsweise engagierte sich die Frauenbewegung der Volkspartei nach dem zweiten Weltkrieg bis in die 1970er Jahre stark im sozialen Bereich. Tätigkeitsberichte dokumentieren Hilfs- und Unterstützungsleistungen für arme, junge und alte Menschen die stark unter den Folgen des Krieges litten. Lebensmittel, Gutscheine, Weihnachtspakete mit Schuhen, Ferienaktionen für Kriegswaisen und alte Menschen zur Regeneration, Muttertagsausflüge für Mütter aus ärmlichen Verhältnissen wurden organisiert. Alte und kranke Menschen wurden in Altenheimen und Spitälern besucht. In den 1960er und 1970er Jahren nahm dieses soziale Engagement der Frauenbewegung jedoch wieder ab. Gründe hierfür waren die zunehmende Berufstätigkeit der Frau und die zunehmende Professionalisierung der sozialen Dienste (Informantin Österreichische Frauenbewegung).

Die Mitgliedschaft bei der sozialdemokratischen Partei bedeutet ebenso Einschluss in ein soziales Netzwerk. Sind Mitglieder nicht mehr in der Lage an Treffen oder Veranstaltungen

teilzunehmen so dienen die Beitragszahlungen als Anlass die Mitglieder persönlich zu besuchen. Diese Besuche haben oft eine starke soziale Komponente (Informant SPÖ-Bundesfrauen).

4.4. Besuchsdienst in Zahlen

Gesammelte Daten zum ehrenamtlichen Besuchsdienst in Österreich gibt es nicht. Etwas anders sieht die Datenlage für den hauptamtlichen Besuchsdienst aus, der von der Stadt Wien gefördert wird. Seit den 1970er Jahren gibt es in Wien einen hauptamtlichen Besuchsdienst. Der Hauptunterschied zum ehrenamtlichen Besuchsdienst liegt darin, dass die Besucher bezahlt werden, einen Arbeitsvertrag haben und verpflichtend an Ausbildungen teilnehmen müssen. Lange Zeit war diese Art der Besuchsdienste für die Wiener Klienten kostenlos (Informantin Sozial Global). Mit Einführung des Pflegegeldes 1993 wurde der Besuchsdienst kostenpflichtig. Die Tarife sind nunmehr abhängig von der Bedürftigkeit. Die Stadt Wien (FSW Fonds Soziales Wien) fördert zurzeit zehn Organisationen die hauptamtliche Besuchsdienste anbieten (Informant FSW). Der mit Abstand größte geförderte Anbieter in Wien ist der Verein Sozial Global.

Im Jahr 1996 wurden 256.632 Besuchsstunden von der Stadt Wien gefördert. Dabei wurden 1.825 Klienten von durchschnittlich 718 hauptamtlichen Beschäftigten besucht (WISDOM 1997:168). Bis ins Jahr 2007 wuchs die Zahl der Klienten auf 4.350 an, jedoch sank die Zahl geförderter Stunden auf 199.630 Besuchsstunden (FSW 2007:27).

4.5. Effekte des Besuchsdienstes

Wie wichtig soziale Kontakte und Besuche für ältere Menschen sind, zeigt eine Studie aus den USA. Dabei wurden die Auswirkungen von Besuchsdiensten (Friendly Visitor-Programme)¹³ auf die kognitive und mentale Verfassung älterer Personen gemessen. Über einen Zeitraum von acht Wochen wurden zwei Gruppen älterer Leute regelmäßig zwei mal pro Woche besucht. Eine Gruppe erhielt Besuche wo geplaudert wurde, eine andere Gruppe erhielt Besuche wo mit ihnen geplaudert, und zusätzlich auch Gedächtnisspiele gemacht wurden. Eine dritte Kontrollgruppe erhielt keine Besuche. Nach den acht Wochen zeigten sich große Unterschiede. Es wurden Tests zur Messung der kognitiven Fähigkeiten und zur Messung des Gemütszustands erhoben. Die beiden Gruppen die Besuche erhielten wiesen bei den durchgeführten Tests signifikant bessere Werte auf, als die Kontrollgruppe die keine Besuche erhielt (Reinke et al. 1981).

¹³ Friendly Visitor ist die englische Bezeichnung für Besuchsdienste. In den USA und Großbritannien sind Besuchsdienste bereits wesentlich etablierter und haben bereits eine längere Tradition als in Österreich.

Eine weitere US-amerikanische Studie erhob ebenfalls die Auswirkungen von Besuchsdiensten auf isolierte alte Menschen. Eine Gruppe (Experimentalgruppe) einsamer, alter Menschen wurde über einen Zeitraum von sechs Monaten 14tägig von dafür geschulten Personen besucht. Die zweite Gruppe (Kontrollgruppe) erhielt nur zu Beginn und zu Ende der sechs Monate einen Besuch. Vor und nach der sechsmonatigen Besuchszeit wurde bei allen älteren Personen der Grad der Isolation, die soziale Anpassung, die kognitiven Fähigkeiten und die geistige Verfassung erhoben. Bei der Experimentalgruppe zeigte sich ein halbes Jahr nach der Besuchsphase, dass sich die soziale Isolation dieser Personen reduziert hatte. Ebenfalls verbesserte sich bei der Experimentalgruppe innerhalb der Besuchsphase die geistige Verfassung. Bei der Kontrollgruppe hingegen, die keine Besuche erhielt, gab es keine Verbesserungen (Mulligan/Bennett 1977).

Ebenso tragen Besuchsdienste wesentlich zur Verbreitung von Information über Sozialleistungen bei. Eine US-amerikanische Studie testete das Wissen über Sozialleistungen bei drei Gruppen von älteren Menschen. Die erste Gruppe erhielt Besuche von Personen die speziell für die Information und Beratung zu Sozialleistungen geschult wurden. Die zweite Gruppe erhielt Besuche von ungeschulten Ehrenamtlichen (Friendly Visitor). Die dritte Gruppe, die Kontrollgruppe erhielt keine Besuche. Nach der Testphase zeigte sich, dass die ersten beiden Gruppen wesentlich mehr über das Angebot an Sozialleistungen wussten, als zu Beginn. Zwar waren die Friendly Visitor nicht ausgebildet oder geschult, dennoch trugen sie signifikant zur Verbreitung und Information zu sozialen Angeboten und Dienstleistungen bei (Keller et al. 1988).

5. THEORETISCHE KONZEPTE

5.1. Soziales Handeln

5.1.1. Soziale Situationen

Soziale Situationen sind solche Situationen in denen sich zumindest zwei oder auch mehrere Akteure in ihrem Tun bzw. nicht-Tun aufeinander beziehen oder reagieren. Sie nehmen sich und das jeweilige Handeln gegenseitig wahr und reagieren darauf.

Das Gegenteil einer sozialen Situation wird als **parametrische Situation** bezeichnet. Hierbei gibt es kein Gegenüber, keinen Ko-Akteur, kein weiteres handelndes Subjekt auf das reagiert oder mit dem interagiert werden könnte. Das Handeln in parametrischen Situationen, in denen ein Akteur lediglich von Dingen, passiven Objekten umgeben ist, nennt man nichtsoziales Handeln, da jedes Tun bzw. nicht-Tun alleinig und autonom von dem einen Akteur bestimmt wird, von seinen jeweiligen Bewertungen und Erwartungen.

Kommt jedoch eine weitere Person hinzu spricht man vom **sozialen Handeln**. Nun richtet sich das Handeln nicht mehr bloß nach den eigenen Bewertungen und Erwartungen, sondern es richtet sich auch nach dem Gegenüber und seinen Handeln, seinen Erwartungen und Bewertungen (vgl. Esser, 2000/3 :1ff). So schreibt auch Weber über das soziale Handeln: „*Soziales“ Handeln aber soll ein solches Handeln heißen, welches seinem von dem oder den Handelnden gemeinten Sinn nach auf das Verhalten anderer bezogen wird und daran in seinem Ablauf orientiert ist.*“ (Weber 1976:1; Hervorhebung im Original). Somit kann man soziales Handeln als ein von anderen abhängiges Verhalten verstehen. Das Handeln einer Person orientiert sich an ihrem Gegenüber. Das Gegenüber wiederum richtet sein Handeln nach dem Handeln der Person aus. Diese Gegenseitigkeit in sozialen Situationen wird als **doppelte Kontingenz** bezeichnet, das bedeutet gegenseitige Abhängigkeit.

Akteure, auf die in einer sozialen Situation reagiert wird, können reale Personen sein die direkt anwesend sind, aber auch Nicht-Anwesende, eine unbestimmte und undefinierte Masse oder ein vorgestelltes Gegenüber.

Personen begeben sich in soziale Situationen nicht nur um der Sache selbst Willen, sondern auch um ihre Bedürfnisse zu befriedigen. Ressourcen, über welche die eine Person verfügt und die von einer anderen Person benötigt wird, werden ausgetauscht. Somit ist soziales Handeln häufig ein Tauschprozess (vgl. Esser 2000/3:1ff).

5.1.2. Abhängigkeiten (Dependenzen)

Verfügt ein Akteur über all jene Ressourcen die er selbst benötigt ist er autonom und er ist von Transaktionen mit anderen Menschen unabhängig. Da totale Autonomie jedoch kaum jemals der Fall ist, sind Menschen gegenseitig voneinander abhängig, um ihre Bedürfnisse zu stillen. Jeder Akteur verfügt über verschiedenste Ressourcen, an denen andere Akteure Interesse haben. Aus diesem Bedürfnis heraus, bestimmte Ressourcen zu erhalten, entstehen soziale Situationen. Menschen treffen sich um ihre Ressourcen zu tauschen. Da sie einander bedürfen, kann man auch von Interdependenzen zwischen den Akteuren sprechen.

Eine extreme Form der Abhängigkeit liegt vor, wenn ein Akteur alleinig über interessierende Ressourcen verfügt, ein anderer hingegen keinerlei Ressourcen, jedoch Bedarf an Ressourcen hat. Somit ist der Zweite völlig von Ersteren abhängig, und der Erste hat vollständig Macht über den Zweiten (vgl. Esser 2000/3:9).

5.1.3. Strategisches Handeln, Interaktion, Soziale Beziehung

Soziales Handeln lässt sich in drei Formen unterscheiden: strategisches Handeln, Interaktion und soziale Beziehung.

Grundlegende Aspekte dieser drei Handlungsformen sind die materielle, kulturelle und normative Verbundenheit. Das sind handlungsleitende Motive die in allen Arten des Handelns enthalten sind, jedoch in höchst unterschiedlichen Ausmaß. Unter **materieller Verbundenheit** versteht man jenen Fall, wenn die materiellen Interessen in einer sozialen Situation handlungsleitend sind. Wichtig sind hierbei der Bedarf und die Verfügbarkeit materieller Ressourcen. Vorherrschend ist dieser Aspekt beim strategischen Handeln. **Kulturelle Verbundenheit** der Akteure zeigt sich in der gedanklichen Orientierung an geteiltem Wissen, wie zum Beispiel an bestimmten tradierten Formen des Handelns, an damit verbundenen Zeichen und Symbolen. Diese Ausrichtung ist vorherrschend in der Interaktion. **Normative Verbundenheit** ist vorhanden, wenn das Handeln von festen Bindungen und institutionell festgelegten Regeln bestimmt wird. Diese Art der Verbundenheit ist vorherrschend bei sozialen Beziehungen (ebenda 2000/3:15).

1. Strategisches Handeln: Die Akteure stehen sich hierbei als rationale Egoisten in der sozialen Situation gegenüber. Die persönlichen Interessen und ihre Erfüllung stellen das vorrangigste Ziel dar. Kooperation mit anderen Akteuren erfolgt nur dann, wenn es der eigenen Zielerreichung dient. Verfolgen zwei Akteure unterschiedliche Ziele wird es zu keiner Kooperation kommen. Bei gegensätzlichen Zielen werden sie sich sogar als Kontrahenten verstehen.

2. Interaktion: Hierbei stimmen die Akteure ihre Interessen und ihre Orientierungen aufeinander ab. Es geht nicht um egoistische Nutzenmaximierung und um Zielerreichung, sondern um Gegenseitigkeit. Durch Austausch und gegenseitige Bezugnahmen wird eine Situation gemeinsam definiert. Es gibt drei Formen der Interaktion: die Koorientierung, die symbolische Interaktion und die Kommunikation. Die **Koorientierung** findet ohne jegliches in Kontakt treten der Akteure statt. Durch ein gegenseitiges Einfühlen in den anderen findet eine gedankliche Interaktion statt. Zum Beispiel kauft ein Partner bewusst nicht Produkte einer Marke, weil er weiß dass seine Partnerin diese nicht mag. Die Koorientierung war sein handlungsleitendes Motiv. Eine **symbolische Interaktion** findet statt, *„wenn sich die Akteure allein durch ihr Handeln wechselseitig beeinflussen, weil das Handeln, auch unbeabsichtigt, jeweils als Anzeichen oder als symbolische Geste für bestimmte Orientierungen oder Motive wahrgenommen, interpretiert und für das eigene Handeln in Rechnung gestellt wird.“* (Esser 2000/3:18). Drittens die **Kommunikation**: *„Hierbei gibt es die symbolische Beeinflussung über Zeichen, die mit den Akteuren vorher gut bekannten und festliegenden Bedeutungen und klar definierten Regeln versehen sind. [...] Die Sprache ist das wichtigste Medium einer solchen kommunikativen Interaktion.“* (ebenda 2000/3:18)

3. Soziale Beziehung: Bei dieser Form des sozialen Handelns sind vorab gewusste gedankliche Modelle, Normvorstellungen, gesellschaftliche Regeln handlungsleitend. Die Akteure orientieren sich zwar aneinander, doch sind bei dieser Art des sozialen Handelns vorher bestehende Festlegungen bestimmend. Hierzu Weber: *„Soziale „Beziehung“ soll ein seinem Sinngehalt nach aufeinander gegenseitig eingestelltes und dadurch orientiertes Sichverhalten mehrerer heißen.“* (Weber 1976:13; Hervorhebung im Original). So beschreibt Weber zum Beispiel Geschlechtsliebe, Freundschaft, Feindschaft, Pietät oder Konkurrenz als vorab existente Beziehungsmodelle die unsere Handlungen leiten. Diese institutionell gesicherten Normvorstellungen von sozialen Beziehungen führen zu einer Komplexitätsreduktion und einer Vereinfachung sozialer Situationen. Diese drei stellen Idealtypen dar. Im Alltag sind die Übergänge zwischen diesen drei Formen des sozialen Handelns fließend.

5.2. Transaktion - Tausch

Die Transaktion stellt eine spezielle Form des sozialen Handelns dar.

„Der Kern der Transaktion ist der Tausch. Tausch ist das gegenseitige Geben und Nehmen von Ressourcen. Fast alles was Menschen in sozialen Situationen tun ist Transaktion und Tausch, auch Austausch von Gedanken, Gesten und Informationen.“ (Esser 2000/3 :305)
Simmel bezeichnet den Tausch als den Kitt einer jeden Gesellschaft: *„Das Geben überhaupt ist eine der stärksten soziologischen Funktionen. Ohne dass in der Gesellschaft dauernd gegeben und genommen wird – auch außerhalb des Tausches – würde überhaupt keine Gesellschaft zustande kommen.“* (Simmel 1908:592).

Der Begriff der Transaktion ist weiter gefasst als der des Tausches. Eine Transaktion beinhaltet mehr, nämlich auch alle möglichen strategischen, gedanklichen, symbolischen oder kommunikativen Begleiterscheinungen eines Tausches. Hierzu zählt zum Beispiel auch das Drohen oder Versprechen um einen Tausch in Gang zu bringen (vgl. Esser 2000/3:307).

5.2.1. Tauscharten

Ökonomischer Tausch

Grob kann man den Tausch in zwei Gruppen einteilen. Einerseits gibt es den ökonomischen Tausch, auch einfacher Tausch genannt. Dieser ist klar erfassbar und beschreibbar. Dabei handelt es sich um einen Tausch der zwischen zwei Akteuren erfolgt und dessen Leistungen unmittelbar, terminiert und fixiert erfolgen. Das heißt, dass vorab definiert wird was, in welchen Ausmaß, wo und durch wen ausgetauscht wird (ebenda 2000/3:354).

Sozialer Tausch

Auf der anderen Seite gibt es den sozialen Tausch, auch generalisierter Tausch genannt. Dieser erscheint interessanter, da er komplexer und vielschichtiger ist. Dieser Tausch findet *„zwischen mehr als zwei Akteuren statt, die Gegenleistung erfolgt nur mittelbar und ohne genaue Festlegung des Wertes und des Zeitpunktes der Gegenleistung, wenngleich mit einer diffusen Erwartung des Ausgleichs insgesamt, der nicht „nachgehalten“ wird, über den nicht verhandelt wird und der, insbesondere, nicht eingefordert werden kann.“* (ebenda 2000/3:355, Hervorhebungen im Original).

So ist ein sozialer Tausch, ungleich dem ökonomischen Tausch, mit diffusen, unspezifischen Verpflichtungen verknüpft. Die gebende Person erwartet sich eine Gegenleistung, bleibt jedoch in Ungewissheit von wem, wann und wo und in welcher Form sie diese erhält.

Indirekter Tausch

P. M. Blau (1964) grenzt den sozialen Tausch noch weiter ein. So führt er auch den indirekten Tausch an. Dieser unterscheidet sich vom sozialen Tausch insofern, als dass sich die Tauschhandlung nicht auf den Tauschpartner bezieht, sondern auf ein gedankliches Modell. Oft finden indirekte Tauschhandlungen in Anpassung an internalisierten Normen statt. Zum Beispiel spendet ein Person Geld. Jedoch macht sie das nicht um damit Dankbarkeit seitens des Empfängers zu erhalten, sondern um Anerkennung seitens ihrer eigenen Gruppe, ihrer Peers zu bekommen. Da die Person ihre Tauschhandlung nicht auf den Empfänger bezieht, sondern auf Dritte, die im Tausch nicht direkt involviert sind, wird diese Art indirekter Tausch genannt. Für P. M. Blau stellt diese Konformität mit bestimmten Werten keinen sozialen Tausch dar (vgl. P.M. Blau 1964: 92).

Autistischer Tausch

Eine andere Art des Tausches, welche sich ebenso an soziale Normen anpasst, ist der autistische Tausch. *„Making one-sided presents without the aim of being rewarded by any conduct on the part of the receiver or of third persons is autistic exchange.“* (L. van Mises 1949:195). Hierbei kommt es zu keinem gegenseitigen Austausch. Der Gebende gibt ohne etwas zurückzuerhalten oder zu erwarten. Das Spenden um sein Gewissen zu beruhigen kann als autistischer Tausch betrachtet werden. Will man hingegen mit den Spenden jemandes Meinung beeinflussen und für sich gewinnen, so handelt es sich wiederum um einen indirekten Tausch.

5.2.2. Aspekte des sozialen Tausches

Reziprozität

Grundlage allen sozialen Tauschens ist die Reziprozität. *„Als Reziprozität oder Gegenseitigkeit wird das in sozialen Beziehungen wirksame Prinzip des Gebens und Nehmens, des wechselseitigen Austausches von Leistung und Gegenleistung bezeichnet.“* (Fuchs-Heinritz et al. 1995: 564). Ein Geber gibt freiwillig eine Leistung, ohne Erwartung einer spezifischen Gegenleistung. Dennoch hat er sehr wohl die Erwartung, dass er etwas zurückerhalten wird. Die Norm der Reziprozität gibt ihm die Sicherheit für seine gegebene Leistung etwas zurückzubekommen. Die möglichen Gewinne bzw. Rückgewinne sind der motivierende Faktor für den Erstgeber eine Leistung zu verschenken (vgl. P.M. Blau 1964:91).

Sanktionen

Wird die Norm der Reziprozität nicht eingehalten sind Folgen zu erwarten. Zwar kann der Erstgeber einen Ausgleich der Leistungen nicht einfordern, da eine Gabe im Zuge eines sozialen Tausches freiwillig und scheinbar unverbindlich ist, dennoch kann die Nichteinhaltung der Gegenseitigkeit sanktioniert werden. Strafen können sein, dass dem nicht reziprok Handelnden Misstrauen entgegengebracht wird, dass bestehende Tauschbeziehungen mit ihm gelockert oder aufgelöst werden oder, dass sein Fehlverhalten anderen mitgeteilt wird und somit auch anderweitige Tauschbeziehungen erschwert werden (vgl. P.M. Blau 1964: 97).

Persönliche Beziehung

Beim sozialen Tausch ist es wesentlich mit wem ich eine Tauschbeziehung habe. Anders als beim ökonomischen Tausch, wo es vorrangig um das Tauschgut geht, geht es hier vor allem um die persönliche Beziehung zum Tauschpartner. Die Bewertung eines Tauschgutes ist abhängig davon, wer es gegeben hat. So mag es beispielsweise relativ gleichgültig sein ob man eine Flasche Wasser vom Verkäufer A oder vom Verkäufer B kauft. Handelt es sich jedoch um einen guten Rat den man benötigt, ist es doch sehr wesentlich von wem man diesen erhält, oder wen man um Hilfe bittet (vgl. P.M. Blau 1964: 95).

Commitment

Ein Grundelement sozialen Tausches ist Commitment. Darunter zu verstehen ist die Beibehaltung einer Linie in einem Verhalten gegen externen Störungen, Irritationen und Versuchungen (vgl. Becker 1960). Ohne diesen Aspekt wären wir alle wie ein rein rationaler Homo oeconomicus unterwegs auf der Suche nach optimalen Tauschmöglichkeiten, alleinig orientiert am maximalen Nutzen und nicht beeinflusst durch persönliche Empfindungen oder Irrationalitäten. Commitment zeichnet sich durch eine Persistenz des Handelns über die Zeit, bedingungslose Orientierung an einem festgesetzten Ziel und eine Unempfindlichkeit der Zielverfolgung gegen Schwierigkeiten und auftretenden Alternativen aus (vgl. Esser 2000/3: 360).

Risiko - Vertrauen - Misstrauen

Natürlich geht der Erstgeber ein gewisses **Risiko** ein, denn er kann nicht wissen ob der Empfänger vertrauenswürdig ist und ob dieser seiner Pflicht, der Gegenleistung nachkommen wird. „*Social exchange requires trusting others to discharge their obligations*“ (P.M. Blau 1964: 94). Sozialer Austausch benötigt Vertrauen in den Gegenüber, dass dieser die Kette der Reziprozität auch weiter einhalten wird. Deshalb beginnen soziale Tauschbeziehungen meist mit kleinen Gefälligkeiten und Diensten. Erfüllt der Tauschpartner

seine „freiwillige Pflicht“ der Gegenleistung, kann sich die Tauschbeziehung intensivieren und festigen. Es entstehen Gefühle wie **Vertrauen**, persönliche Verpflichtung oder Dankbarkeit. Soziale Tausche sind elementar für den Menschen, damit er Ressourcen erhält deren er bedarf. Somit entstehen Beziehungsgeflechte und ein Gefühl von Verbundenheit (P.M.Blau 1964: 92ff).

Freundschaft - Feindschaft - Status

So stellte der Anthropologe Marcel Mauss zum Beispiel fest, dass in einfacheren Gesellschaften (sic) Geschenke und Tauschwaren dazu dienen um **Freundschaften** zu schließen und um seinen **Status** innerhalb der Gruppe zu demonstrieren. Auch erwähnt Mauss, dass die Gabe solcher Geschenke zwar grundsätzlich freiwillig erfolgt, jedoch trotzdem eine gewisse Verpflichtung dahinter steckt (M. Mauss 1954:1). Hat jemand soviel, dass er mehr Materielles geben kann als ein anderer jemals zurückgeben kann, so dient jenes Schenken eher dazu die Macht und den Status des Schenkenden zu zeigen. Wer seinen Wohlstand zeigt und teilt kann vom anderen soziale Anerkennung und Wertschätzung ernten. Wer seinen Wohlstand jedoch für sich behält, kann keine solchen Gegenleistungen erhalten. Ebenso kann der Wohlhabendere durch Gaben andere an sich binden beziehungsweise für sich verpflichten. Somit werden materielle Güter (Geschenke) gegen immaterielle Güter (Anerkennung, Wertschätzung, Verpflichtung, Verbundenheit) getauscht (P.M.Blau 1964: 106).

Teil des sozialen Tausches ist es somit Leistungen zu geben, das heißt Geschenke zu machen. Ein ebenso wichtiger Aspekt ist es auch die Geschenke anzunehmen. Ein Geschenk nicht anzunehmen bedeutet dem Schenkenden gegenüber **Misstrauen** zu äußern. Misstrauen wird in einfacheren Gesellschaften (sic) als **Feindschaft** interpretiert. In westlichen Gesellschaften wird ein ablehnendes Verhalten nicht so stark gewichtet, aber dennoch als unfreundlich empfunden. Denn der Schenkende vertraut dem Gegenüber und geht das Risiko ein selber nichts zu bekommen. Der Vertrauensvorschuss wird aber gerechtfertigt, wenn der Beschenkte erstens das Geschenk annimmt und zweitens reziprok handelt. *„To refuse to give, or to fail to invite, is – like refusing to accept – the equivalent of a declaration of war; it is a refusal of friendship and intercourse“* (M.Mauss 1954: 10f). Mit dem Geben und Annehmen von Leistungen und Geschenken geht man eine Beziehung mit dem Gegenüber ein und man verpflichtet sich der anderen Person gegenüber.

Alternativen

Soziale Tauschbeziehungen sind auch abhängig von den vorhandenen Alternativen welche die jeweiligen Akteure haben. Je weniger andere Tauschpartner einem Akteur zur Verfügung stehen, desto mehr wird jener in seine bestehenden Tauschbeziehungen investieren und

diese pflegen, selbst dann wenn das Tauschverhältnis ihn mehr kostet als er dadurch gewinnt. Die geringere Auswahl an Tauschpartnern des einen Akteurs ist ein Vorteil für seinen bestehenden Tauschpartner. Dieser muss mit niemanden anderen konkurrieren und der Akteur gibt sich ihm mehr hin und verpflichtet sich ihm mehr (vgl. P.M.Blau 1964: 99).

Wert und Häufigkeit

Wert der Leistungen und die Häufigkeit der Gaben sind auch bestimmende Faktoren für den sozialen Tausch. Je wertvoller die Leistung einer Person für einen Akteur ist, desto geneigter wird dieser sein, mit der Person ein Tauschverhältnis zu führen. Der persönliche Wert eines erwarteten Geschenkes bestimmt die Offenheit für eine Tauschbeziehung.

Je häufiger eine Person innerhalb einer gewissen Zeitperiode eine gewisse Leistung erhält, desto geringer wird mit der Zeit der subjektiv empfundene Wert der Leistung. Das heißt, dass die Knappheit einer Ressource ihren Wert steigen lässt (vgl. G.C.Homans 1972: 47).

Kosten

Zwar sind die individuellen Kosten und Nutzen von sozialen Tauschbeziehungen nicht exakt aufschlüsselbar und vergleichbar, dennoch ist jeder Akteur daran interessiert seine Kosten gering und seinen Nutzen, im Austausch mit anderen, hoch zu halten.

P.M. Blau unterscheidet drei Arten von Kosten beim sozialen Tausch. Da sind zunächst die **Investitionskosten**, sozusagen Nebenkosten die entstehen damit es überhaupt zu einer Tauschbeziehung kommt. Darunter fallen zum Beispiel die Zeit und die Anstrengung die vorab investiert wird. Dann gibt es die **direkten Kosten**, das sind die Tauschgüter selbst. Dabei kann es sich sowohl um Materielles als auch um Immaterielles handeln. Die dritte Kostenart sind die **Opportunitätskosten**. Dies sind jene Kosten die entstehen, wenn auf Grund der Entscheidung für ein Tauschgeschäft, ein anderes mitsamt seinen Vorteilen nicht wahrgenommen werden kann, dies ist der Entgang möglicher Vorteile und Gewinne (vgl. P.M.Blau 1964: 101).

Gewinne

Betrachtet man die stark ökonomisch geprägten Aussagen von G.C. Homans (1972) so ist der Gewinn eines Tausches der subjektiv empfundene Wert einer Belohnung einer Austauschbeziehung abzüglich der möglichen Vorteile anderer potentieller Austauschbeziehungen, auf die zugunsten der Ersten verzichtet wurde. Der Gesamtgewinn ist also definiert durch den Abzug der entgangenen Belohnungen von den erhaltenen Belohnungen (vgl. G.C.Homans 1972: 54ff).

Ausgleichende Gerechtigkeit

Steht eine Person in einem Tauschverhältnis mit einer anderen, so ist anzunehmen, dass sich die gegebenen und die empfangenen Gaben insgesamt ausgleichen und die Kosten die Belohnungen nicht übersteigen. Demnach kann man annehmen, dass mit steigenden Kosten auch die Belohnungen steigen werden. Je mehr jemand gibt, desto mehr wird diese Person auch zurück erhalten. Das bezeichnet man als ausgleichende Gerechtigkeit.

„Je krasser das Gesetz der ausgleichenden Gerechtigkeit zum Nachteil einer Person verletzt wird, desto wahrscheinlicher wird sie das emotionale Verhalten an den Tag legen, das wir Ärger nennen“ (G.C.Homans 1972: 64).

Alle Personen evaluieren für sich persönlich, wenn auch nicht nach objektiven Kriterien, in welchem Verhältnis ihre Kosten mit ihren Gewinnen stehen, ob sie das was sie geben auch zurückerhalten. Auch werden Vergleiche gezogen zwischen der eigenen Kosten-Nutzen Relation und jener von anderen Personen. Erhalten Personen mehr zurück als andere, so werden sich die anderen dementsprechend benachteiligt fühlen. Hier spricht man auch von **relativer Deprivation** (vgl. Merton 1950; zit. nach Homans 1972:62).

Besteht in einer Tauschbeziehung ein Ungleichgewicht des Gebens und Nehmens, das heißt wird von einer Seite die Norm der Reziprozität nicht zufrieden stellend erfüllt, so ist mit Unmut jener Person zu rechnen, die mehr gibt. Es liegt nahe, dass sie dieses Tauschverhältnis beendet oder zumindest lockert. In Fällen wo wenig alternative Tauschpartner zur Verfügung stehen, kann es dennoch sein dass ungünstige Tauschbeziehungen beibehalten werden. Schlechte Tauschgeschäfte sind besser als gar keine (G.C. Homans 1972: 65ff).

5.3. Motive

Ein Motiv ist „*ein Spannungszustand innerhalb eines Organismus, der zielgerichtetes Handeln in Gang setzt, aufrechterhält und kanalisiert. [...] Das Motiv einer Handlung kann der handelnden Person dabei bewusst sein oder unbekannt bleiben.*“ (Fuchs-Heinritz et al. 1995: 452)

Motive sind jene Aspekte in uns die unser Handeln leiten. Im Zusammenhang dieser Arbeit interessiere ich mich dafür welche Motive ausschlaggebend sind für die Ausübung eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes. Vorab möchte ich noch auf eine spezielle Schwierigkeit bei der Beschreibung und Erhebung von Motiven aufmerksam machen. Kühnlein und Böhle (2002: 268) weisen darauf hin, dass es wichtig ist Motive differenziert zu betrachten. Motive sind nicht gleich Motive. So kann man darunter Gründe verstehen weshalb man beabsichtigt ein Ehrenamt zu übernehmen, oder es können auch Erwartungen sein die man an ein Ehrenamt hat. Diese beiden Aspekte beschreiben Motivlagen vor der eigentlichen Ausübung des Ehrenamts, sie sind also eher **prädiktiv/präskriptiv**. Jedoch können Motive auch subjektive Bewertungen und Bedeutungen des tatsächlich praktizierten Ehrenamts, nach oder während seiner Ausübung sein. Diese Motive könnte man eher als **evaluativ** beschreiben.

5.3.1. Egoistische und altruistische Motivation

Wenngleich es viele Erklärungsmuster für die Motive von Ehrenamtlichen gibt, so existiert dennoch eine Gemeinsamkeit vieler Studien. So kann man unterscheiden ob sich **die Motive auf das Individuum selbst beziehen**, also auf die handelnde Person, oder ob **die Motive sich auf ein größeres Ganzes beziehen**.

Bei der ersten Motivgruppe, die auch als individualistisch (vgl. Evers 1998), egoistisch (vgl. Moschner 2002), hedonistisch (vgl. Bierhoff 2002) oder Eigenwert- und Tauschorientiert (vgl. Badelt 2002) bezeichnet wird, geht es um die Befriedigung persönlicher Bedürfnisse.

Handlungsleitend sind die Interessen des Einzelnen, der auf der Suche nach einer sinnstiftenden Tätigkeit, Anerkennung, Gemeinschaft, Reziprozität, Gegenleistungen oder Wissens- und Erfahrungszugewinn ist. Diese Motivgruppe ist am Zunehmen und ist kennzeichnend für das „neue“ Ehrenamt (siehe Kapitel 3.4. „Altes vs. neues Ehrenamt“).

Die zweite Gruppe von Motiven wird auch als Gemeinwohl- und Bürgersinnorientiert (vgl. Evers 1998), altruistisch (vgl. Moschner 2002; Badelt 2002) oder humanitär (Bierhoff 2002) beschrieben. Zentral ist hier das eigene Tätigsein und das Verantwortung übernehmen für andere. Das ist zum Beispiel, dass ich für meine eigene Gruppe oder Gemeinschaft etwas

tue um diese zu fördern oder um meine Mitgliedschaft zu bestärken. Es kann auch aus einem politischen Interesse heraus begründet sein, als Bürger welche die eigene Gesellschaft mitgestalten zu wollen (vgl. Evers 1998:190ff). Oder aber gesellschaftliche Normvorstellungen (z.B.: selbstloses Handeln, Pflichterfüllung, etc.), religiöse und weltanschauliche Glaubenskonzepte (z.B.: christliche Nächstenliebe, Almosen geben, etc.) prägen das Handeln (vgl. Moschner 2002:4).

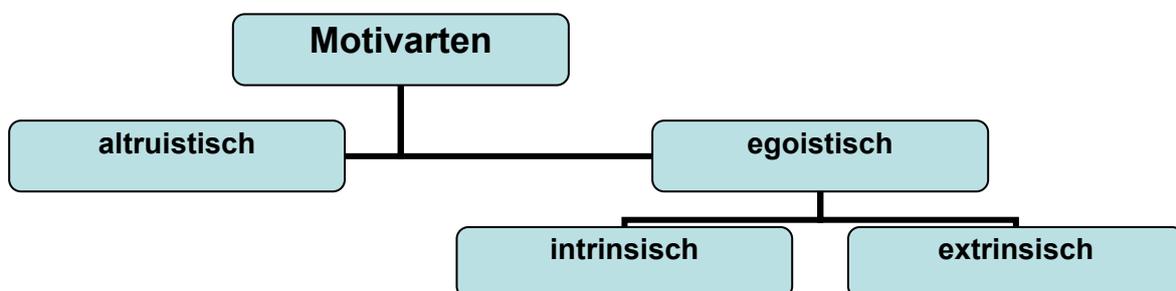
5.3.2. Intrinsische und extrinsische Motivation

Motive können aber auch in intrinsische und extrinsische unterschieden werden.

„Begriffspaar der Lernpsychologie, durch das zwei Arten der Lernmotivation unterschieden werden. Als intrinsische Motivation wird diejenige Motivation bezeichnet, die durch die von einer Tätigkeit oder Aufgabe ausgehenden Anreize („intrinsische Belohnungen“) geschaffen wird. Intrinsisch motiviert ist z.B. ein Schüler, der sich für einen bestimmten Lehrstoff „um der Sache selbst willen“ interessiert. Als extrinsische Motivation wird dagegen diejenige Motivation bezeichnet, die durch „äußere“ nicht „in der Sache“ liegende Anreize, Strafen, Zwänge usw. („extrinsische Belohnungen“) geschaffen wird. Extrinsische Lernmotive wären z.B. das Streben nach guten Zensuren, Angst vor Strafen, Vermeidung von Missbilligung durch Gruppen usw.“ (Fuchs-Heinritz et al. 1995:453)

Liegt eine intrinsische Motivation vor, so wird die Sache selbst, als motivierend erlebt. Dem gegenüber liegt die extrinsische Motivation. Die motivierenden Faktoren einer Sache liegen nicht in der Sache selbst, sondern im Außen. Externe Anreizfaktoren führen zu einer Handlung die an sich gar nicht interessant erscheint. Diese Anreizfaktoren schüren die extrinsische Motivation.

Abbildung 2: Motivarten



Zusammengefasst kann man sagen, dass Motive in egoistische und altruistische Motive unterschieden werden können. Egoistische Motive lassen sich aber noch weiter

differenzieren. So gibt es intrinsisch-egoistische Motive, hierbei führt die Sache selbst zu einem Gefühl der Befriedigung der eigenen Bedürfnisse. Beispielsweise wird der Kontakt mit alten Menschen beim Besuchsdienst an sich als etwas Positives empfunden, das Freude bereitet.

Im Gegensatz dazu gibt es aber extrinsisch-egoistische Motive. Äußere Anreizfaktoren die mit der Sache selbst nichts zu tun haben sind ausschlaggebend für eine Sache. Zum Beispiel beginnt eine rein extrinsisch-egoistisch motivierte Person den Besuchsdienst, weil sie ein Praktikumszeugnis für ihre Ausbildung benötigt. Das Praktikumszeugnis hat im Grunde nicht mit der Tätigkeit selbst, des Besuchens älterer Menschen zu tun.

II. EMPIRIE

6. FRAGESTELLUNG

6.1. Deskriptive Analysen

6.1.1. Sozialstatistik

Hierbei soll geklärt werden durch welche sozialstatischen Merkmale sich die Ehrenamtlichen im Besuchsdienst auszeichnen. Interessant ist vor allem die Alters- und Geschlechterverteilung der Ehrenamtlichen. Weiters soll auch Bildung, Berufsstand, Familienstand, Haushaltsgröße und Religiosität erhoben werden.

6.1.2. Besuchsdienst

In diesem Frageblock soll geklärt werden, wie lange schon und in welchem Ausmaß die Ehrenamtlichen den Besuchsdienst betreiben. Fragen nach der Klientenanzahl, der Besuchshäufigkeit, den pro Monat geleisteten Stunden, werden hier gestellt. Aber auch Vorerfahrung im Altenpflegebereich und die Zufriedenheit mit dem Besuchsdienst soll in diesem Teil erhoben werden.

6.1.3 Motive

Altruistische oder egoistische Motivation? Im Zuge dieser Diplomarbeit möchte ich herausfinden welche Motive Personen haben, die einen ehrenamtlichen Besuchsdienst beginnen. Handelt es sich dabei um eine altruistische Motivation, um ein selbstloses Dienen am Nächsten, oder sind die Ehrenamtlichen eher egoistisch motiviert und wollen damit eigene Bedürfnisse stillen? Welche Motivationen sind bei den Ehrenamtlichen am Vorrangigsten?

In den letzten Jahrzehnten hat es ja im Bereich Ehrenamtlichkeit einen starken Wandel gegeben. Schien in vergangenen Zeiten eine altruistische Einstellung ausschlaggebend für ehrenamtliches Engagement gewesen zu sein, so geht es heute vielmehr darum egoistische Bedürfnisse damit zu stillen. Oft werden dafür die Begriffe „altes“ und „neues“ Ehrenamt gebraucht (siehe Kapitel 3.4. „Altes vs. neues Ehrenamt“).

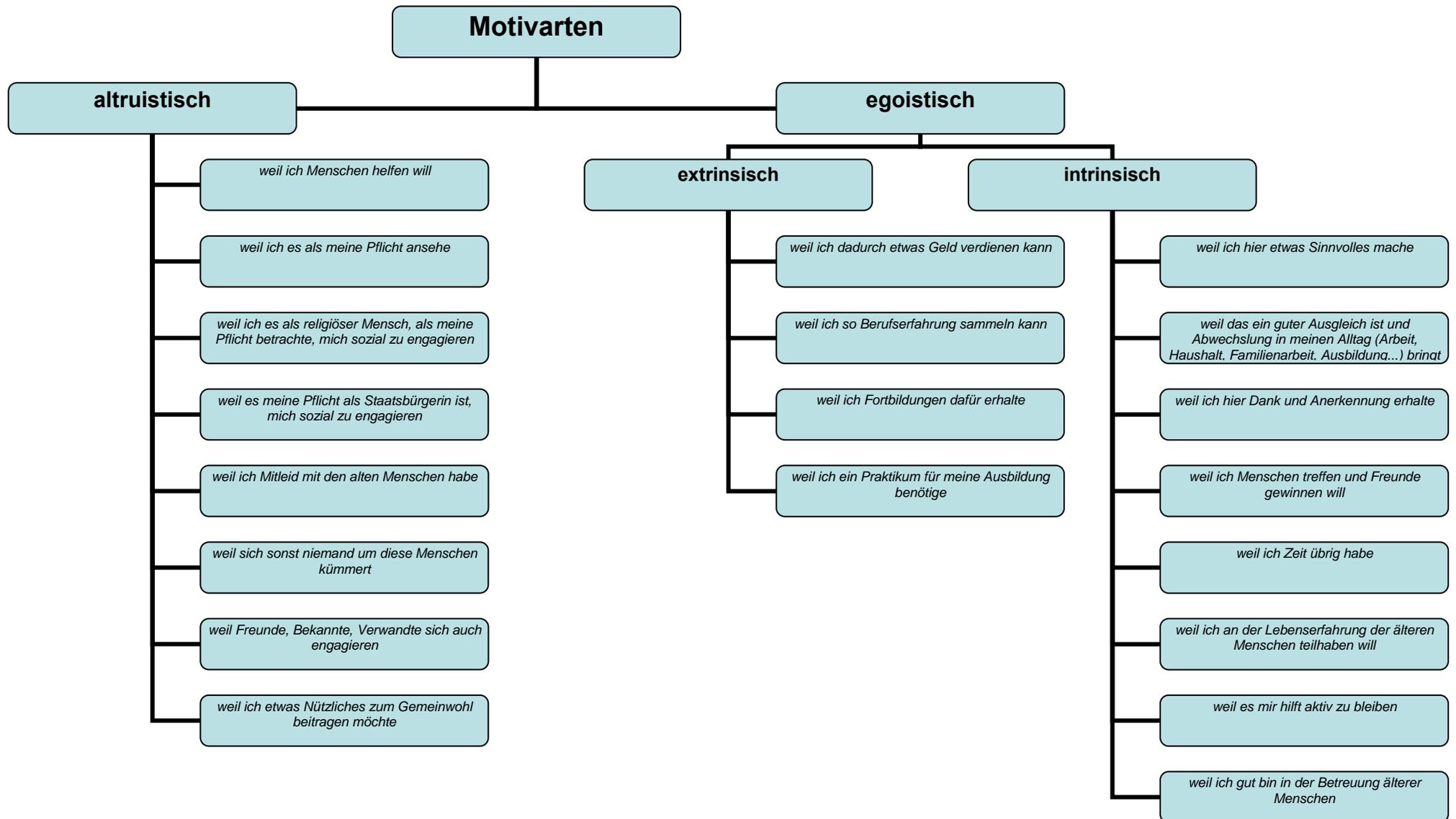
Gesetzt des Falles, dass egoistische Motive der Ausgangspunkt für ein Ehrenamt waren, stellt sich die Frage ob die Anreizfaktoren dieser egoistischen Motive eher extrinsisch oder eher intrinsisch sind?

Extrinsische Anreizfaktoren liegen im Außen. Nicht die Sache selbst führt zu einem befriedigenden Gefühl, sondern Aspekte die damit einhergehen. Eine extrinsisch-egoistische Motivation liegt zum Beispiel vor, wenn eine Person den Besuchsdienst macht, nicht weil sie Freude an der Tätigkeit selbst, den Kontakt mit älteren Menschen hat, sondern weil sie dafür ein benötigtes Praktikumszeugnis erhält.

Bei einer intrinsisch-egoistischen Motivation wird die Sache selbst als etwas Befriedigendes empfunden. Beispielsweise wird der Besuch von älteren Menschen als schöne Abwechslung und Bereicherung empfunden.

Die verschiedenen Motivarten, wurden anhand folgender Aussagen erhoben. Auf einer fünf-stufigen Skala konnten die Ehrenamtlichen beurteilen ob die einzelnen Motive auf sie zuträfen (1 = trifft sehr zu; 2 = trifft eher zu; 3 = teils, teils; 4 = trifft eher nicht zu; 5 = trifft gar nicht zu).

Abbildung 3: Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...



6.1.4. Sozialer Tausch

Hierbei geht es darum zu klären inwiefern der Besuchsdienst als Gesamtes bzw. die einzelnen Besuchsdienste Spielarten von einem sozialen Tausch sind. Ein sozialer Tausch ist ein Austausch, ein Geben und Nehmen von Leistungen der zwischen mehr als zwei Personen stattfindet. Die Gaben die ausgetauscht werden sind nicht fix vereinbart oder definiert. Wenn eine Person einer anderen etwas gibt, hat sie zwar die diffuse Erwartung, dass sie das in irgendeiner Weise, von irgendwem wieder zurückbekommen wird, jedoch kann sie dieses Recht nicht einfordern. Die Person kann nur auf das Prinzip der Reziprozität vertrauen, dass Geben und Nehmen sich gegenseitig abwechseln (siehe Kapitel 5.2. „Transaktion – Tausch“).

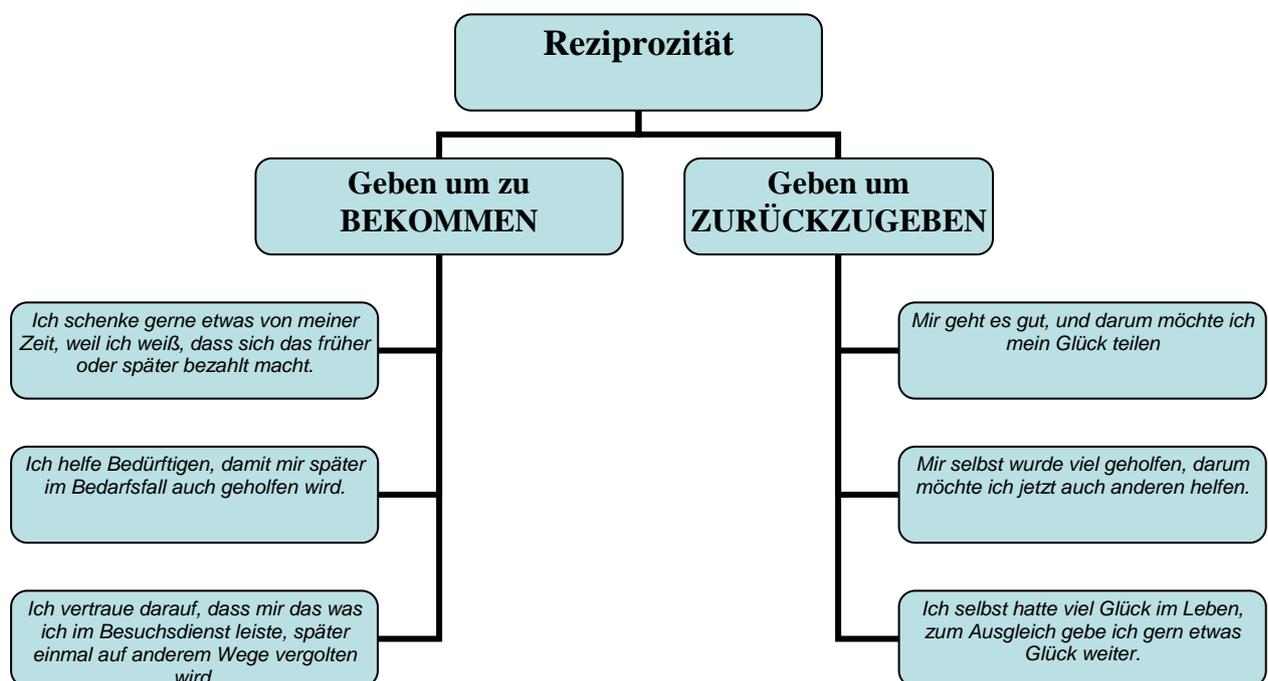
Der Gegensatz dazu ist der ökonomische Tausch. Hierbei gibt es eine klare Leistungsvereinbarung zwischen zumindest zwei Personen. Die Leistung die ausgetauscht wird ist klar definiert, der Austausch ist zeitlich fixiert, und die Leistung kann bei nicht Einhaltung eingefordert werden. (Esser 2000/3:354).

Treffen theoretische Konzepte des sozialen Tausches auf den Besuchsdienst zu, und in welcher Art und Weise tun sie das?

6.1.4.1. Reziprozität

Reziprozität bezeichnet den Kreislauf des gegenseitigen Gebens und Nehmens im sozialen Alltag. Bei der Befragung werden beide Aspekte anhand verschiedener Aussagen erhoben, um herauszufinden welcher Aspekt für die Ehrenamtlichen wichtiger erscheint. Dabei wird gefragt ob die ehrenamtliche Person etwas von sich gibt, in der Hoffnung später einmal dafür etwas zurück zu bekommen, oder ob sie aus Dank für das was sie bislang selbst in ihrem Leben erhalten hat gibt, und auf diese Weise etwas zurückgeben will.

Abbildung 4: Reziprozität



6.1.4.2. Persönliche Verbundenheit

Dieser Begriff beschreibt die Beziehung zwischen Klienten und Ehrenamtlichen. Bei einem sozialen Tausch ist es wichtig mit wem eine Person die Tauschbeziehung eingeht, da es hierbei auch um Austausch von Emotionen und Zuneigung geht. Bei ökonomischen Tauschgeschäften (z.B.: Tausch von Ware gegen Geld) ist der Tauschpartner bzw. die persönliche Verbundenheit zum Tauschpartner weniger relevant.

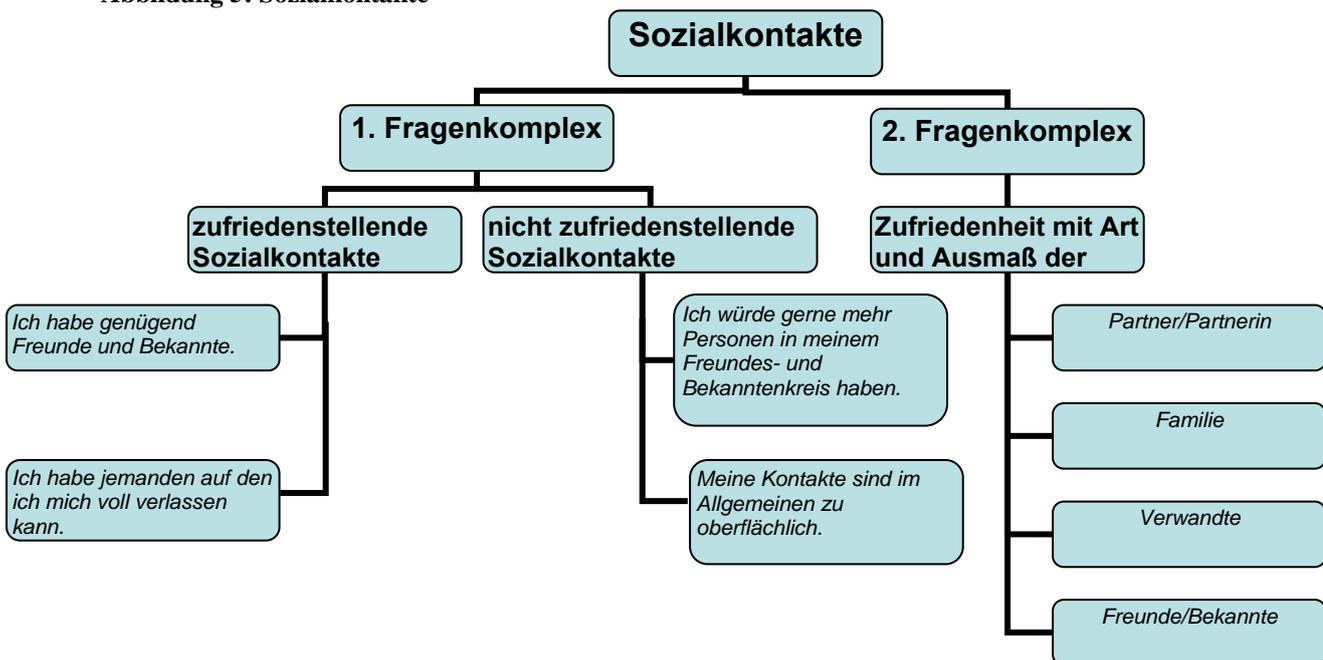
Das Ausmaß persönlicher Verbundenheit soll anhand von Fragen über das Verhältnis von Ehrenamtlichen und ihren Klienten erhoben werden. Ist das Verhältnis eher freundschaftlich oder eher distanziert? Vertraut der Klient seinem Besucher, oder herrscht Misstrauen?

6.1.4.3. Sozialkontakte

Hierbei soll festgestellt werden wie es um die sozialen Kontakte der Ehrenamtlichen bestellt ist. Dies erfolgte in zwei Fragenkomplexen. Einerseits wird die Quantität und Qualität der sozialen Kontakte erhoben. Anhand einer fünfstufigen Skala können die Ehrenamtlichen diesen Aussagen zustimmen oder nicht.

Beim zweiten Fragenkomplex interessiert die Zufriedenheit des sozialen Kontakts mit einzelnen Kontaktpartnern. Hierbei können die Ehrenamtlichen anhand einer fünfstufigen Skala beantworten wie zufrieden sie mit ihren Partner, Familie, etc. sind.

Abbildung 5: Sozialkontakte



6.1.4.4. Sanktionen

Wird die Reziprozität, das gegenseitige Geben und Nehmen, nicht zufriedenstellend eingehalten kann dies Folgen haben. In der Theorie werden diese Folgen als Sanktionen bezeichnet. Erhält die gebende Person längerfristig weniger zurück als sie gibt und zurückerwartet, kann das dazu führen, dass sie die ungünstige Tauschbeziehung lockert oder beendet (P.M. Blau 1964:97). Im Bezug auf den Besuchsdienst wird danach gefragt ob die Ehrenamtlichen bereits einmal überlegt hätten den Besuchsdienst abubrechen oder ihre Klienten zu wechseln.

6.1.4.5. Kostenwahrnehmung

Die Kosten des Besuchsdienstes stellen bei dieser Erhebung jene Aufwände dar, die durch den Besuchsdienst bei der ehrenamtlichen Person entstehen. Darunter fallen Investitionskosten, wie die Mühen das Vertrauen der Klienten zu erhalten, direkte Kosten,

wie die Zeit und die Geduld die während der Besuche nötig ist und ebenso die spezifischen Eigenheiten und schwierigen Lebensumstände der Klienten. Auch Opportunitätskosten fallen an, also die Kosten entgangener Gewinne. Entgangene Gewinne die entstehen wenn die eigene Zeit und Energie für den Besuchsdienst verwendet wird, und somit nicht für etwas anderes bzw. andernorts eingesetzt werden kann. Zugunsten des Besuchsdiensts muss auf eine andere Alternative verzichtet werden. Zum Beispiel muss ich, wenn ich gerade meinen Klienten besuche, darauf verzichten mit Freunden Sport zu treiben oder mich spontan auf eine Tasse Kaffee zu treffen.

Die Kostenwahrnehmung bedeutet demnach das subjektiv empfundene Ausmaß von Kosten. Eine hohe Kostenwahrnehmung spricht dafür, dass die ehrenamtliche Person die persönlich anfallenden Kosten als hoch betrachtet.

6.1.4.6. Wert - Häufigkeit

Wertschätzung seitens der Ehrenamtlichen: Ausgehend von den Überlegungen Homans' werden die Ehrenamtlichen befragt welchen Wert für sie das Gut „ältere Menschen“ hat. Es ist davon auszugehen, dass Personen die ältere Menschen als etwas Wertvolles betrachten, von dem man noch viel lernen kann, eher geneigt sind einen Besuchsdienst zu beginnen, als Personen die den Wert älterer Menschen geringer einschätzen. Je wertvoller eine Person bzw. die Leistung einer Person eingeschätzt wird, desto eher wird man geneigt sein mit dieser Person in ein Tauschverhältnis (soziale Beziehung) zu kommen. Da bei dieser Stichprobe jedoch nur Ehrenamtliche befragt werden und es keine Kontrollgruppe gibt, können die gemachten Annahmen nicht überprüft werden, sondern nur die Ergebnisse für die Stichprobe der Ehrenamtlichen beschrieben werden.

Dankbarkeit älterer Menschen: Weiters nimmt Homans an, dass je häufiger man eine Ware erhält auch der Wert dieser Ware für einen persönlich abnimmt. Umgelegt auf den Besuchsdienst könnte man das so verstehen, dass mit zunehmender Besuchshäufigkeit die Dankbarkeit der älteren Menschen abnimmt. Hier gilt es nun zu überprüfen ob im Zeitverlauf die Wertschätzung und Dankbarkeit älterer Menschen eher zu- oder eher abnimmt.

6.1.4.7. Relative Benachteiligung (Deprivation)

Hierbei gilt es herauszufinden ob sich die Ehrenamtlichen gegenüber ihren Kollegen benachteiligt fühlen. Erhoben wird die Benachteiligung hinsichtlich der Klientenzuteilung.

6.2. Evaluation/Bewertung

6.2.1. Wunsch und Wirklichkeit

In einem weiteren Schritt wird verglichen inwiefern die anfänglichen Motivationen die zum Besuchsdienst führten, in der Realität dann auch tatsächlich eintreffen. Werden die Erwartungen der anfänglichen Motivation im Alltag des Besuchsdienstes erfüllt oder werden die Erwartungen im Alltag enttäuscht?

6.2.2. Relevanz und Realität

Weiters wird erhoben welche Aspekte im Besuchsdienst für die Ehrenamtlichen wichtig sind, und welche nicht. Der Vergleich dieser Ergebnisse mit der Bewertung des Ist-Zustandes im Besuchsdienst soll klären, welche für die Ehrenamtlichen relevanten Aspekte (nicht) ausreichend bzw. zufriedenstellend abgedeckt werden. Somit soll etwaiges Verbesserungspotential aufgedeckt werden.

6.3. Hypothesen

6.3.1. Motive

6.3.1.1. Wovon ist die Motivation abhängig?

Haben Aspekte wie Alter, Geschlecht, Religiosität oder Berufsstand Einfluss auf die Motivation von Ehrenamtlichen?

Alter

Das „alte“ Ehrenamt ist gekennzeichnet durch altruistisches Handeln, das „neue“ Ehrenamt zeichnet sich durch vorwiegend egoistische Motive aus. Kann man nun daraus ableiten, dass ältere Menschen altruistischer und jüngere Menschen egoistischer motiviert sind?

H 1: Je jünger eine Person, desto stärker ist diese egoistisch (extrinsisch/intrinsisch) motiviert.

H 2: Je älter eine Person, desto stärker ist diese altruistisch motiviert.

Geschlecht

Hinsichtlich der Bereiche in denen Männer und Frauen ehrenamtlich aktiv sind, gibt es große Unterschiede. Männer neigen eher dazu sich in den Bereichen Rettungsdienste und Sport ehrenamtlich zu engagieren. Frauen hingegen sind eher im religiösen Bereich oder in der Nachbarschaftshilfe aktiv (Statistik Austria 2007:22). Das Geschlecht hat eindeutigen

Einfluss auf die Wahl eines Ehrenamts. Nun stellt sich die Frage ob auch die Motive von Männern und Frauen für ein Ehrenamt unterschiedlich sind?

H 3: Frauen sind stärker altruistisch motiviert als Männer.

H 4: Männer sind stärker egoistisch motiviert als Frauen.

Religiosität

Nächstenliebe und altruistisches Handeln gegenüber Mitmenschen sind Grundpfeiler verschiedenster Religionen. Bei religiösen Menschen ist die Spendenbereitschaft höher als bei nicht religiösen (vgl. Priller/Sommerfeld 2005). Kann demnach behauptet werden, dass religiöse Menschen altruistischer eingestellt sind als nicht religiöse Menschen, oder ist eine altruistische Motivation unabhängig von der Religiosität des Individuums?

H 5: Religiöse Ehrenamtliche sind stärker altruistisch motiviert als nicht religiöse.

H 6: Nicht religiöse Ehrenamtliche sind stärker egoistische motiviert als religiöse.

6.3.1.2. Worauf haben die verschiedenen Motivarten Einfluss?

Beeinflusst die Motivationsart einer Person die Art ihres Engagements? Gibt es abhängig von der Motivation Unterschiede wie die persönliche Verbundenheit zum Klienten aussieht, wie wichtig der Reziprozitätsgedanke ist?

Persönliche Verbundenheit

Die persönliche Verbundenheit ist ein Aspekt des sozialen Tauschs, damit soll die Art der Beziehung zwischen Klienten und Ehrenamtlichen aufgezeigt werden. Dabei wird erhoben ob der Klient dem Ehrenamtlichen vertraut oder misstraut und ob die Beziehung zwischen den beiden eher freundschaftlich oder eher distanziert ist.

Für Personen die eher intrinsisch-egoistisch motiviert sind, ist der Besuchsdienst selbst, der Kontakt mit den Klienten, der Grund warum sie dieses Ehrenamt machen. Darum nehme ich an, dass sie mehr in die persönliche Beziehung zum Klienten investieren und somit die Klienten ihnen mehr vertrauen bzw. zwischen ihnen eher ein Gefühl wie Freundschaft entstehen kann, als bei Personen die eher wegen extrinsischen Belohnungsfaktoren (z.B.: Berufserfahrung, Praktikumszeugnis, Geld, etc.) diesen Besuchsdienst machen.

H 7: Je stärker eine intrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto stärker ist auch das Gefühl persönlicher Verbundenheit zum Klienten.

H 8: Je stärker eine extrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto schwächer ist auch das Gefühl persönlicher Verbundenheit zum Klienten.

Reziprozität

Reziprokes Handeln, sprich gegenseitiges Geben und Nehmen, ist die Basis sozialen Handelns und Tauschens. Das eine kann ohne das andere nicht auf Dauer sein. Für die Erhebung wird demnach unterschieden ob bei den befragten Personen der Aspekt des „Bekommens“ oder der Aspekt des „Gebens“ beim Besuchsdienst wesentlicher ist.

Da für egoistisch motivierte Personen der Eigennutzen wichtig ist, nehme ich an, dass für diese Personen der Aspekt des „Bekommens“ eine größere Rolle spielt als für altruistisch motivierte Personen.

H 9: Je stärker eine egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto wichtiger ist der Aspekt der „Bekommens“.

H 10: Je stärker eine altruistische Motivation ausgeprägt ist, desto wichtiger ist der Aspekt des „Gebens“.

6.3.2. Sozialer Tausch

Reziprozität

In weiterer Folge ist es interessant zu prüfen, ob Alter, Religiosität und Ausgangsmotivation Einfluss darauf haben, welcher Aspekt, jener des „Gebens“ oder jener des „Bekommens“, für die einzelnen Personen wichtiger ist.

H 11: Je älter eine Person ist, desto stärker ist der Aspekt des „Gebens“ ausgeprägt.

H 12: Je jünger eine Person ist, desto stärker ist der Aspekt des „Bekommens“ ausgeprägt.

H 13: Bei religiösen Personen ist der Aspekt des „Gebens“ stärker ausgeprägt, als bei nicht religiösen.

H 14: Bei nicht religiösen Personen ist der Aspekt des „Bekommens“ stärker ausgeprägt, als bei religiösen.

Persönliche Verbundenheit

Beeinflusst das Ausmaß persönlicher Verbundenheit die generelle Zufriedenheit der Ehrenamtlichen? Ist die persönliche Beziehung ein elementarer Bestandteil des Besuchsdienstes? Anhand folgender Annahmen sollen dies Fragen geklärt werden:

H 15: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto höher die Zufriedenheit der ehrenamtlichen Person.

Weiters ist anzunehmen, dass mit zunehmender Verbundenheit auch Sanktionsgedanken in einem geringeren Maße auftreten.

H 16: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Besuchsdienst zu beenden.

H 17: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Klienten wechseln zu wollen.

Sozialkontakte

In der Theorie wird davon ausgegangen, dass Personen mit wenig Alternativen an Sozialkontakt-Partnern oder nicht zufriedenstellenden Sozialkontakten mehr in ihre bestehenden Kontakte investieren und diese auch in ungünstigen Fällen beibehalten (P.M. Blau 1964:99). Das bedeutet, dass Personen die ein kleines oder nicht zufriedenstellendes soziales Umfeld haben, mehr in den Kontakt zum Besuchsdienst-Klienten investieren und diesen Kontakt auch dann nicht abbrechen, wenn sich dieser schwierig gestaltet.

H 18: Je höher die Zufriedenheit mit den eigenen Sozialkontakten, desto eher tauchen Gedanken auf, den Besuchsdienst zu beenden.

H 19: Je höher die Zufriedenheit mit den eigenen Sozialkontakten, desto eher tauchen Gedanken auf, den Klienten zu wechseln.

Kostenwahrnehmung

Führt eine hohe Kostenwahrnehmung der Ehrenamtlichen tatsächlich zu Abbruchgedanken oder zu Überlegungen den Klienten zu wechseln, oder hat die Kostenwahrnehmung keinerlei Einfluss auf Sanktionsgedanken? Diese Frage soll hier geklärt werden.

H 20: Je höher eine Person die Kosten des Besuchsdienstes wahrnimmt, desto eher zieht diese Person einen Besuchsdienst-Abbruch in Erwägung.

H 21: Je höher eine Person die Kosten des Besuchsdienstes wahrnimmt, desto eher zieht diese Person einen Klientenwechsel in Erwägung.

7. METHODIK

7.1. Leitfaden-Interviews mit Ehrenamtskoordinatoren

Um einen Überblick über das Feld des ehrenamtlichen Besuchsdienstes zu bekommen, wurden persönliche Gespräche mit Ehrenamtskoordinatoren durchgeführt. Ziel dieser Gespräche war es die Organisation und die Arbeitsabläufe des ehrenamtlichen Besuchsdienstes besser kennen zu lernen. Ebenso sollten diese ersten Gespräche dazu dienen für die spätere schriftliche Befragung der Ehrenamtlichen Kontakte zu knüpfen. Befragt wurden insgesamt sieben Ehrenamtskoordinatoren, sowie zwei Experten. Die Gespräche fanden zwischen Jänner und März 2008 statt. Zwei der Gespräche wurden im September bzw. Oktober 2008 geführt. Die Gespräche waren relativ offen gehalten, ein Leitfaden diente dazu alle wesentlichen Fragen zu klären¹⁴. Die Gespräche dauerten zwanzig Minuten bis eineinhalb Stunden.

7.2. Leitfaden-Interviews mit Ehrenamtlichen

In einem nächsten Schritt wurden Gespräche mit im Besuchsdienst tätigen Ehrenamtlichen geführt. Somit wollte ich näheren Einblick in das Tätigkeitsfeld und in die Erfahrungswelt der Ehrenamtlichen bekommen. Diese Gespräche zielten darauf ab, wesentliche Informationen über das Erleben der Ehrenamtlichen zu bekommen, um diese Informationen in die Gestaltung des schriftlichen Fragebogens miteinfließen zu lassen. Basierend auf einem Leitfaden¹⁵ wurden neun Gespräche mit Ehrenamtlichen aus vier verschiedenen Organisationen geführt. Das Alter der Gesprächspartner lag zwischen 27 und 78 Jahren, zwei davon waren männlich, sieben weiblich. Die Gespräche wurden im Zeitraum Februar bis März geführt und dauerten zwischen dreißig Minuten und eineinhalb Stunden.

7.3. Fragebogenkonstruktion

Der Fragebogen basiert hauptsächlich auf zwei Komponenten. Einerseits lieferten die persönlich geführten Interviews wichtige Informationen für die Erstellung des Fragebogens. Ein facettenreiches Stimmungsbild des ehrenamtlichen Besuchsdienstes zeigte sich mir durch die Gespräche. So waren zum Beispiel die Aussagen der Ehrenamtlichen sehr bereichernd für die Erstellung und Selektion der verschiedenen Motiv-Items. Ebenso fanden

¹⁴ Der Leitfaden befindet sich im Anhang.

¹⁵ Der Leitfaden befindet sich im Anhang.

die Aspekte der Religiosität und weiteres ehrenamtliches Engagement durch die Inspiration des Feldes Einzug in den Fragebogen.

Ein zweiter sehr wesentlicher Pfeiler in der Konstruktion des Fragebogens waren die theoretischen Konzepte auf die diese Diplomarbeit basiert. Einerseits flossen unterschiedliche Kategorisierungen von Motiven in die Fragebogengestaltung ein.

Andererseits wurden die Begriffe und Konzepte der Theorie des sozialen Tausches für das Feld des ehrenamtlichen Besuchsdienstes fragebogentauglich übersetzt.

Wenige Fragen wurden aus bereits durchgeführten Erhebungen entlehnt¹⁶.

7.4. Auswertung des Fragebogens

Die Auswertung der Erhebung wurde mit Hilfe des Programms SPSS (Version 11.5) durchgeführt. Dabei wurden unterschiedliche Rechenverfahren angewendet wie zum Beispiel Mittelwertsvergleiche, Berechnung von Zusammenhängen oder Faktorenanalysen.

Nach Eingabe der Daten wurden diese bereinigt und Fälle mit einer großen Menge fehlender Antworten aus der Analyse ausgeschlossen. Ebenso wurden Fragebögen von Ehrenamtlichen die Gruppen älterer Personen betreuten oder Blinde besuchten ausgeschlossen. Für die Erhebung wurden ausschließlich Fälle ausgewählt bei denen Ehrenamtliche einzeln ältere Personen besuchen und betreuen. Somit reduzierte sich die anfängliche Fallzahl von 141 auf 107.

Da die Fallzahl der Erhebung mit 107 Fällen eindeutig über den Richtwert von 30 Fällen liegt, kann von einer Normalverteilung der Mittelwerte in der Grundgesamtheit ausgegangen werden (Bortz 1993). Somit ist diese Prämisse für verschiedene statistische Rechenverfahren erfüllt.

Um die Daten übersichtlicher zu gestalten wurden einige Variablen umkodiert und in Gruppen zusammengefasst (z.B.: Alter, Religiosität, Ehrenamtsdauer etc.). Die Motive für den ehrenamtlichen Besuchsdienst wurden nach einer Faktorenanalyse in drei Indizes zusammengefasst. Die Indexerstellung wird im Kapitel 9 „Ergebnisse“ erläutert.

Der Fragebogen enthält Fragen zur Sozialstatistik, zum Besuchsdienst und zu den Sozialkontakten der Ehrenamtlichen. Der Fragenblock zum Besuchsdienst unterteilt sich in Fragenblöcke zur Art, Ausmaß und Frequenz des Besuchsdienstes, zu den Motiven für den Besuchsdienst, zur persönlichen Bewertung des Besuchsdienstes und zu Aspekten des sozialen Tausches im Besuchsdienst¹⁷.

¹⁶ Exakte Quellenangaben befinden sich im Fragebogen im Anhang.

¹⁷ Der vollständige Fragebogen befindet sich im Anhang.

8. STICHPROBE

Im Zeitraum zwischen September und November 2008 wurde mit Hilfe eines schriftlichen Fragebogens¹⁸ die quantitative Erhebung durchgeführt. Befragt wurden ausschließlich Personen die im Zuge eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes ältere Personen besuchen bzw. besuchten. Regional begrenzte sich die Erhebung auf den Raum Wien. Von 141 retournierten Fragebögen eigneten sich 107 für eine weitere Beschreibung und Auswertung. Der Rest musste auf Grund von zu lückenhafter Beantwortung ausgeschlossen werden.

Der Kontakt zu den Ehrenamtlichen wurde über Organisationen hergestellt, die im Raum Wien Besuchsdienste anbieten und koordinieren. Die Ehrenamtskoordinatorinnen waren eine wichtige Schnittstelle bei der Verteilung und Einsammlung der Fragebögen. Ehrenamtskoordinatorinnen arbeiten hauptamtlich. Sie leiten und organisieren die Besuchsdienste. Die Fragebögen wurden den Koordinatorinnen übergeben, welche die Bögen an die Ehrenamtlichen verteilten. Die Ehrenamtlichen hatten zwischen zwei und vier Wochen Zeit die Fragebögen zu beantworten und verschlossen in einem Kuvert den beantworteten Bogen wieder an die Koordinatorinnen zurückzugeben. Von dort wurden die ausgefüllten Fragebögen wieder eingesammelt.

Befragt wurden Ehrenamtliche folgender Organisationen: Kuratorium Wr. Pensionistenwohnhäuser (SmS Solidarität mit Senioren), Kolpinghaus „Gemeinsam Leben“, Caritas Haus St. Barbara, ESRA, Jung&Alt, Hilfswerk-Nachbarschaftszentren und Rotes Kreuz. Bei den ersten drei Organisationen handelt es sich um Pensionistenwohnheime, die Besuchsdienste für ihre Heimbewohner organisieren. Die restlichen vier Organisationen vermitteln Besuchsdienste für Personen in Privatwohnungen und Heimen.

Der Großteil der beantworteten Fragebögen stammt von Ehrenamtlichen des Kuratoriums Wr. Pensionistenwohnhäuser (65 von 107 Fragebögen), da diese Organisation mit rund 460 Ehrenamtlichen eine der größten Dienstleister im ehrenamtlichen Besuchsdienst ist. Die anderen Organisationen betreuen zwischen 40 und fünf Ehrenamtliche die für sie Besuchsdienste machen. Dementsprechend geringer ist die Zahl der retournierten Fragebögen dieser Organisationen.

¹⁸Der vollständige Fragebogen befindet sich im Anhang.

Wie aus der Tabelle 2 ersichtlich wird, haben in fast alle Organisationen die sich an der Erhebung beteiligt haben mehr Frauen die Fragebögen beantwortet. Der Altersdurchschnitt der erhobenen Stichprobe beträgt 55 Jahre. Im Hinblick auf die unterschiedlichen Organisationen gibt es jedoch starke Altersunterschiede. Das höchste Durchschnittsalter haben die Befragten des Kuratoriums Wr. Pensionistenwohnhäuser (61 Jahre). Die befragten Ehrenamtlichen des Vereines ESRA, des Vereines Jung&Alt und des Rotes Kreuzes haben das geringste Durchschnittsalter, das zwischen 43 und 45 Jahren liegt. Die jüngste befragte Person war 21 Jahre alt, die älteste 82. Die ältesten Ehrenamtlichen sind im Kuratorium Wr. Pensionistenwohnhäuser und im Kolpinghaus Gemeinsam Leben ehrenamtlich aktiv (82 und 70 Jahre). Auffällig ist auch die geringe Altersspanne im Caritas Haus St. Barbara, die jüngste befragte Person ist 35 Jahre alt.

Tabelle 2: Sozialstatistik der beteiligten Besuchsdienst-Organisationen

Fragebögen – Überblick zur Erhebungsverteilung					
Besuchsdienst-Organisationen	Anzahl Ehrenamtlicher¹⁹	Anzahl gültiger Fragebögen (absolut; in %)	Verhältnis Frauen:Männer in der Stichprobe (absolut)	Altersdurchschnitt	Altersspanne (in Jahren)
Kuratorium Wr. Pensionistenwohnhäuser (SmS)	460	65 (60,7%)	58:8	61 Jahre	26-82
Kolpinghaus „Gemeinsam Leben“	15	5 (4,7%)	5:0	51 Jahre	28-70
Caritas Haus St. Barbara	70 gesamt ²⁰	4 (3,7%)	3:1	51 Jahre	35-67
ESRA	20	7 (6,5%)	5:2	43 Jahre	27-62
Jung & Alt	40	10 (9,3%)	7:3	42 Jahre	21-63
Nachbarschaftshilfe	250 gesamt ²¹	11 (10,3%)	6:5	53 Jahre	23-65
Rotes Kreuz	5	5 (4,7%)	2:3	45 Jahre	25-66
Gesamt		107 (100%)	84:22 (79%:21%)	55 Jahre	21-82

¹⁹Zahlenangaben entsprechen einem ungefähren Wert, da die Anzahl der Ehrenamtlichen oft variiert bzw. geschätzt wurde.

²⁰ Insgesamt sind 70 Ehrenamtliche im Caritas Haus St. Barbara tätig. Sie helfen bei Veranstaltungen, Ausflügen, Mittagessen, oder im Büro. Nur ein Teil davon macht Besuchsdienste.

²¹ Rund 250 Ehrenamtliche sind in 10 Nachbarschaftszentren tätig. Kinderbetreuung, Nachhilfe, Hilfe bei Veranstaltungen zählen zu den Aufgabengebieten der Ehrenamtlichen. Der Besuchsdienst ist nur ein Teil des ehrenamtlichen Tätigkeitsbereiches.

9. ERGEBNISSE

9.1. Deskription

9.1.1. Sozialstatistik

Alter²²

Das Durchschnittsalter der im Zuge dieser Erhebung befragten Ehrenamtlichen beträgt 55 Jahre, wobei die jüngste Ehrenamtliche 21 und die älteste 82 Jahre alt ist. Die mittleren 50% der Ehrenamtlichen sind zwischen 49 und 65 Jahren alt. Der Median beträgt 60 Jahre, das bedeutet das die Hälfte der befragten Freiwilligen über 60 Jahre alt ist. Dies zeigt, dass vor allem ältere Personen, Personen im Pensionsalter, das Ehrenamt des Besuchsdienstes ausüben.

Geschlecht

Die Mehrheit der Befragten (79,2%) ist weiblich, ein Fünftel (20,8%) ist männlich.

Bildung

Die größte Gruppe der Ehrenamtlichen stellt jene mit Maturaniveau dar (29%), gefolgt von Hochschul- und Fachschulabsolventen (je 22,4%), sowie Personen mit Lehrabschluss (19,6%). Der geringe Anteil von 5,6% hat einen Meistertitel und lediglich 0,9% verfügen über einen Pflichtschulabschluss als höchste Bildungsstufe. Zusammengefasst verfügen rund die Hälfte der Ehrenamtlichen im Besuchsdienst über eine Bildung auf Matura- oder Hochschulniveau.

Beruf (derzeit)

Die große Mehrheit der Ehrenamtlichen im Besuchsdienst sind mit rund 60% die Pensionierten. Die zweitgrößte Gruppe stellt jene der Berufstätigen dar, der rund 20% der Befragten angehören. Nur ein geringer Anteil der Ehrenamtlichen ist in Ausbildung (6,5%), im Haushalt tätig (5,6%) oder verfügt über einen anderen Berufsstatus (Karenz, arbeitslos, sonstiges; 7,4%). Vergleicht man Erwerbstätige mit nicht Erwerbstätigen so ergibt sich ein Verhältnis von 1:4. Das bedeutet, dass rund 20% der Freiwilligen im Besuchsdienst einer bezahlten Arbeit nachgehen und rund 80% nicht (mehr) erwerbstätig ist.

²² Das Alter wurde umkodiert in drei Altersgruppen. Die gleichwertige Verteilung der Befragten auf die Altersgruppen stand dabei im Vordergrund.

Tabelle 3: Sozialstatistik der Stichprobe
(N 107)

		absolut (in %)
Alter	21 - 49 Jahre	26 (24,5%)
	50 - 59 Jahre	23 (21,7%)
	60 - 64 Jahre	24 (22,6%)
	65 - 69 Jahre	27 (25,5%)
	70+ Jahre	6 (5,7%)
	Mittelwert	55,29 Jahre
	Modus	66 Jahre
	Median	60 Jahre
	Range	21-82 Jahre
Geschlecht	weiblich	84 (79,2%)
	männlich	22 (20,8%)
Bildung	Pflichtschule	1 (0,9%)
	Berufschule, Lehre	21 (19,6%)
	Fachschule	24 (22,4%)
	Meisterprüfung	6 (5,6%)
	Matura	31 (29,0%)
	Universität, FH, Hochschule	24 (22,4%)
Beruf (derzeit)	in Ausbildung	7 (6,5%)
	berufstätig	21 (19,6%)
	im Haushalt tätig	6 (5,6%)
	arbeitslos	3 (2,8%)
	in Pension	65 (60,7%)
	in Karenz	1 (0,9%)
	anderes	4 (3,7%)
Berufliche Stellung (zuletzt)	ungelernter Hilfsarbeiter	0 (0,0%)
	gelernter Facharbeiter	3 (2,9%)
	Angestellter ohne leitende Funktion	52 (49,5%)
	Angestellter mit leitender Funktion	31 (29,5%)
	freiberuflich tätig	7 (6,7%)
	Unternehmer ohne Angestellte	7 (6,7%)
	Unternehmer mit Angestellten	3 (2,9%)
	Sonstiges	2 (1,9%)
Familienstand	ledig/single	19 (17,8%)
	verheiratet	41 (38,3%)
	in Lebensgemeinschaft	12 (11,2%)
	geschieden	23 (21,5%)
	verwitwet	12 (11,2%)
Eigene Kinder	Ja	70 (65,4%)
	Nein	37 (34,6%)
Haushaltsgröße	1 Person	41 (39,0%)
	2 Personen	49 (46,7%)
	3+ Personen	15 (14,3%)
Religiosität	sehr religiös	14 (13,6%)
	eher religiös	45 (43,7%)
	eher nicht religiös	24 (23,3%)
	gar nicht religiös	20 (19,4%)

Berufliche Stellung (zuletzt)

Fast die Hälfte der Ehrenamtlichen waren bzw. sind Angestellte ohne Leitungsfunktion. Zusammen mit der zweitgrößten Gruppen, den Angestellten mit Leitungsfunktion (29,5%), stellen sie rund 80% der befragten Ehrenamtlichen. Unternehmer ohne Angestellte und freiberuflich Tätige sind zu je 6,7% vertreten, Unternehmer mit Angestellten und Facharbeiter zu je 2,9%. Ungelernte Arbeitskräfte waren hingegen gar nicht vertreten. Fasst man die Gruppe der Unternehmer und der Angestellten mit Leitungsfunktion zusammen, so kann man sagen, dass rund 40% der Ehrenamtlichen höhere und leitende berufliche Positionen besetzen.

Familienstand

Der größte Teil der Ehrenamtlichen ist verheiratet (38,3%). Die nächst größte Gruppe ist jene der Geschiedenen mit 21,5%, gefolgt von den Ledigen (17,8%). Den geringsten Anteil haben Personen in einer Lebensgemeinschaft und Verwitwete (je 11,2%).

Kinder

Die Mehrheit von 65,4% hat eigene Kinder, rund ein Drittel ist (bisweilen) kinderlos

Religiosität

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten (57,3%) bezeichnet sich selbst als sehr oder eher religiös. 42,7% hingegen behaupten eher oder gar nicht religiös zu sein. Auffallend ist auch, dass die häufigstgenannte Aussage war „eher religiös“ zu sein. Ganze 43,7% gaben diese Antwort.

Haushaltsgröße

Fast die Hälfte der Ehrenamtlichen (46,7%) wohnen in einem Zwei-Personen Haushalt. 39% wohnen alleine. Lediglich 14,3% wohnen in größeren Haushalten mit drei bis sechs Personen. Zusammengerechnet wohnt die absolute Mehrheit von 61% mit einer oder mehreren Personen zusammen.

9.1.2. Besuchsdienst

Dauer der Besuchsdiensttätigkeit

Die durchschnittliche bisherige Dauer des ehrenamtlichen Engagements der befragten Personen beträgt rund drei Jahre. Rund 10% der Freiwilligen ist bereits mehr als fünf Jahre im Besuchsdienst aktiv. Die mittleren 50% besuchen ihre Klienten bereits seit einem Zeitraum zwischen zwei und fünf Jahren.

Ausmaß des Besuchsdienstes

Durchschnittlich leisten die Ehrenamtlichen rund dreizehn Stunden Besuchsdienst pro Monat. Das Ausmaß der erbrachten Stunden variiert stark von Person zu Person. So gibt es Freiwillige die drei Stunden pro Monat von ihrer Zeit spenden, aber auch solche die bis zu 54 Stunden pro Monat besuchen gehen. Die mittleren 50% der Ehrenamtlichen leisten zwischen acht und sechzehn Stunden Besuchsdienst. Das entspricht einer durchschnittlichen Wochenarbeitszeit von zwei bis vier Stunden.

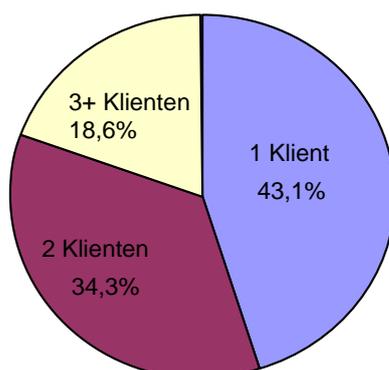
Besuchsfrequenz

Mehr als die Hälfte der Befragten (55,1%) besucht ihre Klienten rund einmal pro Woche. Fast ein Drittel (31,8%) macht sogar zwei bis drei Besuchsdienste in einer Woche. Nur ein geringer Prozentsatz besucht seine Klienten öfter bzw. seltener (je 6,5%).

Anzahl der Klienten pro Ehrenamtlichen

Mehr als drei Viertel der Freiwilligen (43,1% + 34,3%) betreuen zwischen ein und zwei Klienten. Fast ein Fünftel der Ehrenamtlichen besuchen sogar drei oder mehr Klienten regelmäßig. Das Maximum beträgt eine Klientenanzahl von acht Personen, die gleichzeitig von einer Person betreut werden. Mir erscheint es wichtig hier darauf hinzuweisen, dass bei den Besuchsdienste zumeist eine Person eine andere Person besucht. Besuchsdienste in Gruppen sind eher die Ausnahme bzw. ist das eine andere Form der Altenbetreuung die hier nicht untersucht wird.

Abbildung 6: Anzahl der Klienten pro Ehrenamtlichen (aktuell)

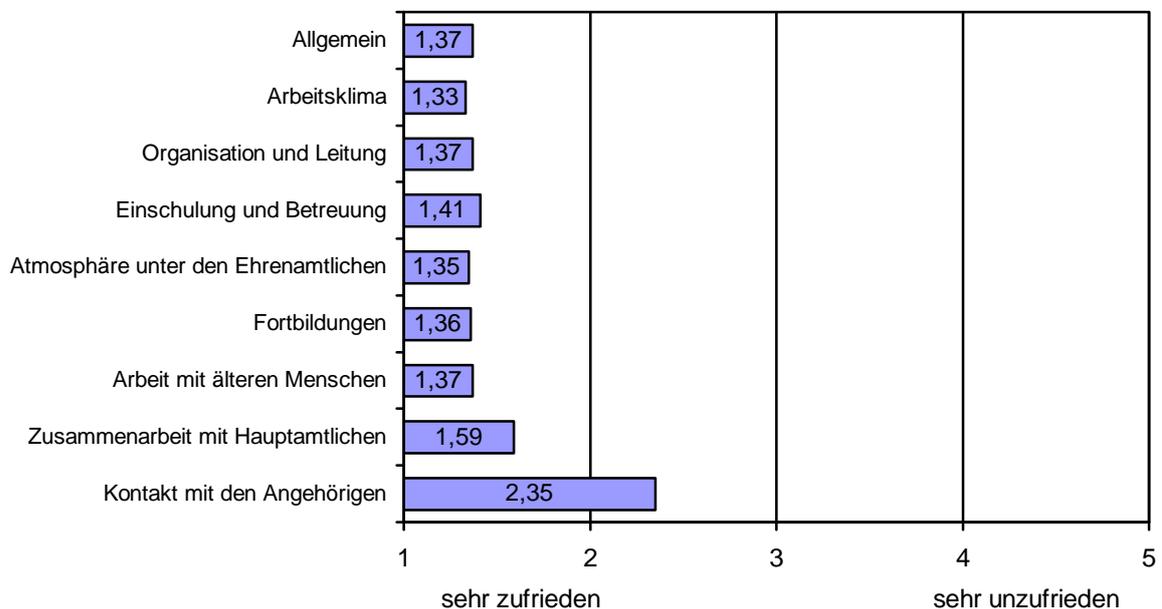


Zufriedenheit

Die gegebenen Antworten zeugen von einer hohen Zufriedenheit der Ehrenamtlichen die im Bereich Besuchsdienst tätig sind. Auf einer fünfstufigen Skala (1 = sehr zufrieden, 5 = sehr unzufrieden) liegt der durchschnittliche Skalenwert betreffend der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Besuchsdienst bei 1,37 ($SD^{23}=0,61$). 69,2% der Ehrenamtlichen sind sehr zufrieden. Auffallend ist, dass die Antwortmöglichkeiten „eher unzufrieden“ (4) und „sehr unzufrieden“ (5) auf diese Frage von niemanden gewählt wurde.

Ähnlich hoch liegt die Zufriedenheit auch bei den Bereichen „Organisation und Leitung“, „Einschulung und Betreuung“, „Atmosphäre unter den Ehrenamtlichen“, „Fortbildungen“ und „Arbeit mit den älteren Menschen“ (durchschnittliche Skalenwerte zwischen 1,35 und 1,41). Das „Arbeitsklima“ wurde gesamt gesehen am besten bewertet ($MW=1,33$; $SD=0,65$). Eindeutig am wenigsten zufrieden sind die Ehrenamtlichen mit der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen ($MW=1,59$; $SD=0,82$) und mit dem Kontakt zu den Angehörigen ($MW=2,35$; $SD=1,18$). Lediglich 28,2% der Ehrenamtlichen gab an sehr zufrieden mit den Kontakt zu den Verwandten des Klienten zu sein. Die geringe Fallzahl bei dieser Frage ($N=78$) rührt daher, dass viele Klienten keine Angehörigen mehr haben.

Abbildung 7: Zufriedenheit der Ehrenamtlichen im Besuchsdienst
(N 78-107)



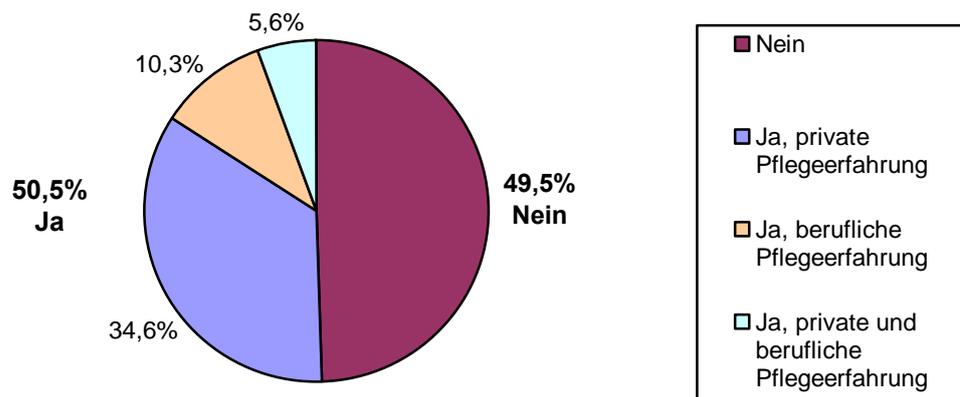
²³ SD = Abkürzung für Standardabweichung (standard deviation);

Die Standardabweichung (Quadratwurzel der Varianz) ist ein Streuungsmaß und gibt an in welchem Ausmaß die einzelnen Erhebungswerte vom Gesamtmittelwert abweichen (Brosius 2002:345). Je näher die Werte bei Null liegen desto geringer ist auch die Streuung, je höher der Wert der Standardabweichung, desto höher ist die Streuung.

Vorerfahrung

Die Hälfte der ehrenamtlich Engagierten hatte bereits Vorerfahrung im Bereich Altenarbeit, bevor sie den Besuchsdienst begannen. Der Großteil der Personen mit Vorerfahrung erlangte diese im privaten Umfeld, durch Pflege von Angehörigen und Bekannten. Circa ein Zehntel hatte bereits beruflich im Altenpflegebereich gearbeitet. Sowohl berufliche als auch private Altenpflegeerfahrung hatten 5,6% der Ehrenamtlichen.

Abbildung 8: Vorerfahrung in der Pflege älterer Menschen
(N 107)



Weiteres ehrenamtliches Engagement

GANZE 41,1% der im Besuchsdienst tätigen Freiwilligen leisten auch noch anderswo ehrenamtliche Arbeit. Durchschnittlich sind jene mehrfach ehrenamtlich tätigen Personen rund elf Stunden pro Monat zusätzlich aktiv. Die mittleren 50% leisten zwischen vier und elf Stunden noch zusätzlich zum Besuchsdienst Freiwilligenarbeit. Die meist genannten Aktivitätsbereiche waren „Nachbarschaftshilfe“ und „kirchlich-religiöser Bereich“ (je 21,5%), gefolgt vom „Sozial- und Gesundheitsbereich“ (16,9%), von „Kunst, Kultur, Unterhaltung und Freizeit“ (15,4%) und etwas abgeschlagen der Bereich „Bildung“ (9,2%) (Mehrfachnennungen waren möglich).

Zusammenfassung

Durchschnittlich betrachtet sind die Ehrenamtlichen bereits drei Jahre im Besuchsdienst aktiv, und arbeiten im Monat rund 13 Stunden. Mehr als die Hälfte besucht ihre Klienten einmal wöchentlich. Der Großteil der Ehrenamtlichen betreute zum Zeitpunkt der Erhebung ein bis zwei Klienten.

Die Freiwilligen sind mit dem Besuchsdienst im Großen und Ganzen sehr zufrieden. Die höchste Zufriedenheit gab es hinsichtlich des Arbeitsklimas und der Atmosphäre unter den Ehrenamtlichen. Am wenigsten zufrieden waren die Befragten mit der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen und mit dem Kontakt zu Angehörigen der Klienten.

Die Hälfte der Ehrenamtlichen hatte vor Beginn des Besuchsdiensts bereits Erfahrung in der Altenbetreuung. Die meisten hatten diese im privaten Bereich gesammelt, bei der Pflege von Angehörigen oder Bekannten.

Ganze 41,1% sind neben dem Besuchsdienst noch anderweitig ehrenamtlich tätig. Viele leisten Nachbarschaftshilfe oder engagieren sich im kirchlich-religiösen Bereich.

9.1.3. Motive

Den Befragten wurden 20 verschiedene Motive für den Besuchsdienst vorgelegt. Bei jedem konnten sie auf einer Skala von eins bis fünf abwägen, inwiefern dieses Motiv auf sie zutrifft als sie den Besuchsdienst begannen (1 = trifft sehr zu bis 5 = trifft gar nicht zu). Diese 20 Motive lassen sich unterteilen in altruistische und egoistische Motive²⁴. Bei den egoistischen Motiven kann noch einmal differenziert werden in extrinsisch-egoistische Motive (externale/äußere Anreize des Besuchsdienstes stillen Bedürfnisse der Ehrenamtlichen) und in intrinsisch-egoistische Motive (der Besuchsdienst selbst stellt eine Bedürfnisbefriedigung für die Ehrenamtlichen dar).

Das Motiv mit der höchsten Zustimmung ist „*weil ich hier etwas Sinnvolles mache*“ (MW= 1,16; SD= 0,415)²⁵, dabei handelt es sich um ein intrinsisch-egoistisches Motiv. Auf Rang zwei und drei befinden sich zwei altruistische Motive „*weil ich Menschen helfen will*“ (MW=1,48; SD=0,76) und „*weil ich etwas Nützliches zum Gemeinwohl beitragen möchte*“ (MW=2,12; SD=1,14). Die weiteren Motive mit der höchsten Zustimmung auf den Rängen vier bis zehn sind ausschließlich intrinsisch-egoistische Motive, wie zum Beispiel „*an der Lebenserfahrung älterer Menschen teilzuhaben*“ (MW=2,21; SD=1,19), „*Ausgleich zum Alltag zu haben*“ (MW=2,33; SD=1,31), „*Freunde zu gewinnen*“ (MW=2,75; SD=1,16) oder „*Dank und Anerkennung zu erhalten*“ (MW=2,80; SD=1,36).

²⁴ Eine genaue Auflistung der Motivgruppen befindet sich im Kapitel 7.1.3. „Motive“.

²⁵ MW = Abkürzung für Mittelwert

SD = Abkürzung für Standardabweichung (standard deviation)

Altruistische Motive wie „*Mitleid mit den alten Menschen*“ (MW=3,21; SD=1,35), „*religiöse Pflicht sich sozial zu engagieren*“ (MW=3,70; SD=1,37) oder „*Pflicht als Staatsbürger sich sozial zu engagieren*“ (MW=3,70, SD=1,23) waren für die Ehrenamtlichen eher wenig ausschlaggebend einen Besuchsdienst zu beginnen.

Am geringsten ausschlaggebend für den Beginn des Besuchsdienstes waren extrinsisch-egoistische Motive. Dazu gehören zum Beispiel die Motive „*Fortbildungen zu erhalten*“ (MW=3,54; SD=1,30) oder „*Berufserfahrung zu sammeln*“ (MW=4,02; SD=1,31).

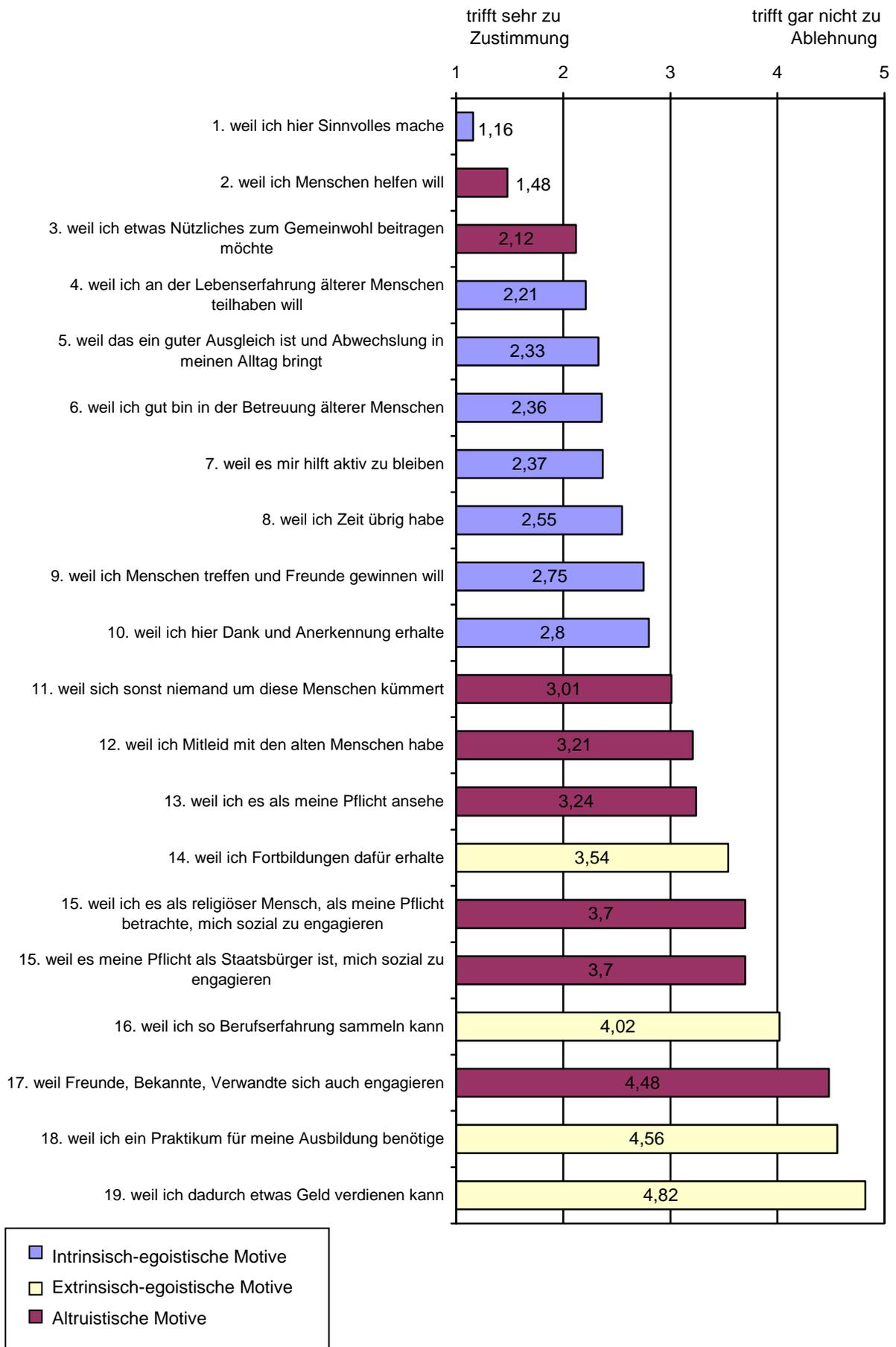
Die größte Ablehnung erlangte das Motiv „*Geld dadurch zu verdienen*“ (MW=4,82; D=0,61).

Dies erscheint wenig überraschend, da ehrenamtliche Arbeit zumeist mit Arbeit ohne Entgelt gleichgesetzt wird. Dennoch gibt es einige Organisationen (Verein ESRA, Verein Jung&Alt) welche für die geleisteten ehrenamtlichen Stunden kleine Ausgleichszahlungen bieten.

Vergleicht man die Zustimmungswerte zum Motiv „*Geld dadurch zu verdienen*“ zwischen den verschiedenen Organisationen so zeigt sich ein klarer Unterschied. Ehrenamtliche die kein Stundenentgelt erhalten, lehnen das Geldmotiv eindeutig ab (MW zwischen 4,95 und 5,00).

Weniger eindeutig ist die Ablehnung bei den Organisationen wo geringe Stundenentgelte geleistet werden (Verein Jung&Alt: MW= 3,60; Verein ESRA: MW= 4,71).

Abbildung 9: Motive: Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...
(N 100-107)

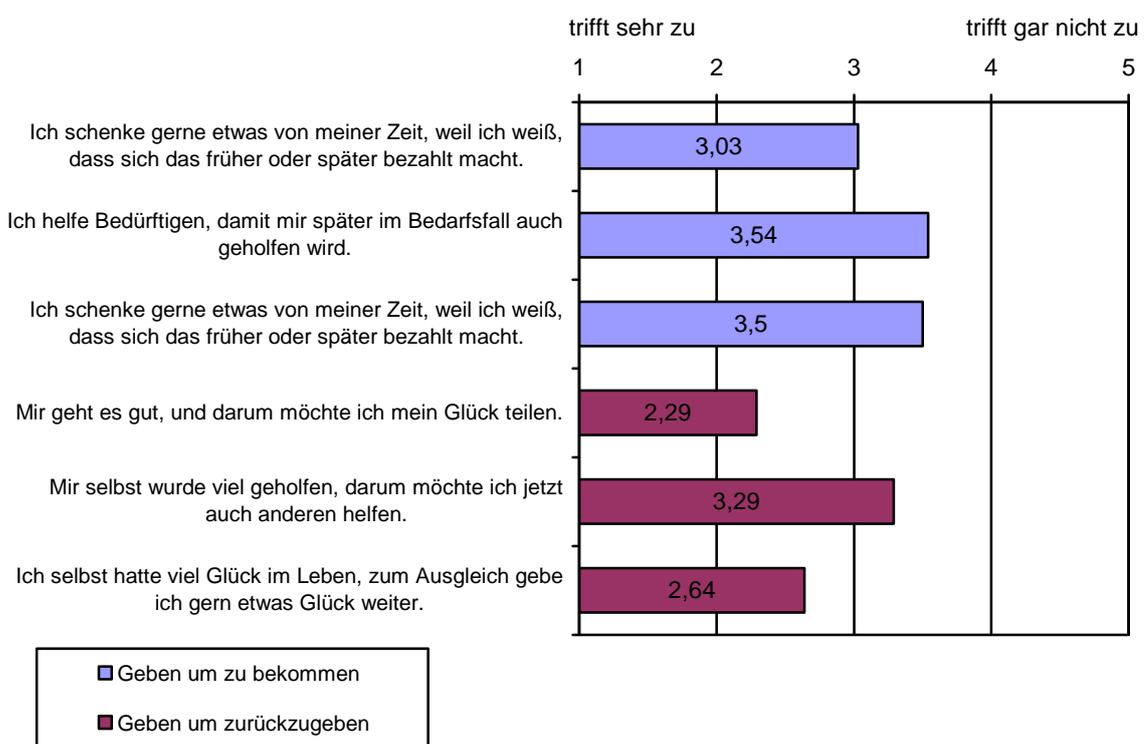


9.1.4. Ehrenamtlicher Besuchsdienst als sozialer Tausch

Reziprozität

Reziprozität ist die Basis aller sozialen Beziehungen. Darunter ist das Prinzip des gegenseitigen Gebens und Nehmens zwischen Personen die miteinander in Beziehung stehen zu verstehen (siehe Kapitel 5.2. „Transaktion - Tausch“). Bei dieser Arbeit wurden zwei Arten von reziprokem Verhalten unterschieden: „Geben um etwas zu bekommen“ und „Geben um etwas zurückzugeben“. Bei dem ersten Aspekt geht es darum in der Gegenwart etwas Gutes zu tun, um dafür in der Zukunft auf irgendeine Art und Weise reziprok etwas dafür zurückzubekommen. Beim zweiten Aspekt geht es darum, dass man selbst in der Vergangenheit bereits schon Gutes erhalten hat, und aus dieser Motivation heraus möchte man das in der Vergangenheit selbst Erhaltene jetzt in der Gegenwart an andere weiter- bzw. zurückgeben. Die Zustimmung oder Ablehnung der verschiedenen Aussagen konnte auf einer fünf-stufigen Skala beantwortet werden (1 = trifft sehr zu bis 5 = trifft gar nicht zu). Die durchschnittlich höchste Zustimmung gab es bei den Aussagen wo es um den Aspekt des „Zurückgebens“ ging. Die Mittelwerte sind hier eindeutig niedriger (MW zwischen 2,29 und 3,29), was einer hohen Zustimmung entspricht. Das „Zurückgeben“ scheint also für die Gesamtheit der Ehrenamtlichen wesentlicher zu sein, als der Aspekt des „Bekommens“ (MW zwischen 3,03 und 3,54).

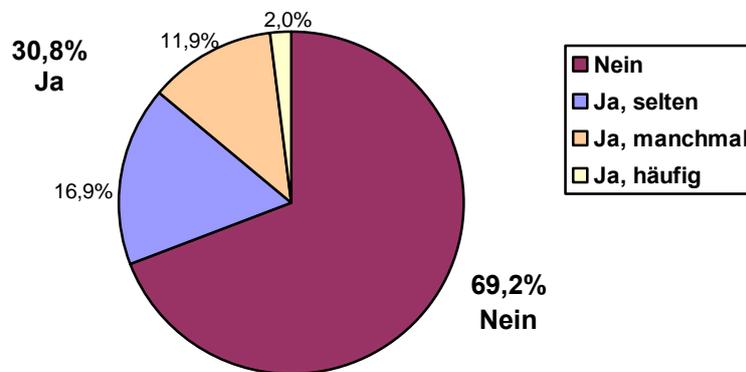
Abbildung 10: Reziprozität: Geben um zu bekommen, Geben um zurückzugeben
(N 105-107)



Sanktionen

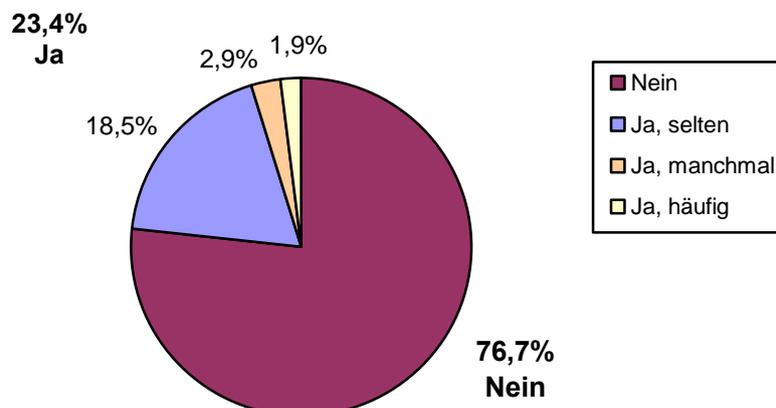
Wird die Reziprozität in sozialen Beziehungen nicht eingehalten, kann die benachteiligte Person im Kreislauf des Gebens und Nehmens Sanktionen setzen (P.M. Blau 1964:97). Übersetzt auf die Situation im Besuchsdienst kann es zum Beispiel passieren, dass eine ehrenamtliche Person mehr von sich und ihrer Energie in die Klientenbetreuung bzw. in den Klienten investiert, als sie selber daraus an Kraft und Freude mitnehmen kann, bzw. als der Klient ihr immateriell oder emotional zurückgibt. Je stärker und unangenehmer dieses Ungleichgewicht des Gebens und Nehmens ausgeprägt ist, desto eher wird die ehrenamtliche Person Sanktionen in Erwägung ziehen. Sanktionen können in diesem Fall zum Beispiel sein, den Besuchsdienst zu beenden oder den Klienten zu wechseln.

Abbildung 11: Gedanken den Besuchsdienst zu beenden
(N 107)



Rund ein Drittel der befragten Ehrenamtlichen haben schon einmal mit dem Gedanken gespielt den Besuchsdienst zu beenden. Jedoch war das bei den meisten von ihnen nur selten der Fall. Als Gründe für die Abbruchgedanken wurde Überforderung, Zeitmangel, Tod des Klienten und Wunsch etwas Neues zu machen genannt.

Abbildung 12: Gedanken den Klienten zu wechseln
(N 107)



Auf die Frage jemals überlegt zu haben die besuchte Person zu wechseln, bejahen diese knapp ein Viertel der Ehrenamtlichen. Der Großteil dieser Personen (79,2%) hatte solche Gedanken allerdings nur selten. Beträchtliche 76,6% der Ehrenamtlichen zogen nie einen Klientenwechsel in Erwägung. Gründe dafür den Klienten wechseln zu wollen, liegen wenig überraschend beim Klienten selbst: Die besuchte Person wird als schwierig empfunden, die Besuche sind auf Grund von fortgeschrittenen Demenzerkrankungen nicht mehr bewältigbar, das Matching²⁶ war nicht passend, Ehrenamtliche haben das Gefühl nicht erwünscht zu sein.

Persönliche Verbundenheit

Recht eindeutige Antworten geben die Ehrenamtlichen in Bezug auf die Beziehung zu ihren Klienten. Wie in Tabelle 4 ersichtlich wird verneinen 77,3% (trifft eher + gar nicht zu) ein distanzierendes Verhältnis zu ihren Klienten zu haben. Ganze 98,1% glauben nicht (trifft eher + trifft gar nicht zu), dass ihnen ihre Klienten misstrauen. Betrachtet man das Ganze von der anderen Seite, so gaben 79,1% an ein freundschaftliches Verhältnis zu ihren Klienten zu pflegen (trifft sehr + trifft eher zu). Fast sämtliche Ehrenamtliche (95,3%) haben das Gefühl, dass ihnen ihre Klienten vertrauen (trifft sehr + trifft eher zu). Diese Ergebnisse zeigen ein hohes Maß an persönlicher Verbundenheit zwischen den Ehrenamtlichen und ihren Klienten.

Tabelle 4: Persönliche Verbundenheit der Klienten zu ihren ehrenamtlichen Besuchern
(N 100-106)

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	Σ
<i>Ich habe ein distanzierendes Verhältnis zu meiner Klientin/meinem Klienten.</i>	0%	2,8%	19,8%	41,5%	35,8%	100%
<i>Ich habe das Gefühl, dass mir meine Klientin/mein Klient misstraut.</i>	1,9%	0%	0%	11,3%	86,8%	100%
<i>Ich habe das Gefühl, dass mir meine Klientin/mein Klient vertraut.</i>	46,2%	49,1%	2,8%	,9%	,9%	100%
<i>Ich habe ein freundschaftliches Verhältnis zu der älteren Person die ich besuche.</i>	36,2%	42,9%	15,2%	4,8%	1,0%	100%

Wert/Häufigkeit

Wertschätzung seitens der Ehrenamtlichen: Die Theorie G.C. Homans' besagt (G.C. Homans 1972:47), dass je wertvoller die Leistung einer Person (Klient) für einen Akteur (Ehrenamtliche) ist, desto geneigter ist der Akteur mit der Person ein Tauschverhältnis (soziale Beziehung) zu führen. Das heißt je höher eine Person den Austausch mit alten

²⁶ Matching: Verwendeter Begriff für Prozess bei dem der Ehrenamtskoordinator dem Ehrenamtlichen einen Klienten zuweist. Dabei wird besonders auf gemeinsame Interessen sowie auf zueinander passende Charaktere geachtet. Hierbei ist viel Fingerspitzengefühl gefragt.

Menschen bewertet, desto eher wird diese Person den Kontakt zu alten Menschen suchen (z.B.: in Form eines Besuchsdienstes). Insgesamt stimmten 80,4% der Aussage zu (stimme sehr + stimme eher zu), dass man von älteren Menschen noch viel lernen kann (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5: Wertschätzung und Dankbarkeit
(N 104-107)

	stimme sehr zu	stimme eher zu	teils teils	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	Σ
<i>Von älteren Menschen kann man noch viel lernen.</i>	51,4%	29,0%	15,0%	3,7%	,9%	100%
<i>Mit der Zeit nimmt die Dankbarkeit meiner Klientin/meines Klienten ab.</i>	1,9%	4,8%	13,5%	28,8%	51,0%	100%
<i>Je länger ich Besuchsdienste mache, desto mehr wächst die Dankbarkeit seitens meiner Klientin/meines Klienten.</i>	13,5%	39,4%	24,0%	18,3%	4,8%	100%

Dankbarkeit älterer Menschen: Ebenso meinte Homans (1972:47), dass der Wert einer Ware sinkt, je häufiger man diese erhält. In Bezug auf den Besuchsdienst wurde diese Annahme auf die Art übersetzt, dass gefragt wurde ob der Dank der Klienten abnimmt je länger sie bereits besucht werden. In obiger Tabelle 5 sieht man, dass dies für den Großteil der Ehrenamtlichen (79,8%) eher oder gar nicht zutrifft. Die Dankbarkeit der Besuchten nimmt im Zeitverlauf nicht ab.

Auf die Gegenfrage, ob die Dankbarkeit seitens der Klienten mit der Zeit zunimmt, zeigte sich keine so starke Tendenz. Rund die Hälfte der Ehrenamtlichen stimmte der Aussage zu (52,9%). Ein Viertel meinte die Aussage treffe teilweise zu, teilweise nicht. 23,1% meinten, dass die Dankbarkeit im Zeitverlauf nicht zunimmt.

Relative Benachteiligung

Wie die Tabelle 6 zeigt ist die Mehrheit von 66% der Ehrenamtlichen „froh über ihre Klienten und möchten niemand anderen besuchen“ (stimme sehr zu + stimme eher zu). Fast ein Viertel der Befragten (22,3%) will dieser Aussage jedoch nur teilweise zustimmen.

Mit der Frage wie die Ehrenamtlichen ihre Klienten im Vergleich mit anderen einschätzen, soll betrachtet werden, ob sich die Ehrenamtlichen bezüglich Klientenzuweisung ihren EhrenamtKollegen gegenüber benachteiligt fühlen. Im Vergleich zeigt sich allerdings, dass der Großteil von 92,2% (stimmen eher zu + stimme gar nicht zu) nicht glaubt bei der Klientenzuteilung benachteiligt worden zu sein.

Tabelle 6: Relative Benachteiligung
(N 103)

	stimme sehr zu	stimme eher zu	teils teils	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	Σ
<i>Ich bin über meine Klientin/meinen Klienten froh, und möchte niemand anderen besuchen.</i>	36,9%	29,1%	22,3%	5,8%	5,8%	100%
<i>Andere Ehrenamtliche hatten mehr Glück als ich bei der Zuteilung der Klientinnen und Klienten.</i>	0%	1,9%	5,8%	23,3%	68,9%	100%

Zusammenfassung

Wie die Erhebung zeigt, so ist hinsichtlich der Reziprozität der Aspekt des „Zurückgebens“ für die Ehrenamtlichen im Besuchsdienst wichtiger als der Aspekt des „Gebens um etwas zu bekommen“. Die Ehrenamtlichen geben etwas von sich, schenken ihre Zeit, um etwas auf immaterielle Weise zurückzugeben was sie selbst in ihrem Leben materiell oder immateriell erhalten haben bzw. geschenkt bekamen. Der eher berechnende Aspekt etwas Gutes zu tun um dafür vielleicht im Leben eine Belohnung zu bekommen scheint hingegen weniger relevant zu sein.

Der Großteil der Ehrenamtlichen war im Besuchsdienst war noch nie so unzufrieden, dass er Sanktionen in Erwägung zog. Ein Drittel erwog den Besuchsdienst zu beenden. Gründe für solche Überlegungen liegen nur zum Teil am Besuchsdienst selbst (Überforderung, Tod des Klienten, Zeitmangel, Wunsch etwas Neues zu machen).

Ein Viertel der Ehrenamtlichen überlegte bereits ein- oder mehrmals den Klienten zu wechseln. Gründe solcher Erwägungen hängen oft mit dem Klienten selbst zusammen (schwierige Klientencharaktere, Verschlechterung der Gesundheit des Klienten, schlechtes Matching, mangelnder Bedarf des Klienten an einem Besuch).

Es zeigt sich, dass die Ehrenamtlichen sich ihren Klienten sehr persönlich verbunden fühlen. Ebenso nehmen die Ehrenamtlichen ihre Klienten als sehr vertrauensselig und wenig misstrauisch wahr.

Bei Betrachtung der Wertveränderung im Zeitverlauf des Besuchsdienstes lässt sich feststellen, dass die Realität anders aussieht als theoretisch angenommen. Der Wert der Besuche für den alten Menschen nimmt über den Zeitverlauf nicht ab, er nimmt jedoch auch nicht eindeutig zu. Anzunehmen ist, dass die Dankbarkeit älterer Menschen unabhängig vom Zeitverlauf ist und von anderen Faktoren bedingt wird.

Die Ehrenamtlichen fühlen sich gegenüber ihren Ehrenamtskollegen hinsichtlich der Klientenzuteilung größtenteils nicht benachteiligt.

Betrachtet man allerdings die Zufriedenheit mit dem Klienten, unabhängig vom Vergleich mit den Kollegen, so zeigt sich, dass nicht alle Ehrenamtlichen mit ihren Klienten zufrieden sind. Fast ein Viertel der Ehrenamtlichen ist mit ihren Klienten nur teilweise zufrieden.

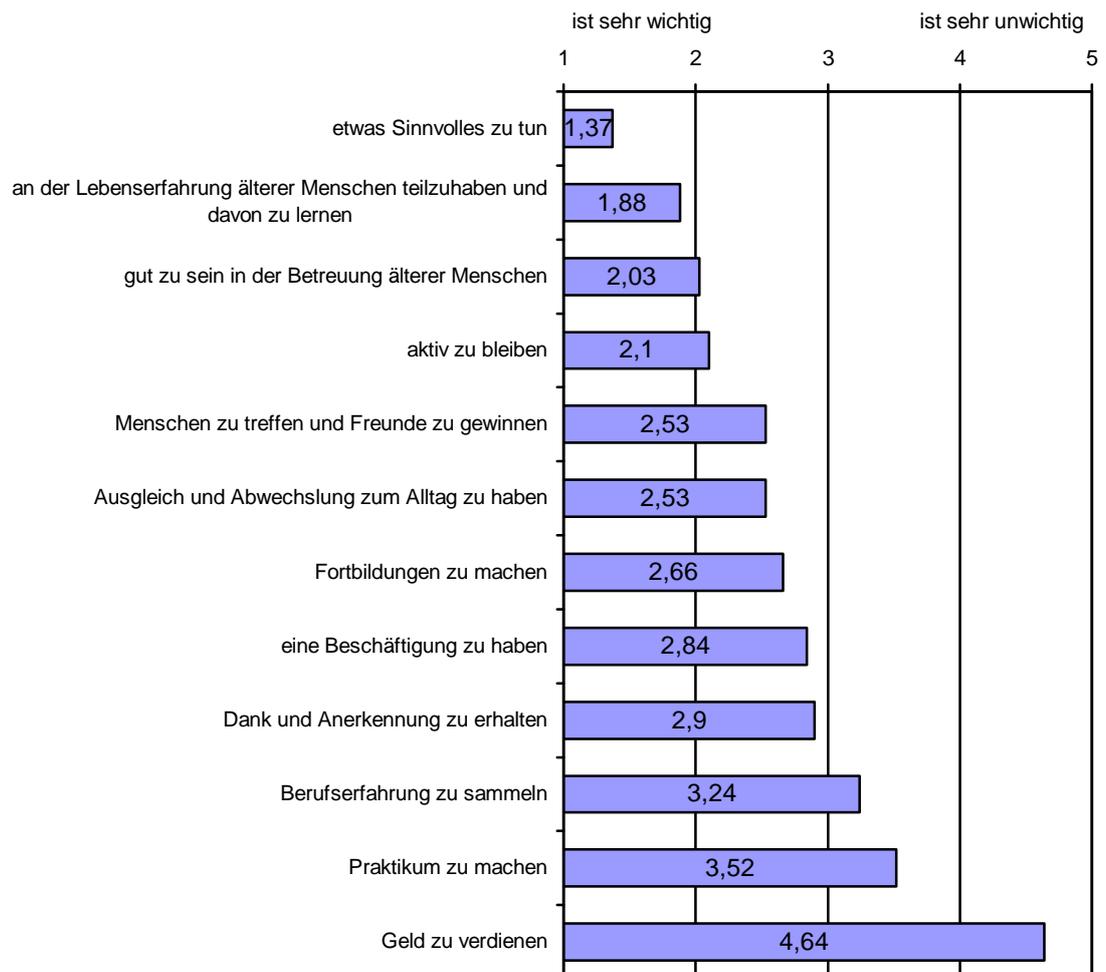
9.2. Evaluation/Bewertung des Besuchsdienstes

Welche Aspekte sind wichtig im Besuchsdienst, und inwiefern treffen diese Aspekte zu?

Relevante Aspekte im Besuchsdienst

Auf die Frage welche Aspekte wichtig sind beim Besuchsdienst, zeigt es sich, dass es für die meisten Ehrenamtlichen sehr zentral ist „Sinnvolles zu tun“, gleich danach folgen die Aspekte „an der Lebenserfahrung älterer Menschen teilzuhaben zu können“ und „gut zu sein in der Betreuung älterer Menschen“. Wenig wichtig und daher auf den letzten Plätzen ist es durch den Besuchsdienst „Berufserfahrung zu sammeln“, „ein Praktikum zu machen“ oder „Geld zu verdienen“. Dies ist sehr schlüssig, da ja überhaupt nur ein kleiner Teil der Organisationen entgeltliche Belohnungen bzw. Entschädigungen für die Ehrenamtlichen anbietet.

Abbildung 13: Bewertung der Relevanz verschiedener Aspekte für den Besuchsdienst (N 101-106)



9.2.1. Vergleich Relevanz und Realität

Vergleicht man welche Aspekte für die Ehrenamtlichen am Wichtigsten sind und in welchem Maß diese Aspekte auf den Besuchsdienst zu- bzw. im Besuchsdienst eintreffen, so stimmen Wunsch und Wirklichkeit größtenteils überein. Die Aspekte welche für die Freiwilligen wesentlich sind, treffen auch am meisten zu (1 = trifft sehr zu/ist sehr wichtig bis 5 =trifft gar nicht zu/ist sehr unwichtig). Einzig und allein bezüglich des Punkts „*Dank und Anerkennung erhalten*“ gab es hochsignifikante (T-Test für abhängige Stichproben: $T=3,86$; $p=0,000$) Unterschiede. Die Ehrenamtlichen erhalten durchschnittlich gesehen mehr Dank und Anerkennung im Besuchsdienst (MW=2,53; SD=1,22), als es ihnen wichtig wäre (MW=2,89; SD=1,23).

9.2.2. Vergleich Anfangsmotivation und Bewertung der Erfahrungen im Besuchsdienst

Bei Gegenüberstellung der persönlichen Motive die dazu geführt haben, dass eine Person den Besuchsdienst beginnt und der Bewertung der realen Ist-Situation zeigen sich mehrere Differenzen. Die anfänglichen Erwartungen und Motive vor dem Besuchsdienstbeginn unterscheiden sich von dem was die Ehrenamtlichen in ihrem Besuchsdienstalltag erleben. Die Erwartungen und Motive am Anfang des Besuchsdienstes wurden in der Realität fast einhellig übertroffen (T-Test für abhängige Stichproben). Die größten Unterschiede gab es bezüglich Praktikumsstauglichkeit ($T=7,27$; $p=0,000$), Fortbildungen ($T=6,39$; $p=0,000$) und Besuchsdienst als Ort der Berufserfahrungen ($T=5,31$; $p=0,000$). Für viele Ehrenamtliche waren dies keine ausschlaggebenden Motive den Besuchsdienst zu beginnen, dennoch, so zeigen die Ergebnisse, stellten sie im Alltag fest, dass sich der Besuchsdienst durchaus dazu eignet diese Bereiche abzudecken. Die Ehrenamtlichen erhielten auch mehr Dank und Anerkennung ($T=2,59$; $p=0,01$) als sie anfänglich erwarteten, und auch das Motiv „*Menschen zu treffen und Freunde gewinnen*“ ($T=3,65$; $p=0,000$) traf in größerem Ausmaß zu als erwartet. Lediglich im Hinblick auf den Aspekt „*Sinnvolles tun*“ ($T=-4,05$; $p=0,000$) gab es durchschnittlich gesehen eine geringe Enttäuschung, die Erfahrungen in der Praxis erfüllten nicht ganz die Erwartungen die die Ehrenamtlichen vor ihrem Besuchsdienstbeginn hatten.

9.3. Hypothesentestung

9.3.1. Faktorenanalyse Motive

Wie bereits im Kapitel 7.1.3. „Motive“ erläutert wurde, lassen sich die im Fragebogen erhobenen Motiv-Items unterscheiden in altruistische und egoistische Motivgruppen. Bei der egoistischen Motivgruppe kann noch weiter differenziert werden in intrinsisch-egoistische und extrinsisch-egoistische Motive. Diese weitere Unterscheidung hängt davon ab, ob der Anreizfaktor einen ehrenamtlichen Besuchsdienst zu machen im Besuchsdienst selbst liegt, oder ob äußere Anreizfaktoren, wie Fortbildungen oder Referenzen, ausschlaggebend für den Einstieg sind. Basierend auf die Theorie lag die Bildung dreier Indizes nahe. Anhand einer Faktorenanalyse wurde überprüft ob die, vorab auf Theorie und auf persönliche Gespräche mit Ehrenamtlichen gestützte, Gruppierung der Motiv-Items (siehe S.50) auch methodisch-rechnerisch zulässig ist.

Aus vierzehn Motiv-Items, der insgesamt zwanzig Erhobenen, wurden schließlich drei Indizes gebildet: Index „Extrinsisch-egoistische Motivation“, Index „Intrinsisch-egoistische Motivation“, Index „Altruistische Motivation“.

Sechs Items wurden in Zuge der Faktorenanalyse ausgeschlossen. Beispielsweise wurden die Motive „Helfen wollen“ und „Sinnvolles tun“ ausgeschlossen weil die Antworten sehr einhellig (über 90% Zustimmung) waren und sie somit zu unspezifisch waren. Einige Motiv-Items wurden ausgeschlossen weil sie kaum mit anderen Items korrelierten, andere wiederum korrelierten mit fast allen Items und es kam zu Kreuzladungen.

Korrelationen

Bereits der Blick auf die Korrelationsmatrix zeigt eine starke Gruppenbildung der Motiv-Items. Drei Gruppen zeichnen sich grob ab. Items die kaum mit den anderen korrelieren (z.B.: „Umfeld engagiert sich auch“) werden ausgeschlossen.

Anhand des Bartlett-Tests auf Sphärizität wird gemessen ob die Korrelation in der Grundgesamtheit den Wert Null haben könnte, also ob die erhobenen Korrelationen nur zufällig sind. Der Chi²-Wert beträgt 466 und mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 0,000 kann die Nullhypothese, dass die Korrelation in der Grundgesamtheit Null sein könnte, zurückgewiesen werden (Brosius 2002:733).

Das Kaiser-Meyer-Olkin-Maß testet die Stichprobeneignung, also ob eine Auswahl von Items für die Bildung von Faktoren geeignet ist. Die KMO-Werte können zwischen 1 und 0

variieren²⁷. Das KMO-Maß für alle vierzehn Items liegt bei 0,73 und ist demnach mittelprächtigt.

Der Blick auf die KMO-Werte der einzelnen Items zeigt, dass der Großteil der Items zwischen 0,7 und 0,8 liegen, und demnach mittelprächtigt für die Faktorenanalyse geeignet sind. Nur der KMO-Wert eines Items liegt darunter bei 0,62. Diese Werte sind zufriedenstellend.

Faktorextraktion

Es wurde das Verfahren der Hauptkomponentenanalyse gewählt. Die Eigenwerte der Faktoren zeigen an wie viel der Gesamtstreuung aller Variablen durch einen Faktor erklärt werden kann. Das Kaiser-Kriterium besagt, dass Faktoren mindestens einen Eigenwert von eins haben sollten (Jannssen/Laatz 2003:466). Demnach würde es sich anbieten vier Faktoren zu ziehen, da vier Faktoren Eigenwerte über 1 haben. Die vier Faktoren würden dann 66% der Varianz der gesamten Variablen erklären.

Das Screeplot ist eine grafische Darstellung der Faktoreigenwerte, und ist ebenfalls eine Entscheidungshilfe für die Auswahl der Faktoren. Der Kurvenknick dieser Linie zeigt an das entweder drei oder fünf Faktoren in Betracht zu ziehen wären (Brosius 2002:740). Die Wahl von fünf Faktoren ist aber auf Grund der Nichterfüllung des Kaiser-Kriteriums auszuschließen.

Bei näherer Betrachtung ist jedoch festzustellen, dass vier Faktoren logisch und inhaltlich nicht sinnvoll sind. Deswegen fällt die Wahl auf der Ziehung dreier Faktoren, die nun 57% der Varianz der gesamten Variablen erklären.

Die Kommunalitäten geben an welchen Teil der Varianz einer Variable durch die extrahierten Faktoren erklärt werden. Die Kommunalitäten liegen zwischen 0,4 und 0,8. Ideal sind Wert nahe 1 (Brosius 2002:738). Zwei der vierzehn Werte liegen zwischen 0,3 und 0,4. Das ist zwar nicht ideal, aber da diese Variablen inhaltlich relevant sind, werden sie nicht ausgeschlossen.

²⁷ Bewertung der KMO-Maße nach Kaiser (zit. nach Brosius 2002:736):

0,9 bis 1,0 fabelhaft

0,8 bis unter 0,9 recht gut

0,7 bis unter 0,8 mittelprächtigt

0,6 bis unter 0,7 mäßig

0,5 bis unter 0,6 schlecht

unter 0,5 inakzeptabel

Rotation

Um die Faktoren und ihre Korrelation zu den einzelnen Variablen klarer zu machen wird eine Rotation durchgeführt. Zur einfacheren Interpretation der Faktoren wurde die Varimax-Rotation gewählt. Nach der Rotation zeigt sich ein eindeutigeres Bild. Luden vorher einzelne Variablen auf mehrere Faktoren hoch, das heißt, dass einzelne Variablen mit mehreren Faktoren gleichzeitig korrelierten, so hat sich dieses Problem durch die Rotation gelöst. Die Faktorladungen der einzelnen Items sind nun eindeutig und liegen zwischen zufriedenstellenden 0,5 und 0,9.

Die reproduzierte Korrelationsmatrix gibt Antwort über den Wert der Residuen, also die Abweichung der Korrelationen von den beobachteten Variablen gegenüber der geschätzten Korrelationen, die von den Faktorladungen berechnet wurden. 29% der Residuen weisen Werte größer als 0,05 auf. In der Praxis werden ein Anteil 25% bzw. 50% als Richtwert für erhöhte Residuen angesehen. Da der strengere Richtwert nur knapp überschritten wird, stellt das Ausmaß der Residuen kein Problem darstellen (Brosius 2002:743).

9.3.2 Indexbildung Motive

Extrinsisch-egoistische Motivation (EEM)

Dabei handelt es sich um jene Motive bei denen der Anreizfaktor nicht in der Sache selbst liegt. Solche Motive dienen einer egoistischen Bedürfnisbefriedigung. Diese Art von Motiven existiert beim ökonomischen Tausch (siehe Kapitel 5.2. „Transaktion – Tausch“). Darunter zu verstehen ist der Austausch von bestimmten Leistungen zwischen zwei Parteien. Die Bedingungen des Tausches sind klar definiert. Der Besuchsdienst trägt mitunter auch Aspekte eines ökonomischen Tauschs. Der Ehrenamtliche tauscht seine Zeit und Arbeitskraft um zum Beispiel Fortbildungen, Referenzen, Berufserfahrung oder Geld dafür als Gegenleistung zu bekommen.

Um die Verteilung einer extrinsisch-egoistischen Motivation unter den Besuchsdienst-Ehrenamtlichen zu erheben, wurden vier Antwortkategorien zu einem Index zusammengefasst. Dabei handelt es sich um folgende Items:

Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...

weil ich dadurch etwas Geld verdienen kann.

weil ich so Berufserfahrung sammeln kann.

weil ich Fortbildungen dafür erhalte.

weil ich ein Praktikum für meine Ausbildung benötige.

Zur Testung ob diese vier Items reliabel und für eine Indexerstellung geeignet sind, wurde das Cronbach Alpha berechnet. Die Reliabilität gibt Aufschluss über die Zuverlässigkeit einer Skala, also ob bei wiederholter Messung gleiche Ergebnisse zu erwarten wären (vgl. Schnell/Hill/Esler 1999:145). Der errechnete Wert liegt bei 0,71. In der Literatur werden Werte über 0,8 empfohlen, dennoch wird darauf verwiesen, dass in der Praxis Werte über 0,7 als zufriedenstellend angesehen werden (vgl. Brosius 2002:766).

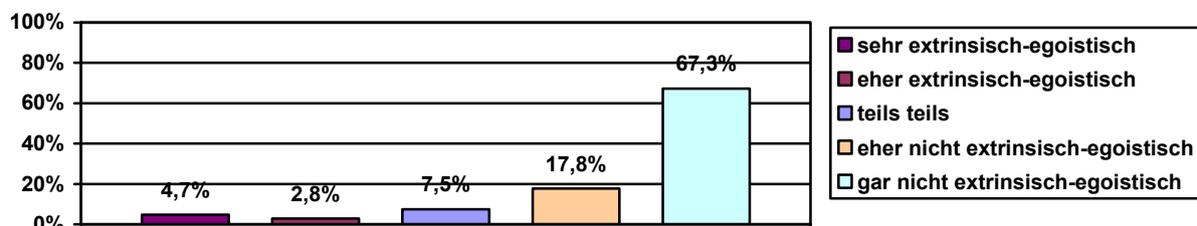
Die korrigierte Itemkorrelation beschreibt die Trennschärfe. Dabei handelt es sich um die Korrelation der einzelnen Items zur Gesamtskala (ebenda 2002:769). Die errechneten Werte liegen hier zwischen 0,38 und 0,69. Es empfiehlt sich nur jene Items in die Skala aufzunehmen die einen hohen Trennschärfe-Wert haben (Schnell/Hill/Esler 1999:183). Da die Verwendung aller vier Items aber anhand der Theorie begründet ist, wird selbst das Item „Geld verdienen“ mit der geringsten Trennschärfe in die Skala aufgenommen. Ebenso würde bei einem Ausschluss eines Items die Zuverlässigkeit der Skala nicht in großem Maße zunehmen (Alpha wenn Item gelöscht).

Der Index „extrinsisch-egoistische Motivation“ kann Ausprägungen zwischen eins und fünf erreichen, wobei der Wert eins einer sehr hohen extrinsisch-egoistischen Motivation entspricht und der Wert fünf eine sehr geringe extrinsisch-egoistische Motivation kennzeichnet.

Gesamt betrachtet ist der Großteil der befragten Ehrenamtlichen eher gering extrinsisch-egoistisch motiviert. Zwei Drittel der Befragten erlangte einen Indexwert von fünf und sind demnach gar nicht extrinsisch-egoistisch motiviert. 18% sind eher nicht extrinsisch-egoistisch motiviert, 8% liegen im Mittelfeld und 8% der Ehrenamtlichen sind sehr oder eher extrinsisch-egoistisch motiviert.

Abbildung 14: Verteilung extrinsisch-egoistische Motivation unter den Ehrenamtlichen

(N 107)



Intrinsisch-egoistische Motivation (IEM)

Zu dieser Gruppe zählen Aspekte die einer eigennützigen Bedürfnisbefriedigung dienen. Die Anreizfaktoren liegen jedoch dabei im Inneren einer Person. Hierbei wird der Besuchsdienst um der Sache selbst willen gemacht. Die Anreize dafür liegen im Tätigkeitsfeld selbst. Diese Motive sind Ausgangsfaktoren für einen sozialen Tausch. Beim sozialen Tausch ist die Tauschleistung nicht klar definiert und kann auch nicht eingefordert werden. Eine ehrenamtliche Person schenkt im Besuchsdienst etwas von ihrer Zeit und Aufmerksamkeit her, in der Hoffnung, dass sie dort vielleicht neue, interessante Kontakte knüpfen kann oder Wertschätzung erfährt. Einfordern kann die ehrenamtliche Person diese Sachen nicht, dennoch hat sie die Erwartung, dass sie für ihre Leistungen auf irgendeine Art und Weise Gegenleistungen zurück erhält.

Folgende fünf Motivaspekte wurden zum IEM-Index zusammengefasst:

Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...

weil das ein guter Ausgleich ist und Abwechslung in meinen Alltag bringt.

weil ich hier Dank und Anerkennung erhalte.

weil ich Menschen treffen und Freunde gewinnen will.

weil ich Zeit übrig habe.

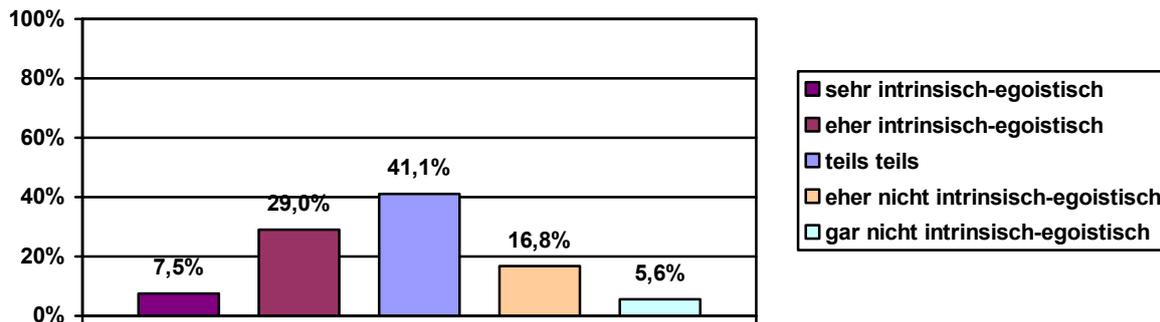
weil ich an der Lebenserfahrung älterer Menschen teilhaben will.

Der Cronbach Alpha Wert, der die Reliabilität dieses Index misst, liegt bei 0,77. In der Praxis werden Werte über 0,7 als zuverlässig betrachtet, Werte über 0,8 wären ideal. Die Korrelation der einzelnen Items zum Gesamt-Index (Trennschärfe) liegt zwischen 0,49 und 0,65. Lediglich ein Wert beträgt nur 0,38 (Lebenserfahrung). Werte über 0,5 werden als empfohlen. Dennoch fließen alle fünf Items in den Index ein, da auch das Item „Lebenserfahrung“ eine wichtige Motivdimension abdeckt. Auch würde sich beim Ausschluss einzelner Items vom Gesamtindex dessen Reliabilität nur unwesentlich erhöhen.

Der Index „intrinsisch-egoistische Motivation“ kann Ausprägungen zwischen eins und fünf erreichen, wobei der Wert eins einer sehr hohen intrinsisch-egoistischen Motivation entspricht, und der Wert fünf eine sehr geringe intrinsisch-egoistische Motivation kennzeichnet.

Etwas mehr als ein Drittel der befragten Ehrenamtlichen kann als sehr bzw. eher intrinsisch-egoistisch motiviert betrachtet werden. Die Mehrheit von 41% liegt im Mittelfeld der Indexskala. 23% hingegen können als eher oder gar nicht intrinsisch-egoistisch bezeichnet werden.

Abbildung 15: Verteilung intrinsisch-egoistische Motivation unter den Ehrenamtlichen (N 107)



Altruistische Motivation (ALTM)

Zentraler Aspekt dieser Motivationsart ist das Tätigsein für andere. Dieses aktiv werden für andere kann aus vorhandenen persönlichen Glaubenskonzepten und aus Weltanschauungen erwachsen. Auch die internalisierte Verpflichtung gesellschaftliche Normen einzuhalten kann ein Anstoß sein altruistisch zu handeln. Diese Motive sind aktiv beim indirekten Tausch. Diese Art von Tauschgeschäft bezieht sich oft nicht auf den Tauschpartner selbst, in diesem Fall auf den Klienten, sondern eher auf ein gedankliches Modell, wie soziale Normen oder Glaubensgrundsätze. Das vorrangige Interesse des Ehrenamtlichen ist hierbei also nicht der Austausch mit dem alten Menschen, sondern eher der Aspekt Gutes getan zu haben, seine Glaubensgrundsätze erfüllt zu haben.

Für diesen Index wurden folgende Motivdimensionen zusammengefasst:

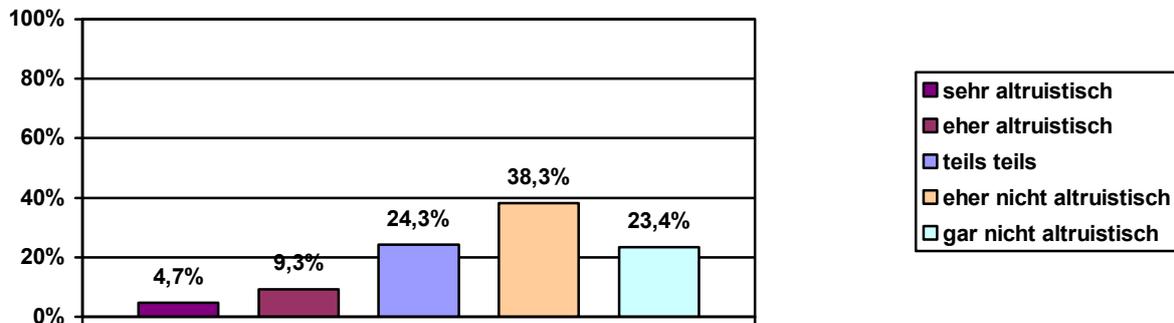
- Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...*
- weil ich es als meine Pflicht ansehe.*
- weil ich es als religiöser Mensch, als meine Pflicht betrachte, mich sozial zu engagieren.*
- weil es meine Pflicht als Staatsbürger ist, mich sozial zu engagieren.*
- weil ich Mitleid mit den alten Menschen habe.*
- weil sich sonst niemand um diese Menschen kümmert.*

Das Cronbach Alpha, zur Messung der Zuverlässigkeit des ALTM-Index, liegt bei zufriedenstellenden 0,79. Die Korrelationen der einzelnen Items zum Gesamtindex (Trennschärfe) liegen zwischen 0,47 und 0,64. Nur ein Wert liegt (auch nur knapp) unter dem empfohlenen Wert von 0,5. Deshalb fließen alle fünf Motivdimensionen in die Indexberechnung mit ein.

Der Index „Altruistische Motivation“ kann Ausprägungen zwischen eins und fünf erreichen, wobei der Wert eins einer sehr hohen altruistischen Motivation entspricht, und der Wert fünf eine sehr geringe altruistische Motivation kennzeichnet.

Nur ein geringer Anteil von 14% der Ehrenamtlichen ist sehr oder eher altruistisch motiviert. 24% fallen in die Mittelkategorie. Ganze 38,3% sind eher altruistisch motiviert und 23% kann man als gar nicht altruistisch motiviert betrachten.

Abbildung 16: Verteilung altruistische Motivation unter den Ehrenamtlichen (N 107)



9.3.3. Motive für den ehrenamtlichen Besuchsdienst

9.3.3.1. Wovon ist die Motivation abhängig?

Motivation in Abhängigkeit vom Alter²⁸

Um den Zusammenhang zwischen Alter und extrinsisch-egoistischer Motivation überprüfen zu können, müssen beide Variablen zusammengefasst werden. Das Alter wird in drei Altersgruppen unterteilt, die 21-54 Jährigen, die 55-64 Jährigen und die 65 + Jährigen. Somit entstehen drei relativ gleich große Alterskategorien.

Die extrinsisch-egoistische Motivation wird in zwei Gruppen zusammengefasst. Da die Verteilung der Antworten sehr schief ist, werden jene Personen in eine Gruppe zusammengefasst die sehr, eher oder teilweise extrinsisch-egoistisch motiviert sind. Die Gruppen der eher nicht oder gar nicht extrinsisch-egoistisch motivierten Personen werden in eine weitere Gruppe zusammengefasst. Dies führt zu einer Datenreduktion, gleichzeitig werden aber dadurch Ergebnisse anschaulicher, und die Berechnung von Zusammenhangsmaßen wird dadurch möglich²⁹.

²⁸ Für die weiteren Hypothesentestungen wurden die Indizes „Altruistische Motivation“ und „Intrinsisch-egoistische Motivation“ in drei Kategorien umkodiert. Eine sehr hohe oder eher hohe Motivausprägung wurde zu einer Gruppe zusammengefasst, ebenso eine sehr oder eher niedrige Motivausprägung. Die Mittelkategorie blieb jeweils unverändert.

²⁹ Prämisse für Chi²-Test: nicht mehr als 20% der Felder der Kreuztabelle dürfen einen Erwartungswert unter 5 haben (Brosius 2002:401).

Somit ergeben sich folgende Verteilungen:

Tabelle 7: Kreuztabelle: Alter – extrinsisch-egoistische Motivation
(N 107)

		Alter		
		21-54 Jahre	55-64 Jahre	65 + Jahre
Extrinsisch-egoistische Motivation	sehr hoch + eher hoch + teils teils	11 (28,9%)	2 (5,7%)	3 (9,1%)
	eher gering + sehr gering	27 (71,1%)	33 (94,3%)	30 (90,9%)
		38 (100%)	35 (100%)	33 (100%)

Betrachtet man die zusammengefasste Gruppe der sehr, eher oder teilweise extrinsisch-egoistisch motivierten Personen, so zeigt sich ganz klar eine Differenz zwischen den Jüngeren und den Älteren und Mittelalten. Rund 29% der Jüngeren sind tendenziell extrinsisch-egoistisch motiviert. Personen über 55 haben nur in geringem Maße die Tendenz extrinsisch-egoistisch motiviert zu sein, die Werte liegen unter 10%.

Rund 70% der jüngeren Ehrenamtlichen sind eher nicht oder gar nicht extrinsisch-egoistisch motiviert. Bei der mittleren und der älteren Altersgruppe liegt der Anteil eindeutig darüber zwischen 91% und 94%.

Im Hinblick auf das Alter gibt es einen guten Zusammenhang mit der extrinsisch-egoistischen Motivation. Mit zunehmenden Alter nimmt das Ausmaß einer extrinsisch-egoistischen Motivation ab ($\text{Chi}^2=9,0$; $p=0,01$; Cramers $V=0,29$)³⁰. Jüngere Ehrenamtliche sind somit stärker extrinsisch-egoistisch motiviert als ihre älteren Kollegen.

Betrachtet man die altruistische Motivation in Abhängigkeit vom Alter so zeigt sich ein geringer, nicht signifikanter Zusammenhang ($\text{Chi}^2=3,5$; $p=0,49$; $\text{Gamma}=-0,12$). Mit zunehmendem Alter, scheint auch die altruistische Motivation etwas stärker vorhanden zu sein.

Zwischen Alter und intrinsisch-egoistischer Motivation gibt es keinen Zusammenhang ($\text{Chi}^2=2,9$; $p=0,57$; $\text{Gamma}=-0,07$). Das bedeutet, dass eine solche Motivation unabhängig vom Alter der ehrenamtlichen Person vorhanden ist.

³⁰ Chi^2 ist eine Maß welches den Zusammenhang zweier Variablen misst. Beim Chi^2 -Test wird überprüft ob zwei in einer Stichprobe erhobenen Variablen voneinander unabhängig sind oder nicht (Janssen/Laatz 2003:229) Gamma ist ein Maß, dass den Zusammenhang zweier ordinal oder höher skalierten Variablen misst (Janssen/Laatz 2003:235).

Ein Wert von 0,0 zeigt keinen Zusammenhang, Werte ab 0,1 zeigen einen mäßigen/erwähnenswerten Zusammenhang, Werte ab 0,3 einen starken/interessanten Zusammenhang und ein Wert von 1,0 einen perfekten Zusammenhang zweier Variablen an (Babbie/Halley/Zaino 2003:258).

p = Abkürzung für Ausmaß der Signifikanz (Werte unter 0,05 sind signifikant, Werte unter 0,001 sind hoch signifikant)

Motivation in Abhängigkeit vom Geschlecht³¹

Das Geschlecht hat nur einen geringen, nicht signifikanten Einfluss auf das Ausmaß einer extrinsisch-egoistischen Motivation (korr. $\chi^2=1,5$; $p=0,22$; Cramers $V=0,15$)³².

Ähnlich gering ist der Einfluss des Geschlechts auf die intrinsisch-egoistische Motivation ($\chi^2=2,5$; $p=0,29$; Cramers $V=0,15$). Es zeigt sich die leichte Tendenz, dass Frauen zu einer höheren intrinsisch-egoistischen Motivation neigen.

Bezüglich altruistischer Motivation und Geschlecht gibt es klarere und signifikante Zusammenhänge. Die befragten ehrenamtlichen Frauen sind eindeutig altruistischer motiviert als ihre männlichen Kollegen ($\chi^2=9,1$; $p=0,01$; Cramers $V=0,29$).

Motivation in Abhängigkeit von der Religiosität³³

Ein Zusammenhang zwischen Religiosität und extrinsisch-egoistischer Motivation ist kaum vorhanden (korr. $\chi^2=0,4$; $p=0,54$; Cramers $V=0,09$) und nicht signifikant.

Eine intrinsisch-egoistische Motivation tritt unabhängig vom Ausmaß der Religiosität auf. Es kann nicht behauptet werden, dass abhängig vom Ausmaß der Religiosität diese Motivart stärker oder schwächer ausgeprägt ist ($\chi^2=0,4$; $p=0,81$; Cramers $V=0,06$).

Zwischen Religiosität und altruistischer Motivation hingegen gibt es einen starken Zusammenhang ($\chi^2=12,7$; $p=0,00$; Cramers $V=0,35$). Religiöse Menschen sind eher altruistisch motiviert als nicht religiöse.

³¹ Für die weiteren Hypothesentestungen wurden die Indizes „Altruistische Motivation“ und „Intrinsisch-egoistische Motivation“ in drei Kategorien umkodiert. Eine sehr hohe oder eher hohe Motivausprägung wurde zu einer Gruppe zusammengefasst, ebenso eine sehr oder eher niedrige Motivausprägung. Die Mittelkategorie blieb jeweils unverändert.

³² Ein korrigiertes χ^2 wird dann berechnet, wenn es sich um eine Vier-Felder Tafel handelt (Brosius 2002:401). Cramers V ist ein Maß, das den Zusammenhang zweier nominal oder höher skalierten Variablen misst. Unabhängig von der Tabellengröße liegen die Werte zwischen 0 und 1 (Janssen/Laatz 2003:236). Ein Wert von 0,0 zeigt keinen Zusammenhang, Werte ab 0,1 zeigen einen mäßigen/erwähnenswerten Zusammenhang, Werte ab 0,3 einen starken/interessanten Zusammenhang und ein Wert von 1,0 einen perfekten Zusammenhang zweier Variablen an (Babbie/Halley/Zaino 2003:258)

³³ Die Religiosität der befragten Ehrenamtlichen wurde mittels der Frage wie sich die Personen selbst einschätzen erhoben. Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten waren „sehr religiös“, „eher religiös“, „eher nicht religiös“ und „gar nicht religiös“. Für die folgenden Ausführungen wurden die vier Kategorien in zwei Kategorien „religiös“ und „nicht religiös“ zusammengefasst.

Tabelle 8: Kreuztabelle: Religiosität – Altruistische Motivation
(N 103)

		Religiosität	
		religiös	nicht religiös
Altruistische Motivation	sehr hoch + eher hoch	11 (18,6%)	3 (6,8%)
	teils teils	20 (33,9%)	5 (11,4%)
	eher gering + sehr gering	28 (47,5%)	36 (81,8%)
		59 (100%)	44 (100%)

Ganze 18,6% der religiösen Ehrenamtlichen sind altruistisch motiviert (sehr und eher altruistisch motiviert), bei den nicht religiösen sind es lediglich 6,8%. Mehr als 80% der nicht religiösen Befragten sind nicht altruistisch motiviert (eher und gar nicht altruistisch motiviert), bei den religiösen hingegen sind es nur knapp die Hälfte.

9.3.3.2 Worauf hat die Motivation Einfluss?

Persönliche Verbundenheit³⁴

Die extrinsisch-egoistische Motivation hat einen geringen Einfluss auf das Ausmaß der persönlichen Verbundenheit zwischen Ehrenamtlichen und Klienten. Es zeigt sich, dass Personen mit einer geringen extrinsisch-egoistischen Motivation (81,1%) sich ihren Klienten etwas freundschaftlicher verbunden fühlen, als Personen mit einer hohen extrinsisch-egoistischen Motivation (66,7%). Dieser Zusammenhang ist jedoch nicht signifikant (korr. $\chi^2=0,9$; $p=0,35$; Cramers $V=0,12$).

Tabelle 9: Kreuztabelle: Extrinsisch-egoistische Motivation - Persönliche Verbundenheit
(N 105)

		Extrinsisch-egoistische Motivation	
		sehr hoch + eher hoch + teils teils	sehr gering + eher gering
Persönliche Verbundenheit - Freundschaft	sehr hoch + eher hoch	10 (66,7%)	73 (81,1%)
	sehr gering + eher gering + teils teils	5 (33,3%)	17 (18,9%)
		15 (100%)	90 (100%)

Bei der Gegenfrage, der Frage nach der Distanziertheit der Klienten, konnte allerdings kein Zusammenhang mit einer extrinsisch-egoistischer Motivation festgestellt werden (korr. $\chi^2=0,0$; $p=1,0$; Cramers $V=0,0$).

³⁴Die Ausprägungen der Items zur Messung der persönlichen Verbundenheit wurden zusammengefasst. Die fünf Antwortkategorien wurden in zwei Gruppen eingeteilt, die für eine große persönliche Verbundenheit (zwei Antwortkategorien) stehen und die für eine geringe persönliche Verbundenheit (drei Antwortkategorien) stehen.

Tabelle 10: Intrinsisch-egoistische Motivation - Persönliche Verbundenheit (Freundschaft)
(N 105)

		Intrinsisch-egoistische Motivation		
		sehr hoch + eher hoch	teils teils	sehr gering + eher gering
Persönliche Verbundenheit - Freundschaft	sehr hoch + eher hoch	34 (87,2%)	35 (79,5%)	14 (63,6%)
	sehr gering + eher gering + teils teils	5 (12,8%)	9 (20,5%)	8 (36,4%)
		39 (100%)	44 (100%)	22 (100%)

Intrinsisch-egoistisch motivierte Ehrenamtliche empfinden das Verhältnis zu ihren Klienten tendenziell freundschaftlicher als Personen ohne eine solche Motivation ($\chi^2=4,7$; $p=0,09$; $\Gamma=0,21$). Das Ergebnis zeugt von einem mäßigen aber nicht signifikanten Zusammenhang. Ganze 87,2% der eher oder stark intrinsisch-egoistisch motivierten Personen haben eine hohe persönliche Verbundenheit. Von den Ehrenamtlichen mit einer geringen intrinsisch-egoistischen Motivation fühlen sich vergleichsweise nur 63,6% mit ihren Klienten persönlich verbunden.

Bei der Gegenfrage der persönlichen Verbundenheit, der Frage nach der Distanziertheit der Klienten, konnte kaum ein Zusammenhang mit einer intrinsisch-egoistischen Motivation festgestellt werden ($\text{korr.}\chi^2=0,9$; $p=0,65$; $\text{Cramers } V=0,09$).

Tabelle 11: Altruistische Motivation - Persönliche Verbundenheit (Distanziertheit)
(N 106)

		Altruistische Motivation		
		sehr hoch + eher hoch	teils teils	sehr gering + eher gering
Persönliche Verbundenheit - Distanziertheit	sehr hoch + eher hoch + teils teils	1 (6,7%)	6 (23,1%)	17 (26,2%)
	sehr gering + eher gering	14 (93,3%)	20 (76,9%)	48 (73,8%)
		15 (100%)	26 (100%)	65 (100%)

Es lässt sich feststellen, dass altruistisch motivierte Personen ihre Klienten tendenziell weniger distanziert empfinden, als das nicht altruistisch motivierte Personen tun ($\chi^2=2,7$; $p=0,27$; $\Gamma=0,16$). So geben 6,7% der eher und stark altruistisch motivierten Personen an ein distanzierendes Verhältnis zu ihren Klienten zu haben. Ehrenamtliche mit einer geringen altruistischen Motivation gaben häufiger an (26,2%) ein distanzierendes Verhältnis zu haben.

Eine altruistische Motivation hat allerdings keinen Einfluss darauf ob die Ehrenamtlichen das Verhältnis zu ihren Klienten als freundschaftlich empfinden. Das Ausmaß der freundschaftlichen Verbundenheit zum Klienten ist unabhängig vom Ausmaß der altruistischen Motivation ($\text{Chi}^2=0,1$; $p=0,95$; Cramers $V=0,03$).

Aus den obigen Ergebnissen lässt sich die generelle Tendenz entnehmen, dass Personen die hohe Motivationswerte haben (unabhängig davon um welche der drei Arten von Motivation es sich handelt) auch ein hohes Maß an persönlicher Verbundenheit zum Klienten haben. Dieses hohe Maß an Verbundenheit zeigt sich darin, dass Ehrenamtliche ihr Verhältnis zu ihren Klienten eher freundschaftlich und weniger als distanziert betrachten.

Reziprozität³⁵

Der Aspekt des Gebens und Nehmens scheint für stark extrinsisch-egoistische Personen wenig relevant zu sein. So gaben beispielsweise nur 18,8% der extrinsisch-egoistische motivierten Ehrenamtlichen an, dass sie etwas von ihrer Zeit schenken, damit sich das früher oder später einmal bezahlt macht. Personen mit einer geringen extrinsisch-egoistischen Motivation ist dieser Aspekt der Reziprozität, etwas Geben um etwas „Zurückzubekommen“, wichtiger, 37,8% stimmten dieser Aussage sehr oder eher zu ($\text{Chi}^2=3,9$; $p=0,14$; Cramers $V=0,19$).

Tabelle 12: Extrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um zu Bekommen)
(N 106)

		Extrinsisch-egoistische Motivation	
		sehr hoch + eher hoch + teils teils	sehr gering + eher gering
<i>Ich schenke gerne etwas von meiner Zeit, weil ich weiß, dass sich das früher oder später bezahlt macht</i>	trifft sehr zu + trifft eher zu	3 (18,8%)	34 (37,8%)
	teils teils	7 (43,8%)	20 (22,2%)
	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu	6 (37,5%)	36 (40,0%)
		16 (100%)	90 (100%)

³⁵ Für die weiteren Hypothesentestungen wurden die Indizes „Altruistische Motivation“ und „Intrinsisch-egoistische Motivation“ in drei Kategorien umkodiert. Eine sehr hohe oder eher hohe Motivausprägung wurde zu einer Gruppe zusammengefasst, ebenso eine sehr oder eher niedrige Motivausprägung. Die Mittelkategorie blieb jeweils unverändert. Der Index „Extrinsisch-egoistische Motivation“ wurde in zwei Kategorien zusammengefasst, die Antwortkategorien sehr hohe, eher hohe und teilweise Motivation bilden die eine Gruppe und die Antwortkategorien sehr geringe oder eher geringe Motivausprägung bilden die andere Gruppe. Ebenso wurden die Ausprägungen der Reziprozitäts-Items zusammengefasst. Die Antwortkategorien „trifft sehr zu“ oder „trifft eher zu“ wurden zu einer Kategorie zusammengefasst, ebenso die Kategorien „trifft eher nicht“ und „trifft gar nicht zu“. Die Mittelkategorie blieb unverändert.

Ähnlich sieht die Lage hinsichtlich dem Aspekt des „Zurückgebens“ aus. Nur 18,8% der extrinsisch-egoistisch Motivierten wollen selbst erhaltene Hilfe durch den Besuchsdienst an andere weitergeben, bei den nicht extrinsisch-egoistisch Motivierten liegt die Anteil eindeutig höher bei 34,4% ($\chi^2=1,6$; $p=0,46$; Cramers $V=0,12$).

Tabelle 13: Extrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um Zurückzugeben)
(N 106)

		Extrinsisch-egoistische Motivation	
		sehr hoch + eher hoch + teils teils	sehr gering + eher gering
<i>Mir selbst wurde viel geholfen, darum möchte ich jetzt auch anderen helfen</i>	trifft sehr zu + trifft eher zu	3 (18,8%)	31 (34,4%)
	teils teils	4 (25,0%)	17 (18,9%)
	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu	9 (56,3%)	42 (46,7%)
		16 (100%)	90 (100%)

Personen die auf Grund einer intrinsisch-egoistischen Motivation den Besuchsdienst begonnen haben, ist der Aspekt der Gegenseitigkeit wichtig. Intrinsisch-egoistisch motivierten Ehrenamtlichen ist es wichtig ihr eigenes Glück mit anderen zu teilen ($\chi^2=18,9$; $p=0,00$; $\text{Gamma}=0,52$). Der Zusammenhang zwischen intrinsisch-egoistischer Motivation und dem Gedanken etwas zurückgeben zu wollen ist stark und signifikant. Hier wird der Aspekt des „Zurückgebens“ angesprochen. Das bedeutet, dass Ehrenamtliche das was sie bislang selbst in ihrem Leben an Glück und Ähnlichem erhalten haben, nun zurück- und weitergeben möchten.

Tabelle 14: Intrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um Zurückzugeben)
(N 106)

		Intrinsisch-egoistische Motivation		
		sehr hoch + eher hoch	teils teils	sehr gering + eher gering
<i>Mir geht es gut, und darum möchte ich mein Glück teilen.</i>	trifft sehr zu + trifft eher zu	31 (81,6%)	32 (72,7%)	8 (33,3%)
	teils teils	3 (7,9%)	9 (20,5%)	8 (33,3%)
	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu	4 (10,5%)	3 (6,8%)	8 (33,3%)
		38 (100%)	44 (100%)	24 (100%)

Ein guter Zusammenhang konnte auch hinsichtlich des Aspekts „Geben um zu Bekommen“ festgestellt werden. Aber ebenso ist es den intrinsisch-egoistisch Motivierten wichtig, etwas von sich zu Geben, zu Schenken, weil es sich früher oder später einmal bezahlt machen könnte ($\chi^2=13,9$; $p=0,01$; $\text{Gamma}=0,40$). Personen mit einer sehr oder eher hohen intrinsisch-egoistischen Motivation stimmten diesen Aspekt des „Zurückgebens“ zu 81,6%

zu, bei den Ehrenamtlichen mit einer geringen intrinsisch-egoistischen Motivation liegt der Anteil nur bei 33,3%.

Für stark altruistisch motivierte Ehrenamtliche ist der Aspekt der Reziprozität ebenso wichtiger, als für Personen mit einer geringen altruistischen Motivation. So stimmten altruistisch motivierte Ehrenamtliche den verschiedenen Aussagen zur Reziprozität generell vermehrt zu. Diese starke hochsignifikante Zustimmung war bei Aussagen der Dimension „Zurückgeben“ (z.B.: „*Mir wurde selbst viel geholfen, darum möchte ich jetzt auch anderen helfen*“; $\chi^2=22,7$; $p=0,00$; $\text{Gamma}=0,53$) ebenso der Fall wie bei Aussagen der Dimension „Zurückbekommen“ (z.B.: „*Ich helfe Bedürftigen, damit mir später im Bedarfsfall auch geholfen wird.*“; $\chi^2=21,9$; $p=0,00$; $\text{Gamma}=0,38$). Exakt 60% der altruistisch Motivierten stimmten dieser Aussage zu, bei den nicht altruistisch motivierten Personen lag der Anteil nur bei 15,2%.

Tabelle 15: Altruistische Motivation - Reziprozität (Geben um zu Bekommen)
(N 107)

		Altruistische Motivation		
		sehr hoch + eher hoch	teils teils	sehr gering + eher gering
<i>Ich helfe Bedürftigen, damit mit später im Bedarfsfall auch geholfen wird.</i>	trifft sehr zu + trifft eher zu	9 (60,0%)	2 (7,7%)	10 (15,2%)
	teils teils	2 (13,3%)	12 (46,2%)	17 (25,8%)
	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu	4 (26,7%)	12 (46,2%)	39 (59,1%)
		15 (100%)	26 (100%)	66 (100%)

Die angeführten Ergebnisse zeigen, dass extrinsisch-egoistisch motivierten Ehrenamtlichen wenig am Austausch von Geben und Nehmen interessiert sind. Weder der Aspekt des „Zurückgebens“ noch der Aspekt des „Bekommens“ scheint für sie relevant zu sein. Anders ist das bei den intrinsisch-egoistisch und altruistisch motivierten Personen. Ihnen liegt viel am gegenseitigen Geben und Nehmen. Für sie sind beide Aspekte der Reziprozität wichtig, der Aspekt des „Zurückgebens“ ebenso wie der Aspekt des „Bekommens“.

9.3.4 Ehramtlicher Besuchsdienst als sozialer Tausch

9.3.4.1. Reziprozität

Reziprozität in Abhängigkeit vom Alter³⁶

Zwischen Reziprozität und Alter gibt es nur geringe Zusammenhänge. So stimmten beispielsweise ältere Ehrenamtliche der Aussage eher zu, dass sie Bedürftigen helfen, damit ihnen später im Bedarfsfall auch geholfen wird ($\text{Chi}^2=10,9$; $p=0,03$; $\text{Gamma}=-0,16$). Jedoch lässt sich keine klare Tendenz ablesen ob für ältere oder für jüngere Menschen eher der Aspekt des „Bekommens“ oder eher der Aspekt des „Zurückgebens“ wichtiger ist.

Reziprozität in Abhängigkeit von der Religiosität

Betrachtet man die beiden Aspekte der Reziprozität, das „Zurückgeben“ und das „Geben um zu bekommen“ in Abhängigkeit zur Religiosität so zeigt sich ein guter, signifikanter Zusammenhang. Bei religiösen Personen ist der Aspekt des „Zurückgebens“ stärker ausgeprägt als bei nicht religiösen Menschen. Religiöse Ehrenamtliche stimmten der Aussage *„Mir selbst wurde viel geholfen, darum möchte ich jetzt auch anderen helfen“* eher zu ($\text{Chi}^2=9,6$; $p=0,05$; $\text{Cramers } V=0,31$).

Überraschenderweise ist ebenso der Aspekt des „Gebens um zu bekommen“ bei religiösen Personen stärker ausgeprägt als bei nicht religiösen. So stimmten Religiöse der Aussage *„Ich helfe Bedürftigen, damit mir später im Bedarfsfall auch geholfen wird“* in einem signifikant höheren Ausmaß als nicht Religiöse zu ($\text{Chi}^2=10,3$; $p=0,04$; $\text{Cramers } V=0,32$). Für religiöse Ehrenamtliche scheint demnach die Reziprozität, das Prinzip des gegenseitigen Gebens und Nehmens, eindeutig wichtiger zu sein als für nicht religiöse.

9.3.4.2. Persönliche Verbundenheit³⁷

Zufriedenheit

Mit dem Ausmaß der persönlichen Verbundenheit zum Klienten variiert auch die Zufriedenheit der ehrenamtlichen Person. Je geringer das Gefühl der Distanziertheit zwischen Klienten und Ehrenamtlichen, desto höher ist die allgemeine Zufriedenheit der

³⁶ Die Ausprägungen der Reziprozitäts-Items wurden für die Berechnungen zusammengefasst. Die Antwortkategorien „trifft sehr zu“ oder „trifft eher zu“ wurden zu einer Kategorie zusammengefasst, ebenso die Kategorien „trifft eher nicht“ und „trifft gar nicht zu“. Die Mittelkategorie blieb unverändert.

Das Alter wurde in drei Gruppen umkodiert, in 21-54 Jährige, 55-64 Jährige und 65 und mehr Jährige.

³⁷ Die Ausprägungen der Items zur Messung der persönlichen Verbundenheit wurden zusammengefasst. Die fünf Antwortkategorien wurden in zwei Gruppen eingeteilt, die für eine große persönliche Verbundenheit (zwei Antwortkategorien) stehen und die für eine geringe persönliche Verbundenheit (drei Antwortkategorien) stehen.

Ehrenamtlichen ($\chi^2=7,6$; $p=0,02$; $\text{Gamma}=-0,27$). Es kann von einem guten, signifikanten Zusammenhang zwischen persönlicher Verbundenheit und allgemeiner Zufriedenheit gesprochen werden. Nur die Hälfte der Ehrenamtlichen die ein eher distanzierendes Verhältnis zu ihren Klienten haben gab an mit dem Besuchsdienst im Allgemeinen sehr zufrieden zu sein. Bei den Ehrenamtlichen die das Verhältnis zu ihren Klienten als eher nicht distanziert betrachten gaben drei Viertel an allgemein sehr zufrieden zu sein.

Tabelle 16: Persönliche Verbundenheit (Distanziertheit) - Allgemeine Zufriedenheit
(N 106)

		Persönliche Verbundenheit - Distanziertheit	
		sehr hoch + eher hoch + teils teils	sehr gering + eher gering
Allgemeine Zufriedenheit im Besuchsdienst	sehr zufrieden	12 (50,0%)	61 (74,4%)
	eher zufrieden	11 (45,8%)	15 (18,3%)
	teils teils	1 (4,2%)	6 (7,3%)
		24 (100%)	82 (100%)

Das gleiche Bild ergibt sich wenn man das Ganze umgekehrt betrachtet. Je freundschaftlicher die Beziehung zum Klienten ist, desto zufriedener ist auch der Ehrenamtliche mit dem Besuchsdienst allgemein ($\chi^2=9,2$; $p=0,01$; $\text{Gamma}=0,30$).

Sanktionen

Je größer die persönliche Verbundenheit zwischen Ehrenamtlichen und Klienten, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Ehrenamtliche den Besuchsdienst beenden will. Von jenen Ehrenamtlichen die mit ihren Klienten freundschaftlich verbunden sind zogen nur 27,7% in Erwägung den Besuchsdienst zu beenden. Von jenen Ehrenamtlichen die keine persönliche Verbundenheit zu ihren Klienten haben bereits rund die Hälfte schon einmal eine Beendigung des Besuchsdienstes erwogen. Die freundschaftliche Verbundenheit hat somit einen mäßigen Einfluss darauf, ob die ehrenamtliche Person Sanktionen in Erwägung zieht ($\text{korr.}\chi^2=0,9$; $p=0,35$; $\text{Cramers } V=0,12$).

Tabelle 17: Persönliche Verbundenheit (Freundschaft) - Sanktionen (Besuchsdienst beenden)
(N 105)

		Persönliche Verbundenheit - Freundschaft	
		sehr hoch + eher hoch + teils teils	sehr gering + eher gering
Gedanken den Besuchsdienst zu beenden?	Ja	23 (27,7%)	9 (40,9%)
	Nein	60 (72,3%)	13 (59,1%)
		83 (100%)	22 (100%)

Das gleiche Bild zeigt sich bei der Sanktionsmöglichkeit den Klienten zu wechseln. Ehrenamtliche die ein distanzierteres Verhältnis zum Klienten haben ziehen es häufiger in Erwägung ihre Klienten zu wechseln (korr.Chi²=1,0; p=0,32; Cramers V=0,12).

9.3.4.3. Sanktionen

Sozialkontakte

Abhängig von der Bewertung der eigenen Sozialkontakte variiert auch die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Besuchsdienst beenden zu wollen. Ehrenamtliche die der Frage zustimmten, dass sie gern mehr Personen in ihren Freundes- und Bekanntenkreis hätten, hatten deutlich seltener Gedanken den Besuchsdienst zu beenden (15,8%), als jene Personen die dieser Frage nicht zustimmten (33,8%) (Chi²=2,3, p=0,32; Cramers V=0,15).

Tabelle 18: Sozialkontakte - Sanktionen (Besuchsdienst beenden)
(N 106)

		<i>Ich würde gerne mehr Personen in meinem Freundes- und Bekanntenkreis haben</i>		
		trifft sehr zu + trifft eher zu	teils teils	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu
Gedanken den Besuchsdienst zu beenden?	Ja	3 (15,8%)	7 (31,8%)	22 (33,8%)
	Nein	16 (84,2%)	15 (68,2%)	43 (66,2%)
		19 (100%)	22 (100%)	65 (100%)

Dasselbe Bild zeigt auch die umgekehrte Fragestellung. Jene Ehrenamtliche die behaupteten genug Freunde und Bekannte zu haben, zogen deutlich öfter in Erwägung den Besuchsdienst zu beenden (Chi²=5,3; p=0,07; 0,23).

Tabelle 19: Sozialkontakte - Sanktionen (Besuchsdienst beenden)
(N 95)

		<i>Zufriedenheit mit Partnerin/Partner</i>		
		sehr zufrieden + eher zufrieden	teils teils	sehr unzufrieden + eher unzufrieden
Gedanken den Besuchsdienst zu beenden?	Ja	26 (38,8%)	2 (18,2%)	0 (0%)
	Nein	41 (61,2%)	9 (81,8%)	7 (100%)
		67 (100%)	11 (100%)	7 (100%)

Wie die Antwortverteilung der Tabelle 19 zeigt, haben Personen die mit ihrer Partnerschaft zufrieden sind (38,8%), eher Gedanken den Besuchsdienst zu beenden als Personen die mit

ihrer Partnerschaft nicht zufrieden sind (0%)³⁸. Dieses Ergebnis entspricht auch der theoretischen Annahme. Je mehr zufriedenstellende „soziale Tauschpartner“³⁹ zur Verfügung stehen, desto weniger ist man zum Beispiel vom Besuchsdienstkunden als sozialen Tauschpartner abhängig. Stehen weniger bzw. weniger zufriedenstellende Tauschpartner zur Verfügung, so wird man mehr in die bestehenden Sozialkontakte investieren.

Dasselbe Bild zeigt sich beim sozialen Kontakt zu den eigenen Verwandten. Je zufriedener eine Person damit ist, desto eher hat diese Person Gedanken den Besuchsdienst zu beenden (Chi²=5,7; p=0,06; Cramers V=0,23). Personen die mit ihren Verwandtenkontakt weniger zufrieden sind, ziehen einen Abbruch und damit einen Verlust eines Sozialkontaktes weniger in Betracht.

Ebenso ziehen Ehrenamtliche die mit ihrer Partnerschaft zufrieden sind weniger in Betracht ihren Klienten zu wechseln als Ehrenamtliche die mit ihrer Partnerschaft unzufrieden sind³⁹.

Ein konträres Bild zeigt sich hinsichtlich der Überlegung den Klienten zu wechseln. Je zufriedener eine Person mit dem Ausmaß ihres Freundes- und Bekanntenkreises ist, desto weniger zieht sie in Erwägung ihren Klienten zu wechseln. Nur rund ein Fünftel der Ehrenamtlichen die genügend Freunde und Bekannte haben, zogen in Erwägung ihre Klienten zu wechseln. Bei jenen die mit ihren Sozialkontakten nicht so zufrieden waren betrug dieser Anteil hingegen ein Drittel (Chi²=2,3; p=0,31, Cramers V=0,15).

Tabelle 20: Sozialkontakte - Sanktionen (Klienten wechseln)
(N 105)

		<i>Ich habe genügend Freunde und Bekannten</i>		
		trifft sehr zu + trifft eher zu	teils teils	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu
Gedanken den Klienten zu wechseln?	Ja	13 (19,1%)	9 (32,1%)	3 (33,3%)
	Nein	55 (80,9%)	19 (67,9%)	6 (66,7%)
		68 (100%)	28 (100%)	9 (100%)

³⁸ Auf Grund der zum Teil geringen Zellohäufigkeiten können keine Zusammenhangsmaße (Chi², Cramers V) berechnet werden. Eine Erhebung mit größerem Stichprobenumfang könnte diesem Problem Abhilfe schaffen.

³⁹ Sozialer Tauschpartner: Damit ist eine Person gemeint mit der ich in einer sozialen Beziehung stehe, und mit der ich interagiere und somit Austausch pflege. Dieser Tausch erfolgt oft immateriell (z.B.: Zuwendung, Aufmerksamkeit, etc.)

Kostenwahrnehmung⁴⁰

Je größer die Wahrnehmung der persönlichen Kosten die durch den Besuchsdienst entstehen, desto eher tauchen Gedanken auf den Besuchsdienst zu beenden. Das heißt, dass je mehr Geduld für den Klienten aufgebracht ($\text{Chi}^2=7,1$; $p=0,03$; Cramers $V=0,26$) werden muss und je bedrückender die Lebenssituation des Klienten ist ($\text{Chi}^2=6,7$; $p=0,04$; Cramers $V=0,25$), desto eher gibt es Abbruchgedanken. Mit zunehmender subjektiver Kostenwahrnehmung steigt die Wahrscheinlichkeit den Besuchsdienst zu beenden signifikant an.

Tabelle 21: Direkte Kosten (Geduld) – Sanktionen (Besuchsdienst beenden)
(N 106)

		<i>Ich muss viel Geduld aufbringen für meine Klientin/meine Klienten</i>		
		trifft sehr zu + trifft eher zu	teils teils	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu
Gedanken den Besuchsdienst zu beenden?	Ja	16 (45,7%)	9 (29,0%)	7 (17,5%)
	Nein	19 (54,3%)	22 (71,0%)	33 (82,5%)
		35 (100%)	31 (100%)	40 (100%)

Von jenen Personen die im Besuchsdienst ein hohes Ausmaß an Geduld benötigen, hat fast die Hälfte (45,7%) schon mal überlegt den Besuchsdienst zu beenden. Bei Ehrenamtlichen die bei ihrer Tätigkeit nicht soviel Geduld aufbringen mussten, hat hingegen nicht mal ein Fünftel (17,5%) solche Überlegungen gehabt.

Tabelle 22: Direkte Kosten (Lebensumstände) – Sanktionen (Besuchsdienst beenden)
(N 107)

		<i>Die Lebenssituation meiner Klientin/meines Klienten bedrückt mich</i>		
		trifft sehr zu + trifft eher zu	teils teils	trifft gar nicht zu + trifft eher nicht zu
Gedanken den Besuchsdienst zu beenden?	Ja	10 (43,5%)	16 (38,1%)	7 (16,7%)
	Nein	13 (56,5%)	26 (61,9%)	35 (83,3%)
		23 (100%)	42 (100%)	42 (100%)

Ein ähnliches Bild zeigt sich bezüglich der Lebenssituation des Klienten. Erlebt die ehrenamtliche Person die Lebensumstände des Klienten als sehr oder eher belastend wird ein Abbruch des Besuchsdienstes eher in Erwägungen gezogen (43,5%) als wenn die Lebensumstände des Klienten nicht so bedrückend erscheinen (16,7%).

⁴⁰ Die Ausprägungen der Kostenwahrnehmungs-Items wurden für die Berechnungen zusammengefasst. Die Antwortkategorien „trifft sehr zu“ oder „trifft eher zu“ wurden zu einer Kategorie zusammengefasst, ebenso die Kategorien „trifft eher nicht“ und „trifft gar nicht zu“. Die Mittelkategorie blieb unverändert.

Hinsichtlich des Sanktions-Aspektes den Klienten wechseln zu wollen gibt es keine so klaren Ergebnisse. Es scheint als ob die Überlegung einen Klienten zu wechseln nicht so stark von den erhobenen Kostenfaktoren abhängt.

9.3.5. Hypothesen - Ergebnisse

Motiv - Alter

H 1: Je jünger eine Person, desto stärker ist diese egoistisch (extrinsisch/intrinsisch) motiviert.

→ Ergebnis: Je jünger eine Person, desto stärker ist diese extrinsisch-egoistisch motiviert. Dieser Zusammenhang ist signifikant.

→ Ergebnis: Eine intrinsisch-egoistische Motivation ist allerdings unabhängig vom Alter.

H 2: Je älter eine Person, desto stärker ist diese altruistisch motiviert.

→ Ergebnis: Ältere Ehrenamtliche sind in etwas größerem Ausmaß altruistisch motiviert als Jüngere, allerdings sind die Unterschiede nicht signifikant.

Motiv - Geschlecht

H 3: Frauen sind stärker altruistisch motiviert als Männer.

→ Ergebnis: Frauen sind stärker altruistisch motiviert als Männer

H 4: Männer sind stärker egoistisch (extrinsisch/intrinsisch) motiviert als Frauen.

→ Ergebnis: Es zeigt sich eine geringe nicht signifikante Tendenz, dass Frauen eher intrinsisch-egoistisch motiviert sind als Männer

→ Ergebnis: Es zeigt sich eine geringe nicht signifikante Tendenz, dass Frauen eher extrinsisch-egoistisch motiviert sind als Männer.

Motiv - Religiosität

H 5: Religiöse Ehrenamtliche sind stärker altruistisch motiviert als nicht religiöse.

→ Ergebnis: Religiöse Ehrenamtliche sind in signifikant höherem Ausmaß altruistisch motiviert als nicht religiöse.

H 6: Nicht religiöse Ehrenamtliche sind stärker egoistisch (extrinsisch/intrinsisch) motiviert als religiöse.

→ Ergebnis: Religiosität und intrinsisch-egoistische Motivation sind voneinander unabhängig.

→ Ergebnis: Religiosität und extrinsisch-egoistische Motivation scheinen voneinander unabhängig zu sein.

Motiv – Persönliche Verbundenheit

H 7: Je stärker eine intrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto stärker ist auch das Gefühl persönlicher Verbundenheit zum Klienten.

H 8: Je stärker eine extrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto schwächer ist auch das Gefühl persönlicher Verbundenheit zum Klienten.

→ Ergebnis: Je höher die Motivation (unabhängig welche der drei Motivarten), desto höher die persönliche Verbundenheit. Allerdings sind die Zusammenhänge nicht signifikant.

Motiv - Reziprozität

H 9: Je stärker eine egoistische Motivation (extrinsisch/intrinsisch) ausgeprägt ist, desto wichtiger ist der Aspekt der „Bekommens“.

→ Ergebnis: Je stärker eine intrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto wichtiger sind die Aspekte des „Bekommens“ und des „Gebens“. Mit zunehmender Motivation steigt auch die Wichtigkeit der Reziprozität an. Dieser Zusammenhang ist signifikant.

→ Ergebnis: Je stärker eine extrinsisch-egoistische Motivation ausgeprägt ist, desto weniger wichtig sind die Aspekte des „Bekommens“ und des „Gebens“. Mit zunehmender Motivation sinkt die Wichtigkeit der Reziprozität.

H 10: Je stärker eine altruistische Motivation ausgeprägt ist, desto wichtiger ist der Aspekt des „Gebens“.

→ Ergebnis: Je stärker eine altruistische Motivation ausgeprägt ist, desto wichtiger sind die Aspekte des „Bekommens“ und des „Gebens“. Mit zunehmender Motivation steigt auch die Wichtigkeit der Reziprozität an. Dieser Zusammenhang ist signifikant.

Reziprozität - Alter

H 11: Je älter eine Person ist, desto stärker ist der Aspekt des „Gebens“ ausgeprägt.

H 12: Je jünger eine Person ist, desto stärker ist der Aspekt des „Bekommens“ ausgeprägt.

→ Ergebnis: Es gibt nur geringe Zusammenhänge zwischen Alter und Reziprozität, eine einheitliche Tendenz zwischen den Altersgruppen und des zwei Aspekten der Reziprozität lässt sich nicht erkennen.

Reziprozität - Religiosität

H 13: Bei religiösen Personen ist der Aspekt des „Gebens“ stärker ausgeprägt, als bei nicht religiösen.

H 14: Bei nicht religiösen Personen ist der Aspekt des „Bekommens“ stärker ausgeprägt, als bei religiösen.

→ Ergebnis: Bei religiösen Personen sind beide Aspekte, jener des „Gebens“ und jener des „Bekommens“ stärker ausgeprägt als bei nicht religiösen Personen. Die Relevanz der Reziprozität nimmt mit Stärke der eigenen Religiosität signifikant zu.

Persönliche Verbundenheit - Zufriedenheit

H 15: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto höher die Zufriedenheit der ehrenamtlichen Person.

→ Ergebnis: Je größer die persönliche Verbundenheit, desto höher die allgemeine Zufriedenheit der ehrenamtlichen Person. Dieser Zusammenhang ist signifikant.

Persönliche Verbundenheit - Sanktionen

H 16: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Besuchsdienst zu beenden.

→ Ergebnis: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Besuchsdienst zu beenden.

H 17: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Klienten wechseln zu wollen.

→ Ergebnis: Je höher das Ausmaß persönlicher Verbundenheit, desto geringer die Wahrscheinlichkeit Gedanken zu haben den Klienten wechseln zu wollen.

Sozialkontakte - Sanktionen

H 18: Je höher die Zufriedenheit mit den eigenen Sozialkontakten, desto eher tauchen Gedanken auf, den Besuchsdienst zu beenden.

→ Ergebnis: Je höher die Zufriedenheit mit den eigenen Sozialkontakten (Partnerschaft, Verwandtenkontakt, Ausmaß des Freundeskreises), desto eher tauchen Gedanken auf, den Besuchsdienst zu beenden.

H 19: Je höher die Zufriedenheit mit den eigenen Sozialkontakten, desto eher tauchen Gedanken auf, den Klienten zu wechseln.

→ Ergebnis: Hier zeigt sich ein zwiespältiges Bild: Personen mit einer zufrieden stellenden Partnerschaft sind eher geneigt einen Klientenwechsel in Erwägung zu ziehen.

Ehrenamtliche die genügend Freunde und Bekannte haben, haben seltener Gedanken ihre Klienten zu wechseln als Ehrenamtliche mit einem ungenügenden Freundeskreis.

Kosten - Sanktionen

H 20: Je höher eine Person die Kosten des Besuchsdienstes wahrnimmt, desto eher zieht diese Person einen Besuchsdienst-Abbruch in Erwägung.

→ Ergebnis: Je höher eine ehrenamtliche Person die direkten Kosten (Geduld, Lebensumstände) eines Besuchsdienstes wahrnimmt, desto eher zieht sie einen Besuchsdienst-Abbruch in Erwägung. Dieser Zusammenhang ist signifikant.

H 21: Je höher eine Person die Kosten des Besuchsdienstes wahrnimmt, desto eher zieht diese Person einen Klientenwechsel in Erwägung.

→ Ergebnis: Die Kostenwahrnehmung steht nicht in Zusammenhang mit der Erwägung den Klienten zu wechseln.

KONKLUSION

Die Erhebung hat gezeigt, dass die Ehrenamtlichen im Besuchsdienst mit ihrem Betätigungsfeld generell sehr zufrieden sind.

Betrachtet man die Motive, so ist klar feststellbar, dass intrinsisch-egoistische Motive unter den Ehrenamtlichen am meisten verbreitet sind und für den Beginn des Besuchsdienstes am meisten ausschlaggebend waren. Danach folgen altruistische Motive. Extrinsisch-egoistische Motive sind für die Ausführung des ehrenamtlichen Besuchsdienstes nur in geringerem Maß relevant.

Bei genauerer Analyse zeigt sich, dass eine extrinsisch-egoistische Motivation bei jüngeren Ehrenamtlichen ausgeprägter vorhanden ist, als bei älteren Ehrenamtlichen.

Interessant ist auch, dass die befragten Frauen tendenziell altruistischer motiviert sind, als ihre männlichen Kollegen.

Weniger überraschend ist hingegen das Ergebnis, dass religiöse Ehrenamtliche tendenziell auch stärker altruistisch motiviert sind.

Bei Personen mit einer starken intrinsisch-egoistischen oder einer starken altruistischen Motivation zeigt sich, dass für sie die Aspekte des „Zurückgebens“ und des „Bekommens“ sehr wesentlich sind. Stark extrinsisch-egoistisch motivierte Personen sind hingegen nur wenig an einem gegenseitigen Geben und Nehmen interessiert.

Generell zeigt sich eine hohe persönliche Verbundenheit der Ehrenamtlichen zu ihren Klienten. Diese Beziehungen sind in großem Maß von Freundschaft und Vertrauen geprägt. Dies wirkt sich auch auf die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen aus. Je höher die persönliche Verbundenheit, desto höher ist auch die generelle Zufriedenheit der Ehrenamtlichen.

Ebenso zeigt sich die Tendenz, dass Ehrenamtliche die eine hohe persönliche Verbundenheit haben, weniger mit dem Gedanken spielen den Besuchsdienst zu beenden.

Empfindet die ehrenamtliche Person die Kosten des Besuchsdienstes, wie Geduld für Klienten aufzubringen oder Lebensumstände des Klienten zu ertragen, als hoch so zieht diese Person einen Abbruch des Besuchsdienstes eher in Erwägung, als jene die die Kosten als geringer empfinden.

Ein wesentliches Ergebnis dieser Untersuchung ist, dass für die meisten Ehrenamtlichen intrinsisch-egoistische Motive ausschlaggebend für den Beginn des Besuchsdienstes waren. Der Kernaspekt des Besuchsdienstes, also das Besuchen selbst, ist ausschlaggebend für die Ehrenamtlichen, nicht die zusätzlichen Anreize wie finanzielle Entschädigungen oder Referenzen, diese wirken nur bestärkend.

Die für die Ehrenamtlichen relevanten Motive sollten im Besuchsdienst erfüllt werden. Die Ehrenamtlichen wollen allen voran Sinnvolles tun, aber auch an der Lebenserfahrung älterer Menschen teilhaben, aktiv sein und Freunde gewinnen.

Der Vergleich von Wunsch und Wirklichkeit zeigte, dass die anfänglichen Erwartungen der Ehrenamtlichen Sinnvolles tun zu können in der Praxis des Besuchsdienstes zum Teil nicht voll erfüllt werden. Der Aspekt der Sinnstiftung ist jedoch elementar. Ehrenamtliche die das Gefühl haben von ihren Klienten nicht gewünscht oder gebraucht zu werden könnten ihr Engagement und ihre Motivation verlieren.

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Bevölkerungsentwicklung seit 1527	9
Abbildung 2: Motivarten	46
Abbildung 3: Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...	50
Abbildung 4: Reziprozität	52
Abbildung 5: Sozialkontakte	53
Abbildung 6: Anzahl der Klienten pro Ehrenamtlichen (aktuell)	66
Abbildung 7: Zufriedenheit der Ehrenamtlichen im Besuchsdienst	67
Abbildung 8: Vorerfahrung in der Pflege älterer Menschen	68
Abbildung 9: Motive: Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen,...	71
Abbildung 10: Reziprozität: Geben um zu bekommen, Geben um zurückzugeben	72
Abbildung 11: Gedanken den Besuchsdienst zu beenden.....	73
Abbildung 12: Gedanken den Klienten zu wechseln	73
Abbildung 13: Bewertung der Relevanz verschiedener Aspekte für den Besuchsdienst	78
Abbildung 14: Verteilung extrinsisch-egoistische Motivation unter den Ehrenamtlichen	83
Abbildung 15: Verteilung intrinsisch-egoistische Motivation unter den Ehrenamtlichen.....	85
Abbildung 16: Verteilung altruistische Motivation unter den Ehrenamtlichen	86

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Bevölkerungsverteilung 1880 bis 2040.....	10
Tabelle 2: Sozialstatistik der beteiligten Besuchsdienst-Organisationen.....	62
Tabelle 3: Sozialstatistik der Stichprobe	64
Tabelle 4: Persönliche Verbundenheit der Klienten zu ihren ehrenamtlichen Besuchern	74
Tabelle 5: Wertschätzung und Dankbarkeit	75
Tabelle 6: Relative Benachteiligung	76
Tabelle 7: Kreuztabelle: Alter – extrinsisch-egoistische Motivation.....	87
Tabelle 8: Kreuztabelle: Religiosität – Altruistische Motivation.....	89
Tabelle 9: Kreuztabelle: Extrinsisch-egoistische Motivation - Persönliche Verbundenheit....	89
Tabelle 10: Intrinsisch-egoistische Motivation - Persönliche Verbundenheit (Freundschaft). 90	
Tabelle 11: Altruistische Motivation - Persönliche Verbundenheit (Distanziertheit).....	90
Tabelle 12: Extrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um zu Bekommen)....	91
Tabelle 13: Extrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um Zurückzugeben)..	92
Tabelle 14: Intrinsisch-egoistische Motivation - Reziprozität (Geben um Zurückzugeben) ...	92
Tabelle 15: Altruistische Motivation - Reziprozität (Geben um zu Bekommen)	93
Tabelle 16: Persönliche Verbundenheit (Distanziertheit) - Allgemeine Zufriedenheit	95
Tabelle 17: Persönliche Verbundenheit (Freundschaft) - Sanktionen (Besuchsdienst beenden)	95
Tabelle 18: Sozialkontakte - Sanktionen (Besuchsdienst beenden).....	96
Tabelle 19: Sozialkontakte - Sanktionen (Besuchsdienst beenden).....	96
Tabelle 20: Sozialkontakte - Sanktionen (Klienten wechseln)	97
Tabelle 21: Direkte Kosten (Geduld) – Sanktionen (Besuchsdienst beenden)	98
Tabelle 22: Direkte Kosten (Lebensumstände) – Sanktionen (Besuchsdienst beenden)	98

QUELLENVERZEICHNIS

- Artner, Margarethe (1996): Ehrenamt zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Euro Sozial Report der Katholischen Frauenbewegung.
- Babbie, Earl; Halley, Fred; Zaino, Jeanne (2003): Adventures in Social Research. Data Analysis Using SPSS 11.0/11.5 for Windows. Thousand Oaks: Pine Forge Press. (5. Ausgabe).
- Badelt, Christoph (1985): Politische Ökonomie der Freiwilligenarbeit. Theoretische Grundlegung und Anwendungen in der Sozialpolitik. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Badelt, Christoph (Hg.); Holzmann, Andrea; Matul, Christian; Österle, August (1996): Kosten der Pflegesicherung. Strukturen und Entwicklungstrends der Altenbetreuung. Sozialpolitische Schriften: Band 4. Wien/Köln/Weimar: Böhlau Verlag.
- Badelt, Christoph; Holzmann-Jenkins, Andrea; Matul, Christian; Österle, August (1997): Analyse der Auswirkungen des Pflegevorsorgesystems. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (Hg.).
- Badelt, Christoph; Leichenring, Kai (2000): Versorgung, Betreuung, Pflege. In: BMSGK (Hg.) (2000): Seniorenbericht 2000. Wien: Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz. (S. 408-453)
- Badelt, Christoph; Hollerweger, Eva (2001): Das Volumen ehrenamtlicher Arbeit in Österreich. Wien: WU Wien, Abteilung für Sozialpolitik (unveröffentlichtes Working Paper N°6).
- Beck, Ulrich (1999): Schöne neue Arbeitswelt: Vision: Weltbürgergesellschaft. Frankfurt/New York: Campus Verlag. (2. Auflage).
- Becker, Howard S. (1960): Notes on the Concept of Commitment. In: American Journal of Sociology. 1960 Band 66(1). (S.32-40).
- Behr, Karin; Liebig, Reinhard; Rauschenbach, Thomas (1998): Das Ehrenamt in empirischen Studien – ein sekundäranalytischer Vergleich. Stuttgart: Kohlhammer.
- Behr, Karin; Liebig, Reinhard; Rauschenbach, Thomas (2000): Strukturwandel des Ehrenamts. Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozess. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Bierhoff, Hans-Werner; Schülken, Theo (1999): Motive ehrenamtlicher Helfer. Vergleich von Ehrenamtlern, Sozialpädagogen, Zivildienstleistenden und beruflichen Helfern. Bochum: Fakultät für Psychologie, Ruhr-Universität Bochum; Bericht-Nr.97.
- Blau, Peter Michael (1964): Exchange and power in social life. New York: Wiley
- Brosius, Felix (2002): SPSS 11. Bonn: mitp Verlag.

- Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege (Hg.) (1997): Gesamtstatistik der Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege. Stand 1. 1. 1996. Bonn.
- BMSK Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (Hg.) (2007): Situation pflegender Angehöriger. Endbericht. Wien: BMSK.
- Dechamps, Andrea (1989): Volunteers und ehrenamtliche Helfer: ein deutsch-englischer Vergleich; mit Fallbeispielen. Bad Heilbrunn/Obb: Klinkhardt. Schriftenreihe der Katholischen Stiftungsfachhochschule München für Studium, Praxis und Fortbildung in den Arbeitsfeldern der Sozialarbeit, Sozialpädagogik: Band 5.
- Esser, Hartmut (2000): Soziologie. Spezielle Grundlagen. Band 1: Situationslogik und Handeln. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Esser, Hartmut (2000): Soziologie. Spezielle Grundlagen. Band 3: Soziales Handeln. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- FSW Fonds Soziales Wien (Hg.) (2007): Geschäftsbericht 2007 des Fonds Soziales Wien. Wien.
- Fuchs-Heinritz, W.; Lautmann, R.; Rammstedt, O.; Wienold, H. (Hg.) 1995: Lexikon der Soziologie. Opladen: Westdeutscher Verlag. (3. Auflage, bearbeitet und erweitert).
- Grond, Erich (2001): Praxis der psychischen Altenpflege. Betreuung körperlich und seelisch Kranker. München: Reed Elsevier Deutschland GmbH. (12. Auflage).
- Hartmann, Richard (1988): Unterwegs in der Pfarrgemeinde. Historische Wurzeln und gegenwärtige Profile des Besuchsdienstes. Dissertationen Theologische Schriftenreihe, Band 30. Bernhard Sirch (Hg.). St. Ottilien: Erzabtei St. Ottilien Verlag.
- Hauser, Jürg A. (1974): Bevölkerungsprobleme der Dritten Welt. Bern/Stuttgart: Verlag Paul Haupt.
- Hieber, Astrid (1992): Der Wandel des Ehrenamts. In: Wege zum Menschen. 1992 Band 44. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. (S. 2-10)
- Höpflinger, François (1997): Bevölkerungssoziologie. Eine Einführung in bevölkerungssoziologische Ansätze und demographische Prozesse. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Hörl, Josef (2008): Pflege und Betreuung. Informelle Pflege. In: BMSK Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (Hg.): Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien: BMSK. (S. 351-372).
- Hörl, Josef; Kolland, Franz; Majce, Gerhard (2008): Hochaltrige in Österreich: Eine Bestandsaufnahme. In: BMSK Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (Hg.): Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien: BMSK. (S. 15-73).
- Holzer, Claudia (2005): Ehrenamtliches Engagement. Motive pro und contra gemeinwohlorientierter freiwilliger Einsatz. Universität Wien: unveröffentlichte Diplom-Arbeit.

- Homans, George Casper (1972): Elementarformen sozialen Verhaltens. Opladen: Westdeutscher Verlag. (2. Auflage).
- Holuscha, Annette (1992): Altenpflege in der Familie. Belastungen und Unterstützungen bei pflegenden Angehörigen. Konstanzer Schriften zur Sozialwissenschaft, Band 23. Horst Baier (Hg.), Erhard R. Wiehn (Hg.). Konstanz: Hartung-Gerre.
- Janssen, Jürgen; Laatz, Wilfried (2003): Statistische Datenanalyse mit SPSS für Windows. Berlin: Springer Verlag. (4. Auflage neubearbeitet und erweitert).
- Keller, Keryl L.; Flatten, E. Kay; Wilhite Barbara C. (1988): Friendly visiting as a means of informing homebound senior citizens of health-related community services. In: Journal of Community Health. 1988 Band 13(4). (S. 231-240)
- Kytir, Josef; Münz, Rainer (2000): Demographische Rahmenbedingungen: die alternde Gesellschaft und das älter werdende Individuum. In: BMSGK (Hg.) (2000): Seniorenbericht 2000. Wien: Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz. (S. 22-51)
- Kytir, Josef (2003): Die demographische Revolution und die Langlebigkeit. In: Rosenmayr, Leopold (Hg.) (2003): Hoffnung Alter. Forschung, Theorie, Praxis. Wien: WUV-Universitätsverlag. (S. 131-144)
- Kytir, Josef (2008): Demografische Entwicklung. In: BMSK Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (Hg.): Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Wien: BMSK. (S. 45-73).
- Mises, Ludwig van (1996): Human Action. Bettina B. Greaves (Hg.) Irvington: Foundation for Economic Education. (4. Ausgabe).
- Mackensen, Rainer (1973): Entwicklung und Situation der Erdbevölkerung. In: Mackensen, Rainer; Wever, Heinz (Hg.) (1973): Dynamik der Bevölkerungsentwicklung. Strukturen – Bedingungen – Folgen. München: Carl Hanser Verlag. (S. 20-39)
- Mauss, Marcel (1954): The Gift. Forms and Functions of Exchange in Archaic Societies. London: Cohen & West Ltd.
- Mulligan, Sister Mary Anne; Bennett, Ruth (1977): Assessment of mental health and social problems during multiple friendly visits: the development and evaluation of a friendly visiting program for the isolated elderly. In: International Journal of Aging and Human Development. 1977-78 Band 8(1). (S.43-66)
- Notz, Gisela (1999): Die neuen Freiwilligen: das Ehrenamt – eine Antwort auf die Krise. Neu-Ulm: AG-SPAK-Bücher. (2. Auflage).
- ÖBIG Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen (2004): Ausbau der Dienste und Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen in Österreich. Endbericht. Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz (Hg.) Wien: ÖBIG.

- Olk, Thomas; Jakob, Gisela (1991): Sozialkulturelle Varianten ehrenamtlichen Engagements innerhalb des Caritasverbandes. Eine biographietheoretische und wohlfahrtsverbandliche Studie. In: Neue Praxis. 1991 Band 5-6. (S. 500-503)
- Österreichische Frauenbewegung (Hg.) (1959-67): Die Frau in Wien. Mitteilungsblatt der österreichischen Frauenbewegung Wien. Wien.
- Penz, Holger (2001): Lebensqualität von pflegenden Angehörigen alter Menschen. Universität Wien: unveröffentlichte Diplom-Arbeit.
- Priller, Eckhard; Sommerfeld, Jana (2005): Wer spendet in Deutschland? Eine sozialstrukturelle Analyse. Berlin. Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung.
- Rauschenbach, Thomas (1999): Vielfalt oder Verwirrung? Zur Begrifflichkeit des Ehrenamts. In: Stiftung Bürger für Bürger (Hg.): Vielfalt oder Verwirrung? Zur Begrifflichkeit des Ehrenamts. Berlin. (S. 4-8)
- Rauschenbach, Thomas; Müller, Siegfried; Otto, Ulrich (1988): Vom öffentlichen und privatem Nutzen des sozialen Ehrenamts. In: Müller, Siegfried; Rauschenbach, Thomas (Hg.) (1988): Das Soziale Ehrenamt. Weinheim/München: Juventa Verlag. (S. 223-242)
- Reinke, Barbara J.; Holmes, David S.; Denney Nancy W. (1981): Influence of a „Friendly Visitor“ Program on the Cognitive Functioning and Morale of Elderly Persons. In: American Journal of Community Psychology. 1981 Band 9(4). (S. 491-504)
- Rifkin, Jeremy (2004): Das Ende der Arbeit und ihre Zukunft. Neue Konzepte für das 21. Jahrhundert. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Rosenmayr, Leopold; Böhmer, Franz (Hg.)(2003): Hoffnung Alter. Forschung, Theorie, Praxis. Wien: WUV-Universitätsverlag.
- Sachße, Christoph (2000): Freiwilligenarbeit und private Wohlfahrtskultur in historischer Perspektive. In: Zimmer, A.; Nährlich, S. (Hg.): Engagierte Bürgerschaft. Traditionen und Perspektiven. Opladen: Leske+Budrich. (S. 75-88)
- Salvage, A.V. (1995): Who will care? Future Prospects for Family care of older People in the European Union. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Schneider, Ulrike; Österle, August (2003): Gesundheitssicherung im Alter aus ökonomischer Perspektive. In: Rosenmayr, Leopold; Böhmer, Franz (Hg.)(2003): Hoffnung Alter. Forschung, Theorie, Praxis. Wien: WUV-Universitätsverlag. (S. 225-245)
- Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke (1999): Methoden der empirischen Sozialforschung. München/Wien: R. Oldenbourg Verlag. (6. Auflage, überarbeitet und erweitert).
- Schulz, Wolfgang (1978): Sozialkontakte in der Großstadt. Institut für Stadtforschung (Hg.). Wien: Jugend und Volk.

- Simmel, Georg (1908): Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Leipzig: Verlag von Duncker & Humblot.
- Simsa, Ruth; Schober, Christian; Schober, Doris (2004): Belastete AltenpflegerInnen. Zur Notwendigkeit verbesserter Rahmenbedingungen für eine langfristige Qualitätssicherung der Altenpflege. In: SWS-Runschau 2004 Band 4. (S. 497-509)
- Statistik Austria (2007): Struktur und Volumen der Freiwilligenarbeit in Österreich. Wien: Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (Hg.).
- Strasser, Hermann; Stricker, Michael (2007): Bürgerschaftliches Engagement und Altersdemenz: Auf dem Weg zu einer neuen ‚Pflegekultur‘? Eine vergleichende Analyse. In: Duisburger Beiträge zur soziologischen Forschung. 2007 Band 2. Duisburg-Essen: Institut für Soziologie (Hg.).
- Strümpel, Charlotte (1998): Ehrenamt – zwischen Idealismus und Sozialkompetenz: Internationale Konferenz 27.November 1998. KFB Katholischer Familienverband Österreichs (Hg.) Wien: Ehe und Familie, ZeitschriftenverlagsGesmbH.
- Weber, Max (1976): Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie. Winckelmann, Johannes (Bearb.) Tübingen: J. C. B. Mohr. (5. revidierte Auflage).
- WISDOM Wiener Institut für sozialwissenschaftliche Dokumentation und Methodik (1997): Wiener Seniorengesundheitsbericht. Magistratsabteilung 15 der Stadt Wien - Gesundheitswesen (Hg.). Wien.
- Wohlfarth, Albert (1995): Ehrenamtliches Engagement heute. Das theologisch-psychologische Qualifizierungskonzept für Ehrenamtliche im Altenbesuchsdienst. Würzburg: Echter Verlag.
- Wollasch, Hans-Josef; Kreutz Benedict (1978): Beiträge zur Geschichte der deutschen Caritas in der Zeit der Weltkriege. Freiburg: Deutscher Caritasverband.
- Zimmer, Annette; Nährlich, Stefan (Hg.)(2000): Engagierte Bürgerschaft. Traditionen und Perspektiven. Opladen: Leske+Budrich.

Internet

DWDS - Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache. Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften: <http://www.dwds.de> (Zugriff: 21. April 2008)

ESRA - Psychosoziales Zentrum ESRA:
<http://www.esra.at/> (Zugriff: 22. April 2008)

Jung&Alt - Generationen im Dialog:
<http://www.jungundalt.at> (Zugriff: 22. April 2008)

Kolping-Haus Gemeinsam Leben:
<http://www.gemeinsam-leben.at/ehrenamt1.html> (Zugriff: 22. April 2008)

Landjugend Perg:
<http://www.bezirkperg.landjugend.at/> (Zugriff: 14. Oktober 2008)

Rotes Kreuz. Gesundheits- und soziale Dienste
http://www.w.roteskreuz.at/cn/ich_will_helfen/mitarbeit/seiten/gsd.php.3845.php
(Zugriff: 16. Oktober 2008)

SmS - Ehrenamt im Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:
<http://www.kwp.at/ehrenamt.aspx> (Zugriff: 22. April 2008)

Statistik Austria (2009a) – Bevölkerungsstatistik:
http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/haushalte/index.html (Zugriff: 5. Februar 2009)

Statistik Austria (2009b)- Haushalte, Familien und Lebensformen:
http://www.statistik-austria.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/haushalte/index.html (Zugriff: 5. Februar 2009)

Statistik Austria (2009c) - Statistisches Jahrbuch Österreichs 2009 :
http://www.statistik.at/web_de/services/stat_jahrbuch/index.html
(Zugriff: 25. März 2009)

Broschüren

Caritas Haus St. Barbara: Betreuen und Pflegen. Zeit schenken – Ehrenamtliche Mitarbeit im Haus St. Barbara.

FSW Fonds Soziales Wien (2008): Wer sorgt für Pflege und Betreuung in Wien?
Das Angebot im Überblick.

Hilfswerk Wien: Informationsbroschüre. Unsere Angebote.

ANHANG

Anhang 1: Interviewpartner und Informanten Übersicht

EXPERTEN-INTERVIEWS		
Bezeichnung	Interviewpartner	Organisation
EX 1	Ursula Frey	SmS Solidarität mit Senioren Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser
EX 2	Angelika Machacek	ESRA
EX 3	Anja Zivny	Jung & Alt
EX 4	Evi Pohl-Iser	Wiener Hilfswerk
EX 5	Kerstin Rojko	Kolping Haus „Gemeinsam Leben“
EX 6	Inge Bamboschek,	ASB Arbeiter Samariterbund
EX 7	Petra Pallisch	Caritas Haus St. Barbara
EX 8	Martin Oberbauer	Wiener Hilfswerk Nachbarschaftszentren Ehrenamtsbörse
EX 9	Swantje Meyer-Lange	Rotes Kreuz
EHRENAMTLICHEN-INTERVIEWS		
Bezeichnung	Interviewpartner	Organisation
EA 1	weiblich, in Pension	ASB Arbeiter Samariterbund
EA 2	weiblich, in Ausbildung	ESRA
EA 3	männlich, in Pension	ESRA
EA 4	weiblich, berufstätig	ESRA
EA 5	weiblich, in Pension	SmS Solidarität mit Senioren Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser
EA 6	weiblich, in Pension	SmS Solidarität mit Senioren Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser
EA 7	weiblich, in Pension	SmS Solidarität mit Senioren Kuratorium Wiener Pensionistenwohnhäuser
EA 8	weiblich, berufstätig, in Ausbildung	Jung & Alt
EA 9	männlich, in Ausbildung	Jung & Alt
INFORMANTEN		
Bezeichnung	Interviewpartner	Organisation
Inf. 1	Erika Delarich	Caritas
Inf. 2	Elisabeth Svec	ÖVP Österreichische Frauenbewegung
Inf. 3	Info-Telefon	SPÖ Bundesfrauen
Inf. 4	Katharina Paulnsteiner	Sozial Global
Inf. 5	Claus Neuner	FSW Fonds Soziales Wien

Anhang 2: Leitfaden für die Gespräche mit den Ehrenamtskoordinatoren

Fragen zum Tätigkeitsfeld des Interviewpartners

Aufgabenfeld des Ehrenamtskoordinators

Ablauf der Organisation

Struktur des Vereines bzw. des Unternehmens (Anzahl Mitarbeiter, Ehrenamtliche...)

Art der Betreuung der Ehrenamtlichen

Wie ist der idealtypische Verlauf einer ehrenamtlichen Betätigung in der jeweiligen Organisation (von der ersten Anfrage über den Besuch bis zum Austritt)?

Welche Rückmeldung gibt es von Seiten der Ehrenamtlichen?

Ehrenamtliche

Wie werden Ehrenamtliche akquiriert?

Wer sind die Ehrenamtlichen? (Alter, Geschlecht, Beruf...)

Welche Motivation haben sie einen Besuchsdienst zu machen?

Welche Eigenschaften sollte ein Ehrenamtlicher mitbringen?

Ältere Menschen/Klienten

Wer wird besucht?

Wer meldet Besuchsbedarf?

Wie erfolgt das Matching?

Wie wird der Ehrenamtliche angenommen (von der älteren Person, von deren Umfeld)?

In welcher gesundheitlichen (körperlich und psychisch) Verfassung sind die besuchten Menschen?

Besuch

Wie wird der Besuch organisiert?

Was passiert beim Besuch?

Wie ist der Ablauf?

Sonstiges

Gibt es Vernetzung zwischen den verschiedenen Besuchsdiensteanbietern?

Gibt es staatliche Unterstützung?

Anhang 3: Leitfaden für die Gespräche mit den Ehrenamtlichen

Wie kam es dazu, dass Sie Altenbesuchsdienste machen?

Erzählen Sie bitte von ihren Klienten/Ihrer Klienten!

Was waren für Sie beglückenden Momente/Besuche?

Was waren für Sie bedrückende Momente/Besuche?

Mit welchen Gefühlen wurden Sie konfrontiert?

Mit welchen Gefühlen gehen Sie zu einem Besuchsdienst?

Mit welchen Gefühlen gehen Sie von einem Besuchsdienst heim?

Was haben Sie durch die Besuchsdienste gelernt?

Was würden Sie Anfängern raten?

Schildern Sie mir bitte einen idealen Besuch! Wie würde/könnte ein idealer Besuch aussehen?

Schildern Sie mir bitte wie das Gegenteil eines idealen Besuchs, ein schlechter Besuch aussehen könnte?

Würden Sie mit ihrem heutigen Wissen und ihren bisherigen Erfahrungen wieder einen ehrenamtlichen Besuchsdienst beginnen?

Anhang 4: Fragebogen

Liebe Ehrenamtliche, Lieber Ehrenamtlicher!

Ich bin Studentin der Soziologie an der Universität Wien, und schreibe gerade an meiner Diplomarbeit mit dem Thema Ehrenamtlicher Besuchsdienst. Da ich mich für Ihre persönlichen Erfahrungen im Besuchsdienst interessiere, wäre ich Ihnen sehr dankbar, wenn Sie diesen Fragebogen ausfüllen.

Es ist sehr wichtig, dass Sie alle Fragen beantworten, denn nur so kann ich ihre Antworten und Angaben auswerten, und in meine Gesamtauswertung mit einbeziehen!

Ihre Antworten werden auf jeden Fall vertraulich und anonym behandelt. Um Ihre Anonymität zu gewährleisten geben Sie den vollständig ausgefüllten Fragebogen in das dafür vorgesehene Kuvert und kleben dieses zu! Somit können keine anderen Personen Ihre Antworten einsehen!

Danke!

FRAGEN ZUM BESUCHSDIENST

1. Wie lange sind Sie bereits im ehrenamtlichen Besuchsdienst tätig?

.....Jahr(e) undMonat(e)

2. Wie viele Personen besuchen Sie momentan ehrenamtlich?

.....Personen

3. Wie viele Personen haben Sie insgesamt schon ehrenamtlich besucht?

.....Personen

4. Wie häufig sind Sie ehrenamtlich im Besuchsdienst tätig? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- 4mal pro Woche und mehr
- 2-3mal pro Woche
- 1mal pro Woche
- 2-3mal pro Monat
- 1mal pro Monat
- alle 2-3 Monate
- seltener

5. Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Monat durchschnittlich im Besuchsdienst?

..... Stunde(n)

6. Hatten Sie vor diesem Ehrenamt schon Erfahrung in der Altenpflege? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Nein
- Ja,.....**7. wenn Ja welche:** berufliche Erfahrung
- private Erfahrung (Pflege von Familienangehörigen oder Bekannten)

8. Wenn Sie den Besuchsdienst alles in allem betrachten, wie zufrieden sind Sie mit dieser Tätigkeit? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- sehr zufrieden
- eher zufrieden
- teils teils
- eher unzufrieden
- sehr unzufrieden

9. Wenn Sie den Besuchsdienst alles in allem betrachten, wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Besuchsdienstes? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Arbeitsklima	1	2	3	4	5
Organisation und Leitung	1	2	3	4	5
Einschulung und Betreuung der Ehrenamtlichen	1	2	3	4	5
Atmosphäre unter den Ehrenamtlichen	1	2	3	4	5
Fortbildungen	1	2	3	4	5
Arbeit mit den älteren Menschen	1	2	3	4	5
Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen	1	2	3	4	5
Kontakt mit den Angehörigen	1	2	3	4	5

10. Sind Sie, abgesehen vom Besuchsdienst, noch woanders ehrenamtlich tätig?

- Ja (Weiter zu Frage 11)
- Nein (weiter zu Frage 13)

11. In welchen Bereichen sind Sie noch ehrenamtlich tätig? (Zutreffendes bitte ankreuzen, Mehrfachantworten möglich)

- Katastrophen- und Rettungshilfe
- Kunst, Kultur, Unterhaltung und Freizeit
- Umwelt, Natur und Tierschutz
- Kirchlicher bzw. Religiöser Bereich
- Sozial- und Gesundheitsbereich
- Politische Arbeit und Interessensvertretung
- Bürgerliche Aktivitäten und Gemeinwesen
- Bildung
- Sport und Bewegung
- Nachbarschaftshilfe

(Statistik Austria 2007:21)

12. Wie viele Stunden sind Sie außerhalb des Besuchsdienstes pro Monat durchschnittlich ehrenamtlich tätig?

.....Stunde(n) ehrenamtliche Betätigung außerhalb des Besuchsdienstes

FRAGEN ZU IHREN PERSÖNLICHEN EINSTELLUNG ZUM BESUCHSDIENST

13. Was waren Ihre Gründe ehrenamtlich Besuchsdienste zu machen? Warum haben Sie dieses Ehrenamt begonnen? Beantworten Sie inwiefern folgende Gründe auf Sie zutreffen!

(1 bedeutet die Aussage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

Ich habe den ehrenamtlichen Besuchsdienst begonnen...

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
weil ich dadurch etwas Geld verdienen kann	1	2	3	4	5
weil ich so Berufserfahrung sammeln kann	1	2	3	4	5
weil ich Fortbildungen dafür erhalte	1	2	3	4	5
weil ich ein Praktikum für meine Ausbildung benötige	1	2	3	4	5
weil ich hier etwas Sinnvolles mache	1	2	3	4	5
weil das ein guter Ausgleich ist und Abwechslung in meinen Alltag (Arbeit, Haushalt, Familienarbeit, Ausbildung...) bringt	1	2	3	4	5
weil ich hier Dank und Anerkennung erhalte	1	2	3	4	5
weil ich Menschen treffen und Freunde gewinnen will (Statistik Austria 2007:113)	1	2	3	4	5
weil ich Zeit übrig habe (Gaskin 1996:209)	1	2	3	4	5
weil ich an der Lebenserfahrung der älteren Menschen teilhaben will	1	2	3	4	5
weil es mir hilft aktiv zu bleiben (Statistik Austria 2007:113)	1	2	3	4	5
weil ich gut bin in der Betreuung älterer Menschen (Gaskin 1996:209)	1	2	3	4	5
weil ich Menschen helfen will	1	2	3	4	5
weil ich es als meine Pflicht ansehe	1	2	3	4	5
weil ich es als religiöser Mensch, als meine Pflicht betrachte, mich sozial zu engagieren	1	2	3	4	5
weil es meine Pflicht als Staatsbürgerin ist, mich sozial zu engagieren	1	2	3	4	5
weil ich Mitleid mit den alten Menschen habe	1	2	3	4	5
weil sich sonst niemand um diese Menschen kümmert (Holzer 2005:150)	1	2	3	4	5
weil Freunde, Bekannte, Verwandte sich auch engagieren (Holzer 2005:149)	1	2	3	4	5
weil ich etwas Nützliches zum Gemeinwohl beitragen möchte (Statistik Austria 2007:113)	1	2	3	4	5

14. Welche Aspekte sind Ihrer persönlichen Meinung nach wichtig beim ehrenamtlichen Besuchsdienst?

(1 ist sehr wichtig – 2 ist eher wichtig – 3 teils teils – 4 ist eher unwichtig – 5 ist unwichtig)

15. Inwiefern treffen diese Aussagen auf den ehrenamtlichen Besuchsdienst zu? Welche Erfahrungen haben Sie persönlich gemacht?

(1 trifft auf Besuchsdienst zu – 2 trifft eher zu – 3 teils teils – 4 trifft eher nicht zu – 5 trifft nicht zu auf Besuchsdienst)

	Frage 14: Sind Ihrer persönlichen Meinung nach folgende Aspekte beim Besuchsdienst wichtig?					Frage 15: Treffen die folgenden Aspekte auf Ihre Erfahrungen im Besuchsdienst zu?				
	ist sehr wichtig	ist eher wichtig	teils teils	ist eher unwichtig	ist sehr unwichtig	trifft auf Besuchsdienst zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft nicht auf den Besuchsdienst zu
Geld zu verdienen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Berufserfahrung zu sammeln	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Fortbildungen zu machen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Praktikum zu machen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
etwas Sinnvolles zu tun	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ausgleich und Abwechslung zum Alltag (Arbeit, Haushalt, Familienarbeit, Ausbildung...) zu haben	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dank und Anerkennung zu erhalten	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Menschen zu treffen und Freunde zu gewinnen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
eine Beschäftigung zu haben	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
an der Lebenserfahrung älterer Menschen teilzuhaben und davon zu lernen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
aktiv zu bleiben	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
gut zu sein in der Betreuung älterer Menschen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

16. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? (Zutreffenden bitte entsprechend ankreuzen)
 (1 bedeutet die Aussage Frage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Ich schenke gerne etwas von meiner Zeit, weil ich weiß, dass sich das früher oder später bezahlt macht.	1	2	3	4	5
Mir geht es gut, und darum möchte ich mein Glück teilen.	1	2	3	4	5
Ich helfe Bedürftigen, damit mir später im Bedarfsfall auch geholfen wird.	1	2	3	4	5
Ich vertraue darauf, dass mir das was ich im Besuchsdienst leiste, später einmal auf anderem Wege vergolten wird.	1	2	3	4	5
Mir selbst wurde viel geholfen, darum möchte ich jetzt auch anderen helfen.	1	2	3	4	5
Ich selbst hatte viel Glück im Leben, zum Ausgleich gebe ich gern etwas Glück weiter.	1	2	3	4	5

17. Jeder Ehrenamtliche macht unterschiedliche Erfahrungen im Besuchsdienst. Welche der folgenden Aussagen der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!)

Ich habe bisher beim Besuchsdienst...

- nur positive Erfahrungen gemacht.
- viele positive Erfahrungen gemacht und wenig negative Erfahrungen.
- in etwa gleich viel positive wie negative Erfahrungen gemacht.
- viele negative Erfahrungen gemacht und wenig positive Erfahrungen.
- nur negative Erfahrungen gemacht.

18. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)
 (1 bedeutet die Aussage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

Durch den Besuchsdienst habe ich zu wenig Zeit für...

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Freunde/Bekannte	1	2	3	4	5
Familie/Verwandte	1	2	3	4	5
Hobbys/Interessen	1	2	3	4	5
mich selbst	1	2	3	4	5
meine Partnerschaft	1	2	3	4	5
meine Arbeit	1	2	3	4	5
Anderes, und zwar:.....	1	2	3	4	5

19. Haben Sie schon mal mit dem Gedanken gespielt den Besuchsdienst zu beenden?

Ja,.....**20. wenn Ja, wie oft:** häufig manchmal selten

21. Und warum:.....

Nein

22. Haben Sie schon mal mit dem Gedanken gespielt Ihren Klienten bzw. Ihre Klientin zu wechseln?

Ja,.....**23. wenn Ja, wie oft:** häufig manchmal selten

24. Und warum:.....

Nein

25. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)

(1 bedeutet die Aussage Frage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Ich würde gerne mehr Personen in meinem Freundes- und Bekanntenkreis haben. (Schulz 1978:131)	1	2	3	4	5
Ich habe jemanden auf den ich mich voll verlassen kann.	1	2	3	4	5
Meine Kontakte sind im Allgemeinen zu oberflächlich. (Schulz 1978:131)	1	2	3	4	5
Ich habe genügend Freunde und Bekannte.	1	2	3	4	5

26. Wie zufrieden sind Sie mit Art und Ausmaß Ihrer sozialen Kontakte? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)

(1 bedeutet Sie sind sehr zufrieden, 2 bedeutet Sie sind eher zufrieden, 3 bedeutet Sie sind teilweise zufrieden teilweise unzufrieden, 4 bedeutet Sie sind eher unzufrieden, 5 bedeutet Sie sind sehr unzufrieden mit Art und Ausmaß Ihres sozialen Kontaktes)

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
Partner/Partnerin	1	2	3	4	5
Familie	1	2	3	4	5
Verwandte	1	2	3	4	5
Freunde/Bekannte	1	2	3	4	5

(Schulz 1978:129)

27. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)

1 bedeutet Sie stimmen sehr zu, 2 bedeutet Sie stimmen eher zu, 3 bedeutet Sie stimmen nur teilweise zu, 4 bedeutet Sie stimmen eher nicht zu, 5 bedeutet Sie stimmen gar nicht zu.

	stimme sehr zu	stimme eher zu	teils teils	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu
Von älteren Menschen kann man noch viel lernen.	1	2	3	4	5
Mit der Zeit nimmt die Dankbarkeit meiner Klientin/meines Klienten ab.	1	2	3	4	5
Je länger ich Besuchsdienste mache, desto mehr wächst die Dankbarkeit seitens meiner Klientin/meines Klienten.	1	2	3	4	5
Ich bin über meine Klientin/meinen Klienten froh, und möchte niemand anderen besuchen.	1	2	3	4	5
Andere Ehrenamtliche hatten mehr Glück als ich bei der Zuteilung der Klientinnen und Klienten.	1	2	3	4	5

28. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)
 (1 bedeutet die Aussage Frage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Es ist bzw. war schwierig das Vertrauen meiner Klientin/meines Klienten zu erhalten.	1	2	3	4	5
Der Besuchsdienst gibt mir viel Kraft und Energie für andere Lebensbereiche.	1	2	3	4	5
So ein Besuchsdienst nimmt viel Zeit in Anspruch.	1	2	3	4	5
Ich muss viel Geduld aufbringen für meine Klientin/meinen Klienten.	1	2	3	4	5
Es fällt mir schwer mit den Eigenheiten meiner Klientin/meines Klienten umzugehen.	1	2	3	4	5
Die Lebenssituation meiner Klientin/meines Klienten bedrückt mich.	1	2	3	4	5
Der Besuchsdienst kostet mich viel Kraft und Energie, die mir in anderen Lebensbereichen fehlen.	1	2	3	4	5

29. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? (Zutreffendes bitte entsprechend ankreuzen)
 (1 bedeutet die Aussage Frage trifft sehr auf Sie zu, 2 bedeutet die Aussage trifft eher auf Sie zu, 3 bedeutet die Aussage trifft nur teilweise auf Sie zu, 4 bedeutet die Aussage trifft eher nicht auf Sie zu und 5 bedeutet die Aussage trifft gar nicht auf Sie zu)

	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
Beim Besuchsdienst gebe ich mehr von mir, als ich zurückbekomme.	1	2	3	4	5
Ich habe ein distanzierendes Verhältnis zu meiner Klientin/meinem Klienten.	1	2	3	4	5
Ich habe das Gefühl, dass mir meine Klientin/mein Klient vertraut.	1	2	3	4	5
Nach einem Besuchsdienst bin ich häufig müde und ausgelaugt.	1	2	3	4	5
Ich habe das Gefühl, dass mir meine Klientin/mein Klient misstraut.	1	2	3	4	5
Nach einem Besuchsdienst bin ich häufig gut drauf und glücklich.	1	2	3	4	5
Beim Besuchsdienst erhalte ich mehr zurück, als ich gebe.	1	2	3	4	5
Ich habe ein freundschaftliches Verhältnis zu der älteren Person die ich besuche.	1	2	3	4	5

FRAGEN ZU IHRER PERSON

a) **Alter:**.....Jahre

b) **Geschlecht:** weiblich männlich

c) **Welchen höchsten Bildungsabschluss haben Sie?**

- keinen Abschluss
- Pflichtschule
- Berufsschule, Lehre
- Berufsbildende mittlere Schule, Fachschule (ohne Matura)
- Meisterprüfung
- Matura
- Hochschule, FH, Universität, Akademie

d) **Sind Sie derzeit....?**

- in Ausbildung
- berufstätig
- im Haushalt tätig
- arbeitslos
- in Pension
- in Karenz
- Anderes, und zwar:.....

e) **Welche berufliche Stellung haben Sie, bzw. hatten Sie zuletzt?**

- ungelernnte Hilfsarbeiter/in
- gelernte Facharbeiter/in
- Angestellte/r, ohne leitende Funktion
- Angestellte/r, mit leitender Funktion
- freiberuflich tätig
- Unternehmer/in ohne Angestellte
- Unternehmer/in mit Angestellten
- Sonstiges:.....

f) **Sind Sie ...?**

- ledig/Single verheiratet in Lebensgemeinschaft geschieden verwitwet

g) **Haben Sie Kinder?**

- Nein
 Ja,..... h) **wenn Ja wie viele:** Kind(er)

i) **Wie religiös schätzen Sie sich persönlich ein?**

- sehr religiös eher religiös eher nicht religiös gar nicht religiös

j) **Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?**

.....Person(en)

k) **Wie viele Personen unter 18 Jahren leben in Ihrem Haushalt?**

.....Person(en)

Haben Sie noch Anmerkungen, Wünsche oder Anregungen?

.....
.....
.....

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!



Zusammenfassung

Das Thema dieser Diplomarbeit ist Ehrenamtlichkeit. Im speziellen geht es dabei um ehrenamtliches Engagement im Besuchsdienst für ältere Menschen. Der Fokus liegt bei den ehrenamtlichen Besuchern.

Ziel dieser Untersuchung war es die Motive der Ehrenamtlichen herauszufinden. Die Motivation kann unterschieden werden in altruistische und egoistische Motivation. Letztere kann weiter differenziert werden in intrinsisch- und extrinsisch-egoistische Motive, je nach dem ob der Anreizfaktor in der Sache selbst liegt oder im Außen. Bisherige Studien diagnostizierten einen Wandel des ehrenamtlichen Engagements. Waren früher altruistische Motive vorrangig, so überwiegen heute egoistische Motive. Diese Tendenz konnte auch in dieser Erhebung bestätigt werden, dennoch gilt es zu differenzieren: Intrinsisch-egoistische Motive waren hauptausschlaggebend für den Beginn des ehrenamtlichen Besuchsdienstes, extrinsisch-egoistische Motive waren hingegen kaum relevant.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt dieser Diplomarbeit war die Untersuchung des ehrenamtlichen Besuchsdienstes nach Kriterien des sozialen Tausches. Dabei wurde unter anderem die Relevanz der Reziprozität und der persönlichen Verbundenheit zwischen Ehrenamtlichen und Klienten erhoben.

Für die Überprüfung der Forschungsfragen wurde ein quantitativer Fragebogen erstellt. Im Vorfeld wurden Gespräche mit Ehrenamtskoordinatoren und Ehrenamtlichen geführt. Insgesamt beteiligten sich sieben Wiener Besuchsdienstorganisationen an der Fragebogenerhebung. Die Erhebung fand im Zeitraum zwischen September und November 2008 statt. Der Stichprobenumfang beträgt 107 ehrenamtliche Personen.

Abstract

The topic of this diploma thesis is volunteering. The focus is put on people who volunteer as friendly visitors for elderly.

The aim of this research is to survey the motives of the volunteers. The motivation can be differentiated in altruistic and egoistic motives. The latter can be differentiated in intrinsic- and extrinsic-egoistic motives. Previous inquiries showed that a change concerning volunteering motivation has taken place. In former times altruistic motives seemed to be dominant, whereas nowadays egoistic motives are getting more and more relevant. The results of this research prove the dominance of egoistic motives, but differentiation is necessary. The main motives for becoming a friendly visitor are intrinsic-egoistic, whereas extrinsic-egoistic motives are least important.

Another main point of this inquiry is to evaluate aspects of social exchange in the friendly visitor programmes. The relevance of reciprocity and personal bonding between visitors and clients were measured.

A standardised questionnaire has been developed to give answers to the research questions. In forefront of the questionnaire interviews with volunteer coordinators and volunteers were held. The questionnaire has taken place between September and November 2008. Seven Viennese institutions for friendly visiting were participating. The sampling size amounts 107 volunteers.

Lebenslauf

Persönliche Daten	Rechberger, Karoline geb. 17. April 1983, Wels/OÖ
Ausbildung	2003 - 2009 Universität Wien, Studium der Soziologie 1997 - 2002 HBLA Linz-Auhof/OÖ 1993 - 1997 AHS Körnerschule Linz/OÖ 1989 - 1993 VS St. Martin/OÖ
Berufserfahrung	09/2007 – 11/2008 Praxis für körperorientierte Arbeit, Praktikantin 02/2007 Forschungsstudie zum Thema „Migration“ in Guatemala 05/2006 – 03/2008 Kindernothilfe Österreich, freie Mitarbeiterin 02 – 05/2006 Galerie Curtze, Praktikantin 03/2003 – 09/2004 Market Markt- und Meinungsforschungsinstitut, freie Mitarbeiterin
Sprachen	Englisch (sehr gut) (09/2003 – 01/2003 Sprachaufenthalt Großbritannien) Französisch (sehr gut) (07–08/2005 Auslandsaufenthalt Französische Schweiz) Spanisch (Grundkenntnisse) (02/2007 Forschungsaufenthalt Guatemala)
Besondere Kenntnisse	MS Office SPSS Führerschein B

Wien, März 2009