

Stiftung Zukunft Berlin  
AG Freundeskreise der Berliner Kultur

„Wie man sich Freunde schafft ...“  
Symposium zu Förder- und Freundeskreisen der Kultur  
11. April 2008 in Berlin

Workshop 2 – Management

### **Organisation der freiwilligen Mitarbeit – Eine Erfahrung aus der Kunstsammlung Nordrhein-Westfalen (K20 K21), Düsseldorf**

*Stefanie von Knop*

In der Kunstsammlung NRW wird versucht, die Organisation der Ehrenamtlichen an den Zielen und Bedürfnissen der freiwilligen Helfer zu orientieren, um eine langfristige Bindung von leistungsfreudigen Bürgern zu erreichen. Da freiwillige Helfer Kontakte und Anerkennung suchen, aber ihren persönlichen Freiraum nicht aufgeben wollen, lauten die generellen Prinzipien: Integration in die Museumsorganisation so tief wie möglich, direkte Verantwortung gegenüber dem Fachpersonal und so viel Freiraum in der Zeitorganisation wie möglich.

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind eine hohe Akzeptanz der freiwilligen Mitarbeiter bei den Festangestellten, ein ausgeprägtes Verantwortungsgefühl des einzelnen freiwilligen Helfers und die Selbstbestimmung innerhalb der Gruppe. Am Beispiel der Organisation eines Infostandes für Besucher lassen sich die Prinzipien in der Praxis darstellen: Die Aufgaben und der Leistungsumfang des Arbeitsplatzes werden in der Gruppe diskutiert und mit der Museumsleitung abgestimmt. Es wird ein verantwortlicher ehrenamtlicher Mitarbeiter bestimmt, der in Zusammenarbeit mit dem Museum die Schulung und Vorbereitung der Kollegen übernimmt und die Tagesprobleme vor Ort klärt. Die freiwilligen Helfer verpflichten sich durch Eintragung in einen Kalender immer nur für ihre nächste Arbeitsschicht. Sie verantworten sich gegenüber dem Personal an der Kasse und erhalten auch von dort ihre Informationen und Hilfe in Problemsituationen.

Die soziale Bindung erfolgt über regelmäßige, selbst organisierte Treffen und gemeinsame Aktivitäten der freiwilligen Helfer. Die intensive Arbeitsteilung und das unterschiedliche Kommitment der freiwilligen Helfer erfordern ein ständiges Bemühen, den Wissensstand der Einzelnen auf einem gleichen, den Anforderungen angemessenen Niveau zu halten und die Festangestellten zu motivieren, auftretende Schwierigkeiten auszugleichen. Eine auf dieser Basis aufgebaute und integrierte Organisation von ehrenamtlicher Arbeit ist ein insgesamt fragiles System, das laufend betreut werden sollte, damit ein akzeptabler Nutzen für das Museum erarbeitet werden kann. Es hat nur dauerhaften Bestand, wenn der Interessensausgleich zwischen allen Beteiligten gelingt und eine freundschaftliche Atmosphäre geschaffen werden kann.

Kontakt: Stefanie von Knop, E-Mail: [s.von-knop@web.de](mailto:s.von-knop@web.de) – Website:  
[www.kunstsammlung.de](http://www.kunstsammlung.de)