



Freiwillige stärken – Zukunft gestalten

Erkenntnisse und Empfehlungen
für eine erfolgreiche Freiwilligenarbeit

Liebe Freiwilligenkoordinatorinnen und Freiwilligenkoordinatoren!



Das Freiwilligenzentrum Salzburg ist die zentrale Anlauf- und Servicestelle für alle Fragen rund um freiwilliges soziales Engagement im Bundesland Salzburg. Es unterstützt Menschen, die sich engagieren möchten, und berät Organisationen bei der Gewinnung, Begleitung und Wertschätzung von Freiwilligen.

2

Unverzichtbar und im Wandel

In unserer Gesellschaft trägt Freiwilligenarbeit wesentlich zum sozialen Miteinander und zur Lebensqualität bei. Entwicklungen wie Digitalisierung, demografischer Wandel und die Auswirkungen der Pandemie verändern jedoch die Anforderungen für Freiwillige und Organisationen.

Befragung als Grundlage für Optimierung

Um die Professionalisierung der Freiwilligenarbeit zu unterstützen, haben wir im Frühjahr 2025 gemeinsam mit der Universität Salzburg eine landesweite Befragung von Freiwilligen im Sozialbereich durchgeführt. Erfasst wurden Motivation, Herausforderungen und Erwartungen von Freiwilligen.

Hohe Beteiligung schafft aussagekräftige Basis

Hunderte Freiwillige teilten ihre Erfahrungen und Wünsche – eine wertvolle Grundlage, um Freiwilligenarbeit sinnvoll weiterzuentwickeln. Die Ergebnisse liefern konkrete Ansätze für die Gewinnung, Bindung und Begleitung von Freiwilligen sowie die Entwicklung von besseren Rahmenbedingungen.

Zentrale Erkenntnisse und praxisnahe Empfehlungen

Dieses Booklet fasst zentrale Ergebnisse zusammen – von Motivationsfaktoren über wirkungsvolle Information und Kommunikation bis hin zu Wertschätzung und Anerkennung. Ergänzend finden Sie praxisnahe Empfehlungen, um Freiwilligenarbeit im Bundesland Salzburg zu professionalisieren und zukunftssicher zu gestalten.

Viel Spaß und Erfolg beim Umsetzen!

Das Team des Freiwilligenzentrum Salzburg

Kurz gefasst

Die Studie „Motivation von Freiwilligen in Sozialorganisationen im Bundesland Salzburg“ zeigt, was Menschen zu ihrem Engagement bewegt und welche Erwartungen sie haben.

Die Ergebnisse liefern praxisnahe Empfehlungen, um Freiwilligenarbeit wirksamer zu gestalten, Engagement zu stärken und langfristig zu sichern.

Besonders für Freiwilligenkoordinator:innen bietet die Studie eine wertvolle Orientierung, wie man Freiwillige gewinnen, informieren, anerkennen und wirkungsvoll begleiten kann.

Im Fokus

Motivation, Rahmenbedingungen & Anerkennung

- soziodemografische Daten, Einsatzgebiete und Aufgaben von freiwillig Engagierten in Sozialorganisationen
- motivationale Faktoren und deren Zusammenhang mit persönlicher Zufriedenheit
- Rahmenbedingungen, wie Koordination der Freiwilligenarbeit sowie Information und Kommunikation
- Erwartungen in Bezug auf Anerkennung des freiwilligen Engagements

Die Befragten im Überblick

566 vollständig ausgefüllte Fragebögen

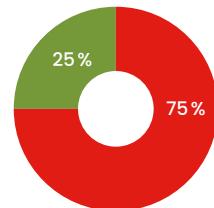
238 160 168

- Nicht engagierte Personen
- Formell freiwillig engagierte Personen
- Weitere Engagement-Formen: Ehrenamt, informelles Engagement

Die Online-Befragung wurde vom 12. März bis zum 30. April 2025 durchgeführt. Zur Zielgruppe zählten formell engagierte Personen im Bundesland Salzburg sowie jene, die sich noch nicht freiwillig engagieren.

Geschlecht der formell engagierten Personen

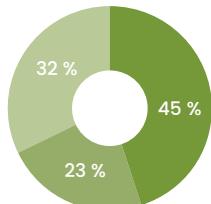
grün männlich rot weiblich



Der Anteil von Männern (58%) in formeller Freiwilligenarbeit ist laut Statistik Austria österreichweit höher als der von Frauen (42%). An dieser Befragung für das Bundesland Salzburg nahmen hingegen 75% formell engagierte Frauen vs. 25% Männer teil.

Beschäftigungsverhältnis der formell engagierten Personen

- Pensioniert
- Vollzeitbeschäftigt
- Sonstige



Altersspektrum der Befragten

- 18 bis knapp 80 Jahre
- durchschnittlich 51 Jahre

Nicht engagierte Personen sind im Durchschnitt jünger als formell engagierte Freiwillige.

Österreichweit besonders engagiert sind Personen zwischen 40 und 59 Jahren (ca. 30%). Die Teilnehmenden an dieser Befragung im Bundesland Salzburg waren vor allem Personen zwischen 60 und 70 Jahren.

Was Freiwillige bewegt

Motive erkennen, Engagement fördern



Geschlecht und Wohnort machen einen Unterschied

Formell freiwillig Engagierte sind am häufigsten in der Betreuung, im Besuchsdienst sowie in der Unterstützung bei Veranstaltungen tätig. Geschlechtsbezogene Unterschiede zeigen sich vor allem im Besuchsdienst und in der Kinderbetreuung, wo überwiegend Frauen aktiv sind. Soforthilfe für Menschen in Not wird hingegen eher von Männern übernommen. Auch der Wohnort hat einen Einfluss: Im Rettungs- und Fahrtendienst engagieren sich besonders viele Freiwillige aus kleineren Gemeinden.

Engagiert für ältere Generationen

Die Hauptzielgruppen des formellen sozialen Engagements sind klar erkennbar: Besonders häufig engagieren sich Freiwillige für Seniorinnen und Senioren sowie für Kinder und Jugendliche. Auch Menschen mit Migrationsgeschichte oder mit Beeinträchtigung werden in vielen Projekten unterstützt.

Freiwilliges Engagement im Überblick: Zielgruppen Mehrfachnennungen möglich



Engagierte suchen Ausgleich und Entwicklung, Nicht-Engagierte Bindung

Als Motivation für ihr freiwilliges Engagement nannten formell freiwillig engagierte Personen vor allem den Ausgleich zum Beruf, Selbsterfahrung sowie soziale Verantwortung und Gerechtigkeit. Für Personen, die sich noch nicht engagieren, sind hingegen eher die soziale Bindung, Verantwortung und Gerechtigkeit mögliche Gründe für ein zukünftiges Engagement. Somit unterscheiden sich die Beweggründe von Freiwilligen – von selbstbezogenen Motiven über altruistische Gründe bis hin zu einem starken Sinn für Gerechtigkeit.



Die Motive von Freiwilligen zu kennen, ist ein Schlüssel für eine gelingende Zusammenarbeit. Erfragen und reflektieren Sie diese von Anfang an – und reagieren Sie im Laufe des Engagements sensibel auf Veränderungen. So können Sie Aufgaben, Angebote und Anerkennung gezielt darauf abstimmen und Freiwillige langfristig motivieren!

Gut zu wissen

Berufsausgleich

Wunsch nach sinnvoller Aufgabe ergänzend zum Beruf · Interesse an geeigneten Tätigkeiten · Bedürfnis nach Ausgleich

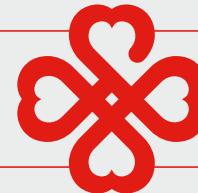
Selbsterfahrung

Lernen durch neue Erfahrungen · Umgang mit unterschiedlichen Menschen · eigene Stärken besser kennenlernen

Gerechtigkeit

ungleiche soziale Bedingungen ausgleichen · Chancengleichheit fördern · gleiche Möglichkeiten für alle schaffen

Was Freiwillige motiviert –



vor und während des Engagements

Bindung

Wunsch nach Freundschaften · Bedürfnis, Teil einer Gemeinschaft zu sein

Sozialfunktion

Erfüllung von sozialen Aufgaben oder Erwartungen von Freund:innen und Familie

Verständnis

das eigene Leben beurteilen und einordnen können · mit verschiedenen Menschen umgehen lernen

Werte

Pflicht erfüllen – etwas beitragen, woran man glaubt

Freiwillige langfristig halten

Motiverfüllung und unterstützende Faktoren zählen



„Im Podcast „Vol on air“ des Freiwilligenzentrum Salzburg werden für die Gewinnung von Freiwilligen pro Folge jeweils unterschiedliche Motive hervorgehoben!“

Unterschiedliche Lebenslagen – unterschiedliche Motive

Die Motivation für freiwilliges Engagement ist nicht für alle gleich – Alter, Geschlecht oder Wohnort beeinflussen, was Menschen antreibt:

- Ältere Freiwillige legen mehr Wert auf Autonomie und Kompetenz.
- Jüngere Freiwillige motivieren selbstbezogene Aspekte wie Karriere, Selbsterfahrung, Selbstwertstabilisierung und Anerkennung.
- Nicht engagierte junge Menschen werden sozial stärker beeinflusst – sie lassen sich eher durch ihr Umfeld motivieren.
- Für Menschen in der Stadt ist es wichtiger, dass das freiwillige Engagement ihre Karriere fördert.
- Frauen achten stärker darauf, dass ihr Engagement Gerechtigkeit fördert.

Impulse für die Praxis

Berücksichtigen Sie, dass Menschen je nach Alter, Geschlecht oder Lebensumfeld verschiedene Gründe für ihr Engagement haben. Ältere schätzen Eigenständigkeit und die Möglichkeit, Erfahrung einzubringen. Jüngere suchen Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten sowie Anerkennung. Achten Sie auch auf die Unterschiede zwischen Stadt und Land, zwischen Frauen und Männern. So können Sie Kommunikation und Angebote passgenau gestalten, um Motivation und Bindung nachhaltig zu stärken.

Erfüllte Motive sind ausschlaggebend

Damit diese Zufriedenheit langfristig bestehen bleibt, müssen sich die Motive der Freiwilligen während ihres Engagements erfüllen. Für formell freiwillig engagierte Personen zählt vor allem die Erfüllung dieser Motive während des Engagements:

- Wertfunktion, als Teilbereich der sozialen Verantwortung
- Sozialfunktion
- Verständnisfunktion, als Teil der Selbsterfahrung

Somit spielen sowohl altruistische Aspekte als auch persönliche Entwicklungs- und Lernmöglichkeiten eine zentrale Rolle für die Zufriedenheit und Bindung der Freiwilligen.

Interne Faktoren gezielt nutzen

Für die Zufriedenheit reicht es jedoch nicht aus, lediglich die individuellen Beweggründe zu berücksichtigen. Genauso entscheidend sind Faktoren der Kommunikation, Zusammenarbeit, Unterstützung und Partizipation. Auch organisationale Rahmenbedingungen, wie Anerkennung oder Organisationskultur, beeinflussen das Engagement positiv oder negativ. Diese Komponenten gilt es zu reflektieren und darauf aufbauend konkrete Angebote für verschiedene Tätigkeiten, unterschiedliche Zielgruppen und eine passende Begleitung zu entwickeln.

Impulse für die Praxis

Reflexionsgespräche nutzen

Führen Sie 6 bis 12 Monate nach dem Einstieg Gespräche, um Motive und Rahmenbedingungen individuell abzuklären. Durch Nachfragen und aktives Zuhören lassen sich unerfüllte Erwartungen frühzeitig erkennen.

Gesprächskompetenz aufbauen

Schulungen in sozialpsychologisch fundierter Gesprächsführung und aktivem Zuhören unterstützen dabei, die Bedürfnisse der Freiwilligen besser zu verstehen und sensibel zu reagieren.

Motiverfüllung beachten

Erkenntnisse zu Motiven können in der Öffentlichkeitsarbeit und bei der Gewinnung neuer Freiwilliger eingesetzt werden. Die Ansprache von Werten wirkt dabei besonders motivierend und vermittelt soziale Verbundenheit.

Zielgruppen gezielt ansprechen

Tauschen Sie sich in Netzwerken, Weiterbildungen oder Arbeitsgruppen über unterschiedliche Zielgruppen aus. Nutzen Sie die Ergebnisse, um für Ihre Institution passende Unterstützungsangebote zu gestalten.

Digitalisierung sinnvoll einbinden

Digitale Tools erleichtern die systematische Erfassung von Motiven, die Dokumentation von Veränderungen und die Ableitung gezielter Maßnahmen.

Systemische Faktoren positiv gestalten

Berücksichtigen Sie neben individuellen Motiven auch den Einfluss von Kommunikation, Zusammenarbeit, Unterstützung, Partizipation und Organisationskultur. Diese Faktoren sind für Zufriedenheit und langfristige Motivation ebenso entscheidend.

Schlüssel zum Erfolg Widerstandskraft und professionelle Begleitung



In den kostenlosen
Workshops des
Freiwilligenzentrum
Salzburg können sich
freiwillig Engagierte zu
vielen verschiedenen
Themen weiterbilden!

Resilienz – ein zentraler Faktor für Zufriedenheit

Die Studie zeigt: Resilienz ist ein entscheidender Faktor für Zufriedenheit und langfristige Bindung im freiwilligen Engagement. Resiliente Menschen gehen gelassener mit Herausforderungen um, planen ihre Kräfte bewusst und sind davon überzeugt, auch schwierige Situationen meistern zu können. Sie bleiben neugierig, offen für Neues und können auch weniger angenehme Aufgaben übernehmen, ohne auszubrennen.

Innere Stärke fördert langfristiges Engagement

Für die Freiwilligenarbeit ist der Resilienzfaktor von großer Bedeutung – in der Kommunikation und Begleitung, aber auch bei der Entwicklung von Projekten und Unterstützungsangeboten. Wird Resilienz gezielt gefördert, fühlen sich Freiwillige gestärkt, kompetent und wohl in ihrem Engagement. Gerade in der Praxis zeigt sich, welchen Unterschied Resilienz machen kann:

- Resilienz erleichtert es, offen auf andere Menschen zuzugehen und tragfähige Beziehungen aufzubauen.
- Sie fördert ein lösungsorientiertes Denken und Handeln – insbesondere in schwierigen Situationen.
- Resiliente Personen erleben sich als kompetenter, was zu mehr Zufriedenheit führt und längerfristiges Engagement begünstigt.
- Da resiliente Menschen autonomer handeln, gestalten sie ihr freiwilliges Engagement selbstbestimmter – ein zentraler Baustein für Zufriedenheit und Motivation.

Impulse für die Praxis

Weiterbildungen zu mentaler Gesundheit, Selbstmanagement und Stressbewältigung fördern die Resilienz und machen freiwilliges Engagement langfristig erfüllender.

Jüngere Freiwillige schätzen sich im Vergleich zu Älteren als weniger resilient ein. Sie erleben ihr Engagement daher eher als herausfordernd. Begleitung durch Supervision, Mentoring oder erfahrene Freiwillige stärkt das Kompetenzempfinden und gibt Sicherheit.

Jüngeren hilft ein einfacher Einstieg in ihr Engagement, und ein schrittweises Hineinwachsen in komplexere Anforderungen unterstützt ihre Entwicklung.

Generationenübergreifende Mentoring-Programme und Peer-Angebote ermöglichen Lernchancen für Jüngere und Wertschätzung für Ältere.

Gezielter Austausch unter Gleichaltrigen bietet Raum für die Stärkung von Resilienzfaktoren und gegenseitiges Lernen.

Impulse für die Praxis

Um Freiwillige optimal unterstützen und begleiten zu können, brauchen Freiwilligenkoordinator:innen unter anderem Kompetenzen in Gesprächsführung, achtsamem und bedürfnisorientiertem Zuhören sowie organisatorischem Wissen. Je besser diese Kompetenzen geschult sind, desto einfacher gestaltet sich die Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Gleichzeitig erleichtert dies den Arbeitsalltag, steigert die Erfolgsergebnisse und fördert die Motivation im Team.

Freiwilligenkoordination als Erfolgsfaktor

Verlässliche und wichtige Ansprechpersonen

Freiwillige übernehmen in ihrer Freizeit anspruchsvolle, komplexe und gesellschaftlich bedeutsame Aufgaben. Um diese Aufgaben gut bewältigen zu können, braucht es klare Strukturen und verlässliche Unterstützung. Deshalb wünschen sich sowohl derzeit nicht Engagierte als auch formell Aktive eine/n Freiwilligenkoordinator:in als eindeutige Ansprechperson.

Ungenutztes Potenzial durch fehlende Begleitung

In der Befragung gaben allerdings **nur 30 Prozent** der formell Engagierten an, eine/n Freiwilligenkoordinator:in zu kennen. Damit klafft eine deutliche Lücke zwischen dem Wunsch nach gezielter Begleitung und der gelebten Realität. Dieses Defizit lässt wertvolles Potenzial ungenutzt, um Freiwilligenarbeit effektiv zu fördern, zu gestalten und weiterzuentwickeln.

Gut zu wissen

Das Freiwilligenzentrum Salzburg bietet Workshops und Weiterbildungsangebote für Freiwilligenkoordinator:innen, aber auch individuelle Beratung und Unterstützung. Unter anderem bietet der Lehrgang für Freiwilligenkoordination in Kooperation mit dem Salzburger Bildungswerk vielfältige Lernfelder mit einem hohen Praxisbezug. Unterschiedliche Module stärken alle Kompetenzen, die für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen entscheidend sind.

Engagement braucht gute Rahmen- bedingungen

Was Freiwillige hält – und was sie gehen lässt



Zufriedenheit als Bindungsfaktor

Die Mehrheit der Freiwilligen ist mit ihrem Engagement zufrieden, wobei bei Frauen die Zufriedenheit insbesondere von einem guten Erstkontakt abhängt. Auf dem Land binden sich zufriedene Freiwillige emotional stärker an die jeweiligen Organisationen.

Stabile Verbindungen, geringe Wechselbereitschaft

Die meisten Freiwilligen erwarten, auch in einem Jahr noch in derselben Organisation aktiv zu sein (im Schnitt 6 von 10 Zustimmungspunkten). Ein Wechsel zu einer anderen Organisation wird hingegen nur selten in Betracht gezogen (3 von 10).

Impulse für die Praxis

- Über 60 Prozent der Freiwilligen fühlen sich stark mit der Organisation verbunden. Wie kann diese Verbundenheit auch bei den anderen von Beginn an gestärkt werden?
- Rund 50 Prozent würden einzelne Aspekte ihrer Tätigkeit gerne anders gestalten. Welche Freiräume lassen sich schaffen, um das zu ermöglichen?

Mitbestimmung ist gefragt

Ein zentrales Ergebnis der Befragung betrifft das Bedürfnis nach Autonomie. Die meisten Freiwilligen erleben ihre Tätigkeit als selbstbestimmt: Knapp 48 Prozent stimmen voll und ganz zu, dass sie ihre Aufgaben nach eigenen Vorstellungen gestalten können, weitere 33 Prozent sehen dies als sehr zutreffend. Gleichzeitig würden rund 50 Prozent, wenn sie die Möglichkeit hätten, Dinge im derzeitigen Engagement anders gestalten. Dieses Spannungsfeld zeigt: Freiräume sind vorhanden, doch Mitbestimmung kann noch gestärkt werden. Besonders relevant ist dies, da das Bedürfnis nach Autonomie am stärksten mit der Zufriedenheit im Engagement verknüpft ist.

Impulse für die Praxis

Mitbestimmung stärken

Freiwillige aktiv in Entscheidungen und Projektgestaltung einbinden, regelmäßig Feedback einholen und spürbar umsetzen

Wertschätzung ausdrücken

Anerkennung durch die Organisation fördern – Personen, die von Freiwilligen begleitet werden, sind oft aufgrund ihrer Situation nicht in der Lage, sich zu bedanken

Strukturen entlasten

Bürokratische Hürden abbauen, Aufgaben klar strukturieren und sinnvolle Tätigkeiten statt Leerlauf ermöglichen

Abbruchgründe im Blick behalten

Gründe systematisch erfassen, ernst nehmen und darauf reagieren

Ehemalige einbeziehen

Freiwillige, die nicht mehr aktiv sind, trotzdem weiterhin einbeziehen, z. B. über Alumni-Treffen oder Einladungen zu Weiterbildungen

Soziale Faktoren prägen Bereitschaft zum Engagement

Für die Befragten sind auch soziale Faktoren entscheidend für die Aufnahme oder Wiederaufnahme eines Engagements. Besonders wichtig ist es ihnen, dass eine freundschaftliche Stimmung herrscht, sie Teil eines Teams sind und sich schnell integriert fühlen. Ein respektvoller Umgang auf Augenhöhe und das lösungsorientierte Umgehen mit Konflikten spielen auch eine Rolle. Damit wird deutlich, dass unter anderem die Qualität der Zusammenarbeit die Motivation für freiwilliges Engagement beeinflusst.

Welche Mitwirkung ist Ihnen wichtig, um ein Engagement (erneut) aufzunehmen?

derzeit nicht engagiert



■ Ich fühle mich dem Team zugehörig und werde schnell in die Gemeinschaft integriert.

■ Es herrscht eine freundschaftliche Stimmung.

■ Ich arbeite in einem Team.

■ Mit Konflikten wird lösungsorientiert umgegangen.

■ Hauptamtliche und freiwillige Mitarbeitende begegnen sich auf Augenhöhe.

Voraussetzungen für gelingendes Engagement

Die Erwartungen an Rahmenbedingungen für ein freiwilliges Engagement unterscheiden sich zwischen aktuell Engagierten und Personen, die bisher noch nicht aktiv sind:

Wichtig für bereits freiwillig engagierte Personen

Aufgaben, die den eigenen Qualifikationen entsprechen

eine Ansprechperson innerhalb der Organisation (z.B. Freiwilligenkoordination)

selbstständige und flexible Gestaltung der Tätigkeit

Wichtig für derzeit nicht engagierte Personen

Mit interaktiven Rundgängen und virtuellen Schnupper-videos bietet das Freiwilligenzentrum Salzburg Interessierten besonders niederschwellige Infos!

passende Mitstreiter:innen
„die richtigen Leute“

Aufwandsentschädigung

Möglichkeit zum Schnuppern

professionelle Website

umfassendes Kennenlernen der Organisation und ihrer Arbeit

Nähe zum Wohnort (maximal 10 Minuten Anreise)

flexibles Online- oder Homeoffice-Arbeiten

Option, Pausen vom Engagement einzulegen

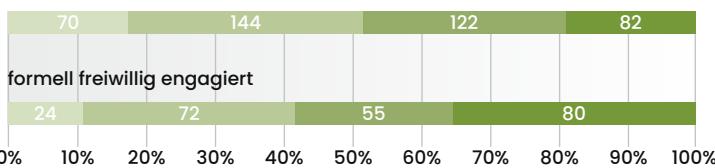
zeitlich flexible Gestaltung der Einsatzplanung

Regelmäßig, projektbasiert oder flexibel

Bereits Engagierte bevorzugen zu über 35 Prozent regelmäßige, kontinuierliche und längerfristige Einsätze. Etwa 30 Prozent wünschen sich eher flexible Einzel-einsätze. Personen, die aktuell nicht engagiert sind, favorisieren mit jeweils rund 30 Prozent projektbezogene Einsätze oder die Möglichkeit mehrerer einzelner Tätigkeiten.

Freiwilliges Engagement im Überblick: Einsatzformen

derzeit nicht engagiert



Einmaliger Einsatz

Mehrere unabhängige Einzeleinsätze

Projektbasiertes Engagement mit einem klaren Enddatum

Regelmäßiger, engmaschiger (z.B. wöchentlich), längerfristiger Einsatz (mind. 1 Jahr)

Impulse für die Praxis

Damit Freiwillige sich wohlfühlen, langfristig engagiert bleiben und ihre Aufgaben mit Freude ausüben, braucht es förderliche Rahmenbedingungen – sowohl organisatorisch als auch zwischenmenschlich:

Positive Atmosphäre schaffen

freundschaftliches Klima pflegen, wertschätzend miteinander umgehen, Kommunikation auf Augenhöhe fördern

Flexible Zeiteinteilung anbieten

unterschiedliche Lebenssituationen berücksichtigen und Freiwilligen Spielraum in ihrer Einsatzplanung geben

Klare Rahmenbedingungen etablieren

Zuständigkeiten, Abläufe und Erwartungen transparent machen und offen kommunizieren

Teamstabilität fördern

Fluktuation verringern und ein verlässliches, vertrauensvolles Miteinander anregen

Verlässliche Begleitung sichern

eine feste Ansprechperson benennen, strukturierte Einarbeitung durch erfahrene Freiwillige anbieten

Wertekongruenz berücksichtigen
auf gemeinsame ethische und kulturelle Grundhaltungen zwischen Organisation und Freiwilligen achten

Austausch ermöglichen

regelmäßige Treffen oder Workshops organisieren, um den Zusammenhalt unter Freiwilligen mit ähnlichen Aufgaben zu stärken

Passendes Matching forcieren

Aufgaben gezielt nach Stärken und Interessen der Freiwilligen vergeben

Vielfältige Wege der Würdigung Individuelle Wertschätzung wirksam gestalten

Relevante Faktoren für mehr Motivation

Freiwilliges Engagement lebt von Motivation, Zufriedenheit und Sinnstiftung. Anerkennung und Würdigung sind dabei entscheidende Faktoren. Die Studie zeigt, wie der Einsatz von Freiwilligen angemessen gewürdigt werden kann und was sie sich wünschen. Zu den wichtigsten Formen der Anerkennung von freiwilligem Engagement zählen:

- persönlicher Dank und Wertschätzung durch die Organisation
- Reflexions- und Feedbackgespräche
- gezielte Weiterbildungsangebote für das Engagement
- Rückerstattung von Kosten, die unmittelbar mit dem Einsatz verbunden sind

Anerkennung als Motivationsfaktor

Die offenen Antworten verdeutlichen: Dank, Anerkennung und positives Feedback sind zentrale Motivationsfaktoren für freiwillig Engagierte. Ebenso bedeutsam sind die Freude an der gemeinsamen Tätigkeit und das Erleben von Sinn. Einzelne Befragte betonen, dass ihr Engagement allein aus innerer Überzeugung erfolgt – unabhängig von äußerer Anerkennung.

Je nach Alter verschiedene Wünsche

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass sich Anerkennungswünsche teilweise nach Altersgruppen unterscheiden:

- Über alle Altersgruppen hinweg gelten persönlicher Dank und Wertschätzung als zentral.
- Jüngere Freiwillige (16–30 Jahre) wünschen sich insbesondere gemeinsame Aktivitäten wie Ausflüge und die Chance, Neues auszuprobieren.
- Freiwillige im Alter von 31–50 Jahren legen im Unterschied zu den anderen Altersgruppen mehr Wert auf Zertifikate und schriftliche Bestätigungen.
- Ab 51 Jahren gleichen sich die Wünsche an – auffällige Unterschiede zwischen den Altersgruppen sind kaum mehr erkennbar.

Impulse für die Praxis

Anerkennung individuell gestalten

In Gesprächen gezielt nachfragen, welche Formen der Anerkennung Freiwillige persönlich schätzen – von Feedback und Weiterbildung bis hin zu mehr Verantwortung.

Vielfältige Möglichkeiten nutzen

Neben materiellen Leistungen wie Kostenerstattung oder Aufwandsentschädigung auch immaterielle Wertschätzung betonen, etwa durch Dank, Vertrauen oder gemeinsame Aktivitäten.

Wertschätzung durch die Organisation forcieren

Freiwillige darauf vorbereiten, dass eine unmittelbare Anerkennung durch betreute Personen nicht immer möglich ist – für Wertschätzung sorgen insbesondere auch die Koordinator:innen und die Organisation.

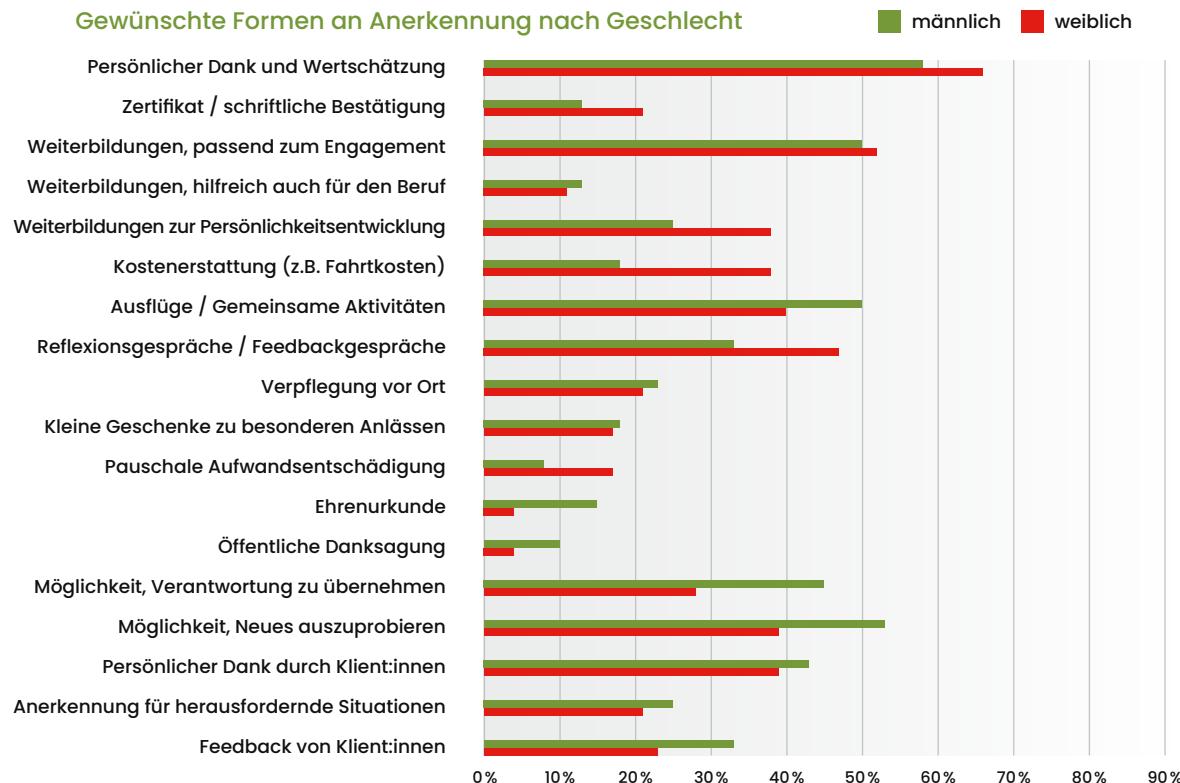
Zeitaufwand realistisch kommunizieren

Von Beginn an klare und ehrliche Angaben zum zeitlichen Umfang des Engagements machen, um Überforderung und spätere Enttäuschungen zu vermeiden.

Unterschiede nach Geschlecht

Die Anerkennungswünsche unterscheiden sich kaum zwischen Stadt und Land, zeigen aber Unterschiede nach Geschlecht. Frauen nennen häufiger Weiterbildungsangebote zur Persönlichkeitsentwicklung, die Kostenerstattung von Auslagen (z. B. Fahrtkosten), gemeinsame Aktivitäten, Reflexions- und Feedbackgespräche sowie Aufwandsentschädigungen. Männer schätzen ebenfalls Ausflüge und gemeinsame Aktivitäten, wünschen sich darüber hinaus aber auch mehr Verantwortung, die Möglichkeit Neues auszuprobieren sowie Feedback von Klient:innen.

Gewünschte Formen an Anerkennung nach Geschlecht



Kommunikation schafft Verbindung

Zielgruppen-gerechte Botschaften als Chance



Der erste Eindruck zählt

Ein gelungener Erstkontakt ist entscheidend für Motivation und Bindung im freiwilligen Engagement. Daher sollten eine schnelle Rückmeldung sowie das Eingehen auf individuelle Motive, Lebensumstände und Erwartungen selbstverständlich sein. Klare Zuständigkeiten und ein strukturierter Ablauf erleichtern den Einstieg und schaffen Vertrauen.

Transparenz schafft Vertrauen

Interessierte brauchen vor allem transparente Informationen über Aufgaben, Zeitaufwand, Werte und Abläufe. Ein professioneller Webauftritt, eine eindeutige Positionierung und ein stimmiges Gesamtbild der Organisation bilden dabei die Basis. Unverbindliche Formate wie Schnupperangebote oder Infoveranstaltungen senken die Einstieghürden und schaffen persönliche Nähe.

Gut zu wissen

Rund zwei Drittel der freiwillig Engagierten zeigen sich mit ihrem Erstkontakt sehr zufrieden. Gleichzeitig äußern sie den Wunsch nach noch mehr Informationen sowie einem individuellen Eingehen auf persönliche Umstände und Fähigkeiten.

Gut begleitet von Anfang bis Ende

Sorgfältig gestaltete Onboarding-, Offboarding- und Wiedereinstiegsprozesse verhindern Missverständnisse, Überforderung oder den frühzeitigen Abbruch des Engagements. Gleichzeitig fördern sie Motivation und Verbindlichkeit. Besonders in Phasen mit wenig sozialer Unterstützung oder hohen Anforderungen wirken gezielte Maßnahmen stabilisierend und stärken die Bindung.

Wege ins Engagement

Die meisten Freiwilligen suchen aktiv und von sich aus nach einem passenden Engagement – häufig über persönliche Kontakte. Jüngere Menschen lassen sich am ehesten über Ausbildungs- oder Weiterbildungskontexte erreichen. Während in ländlichen Regionen ein gelungener Erstkontakt die Zufriedenheit im Engagement prägt, ist er in Städten stärker mit der Bereitschaft zur Weiterempfehlung verknüpft.

Zielgruppenorientiert kommunizieren

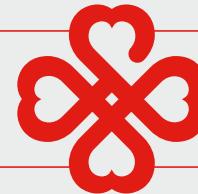
Kommunikation und Botschaften zielgruppenorientiert zu gestalten ist ein besonders relevanter Erfolgsfaktor. E-Mail-Kommunikation wird von allen als hilfreich erlebt. Social Media sprechen besonders Menschen an, die noch nicht engagiert sind, während bereits Aktive den persönlichen Telefonkontakt bevorzugen. Eine wertschätzende, motivierende Ansprache, die Sinn und konkrete Möglichkeiten klar vermittelt, erleichtert nicht nur den Einstieg, sondern fördert auch die langfristige Verbundenheit.

Gut zu wissen

Rund die Hälfte der freiwillig Engagierten hat ihr aktuelles Engagement selbst aktiv gesucht.

Fast 70 Prozent der Freiwilligen hatten zu Beginn persönlichen Kontakt zur Organisation, etwa über eine Informationsveranstaltung oder ein Schnupperangebot.

Von der ersten Begegnung



zur Zufriedenheit und Weiterempfehlung

Direkte Ansprache durch Organisationen spielt nur eine geringe Rolle – lediglich bei 16- bis 30-Jährigen kann der Hochschul- und Ausbildungskontext gezielt genutzt werden.

Zufriedenheit im Engagement hängt eng mit einem gelungenen Erstkontakt und der Erfüllung psychologischer Grundbedürfnisse zusammen.

Engagierte sind insgesamt sehr zufrieden, empfehlen ihre Organisation gerne weiter und möchten sich auch künftig einbringen.

Bei Frauen zeigt sich ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem Erstkontakt und ihrer Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

Erfolgreich kommunizieren – Freiwillige gewinnen und begleiten



Impulse für die Praxis

Schneller und persönlicher Erstkontakt

- Interessierte erwarten eine schnelle, zeitnahe Rückmeldung auf ihren Erstkontakt.
- Im Gespräch sollte gezielt auf Motive, Fähigkeiten und Lebensumstände eingegangen werden.
- Ein klar strukturiertes Erstgespräch mit eindeutigen Zuständigkeiten und Ansprechpersonen schafft Vertrauen.

Klare und transparente Informationen

- Sichtbarkeit, eindeutige Positionierung und Botschaften der Organisation sind erfolgsentscheidend.
- Einen realistischen Überblick über Tätigkeitsfelder und Zeitaufwand geben.
- Organisationskultur, Werte, Abläufe und Ziele offen kommunizieren.

Zielgruppenspezifische Ansprache

- Junge Erwachsene (16 bis 30 Jahre) besonders über Schule, Ausbildung oder Studium ansprechen.
- In ländlichen Regionen den Erstkontakt sorgfältig gestalten – er prägt die Zufriedenheit im Engagement.
- In städtischen Kontexten Erstkontakte gezielt nutzen, um Weiterempfehlungen anzustoßen.

Passgenaue Informationsaufbereitung

- Für Nicht-Engagierte ist ein informativer, ansprechender Webauftritt eine Grundvoraussetzung.
- Diese Zielgruppe reagiert vor allem auf konkrete Stellenangebote.
- Bereits Engagierte lassen sich mit detaillierten Informationen zur Ausweitung oder Veränderung ihres Einsatzes ansprechen.

Attraktive Einstiegsformate

- Unverbindliche Schnupperangebote oder Infoveranstaltungen erleichtern den Einstieg.
- Persönliche Begegnungen – etwa Gespräche oder kleine Events – schaffen Nähe und Vertrauen.

Gut gestaltete Prozesse:

Onboarding, Offboarding & Wiedereinstieg

- Die Anfangsphase sollte klar strukturiert und professionell begleitet sein.
- Gezielt gestaltete Prozesse können Überlastung vermeiden und soziale Unterstützung sichern.
- Bei Veränderungen oder geringem Rückhalt sollte aktiv Unterstützung angeboten werden.

Durchdachte

Kommunikationskanäle & Tonalität

- E-Mail bleibt der wichtigste Standardkanal.
- Social Media eignen sich vor allem, um neue Freiwillige mit motivierenden Botschaften zu gewinnen.
- Bereits Engagierte erreicht man am besten telefonisch.
- Eine direkte, informelle Ansprache („Du“) wird von allen geschätzt.
- Konkrete Angebote und die klare Darstellung von Sinn und Wirkung steigern die Attraktivität.

Sinnvoll genutzte Digitalisierung & KI

- Digitale Tools erleichtern Organisation und Kommunikation, fördern die Koordination und schaffen Transparenz.
- Online-Zugänge ermöglichen eine unkomplizierte Anmeldung und Terminkoordination sowie einfaches Feedback.
- KI-Anwendungen erleichtern das Formulieren von Textvorschlägen und automatischen Antworten.
- Schulungen stärken Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit digitalen Tools.
- Persönlicher Kontakt bleibt zentral – digitale Lösungen entlasten, ersetzen jedoch menschliche Begegnungen nicht.

Die Volunteer Journey

Freiwillige Schritt für Schritt begleiten



Von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Wiedereinstieg: eine Orientierungshilfe
Die 'Volunteer Journey' beschreibt die verschiedenen Phasen, die Freiwillige in ihrem Engagement durchlaufen: vom ersten Kontakt bis hin zu Abschied und möglichem Wiedereinstieg. Sie hilft Organisationen, die Bedürfnisse der Freiwilligen besser zu verstehen und in jeder Phase passende Unterstützung anzubieten. So entsteht eine wertschätzende Begleitung, die Motivation stärkt und Ressourcen gezielt einsetzt.

Volunteer Journey – Phasen, Kontaktpunkte und relevante Aspekte

Aufmerksamkeit & Interesse ("Awareness")

Kontaktpunkte:
Website, Social Media, Flyer, persönliche Ansprache, Infoveranstaltungen

relevante Faktoren:
Sichtbarkeit & klare Positionierung der Organisation · authentische Kommunikation von Sinn, Wirkung und Möglichkeiten · niederschwellige Einstiegsmöglichkeiten wie Schnupperangebote oder kurze Infosessions

Erstkontakt & Orientierung ("Consideration")

Kontaktpunkte:
E-Mail, Telefon, Erstgespräch, Infoveranstaltung

relevante Faktoren:
schnelle, persönliche Reaktion · Eingehen auf individuelle Motive, Fähigkeiten und Lebensumstände · transparente Infos über Aufgaben, Zeitaufwand, Werte, Abläufe · klare Zuständigkeiten und erkennbare Ansprechpersonen

Onboarding & Einstieg ("Start der Zusammenarbeit")

Kontaktpunkte:
Einführungsgespräch, Willkommenstreffen, erste Tätigkeit

relevante Faktoren:
gut strukturierter Onboarding-Prozess · klare Rollen, realistische Zeitangaben, Aufgaben passend zu Qualifikationen · Möglichkeit zum Feedback und zur Mitgestaltung von Beginn an · positive Willkommenskultur & persönlicher Dank

Begleitung & Bindung ("Engagement-Phase")

Kontaktpunkte:
Feedbackgespräche, Teamtreffen, Weiterbildungen, E-Mails, Telefon

relevante Faktoren:
regelmäßige, individuelle Anerkennung (persönlich, im Team, materiell) · Flexibilität (z. B. projektbasierte Einsätze) · Möglichkeit zur Mitbestimmung & Partizipation · Überlastung vermeiden, Unterstützung anbieten (z. B. durch Reflexionsgespräche)

Entwicklung & Wachstum ("Vertiefung")

Kontaktpunkte:
Weiterbildungen, Reflexionsgespräche, neue Aufgaben

relevante Faktoren:
Verantwortung übertragen, Neues ausprobieren lassen · Zertifikate, Bestätigungen, sichtbare Anerkennung für bestimmte Gruppen · Austausch mit Freiwilligen (Netzwerk, Gemeinschaft)

Offboarding & Abschluss ("Übergang")

Kontaktpunkte:
Abschlussgespräch, Dankeschön-Event, Feedbackrunde

relevante Faktoren:
geordnete Übergabe der Tätigkeit · Würdigung des Engagements · Raum für Feedback & Ausblick · offene Einladung zum Wiedereinstieg

Wiedereinstieg & Alumni-Beziehung ("Re-Engagement")

Kontaktpunkte:
Newsletter, Einladungen zu Events, persönliche Kontaktaufnahme

relevante Faktoren:
aktive Pflege der Beziehung auch nach Pausen oder Ausstieg · niederschwellige Angebote für den Wiedereinstieg · Alumni-Netzwerke oder Community-Formate · Betonung der Zugehörigkeit und des bleibenden Beitrags

Alles im Blick

Die Checkliste zum Reflektieren, Diskutieren und Weiter- entwickeln



Impulse für die Freiwilligenkoordination

Diese Checkliste fasst die zentralen Erkenntnisse des Booklets zusammen. Sie lädt dazu ein, die eigene Freiwilligenkoordination gemeinsam zu prüfen, ins Gespräch zu kommen und gezielt Maßnahmen abzuleiten. Zur Unterstützung kann sie regelmäßig genutzt werden – ob für kurze Selbstchecks, für interne Teambesprechungen und Klausuren oder zur Weiterentwicklung der Koordination.

1. Erstkontakt & Einstieg

- Reagieren wir schnell und persönlich auf neue Anfragen?
 - Werden Motive, Fähigkeiten und Lebensumstände der Freiwilligen im Erstgespräch berücksichtigt?
 - Sind Zuständigkeiten und Ansprechpersonen klar benannt?
 - Bieten wir Schnupperangebote oder Kennenlernveranstaltungen an?
-

2. Transparenz & Information

- Gibt es transparente, verständliche Infos zu Aufgaben, Zeitaufwand, Abläufen und Werten?
- Ist unser Webauftritt aktuell, einladend und informativ?
- Kommunizieren wir klar, wofür die Organisation steht und welchen Sinn das Engagement hat?

3. Kommunikation & Ansprache

- Nutzen wir die passenden Kanäle für unterschiedliche Zielgruppen?
 - Sprechen wir Freiwillige wertschätzend, motivierend und verständlich an?
 - Passen wir Botschaften an Altersgruppen, Lebensphasen und unterschiedliche Motive an?
-

6. Offboarding & Wiedereinstieg

- Gibt es Maßnahmen, um Freiwillige bei Veränderungen zu unterstützen?
 - Gestalten wir den Abschluss wertschätzend und bewusst?
 - Bleiben wir in Kontakt, um einen Wiedereinstieg zu erleichtern?
-

7. Zukunft & Weiterentwicklung

- Nutzen wir digitale Tools und KI sinnvoll zur Unterstützung von Koordination und Kommunikation?
- Nehmen wir uns regelmäßig die Zeit, unser Tun zu reflektieren und weiterzuentwickeln?
- Erarbeiten wir neue Formate, die Freiwillige aktiv einbeziehen und langfristig binden?
- Achten wir auf unsere eigenen Ressourcen, Bedürfnisse und Resilienzfaktoren sowie auf förderliche Rahmenbedingungen in unserer Organisation?

4. Begleitung & Unterstützung

- Gibt es strukturierte Onboarding-Prozesse?
 - Fördern wir Austauschmöglichkeiten unter Freiwilligen?
 - Bieten wir flexible Zeitmodelle, klare Rahmenbedingungen und stabile Teamstrukturen?
 - Werden Verantwortung und Gestaltungsmöglichkeiten als Anerkennung genutzt?
-

5. Anerkennung & Wertschätzung

- Bedanken wir uns regelmäßig persönlich und glaubwürdig?
- Gibt es Feedback- und Reflexionsgespräche?
- Werden Aufwandsentschädigungen oder Kostenrückerstattungen berücksichtigt?
- Welche Weiterbildungsmöglichkeiten bieten wir an?



Aignerstraße 53, 5026 Salzburg
+43 676 43 09 705

office@freiwilligenzentrum-salzburg.at
www.freiwilligenzentrum-salzburg.at



Caritas



Diakoniewerk



In Kooperation mit



Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz