

Erstgespräch

Wie führt man ein Erstgespräch?

Auf die Werbung werden sich interessierte Personen bei Ihnen telefonisch melden bzw. Sie an einem Informationsstand oder während eines Umweltfestes ansprechen. Manche kommen auch spontan im Umweltzentrum oder in der Geschäftsstelle vorbei und fragen, was sie bei Ihnen ehrenamtlich tun können. Überlegen Sie sich genau, wie Sie in solchen Fällen reagieren. Generell ist es ratsam, am Telefon oder in spontan auftretenden Situationen nur einige allgemeine Informationen über die Möglichkeiten des Engagements auszutauschen, sich Adresse und Telefonnummer zu notieren und einen neuen Termin für ein ausführlicheres Erstgespräch zu vereinbaren. Dies erfordert zwar einen größeren Zeitaufwand, aber beide Seiten können sich gut vorbereiten und auf die „Bewerbungssituation“ einstellen. Die Interessenten/innen werden sich viel besser in ihrem Anliegen beachtet fühlen, als wenn sie nur zwischen Tür und Angel „abgespeist“ werden.

Was Sie tun sollten:

Beim Erstkontakt mit einem/r Interessierten/in an freiwilliger Mitarbeit, notieren Sie sich Name, Adresse und Telefonnummer und vereinbaren Sie einen Termin für ein Erstgespräch.

Wenn Sie ein Erstgespräch vorbereiten, sollten Sie sich klarmachen, dass es nicht nur um die ausgeschriebene Tätigkeit geht, sondern besonders auch um die Präsentation ihres Vereins oder Umweltzentrums, der gesamten Organisationsstruktur und Arbeitsabläufe, der mitwirkenden Personen und aller Rahmenbedingungen, die das freiwillige Engagement betreffen.

Was Sie tun könnten:

Erstellen Sie eine Präsentationsmappe für das Erstgespräch, die Ihnen hilft, durch das Gespräch zu führen.

Auf das Erstgespräch müssen Sie sich als Freiwilligenkoordinator/in auch kommunikativ gut vorbereiten und eine angenehme Gesprächssituation herstellen, damit sich der/die Interessierte bei Ihnen wohlfühlt. Sie nehmen Kontakt auf und eröffnen das Gespräch. Sie vergewissern sich während des Dialogs – nicht Monologs - mit Hilfe der Methode des Aktiven Zuhörens, dass Sie die Reaktionen und Empfindungen möglichst genau erfahren. Eine Rückkopplung über das Gesagte gibt Ihnen die Sicherheit, das Richtige verstanden zu haben und Missverständnisse zu vermeiden.

In dem Gespräch werden die beiderseitigen Interessen ausgelotet und jede Seite will prüfen, ob und wie man zueinander passt. Die fachlichen und inhaltlichen Anforderungen und Wünsche als auch die persönliche Eignung für die Tätigkeit sollen besprochen werden. Wie bei einer beruflichen Stellenbewerbung können i.d.R. nicht alle Wünsche beider Seiten erfüllt werden.

Sie werden während des Gesprächs im Auge behalten, wie sich die ausgeschriebene Tätigkeit und die Eignung des Interessierten weitgehend zusammenfügen lassen; diesen Prozess nennt man „Einpassung“ oder „matching“.

Und noch etwas: Versuchen Sie nicht, den Neuling zu überrumpeln nach dem Motto „endlich habe ich den ersehnten neuen Freiwilligen“, sondern lassen Sie dem/der Interessierten Bedenkzeit, um eine verantwortungsvolle Entscheidung zu treffen. Bieten Sie ihm eine „Schnupperphase“ an!

Was Sie tun sollten:

In einem Erstgespräch sollten Sie nach einem bestimmten Muster vorgehen, um einen angenehmen Gesprächsablauf sicherzustellen.

Checkliste Fünf Schritte eines Erstgesprächs

1. Kontakt aufnehmen und gute Stimmung herstellen

Was Sie tun sollten:

- Eine angenehme Gesprächssituation herstellen
- Den/die Interessenten/in offen und ehrlich ansprechen
- Den/die Interessenten/in begrüßen und sich selbst vorstellen
- *Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:*
Mein Name ist ..., ich bin der/die Freiwilligenkoordinator/in im Schön, dass Sie gekommen sind...; Ich freue mich, dass Sie sich bei uns engagieren wollen...

2. Information über die eigene Organisation geben und deren Aufgaben näher vorstellen

Was Sie tun sollten:

- Angaben über die Organisation, deren Strukturen und Arbeitsabläufe machen
- Entscheidungsgremien und Personen: Vorstand, Projektleiter etc. vorstellen
- Rolle der Freiwilligen in der Organisation beschreiben
- Aufgabe des/r Freiwilligenkoordinators/in mitteilen
- Organisatorische, technische und personelle Rahmenbedingungen erläutern
- *Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:*
Wir haben folgende Aufgaben als Naturschutzgruppe, Projekte zum Ehrenamt... Was spricht Sie davon an? Entsprechen die Arbeitsabläufe Ihren Vorstellungen? Es gibt folgende Rahmenbedingungen für die freiwillige Arbeit: Zeitumfang, Betreuung, Probephase, Auslagererstattung, Versicherung u.a.

3. Interessen und Motivation des Freiwilligen besprechen

Was Sie tun sollten:

- Interessen und Motive des Freiwilligen näher erfragen
- Formen der Zusammenarbeit ansprechen: Einzel-/Gruppenarbeit
- Gewünschter Zeitumfang, familiäre und persönliche Situation besprechen
- *Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:*
Erzählen Sie doch bitte, was Sie genau motiviert und interessiert.
Wie würden Sie sich eine Zusammenarbeit wünschen? (Gewinn persönlich, sozial, beruflich)
Wie würden Sie eine Tätigkeit in Ihren Alltag integrieren können?

4. Ausgeschriebene Aufgaben und Stelle beschreiben

Was Sie tun sollten:

- Gezielt auf die ausgeschriebene Tätigkeit eingehen und Aufgaben erläutern
- Zusammenhang mit anderen Aufgaben im Verein, Projekt darstellen
- Gestaltungsfreiräume und Mitbestimmung erläutern
- Aufgabenablauf und -teilung mit Hauptamtlichen umreißen
- Ansprechpartner und Kontaktpersonen nennen
- "Schnupperphase" und Zeitaufwand erläutern

- Auslagererstattung, Versicherung, Fort- und Weiterbildung diskutieren
- Verfahren beim Ausstieg aus der Tätigkeit besprechen
- *Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:*
Was hat Sie an der Anzeige angesprochen?
Wir würden gerne Jemanden für die Aufgabe abc finden, die in Verbindung steht mit dem Projekt Könnten Sie sich vorstellen, das zu tun...?
Was wäre Ihnen noch wichtig zu den Aufgaben zu sagen?

5. Absprachen treffen und Gespräch beenden

Was Sie tun sollten:

- Vereinbarung treffen, was die nächsten Schritte sind: z.B. Bedenkzeit, erneutes Treffen oder Telefonat
- Telefon-Nr. und Visitenkarten austauschen
- Daten in eine Interessentenliste (Freiwilligenbuch, Kartei oder EDV) aufnehmen
- Treffen mit Kontaktpersonen, Projektleitung usw. vorsehen
- Weiteres Informationsmaterial mitgeben
- Regeln für Ausstieg bzw. „Entlassung“ aus dem Ehrenamt erläutern
- *Formulierungsvorschläge für Aktives Zuhören:*
Mir schein, Sie überlegen erst mal,....
Ich habe den Eindruck, dass Sie nachdenken...
Ich würde Ihnen gerne das Informationsblatt dazu mitgeben...
Ich würde Sie gerne persönlich einladen zum Treffen der AG am ...
Wenn Sie sich nicht direkt entscheiden wollen, dürfte ich Sie wieder anrufen?

Anmerkung: Verstehen Sie die Formulierungsbeispiele als Anregungen. Nutzen Sie möglichst Ihre eigenen Worte!

Quelle: Seminarunterlagen zur Ausbildung von Ehrenamts- und Freiwilligenkoordinatoren/innen (DNR) 2006 © Günter Mitlacher, Naturschutz Consulting

Sie haben bei der Erarbeitung der Tätigkeitsbeschreibung natürlich Überlegungen angestellt, welche Aufgaben ein/e Freiwilliger/e ausüben sollte. Aber seien Sie darauf vorbereitet, dass der/die Interessent/in immer auch eigenen Vorstellungen und Bedürfnisse mitbringt, wie er sein Engagement ausfüllen möchte. Denn letztlich bestimmen die Freiwilligen ihre Tätigkeit ja selbst, die sie bei Ihnen einbringen wollen.

Was Sie tun sollten:

Im Erstgespräch sollten Sie die für beide Seiten wichtigsten Punkte vorbereiten und diskutieren.

Checkliste: Zu klärende Fragen und Themen im Erstgespräch

1. Aufgaben und Tätigkeit

- Welche konkreten Aufgaben gehören zur Tätigkeit?
- Welche Arbeitszeiten gibt es?
- Ist eine Aufgabenteilung mit Hauptberuflichen vorgesehen?
- Welche Gestaltungsmöglichkeiten und Freiheiten bestehen für den Freiwilligen inhaltlich, organisatorisch etc.?
- Welche Materialien oder Infrastruktur werden gestellt?

2. Einarbeitung und Begleitung

- Wie erfolgt die Einarbeitung?
- Wer arbeitet den Freiwilligen in die Aufgabe ein?
- Wer begleitet den Freiwilligen während der Einarbeitung?

3. Mitentscheidung, Konfliktregelung, Ausstieg

- Wobei hat der Freiwillige Mitsprachemöglichkeiten?
- Wie ist eine Mitentscheidung organisiert?
- Welche Entscheidungsgremien gibt es?
- Wie werden Streitfälle und Konflikte behandelt?
- Wie ist eine Beendigung des Engagements geregelt?

4. Kostenerstattung, Versicherung, Fortbildung

- Welche Kosten werden erstattet?
- Welcher Versicherungsschutz (Haftpflicht, Unfall) besteht?
- Welche Möglichkeiten der Fortbildung und Schulung gibt es?

Quelle: Checkliste der Freiwilligen-Agentur Bremen www.freiwillig-in-bremen.de, verändert

Was tun, wenn ein Erstgespräch nicht zustande kommt?

Sollte nach einem Erstkontakt ein persönliches Gespräch in naher Zukunft nicht stattfinden können, verschicken Sie ihre Präsentationsmappe oder anderes geeignetes Material über Engagementmöglichkeiten an den Interessierten.

Damit Sie den Kontakt nicht verlieren, rufen Sie nach ca. 1 Woche an und versuchen Sie einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Was tun Sie, wenn keine Zusammenarbeit zustande kommt?

Nicht immer ist ein Erstgespräch von Erfolg gekrönt, und wenn eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt, können dafür Gründe auf beiden Seiten maßgeblich sein.

Seien Sie deshalb nicht gar zu enttäuscht, wenn Sie nach einem Erstgespräch keine/n neue/n Freiwillige/n gewonnen haben. Diese Entscheidung müssen Sie natürlich respektieren, vermeiden Sie aber unterschwellige Vorwürfe. Gehen Sie wertschätzend mit der Person um, drücken Sie ihr Bedauern aus, fragen Sie nach Gründen, warum eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt. Und klären Sie ab, ob Sie den/die Interessenten/in in ihrer Kartei führen können und über Engagementmöglichkeiten weiter informieren dürfen.

Wenn Sie als Freiwilligenkoordinator/in der Ansicht sind, dass ein/e Interessent/in für die ausgeschriebene Tätigkeit nicht in Frage kommt, beraten Sie diese Entscheidung mit anderen Personen in ihrer Gruppe, z.B. mit dem Vorstand oder dem Projektleiter. Können Sie auch kein anderes attraktives Angebot zur Mitarbeit machen, schlagen

Sie mit dem Interessenten vor, weiterhin Kontakt zu halten. Denn es könnte sich womöglich zu einem späteren Zeitpunkt eine andere Tätigkeit ergeben, die dem Interessenten besser entspricht.

Was Sie tun könnten:

Legen Sie sich eine Interessentenkartei an für Personen, denen Sie derzeit keine freiwillige Tätigkeit anbieten können.