

# Gelingende Kennenlerngespräche

## Hinweise zur Umsetzung der Qualitätsstandards für Einsatzstellen

18. März 2021

In diesem Dokument wird erläutert, wie Kennenlerngespräche gelingen können, welche Voraussetzungen dafür notwendig sind und welche Verbindlichkeiten dazugehören.

### Inhalt

Einleitung .....	2
Zu Kennenlerngesprächen einladen .....	3
Kennenlerngespräche durchführen .....	4
Kennenlerngespräche nachbereiten .....	7

## Einleitung

Aufgabe eines Freiwilligendienstes ist es, unterschiedlichsten Menschen die Teilhabe an der Gestaltung der Gesellschaft zu ermöglichen. Einsatzstellen bieten im Sinne dieser sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung praktische Einsatzfelder an, in denen die Freiwilligen\* aktiv (mit-)wirken können.

Die Freiwilligendienste Kultur und Bildung sind offen für das Engagement aller Menschen, unabhängig von Alter, BeHinderung<sup>1</sup>, Geschlechtsidentität, sozialer Herkunft und rassistischen Zuschreibungen. Dafür treten sie auf allen Ebenen Diskriminierung in jeder Form entgegen. So reflektieren die unterschiedlichen Akteur\*innen im Trägerverbund die eigenen Strukturen, Prozesse und Handlungsweisen mit dem Ziel, exkludierende Strukturen zu erkennen und abzubauen.

Inklusion in den Freiwilligendiensten beginnt bereits mit dem Vermittlungsverfahren und dem Kennenlernprozess zwischen Ihnen als Einsatzstelle und den Interessent\*innen. Denn Sie entscheiden letztendlich, wer die Chance bekommt, in Ihrer Einrichtung einen Freiwilligendienst zu machen.

Wir sprechen von Kennlerngesprächen und Vermittlungsverfahren und nicht von Vorstellungsgesprächen und Bewerbung, da es – in Abgrenzung zu einer Arbeitsmarktlogik – bei der Vermittlung in einen Freiwilligendienst um Engagement, Motivation und Interessen von Menschen geht, nicht um das Finden einer Arbeitskraft mit den höchsten Qualifikationen.

Um Sie auf unserem gemeinsamen Weg zu mehr Inklusion zu unterstützen, gibt dieser Leitfaden Anregungen zu folgenden Fragen:

- Wie gelingt Offenheit für unterschiedliche Personen und Perspektiven?
- Wie können Barrieren erkannt und abgebaut werden, die Menschen den Zugang zu einem Kennlerngespräch (und damit zu einem Freiwilligendienst) versperren?
- Wie kann sensibel mit dem Machtverhältnis umgegangen werden, in dem sich Interessent\*in und Einsatzstelle befinden?
- Wie können Sie die persönliche Entwicklung und die berufliche Orientierung der Interessent\*innen bereits im Kennenlernprozess in den Blick nehmen?
- Wie können Möglichkeiten zur Mitgestaltung und Mitbestimmung der Interessent\*innen schon im Prozess des gegenseitigen Kennenlernens gegeben werden?

<sup>1</sup>BeHinderung in dieser Schreibweise soll darauf hinweisen, dass Menschen aufgrund ihrer körperlichen oder kognitiven Verfasstheit von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen „behindert“ werden.

## Zu Kennenlerngesprächen einladen

### Vorgehen bei der Einladung

Wir empfehlen, den Interessent\*innen **zunächst per Mail** eine Einladung zum Kennenlerngespräch zu senden. So haben die Interessent\*innen alle wichtigen Infos schriftlich vorliegen und haben Zeit, sich mit ihnen auseinanderzusetzen.

Sollten sich die Interessent\*innen nicht innerhalb von fünf Tagen (bzw. einer kommunizierten Frist) zurückgemeldet haben, bitten wir darum, sie **anzurufen**. Das Nicht-Antworten muss kein Ausdruck von Desinteresse sein, zumal E-Mails von vielen jungen Menschen wenig genutzt werden (und ggf. ungesehen im Spam-Ordner landen).

### Inhalte der Einladung

Neben den **Terminvorschlägen** und einer **Bitte um Rückmeldung** zu einem bestimmten Datum sollte die Einladung zum Kennenlerngespräch Folgendes beinhalten:

- **Ort des Gesprächs** (bei Vor-Ort-Gesprächen) mit Angaben zur Anfahrt, zu Barrierefreiheit des Gebäudes und zum Zugang: Wo ist der Eingang, wie gelangt der\*die Interessent\*in in den richtigen Raum? Geben Sie dem\*der Interessent\*in auch eine Telefonnummer, unter der er\*sie sich melden kann, falls es zu Problemen bei der Anfahrt kommt.

*Tipp: Beziehen Sie aktuelle Freiwillige\* mit ein und kündigen Sie an, dass er\*sie den\* die Interessent\*in am Eingang des Gebäudes abholen wird.*

- **Medium des Gesprächs:** Bei telefonischen Gesprächen und Videocalls sollten Sie Angaben zum Tool (inkl. Datenschutzhinweisen) und seiner Nutzung sowie generellen Hinweisen zu Videogesprächen geben. Nennen Sie auch hier eine Telefonnummer für den Fall, dass es während des Gesprächs zu technischen Schwierigkeiten kommen sollte. Bieten Sie Unterstützung an, wenn der\*die Interessent\*in die technischen Voraussetzungen für ein Videogespräch nicht erfüllen kann.

*Tipp: Auch, wenn Gespräche in Präsenz grundsätzlich wieder möglich sind, können Sie Interessent\*innen gern die Option eines Videogesprächs anbieten, um lange und kostspielige Anreisen zu vermeiden.*

- **Ziel des Gesprächs** ist ein gegenseitiges Kennenlernen. Im Fokus stehen die (Lern-)Möglichkeiten in der Einsatzstelle sowie die Interessen und die Motivation des\*der Interessent\*in (nicht das Beweisen besonderer Eignung oder Qualifikation der\*des zukünftigen Freiwilligen\*!). Um dies deutlich zu machen, eignet sich der Begriff **Kennenlerngespräch** anstelle von Bewerbungs- oder Vorstellungsgespräch.

- **Inhalte des Gesprächs:** Kommunizieren Sie den Interessent\*innen vorab, falls Sie bestimmte Fragen besonders interessieren, um ihnen etwas Vorbereitung zu ermöglichen.

*Tipp: Ermuntern Sie die Interessent\*innen, eigene Fragen auszuwählen, auf die sie gern antworten möchten. Bieten Sie den Interessent\*innen dazu einen Fragenkatalog mit Kennenlernfragen (siehe Fragen zum Austausch und Kennenlernen auf Seite 6) an, aus dem sie Fragen aussuchen können. So vermeiden Sie den Druck, der durch die Suche nach den „besten“ bzw. „erwünschtesten“ Fragen entstehen könnte.*

- **Gesprächssetting:** Wie viele Personen werden seitens der Einsatzstelle am Gespräch teilnehmen? Wer genau ist dabei und in welcher Funktion?

*Tipp: Beziehen Sie aktuelle Freiwillige\* in das Gespräch ein. Das Wissen darum kann den Interessent\*innen Druck nehmen und ermöglicht ihnen, Fragen aus erster Hand beantwortet zu bekommen.*

- **Ansprache:** Ermuntern Sie die Interessent\*innen, Ihnen mitzuteilen, wie sie angesprochen werden möchten (Name, Pronomen). Formulieren sie dies als Angebot und nicht als Aufforderung und teilen Sie zugleich mit, wie Sie selbst angesprochen werden möchten. So können Sie Ihrerseits Offenheit signalisieren und Unsicherheiten nehmen.

*Beispiel: Mein Name ist xy und ich nutze das Pronomen sie/ihr. [oder] Mein Name ist yz und ich nutze kein Pronomen, nur meinen Namen. Wenn du möchtest, teile uns gern mit, welchen Namen du verwendest und welches Pronomen.*

- **Sprache:** Fragen Sie die Interessent\*innen, ob sie eine Verdolmetschung in Gebärdensprache benötigen bzw. mitbringen können oder in einer anderen Sprache kommunizieren möchten. Benennen sie die Sprachen, die Sie als Einsatzstelle anbieten können.

## Kennenlerngespräche durchführen

**Teilnehmende** Es sollten vor allem Kolleg\*innen dabei sein, mit denen Freiwillige\* im Alltag zusammenarbeiten. Machen Sie zu Beginn des Gesprächs (noch einmal) transparent, wer in welcher Rolle teilnimmt, und erläutern Sie, in welcher Verbindung die Personen zu der\*dem zukünftigen Freiwilligen\* stehen werden (unmittelbare Zusammenarbeit, Ansprechperson, Personalverantwortliche\*r...). Beziehen Sie aktuelle Freiwillige\* mit ein. Achten Sie darauf, dass seitens der Einsatzstelle nicht zu viele Personen teilnehmen.

**Sitzordnung** Achten Sie auf die Anordnung von Stühlen und Tischen. Vermeiden Sie, dass der\*die Interessent\*in in einer Front von mehreren Personen gegenüber sitzt, und schaffen Sie eine räumliche Ordnung, die ein Gespräch aller Beteiligten miteinander ermöglicht. Bei digitalen Gesprächen: Achten Sie darauf, dass alle Teilnehmenden mit Namen angemeldet sind.

**Material** Es kann sinnvoll sein, den Interessent\*innen einen Block und Stift bereitzulegen und ihnen anzubieten, dass sie sich während des Gesprächs Notizen machen oder auch zeichnen

können. Daraus sollte aber nicht die Erwartung entstehen, dass die Interessent\*innen das auch machen sollten! Sie können auch Knetgummi, Legosteine etc. zur Beschäftigung der Hände bereitlegen (und ggf. selbst verwenden). Das kann helfen, sich zu konzentrieren und Aufregung abzubauen.

**Einstieg** Ein Kennlerngespräch kann für Interessent\*innen sehr aufregend sein, weil sie häufig die ersten Erfahrungen mit Gesprächen dieser Art machen. Ein informeller Einstieg kann die erste Aufregung nehmen. Möglichkeiten sind z.B. ein Rundgang im Haus oder ein Spaziergang auf dem Gelände. Wenn Sie die Kennlerngespräche digital durchführen, können Sie zu Beginn beispielsweise einige Fotos oder ein Video von der Einsatzstelle und ihrer Arbeit zeigen. Nehmen Sie sich bei digitalen Gesprächen unbedingt Zeit für einen kleinen Technik-Check mit den Interessent\*innen und erläutern Sie wesentliche Aspekte im Umgang mit dem Tool (Ansichtswechsel, Name ändern, Chat, Selbstaussicht ausschalten).

*Tipp: Legen Sie diesen Part in die Hände aktueller Freiwillige\*r und lassen Sie beispielsweise die Interessent\*innen die ersten 15 Minuten mit ihnen allein verbringen.*

**Gesprächsablauf** Stellen Sie den Interessent\*innen zu Beginn den geplanten Ablauf des Gesprächs und die teilnehmenden Personen vor. Erzählen Sie erst ausführlich von Ihrer Einrichtung und den Möglichkeiten, die sie bieten, bevor Sie den Interessent\*innen Fragen zu ihren Erwartungen und Wünschen stellen!

*Beispiel: Wir starten mit einer kurzen Vorstellungsrunde von uns allen. Dann erzählt xy ein bisschen mehr über unsere Organisation und darüber, was Freiwillige\* bei uns alles machen und lernen können. Anschließend erzählt yz, unsere aktuelle Freiwillige, noch ein bisschen mehr von ihrer Arbeit und von ihrem eigenen Projekt. Dann möchten wir gern mit dir über deine Vorstellungen und Wünsche für den Freiwilligendienst sprechen. Danach haben wir noch etwas Zeit, um uns gegenseitig besser kennenzulernen. Außerdem wollen wir noch über einige Rahmenbedingungen im BFD/FSJ sprechen.*

**Vorstellen mit Schlüsselbund** Eine beliebte Kennlernmethode ist es, alle Anwesenden anhand ihres Schlüsselbunds vorstellen zu lassen. Jede Person benennt dabei alle ihre Schlüssel und Schlüsselanhänger und kann dies mit ein paar Worten zum persönlichen Bezug kombinieren.

*Tipp: Beginnen Sie bei solchen Kennlernrunden selbst, statt die Interessent\*innen anfangen zu lassen. So können Sie ihnen etwas Orientierung geben und gewähren ihnen zugleich etwas Bedenkzeit.*

**Austausch statt Ausfragen** Generell bietet es sich an, dass Fragen von allen Personen beantwortet werden, nicht nur von der\*dem potentiellen Freiwilligen\* – so kann eine Austausch- statt einer Ausfragesituation entstehen.

**Angebot und Motivation der Einsatzstelle** Im Kennlerngespräch geht es nicht nur um die Motivation der Interessent\*innen, sondern auch um die der Einsatzstelle. Sie sollte im Gespräch mitteilen, was ihre Motivation dafür ist, einen Freiwilligendienst anzubieten, und sich darüber im

Klaren sein, dass auch sie den Interessent\*innen etwas bieten muss. Eine mögliche Frage wäre: Was können wir tun, damit du dir vorstellen kannst, ein Jahr bei uns zu verbringen?

**Wünsche der Interessierten** Konzentrieren Sie sich darauf, was die Personen lernen, sehen, verändern möchten, anstatt darauf, was ihre Stärken und Schwächen sind (typische Bewerbungsfrage). Sprechen Sie in gegenseitigem Interesse darüber, welche Erfolgserlebnisse der\*die Interessent\*in im Freiwilligendienst haben möchte. Sie können sich auch zusammen ausmalen, wie eine gemeinsame Erfolgsgeschichte aussehen könnte.

**Fragen zum Austausch und Kennenlernen** Fragen zu finden, die ein offenes Gespräch und ein gegenseitiges Kennenlernen ermöglichen, ist eine Herausforderung, da jede Antwort vor dem Hintergrund von Leistung und Verwertbarkeit ausgelegt werden kann. Besonders der interessierten Person ist bewusst, dass alles, was sie sagen wird, in irgendeiner Form zur Bewertung ihrer Person führt und letztlich über die Frage entscheidet, ob sie einen Freiwilligenplatz bekommt oder nicht. Daher lässt sich kaum vermeiden, dass bei allen Fragen ein gewisser Druck entstehen kann.

#### Fragen zum Freiwilligendienst

- Welche Wünsche hast du an den Freiwilligendienst?
- Wie stellst du dir einen Tag in der Einsatzstelle vor?
- Was/welcher Bereich interessiert dich? (nachdem Einsatzstelle und Arbeitsbereiche vorgestellt wurden)
- gezielte Frage zu einem Plakat, Projekt o.ä. in der Einsatzstelle

#### Fragen zum persönlichen Kennenlernen

- Wenn du dich für jede Person auf der Welt entscheiden könntest: Wen würdest du als Gast zum Essen zu dir nach Hause einladen?
- Wenn du keinen Freiwilligendienst machen würdest, was würdest du dann machen?
- Stell dir deinen perfekten Tag vor... Wie würde der aussehen? Wie sieht ein schönes Wochenende für dich aus?
- Was tust du gern in der Mittagspause?
- Was wolltest du schon immer gern machen, das du noch nie getan hast?
- Wofür bist du in deinem bisherigen Leben dankbar?
- Was möchtest du noch gern über Dich erzählen?
- Wovon bräuchte die Welt mehr und wovon weniger?
- Was macht dich glücklich?
- Was macht dich wütend?

## Kennenlerngespräche nachbereiten

Melden Sie sich im Nachgang der Kennenlerngespräche bei allen Personen, unabhängig davon, ob sie ihnen zu- oder absagen wollen.

Bedanken Sie sich für das Gespräch und formulieren Sie ihre Zu- und Absagen individuell und wertschätzend.

Fragen Sie die Interessent\*innen, ob Sie etwas zu den Hintergründen Ihrer Entscheidung wissen möchten. Sollten Interessent\*innen den Wunsch nach Feedback äußern, gehen Sie dem nach.

*Notieren Sie gern weitere Ideen zur Vorbereitung und Durchführung Ihrer Kennenlerngespräche:*