



## Checkliste: „Gespräche am Stand“ für die 7. Berliner Freiwilligenbörse am 05. April 2014

Erstellt von Carola Schaaf-Derichs, Landesfreiwilligenagentur Berlin

### Was ist zu berücksichtigen? Wie verlaufen Gespräche am Stand optimal?

#### 1. Welche Anteile hat eine Kommunikation?

Nach der Untersuchung eines amerikanischen Psychologen entstand die „Mehrabians“ Formel:

- Inhalt: 7 %
- Tonfall: 38 %
- Körpersprache + Aussehen: 55 %

#### 2. Was sagt die Körpersprache? Welche Gefühle kenne und erkenne ich?

Partnerübung zu zweit:

1 Partner wählt ein Gefühl aus, schreibt dieses verborgen auf eine Karte auf und bringt es ohne Worte zum Ausdruck. Der andere Partner versucht, dieses Gefühl zu erkennen und zu bestimmen.

Dann Wechsel der Partnerrollen.

Auswahl der „Gefühle“ aus folgender Liste:

- |                      |                    |                 |
|----------------------|--------------------|-----------------|
| ➤ Freude             | ➤ Sturheit         | ➤ Zufriedenheit |
| ➤ Angst              | ➤ Verachtung       | ➤ Ekel          |
| ➤ Wut                | ➤ beleidigt /      | ➤ Ablehnung     |
| ➤ Zorn               | eingeschnappt sein | ➤ Glück         |
| ➤ Leid               | ➤ Langeweile       | ➤ Misstrauen    |
| ➤ Trauer             | ➤ Neid             | ➤ Stolz         |
| ➤ Zuversichtlichkeit | ➤ Sehnsucht        | ➤ Verzweiflung  |
| ➤ Gelassenheit       | ➤ Hohn             | ➤ Triumph       |
| ➤ Nervosität         | ➤ Ungeduld         | ➤ Erschrecken   |
| ➤ Entspannung        | ➤ Zustimmung       |                 |
| ➤ Neugier            | ➤ Begeisterung     |                 |



### 3. Was heißt Warming-up?

#### Den Erstkontakt am Stand gestalten

- Guten Tag – was interessiert Sie?
- Hallo – kann ich Ihnen helfen?
- Schauen Sie sich gerne um – ich zeige Ihnen unser Angebot
- Unverfängliches – Atmosphärisches – Persönliches

### 4. Mein kleiner Gesprächs-Leitfaden:

#### Wie lotse ich mich durch das Gespräch?

##### A - Begrüßung

##### B - Interesse anfragen

##### C - Übersicht bieten – oder Spezialitäten

##### D - Details zu den Tätigkeiten:

- Was ist zu tun – für/mit wem?
- Wie viel Zeit ist nötig pro Woche? Über welche Dauer?
- Was sind die Anforderungen?
- Was sind förderliche Rahmenbedingungen?
- Wie sieht der Versicherungsschutz aus?
- Gibt es eine Aufwandsentschädigung?
- Gibt es eine „Probezeit“?
- Welche Art der Fortbildung, Einführung bieten wir an?
- Wie unterstützen wir die Freiwilligen insgesamt?
- Wie wertschätzen wir, was sie tun?
- Wo können sie sich beteiligen?
- Welche Entwicklung können Freiwillige im Laufe der Zeit in Ihrer Organisation einschlagen oder verfolgen?
- Welche Kompetenzen erwerben die Freiwilligen?

##### E - Einen verbindlichen Gesprächsrahmen schaffen bzw. anbieten

##### F - Immer das Interesse der Freiwilligen (in spé) in den Mittelpunkt stellen, weiter klären, auch aufklären bei Bedarf

##### G - Wenn das Interesse deutlich hervor tritt, in die Verhandlung treten: was könnte es sein, was spricht sie besonders an? Was können Sie (davon) sich vorstellen?

##### H - Ergebnisse sichern:

Kontakt (wie geht es weiter?) auch im Falle keines klaren Interesses beibehalten, Daten sichern, Flyer mitgeben...

##### I - Ausklang, Verabschiedung: Viel Freude, schönen Tag, alles Gute...