

zu 1.7

## Gesprächsleitfäden

Die Gesprächsleitfäden dienen dazu, dass Sie sich über die möglichen Inhalte eines Gespräches im Vorfeld Gedanken machen können und darüber, welche Fragen Sie im Gespräch stellen könnten. Nehmen Sie sich vor einem Gespräch Zeit, um sich darauf einzustellen.

### Gesprächsleitfaden Erstgespräch

1. *Wo genau soll die oder der Ehrenamtliche eine Aufgabe übernehmen?*
2. *Wie stelle ich meine Einrichtung und die Diakonie vor?*
3. *Inwiefern werden die Ehrenamtlichen von Hauptamtlichen unterstützt und begleitet?*
4. *Welche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es?*
5. *Wo gibt es Teams oder Gruppen in der Einrichtung, an denen die oder der Ehrenamtliche teilnehmen kann?*
6. *Wie ist die Einarbeitung (z.B. Hospitation) und wie sind die Zeiten des Engagements geregelt?*
7. *Welche Formen der Anerkennung gibt es?*
8. *Wie ist die oder der Ehrenamtliche versichert?*
9. *Auf welche zeitliche Sicht will man zusammenarbeiten?*
10. *Wann und wie soll die Orientierungsphase beginnen oder eine Hospitation stattfinden?*
11. *Wie stelle ich meine Einrichtung und den Träger vor?*
12. *Welche Erwartungen hat die oder der Interessierte bereits geäußert?*
13. *Warum möchte sie/er sich ehrenamtlich engagieren?*
14. *Hat sie oder er bereits Erfahrungen mit ehrenamtlichem Engagement?*
15. *Welche besonderen Interessen hat sie/er?*
16. *Welche besonderen Fähigkeiten möchte sie/er einsetzen?*
17. *Wie belastbar fühlt sie/er sich?*
18. *Was möchte sie/er lernen?*
19. *Wen möchte sie/er treffen?*

## zu 1.7.2

## *Gesprächsleitfaden Ablehnendes Gespräch*

*Ein ablehnendes Gespräch muss häufig spontan geführt werden. Dieser Gesprächsleitfaden kann genutzt werden, um einen früheren Fall zu reflektieren oder einen aktuellen Fall auszuwerten.*

1. *Welche Beobachtungen haben bei Ihnen zu einer ablehnenden Haltung geführt?*
2. *Welche offenen oder unterschwelligen Botschaften hat der oder die Interessierte Ihnen vermittelt?*
3. *Welche Gefühle sind in Ihnen hochgestiegen?*
4. *Welche Körperempfindungen konnten Sie bei sich beobachten?*
5. *Welche Schlüsse haben Sie aus diesen Signalen gezogen?*
6. *Was wollten Sie ungefiltert am liebsten sagen?*
7. *Wie hätten Sie Ihrem Gegenüber diese Botschaft in einer wertschätzenden Haltung vermitteln können?*
8. *Was konnten Sie der oder dem Interessierten spiegeln?*
9. *Was konnten Sie der oder dem Interessierten als Alternative zu einem Ehrenamt bei Ihnen anbieten?*
10. *Wie hat die oder der Interessierte auf Ihre Intervention reagiert?*
11. *Was meinen Sie, wie die oder der Interessierte aus diesem Gespräch herausgegangen ist?*
12. *Wie haben Sie sich nach diesem Gespräch gefühlt?*

zu 1.8.1

## *Gesprächsleitfaden Zwischenbilanz und Aufnahmegespräch*

1. *Welchen Eindruck habe ich in der Zeit der Orientierungsphase von der / dem Ehrenamtlichen erhalten?*
2. *Was sind die positiven Erfahrungen, die ich mit ihr / ihm gemacht habe?*
3. *Was sind negative Erfahrungen mit der / dem Ehrenamtlichen?*
4. *Wo, glaube ich, hat sie / er Fragen?*
5. *Was möchte ich mit der / dem Ehrenamtlichen besprechen?*
6. *Wie erleben die Klientinnen / Klienten die neue Ehrenamtliche / den neuen Ehrenamtlichen?*
7. *Wie erleben die anderen Mitarbeitenden die neue Ehrenamtliche / den neuen Ehrenamtlichen?*
8. *Wie erlebt die / der Ehrenamtliche das Engagement?*
9. *Welches Feedback möchte ich ihr / ihm geben?*
10. *Wie reagiert die / der Ehrenamtliche auf mein Verhalten?*
11. *Was möchte ich für die zukünftige Zusammenarbeit erreichen?*
12. *Was möchte ich in die Begrüßungsmappe legen?*
13. *Wie möchte ich die Begrüßungsmappe überreichen?*

## zu 1.9.3

*Gesprächsleitfaden Konfliktgespräch*

1. *Welche Konfliktkonstellation liegt vor und welche Rolle haben Sie dabei?*
2. *Wer ist die/der ehrenamtlich Engagierte, mit der/dem Sie den Konflikt haben?*
3. *Wann haben Sie den Konflikt zum ersten Mal wahrgenommen?*
4. *Warum wollen Sie den Konflikt jetzt ansprechen?*
5. *Sieht Ihr Gegenüber den Konflikt auch und ist es bereit, mit Ihnen zu sprechen?*
6. *Soll eine neutrale, kompetente Person das Gespräch moderieren?*
7. *Gab es mit der/dem Ehrenamtlichen schon einmal ein Konfliktgespräch?  
Wenn ja: Wie war das Ergebnis?*
8. *Was würde passieren, wenn Sie den Konflikt nicht bearbeiteten?*
9. *Welche günstigen Rahmenbedingungen können Sie schaffen, um den Konflikt anzusprechen?*
10. *Welche Gefühle löst der Konflikt bei Ihnen aus?*
11. *Wie ist Ihre sachliche Position im Konflikt?*
12. *Was können Sie zur Lösung beitragen?*
13. *Wie stellen Sie sich eine Win-win-Lösung vor?*
14. *Wenn der Konflikt gelöst ist – wie sieht dann die Situation aus?*

zu 1.9.4

## *Gesprächsleitfaden Kritikgespräch*

1. *Wer ist die/der ehrenamtlich Engagierte, die Sie kritisieren wollen, und welche Stellung hat sie/er innerhalb der Einrichtung?*
2. *Wollen Sie Kritik aussprechen, weil Sie allgemein in mieser Stimmung sind oder weil Sie meinen, dass für diese bestimmte Person Kritik hier und jetzt angemessen ist?*
3. *Was ist der konkrete Vorfall oder das spezielle Verhalten, das Kritik erfordert? Was soll wie verbessert werden?*
4. *Waren die Ziele/Anforderungen vor dem Vorfall hinreichend klar definiert?*
5. *Wie hat sich die/der zu kritisierende Ehrenamtliche in der Vergangenheit bei dieser Aufgabe gezeigt?*
6. *Wie sicher sind Sie, dass das mangelhafte Engagement von der betreffenden Person eindeutig zu verantworten ist?*
7. *Wurde die betreffende Person für das gleiche Fehlverhalten bereits früher kritisiert?*
8. *Waren an dem mangelhaften Engagement auch andere Personen beteiligt, die ebenfalls kritisiert werden sollten?*
9. *Wie wird die/der Ehrenamtliche vermutlich auf Ihre Kritik reagieren? Wie nehmen Sie selbst Kritik an?*
10. *Welche günstigen Rahmenbedingungen können Sie schaffen, innerhalb derer Sie die Kritik aussprechen?*
11. *Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie die Kritik nicht aussprechen?*
12. *Was würde passieren, wenn die/der Ehrenamtliche für das Fehlverhalten nicht kritisiert würde?*

## zu 1.11

*Gesprächsleitfaden Anerkennungsgespräch* <sup>[1]</sup>

[1] nach Körschgen, Pongé & Kollegen

1. *Wer ist die/der ehrenamtlich Engagierte, der Sie Anerkennung aussprechen wollen?*
2. *Wollen Sie die Anerkennung aussprechen, weil Sie allgemein guter Stimmung sind oder weil Sie das Gefühl haben, dass die Person die Anerkennung hier und jetzt verdient?*
3. *Was ist der konkrete Anlass oder das spezielle Verhalten, das eine Anerkennung verdient?*
4. *Welches positive Verhalten wollen Sie durch die Anerkennung konkret stützen oder verstärken?*
5. *Soll Ihre Anerkennung annähernd richtiges oder genau richtiges Verhalten stärken?*
6. *Haben Sie die Person schon einmal für das gleiche oder ein ähnliches Verhalten gelobt – oder kritisiert? Wenn ja, wie oft?*
7. *Soll die Anerkennung vor anderen oder unter vier Augen ausgesprochen werden?*
8. *Wie wird die/der Ehrenamtliche vermutlich auf die Anerkennung reagieren?*
9. *Welche günstigen Rahmenbedingungen können Sie schaffen, innerhalb derer Sie die Anerkennung aussprechen?*
10. *Wäre es möglich, dass der/dem Ehrenamtlichen die Anerkennung unangenehm ist, dass sie/er sich manipuliert fühlt? Falls ja, was werden Sie tun?*
11. *Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie die Anerkennung nicht aussprechen?*
12. *Wie würde sich die/der Ehrenamtliche fühlen, wenn Sie ihr/ihm für das positive Verhalten keine Anerkennung aussprechen?*
13. *Waren an der positiven Leistung auch andere Personen beteiligt, denen Sie auch Anerkennung aussprechen sollten?*

zu 1.12

## *Gesprächsleitfaden Abschiedsgespräch*

1. *Wer ist die/der ehrenamtlich Engagierte, von der/dem Sie sich verabschieden wollen?*
2. *Wann ist die/der Ehrenamtliche zu Ihnen gekommen und in welchem Kontext geschah das damals?*
3. *Welche Aufgaben hat sie/er in der Einrichtung übernommen?*
4. *Was hat ihre/seine Mitwirkung so wertvoll gemacht?*
5. *Wofür möchten Sie ihr/ihm danken?*
6. *Welche Form des Abschieds ist passend?*
7. *Wurde die Zeit des Engagements unterbrochen?*
8. *Welche persönlichen Lebensphasen sind Ihnen von der/dem Engagierten bekannt?*
9. *Was ist der Grund des Abschieds?*
10. *Welche Erlebnisse sind Ihnen und Ihrem Gegenüber am stärksten in Erinnerung?*
11. *Welche Enttäuschungen gab es?*
12. *Welche Menschen waren ihr/ihm besonders wichtig?*
13. *Was nimmt sie/er aus der Arbeit mit?*
14. *Welche Form des Abschieds wünscht sie/er sich?*
15. *Möchte sie/er Ihnen noch etwas mit auf den Weg geben?*
16. *Wie geht es für sie/ihn weiter?*
17. *In welcher Form möchte sie/er mit Ihnen in Kontakt bleiben?*