



Am besuchten Menschen orientierter Besuchsdienst bei alten Menschen

Vorbereitungsseminar Ziele – Inhalte – Methodenvorschläge

**Landeskirchenamt
Referat Gemeindeentwicklung
und Missionarische Dienste
Doris Noack, Fachreferentin Besuchsdienst
Mai 2022**

Inhalt

Grundlagen

1 Besuch und annehmende Gesprächsführung – erste Grundlagen

- Phasen eines Besuchs
- Das Gesprächsdreieck

2 Kirchlicher Kontext der Besuche

- Biblischer Bezug und Aufgabe des Besuchsdienstes
- Gemeindeverständnis und Bedeutung ehrenamtlicher Besuche
- Kirche repräsentieren

Der Anlass / Die Zielgruppe der Besuche

3 Alt-Sein

- Alt-Sein: Erwartungen, Gefühle und prägende Erfahrungen der Teilnehmenden
- Die Unmöglichkeit einer Definition und Kategorien von Alt-Sein
- Gemeinsamkeiten alter Menschen
- Individualität des Alt-Seins
- Alter in der Bibel
- Konsequenzen für Besuche bei alten Menschen

Der Besuch

4 Die Begrüßung beim Erstbesuch

- Begegnung zwischen Fremden
- Die Worte: Das Begrüßungsritual
- Körpersprache

5 Die Gesprächseröffnung

- Mögliche erste Reaktionen der Besuchten und mögliche Bedeutungen von Schweigen
- Situationsbezogene Gesprächseröffnung
- Small Talk

6 Annehmende Gesprächsführung

- Die Subjektivität menschlicher Wahrnehmung
- Zuhören
- Die Gesprächsebenen: Verstehen und annehmend antworten
- Leitlinien für ein annehmendes Gespräch

7 Besuche beenden

8 Vor- und Nachbereitung der Besuche

- Vorbereitung
- Nachbereitung

Tragendes Fundament

9 Die Besuchsdienstgruppe

Vorbemerkungen

An den besuchten Menschen orientierte Besuche im Auftrag der Kirchengemeinde unterscheiden sich von privaten Besuchen, z.B. durch den kirchlichen Kontext, in der eigenen Rolle und in der Gesprächsführung. Das Vorbereitungsseminar dient deren Vermittlung und Reflexion sowie der ersten Einübung annehmender Gesprächsführung. Bei der Durchführung ist darauf zu achten, dass die Teilnehmenden die Inhalte als hilfreiche Bereicherung und Erweiterung ihrer Gesprächskompetenz erleben und nicht als Überforderung.

Vorausgesetzt ist, dass die Ausrichtung des Besuchsdienstes an den besuchten Menschen sowie die notwendigen organisatorischen Regelungen (siehe Leitfaden „Aufbau eines Besuchsdienstes“) entschieden und den Teilnehmenden bekannt sind und die Teilnehmenden sich kennen. Ist dies nicht gegeben, ist das Seminar entsprechend zu ergänzen.

Die Ausführungen zu den Seminareinheiten umfassen jeweils:

- Ziele
- Übersicht: Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (bei acht bis zehn Teilnehmenden)
- Inhaltliche Grundlagen

Kopiervorlagen für Arbeitspapiere und Zusammenfassungen zum Verteilen an die Teilnehmenden finden Sie unter dem Link „Kopiervorlagen“.

In der Durchführung sind die inhaltliche Intensität, die Methoden sowie der zeitliche Umfang einzelner Seminartermine z.B. der Größe und Ausgangssituation der Gruppe, der Fortbildungsgewohnheit der Teilnehmenden sowie dem mit der Gruppe vereinbarten zeitlichen Gesamtumfang anzupassen. Machen die Teilnehmenden während der Zeit des Vorbereitungsseminars schon Besuche, sollten ihre Erfahrungen in das Seminar einbezogen werden.

1 Besuch und annehmende Gesprächsführung – erste Grundlagen

1.1 Ziele

- Erkennen, dass Besuche für besuchte Personen angenehm und unangenehm sein können
- Faktoren entdecken, die zum positiven bzw. negativen Erleben Besucher beitragen können
- Struktur und Phasen eines Besuchs erkennen und deren Bedeutung reflektieren
- Grundlegende Kennzeichen von Besuchen im Rahmen von am besuchten Menschen orientiertem Besuchsdienst kennenlernen
- Inhalte und Ablauf des Vorbereitungsseminars kennenlernen

1.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: [Link Kopiervorlagen](#), S. 1-2

Inhalte	Methoden	Zeitbedarf
Gedanken, Fragen, Ideen der Teilnehmenden zu den Besuchsdienst-Besuchen (soweit noch nicht in einem Informationstreffen besprochen)	Sammlung und stichwortartige Notierung auf Flipchart; ggf. von einem Informationstreffen noch offene Fragen vergegenwärtigen; Ankündigung der Bearbeitung im Verlauf des Seminars	15-20 Min.
Grundlagen Besuche: Phasen eines Besuchs; Besuchte und Besuchende: Rollen, Aufgaben ... <i>Inhaltliche Grundlagen, 1.3.1 und 1.3.2</i>	1. Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte mit stichwortartiger Notierung der Nennungen auf Flipchart 2. Rundgespräch zu „Wie läuft ein Besuch in der Regel ab?“ mit Notierung Stichworte auf Moderationskarten und Entwicklung eines Ablaufbildes (Bodenbild oder Pinnwand) 3. Rundgespräch zu „Besuchte und Besuchende: Rolle, Aufgaben, Verhaltensweisen“ 4. Überprüfung: Können Nennungen aus dem Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte hiermit erklärt werden?	15-20 Min. 15 Min. 10-15 Min. 05-10 Min.
Grundlagen annehmende Gesprächsführung: Das Gesprächsdreieck <i>Inhaltliche Grundlagen, 1.3.3</i>	1. Vorstellung Gesprächsdreieck mit Visualisierung auf Flipchart; Einordnung annehmender Gesprächsführung; ggf. Verdeutlichung anhand des Beispiels „Gisela und Sabine – drei Szenen“ 2. Überprüfung: Können Nennungen aus dem Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte hiermit erklärt werden?	20-30 Min.
Inhalte und Ablauf des Vorbereitungsseminars	Vorstellung mit Bezug zu Phasen eines Besuchs und Gesprächsdreieck	05-10 Min.

1.3 Inhaltliche Grundlagen

1.3.1 Phasen eines Besuchs

Besuche haben in der Regel einen ‚festen‘ Ablauf:

Ein Besuch beginnt schon vor dem Besuch – mit äußerer und innerer Vorbereitung. Äußerlich z.B. indem man vielleicht die Kleidung wechselt oder die Haare ordnet. Zur innerlichen Vorbereitung gehören Fragen wie: Wie geht es mir heute körperlich? Wie ist meine Gefühlslage? Was ist mir an dem Besuch wichtig? Wie war die letzte Begegnung mit der besuchten Person? Freue ich mich auf den Besuch oder bin ich angespannt? Was steht nach dem Besuch noch an? Sich so auf einen Besuch vorzubereiten und einzustellen, trägt viel dazu bei, mit dem Gegenüber in inneren Kontakt zu kommen. Gehetzt sein, Zeitdruck, innere Beschäftigung mit eigenen Themen oder Unerledigtem erschweren bzw. verhindern dies.

Phasen eines Besuchs

Vor dem Besuch Vorbereitung / Einstellung auf den Besuch

Der Besuch

1. Begrüßung Gruß; Fremde: Vorstellung Besucher*in und Besuchsabsicht; Entscheidung Besuchte*r über Annahme des Besuchs
2. Anwärmphase Gesprächseröffnung und leichtes Gespräch
3. Evtl. weiterführendes, tieferes Gespräch
4. Gesprächsausklang / Beenden des Gesprächs
5. Verabschiedung

Nach dem Besuch Nachklingen / Nachbereitung des Besuchs

Am Beginn des eigentlichen Besuchs steht die Begrüßung. Sind die Personen sich fremd, stellt der*die Besucher*in sich selbst und die Absicht des Besuchs vor. Anschließend entscheidet die besuchte Person, ob sie das Besuchsangebot annimmt oder nicht. Nach der Begrüßung bzw. der Annahme des Besuchsangebots folgen die Gesprächseröffnung und in der Regel zunächst Gespräche über leichte Themen, später eventuell tiefergehende Gespräche. Irgendwann ist das Thema oder sind die Themen erschöpft, und das Gespräch klingt aus. Oder die vereinbarte oder angemessene Besuchszeit neigt sich dem Ende zu, und das Gespräch wird beendet. Am Ende steht die Verabschiedung.

Besuche klingen nach – bei Besucher*innen und Besuchten. Sie bedenken zum Beispiel: Wie habe ich den Besuch erlebt? Wie haben mein Gegenüber und ich zueinander gefunden? Was war schön, was vielleicht schwierig? Durch solches Bedenken schließen wir Besuche innerlich ab.

1.3.2 Besuchte und Besuchende: Rolle, Aufgaben und Verhaltensweisen

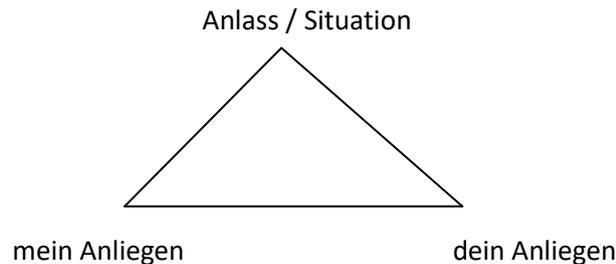
Besuchte sind Gastgeber*innen. Zu dieser Rolle gehört z.B.: einen Rahmen für den Besuch schaffen (Raum auswählen und ggf. vorbereiten, ‚Sitzordnung‘ überlegen, Sitzplatz anbieten, ggf. Getränke / Speisen anbieten); bei vereinbarten Besuchen: Zeit für und Konzentration auf den*die Besucher*in.

Besuchende sind Gäste. Hierzu gehört z.B.: den von dem*der Gastgeber*in geschaffenen Rahmen akzeptieren, die Wohnung der besuchten Person als deren Privatraum respektieren (nicht ungefragt Gegenstände in die Hand nehmen, in andere Räume oder an Schränke gehen usw.); die an Bedürfnissen, Geschmack und Möglichkeiten der besuchten Person ausgerichtete Gestaltung und Pflege dieses Privat- raums respektieren (Einrichtung, Sauberkeit usw. nicht kritisieren); nicht zu lange bleiben.

1.3.3 Das Gesprächsdreieck

Das Gesprächsdreieck ist ein Modell aus der Kommunikationstheorie. Dieses geht davon aus, dass jedes Gespräch zwischen Menschen von drei Faktoren mitbestimmt, beeinflusst wird:

- der Rahmen: der Anlass des Gesprächs und die konkrete Situation
- das Anliegen des einen Gesprächspartners (mein Anliegen) und
- das Anliegen des anderen Gesprächspartners (dein Anliegen)



Quelle: Raupp, Wolfgang: Besuchsdienst. Am Netz der Gemeinde knüpfen. Konstanz 1988

Anlass

Gespräche zwischen den zwei selben Menschen verlaufen unterschiedlich, je nachdem, ob eine*r von ihnen den*die andere zum Beispiel im Krankenhaus oder zum Geburtstag besucht, sie sich zufällig auf der Straße treffen, sie zusammen im Theater sind und sich während der Pause im Foyer unterhalten oder sie abends gemütlich zusammen im Wohnzimmer sitzen.

Situation

Gespräche zwischen denselben Menschen aus demselben Anlass heraus verlaufen abhängig von der konkreten Situation unterschiedlich, zum Beispiel bei zufälligem Treffen auf der Straße abhängig vom Wetter, bei Besuchen zum Geburtstag abhängig davon, ob weitere Gäste anwesend sind oder nicht, bei Besuchen im Krankenhaus abhängig vom Befinden des Besuchten.

Anliegen

In privaten Beziehungen zwischen Gleichberechtigten (nicht z.B. zwischen Eltern und Kindern) ist die Gewichtung der Anliegen der beiden Gesprächspartner*innen über die Zeit gesehen ausgeglichen. Mal geht es um das Anliegen des einen, mal um das der anderen, oft innerhalb eines Gesprächs erst um das eine, dann um das andere oder abwechselnd. Geht es immer nur um die Anliegen des einen, ist die Beziehung für den anderen auf Dauer unbefriedigend.

Übertragung auf am besuchten Menschen orientierten Besuchsdienst

- Auch Gespräche im Besuchsdienst werden von Anlass und Situation beeinflusst. Dies sind
 - . die Besuchsdienstsituation (es handelt sich nicht um Gespräche zwischen Freunden oder Verwandten oder Nachbarn),
 - . der Anlass des Besuchs (Geburtstag, Krankheit, Zuzug, Trauer ...) und
 - . die konkrete Besuchssituation.
- In am besuchten Menschen orientierten Besuchsdienst stehen die Anliegen der Besuchten im Mittelpunkt. Sie geben die Themen vor. Dies können Erinnerungen, Probleme, das Wetter, Sachfragen, Glaubensfragen, ein Fußballspiel ... sein. Die Besuchsdienstmitarbeitenden nehmen die Themen der besuchten Menschen auf. Sie bringen keine eigenen Anliegen ein. (Zur Verdeutlichung: In an der Einladung zur Teilnahme oder an der Wortverkündigung orientierten Besuchsdiensten haben Besuchsdienstmitarbeitende ein eigenes inhaltliches Anliegen und Gesprächsziel, nämlich das Angebot der Gemeinde vorzustellen und hierzu einzuladen bzw. Gespräche zu Glaubens Themen zu führen.)

Beispiel „Gisela und Sabine – drei Szenen“

Gisela, verheiratet mit Bernd, und Sabine, Single, sind beide Mitte vierzig und enge Freundinnen.

Szene 1

Geburtstagsfeier in großer Runde an Giselas Geburtstag. Gisela und Sabine stehen zusammen am Buffet:

S: „Hast’ ja eine tolle Kette an. Sieht teuer aus. Von Bernd zum Geburtstag bekommen?“

G: „Mmh“

S: „Na, da hat er sich aber in Unkosten gestürzt. Das ist wohl Liebe.“

G (gereizt und abweisend): „Ja, war wohl teuer.“

S schaut G fragend an, legt eine Hand kurz an deren einen Oberarm und fragt: „Was macht eigentlich dein Bruder? Kommt er heute auch noch?“

G (sichtlich erleichtert): „Ja, allerdings erst später. Er hat noch einen dienstlichen Termin.“

S: „Ich wundere mich immer, wie er das alles schafft und dann doch immer noch Zeit für die Familie findet.“

Ein weiterer Gast klinkt sich ein, und es entsteht ein allgemeines Gespräch über Beruf und Familie.

Szene 2

Sabine konnte dieses Jahr nicht zu Giselas Geburtstagsfeier kommen. Sie besucht sie deshalb eine Woche später. Bernd ist nicht zu Hause. Auf dem Tisch liegt eine Kette.

S: „Oh, eine neue Kette. Sieht teuer aus. Von Bernd zum Geburtstag bekommen?“

G: „Ja. Aber das nutzt auch nichts mehr. Teure Geschenke können unsere Ehe auch nicht mehr kitten.“

S: „Ja sag mal, was ist denn los?“

G: „Ach, wir verstehen uns überhaupt nicht mehr. Ehrlich gesagt, streiten wir nur noch. Ich weiß nicht mehr, wie es weiter gehen soll.“

Szene 3

Situation wie Szene 2.

S: „Oh, eine neue Kette. Sieht teuer aus. Von Bernd zum Geburtstag bekommen?“

G: „Ja. Aber das nutzt auch nichts mehr. Teure Geschenke können unsere Ehe auch nicht mehr kitten.“

S: „Na, nun sieh mal nicht gleich so schwarz. Wenn er dir so eine Kette schenkt. Das zeigt doch, dass er dich liebt. Du, ich bin seit zwei Wochen auch verliebt. Klaus heißt er. Ich habe ihn auf einem Computer-Kurs kennen gelernt ...“

G: „Das freut mich für dich. Aber weißt du, wir verstehen uns überhaupt nicht mehr. Ehrlich gesagt, streiten wir nur noch. Ich weiß nicht mehr, wie es weiter gehen soll.“

S: „Ach, Missverständnisse kommen immer mal vor. Klaus und ich haben uns vorgenommen, immer gleich über alles zu reden. Überhaupt reden wir viel miteinander. Und wir haben viele gemeinsame Interessen. Er geht auch gerne ins Kino und in Ausstellungen. Ach, es ist so wunderschön.“

Anlass und Situation: Als Sabine Gisela während der Geburtstagsfeier auf die Kette anspricht, reagiert diese zwei Mal sehr kurz und gereizt, sagt aber nichts von ihren Eheproblemen; Sabine bemerkt, dass ‚etwas nicht stimmt‘, fragt nicht weiter nach und bringt ein anderes Thema ein. In dieser Szene sind weitere Gäste anwesend, um mit Gisela zu feiern. Gisela hat hierzu eingeladen und ist Gastgeberin. In dieser Situation wäre es ‚fehl am Platze‘, wenn sie von ihren Eheproblemen sprechen würde – und ebenso, wenn Sabine weiter nachfragen würde. Bei den Treffen zu zweit eine Woche später äußert Gisela ihre Probleme sofort. Und hier sind diese auch am ‚richtigen‘ Platz.

Anliegen: In Szene zwei geht Sabine auf Gisela ein, deren Anliegen steht im Mittelpunkt. In Szene drei hat Sabine ein eigenes ihr wichtiges Anliegen. Sie geht nicht auf Sabines Anliegen ein, sondern bringt immer wieder ihr eigenes Thema ein.

2 Kirchlicher Kontext

2.1 Ziele

- Biblische Bezüge von Besuchen der Kirchengemeinde und die daraus abgeleitete Aufgabe der Besuche kennenlernen und reflektieren
- ‚Priestertum aller Getauften‘ als Gemeindeverständnis kennenlernen und seine Bedeutung für das Verständnis ehrenamtlicher Besuche reflektieren
- Das eigene Gemeindeverständnis reflektieren und erkennen, dass Menschen unterschiedliche Vorstellungen von ‚Kirchengemeinde‘ haben und Besuchte u.U. ein anderes Bild hiervon haben als der*die Besucher*in
- Die eigene Rolle als Repräsentant*in der Kirchengemeinde und deren Folgen für die Besuche erkennen und reflektieren und Grundlagen des Umgangs hiermit kennenlernen
- Die besondere Bedeutung der Schweigepflicht erkennen

2.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 3-7

Inhalte	Methoden	Zeitbedarf
Biblischer Bezug und Aufgabe des Besuchsdienstes <i>Inhaltliche Grundlagen, 2.1.1</i>	Referat, Rückfragen, Diskussion	20 Min.
Gemeindeverständnis und Bedeutung ehrenamtlicher Besuche <i>Inhaltliche Grundlagen, 2.1.2</i>	1. Gruppenarbeit zu 1. Petr. 1,1; 2,5+9 und 1. Kor. 12,12-28 (pro Gruppe ein Text); Vorstellung und Besprechung der Gruppenergebnisse 2. Ergänzendes Kurzreferat, Rückfragen, Diskussion 3. Murregruppen: Eigene Worte finden zu „Warum kommen Sie und nicht der*die Pfarrer*in?“ Alternativ: 1. (Gruppen)Rollenspiel: Die Teilnehmenden versetzen sich in die Situation eines Besuchs nach der Begrüßung. Die Seminarleitung spielt die besuchte Person, geht nacheinander zu ca. vier Teilnehmenden und fragt diese: „Und warum kommen Sie und nicht der*die Pfarrer*in?“ 2. Referat, Rückfragen, Diskussion 3. Murregruppen: Eigene Worte finden zu „Warum kommen Sie und nicht der*die Pfarrer*in?“	45 Min. Alternativ: 25 Min.
Kirche repräsentieren <i>Inhaltliche Grundlagen, 2.1.3</i>	Referat, nach jedem Einzelpunkt: Rückfragen, Diskussion und Besprechung: Was brauchen die Mitarbeiter*innen hierfür? (offizielle Bekanntmachung, Vorstellung im Gemeindebrief, Informationen [Wie erhalten sie diese?], inhaltliche Vertiefungen, Übungen ...)	30-45 Min.
Nennungen aus Einheit 1 zu „Gedanken, Fragen, Ideen der Teilnehmenden ...“	Rundgespräch: Welche Fragen / Nennungen sind geklärt? Ggf. Gespräch zu noch offenen Fragen zum kirchlichen Kontext der Besuche	abhängig von offenen Fragen

2.3 Inhaltliche Grundlagen

2.3.1 Biblischer Bezug und Aufgabe des Besuchsdienstes

Unsere Kirchengemeinden arbeiten überwiegend in der Komm-Struktur. Sie machen Veranstaltungsangebote in der Regel in den Kirchgebäuden und Gemeindehäusern, zu denen die Menschen kommen sollen. Besuchsdienst steht dagegen für Geh-Struktur: ‚Kirche‘ geht zu den Menschen.

Mit Besuchen nimmt Kirche die Grundbewegung des Evangeliums zu den Menschen auf:

1. Gott kommt in Jesus Christus zu uns Menschen (Lk 1,68). In diese Bewegung Gottes hin zu den Menschen sind Christen hineingenommen.
2. Die Evangelien berichten, dass Jesus selbst in vielfältigen Zusammenhängen Menschen besucht hat: eingeladen und uneingeladen; um miteinander zu reden, zu heilen, Freude zu teilen ... (Beispiele: Zachäus (Lk 19, 1ff.), Maria und Martha (Lk 10, 38ff.), die Hochzeitsgesellschaft zu Kana (Joh 2, 1ff.)).
3. In der Aussendungsrede in Lk 10 fordert Jesus seine Nachfolger und Nachfolgerinnen zu Besuchen auf.

Besuche sind Begegnungen mit einzelnen Menschen oder Familien. Dies ermöglicht eine individuelle Wahrnehmung des Einzelnen, persönliche Gespräche und ein Eingehen auf den Einzelnen, wie es in größeren Gruppen in der Regel nicht möglich ist. Genau hierin liegt die Aufgabe des Besuchsdienstes: die besuchten Menschen, ihre Lebenssituationen, Themen, Fragen und Probleme wahrnehmen und im Gespräch auf sie eingehen.

2.3.2 Gemeindeverständnis und Bedeutung ehrenamtlicher Besuche

Ehrenamtlicher Besuchsdienst der Kirchengemeinde – zwangsläufig stellt sich die Frage: In welchem Verhältnis zueinander stehen die Besuche Ehrenamtlicher und die Besuche von Pfarrer*innen?

Am Anfang unserer protestantischen Kirche stand die Erkenntnis Luthers: Jeder Mensch hat ein unmittelbares Verhältnis zu Gott, braucht keinen Vermittler zwischen sich und Gott. Luther sagte dazu auch: Jede*r Getaufte ist Priester*in. – Priester*in ist aber keine*r nur für sich selbst, sondern sind Christinnen und Christen füreinander. Dabei gibt es viele verschiedene Gaben und keiner hat alle Gaben, sondern die einzelnen Menschen haben unterschiedliche Gaben. Die je anderen Gaben ergänzen sich gegenseitig und brauchen einander. So gestaltet sich christliche Gemeinschaft, protestantische Kirchengemeinde, in der Ergänzung der verschiedenen Gaben der Einzelnen. Die Begründung für die Verantwortung und Mitarbeit aller ist daher nicht: Eigentlich müsste der Pfarrer oder die Pfarrerin alles machen. Aber weil es zu viele Aufgaben sind, übernehmen Andere als Ersatz für sie einzelne Aufgaben. Sondern die Begründung ist: Alle haben Verantwortung füreinander und bringen sich je nach ihren Gaben in die Gemeinde ein.

Dieses Gemeindeverständnis findet sich zum Beispiel in folgenden neutestamentlichen Texten:

1. Petrus 1,1; 2,5+9: Diese Worte richten sich an *alle* Fremdlinge in der Zerstreuung. Sie *alle* sollen sich als ein geistliches Haus zu einer geistlichen Priesterschaft aufbauen lassen, Opfer darbringen, königliche Priesterschaft sein, die Taten Gottes verkündigen.

1. Korinther 12,12-28: Es gibt verschiedene Aufgaben. Einzelne verfügen über unterschiedliche Fähigkeiten. Alle Fähigkeiten sind nötig, um die Aufgaben erfüllen zu können. Jede*r übernimmt Aufgaben entsprechend den eigenen Gaben. Keine*r ist aufgrund ihrer oder seiner Fähigkeit oder der übernommenen Aufgabe mehr wert als andere. Alle gehören zusammen, bilden zusammen den Leib Christi.

Hinzu kommt: In unserer Gesellschaft werden vielfach Menschen abhängig zum Beispiel von ihrem Beruf, Besitz oder Bildungsabschluss quasi in einer Skala „unten“ oder „oben“ eingeordnet. „Die da oben“ und „die da unten“ sind tief sitzende Denkmuster. Viele Gemeindeglieder ordnen Pfarrer*innen auf dieser „Skala“ weiter oben ein als sich selbst. Dies bringt bei Besuchen besondere Möglichkeiten mit sich, wenn bestimmte Funktionen gefragt sind, zum Beispiel Segen oder Kasualien. Gleichzeitig kann dies Grenzen in der Begegnung setzen, z.B. in der Offenheit oder weil man sich ‚gut benehmen‘ will („Das kann ich doch einem Pfarrer nicht erzählen.“). Ehrenamtliche sind für Besuchte dagegen eher ein ‚Mensch wie du und ich‘, ‚eine oder einer von uns‘. Hier liegen die besonderen Chancen ehrenamtlicher Besuche: Sie ermöglichen in eigener Weise gleichberechtigte Begegnungen, Gemeinschaft, Gespräche und gemeinsames Nachdenken. Auch aus diesem Grund sind Besuche von Ehrenamtlichen keine Ersatzbesuche für Besuche von Pfarrer*innen, sondern andere Besuche mit eigenem Charakter.

2.3.3 Kirche repräsentieren

Besuchsdienstmitarbeiter*innen machen die Besuche im Auftrag und im Namen der Kirchengemeinde, sind bei den Besuchen Vertreter*innen, Repräsentant*innen der Kirchengemeinde bzw. der Kirche – und die Besuchten nehmen sie als solche wahr. Damit können seitens der Besuchten spezifische Erwartungen und auf die Kirche bezogene Reaktionen verbunden sein.

Mögliche Erwartungen an Repräsentanten der Kirche

Ob Rotes Kreuz, eine Partei, die Kirche(ngemeinde), ein Verein, eine Gewerkschaft usw.: Von Vertreter*innen einer Organisation oder Institution erwarten Andere, dass diese auf die Institution oder Organisation, die sie vertreten, und auf deren Inhalte und Arbeit ansprechbar sind, über diese Auskunft geben können und Gründe für ihre Mitarbeit benennen können. Besuchsdienstmitarbeiter*innen sollten daher

- auf ‚Kirche‘ ansprechbar sein.

Bei Informationsfragen ist es wichtig, über die Kirchengemeinde und die Kirche informiert zu sein. Doch niemand kann alles wissen. Verfügen Besuchsdienstmitarbeitende nicht über die nötigen Informationen, können sie dies äußern, sich anschließend informieren und das Gespräch hierzu beim nächsten Besuch wieder aufnehmen.

In Gesprächen zu Aufgaben und Bedeutung der Kirche oder Erfahrungen Besucher mit der Kirche sind im Rahmen annehmender Gesprächsführung die Gedanken der besuchten Personen aufzunehmen und zu respektieren: „Ihnen wäre wichtig, dass Kirche ...“, „Sie stört / es ärgert Sie, dass Kirche ...“, „Das war für Sie eine wichtige / ganz besondere Erfahrung.“, „Das hat Sie sehr geärgert / enttäuscht.“ (s. 1.3.3 „Das Gesprächsdreieck“; weitergehende Informationen und Übungen zu annehmender Gesprächsführung erfolgen in der Einheit 5 „Annehmende Gesprächsführung“). Fragen Besuchte nach Erfahrungen oder der Meinung der Besucher*innen, sollten diese deutlich als persönliche Erfahrung bzw. Meinung gekennzeichnet werden: „Ich persönlich denke ...“

- auf ‚Glaube‘ ansprechbar sein.

In Glaubensgesprächen sind keine ‚theologischen Wahrheiten‘ gefragt, sondern der Glaube der Besucher*innen, Austausch und gemeinsame Suche nach Antworten. Dies schließt eigene Fragen und Zweifel ein.

- ihre eigene Position zur Kirche und die Gründe ihrer Mitarbeit in der Kirche reflektiert haben: Was ist für mich Kirche? Was ist mir an der Kirche wichtig? Warum arbeite ich in der Kirche mit?

- sich bewusst sein, dass ihr Verhalten und was sie sagen, von den Anwesenden mit der Kirche verbunden wird.
- Für Besuchsdienstmitarbeitende der Kirche kommt hinzu: Sie haben Schweigepflicht, sind über alle persönlichen Informationen, die sie im Rahmen der Besuche von den besuchten Menschen erfahren, zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies betrifft Gesprächsinhalte wie auch in der Wohnung der Besuchten Wahrgenommenes. Aufgehoben ist die Schweigepflicht innerhalb der Besuchsdienstgruppe, sodass in der Gruppe die Erfahrungen ausgetauscht werden können. Die Schweigepflicht umfasst deshalb auch alles, was Besuchsdienstmitarbeitende bei dem Erfahrungsaustausch über besuchte Personen und die anderen Mitarbeitenden erfahren. Darüber hinaus ist die Schweigepflicht aufgehoben gegenüber dem*der zuständigen Pfarrer*in, sodass sich Besuchsdienstmitarbeitende bei schwierigen und belastenden Besuchserfahrungen an diese wenden können.

Mögliche „kirchenbedingte“ Reaktionen Besucher

Besuchte reagieren auf die Institution oder Organisation, die der*die Repräsentant*in vertritt, bei kirchlichem Besuchsdienst auf die Kirche. Dabei sind die Reaktionen unterschiedlich. Mögliche Reaktionen auf ‚Kirche‘ sind zum Beispiel:

- Vertrauensvorschuss: Immer wieder berichten Besuchsdienstmitarbeiter*innen, dass ihnen recht schnell sehr Persönliches erzählt wurde oder auch „Dinge“ anvertraut wurden, über die ihr Gegenüber bisher noch nie geredet hatte. Oft heißt es in solchen Situationen: „Sie sind ja von der Kirche, Ihnen kann ich erzählen ...“ Dies zeigt auch, dass die Menschen Besucher*innen von der Kirche Verschwiegenheit zuschreiben – umso wichtiger ist, dass die Schweigepflicht eingehalten wird.
- Ablehnung eines Besuchs von der Kirche und Kritik an der Kirche: Ablehnung eines Besuchs von der Kirche ist im direkten Kontakt nur möglich, wenn der Besuchswunsch nicht vorab vom Pfarramt / der Leitung des Besuchsdienstes geklärt wurde. Diese Ablehnung und Kritik an der Kirche gelten der Institution Kirche und/oder sind z.B. in früheren Erfahrungen der Person mit der Kirche bzw. in der Kirche tätigen oder ihr verbundenen Personen begründet. Sie gelten nicht dem*der Besuchsdienstmitarbeiter*in. Daher sollten Besuchsdienstmitarbeitende solche Ablehnung und Kritik auch nicht auf sich selbst beziehen. Dies kann helfen, darauf gelassen zu reagieren. Besuchsdienstmitarbeitende müssen und sollten die Kirche dann weder verteidigen, noch sollten sie als Vertreter*innen der Kirchengemeinde gemeinsam mit den Besuchten auf die Kirche schimpfen. Stattdessen sollten das Erleben und die Gründe der Besuchten im Mittelpunkt des Gesprächs stehen und nicht bewertet werden: „Sie haben sicher Ihre Gründe für...“ „Sie haben andere Erwartungen an die Kirche.“ „Sie sind sehr enttäuscht von der Kirche.“

3 Alt-Sein

3.1 Ziele

- Sich der eigenen Erfahrungen, Einstellungen, Erwartungen und Gefühle in Bezug auf Alter und alte Menschen bewusstwerden und deren Bedeutung für die Begegnungen bei den Besuchen erkennen
- Alt-Werden als schleichenden Prozess und komplexes Phänomen erkennen und reflektieren
- Kennzeichen von Alt-Sein und Gemeinsamkeiten alter Menschen kennenlernen und reflektieren
- Die Individualität des Erlebens und der Gestaltung des Alters reflektieren und als Ergebnis einer lebenslangen Entwicklung erkennen
- Konsequenzen für Begegnungen mit / Besuche bei alten Menschen kennenlernen und reflektieren

3.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 8-14

Inhalte	Methoden	Dauer
Einfluss eigener Erwartungen in Bezug auf eigenes späteres Alt-Sein, prägender Erfahrungen mit alten Menschen und des Altersbildes der Gesellschaft auf Begegnungen mit alten Menschen – Reflexion der Erwartungen und Gefühle der Teilnehmenden <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.1</i>	1. Einführung: Einfluss eigener Erwartungen, prägender Erfahrungen und des Altersbildes der Gesellschaft auf Begegnungen und Gespräche mit alten Menschen	05 Min.
	2. Eigene Erwartungen: Stummer Dialog auf zwei großen Papierbögen: Wenn ich an mein eigenes Alt-Werden / Alt-Sein denke, welche Erwartungen kommen in mir auf? Bogen 1: Hoffnungen, Wünsche ..., Bogen 2: Befürchtungen, Ängste ...; Wahrnehmung von Übereinstimmungen und Unterschieden in den schriftlichen Äußerungen	20 Min.
	3. Prägende Erfahrungen: Einzelarbeit mit Arbeitspapier, Austausch in Paaren oder Kleingruppen	40 Min.
Alt-Sein: Unmöglichkeit einer Definition <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.2</i>	Gruppenarbeit: Vervollständigung des Satzanfangs „Alt ist man, wenn ...“, Sammlung Ideen, Einigung auf fünf Nennungen und deren Notierung auf Moderationskarten (pro Nennung eine Karte); Vorstellung der notierten Nennungen im Plenum	15-20 Min.
Gemeinsamkeiten alter Menschen <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.3</i>	Referat mit Zuordnung der Nennungen aus der vorangegangenen Gruppenarbeit	10 Min.
Alt-Sein: Individualität der Situation und des Erlebens <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.3</i>	1. Gruppenarbeit zu zwei bis drei Fallbeispielen (pro Gruppe ein anderes Beispiel); Vorstellung und Besprechung der Ergebnisse der Gruppenarbeiten im Plenum; 2. Referat mit Visualisierung der typischen Zusammenhänge; Rückfragen und Diskussion	40 Min.
Alter in der Bibel <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.4</i>	Referat	05-10 Min.
Konsequenzen für Besuche <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.5</i>	Feststellung oder Rundgespräch	05-15 Min.

3.3 Inhaltliche Grundlagen

Quellen: Lehr, Ursula: Diverse Veröffentlichungen, u.a.: Psychologie des Alterns (verschiedene Ausgaben); Glatzer, Wolfgang u.a.: Haushaltstechnisierung und gesellschaftliche Arbeitsteilung, 1991

3.3.1 Alt-Sein: Erwartungen, Gefühle und prägende Erfahrungen der Teilnehmenden

Zu den Faktoren, die alle Begegnungen zwischen Menschen beeinflussen (z.B. Anlass und Situation), kommen in Begegnungen mit alten Menschen seitens des Gegenübers u.a. dessen Erwartungen bezüglich des eigenen künftigen Alt-Seins, frühere prägende Erfahrungen mit alten Menschen und das in der Gesellschaft vorherrschende Alters-Bild hinzu. Sind diese nicht bewusst, beeinflussen sie unbemerkt die eigene Wahrnehmung, Gefühle und Gesprächsführung. Für annehmende Gespräche mit alten Menschen, in denen diese mit ihrem Erleben im Mittelpunkt stehen, ist es daher wichtig, sich dieser bewusst zu sein. Dies stärkt Offenheit für die Situation, das Ergehen und Erleben des Gesprächspartners.

Die **Erwartungen an das eigene Alter** können positiv (z.B. Zeit haben) und / oder negativ (z.B. Langeweile, Abhängigkeit) besetzt sein und sind mit entsprechenden Gefühlen verbunden, z.B. (Vor)Freude und Angst. Sind diese Erwartungen und Gefühle nicht bewusst, werden in Begegnungen primär Umstände, Verhaltensweisen und Äußerungen alter Menschen wahrgenommen und im Gespräch aufgenommen, die eigenen positiven Erwartungen und Gefühlen entsprechen, diese bestätigen. Umstände, Verhaltensweisen und Äußerungen, die negative Erwartungen und Gefühle bestätigen, werden eher ignoriert und z.B. kleingeredet, um eigene negative Gefühle, z.B. Angst, zu vermeiden.

Frühere prägende Erfahrungen mit alten Menschen: Der Opa bestraft das Enkelkind oft; das Kind hat Angst vor ihm. Die Großtante ist ausgeglichen und geduldig; bei ihr ist das Kind glücklich. Die alte Nachbarin ist böse; das Nachbarkind fürchtet sich vor ihr. Der alte Nachbar ist immer lustig; das Nachbarkind liebt ihn... Solche Kindheitserfahrungen beeinflussen auch später im Erwachsenenalter die Erwartungen an Alt-Sein und alte Menschen, die Gefühle zu und Begegnungen mit alten Menschen. Dabei sind sehr unterschiedliche Auswirkungen möglich, zum Beispiel:

- Verknüpfung mit positiven Erfahrungen und Gefühlen bewirkt Entspannung und Offenheit, Verknüpfung mit negativen Erfahrungen und Gefühlen zu Anspannung und Abwehr.
- Umständen, Verhaltensweisen und Äußerungen des aktuellen alten Menschen, die im Gegenüber positive Erfahrungen und Gefühle wachrufen, wird von diesem im Gespräch eher viel Raum gegeben. Solche, die negative Erfahrungen und Gefühle wachrufen, werden schnell bekämpft.
- Ähnelt ein alter Mensch äußerlich einem alten Menschen, der für das Gegenüber prägend war, zeigt er ähnliche Gesten oder verwendet er ähnliche Redewendungen usw., werden frühere Gefühle wach und erwartet das Gegenüber von dem aktuellen alten Menschen leicht das Verhalten des ihn prägenden alten Menschen und einen entsprechenden Verlauf der Begegnung. Verhält sich der aktuelle alte Mensch im weiteren Verlauf der Begegnung entsprechend der Erwartung des Gegenübers, ist die Situation für das Gegenüber stimmig, bei von den Erwartungen abweichendem Verhalten unstimmig. Solche Unstimmigkeit kann irritieren und verunsichern. Wird eine positive Erwartung nicht bestätigt, ist man möglicherweise von dem aktuellen alten Menschen enttäuscht. Wird eine negative Erwartung nicht bestätigt, traut man vielleicht der Situation nicht („irgendwann wir er sein wahres Gesicht zeigen“) und bleibt noch einige Zeit vorsichtig.
- Prägende Erfahrungen können bewirken, dass durch entsprechendes eigenes z.B. entspanntes oder gereiztes Verhalten ein entsprechendes Verhalten des aktuellen alten Menschen provoziert wird.

Zudem ist unsere Vorstellung von Alter und Alt-Sein in der Regel von dem **Altersbild der Gesellschaft** beeinflusst (z.B. weise, defizitär, ehrwürdig, böse, aktive Träger der Zivilgesellschaft, Problemgruppe). Sich diesen Zusammenhang bewusst zu machen, kann die Offenheit für andere Verläufe des Alt-Seins sowie anderes Erleben und Gestalten von Alt-Sein weiter stärken.

3.3.2 Die Unmöglichkeit einer Definition und Kategorien von Alt-Sein

Wann ist ein Mensch alt? Mit 60, 70 oder 80 Jahren? Mit 49 oder 56 Jahren, wenn er auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr vermittelbar ist? Wenn er die Kleidung und Musik der Jugendlichen unmöglich findet? Oder beginnt das Alter mit dem gesetzlichen Renteneintrittsalter? Oder gilt „jede*r ist so alt, wie er*sie sich fühlt“? Und was ist Alt-Sein: Freiheit, Erfahrung, Reife, Freude ... Krönung des Lebens? Oder graue Haare, Falten, körperlicher und geistiger Abbau, Einsamkeit, Nutzlosigkeit ...?

„Alter“ und „Alt-Sein“ können nicht eindeutig definiert werden. Alt-Werden ist ein schleichender und vielschichtiger Prozess. Dazu gehören **körperliche, geistige** und **psychische Prozesse** sowie **äußere Zuschreibungen** (z. B. Altersfestsetzungen für: Seniorentarife, Veröffentlichung von Geburtstagen in der Zeitung, offizielle Geburtstagsbesuche, Renteneintritt). Dabei können bei einem Menschen die Alterskennzeichen eines Bereichs stark ausgeprägt und die anderer Bereiche kaum vorhanden sind.

3.3.3 Gemeinsamkeiten alter Menschen

Alte Menschen haben **biologische Gemeinsamkeiten**. Hierzu gehören körperliche und geistige Veränderungen z.B.: Die Haut wird zunehmend trocken und faltig; es bilden sich schneller blaue Flecken; das Ohr wird taub für hohe Töne, so dass zunehmend Laute und Worte falsch verstanden werden; ggf. Zittern im Wachzustand; die Fähigkeit zur Anpassung an sich ändernde Bedingungen nimmt ab; alte Menschen lernen oft langsamer, weil sie anders lernen, das neue Wissen gleich einordnen; in der Regel ist das Langzeitgedächtnis gut, das Kurzzeitgedächtnis schlechter. (Veränderungen der Persönlichkeit, z.B. Verstärkung vorhandener Eigenschaften, sind nicht im Alter selbst begründet, sondern in der Lebenssituation und in Kränkungen, etwa durch Abhängigkeit, Armut, Einsamkeit, das Gefühl unbrauchbar zu sein oder nicht mehr ernst genommen zu werden).

Ebenso haben alte Menschen **psychologische Gemeinsamkeiten**, denn das Alter bringt bestimmte „alterstypische“ Situationen, Aufgaben und Themen mit sich, z.B.: Aufgaben- und Rollenverluste; Suche nach neuen Aufgaben, Rollen und Lebensstilen, z. B. bei Beendigung der Erwerbstätigkeit oder körperlichen oder geistigen Einschränkungen; gehäufte Verluste ohne dass etwas nachwachsen kann; Loslassen lernen: Aufgaben, Rollen, Eigenständigkeit, das Leben; Muße und Selbstfürsorge lernen; Hilfe annehmen lernen; wachsende Bedeutung von Körper und Gesundheit; eigene Endlichkeit; Lebensbilanz.

Die alten Menschen **einer Generation und in derselben Gesellschaft** teilen zudem

- die **zeitgeschichtlichen Umstände in den einzelnen Lebensphasen**: Heute alte Menschen in der BRD sind in einer ganz anderen Welt als der gegenwärtigen geboren, aufgewachsen, junge und mittlere Erwachsener gewesen, haben ganz andere prägende Lebenserfahrungen (und haben große Anpassungsleistungen erbracht): Drittes Reich, Zweiter Weltkrieg, zum Teil Flucht, die Teilung Deutschlands, 1928 waren in Berlin gerade 55% der Wohnungen elektrifiziert, 1952 wurde die erste Fernsehsendung ausgestrahlt, ca. 4000 der BRD-Haushalte besaßen zu diesem Zeitpunkt einen Fernseher, 1973 51% der Haushalte ein Telefon.
- das **Altersbild der Gesellschaft** und die darin bedingte Rolle, die den alten Menschen zugeschrieben wird: weise, ehrwürdig, böse, aktive Träger der Zivilgesellschaft, nutzlose Esser, Problemgruppe ...

3.3.4 Individualität des Alt-Seins

Trotz dieser Gemeinsamkeiten gibt es nicht *das* Alter und auch nicht *den* alten Menschen, sondern einzelne alte Menschen, die ihr Alt-Sein unterschiedlich erleben, verstehen und gestalten. Einige Beispiele:

Marie L., 87 Jahre, Witwe eines Kaufmanns, ist gesund, sieht und hört gut. Sie bezieht eine mittlere Rente, wohnt in der oberen Wohnung ihres eigenen Hauses, unten wohnt die Tochter mit ihrer Familie. Die Enkel besuchen sie täglich, die Tochter hilft ihr gelegentlich bei Hausarbeiten; Einkäufe und Besorgungen werden abgesprochen. Sie sagt: „Ich habe es doch gut. Ich bin noch gesund, sehe gut, höre gut, habe meine eigene Wohnung, werde versorgt, wenn ich es brauche, und habe Kinder und Enkel um mich.“

Irmgard G., Witwe mit hoher Rente, 82 Jahre, bewohnt ein hübsches Haus. Im Alter hat sie erkannt, wie sehr sie im Vergleich zu vielen Altersgenossinnen privilegiert ist, und hat beschlossen, etwas dagegen zu tun. Sie hat einen Verein zur Unterstützung von Armut betroffenen Witwen gegründet, denn die Frauen haben ihrer Meinung nach ja auch etwas geleistet, wenn sie ihrem Mann den Haushalt führten und die Kinder erzogen haben. Häufig gibt sie Interviews und hält Vorträge. Viel eigenes Geld fließt in diese Arbeit. „Erben habe ich ja keine und mir reicht das Geld für die paar Jahre, die ich noch lebe“, sagt sie.

Anton C., 74 Jahre, früherer Vorarbeiter, wohnt seit seiner Frühverrentung mit 52 Jahren in einer Ein-Zimmer-Wohnung in einem sozialen Brennpunkt. Er erzählt: „Ich habe mich eingesetzt für die Firma, Überstunden, tags, nachts, immer wenn was schiefging ... Eile, Tempo ... Dann die Kopfschmerzen ... Dann bin ich zusammengebrochen. Der Arzt meinte: leichte Beschäftigung. Das Werk hat mich unter einem Vorwand entlassen. Vor Gericht wollte ich nicht gehen, andere Arbeit habe ich nicht mehr gefunden. Zum Sozialamt gehen, wegen meiner niedrigen Rente? Lieber lasse ich mir die Hände abhacken!“

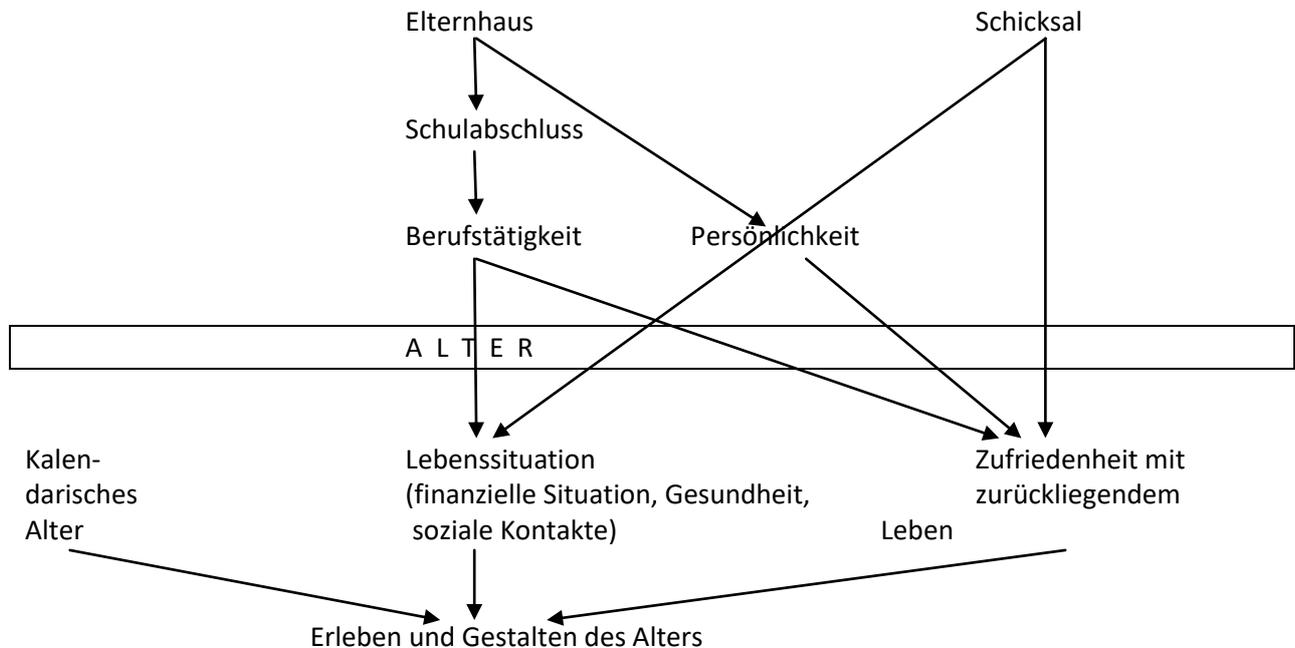
Klara F., 75 Jahre, ledige Schwester eines Landwirts, der den Hof erbte, erhält Grundsicherung. Sie hat Wohnrecht auf dem elterlichen Hof, leidet aber unter dem Zusammenleben mit ihrer Schwägerin. Sie wirkt vernachlässigt, hört schlecht, ihre Sprache ist verwaschen. Sie sagt: „Niemand gönnt mir was. Für meinen Vater habe ich lange gesorgt, nichts hat er mir gegeben. Mein Bruder gibt alles seiner Frau; schon als Kind bekam ich immer weniger als die anderen. Und meine Schwägerin – die gönnt mir gar nichts, stiehlt mir sogar meinen Pfefferminztee. Aber ich binde immer alle Schubladen zu.“

Arno K., erfolgreicher Musiker, 93, bewohnt mit seiner Frau einen schönen Landsitz, bekommt viel Besuch und reist gelegentlich. Er erzählt: „Jeder Tag beginnt mit einem Spaziergang am See mit meiner Frau, dann zelebriere ich meinen Bach am Klavier und dann fängt der Tag erst richtig an: Üben und Komponieren ... Ich bin ja nicht mehr gerade jung. Aber wenn man weiter arbeitet und empfänglich bleibt für die Schönheit der Welt, entdeckt man, dass Alter nicht notwendigerweise Altern bedeutet. Ich empfinde heute Vieles intensiver als je zuvor, und das Leben fasziniert mich immer mehr.“

Die Beispiele zeigen: Das kalendarische Alter spielt eine eher geringe Rolle für den körperlichen Zustand und dafür, wie alt man sich fühlt, sein Alter erlebt und gestaltet. Eine größere Rolle spielen z.B. die finanzielle Situation, frühere Arbeitsanforderungen, das Gefühl, ob das eigene Leben gelungen ist oder nicht, sowie die eigene Persönlichkeit und das eigene Lebensverständnis – es ist eine lebenslange Entwicklung, die schon in der Kindheit beginnt. Dabei gibt es typische (nicht zwangsläufige!) Zusammenhänge, zum Beispiel:

- Im Elternhaus werden Sprachverhalten, Denkmuster, Verhaltensweisen usw. erworben. Diese wie auch die finanzielle Situation der Eltern wirken sich auf den schulischen Erfolg (Schulabschluss) aus, von dem die beruflichen Möglichkeiten abhängen. Die Berufstätigkeit bestimmt bzw. beeinflusst die Lebenssituation im Alter, z.B. die finanzielle Situation, den Gesundheitszustand, die sozialen Kontakte und die Zufriedenheit mit dem zurückliegenden Leben, die dann das Erleben und die Gestaltung des Alters beeinflussen.

- Das Elternhaus beeinflusst / prägt die Persönlichkeit (z.B. das Selbstwertgefühl, das Lebensverständnis, die Werte), die das spätere Erleben und die Gestaltung des Lebens mitbestimmt – auch noch im Alter.
- Das Schicksal beeinflusst z.B. die Lebenssituation und die Zufriedenheit im Alter und über beide das Erleben und die Gestaltung des Alters.



3.3.5 Alter in der Bibel

Grundlegend für das Verständnis von Alt-Sein in der Bibel sind die Gottebenbildlichkeit des Menschen und Gottes Liebe zu ihm (1. Mose 1,26f; Jesaja 46,4) und die Worte Jesu „ich war krank und ihr habt mich besucht“ (Mt 25,36ff): Menschen haben ein Grundbedürfnis nach sozialem Kontakt. Dies gilt auch für alte Menschen. Darüber hinaus kennt das Alte Testament das Alter in all seiner Vielfalt: körperlicher und geistiger Abbau, Aufgaben, Träume, Blüte, Akzeptieren müssen der eigenen Endlichkeit (1. Mose 12,4; 18,11; 48,10; 5. Mose 34,1,4-5; 1. Könige 1,1-4; 2. Samuel 19,36; Psalm 71,18; 92,15; Sprüche 16,31; Hiob 12,12; Joel 3,1). Zum Miteinander von Jung und Alt gibt es die Forderung von Achtung und Respekt vor den Alten (3. Buch Mose 19,32; Sprüche 23,22) und bedeutet das Bild vom Leib Christi (1. Kor. 12): Alte und junge Menschen gehören zusammen, brauchen einander, sind in gleicher Weise zu achten und sollen ein jeder mit seinen Möglichkeiten gegenseitig füreinander sorgen. Alte Menschen können ihre Talente einbringen und zugleich bei Hilfsbedürftigkeit Solidarität erfahren.

3.3.6 Konsequenzen für Besuche bei alten Menschen

Besuche tragen dazu bei, das Grundbedürfnis alter Menschen nach sozialem Kontakt zu erfüllen. Damit dies in für sie guter Weise geschieht, sind sie in der Begegnung als Ebenbild Gottes, von Gott geliebte Menschen und Individuen mit ihrer je eigenen Lebensgeschichte, ihren individuellen Fähigkeiten, Möglichkeiten und Alterserscheinungen und mit ihrem je eigenen Verhältnis zu ihrem Alter zu achten. Die Beziehung zwischen Besucher*innen und den Besuchten ist wechselseitig: Die Besucher*innen schenken den besuchten alten Menschen Zeit, Wahrnehmung, Gemeinschaft und Würde. Die alten Menschen bringen in die Besuche ihre Gaben ein, z.B. ihre persönlichen Stärken, ihr Wissen und ihre Erfahrungen, was Besucher*innen bereichern kann und woraus sie lernen können.

4 Die Begrüßung beim Erstbesuch

4.1 Ziele

- Die erste Begegnung zwischen Fremden / in neuen Rollen als offene und spannungsreiche Situation erkennen
- Sich das Begrüßungsritual bewusst machen und als hilfreiche Form erkennen
- Das Begrüßungsritual auf den Erstkontakt mit Besuchten im Besuchsdienst übertragen
- Die Bedeutung der Körpersprache bei der Begrüßung erkennen

4.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link [Kopiervorlagen](#), S. 15

Inhalte	Methoden	
Die erste Begegnung zwischen Fremden <i>Inhaltliche Grundlagen, 4.3.1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Phantasiereise „Vor dem ersten Besuch – Welche Gedanken gehen mir durch den Kopf? Welche Gefühle habe ich?“ (zu Hause vor dem Losgehen, auf dem Weg, vor der Haustür der zu besuchenden Person); Rundgespräch mit Notierung der Nennungen 2. Rundgespräch mit Notierung der Nennungen: Welche Gedanken gehen evtl. der zu besuchenden Person vor dem Besuch durch den Kopf? Welche Gefühle hat sie möglicherweise? 3. Feststellung der ersten Begegnung zwischen Fremden als offene spannungsreiche Situation 	20-30 Min.
Begrüßung: Die Worte <i>Inhaltliche Grundlagen, 4.3.2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sammlung der Elemente des Begrüßungsrituals anhand eines Alltagsbeispiels, z.B.: Was sage ich, wenn ich eine fremde Arztpraxis betrete? 2. Referat Bedeutung Begrüßungsritual und Übertragung auf Besuchsdienst 3. Gruppenarbeit: Begrüßung Erstbesuch formulieren (je nach Gegebenheiten für: Begegnung zwischen Fremden / Bekannten; Anruf zu Terminvereinbarung bei (un)geklärtem Besuchswunsch); Plenum: Besprechung der Gruppenergebnisse 	40 Min.
Begrüßung: Die Körpersprache <i>Inhaltliche Grundlagen, 4.3.3</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paarübung: a) Schilderung schöner Sonnenuntergang mit hängenden Schultern und Kopf b) Schilderung schwerer Verkehrsunfall mit Lächeln; Austausch zu den Zusammenhängen 2. Paarübung: Wechselseitiger Händedruck a) erinnerter angenehm erlebter Händedruck b) erinnerter unangenehm erlebter Händedruck; Austausch zu: Erleben der Händedrücke, eigene Reaktionen und mögliche Folgen für die Begegnung / Beziehung (statt gegenseitigem Händedruck ggf. corona-konforme Begrüßungsform) 3. Referat 	30 Min.

4.3 Inhaltliche Grundlagen

4.3.1 Begegnung zwischen Fremden

Bei kontinuierlichen Partnerbesuchen bei alten Menschen ist nur der erste Besuch eine erste Begegnung zwischen Fremden. Gleichzeitig entsteht in den ersten Momenten dieser Begegnung gegenseitig der erste Eindruck, der sich auf die weitere(n) Begegnung(en) auswirkt.

Die Begegnung zwischen Fremden ist eine sehr offene und spannungsreiche Situation mit vielen Fragen und Unsicherheiten bei beiden Beteiligten, zum Beispiel:

- Seitens der Besucher*innen und Besuchten: Ist der*die andere mir sympathisch oder unsympathisch? Wird ein Gespräch zustande kommen? Werden wir uns verstehen? Was mache ich, wenn wir uns unsympathisch sind und / oder kein Gespräch zustande kommt?
- Würde der Besuchswunsch nicht vorab geklärt und kein erster Besuchstermin vereinbart, kommen seitens des*der Besucher*in z.B. hinzu: Werde ich jemanden antreffen? Wie wird der*die Besuchte auf den Besuch / das Besuchsangebot reagieren? Und seitens der besuchten Person, wenn es klingelt: Wer steht vor der Tür? Was will diese Person von mir? Will diese Person meine Wohnung betreten? Will ich sie hereinlassen? Wenn ich sie herein lasse, wie kann ich den Besuch beenden, wenn ich es möchte?

Diese Fragen und Spannungen können Neugierde oder Aufgeregt-Sein und Ängste wecken. Dies ist individuell verschieden. Dabei ist kein Erleben besser oder schlechter, richtig oder falsch.

Die Spannung kann durch vorangehende Klärung des Besuchswunschs durch das Pfarramt / die Leitung des Besuchsdienstes und telefonische Absprache des ersten Besuchstermins durch den*die Besuchsdienstmitarbeitende verringert werden. Bei den ersten Worten an der Haustür bzw. am Telefon kann und sollte hieran angeknüpft werden.

Kennen sich Besuchende und Besuchte schon, besteht eine andere Herausforderung: Sie begegnen sich in neuen, ungewohnten Rollen: als Besuchsdienstmitarbeiter*in der Kirchengemeinde und vom Besuchsdienst der Kirchengemeinde besuchte Person. Dies braucht zu Beginn eine Erklärung des Besuchsdienstes und der Aufgabe und Rolle der Besuchsdienstmitarbeitenden.

4.3.2 Die Worte: Das Begrüßungsritual

Für den weiteren Verlauf der Beziehung ist es von großer Bedeutung, in diese Situation Ruhe und Sicherheit zu bringen. Dies ist Aufgabe der Besuchsdienstmitarbeitenden. Hilfreich ist hierfür das Begrüßungsritual, das sich für die erste Begegnung zwischen Fremden entwickelt hat. Es enthält:

Elemente Begrüßungsritual allgemein	im Besuchsdienst
Gruß	Gruß
Name	Name
Funktion	Funktion des*der Besucher*in: Mitarbeiter*in im Besuchsdienst der Kirchengemeinde
Grund / Absicht des Kontaktes	Grund / Absicht des Kontaktes
der Absicht entsprechende Körpersprache	offene und zugewandte Körpersprache

Das Begrüßungsritual ermöglicht, nach festen Formen eine erste Beziehung aufzunehmen. Es informiert die besuchte Person über den Sinn des Besuchs und gibt ihr eine Grundlage und Zeit für die Entscheidung, ob sie den Besuch annehmen möchte oder nicht, und gibt beiden Beteiligten Zeit, sich auf die andere Person einzustellen.

4.3.3 Körpersprache

Zu unserer Körpersprache gehören die Körperhaltung, Bewegung, Gestik, Mimik, der Blick und der Klang der Stimme.

Unsere Körpersprache sagt und wirkt mehr als unsere Worte:

- Unser Körper spricht immer, in jedem Moment.
- In der Körpersprache drücken sich unsere Gefühle aus. Dies geschieht unbewusst, zum Teil auch unwillkürlich. Wir können dies nicht mit unserem Willen beeinflussen, zum Beispiel wenn wir bei Scham oder Aufregung erröten, oder bei Aufregung oder Angst unsere Hände schwitzen.
- Kommunikationsforscher haben herausgefunden, dass sich unsere Aussagen zusammensetzen zu 55% aus Körpersprache, 38% aus der Stimme, die auch zur Körpersprache gehört, und 7% aus dem Inhalt des Gesprochenen.
- Der erste Eindruck, den man in wenigen Sekunden von einem Fremden gewinnt, hängt zu 90% von seiner äußeren Erscheinung und seiner Körpersprache ab. Selbst wenn uns eine Person besser bekannt ist, bestimmen diese noch 60% des ersten Eindrucks bei einer Begegnung.

Bei der Begrüßung sind der Blick(kontakt), die Körperhaltung, der Klang der Stimme und der Handschlag von besonderer Bedeutung. Zudem spielen Nähe und Distanz eine große Rolle. Seit 2020 sind das Nähe-Distanz-Erleben und der Händedruck durch die Corona-Pandemie beeinflusst. Wie sich diese und ihre Bedeutung in Begegnungen entwickeln werden, ist offen. Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf die Zeit vor Corona.

Nähe und Distanz

In unserem Kulturkreis sind gegenüber wenig vertrauten oder fremden Menschen ca. 80 Zentimeter bis ca. 1,20 Meter Abstand üblich. Weniger Abstand wird leicht als unangenehm und bedrängend erlebt und kann Abwehr hervorrufen. Mehr Abstand kann den Eindruck erwecken, dass das Gegenüber keinen Kontakt möchte. Dabei mögen und brauchen manche Menschen mehr Nähe, andere mehr Distanz. Deshalb ist schon bei der Begrüßung auf das Nähe-Distanz-Empfinden des Gegenübers zu achten und ist es zu respektieren: Hält jemand eher Abstand, hält der/die Besucher*in auch Abstand. Weicht jemand zurück oder errichtet mit der Hand oder einem Arm eine Schranke, ist man zu nahe gekommen und geht etwas zurück.

Körperhaltung, Mimik und Klang der Stimme

Zwischen der Körperhaltung, Mimik und dem Klang der Stimme bestehen Zusammenhänge:

- Geschlossene Körperhaltung, z.B. herabhängende Schultern und Kopf, bewirken einen bedrückten Klang der Stimme. Aufrechte, offene Körperhaltung bewirkt einen helleren, freundlichen Klang.
- Eine freundliche Mimik, z.B. Lächeln, bewirkt einen hellen, freundlichen Klang der Stimme, mit wütendem oder grimmigem Blick ist dieser nicht möglich.

Der Handschlag

- Beim Handschlag durchbrechen die Handgebenden für kurze Zeit die übliche räumliche Distanz und berühren sich, auch sich fremde Personen. Nach dem Handschlag wird wieder die übliche Distanz eingenommen. Lange Zeit war der Handschlag in unserer Gesellschaft die verbindliche Begrüßungsform. Seit Ende der 60er Jahre des vergangenen Jahrhunderts hat sich dies geändert. Mittlerweile geben nicht mehr alle bei jeder Begrüßung die Hand, manche nicht, weil ihnen die Berührung zu nah ist, andere aus hygienischen Gründen, und für viele ist es einfach nicht mehr üblich. Deshalb ist bei der Begrüßung darauf zu achten, ob die besuchte Person einen Handschlag möchte oder nicht.
- Die Wurzel des Handschlags liegt vermutlich im Winken, mit dem man zeigte, dass man keine Waffe in der Hand hatte, in friedlicher Absicht kam, und so steht auch der Händedruck grundsätzlich für friedvolle Absicht und positive Nähe. Er bewirkt diese jedoch nicht automatisch und kann auch anderes

aussagen und bewirken. Entscheidend hierfür ist die Art des Händedrucks, die z.B. von der Persönlichkeit und aktuellen Verfassung der handgebenden Person abhängig ist. Ebenso von großer Bedeutung ist der Blickkontakt während des Händedrucks. Einige Möglichkeiten sind:

Art des Händedrucks	Mögliches Erleben des Gegenübers	Mögliche Reaktionen des Gegenübers	Mögliche Gründe beim Handgebenden
Sehr fest	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Gegenüber erdrückt mich. - Ich muss mich schützen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rückzug - Abwehr - Gegenangriff 	<ul style="list-style-type: none"> - Bestimmen wollen - Unsicherheit überspielen - Tägliches festes Zupacken im Beruf
Lasch	<ul style="list-style-type: none"> - Will mein Gegenüber überhaupt Kontakt mit mir? - Mein Gegenüber hat keinen Standpunkt. - Ich habe kein Gegenüber. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unsicherheit - Orientierungslosigkeit - Ich muss mein Gegenüber suchen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Geringes Selbstbewusstsein - Unsicherheit - Angst in der Situation - Körperliche Schwäche
Den anderen an sich ziehend	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Gegenüber will mich vereinnahmen. - Mein Gegenüber achtet mich nicht als eigenständige Person. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abgrenzung - Abwehr 	<ul style="list-style-type: none"> - Bestimmen wollen - Den anderen besitzen wollen - Starkes Bedürfnis nach Nähe / Verschmelzung
Während des Händedrucks am anderen vorbeischaun	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Gegenüber will mit mir nichts zu tun haben. - Mein Gegenüber interessiert sich nicht für mich. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ich erzähle nichts, was mir wichtig ist. 	<ul style="list-style-type: none"> - Keinen Kontakt wollen - Angst vor der Begegnung - Antipathie
Sicher undachtungsvoll, den anderen anschauen	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Gegenüber möchte Kontakt mit mir. - Mein Gegenüber lässt mich selbst sein. 	<ul style="list-style-type: none"> - Öffnung 	<ul style="list-style-type: none"> - Selbstsicherheit (in der Situation) - Den anderen als eigenständige Person akzeptieren

Bedeutung und Folgen für Besuchsdienst-Besuche

Um in der offenen und spannungsreichen Situation an der Haustür mit Freundlichkeit, Ruhe und Sicherheit die Situation zu entspannen und die Möglichkeit, mit dem Besuchten in Kontakt zu kommen, zu fördern, sind neben gut gewählten Worten auch eine aufrechte, offene Körperhaltung, freundliche Mimik, freundlicher Klang der Stimme und ein sicherer und achtungsvoller Händedruck von großer Bedeutung. Da sich in unserer Körpersprache unsere Gefühle ausdrücken, braucht es dazu innere Freundlichkeit, Ruhe und Sicherheit. Dazu können beitragen: ein geklärter Auftrag, gute Zurüstung, ausreichend Zeit vor, für und nach dem Besuch, innere Konzentration auf den Besuch und Sicherheit über das eigene Äußere.

5 Die Gesprächseröffnung

5.1 Ziele

- Sich verschiedener möglichen ersten Reaktionen der besuchten Person bewusst werden
- Mögliche Bedeutungen von Schweigen der besuchten Person in dieser Situation erkennen
- Situationsbezogenen Gesprächsanfang und Small Talk als Möglichkeiten der eigenen aktiven Gesprächseröffnung kennenlernen und üben bzw. reflektieren

5.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 16

Inhalte	Methoden	
Mögliche erste Reaktionen der Besuchten und mögliche Bedeutungen von Schweigen <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.1</i>	Einführendes Referat	05 Min.
Situationsbezogene Gesprächseröffnung <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.2</i>	1. Einführendes Referat 2. Paarübung „Die besuchte Person schweigt, situationsbezogene Eröffnung des Gesprächs durch den*die Besucherin“ – Rollen: Besucher*in und besuchte Person, zwei Runden á ca. 5 Min. mit Rollenwechsel; Austausch: „Wie habe ich die Übung als Besucher*in erlebt? Wie als besuchte Person?“	30 Min.
Small Talk <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.3</i>	1. Phantasiereise „Die ersten Minuten eines Besuchs bei Freunden“ (angelehnt an 1. Absatz der Ausführungen); Rückmeldungen zu festgestellten Themen 2. Referat: Bedeutung und Ablauf Small Talk 3. Speed Dating: vier Runden á ca. drei Minuten mit wechselnden Gesprächspartner*innen zu z.B. Wetter, Rosenstrauch im Garten vor dem Haus, Nähmaschine im Wohnzimmer, Urkunden an der Wand; Rundgespräch zum Erleben der Übung 3. Referat: geeignete Themen und Dauer	45 Min.

5.3 Inhaltliche Grundlagen

5.3.1 Mögliche erste Reaktionen der Besuchten und mögliche Bedeutungen von Schweigen

Bei manchen Erstbesuchen bringt die besuchte Person nach der Begrüßung mit ihrer Reaktion gleich ein Thema ein. Zum Beispiel: „Das ist ja schön, dass Sie mich ab jetzt besuchen kommen. Kommen Sie doch rein. Man hat ja kaum noch einen zum Reden. Es sind ja schon so viele schon gestorben. Früher habe ich immer mit ...“, oder: „... Nur so genau hinsehen dürfen Sie nicht. Das Putzen fällt mir mittlerweile doch schwer. Ich teile es mir jetzt immer ein. Montags mache ich ...“, oder: „... Der Pfarrer hat mir ja gesagt, dass Sie kommen. Das ist schön. Aber wir kennen uns ja gar nicht.“

Manchmal bitten Besuchte aber auch den*die Besucher*in herein, bieten einen Sitzplatz an, setzen sich selbst – und schweigen. Dies können Besuchsdienstmitarbeitende leicht als spannungsvoll oder auch peinlich erleben. Ebenso kann es verunsichern: Bin ich der besuchten Person unsympathisch? Will sie die Besuche vielleicht doch nicht? Um dieses Erleben zu beenden, redet man dann vielleicht selbst und hört aus Angst vor erneutem Schweigen nicht wieder auf. Doch Schweigen kann Vieles bedeuten, zum Beispiel: Die besuchte Person

- muss den*die Besucher*in erst einmal wahrnehmen, sich auf ihn oder sie einstellen.
- ist unsicher, wie sie das Gespräch beginnen soll, und denkt darüber nach.
- fragt sich, ob ihre Themen nicht zu belanglos sind, den*die Besucher*in interessieren.
- würde gerne über etwas ihr Wichtiges sprechen, muss aber erst entscheiden, ob sie wirklich will.

Schweigen kann viele Gründe haben. Deshalb können Besuchsdienstmitarbeitende einem Schweigen besuchter Personen nach der Begrüßung entspannt einige Sekunden Zeit geben, bevor sie ggf. selbst zu reden beginnen. Diese Zeit kann genutzt werden, um innerlich im Raum und bei der besuchten Person anzukommen.

Gute Möglichkeiten für eine Gesprächseröffnung durch den*die Besuchsdienstmitarbeiter*in sind die Besuchssituation und leichte Gesprächsthemen, die nicht zu viel Konzentration brauchen (Small Talk). Beides gibt die Möglichkeit, sich gegenseitig genauer wahrzunehmen, etwas kennenzulernen und sich aufeinander einzustellen.

5.3.2 Situationsbezogene Gesprächseröffnung

Bei Erstbesuchen bei alten Menschen ist Vieles unbekannt und ungerichtet: Besucher*in und Besuchte kennen sich noch nicht, Besuchsdienst-Besuche und deren Bedeutung sind für die besuchte Person unbekannt, die ‚Rahmendaten‘ sind noch nicht geklärt (Wie oft? Wann? Wie lange? Was erwartet der*die Besucher*in?). Eine Möglichkeit für den Gesprächsbeginn ist, hieran anzuknüpfen und dies als Thema vorzuschlagen, zum Beispiel: „Wir kennen uns ja noch nicht und haben auch noch nicht darüber gesprochen, wie oft und lange ich zu Ihnen komme. Vielleicht erzählen wir uns erst einmal ein bisschen von uns und besprechen dann diese Fragen? Wäre das für Sie in Ordnung oder möchten Sie lieber über etwas anderes reden?“ Oder: „Besuche von einem Besuchsdienst sind für Sie ja etwas ganz Neues. Vielleicht erzähle ich Ihnen erst noch einmal mehr davon? Und dann könnten wir besprechen, wie oft ich komme. Wäre das für Sie in Ordnung oder möchten Sie lieber über etwas anderes reden?“

Für das gegenseitige Kennenlernen ist zu klären, wer zuerst von sich erzählt. Der*die Besuchsdienstmitarbeitende sollte dabei darauf achten, dass er*sie nicht zu lange und zu viel von sich erzählt. Den besuchten Personen kann eine Frage helfen, einen Gesprächsanfang zu finden, z.B.: „Haben Sie denn immer hier im Ort gelebt?“ oder „Sie sind ja in einer ganz anderen Zeit geboren. Ihre Kindheit war sicher ganz anders als es heute ist.“ Nachfragen zu dem von der besuchten Person Erzählten, zeigen Interesse an ihr und lassen ins Gespräch kommen.

5.3.2 Small Talk

Eine Person besucht einen Freund oder eine Freundin zum Kaffeetrinken. Die beiden begrüßen sich und sagen sich, wie sehr sie sich freuen, sich heute zu sehen. Sie gehen in das Haus oder die Wohnung. Woher reden sie jetzt – an der Garderobe, auf dem Weg ins Wohnzimmer oder in die Küche und in den ersten Minuten: Darüber, wie der Tag bisher heute war? Über das Wetter? Über schwerwiegende Themen und Probleme? Über den selbstgebackenen Kuchen, der auf dem Tisch steht? Was sind üblicherweise Themen in den ersten Minuten einer Begegnung?

In der Regel reden wir in Begegnungen mit uns bekannten Personen zunächst über leichte Themen, Alltägliches, betreiben Small Talk, leichte, beiläufige, manchmal sogar belanglose Unterhaltung, Plauderei. Tiefergehendes kommt später. In dieser Anfangsphase erspüren wir: Wie ist der oder die andere heute ,drauf'? Wie finden wir heute zueinander? Was ist heute zwischen uns möglich? Wir stellen uns für diese Begegnung aufeinander ein. Dies trägt viel dazu dabei, dass die Begegnung gelingen kann. Es ist möglich, weil der Inhalt keine großen geistigen Anstrengungen und nicht die gesamte Konzentration erfordert.

In Begegnungen mit Fremden kann Small Talk sehr hilfreich sein, um in einen ersten Kontakt zu kommen. Er kann eine freundliche Atmosphäre schaffen, Distanz überwinden, Spannungen abbauen, den Beteiligten Zeit geben zu erspüren: Weckt der andere mein Interesse an einem weitergehenden Gespräch? Können wir eine gemeinsame Ebene finden? Small Talk gibt Zeit, eine Beziehung zueinander zu finden und eine Vertrauensbasis zu entwickeln. Wichtig sind dabei: Freundlichkeit, eine positive Grundhaltung zum Leben, Interesse am anderen und seinen Sichtweisen, Einfühlung in ihn und eine entsprechende Körpersprache.

Small Talk wird eröffnet durch eine Bemerkung oder Frage zu etwas in der Situation Vorhandenem, zum Beispiel „das ist heute ja ein herrliches Wetter“ oder bei einem Konzert: „dieses Konzert ist ja außerordentlich gut besucht“ oder „Sie interessieren sich auch für klassische Musik?“.

Geeignete Themen für Small Talk sind Themen, die kein Vorwissen erfordern, Alltagserfahrungen betreffen, positiv besetzt sind, wenig Anlass für Spannungen oder Kontroversen bieten und ermöglichen, etwas über sich selbst zu erzählen, zum Beispiel: Wetter, Beruf, Essen und Trinken, Hobbys, Bücher, Tiere, Urlaub, Musik/Konzerte, Sport. Tabu-Themen für Small Talk sind beispielsweise Geld, Politik, Ehe- und Familienprobleme. Bei Erstbesuchen im Rahmen von Besuchsdienst bietet sich auch positiv Auffälliges in der Wohnung oder ggf. im Garten vor dem Haus an, z.B. Bilder oder Urkunden an den Wänden und Hinweise auf Hobbys.

Stößt ein Thema auf Desinteresse oder ist es genug besprochen, kann man es wechseln. Dazu kann man von einzelnen Stichworten ausgehend neue Themen einführen, z.B. vom Rosenstrauch im Garten ausgehend Obstbäume, Marmelade, Obstkuchen, Lieblingsessen ...

Die Small-Talk-Anfangsphase dauert bis ca. zehn Minuten. Bis dahin sollte ein weiterführendes Thema gefunden sein. Wenn nicht, werden Gespräche oft quälend. Werden Erstbesuche bei alten Menschen mit Small-Talk begonnen, kann gut das Besprechen der Rahmendaten abgeschlossen werden: „Ich glaube, wir sollten jetzt mal besprechen, wie oft und wie lange ich zu Ihnen kommen. Sonst muss ich irgendwann gehen, und wir haben das nicht geklärt.“

Ein Small Talk kann durch Vorbereitung darauf erleichtert werden, weil man dann Themen parat hat. Dazu kann überlegt werden: Welche allgemeinen Small-Talk-Themen liegen mir und welche Art, sie einzubringen?

6 Annehmende Gesprächsführung

6.1 Ziele

- Voraussetzungen menschlicher Kommunikation kennenlernen
- Grundlagen der annehmenden Gesprächsführung kennenlernen
- Annehmende Grundhaltung und Gesprächsführung üben

6.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link [Kopiervorlagen](#), S. 17-21

Inhalte	Methoden	Dauer
Die Subjektivität menschlicher Wahrnehmung <i>Inhaltliche Grundlagen, 6.3.1</i>	Referat	10 Min.
Zuhören <i>Inhaltliche Grundlagen, 6.3.2</i>	Einführung; kontrollierter Dialog in Paaren (ohne Beobachter*in, ein Gesprächsgang) oder in Dreier-Gruppen (mit Beobachter*in, 2-3 Gesprächsgänge mit wechselnden Rollen); Rückmeldungen zum Erleben der Übung; ggf. ergänzende Ausführungen	30 Min.; bei kontr. Dialog in Dreier-Gruppen 45 Min.
Verstehen und annehmend antworten: Gesprächsebenen <i>Inhaltliche Grundlagen, 6.3.3</i>	1. Vorstellung Gesprächsebenen mit Visualisierung 2. Rundgespräch zu nicht annehmendem und annehmendem Gesprächsverlauf „Ich bin arbeitslos“ 3. Vertiefungsübung zu „Gefühle heraushören und aufnehmen“: Rundgespräch zu 2-3 Beispielen 4. Gruppenarbeit zu Gesprächsprotokoll „... und dann kann man ja auch nicht wissen“; Vorstellung und Besprechung der Ergebnisse, Sammlung und Besprechung von Schwierigkeiten der Teilnehmenden bei der Gruppenarbeit	05 Min. 30 Min. Pro Beispiel 10 Min. 60 Min.
Leitlinien und Grenzen „Annehmende Gesprächsführung“ <i>Inhaltliche Grundlagen, 6.3.4</i>	Referat; Rückfragen; Abschlussdiskussion	20 Min.

6.3 Inhaltliche Grundlagen

Im annehmenden Gespräch steht das Anliegen des Gegenübers im Mittelpunkt (s. Gesprächsdreieck, Kap. 1). Grundlegend hierfür ist die innere Haltung, den*die Gesprächspartner*in verstehen und auf ihn*sie eingehen zu wollen. Hierzu ist nötig, das Anliegen zu hören (Schritt 1), es zu verstehen (Schritt 2) und in der Antwort annehmend darauf einzugehen (Schritt 3). Alle drei Schritte sind weder selbstverständlich noch einfach.

6.3.1 Die Subjektivität menschlicher Wahrnehmung

Ein Grund dafür ist: Wir nehmen die Welt nicht vollständig wahr und nicht so, wie sie ist. Unsere Wahrnehmung ist nicht die Widerspiegelung der Realität, sondern subjektiv und individuell unterschiedlich. Dies hat organische und kulturelle, persönliche und aktuelle Ursachen.

Eine Geschichte: Fünf Personen, die alle in Neapel in Urlaub waren, unterhalten sich über ihre Hotels. Die erste Person erzählt ganz begeistert: „Das Essen war großartig und die Weine waren Spitzenklasse.“ Die zweite Person berichtet, in ihrem Hotel sei es schrecklich laut gewesen. Anscheinend wurde die ganzen Nächte um sie herum gefeiert, so dass sie nicht zum Schlafen kam. „Das war in meinem Hotel ganz anders“, erwidert die dritte Person und führt aus: „Das Zimmer war sehr großzügig und das Bett äußerst bequem. Ich habe ausgezeichnet geschlafen und mich auch sonst in dem Hotel sehr wohl gefühlt, denn es war insgesamt sehr gemütlich.“ „So ein Glück hätte ich auch gerne gehabt“, meint daraufhin die vierte Person, „aber mein Hotel war rundherum schmutzelig. Wo man hinsah, Staub und Schmutz. Außerdem war es überall dunkel und unübersichtlich.“ Und die fünfte Person klagt: „Mein Hotel stand in der Nähe des Fischmarkts. Tag und Nacht dieser schreckliche Gestank!“ Im weiteren Verlauf des Gesprächs stellt sich heraus, dass sie alle im selben Hotel gewohnt haben.

Dieses unterschiedliche Erleben ist Folge organischer Bedingungen der menschlichen Wahrnehmung:

- Unsere Wahrnehmungsorgane (Sinnesorgane; Augen, Ohr, Nase, Zunge und Haut) erfassen nur Ausschnitte dessen, was ist. Wir hören z.B. nur Töne in bestimmten Frequenzen.
- Von den vielen Informationen, die wir mit unseren Sinnesorganen wahrnehmen, gelangt nur ein geringer Bruchteil in unser Gehirn. Alles andere wird ignoriert. Dies ist notwendig, weil sonst die Verarbeitungskapazität des Gehirns überschritten würde.
- Wir nehmen jede*r primär mit einem oder zwei Sinnesorganen wahr und wenig mit den anderen. Dadurch sind unsere Wahrnehmung und unser Erleben individuell verschieden. In der obigen Geschichte nimmt die erste Person primär über die Zunge wahr. Ihr Erleben ist primär durch Schmecken bestimmt. Bei der zweiten Person sind es das Ohr / das Hören, bei der dritten die Haut / das Fühlen, bei der vierten die Augen / das Sehen und bei der fünften die Nase / das Riechen.

Darüber hinaus wird unsere Wahrnehmung, sowohl was als auch wie wir etwas wahrnehmen, noch von vielen weiteren Faktoren beeinflusst, zum Beispiel von

- der grundsätzlichen Lebenssituation. Eskimos beispielsweise unterscheiden, und sehen also, sehr viele Farbstufen von Weiß.
- der Gewohnheit. Hiervon hängt z.B. ab, was uns schmeckt oder nicht schmeckt.
- persönlichen Einstellungen und Werten. Veganer*innen und Vegetarier*innen nehmen einen Bratwurststand weniger oder negativer wahr als Fleischesser.
- Erfahrungen. Fleischesser mit positiven Erfahrungen mit Bratwürsten von Bratwurstständen nehmen einen Bratwurststand stärker und positiver wahr als Fleischesser mit negativen Erfahrungen.
- der aktuellen Situation: Ist eine Person auf der Suche nach einem Geburtstagsgeschenk, nimmt sie Blumen- und Geschenkeläden stärker wahr als zu anderen Zeiten.

Um in einem Gespräch das Anliegen des Gegenübers in den Mittelpunkt stellen und darauf annehmend eingehen zu können, ist es aufgrund dieser Voraussetzungen unserer Wahrnehmung und unseres Erlebens wichtig,

- darauf zu achten, so viel wie möglich von dem Gegenüber, von seinen Worten, seiner Körpersprache, seinen Gefühlen usw. wahrzunehmen und
- das Erleben des Gegenübers als sein Erleben zu respektieren.

6.3.2 Zuhören

Auch für das Zuhören in Gesprächen gilt: Wir hören das, was andere sagen, nicht automatisch vollständig und auch nicht automatisch so, wie sie es meinen. Wie jede Wahrnehmung wird auch das Zuhören von der Lebensgeschichte des Zuhörenden, dessen Einstellungen, Werten, seinem aktuellen Befinden usw. beeinflusst. Einige Zusammenhänge und Folgen sind:

- Was dem Zuhörenden unwichtig erscheint, wird leicht überhört.
- Was dem Zuhörenden unangenehm ist, wird schnell negativ eingeordnet.
- Zuhörende bleiben oft an einzelnen Aussagen des Gegenübers hängen, besonders wenn diese bei ihnen z.B. Erinnerungen und Gefühle hervorrufen oder sie zu Widerspruch reizen. Leicht sind Zuhörende dann hiermit beschäftigt – und hören nicht mehr (genau), was das Gegenüber in dieser Zeit sagt.
- Eigener Zeitdruck, körperliches Unwohlsein, eigene bedrängende Fragen und Probleme können das Zuhören beeinträchtigen.

Hinzu kommt: Oft überlegen Zuhörende, während ihr Gegenüber noch redet, schon ihre Antwort. Auch dann hören sie nicht mehr (genau), was das Gegenüber in dieser Zeit sagt.

Auf das Gesagte und das Gegenüber einzugehen, setzt jedoch voraus, möglichst genau und bis zum Ende zuzuhören. Dies erfordert bewusstes und konzentriertes Zuhören, das der Einübung bedarf.

Ein kontrollierter Dialog zeigt oft:

- > Konzentriertes Zuhören ist anstrengend.
- > Genau zuzuhören und Wiederholen des Gehörten fallen schwer.
- > Besonders schwer fällt weiteres Zuhören, wenn ich eine andere Meinung habe als mein*e Gesprächspartner*in.
- > Auch wenn ich konzentriert zuhöre, überhöre ich vielleicht Gesagtes, was mir nebensächlich erscheint.
- > Auch wenn ich konzentriert zuhöre, verstehe ich den anderen vielleicht falsch.
- > Es kann schwerfallen, Aussagen des Partners zu wiederholen, denen ich nicht zustimme oder die mir unangenehm sind.
- > Wenn ich dem anderen genau zuhöre und ihn wiederhole, tritt mein Temperament etwas in den Hintergrund. Ich werde behutsamer antworten.
- > Wenn meine Aussage wiederholt wird, kann ich überprüfen, ob und inwieweit ich verstanden wurde. Das gibt ein Gefühl der Sicherheit.

6.3.3 Die Gesprächsebenen: Verstehen und annehmend antworten

Konzentriertes Zuhören ist eine Voraussetzung, um das Gegenüber verstehen zu können, aber noch nicht das Verstehen. Zu diesem gehört herauszufinden, was das Gegenüber mit den gesagten Worten meint, mitteilen will. Dies ist oft nicht eindeutig.

Ein hilfreiches Modell aus der Kommunikationstheorie zum Verstehen sind die Gesprächsebenen. Dieses Modell besagt, dass alles, was Menschen sagen, entweder

- rational ist, und dabei oberflächlich oder sachlich, oder
- emotional, also Gefühle ausdrückt, sei es indirekt, angedeutet oder direkt ausgesprochen, oder
- existentiell, also die Sinnfrage betrifft, die sogenannten letzten Fragen des Lebens.

Die Gesprächsebenen	
rationale Ebene	oberflächlich sachlich
emotionale Ebene	Gefühle indirekt (in der Aussage enthalten) Gefühle ausgesprochen
existentielle Ebene (Sinnfrage)	

In einem annehmenden Gespräch geht es darum, das Thema des Gegenübers und die Ebene, auf der das Gegenüber sich äußert, sowie seine Gefühle zu erkennen und in der Antwort aufzunehmen. Hierfür ist neben den Worten die Körpersprache von großer Bedeutung, da sich in ihr unsere Gefühle ausdrücken (s. 4.3.3).

Erfreuliche Themen und positive Gefühle aufzunehmen fällt in der Regel leicht. Schwieriger ist, negative Gefühle, Probleme und existentielle Themen annehmend aufzunehmen. Dies bedarf der Einübung.

„Ich bin arbeitslos.“ – A: Nicht-anehmender Gesprächsverlauf Gesprächsprotokoll und Analyse mit Zuordnung zu den Gesprächsebenen

Albert (A), Rentner, und Bernhard (B), Mitte fünfzig, kennen sich aus dem Heimatverein. Es ist Spätvormittag. A sitzt im kleinen Stadtpark auf einer Bank. B kommt den Weg entlang. Die beiden begrüßen sich, B setzt sich nach Aufforderung von A zu diesem auf die Bank, und A fragt: „*Wie kommt es, dass du am Vormittag hier unterwegs bist? Hast du Urlaub?*“ Danach kommt es zu folgendem Gespräch:

B1: „*Schön wär’s. Meine Firma hat Pleite gemacht. Ich bin arbeitslos.*“

A1: „*Und was machst du jetzt?*“

B2: „*Jetzt bin ich arbeitslos gemeldet und warte, dass das Jobcenter mir freie Stellen benennt. Und schau halt in Zeitungen nach Stellenausschreibungen. Das Problem ist, dass wir jeden Monat so viel für das Haus abzahlen müssen. Wer weiß, ob wir es halten können.*“

A2: „*Tja, das ist dann immer das Gleiche. War doch bei Herbert damals auch so. Mensch, was ging es denen schlecht. Aber dann haben sie es doch noch geschafft.*“

B3: „*Mmh. Aber wir müssen das Haus wohl verkaufen. Ach, das ist alles so schwer. Meine Frau ist unheimlich traurig und die Kinder weinen so oft.*“

A3: „*Aber da fragt doch erst mal deine Eltern. Die können euch doch bestimmt was geben.*“

B4: „*Ach, das ist schwierig.*“ – Pause, wirkt unruhig – „*Es, es ist halt auch, weißt du, irgendwie fühle ich mich so nutzlos.*“

A4: „*Na, jetzt komm aber! Nutzlos sind wohl ganz andere! Wenn ich da an so manche von diesen Promis denke, jetzt habe ich erst wieder gelesen, dass dieser eine Schauspieler ...*“ A erzählt, was er über das Leben verschiedener Prominenter gelesen hat.

B5: „*Na ja, das ist eine andere Welt. Du, ich muss jetzt weiter.*“ (steht auf und verabschiedet sich)

Die Worte „Schön wär’s“ zu Beginn von **B1** zeigen, dass B den folgend benannten Grund, seine Arbeitslosigkeit, nicht schön findet. Ebene: **emotional – Gefühle indirekt bis direkt.**

A stellt in **A1** daraufhin eine Sachfrage, die von B angedeuteten Gefühle nimmt er nicht auf. Ebene: **rational-sachlich.**

Daraufhin gibt B in **B2** in den ersten beiden Sätzen die erfragte Information. Ebene: **rational - sachlich.** Im dritten Satz weist die Bezeichnung der Abzahlung als „*Problem*“, dass diese B belastet, und auch die im vierten Satz beschriebene Ungewissheit wird belastend und bedrückend sein. Ebene: **emotional – Gefühle indirekt.**

A (**A2**) verallgemeinert nun zunächst B’s Situation („*immer das Gleiche*“), anschließend erzählt er von einem gemeinsamen Bekannten, der auch einmal arbeitslos war. Beides nimmt B’s Gefühle nicht auf. Sowohl Verallgemeinerung wie auch Erzählung von anderen Betroffenen führen im Gespräch vom aktuellen Gegenüber, dessen Erleben und Gefühlen weg. Dass eine Situation häufig oder allgemein ist oder andere schon das Gleiche oder Ähnliches erlebt haben, ändert auch nichts an der Situation des Gegenübers und hilft ihm nicht, damit zurechtzukommen. Eher wirkt der Hinweis darauf als Kleinreden der Probleme und / oder Aufforderung im Sinne von ‚stell dich nicht so an, andere haben das auch schon durchgemacht‘. Verallgemeinerungen und Erzählungen von anderen helfen stattdessen dem Gesprächspartner, der sich hierdurch der Konfrontation mit den Schwierigkeiten seines Gegenübers entzieht. Diese Reaktion ist angesichts von Problemen **oberflächlich.**

B (**B3**) wehrt den Vergleich mit dem Bekannten als unpassend ab. Anschließend äußert er eigene Gefühle und berichtet von denen seiner Frau und seiner Kinder. Ebene: **emotional – Gefühle ausgesprochen.**

Wieder geht A (**A3**) nicht auf die Gefühle von B ein, sondern gibt einen Ratschlag. B's folgende Reaktion (B4: „*Ach, das ist schwierig.*“) zeigt, dass dieser für ihn keine Möglichkeit ist. Dies zeigt eine Problematik von Ratschlägen: Mein Gegenüber hat eine andere Lebensgeschichte als ich, ihm ist vielleicht anderes wichtig als mir, ich kenne die Situation nicht umfassend ... Deshalb müssen die Handlungsmöglichkeiten, die ich sehe und die für mich passend wären, nicht auch für den anderen möglich und passend sein. Dann muss er den Ratschlag ablehnen, dem*der Gesprächspartner*in widersprechen. Zudem stelle ich mich mit Ratschlägen in gewisser Weise über mein Gegenüber, sage ihm: Ich weiß (besser als du selbst), was für dich möglich und richtig ist. Und schließlich haben Betroffene vielfach schon selbst viele Möglichkeiten bedacht. Ratschläge haben eine **Sachebene**, sind aufgrund dieser Zusammenhänge und im jeweiligen Gesprächszusammenhang aber oft **oberflächlich**. Mit Ratschlägen sollte in annehmenden Gesprächen vorsichtig umgegangen werden. Angemessener ist, nach Möglichkeiten zu fragen, die das Gegenüber selbst sieht („Sie haben wahrscheinlich schon viele Möglichkeiten bedacht.“), oder Möglichkeiten als Frage einzubringen („Wäre es für Sie denkbar / möglich ...?“).

Nach der Zurückweisung des Ratschlags zu Beginn von **B4** äußert B ein weiteres Problem: Er fühlt sich nutzlos. Dies betrifft die Frage nach dem Sinn des Daseins – **existentielle Ebene**.

A greift in **A4** zwar das Wort „nutzlos“ auf, geht aber nicht auf B's Erleben ein, sondern beginnt von Prominenten zu erzählen, die bzw. deren Lebensweise er als nutzlos empfindet. Dies ist als Reaktion auf **B4 oberflächlich**.

B äußert ein Problem nach dem anderen, immer mit Gefühlen verbunden. A folgt nicht auf die von B eingenommenen Gesprächsebenen, nimmt die von ihm angedeuteten und geäußerten Gefühle nicht auf, geht nicht auf B, dessen Situation, Erleben und Gefühle ein. Im Verlauf von A4 erkennt B wohl, dass dies auch nicht mehr geschehen wird und beendet das Gespräch. Manchmal wechseln Betroffene in dieser Situation auch auf die sachliche oder oberflächliche Ebene. Gesprächspartner*innen meinen dann oft, das Gespräch gut geführt und ihr Gegenüber auf andere Gedanken gebracht zu haben. Tatsächlich erfolgt dieser Wechsel der Gesprächsebene aber, weil der Betroffene erkannt hat, dass der Andere kein geeigneter Gesprächspartner für seine Probleme ist – und bleibt mit diesen allein.

Gespräche zu Erwerbslosigkeit mit hiervon Betroffenen sind – wie Gespräche zu vielen anderen schwierigen Lebenssituationen des Gegenübers, z.B. schwere Erkrankung, Ende einer Partnerschaft, Tod eines nahestehenden Menschen – für Gesprächspartner*innen oft sehr herausfordernd: Sie können die schwierige Situation des Anderen nicht beenden, haben keine Arbeitsstelle zu vergeben, können ihre Gegenüber nicht heilen ... Dadurch fühlen sich Gesprächspartner*innen schnell hilflos, ohnmächtig, vielleicht überfordert – und reagieren aus diesen eigenen bedrückenden Gefühlen heraus. Um diese zu beenden, kommt es dann häufig zu z.B. Beschwichtigungen, Kleinreden der Probleme, Verallgemeinerungen und Erzählungen von Anderen mit gleichen oder ähnlichen Problemen, Ratschlägen, Ausweichen auf ein anderes Thema. Häufig sind Gesprächspartner*innen davon überzeugt, ihrem Gegenüber damit Gutes zu tun, z.B. durch Beschwichtigungen Verzweiflung zu mildern oder durch Ablenkung auf andere Gedanken zu bringen. Tatsächlich aber tun sie sich damit selbst Gutes und gehen nicht auf das Gegenüber ein.

„Ich bin arbeitslos.“ – B: Annehmender Gesprächsverlauf Gesprächsprotokoll und Analyse mit Zuordnung zu den Gesprächsebenen

Situation und Eingangsfrage wie Verlauf A.

B1: „Schön wär’s. Meine Firma hat Pleite gemacht. Ich bin arbeitslos.“

A1: „Oh, das habe ich nicht gewusst. Wie kommst du denn damit zurecht?“

B2: „Ach, ich weiß nicht. Da ist so viel Leere. Und dann – das Problem ist, dass wir jeden Monat so viel für das Haus abzahlen müssen. Wer weiß, ob wir es halten können.“

A2: „Das ist bestimmt für euch alle sehr schwer.“

B3: „Ja. Meine Frau ist ständig traurig und die Kinder weinen oft.“ – kurze Pause, dann: „Und dann, dann fühle ich mich total als Versager.“

A4: „Du fühlst dich dann dafür verantwortlich, dass ihr jetzt in dieser Situation seid und deine Frau und die Kinder traurig sind?“

B5: „Na ja, irgendwie ist mir klar, dass ich nichts dafür kann. Aber die Kinder – wenn sie etwas nicht haben können, haben sie schon gesagt, das wäre nur, weil ich nicht arbeiten gehe. Als ob ich zu faul zum Arbeiten wäre. Das tut verdammt weh.“ Dann lauter und energischer weiter: „Und sie sind alt genug, um zu wissen, dass das nicht stimmt. Da brauchen sie sich nicht wundern, wenn ich mittlerweile dann auch heftig reagiere.“

A5: „Das verletzt dich sehr, dass deine Kinder so denken?“

B6: „Ja, und ich kann das zurzeit wirklich nicht gebrauchen. Ich fühle mich durch die Arbeitslosigkeit doch sowieso so nutzlos. Manchmal weiß ich gar nicht mehr, was das alles für einen Sinn hat.“

A6: „Früher hat die Arbeit dir Sinn gegeben?“

B7: „Ja. Und die Familie. Na ja, und die Arbeit im Verein und mein Sport, das ist ja auch schön.“ Pause, dann: „Das andere ist ja noch da. Sag mal, wie ist das denn bei dir?“ Die beiden unterhalten sich eine Weile über diese Frage. Danach sagt B:

B8: „Das hat gutgetan. Danke. Ich glaube, darüber müssen wir auch zu Hause mal reden.“

B1 ist identisch mit B1 im nicht-anehmenden Gesprächsverlauf: Die Worte „Schön wär’s“ zu Beginn von B1 zeigen, dass B den folgend benannten Grund, seine Arbeitslosigkeit, nicht schön findet. Ebene: emotional – Gefühle indirekt bis direkt. Ebene: **Gefühle indirekt bis direkt**

A fragt daraufhin (**A1**) nach B’s Erleben, was Gefühle einschließt. Ebene: **Gefühle indirekt**

Der erste Satz in **B2**: „Ach, ich weiß nicht.“ weist zunächst auf eine diffuse, ungeklärte Gefühlslage. Der folgende Satz bezeichnet dann ein Erleben: Leere. Es ist unklar, ob B damit ungefüllte Zeit meint (weist auf Langeweile, **Gefühle indirekt**) oder innere Leere (ich fühle mich innerlich leer, **Gefühle ausgesprochen**) oder Erleben von Sinnlosigkeit (**existentielle Ebene**). Im dritten Satz weist die Bezeichnung der Abzahlung als „Problem“, dass diese B belastet, und auch die im vierten Satz beschriebene Ungewissheit wird belastend und bedrückend sein. Ebene: **emotional – Gefühle indirekt**

A fasst in **A3** diese verschiedenen Themen und Aussagen zum Erleben mit „für euch alle sehr schwer“ zusammen. Damit nimmt er das Erleben und die Gefühle auf und überlässt B die Entscheidung, worüber er weiterreden möchte. Ebene: **emotional – Gefühle indirekt bis ausgesprochen**

B bestätigt in **B3** zunächst die Deutung der Gefühle, führt die Gefühle seiner Frau und Kinder weiter aus und äußert dann, welche Gefühle diese bei ihm verursachen (**emotional – Gefühle ausgesprochen**).

A nimmt in **A4** das Erleben und Gefühl von B auf – als Frage, sodass B die Möglichkeit der Korrektur hat. Ebene: **emotional – Gefühle ausgesprochen**. A bleibt in seiner Reaktion auf B bezogen. Er geht nicht auf das Erleben und Verhalten der Frau und der Kinder ein, die nicht anwesend sind. Damit vermeidet er auch, ggf. in Konflikte hineingezogen zu werden.

B erläutert als Grund für sein Gefühl daraufhin in **B5** genauer von dem Geschehen in der Familie. Dabei benennt er direkt ein Gefühl, das dieses in ihm auslöst („*Das tut verdammt weh.*“, **emotional – Gefühle ausgesprochen**). Seine geschilderte Reaktion zeigt weitere Gefühle: Ärger, Wut. Ebene: **emotional – Gefühle indirekt**.

A5: A nimmt das direkt geäußerte Gefühl deutend auf – wieder als Frage, sodass B die Möglichkeit der Korrektur hat. Ebene: **emotional – Gefühle ausgesprochen**. Dabei bleibt er wieder auf B bezogen, äußert sich nicht zum berichteten Verhalten der nicht anwesenden Kinder.

B bestätigt in **B6** wieder die Deutung von A und nennt anschließend als Grund für dieses Erleben und seine in B5 geschilderte Reaktion: Er fühlt sich nutzlos und sieht manchmal keinen Sinn mehr (**existentiellen Ebene**).

A nimmt mit seiner Nachfrage in **A6** die **existentielle Ebene** auf, und es entwickelt sich ein Gespräch über diese Fragen.

A folgt B in den Themen und auf die von B eingenommenen Gesprächsebenen, nimmt in seinen Gesprächsbeiträgen die von B angedeuteten und geäußerten Gefühle auf, geht auf B, dessen Situation und Gefühle ein. Er bleibt durchgängig bei B und dessen Themen, Erleben und Gefühlen. Mit eigenen Worten gibt er zusammenfassend und deutend wieder, was er verstanden hat („spiegeln“). Durch diese Gesprächsführung vergewissert er sich, ob er B richtig verstanden hat, und gibt er B Raum, sich auszusprechen und seine Gedanken und Gefühle zu ordnen.

Vertiefung: Gefühle heraushören und annehmend aufnehmen

Die für annehmende Gesprächsführung notwendige Beachtung der eigenen Gefühle und der Gefühle des Gegenübers und deren Auseinanderhaltung sind ungewohnt und brauchen Einübung. Dies kann anhand einzelner Aussagen geschehen, zum Beispiel:

Beispiel 1: Eine Frau sagt: *„Das wird immer schlimmer mit meiner Tochter, jetzt bleibt sie schon nächtelang weg. Ich weiß nicht einmal, wo sie ist. Da steckt aber nur dieser Kerl dahinter.“*

- Mögliche bei Gesprächspartner*innen (den Teilnehmenden) durch die Äußerung hervorgerufene Gefühle können z.B. sein: Mitleid mit der Mutter, Hilflosigkeit, Empörung über die abwertende Bezeichnung des Freundes der Tochter, Mitleid mit der Tochter, Empörung über das Verhalten der Tochter
- Mögliche Gefühle der Sprecherin sind z.B.: Verlustangst, Eifersucht, Sorge, Verletzung, Gefühl, in der Erziehung versagt zu haben
- Eine mögliche annehmende Reaktion ist: *„Es regt sie sehr auf, wenn ihr Tochter nächtelang wegbleibt und sie nicht wissen, wo ist?“* Diese Frage stellt ein mögliches Gefühl zur Verfügung und gibt der Mutter Raum, über ihr Erleben und ihre Gefühle nachzudenken und diese zu sortieren.

Beispiel 2: Eine Person sagt: *„Heute noch Kinder in die Welt setzen? Es gibt doch schon genug Menschen. Nee, wie sollen denn alle mal satt werden?!“*

- Mögliche bei Gesprächspartner*innen (den Teilnehmenden) durch die Äußerung hervorgerufene Gefühle können z.B. sein: Ärger oder Wut (weil man selbst wegen eigener Kinder auf Vieles verzichtet hat), Freude (bei Zustimmung)
- Mögliche Gefühle des Sprechers sind z.B.: Resignation angesichts des Zustands der Welt, Zukunftsangst, Existenzangst, Angst vor den Veränderungen im eigenen Leben
- Eine mögliche annehmende Reaktion ist: *„Sie sehen keine Chancen für die Zukunft?“* Diese Frage gibt dem Mann Raum, über seine mögliche Zukunftsangst zu reden oder andere Gründe zu benennen.

Beispiel 3: Eine 78jährige Frau berichtet von einer *schweren Gallenkolik in der vorangegangenen Woche. Dann sagt sie: „Am Dienstag muss ich noch zu einer Untersuchung. Dann...“* – sie zögert – *„... dann entscheidet sich, ob eine Operation sein muss.“* – zögert wieder, schaut unter sich, dann aus dem Fenster und fährt fort: *„Und ich bin doch so herzkrank.“*

- Mögliche bei Gesprächspartner*innen (den Teilnehmenden) durch die Äußerung hervorgerufene Gefühle können z.B. sein: Hilflosigkeit, Unsicherheit, Ohnmacht, Überforderung
- Mögliche Gefühle der Sprecherin sind z.B.: Angst, die Operation nicht zu überleben, Angst vor dem Sterben, Todesangst, Reue über Versäumtes
- Eine mögliche annehmende Reaktion ist: *„Sie haben Angst, die Operation nicht zu überleben? (während der Operation zu sterben?)“* Diese Frage stellt ein mögliches Gefühl zur Verfügung und gibt der Frau die Möglichkeit, über ihre Gefühle zu reden.

„Und dann kann man ja auch nicht wissen ...“

Gesprächsauszug, Analyse und annehmende Antworten

Die Besuchsdienstmitarbeiterin L besucht seit einigen Monaten alle zwei Wochen Frau Z., 86 Jahre. Ihre Tochter und die beiden Enkel leben mit ihren Familien alle über 200 km entfernt. Bei einem Besuch von Frau L. kommt es zu folgendem Gesprächsgang:

Z1: *„Wie ist das eigentlich, wenn man mal eine Pflegerin braucht? Man weiß ja nicht, ob man nicht mal plötzlich jemanden braucht. Nun bin ich ja schon 86 und“* – zögert, dann: *„und letzte Woche lag ich auch drei Tage.“*

L1: *„Da können Sie bei der Diakoniestation anrufen. Die Nummer steht im Telefonbuch.“*

Z2: *„Das ist gut.“* Kurze Pause, dann: *„Am schönsten wäre es ja, wenn man einfach mal nicht mehr aufwacht, als nachher auf Andere angewiesen zu sein. Wissen Sie, ich – ich mag gar nicht mehr da sein. Es wäre schön, wenn man einfach so gehen könnte. Ich habe mein Leben gehabt, es war auch sehr schön. Aber jetzt ist es langweilig, und es geht mir auch nicht mehr gut.“*

L2: *„Das ist doch etwas sehr Schönes, wenn man von seinem Leben sagen kann: Es war sehr schön, ich habe alles gehabt.“*

Z1: Z redet zunächst allgemein („man“). Ihre Frage und die im folgenden Satz gegebene Begründung für diese sind auf den ersten Blick eine Sachfrage nach einer Information und eine sachliche Begründung (Sachebene). Da sie von einer hochaltrigen Person geäußert werden, können Verunsicherung und Beunruhigung dahinterstehen (Gefühle indirekt). Anschließend führt Z ihre persönliche Situation als Begründung der Frage an, ihr Alter und eine Erkrankung oder Schwäche in der vorangegangenen Woche. Jetzt ist deutlich: Z macht sich Gedanken darum, dass sie selbst vielleicht irgendwann oder schon bald und vielleicht plötzlich Unterstützung oder Pflege braucht. Dies wurde vermutlich durch die Erkrankung / Schwäche in der vorangegangenen Woche ausgelöst. Hier schwingen Verunsicherung, Beunruhigung, evtl. Angst mit. Darauf weisen auch „plötzlich“ und das Zögern mitten im Satz. – Ebene: Gefühle indirekt. Eigene Pflegebedürftigkeit ist vielfach mit negativen Gefühlen, z.B. Angst vor Abhängigkeit und Scham, verbunden. Das Thema kann daher Gesprächspartner*innen verunsichern und ihnen Angst machen: Wohin führt das Gespräch, wenn ich mich darauf einlasse? Daher weichen sie diesem Thema leicht aus. Vielleicht war dies auch bei L so. Sie antwortet in L1 ausschließlich auf die Sachfrage – Ebene: sachlich. Dass sie jetzt weiß, wie sie Pflege organisieren kann, mag Z in diesem Punkt Sicherheit geben. Mit ihren Gefühlen angesichts eventueller Pflegebedürftigkeit aber bleibt sie allein. Mögliche annehmende Antworten auf Z1 könnten z.B. sein: *„Da können Sie zum Beispiel bei der Diakoniestation anrufen. Die Nummer steht im Telefonbuch. – Frau Z., ich bin mir jetzt nicht sicher. Verunsichert oder beunruhigt Sie diese Erfahrung letzte Woche?“* „... kann es sein, dass diese Erfahrung letzte Woche sie verunsichert?“

Z2: Z geht kurz auf die Sachinformation ein. Es ist für sie gut zu wissen, wie sie bei Bedarf Unterstützung organisieren kann. Die Ausführungen danach zeigen, dass für sie damit ein tiefer gehenden Themen verbunden sind: Bevor sie auf andere angewiesen ist, möchte sie lieber sterben. Und sie mag nicht mehr leben, denn sie langweilt sich und es geht ihr nicht mehr gut. Dies sind Themen der existentiellen Ebene. Gesprächspartner*innen können sich nach solchen Worten leicht unsicher, angespannt, hilflos oder auch ohnmächtig fühlen: ‚Was sind jetzt passende Worte?‘, ‚Ich kann es doch nicht ändern.‘, ‚Was soll ich nur sagen?‘. Dies kann auch Ärger oder Wut hervorrufen: ‚Warum bringt mein Gegenüber mich in diese Situation?! Er/sie weiß doch, dass ich es nicht ändern kann!‘ L hat sich wohl ohnmächtig gefühlt. In ihrer Antwort greift sie aus dem Gesagten die einzigen fünf positiven Worte auf, die sich allerdings auf die Vergangenheit beziehen: „es war auch sehr schön“. L’s aktuelle existentiellen Fragen ignoriert sie. Dies ist oberflächlich. Mögliche annehmende Antworten auf Z2 könnten z.B. sein: *„Ihr Leben ist für Sie jetzt wenig schön und auch beschwerlich.“*, *„Das Leben fällt Ihnen zusehends schwer?“*, *„Das Leben ist für Sie jetzt eine Last?“* Wenn die Beziehung es erlaubt, kann körperliche Nähe gegeben werden, z.B. Hand halten oder eine Hand an einen Arm legen.

6.3.4 Leitlinien für ein annehmendes Gespräch

Ich nehme mein Gegenüber so an, wie er*sie ist

Ich sehe mein Gegenüber im Zusammenhang seiner Lebensgeschichte und versuche zu verstehen, wie er*sie zu dem wurde, der er*sie heute ist. Dies kann meinen Wertmaßstäben widersprechen, doch nur so kann mein Gegenüber sich akzeptiert fühlen. Deshalb urteile und verurteile ich nicht und versuche nicht, mein Gegenüber von meiner Meinung zu überzeugen oder so zu ändern, wie ich meine, dass er*sie sein sollte.

Ich fange da an, wo mein Gegenüber steht

Ich fange da an, wo mein Gegenüber steht und setze mich mit ihm in Bewegung. Wichtig sind zunächst immer die Themen, Fragen und Probleme, die meinem Gegenüber wichtig sind und nicht die, die mir selbst wichtig erscheinen. Denn nur wenn mein Gegenüber spürt, dass ich das, was ihm zurzeit wichtig ist, akzeptiere, wird er*sie bereit sein, über seine*ihre Probleme zu sprechen.

Ich versuche, den anderen zu verstehen

- Um verstehen zu können, höre ich konzentriert zu bis mein Gegenüber ausgeredet hat.
- Ich prüfe die Gefühle, die das Gesagte in mir auslöst: Geht es mir dabei gut? Macht es mir Angst? Empfinde ich Zustimmung oder spüre ich Widerstand? Weckt es in mir aufgrund eigener Probleme oder früherer Erlebnisse positive oder negative Gefühle? Es ist wichtig, mir diese Gefühle bewusst zu machen, denn sonst bestimmen sie, ohne dass ich es merke, meine weitere Gesprächsführung. – Und ich versetze mich in die Gefühlslage meines Gegenübers: Welche Gefühle stehen hinter dem Gesagten? Welche Gefühle drücken Mimik und Körpersprache aus?
- Ich versuche zu verstehen, was mein Gegenüber mit dem Gesagten meint, was das Gesagte für ihn*sie und sein*ihr Leben bedeutet.

Ich gebe meinem Gegenüber Raum

- Ich gebe meinem Gegenüber, seinen Themen, Gedanken und Gefühlen Raum.
- Bei Problemen ist das, was für mein Gegenüber hilfreich und für sein*ihr Leben weiterführend sein kann, nicht immer das, was er*sie sich wünscht. Aber auch nicht das, was ich für richtig halte. Ich achte mein Gegenüber als erwachsenen Menschen. Ich schreibe keinen Weg vor, dränge nicht in eine Richtung, sondern begleite mein Gegenüber auf seiner*ihrer Suche nach seinem*ihren Weg, nach dem, was für ihn*sie im Augenblick möglich und machbar ist. Mit Ratschlägen gehe ich sehr vorsichtig um, denn sie setzen voraus, dass ich (besser als mein Gegenüber) weiß, was für ihn*sie richtig ist.

Grenzen der annehmenden Haltung

- Bei Äußerungen zu nicht-persönlichen Themen, die meine ethischen Werte und Gefühle verletzen, kann ich meine Meinung vertreten. Dabei versuche ich, mich auf keine Diskussion einzulassen und deutlich zu machen, dass es mir primär um mein Gegenüber geht.
- Verletzen Verhaltensweisen oder Themen mein Distanzbedürfnis (z.B. körperliche Nähe, intime Themen), kann ich dies sagen und die Achtung meiner Grenzen erbitten und einfordern.
- Bei Themen oder Umständen, die mich überfordern, kann ich dies ansprechen und gemeinsam mit meinem Gegenüber nach einer Lösung suchen (z.B. andere*r Gesprächspartner*in, Fachberatung).

7 Besuche beenden

7.1 Ziele

- Formen des Beendens eines Besuchs reflektieren
- Mögliche Schwierigkeiten beim Beenden eines Besuchs erkennen
- Hilfen für das Beenden eines Besuchs kennenlernen

7.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 22

Inhalte	Methoden	Dauer
Üblicher Ablauf am Ende eines Besuchs; mögliche schwierige Situationen; Hilfen <i>Inhaltliche Grundlagen, 7.3</i>	1. Vergegenwärtigung möglicher Nennungen zum Besuchsende aus dem Brainstorming zu angenehmen und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte	05 Min.
	2. Rundgespräch: Wie können diese Erfahrungen erklärt werden?	20 Min.
	3. Ergänzendes Referat mit Übertragung auf die Besuchsdienst-Situation, Rückfragen und Diskussion	20 Min.
	Alternativ, falls aus dem Brainstorming keine Nennungen zum Besuchsende vorliegen:	
	1. Rundgespräch 1: In welchen Situationen ist es den Teilnehmenden schon schwergefallen, sich am Ende eines Besuchs zu verabschieden – warum?	20 Min.
	2. Rundgespräch 2: Welches Verabschiedungsverhalten Anderer erleben die Teilnehmenden unangenehm – warum?	20 Min.
	3. Ergänzendes Referat mit Übertragung auf die Besuchsdienst-Situation, Rückfragen und Diskussion	20 Min.

7.3 Inhaltliche Grundlagen

Außer vielleicht bei heftigem Streit steht gewöhnlich niemand während eines Besuchs einfach auf und geht. Das Ende eines Besuchs folgt üblicherweise einem bestimmten Ablauf, vergleichbar dem Begrüßungsritual am Besuchsbeginn. Gleichzeitig gibt es kein ‚Standardende‘: Die Worte und die Form sind u.a. abhängig von der Beziehung der beteiligten Personen, der Situation und dem Verlauf eines Besuchs. Der Ablauf:

Rechtzeitige Ankündigung des Besuchsendes: Steht das zeitliche Ende des Besuchs fest, erwähnt eine der beteiligten Personen dies rechtzeitig: „Die Zeit ist so schnell vergangen. In zehn Minuten muss ich /müssen Sie / musst du los.“, oder: „In zehn Minuten ist unsere Zeit schon zu Ende.“ Steht das zeitliche Ende nicht fest, kann sich das Ende dadurch ergeben, dass das Gespräch ausklingt. Das (letzte) Thema ist besprochen, ein weiteres Thema steht nicht an. Dann sagt die besuchende Person zum Beispiel: „Ich denke, dass ich dann bald mal aufbreche.“. Oder der*die Besucher*in bemerkt bei der besuchten Person Unruhe oder Müdigkeit. Dann sagt sie zum Beispiel: „Das war eine schöne Stunde. Aber jetzt will ich Sie/dich nicht länger aufhalten.“ Schwieriger ist es als besuchte Person einen Besuch zu beenden, denn der Gast kann dies leicht als ‚Rauswurf‘ empfinden. Doch auch die besuchte Person kann z.B. sagen: „Ich merke, ich werde müde.“, oder: „Ich muss langsam auf die Uhr schauen, weil ich muss noch ... Eine Viertelstunde habe ich noch.“ Diese Ankündigung des Besuchsendes gibt den Beteiligten Zeit, sich auf das Ende des Besuchs einzustellen und die Möglichkeit, wenn eine*r noch etwas ihm oder ihr Wichtiges besprechen möchte, dies noch einzubringen. – Bei regelmäßigen Besuchen bei alten Menschen wird beim ersten Besuch eine ungefähre Dauer der Besuche vereinbart. Diese sollte nicht länger als ca. eine Stunde betragen. Länger sind konzentriertes Zuhören und Gespräch nicht möglich. Bei den folgenden Besuchen kann die Dauer des Besuchs immer mal wieder zu Beginn der Besuche benannt werden: „Hier bin ich wieder zu unserer gemeinsamen Stunde.“ Am Ende der Besuche kann rechtzeitig auf das Ende hingewiesen werden: „In zehn Minuten ist unsere Zeit für heute (schon wieder) zu Ende.“

Das Gespräch abschließen: Der Ankündigung des Besuchsendes (oder dem Gespräch über ein noch eingebrachtes Thema) folgt der Gesprächsabschluss, eine Art Zusammenfassung des Gesprächs und / oder Besuchs: Dazu wird an den Inhalt des Erzählten, die Gefühle des Besuchten oder das eigene Erleben des Gesprächs angeknüpft: „Wir haben heute viel besprochen. Ich denke, da muss sich einiges erst einmal setzen.“, „Ich freue mich, dass es Ihnen so gut geht.“ „Das waren zwei schöne Stunden.“ Hierauf folgt oft eine kurze Reaktion der besuchten Person. – Bei Besuchen bei alten Menschen im Rahmen von Besuchsdienst ist auch z.B. möglich: „Ich habe durch unser Gespräch heute selbst viel gelernt. Ich fühle mich ganz bereichert.“, oder: „Sie haben mir viel aus Ihrem Leben erzählt. Ich möchte mich dafür bedanken.“

Die Verabschiedung: Es folgt die Verabschiedung – zunächst deren Ankündigung: „Ich möchte mich jetzt verabschieden.“ Daran anschließend können noch auf das Gespräch bezogene Wünsche ausgesprochen werden: „Ich wünsche Ihnen, dass Sie ... weiterhin so viel Freude an Ihrem Enkel haben. ... dieses Problem mit Ihrem Sohn lösen können. ... es Ihnen bald wieder besser geht.“ Am Ende stehen das „Auf Wiedersehen“ und ggf. der Blick auf den nächsten Besuch: „Ja, dann auf Wiedersehen bis in zwei Wochen.“

Diesem Ablauf folgen wir in der Regel unbewusst. Er entlastet davon, bei jedem Besuch miteinander eine Form für die Gestaltung des Besuchsendes finden zu müssen, und hilft, einen guten Abschluss zu finden. Dies zeigt sich, wenn er nicht eingehalten wird, zum Beispiel: Manche Menschen verabschieden sich recht abrupt. Dahinter steht das Bedürfnis, sich möglichst ohne große Gefühle zu verabschieden. Von den Anderen wird dies meistens als Abbruch und unhöflich erlebt, sie fühlen sich ‚wie im Regen stehen gelassen‘. Ähnlich ist dies, wenn man während des Gesprächs die Zeit vergessen hat, eine beteiligte Person auf einmal erschreckt feststellt, dass sie schon zu einem anderen Termin hätte aufbrechen müssen, und der Besuch hektisch beendet wird. Oder gleichsam umgekehrt: Ein*e Besucher*in kündigt

wiederholt an, dass sie jetzt geht, geht aber nicht. Das Gegenüber fühlt sich hilflos und ausgeliefert, wünscht sich irgendwann nur noch, den*die Besucher*in loszuwerden, und denkt, wenn er*sie endlich gegangen ist, ‚hoffentlich kommt der*die nicht so bald wieder‘. Oder: Auf die Ankündigung des Abschieds bringt die besuchte Person ständig noch weitere ihr ‚ganz wichtige‘ Themen ein. Dann fühlt sich der*die Besucher*in z.B. hilflos und bedrängt, fragt sich, wie er*sie ‚hier rauskommt‘ und ist froh, wenn dies endlich gelungen ist (s.u. Sonderfall 2).

Besuchsdienst-Besuche bei alten Menschen – Sonderfall 1: Frühzeitige Beendigung eines Besuchs

Die Vereinbarung über die Dauer bestimmt nur die maximale Besuchsdauer. Deshalb sollte während des Besuchs auf Zeichen geachtet werden, die eine frühere Beendigung nahelegen, z.B.: Die besuchte Person wirkt müde, die eigene Aufmerksamkeit lässt nach z.B. aufgrund körperlichen Unwohlseins oder Müdigkeit. Werden solche Zeichen wahrgenommen, kann ein früheres Ende des Besuchs vorgeschlagen werden: „Ich habe den Eindruck, dass Sie heute sehr müde sind und mein Besuch sie sehr anstrengt. Wollen wir für heute Schluss machen?“ Oder: „Frau/Herr X., mir geht es heute nicht gut, und ich merke, dass ich nur ganz schlecht zuhören kann, und möchte deshalb meinen Besuch heute bald beenden.“

Besuchsdienst-Besuche bei alten Menschen – Sonderfall 2: Die besuchte Person klammert

Auf die Ankündigung des Abschieds folgt manchmal ein Verhandeln der Besuchten, um den*die Besucher*in zu halten, z.B.: „Ach, ich wollte Ihnen heute doch noch unbedingt diese Fotos zeigen. Sonst kommt ja keiner, dem ich sie zeigen kann.“, „... Ihnen noch von meinem Arztbesuch erzählen, denn das macht mich seit Tagen durcheinander.“ – „Aber ein Tasse Kaffee trinken Sie doch noch. Es wäre doch schade, wenn ich den weggießen müsste.“ „Sie haben zu Hause ja jemanden, der auf Sie wartet.“ Häufige Folge: Man bleibt, obwohl man gehen wollte, fühlt sich aber unfrei. In dieser Situation ist wichtig:

- Sich nicht auf ein neues Thema einlassen. Konsequenz bleiben: Aufstehen, in den Flur gehen und sich verabschieden.
- Sich kein schlechtes Gewissen machen lassen.
- Nicht begründen, warum man jetzt gehen will. Die besuchte Person wird sofort Vorschläge haben, wie die besuchende Person ihre anstehenden Vorhaben anders organisieren kann: „Das geht doch auch noch morgen.“, „Sie können Ihren Mann doch anrufen und sagen, dass es später wird/er noch einkaufen gehen soll.“, „Sie sehen so chic aus, da müssen Sie sich fürs Theater heute Abend doch gar nicht mehr umziehen.“
- Sich bewusst machen: Das ist jetzt schwer. Eine halbe Stunde später wird es aber auch nicht leichter sein.

8 Vor- und Nachbereitung der Besuche

8.1 Ziele

- Die Bedeutung individueller Vor- und Nachbereitung der Besuche erkennen
- Mögliche Formen der Vor- und Nachbereitung kennenlernen und für sich überlegen

8.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Inhalte	Methoden	Dauer
Die Vorbereitung <i>Inhaltliche Grundlagen, 8.3.1</i>	1. Referat, Rückfragen, Diskussion 2. Einzelarbeit mit Notizen: Was möchte ich ausprobieren?	20-25 Min.
Die Nachbereitung <i>Inhaltliche Grundlagen, 8.3.2</i>	1. Referat, Rückfragen, Diskussion 2. Einzelarbeit mit Notizen: Was möchte ich ausprobieren? 3. Austausch in Paaren oder Trios zu beiden Einzelarbeiten	30-40 Min.

8.3 Inhaltliche Grundlagen

8.3.1 Vorbereitung

Besuche beginnen schon vor dem Besuch – mit äußerer und innerer Vorbereitung (s. 1.1). Für Besuche im Rahmen des Besuchsdienstes ist diese von besonderer Bedeutung: Besuchsdienst-Besuche sind mit einer besonderen Rolle und besonderen Aufgaben verbunden: Besuchsdienstmitarbeitende repräsentieren bei den Besuchen die Kirchengemeinde (s. 2.3.1), müssen für die Besuche ‚in eine andere Rolle schlüpfen‘. Annehmende Gesprächsführung ist nicht unsere alltägliche Gesprächsführung. Dies erfordert, sich auf annehmende Gesprächsführung und ihre spezifischen Anforderungen einzustellen, sich der eigenen aktuellen Befindlichkeit bewusst zu sein und für die Zeit des Besuchs loszulassen und zurückzustellen, was einen selbst innerlich beschäftigt und / oder nach dem Besuch ansteht.

Solche Vorbereitung braucht Zeit und eine Form. Wie viel Zeit und welche Form ist individuell und muss jede*r Besuchsdienstmitarbeiter*in für sich herausfinden. Einige mögliche Formen bzw. Teile der Vorbereitung können sein:

- Sich frisch machen, die Kleidung wechseln.
- Sich an einen Tisch setzen, evtl. ein Glas Wasser oder eine Tasse Kaffee oder Tee trinken, und nachspüren: Wie geht es mir? Was beschäftigt mich innerlich? Wie war der letzte Besuch? Freue ich mich auf den Besuch oder würde ich ihn heute lieber nicht machen?
- Für die Zeit des Besuchs an Gott abgeben, was innerlich beschäftigt. Dazu können Rituale hilfreich sein, z.B. eine Blume oder Kerze für Freudiges, ein Stein für Belastendes.
- Im Gebet Gott um Offenheit und Achtsamkeit für die besuchte Person und um Begleitung bitten.

8.3.2 Nachbereitung

Man hat eine Begegnung mit einem Menschen erlebt, Neues, Schönes oder Schweres erfahren, ist mit dem Verlauf des Besuchs zufrieden oder unzufrieden, ist vielleicht in Hochstimmung oder Schweres hängt nach. Eindrücke, Gefühle, Gedanken, Ideen ...: Nach einem Besuch wirkt vieles nach und will verarbeitet und innerlich abgeschlossen werden.

Üblicherweise hilft dazu Erzählen. Doch Besuchsdienstmitarbeiter*innen haben Schweigepflicht. Erst beim nächsten Treffen der Besuchsdienstgruppe ist Reden möglich.

Wie bei der Vorbereitung ist es auch für die Nachbereitung eines Besuchs wichtig, ausreichend Zeit einzuplanen und eine Form zu entwickeln. Mögliche Formen bzw. Teile der Nachbereitung können z.B. sein:

- In einem Gebet die Erfahrungen des Besuchs und die damit verbundenen Gefühle vor Gott bringen und an ihn abgeben.
- ein Spaziergang
- eine Dusche
- Stichworte für die Besprechung in der Besuchsdienstgruppe notieren.

Hinweis: Nach besonders belastenden Besuchen können der*die Pfarrer*in oder ein anderes Mitglied der Besuchsdienstgruppe kontaktiert werden.

9 Die Besuchsdienstgruppe

9.1 Ziele

- Die Besuchsdienstgruppe als tragendes Fundament der eigenen Besuchsdiensttätigkeit und des Besuchsdienstes erkennen
- Verabredungen für die Arbeit der Besuchsdienstgruppe treffen

9.2 Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (8-10 Teilnehmende)

Inhalte	Methoden	Dauer
Die Bedeutung der Besuchsdienstgruppe <i>Inhaltliche Grundlagen, 9.3</i>	Referat, Rückfragen und Diskussion	30 Min.
Verabredungen für die Arbeit der Besuchsdienstgruppe (z.B. Rhythmus der Treffen, Schwerpunkte)	Rundgespräch	30 Min.

9.3 Die Besuchsdienstgruppe

Die Besuchsdienstgruppe hat sowohl für die Besuchsdiensttätigkeit der einzelnen Mitarbeitenden als auch für ein dauerhaftes Gelingen ehrenamtlicher Besuchsdienste tragende Bedeutung und gehört daher zur Besuchsdiensttätigkeit dazu. Einige Aspekte sind:

Erfahrungsaustausch und Fortbildung: Innerhalb der Besuchsdienstgruppe ist die Schweigepflicht aufgehoben, sodass hier Austausch über die Besuche und gegenseitige Beratung möglich sind. Die Schweigepflicht umfasst daher auch alles, was die Mitarbeitenden hierbei über Besuchte und andere Besuchsdienstmitarbeitende erfahren. Inhalt des Erfahrungsaustauschs sind das Erleben der Besuche und Fragen der Besuchsdienstmitarbeitenden. Hierdurch lernen auch die anderen Gruppenmitglieder für ihre Besuche und Gesprächsführung – die Besprechung einzelner Erfahrungen ist Fortbildung für die ganze Gruppe. Hierzu können in der Gruppe auch einzelne Themen vertieft werden, z.B. anhand von Fachliteratur oder durch Einladung von Referenten.

Stärkende Gemeinschaft: Die Besuche macht jede*r für sich allein. Regelmäßige Gruppentreffen können hierfür stärken und verhindern, sich in der Besuchsdiensttätigkeit allein zu fühlen. Gleichzeitig hat die Gemeinschaft als schönes Erlebnis einen Stellenwert für sich. Mit der Zeit können enge Verbundenheit und seelsorgliche Gemeinschaft über die Besuchsdiensttätigkeit hinaus entstehen.

Bezug zu Kirche: Die Gruppentreffen stellen regelmäßig den Bezug der eigenen Besuche zur Kirchengemeinde her. Dies hilft, bei den Besuchen die Rolle als Besucher*in von der Kirche über die Zeit aufrecht zu erhalten. Hierzu tragen auch Informationen und Austausch über aktuelles Geschehen in der Kirchengemeinde und der Kirche insgesamt bei.

Geistliche Vergewisserung: Andachten und Gespräche über Glaubenthemen und -fragen dienen der geistlichen Vergewisserung der Mitarbeitenden. Gespräche über Glaubenthemen und -fragen fördern zugleich die Sprachfähigkeit für Glaubensgespräche bei Besuchen.

Organisation und besondere Vorhaben: Ein weiterer Mensch soll besucht werden – wer übernimmt die Besuche. Die Diakoniestation hat angefragt, ob der Besuchsdienst von ihr betreute Personen zeitlich befristet während des Urlaubs der Angehörigen besuchen würde. Wollen die Mitarbeitenden dies übernehmen? Neue Mitarbeitende werden gesucht – kennen Mitarbeitende geeignete Personen, soll hierfür ein Flyer erstellt werden? Im Gemeindebrief soll ein Artikel über den Besuchsdienst erscheinen – wer schreibt diesen und welchen Inhalt soll er haben? Auf dem Gemeindefest stellen sich alle Gruppen vor – wer macht für den Besuchsdienst mit?

Um die genannten ‚Funktionen‘ erfüllen zu können, sollten Treffen der Besuchsdienstgruppe möglichst monatlich, mindestens zweimonatlich stattfinden. Seltener Gruppentreffen reichen hierzu nicht aus.