

Besuchsdienst

- organisieren
- leiten
- gestalten

- 1 Besuchsdienst: Teil der Gemeinde
- 2 Leitung (Grundlagen)
- 3 Gruppe und Gruppentreffen
- 4 Mitarbeitersuche
- 5 Öffentlichkeitsarbeit

1.1

Besuchsdienst: Teil der Gemeinde

Kirchliche Besuchsdienste sind in der Regel an die Kirchengemeinde angebunden (eine Ausnahme sind z. B. manche Besuchsdienste in Krankenhäusern). Wie jede Einbindung bringt dies Vorgaben, Einschränkungen, Möglichkeiten, Entlastungen und spezifische Aufgaben mit sich. Einige sind:

■ Der Rahmen: Christlicher Glaube und Ortsgemeinde

Alles kirchliche Tun hat seinen Grund im christlichen Glauben und zum Ziel, Gott zu ehren, seinen guten Willen für das Leben in Wort und Tat zu bezeugen und Menschen Gott erfahren zu lassen.

Die Formen und Aktivitäten kirchlichen Lebens sind so vielfältig wie das Leben, wir Menschen und unsere Lebenssituationen. Von der Organisationsform ausgehend können z. B. unterschieden werden:

- Übergemeindliche Formen wie Klöster, Freizeiten, Akademien, Profilkirchen, Klinikseelsorge und Pilgergemeinden: Hier kommen Christen z. B. aufgrund ähnlicher Lebenssituationen, Lebenshaltungen, Frömmigkeitsausprägungen oder Interessen zusammen. Christlicher Glaube wird hier je nach Lebenssituation, Frömmigkeitsausprägung usw. in spezifischer Weise gelebt – und dies in dauerhafter Gemeinschaft (z. B. Klöster) oder in „Gemeinde auf Zeit“.
- Die Ortsgemeinde: Ihr gehören die evangelischen Kirchenmitglieder aufgrund und für die Dauer ihres Wohnsitzes in diesem geographischen Gebiet an – und dadurch Menschen mit z. B. unterschiedlichen Lebenshaltungen und Frömmigkeitsausprägungen. Ortsgemeinde ist Gemeinde der Verschiedenen vor Ort. Am Gemeindeleben beteiligen sich diejenigen, denen christliche Gemeinschaft vor Ort wichtig ist. Da sie in Lebenshaltung, Frömmigkeitsausprägung usw. verschieden sind, ist das Gemeindeleben vielfältig.

Beide Voraussetzungen kirchengemeindlicher Besuchsdienste – christlicher Glaube und Ortsgemeinde – grenzen den Kreis möglicher Mitarbeiter/innen ein: Nur Menschen, denen beides wichtig ist, wollen und können mitarbeiten. Gleichzeitig kann die christliche Gemeinschaft in ihrer Vielfalt die Mitarbeitenden entlasten und stärken: Das eigene Tun ist nicht alles; in der eigenen Gemeinde und an anderen Orten geschieht noch viel mehr. Der eigene Besuchsdienst ist ein Teil und getragen von der vielfältigen gemeindlichen und weltweiten christlichen Gemeinschaft.

■ Der Beitrag von Besuchen

Gottesdienste, Gruppenangebote, Veranstaltungen, Besuche, Eine-Welt-Laden, Musik ... Jede Aktivität leistet ihren spezifischen Beitrag zur Bezeugung Gottes und seines guten Willens für das Leben. Der Beitrag von Besuchen liegt im Gehen zu den einzelnen Menschen und in der persönlichen Begegnung an deren Lebensorten, die in besonderer Weise die Wahrnehmung und Wertschätzung des Einzelnen ermöglicht. Damit antworten Besuche auf das Grundbedürfnis des Menschen nach Kontakt und wird auch an deren Lebensorten Gottes Zuwendung und Liebe eingelöst, die allen Menschen verheißen ist.

Der weltweiten vielfältigen christlichen Gemeinschaft angehören und am eigenen Ort seinen individuellen Beitrag einbringen – es ist eine Leitungsaufgabe, in der Besuchsdienstgruppe dieses zugleich stärkende und entlastende Bewusstsein wachzuhalten.

Möglichkeiten hierzu sind Gespräche zu anderen kirchlichen Aktivitäten sowie Andachten zu Texten wie

- „Ein Leib – viele Glieder“ (1. Kor. 12),
- „Strahlen brechen viele aus einem Licht ...“ (EG 268),
- „Einsam bist du klein“ (EG 591) oder
- „Viele kleine Menschen an vielen kleinen Orten können das Gesicht der Welt verändern“.

■ Kirchenvorstand und Besuchsdienst: Verantwortungsbereiche, Informations- und Entscheidungswege

Zu ehrenamtlicher (Besuchsdienst-)Tätigkeit gehört ein möglichst hoher Grad an Mitbestimmung der Ehrenamtlichen. Gleichzeitig verantwortet der Kirchenvorstand die gesamte Gemeindegemeinschaft, auch den Besuchsdienst. Eine erste Richtschnur, beides miteinander zu vereinbaren, kann sein: Entscheidungen, die das „laufende Geschäft“ betreffen, trifft die Besuchsdienstgruppe, z.B. Ausgaben im Rahmen des Haushaltspostens, Gestaltung der Gruppentreffen, Fortbildungen und Verteilung der Besuche. Entscheidungen über „grundsätzliche Angelegenheiten“ gehören in die Verantwortung des Kirchenvorstands, z. B. Höhe des Haushaltspostens, Beauftragung von Mitarbeitenden, Anlässe und Ziele der Besuche.

Manche Situationen im „laufenden Geschäft“ reichen jedoch in die Verantwortung des Kirchenvorstands. Und ein Kirchenvorstand, der die Besuchsdienstmitarbeitenden behalten möchte, wird grundsätzliche Entscheidungen zum Besuchsdienst nicht ohne deren Beteiligung treffen. Einige solche Situationen und Sachverhalte sowie mögliche gegenseitige Informations-, Beteiligungs- und Entscheidungswege sind:

Anlass/Zielgruppe und Ziele der Besuche

Unabhängig davon, woher und in welcher Form die Idee zu einem Besuchsdienst kommt – als Anliegen einzelner Kirchenvorsteher/innen, wiederholt geäußertes Wunsch aus der Gemeinde oder von Personen, die bestimmte Besuche selbst machen wollen –, die Entscheidung über die Einrichtung, den Anlass bzw. die Zielgruppe und die Ziele der Besuche trifft der Kirchenvorstand. Entsprechend kann ein bestehender Besuchsdienst nicht ohne Zustimmung des Kirchenvorstands die Ziele oder den Anlass der Besuche ändern. Stellt ein Kirchenvorstand z. B. aufgrund veränderter Bedingungen in der Gemeinde hierzu einen Bedarf fest, wird er dies umgekehrt nicht ohne Gespräch mit der Besuchsdienstgruppe tun.

Mitarbeitende

Besuchsdienstmitarbeitende machen die Besuche im Auftrag der Kirchengemeinde und repräsentieren bei den Besuchen die Gemeinde. Hierzu bedarf es der Beauftragung durch die Leitung der Gemeinde. Dies gilt bei der Gründung eines Besuchsdienstes wie auch für neue Mitarbeitende einer bestehenden Besuchsdienstgruppe: Die Gruppe kann dem Kirchenvorstand neue Mitarbeitende vorschlagen, die Beauftragung kann aber nur dieser erteilen (es sei denn, der Kirchenvorstand hat dies an die Gruppe oder die Leitung des Besuchsdienstes delegiert). Deshalb können auch nicht einzelne Besuche „im Bedarfsfall“ an den Nachbarn oder die Freundin abgegeben

werden. Und umgekehrt: Neue Mitarbeitende müssen in die Gruppe passen. Deshalb wird kein Kirchenvorstand ohne Zustimmung der Gruppe neue Mitarbeitende beauftragen. Diese Wechselseitigkeit gilt auch für die Neubesetzung der Leitung eines Besuchsdienstes.

Finanzen

Kosten entstehen z. B. für Fortbildungen, Karten und Geschenke für die Besuchten, das Besuchsdienstmagazin *unterwegs zu menschen* und ein jährliches „Danke schön“ für die Mitarbeitenden. Zuständig für die hinreichende finanzielle Ausstattung des Besuchsdienstes ist der Kirchenvorstand. In der Regel gibt es für die Besuchsdienstarbeit einen festen Haushaltsposten, in dessen Rahmen die Besuchsdienstgruppe die Ausgaben eigenständig regelt. Reicht der festgesetzte Betrag nicht (mehr) aus, zum Beispiel weil die Anzahl der Seniorengestaltungstage oder der Neuzugezogenen –

Drei „Goldene Regeln“ der Wechselseitigkeit

- Die Besuchsdienstgruppe informiert den Kirchenvorstand regelmäßig über die laufende Arbeit und Entwicklungen (jährlicher Bericht im Kirchenvorstand). Der Kirchenvorstand gibt – soweit möglich – Informationen über oder Sprachregelungen zu aktuellen Entwicklungen, die für die Repräsentation der Gemeinde bei den Besuchen von Bedeutung sein können, zeitnah an die Besuchsdienstgruppe (z. B. bei Gemeindefusionen oder Bildung eines Kooperationsraumes). Ggf. fragt der/die Leiter/in des Besuchsdienstes entsprechende Informationen oder Sprachregelungen an.
- Anliegen, die in die Verantwortung des Kirchenvorstands gehören, bringt die Besuchsdienstgruppe in den Kirchenvorstand ein. Der Kirchenvorstand bezieht die Besuchsdienstgruppe in Überlegungen, die den Besuchsdienst betreffen, frühzeitig ein.
- Die Besuchsdienstgruppe wendet sich bei Problemen und Konflikten rechtzeitig an den Kirchenvorstand. Der Kirchenvorstand ist bei Problemen in der Besuchsdienstarbeit ansprechbar und unterstützt die Besuchsdienstgruppe bei der Lösungssuche.

und damit die der Karten und Geschenke – deutlich gestiegen sind, ist dies in den Kirchenvorstand einzubringen und mit diesem nach Lösungen zu suchen.

Formalia und Rahmgestaltung

Soll es einen Besuchsdienstausweis, eine schriftliche Vereinbarung, eine Einführung der Mitarbeitenden und eine Verabschiedung bei Ausscheiden im Gottesdienst ... geben oder nicht? Fragen zu Formalia und Rahmgestaltung werden am besten im Gespräch zwischen Kirchenvorstand und Besuchsdienstgruppe geregelt. Mit einer Ausnahme: Auf das Unterschreiben einer Verschwiegenheitserklärung sollte der Kirchenvorstand bestehen – zum eigenen Schutz, falls diese einmal gebrochen wird, und als Hilfe für die Mitarbeitenden. Gerade in kleinen Orten kann es schwer sein, die Schweigepflicht durchzuhalten. Sie unterschrieben zu haben, kann hierbei helfen.

Schaltstelle Besuchsdienst-Leitung

- Die Kommunikation zwischen Besuchsdienstgruppe und Kirchenvorstand ist Aufgabe des Leiters/der Leiterin der Besuchsdienstgruppe.
- Er/sie sorgt für den Informationsfluss in den Kirchenvorstand, leitet Anliegen der Besuchsdienstgruppe an den Kirchenvorstand weiter und bezieht diesen bei Konflikten ein.
- Er/sie ist Ansprechpartner/in des Kirchenvorstands und gibt Informationen, die er/sie aus dem Kirchenvorstand erhält, in die Besuchsdienstgruppe.

Öffentlichkeitsarbeit

Ein Artikel im Gemeindebrief oder ein Stand auf dem Gemeindefest gehören zum laufenden Geschäft und brauchen keine Absprache. Über besondere Aktionen wie die Erstellung eines Flyers und dessen Auslage im Gemeindehaus oder an anderen öffentlichen Orten, ein Bericht in der Lokalpresse oder besondere Aktionen in der Öffentlichkeit, z. B. ein Stand auf dem Weihnachtsmarkt, sollte der Kirchenvorstand vorab informiert und ggf. um Zustimmung gebeten werden.

Für Besuchsdienste in Einrichtungen sind die Ausführungen auf die Leitung und Organisationsstrukturen der Einrichtung sowie die jeweilige Einbindung des Besuchsdienstes (z. B. die Klinik- oder Altenheimseelsorge) zu übertragen.

Probleme und Konflikte mit Mitarbeitenden

Probleme und Konflikte gehören zum menschlichen Miteinander, auch in Besuchsdienstgruppen. Einige können innerhalb der Gruppe oder zwischen dem/der Leiter/in und einzelnen beteiligten Mitarbeitenden geklärt werden, manche aber nicht, zum Beispiel:

- Es wird bekannt, dass ein Mitarbeitender die Schweigepflicht gebrochen hat. In diesem Fall ist aus mindestens drei Gründen immer(!) der Kirchenvorstand zu informieren: 1. Die Verschwiegenheitsverpflichtung wurde dem Kirchenvorstand gegenüber eingegangen. 2. Ein Bekanntwerden des Bruchs in der Gemeinde betrifft die gesamte Kirchengemeinde. 3. Der Kirchenvorstand hat die Beauftragung erteilt, und nur(!) er kann seitens der Gemeinde ggf. die Beendigung der Mitarbeit beschließen. Die Entscheidung über die weitere Mitarbeit der betreffenden Person wird daher der Kirchenvorstand nach Anhörung bzw. gemeinsam mit der Gruppenleitung oder der ganzen Gruppe treffen.
- Eine Mitarbeiterin verliert aufgrund persönlicher Veränderungen vorübergehend oder dauerhaft die Eignung für Besuche. In diesem Fall kann der/die Leiter/in der Gruppe zunächst in Gesprächen mit der betreffenden Person eine gemeinsame Lösung suchen (z. B. die Mitarbeit vorübergehend ruhen zu lassen oder zu beenden). Gelingt dies nicht, ist das Problem in den Kirchenvorstand einzubringen. Dieser wird gemeinsam mit der Gruppenleitung die Entscheidung über die weitere Mitarbeit treffen.
- Es gibt Konflikte in der Gruppe. Auch diese kann der/die Leiter/in versuchen, durch Gespräche selbst zu lösen. Gelingt dies nicht, kann er/sie sich jederzeit an den Kirchenvorstand wenden.

Andere Schwierigkeiten und Konflikte

Es werden dringend neue Mitarbeitende benötigt und die Gruppe hat keine eigenen (ausreichenden) Ideen, die neue Jugendband probt zeitgleich zum Treffen der Besuchsdienstgruppe und ein konzentriertes Arbeiten ist nicht möglich ... Auch solche Schwierigkeiten müssen weder die Gruppe noch der/die Leiter/in des Besuchsdienstes alleine lösen, denn hier ist ebenfalls der Kirchenvorstand gefragt, (gemeinsam mit den Beteiligten) Lösungen zu entwickeln.

■ Miteinander und Vernetzung in Gemeinde und Kommune

Ehren- und hauptamtliche Besuche

Menschen zu besuchen ist in der evangelischen Kirche gemäß dem Priestertum aller Gläubigen (1. Petr. 2,5+9) Auftrag der ganzen Gemeinde. Infolge besuchen sowohl Ehrenamtliche als auch Hauptamtliche andere im Namen der Kirchengemeinde. Diese Besuche haben unterschiedliche Möglichkeiten und Chancen:

- Ehrenamtliche machen die Besuche als Gemeindeglieder und freiwillig. Aufgrund ihrer Beauftragung durch den Kirchenvorstand bringen sie auch die Institution Kirche mit. Die Begegnungen zwischen Gemeindegliedern ermöglichen in eigener Weise Gemeinschaft, gemeinsames Nachdenken und Gespräche.
- Pfarrer/innen sind Amtsperson und besuchen die Menschen im Rahmen ihrer Berufstätigkeit. Immer bringen sie das Amt mit und damit in viel stärkerem Maß die Institution Kirche. Bei ihren Besuchen bewirkt die vermeintliche Hierarchie von Amtsperson und Gemeindeglied ein anderes Miteinander-Reden. Ihre Besuche umfassen aufgrund des Amtes und der Seelsorgeausbildung spezifische Funktionen, u. a. Sakramente und Kasualien, sowie besondere Seelsorgesituationen.

Für das Zusammenspiel der Besuche Ehren- und Hauptamtlicher ist es wichtig, sich diese Unterschiede und gegenseitige Ergänzung bewusst zu machen und in guter Absprache miteinander zu arbeiten.

Vernetzung in der Gemeinde

- Artikel 41 der Grundordnung der EKKW sieht in den Kirchengemeinden den „Arbeitskreis der gemeindlichen Dienste“ vor. Hier kommen Gemeindeglieder, die besondere Dienste in der Gemeinde versehen, z. B. die Leiter/innen der Gruppen, und die Pfarrer/innen zusammen. Wo es diesen Arbeitskreis gibt, ist er eine hervorragende Möglichkeit für Vernetzung, gegenseitige Information, Erfahrungsaustausch und gemeinsame Beratung.
- Die Anderen und ihre Arbeit kennen: Hierzu kann ein Besuchsdienst nach und nach die verantwortlichen Mitarbeitenden anderer Gruppen zu seinen Treffen einladen, um ihre Arbeit vorzustellen. Oder je zwei oder drei Mitglieder des Besuchsdienstes besuchen Veranstaltungen und Treffen anderer Gruppen, um diese und die Teams kennenzulernen. Solche Kontakte vernetzen und solche direkten Erfahrungen sind sehr wertvoll, um bei Besuchen über die Angebote informieren zu können.
- Gemeinsame Fortbildungen: Manche Fortbildungsthemen des Besuchsdienstes sind auch für Mitarbeitende

anderer Bereiche interessant, z. B. „Umgang mit Einsamkeit“ oder „Die Warum-Frage angesichts von Leid“ für Mitarbeitende der Seniorenarbeit oder das Kindergottesdienst- oder Jugend-Team. Diese hierzu einzuladen, kann ein gutes Miteinander fördern. Dies gilt auch über die Gemeindegrenzen hinaus, z. B. für Besuchsdienste anderer Kirchen und Einrichtungen.

Ausblick: Gemeinwesenorientierung

Die veränderten Bedingungen in unserer Gesellschaft führen an immer mehr Orten zum Nachdenken über Strukturen, Ressourcen und eigene Standpunkte: Menschen und Institutionen vor Ort tun sich zusammen, um das Dorf oder den Stadtteil zu entwickeln und das unmittelbare Lebensumfeld zu verbessern. Durch Öffnung in das Gemeinwesen können Kirchengemeinden hieran mitwirken – auch Besuchsdienste, z. B. in Kooperation von Kirchengemeinde, Quartiersmanagement, Sozialstationen, Kommune, Diakonie und Vereinen. Das bedeutet auch, nicht mehr allein auf die Kirchengemeinde bezogen zu sein, sondern den Sozialraum als Ganzes und die Bedürfnisse aller Menschen vor Ort in den Blick zu nehmen.

Miteinander und Vernetzung: Leitungsaufgaben

- Das Verhältnis und Zusammenspiel zwischen ehren- und hauptamtlichen Besuchen und hierfür nötige Absprachen im Blick haben und bewusst machen.
- Vertretung des Besuchsdienstes im Arbeitskreis gemeindlicher Dienste und Weitergabe der hier erhaltenen Informationen in die Besuchsdienstgruppe.
- Kontakte zu anderen gemeindlichen Gruppen und Teams sowie mögliche gemeinsame Fortbildungen anregen und ggf. organisieren.
- Kontakte zu anderen Besuchsdienstgruppen und Gruppen mit ähnlichen Themen und Zielen am Ort anregen, knüpfen und gemeinsames Handeln organisieren.

1.2 Schriftliche Vereinbarungen - Ausweise - Grußkarten - Visitenkarten

■ Schriftliche Vereinbarung

Schriftliche Vereinbarungen zu ehrenamtlicher Mitarbeit sind in unseren Kirchengemeinden ungewohnt. Aber gerade in der Besuchsdienstarbeit sind solche Vereinbarungen sinnvoll, z. B. wegen der unterschiedlichen möglichen Ziele der Besuche, wegen der Schweigepflicht und bei möglichen späteren Konflikten (Bruch der Schweigepflicht, Mitarbeitende verändern sich und ihre Besuche widersprechen den Zielen ...).

Schriftliche Vereinbarungen zur Mitarbeit im Besuchsdienst enthalten die Grundlagen der Arbeit (Ziele, Besuchsanlass, Schweigepflicht, Gruppentreffen ...) und die „Rahmendaten“ (Kostenregelung, Versicherung, Fortbildung ...). Unterschrieben werden sie von der Kirchengemeinde (Vorsitzende/r des Kirchenvorstands oder Pfarrer/in) und dem/der Besuchsdienstmitarbeiter/in.

Ist eine schriftliche Vereinbarung zu ungewohnt, können die Grundlagen und „Rahmendaten“ auch auf einem Blatt zusammengestellt und ohne Unterschrift bei Beginn der Tätigkeit übergeben werden. Eine unterschriebene Schweigepflichterklärung sollte wegen der großen Bedeutung der Verschwiegenheit und zur Absicherung der Kirchengemeinde angestrebt werden.

Eine solche Zusammenstellung der Grundlagen und „Rahmendaten“ ist über die genannten Punkte hinaus auch für Auswertungen der Arbeit und die Suche neuer Mitarbeitender äußerst hilfreich.

■ Ausweis

In kleinen Dörfern mag sich die Frage nach einem Mitarbeitenden-Ausweis nicht stellen. Je nach Besuchsart und Größe des Ortes kann ein Ausweis aber sinnvoll sein, z. B. bei Kontaktbesuchen jeder Art (zur Geburt von Kindern, bei Neuzugezogenen, zu Seniorengeburtstagen ...) und bei Besuchen in Einrichtungen (Krankenhäuser und Seniorenheime).

Kirche und Besucher/innen von der Kirche wird nach wie vor ein hohes Maß an Vertrauen entgegengebracht. Es ist erstaunlich, wie Besuchte alle Vorsichtsmaßnahmen vergessen und ihnen fremde Besucher/innen in ihr Haus oder ihre Wohnung einlassen, wenn das Stichwort „Kirche“ fällt. Bisher wird fast nie nach einem Ausweis gefragt. Trotzdem sind Ausweise empfehlenswert:

- Im „Fall der Fälle“ ist es gut, einen Ausweis vorzeigen zu können.
- Auch wenn nicht danach gefragt wird, kann ein Ausweis Sicherheit im Auftreten geben.
- Zur Sicherheit der besuchten Gemeindeglieder.

Damit die Gemeindeglieder den Ausweis auch kennen, sollte dieser immer mal wieder im Gemeindebrief abgedruckt werden.

Schriftliche Vereinbarungen und Ausweise werden bei Neugründung eines Besuchsdienstes vom Kirchenvorstand erstellt. Sie können aber auch von einer bestehenden Besuchsdienstgruppe entwickelt und dem Kirchenvorstand zur Genehmigung vorgelegt werden.

■ **Muster: Schriftliche Vereinbarung Mitarbeit im Besuchsdienst (Kontaktbesuche)**

Vereinbarung zwischen der Evangelischen >Name Gemeinde< und >Vorname, Name des/der Besuchsdienstmitarbeitenden<

Ziel des Besuchsdienstes

ist es zum einen, die Menschen in der Kirchengemeinde zur Teilnahme an Angeboten der Gemeinde einzuladen und wahrzunehmen, ob neue Angebote gewünscht werden. Zum anderen ist der Besuchsdienst am besuchten Menschen, an dessen Nöten und Freuden orientiert. Ziel ist es, im Gespräch eine hilfreiche Beziehung anzubieten und so für den anderen da zu sein. So trägt der Besuchsdienst dazu bei, Gemeinde zu leben und durch seelsorgliche Zuwendung die Liebe Gottes zu den Menschen nach Hause zu tragen.

- Aufgabe** Der/die Mitarbeiter/in erklärt sich bereit, ab >Datum< monatlich >Anzahl< Besuche bei/zu >Zielgruppe/Anlass der Besuche< zu übernehmen.
- Ausweis** Der/die Mitarbeiter/in erhält von der Kirchengemeinde einen Besuchsdienstausweis.
- Geschenk** Der/die Mitarbeiter/in erhält für die Besuche von der Kirchengemeinde jeweils ein Geschenk und eine Karte.
- Verteilung der Besuche** Die Verteilung der Besuche erfolgt bei den Treffen in der Gruppe.
- Zeitpunkt** Die Besuche werden >Beispiel: an den Geburtstagen selbst bis spätestens zwei Tage nach dem Geburtstag< gemacht.
- Vertretung** Kann der/die Mitarbeiter/in einen zugesagten Besuch nicht durchführen, sucht er/sie selbst eine Vertretung aus der Besuchsdienstgruppe. Hierzu erhält er/sie die Telefonnummern aller Mitarbeitenden.
- Nicht Antreffen** Wenn der/die Besuchte nicht angetroffen wird, können das Geschenk und die Karte hinterlassen werden.
- Verweisen auf weitere Angebote** Der/die Mitarbeiter/in sollte bei Bedarf auf kirchliche und außerkirchliche Hilfsangebote und Veranstaltungen verweisen können. Er/sie erhält hierfür entsprechende Informationen. Auf Anfrage macht der/die Pfarrer/in weitergehende Besuche.
- Begleitung** Der/die Mitarbeiter/in nimmt an den regelmäßigen Treffen der Besuchsdienstgruppe teil (ca. alle sechs Wochen), die der Begleitung und Fortbildung der Gruppe dienen. Kosten für weitere Fortbildungen werden nach vorheriger Absprache von der Gemeinde übernommen. Der/die Mitarbeiter/in erhält kostenlos das Magazin „*unterwegs zu menschen*“.
- Leitung** Die Leitung liegt bei >Vorname, Name der Leitungsperson<.
- Verschwiegenheit** Über alle persönlichen Informationen, die der/die Mitarbeiter/in bei den Besuchen sowie bei den Treffen der Gruppe über Besuchte und andere Mitarbeitende erfahren, ist er/sie zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Aufhören** Die Mitarbeit kann jederzeit beendet werden.

>Datum, Unterschrift Kirchengemeinde<

>Datum, Unterschrift Mitarbeitende/r<

■ Muster: Ausweise Besuchsdienst

Klappkarte Karton

Außenseite

>Bild der Kirche<

>Name Kirchengemeinde<

>Ort<

Material:
Karton
in dunkler,
schwer kopierbarer
Farbe

Innenseite

Ausweis

Frau/Herr

>Vorname Name Mitarbeitende/r<

ist Mitglied
der Besuchsdienstgruppe
der >Name Kirchengemeinde<
>Ort<

>Ort, Datum<

>Unterschrift Kirchengemeinde<
>Gemeindesiegel<

Eingeschweißter Ausweis

Ausweis

>Bild Mitarbeitende/r<

>Vorname Name Mitarbeitende/r<

ist Mitglied der Besuchsdienstgruppe
der >Name Kirchengemeinde<
>Ort<

>Ort, Datum<

>Unterschrift Kirchengemeinde<
>Gemeindesiegel<

■ Grußkarten/Visitenkarten

„Heute war eine Frau von der Kirche da.“ „Wer denn?“ „Ach, den Namen weiß ich gar nicht mehr.“ Dies ist bestimmt nicht nur nach Seniorengenerationen manchmal so. Bei anderen Kontaktbesuchen sind die Besucher/innen den Besuchten ebenfalls oft fremd. Zwar wird der Name zu Beginn des Besuchs genannt – aber nicht immer richtig verstanden und oft gleich wieder vergessen. Doch nach dem Besuch den Namen der Person, die sie besucht hat und mit der sie gesprochen haben, nicht zu wissen, kann bei Besuchten ein eigentümliches Gefühl hervorrufen. Deshalb ist je nach Besuchsart zu überlegen, ob der Name schriftlich zurückgelassen wird und in welcher Form.

Gratulations- und Grußkarten

Eine Möglichkeit ist die Unterschrift auf einer Karte. Geburtstags- und andere Grußkarten sollten deshalb auch von der/m Besuchsdienstmitarbeitenden unterschrieben sein. Karten können gekauft oder auf dem Computer selbst erstellt werden. Letzteres ist preiswerter und ermöglicht eine individuelle, auch auf die Gemeinde bezogene Gestaltung. Das muss nicht die Besuchsdienstgruppe machen: Wer in der Gemeinde hat die nötigen Computerkenntnisse?

„Ich habe Sie nicht angetroffen ...“

Gruß- und Visitenkarten sind auch nützlich, wenn zu Besuchende nicht angetroffen werden. Ergänzt mit „ich wollte Sie heute besuchen, habe Sie aber leider nicht angetroffen“ können sie im Briefkasten hinterlassen werden. Manche Besuchsdienstgruppen haben hierfür extra Karten:

Ich wollte Sie heute besuchen, um *>Anlass/Zweck des Besuchs<*,
habe Sie aber leider nicht angetroffen.
Gerne besuche ich Sie ein andermal. Wenn Sie einen Besuch zu einem
anderen Zeitpunkt wünschen, rufen Sie bitte an.

Mit freundlichen Grüßen
>Unterschrift Mitarbeitender<
Besuchsdienstmitarbeitende/r
>Name Kirchengemeinde<

>Vorname Name Mitarbeitende/r, Telefonnummer<

Ob Besuchsdienstmitarbeitende über ihren Namen hinaus auf Grußkarten und Visitenkarten ihre Anschrift und/oder Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse angeben möchten, entscheidet jede/r selbst. Hier ist zu überlegen, ob eine mögliche Kontaktaufnahme seitens der Besuchten gewünscht ist. Ist dies nicht der Fall, können die Kontaktdaten der Gemeinde angegeben werden.

Visitenkarten

Eine andere Möglichkeit sind Visitenkarten. Diese können einfach gestaltet sein und bei Bedarf übergeben werden. Das Siegel der Kirchengemeinde wird auch hier nie schaden.

>Vorname Name Mitarbeitende/r<
Besuchsdienstmitarbeitende/r
>Name Kirchengemeinde<

>Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
Besuchsdienstmitarbeitende/r
oder Kirchengemeinde<

>Siegel der Kirchengemeinde<

2. Besuchsdienstleitung gestalten

Platzvorgaben erfordern manchmal Flexibilität. Lesen Sie zunächst den Bericht aus 2. Mose auf der Rückseite.

■ Funktion einer Leitung

Besuchsdienste haben ein Ziel und eine Aufgabe: annehmende und wertschätzende Besuche im Auftrag der Kirchengemeinde bei bestimmten Personengruppen oder zu ausgewählten Anlässen.

Um diese Aufgabe auf Dauer und gut erfüllen zu können, brauchen Besuchsdienstgruppen gewisse Voraussetzungen, zum Beispiel regelmäßige Treffen, Kontakt zur Gemeindeleitung und finanzielle Mittel. Dies bringt Funktionen und Aufgaben mit sich, die für die Gruppe wahrgenommen werden müssen, zum Beispiel Vorbereitung der Treffen, Vertretung gegenüber der Gemeindeleitung und Haushaltsüberwachung. Hierfür ist eine autorisierte Leitung hilfreich, die zur Ausübung dieser Aufgaben ermächtigt und für deren Ausführung verantwortlich ist. Leitung in diesem Sinn bedeutet nicht Macht oder Herrschaft, sondern die verantwortliche Wahrnehmung der Leitungsaufgaben als Dienst für die Sache.

Ohne eine autorisierte Leitung muss stets neu ausgehandelt werden, wer diese Aufgaben übernimmt. Dies ist zeitaufwendig und funktioniert auf Dauer selten gut. Oder ein Gruppenmitglied übernimmt die „heimliche Leitung“: Er oder sie bestimmt Zeitpunkt und Zeitrahmen der Treffen, was zu tun ist und was das Ziel der Gruppe ist ... – fühlt sich aber nicht verantwortlich für die Ausführung und hat auch nicht die Verantwortung hierfür. Dies führt in Gruppen oft zu Unmut.

■ Leitungsaufgaben im Besuchsdienst

Die Leitungsaufgaben im Besuchsdienst können vier Bereichen zugeordnet werden (manche Aufgaben variieren je nach Besuchsanlass und örtlichen Gegebenheiten):

Inhaltliche Aufgaben: Planung der thematischen Arbeit (Verabredung von Themen für Gruppentreffen und Fortbildungen), inhaltliche Vorbereitung der Gruppentreffen (Andacht, thematische Arbeit), Vorgespräche mit Referent/in für Fortbildungen, Einarbeitung neuer Mitarbeitender, inhaltliche Planung besonderer Ereignisse (z. B. Stand auf dem Gemeindefest, Jubiläumsgottesdienst) ...

Organisatorische Aufgaben: Reservierung Gemeindehaus, Schaffung des äußeren Rahmens für die Gruppentreffen und Fortbildungen, organisatorische Planung besonderer Ereignisse (s. o.); bei Kontaktbesuchen: Besorgung der Anschriften, Termine, Karten und Geschenke ...

Strukturelle Aufgaben: Vertretung gegenüber der Gemeindeleitung und nach außen, Haushaltsüberwachung, Ansprache möglicher neuer Mitarbeitender, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung mit anderen Einrichtungen; bei regelmäßigen Besuchen: das „In-Erfahrung-Bringen“ zu Besuchender ...

Gruppenleitung: Leitung der Treffen, Mitarbeiterpflege (z. B. Geburtstagskarten, Jahresausflug), auf die Einhaltung der verabredeten Besuche und Besuchsziele achten, Gruppenprozesse im Blick haben, Ansprechperson für die Mitarbeitenden zwischen den Treffen sein, Konflikte regeln ...

■ Vorarbeit: Bestandsaufnahme

Mose arbeitet den ganzen Tag. Trotzdem muss das Volk (zu) lange warten. Er macht sich selbst müde und auch das Volk. Seinem Schwiegervater fällt dies auf, und er kommt zu dem Schluss: Das ist so nicht gut. Bevor er Änderungen überlegt, fragt er Mose: Was tust du? Und Mose berichtet.

Der erste Schritt, um eine Leitung gut zu gestalten, ist, alle Aufgaben zusammenzustellen, die hierfür anfallen. Für die Leitung eines Besuchsdienstes kann dies gleich unterschieden nach inhaltlichen, organisatorischen und strukturellen Aufgaben sowie Gruppenleitung geschehen. Oder man schreibt erst einmal alles auf, wie es einfällt, und ordnet anschließend.

Auch Moses Schwiegervater hat eine entsprechende Differenzierung vorgenommen, denn er unterscheidet in seinem Lösungsvorschlag zwischen verschiedenen Aufgaben, zum Beispiel kleinen und großen „Sachen“.

■ Leitungsmodelle

Ein-Personen-Leitung

In unseren Gemeinden liegt die Leitung des Besuchsdienstes meistens bei einer Person, überwiegend bei den Pfarrer/innen und in wachsender Zahl bei Ehrenamtlichen. Ein Vorteil dieses Modells ist: Es ist alles in einer Hand. Genau dies kann aber auch von Nachteil sein, denn es besteht eine starke Abhängigkeit der Gruppe von der Leitungsperson. Diese zeigt sich spätestens in der Frage: Wie geht es weiter, wenn die ehrenamtliche Leitung aufhört bzw. die hauptamtliche Leitung die Stelle wechselt? Auch für die Leitungsperson können sich Nachteile ergeben: Wollen Sie einmalig, vorübergehend oder auch dauerhaft die eine oder andere Aufgabe abgeben, sind sie immer in Bittsteller-Rolle. Findet sich niemand bereit, bleibt die Aufgabe an der Leitungsperson hängen.

Vieles spricht für die Leitung durch Pfarrer/innen: Sie haben Gruppenleitung gelernt und sind in der Gestaltung von Gruppentreffen geübt. Sie können für Besuchsdienstmitarbeitende Fortbildungen erarbeiten und sie in kritischen Seelsorgesituationen begleiten und beraten. Sie haben direkten Zugang zu den Informationsquellen, zu den Mitgliederlisten und zum Kirchenvorstand und haben einen Schlüssel zum Gemeindehaus ... Andererseits haben Pfarrer/innen

Die Leitung eines Besuchsdienstes umfasst viele und sehr verschiedene Aufgaben. Passende Leitungsstrukturen und eine gute Planung können helfen, den Überblick zu wahren, Überforderung zu vermeiden und die Leitung zur Zufriedenheit aller zu gestalten (vgl. 2. Mose 18,23).

die Leitung auch noch mehrerer anderer Gruppen. Dadurch kann es zur Überforderung kommen. Im Alltag von Pfarrer/innen ergeben sich oft kurzfristig Termine. Dann entfällt schnell die inhaltliche Vorbereitung. Oder ein vorangehender Termin dauert länger als geplant und sie kommen direkt von dort zum Gruppentreffen, zu spät und ohne die Listen für die Verteilung der Besuche. Informationen für den Besuchsdienst gehen in der Fülle der Informationen, die im Pfarramt landen, unter ... Und auch: Nicht jedem Hauptamtlichen liegen die Besuchsdienstarbeit und deren Leitung.

Ehrenamtliche Leitungspersonen übernehmen diese Aufgabe freiwillig und machen sie gerne. In der Regel haben sie „nur“ diese Gruppenleitung und können sich inhaltlich hierauf konzentrieren. Allerdings ist für sie der Zugang zu den Informationsquellen, den Mitgliederlisten und zum Kirchenvorstand nicht automatisch gegeben. Aber dies kann geregelt werden, wie auch ein Schlüssel zum Gemeindehaus. Fehlende Übung in Gruppenleitung kann mit der Zeit erworben werden, für die thematische Arbeit bietet das Besuchsdienstmagazin *unterwegs zu menschen* Arbeitshilfen und können Fortbildungen mit externen Referenten organisiert werden. Eine besondere Herausforderung ist vielleicht, Leitungsperson unter Gleichen zu sein – unter dem Nachbarn, der Freundin, der eigenen Zahnärztin ... – doch die Erfahrung zeigt, dass dies bei angemessenem Leitungsverständnis in der Regel unproblematisch ist.

Ein-Personen-Leitung mit Delegation

Delegieren bedeutet, Aufgaben, Kompetenzen und Rechte dauerhaft an andere abzugeben, um arbeitsfähig zu bleiben und/oder die Arbeit zur Zufriedenheit aller zu verbessern. Das ist etwas anderes als Arbeit abzuschieben oder immer wieder jemanden um Hilfe zu bitten.

Dabei ist zu berücksichtigen: Einige Leitungsaufgaben sind an die Leitungsfunktion gebunden, zum Beispiel Außenkontakte und Mitarbeiterpflege. Andere Aufgaben können genauso gut von anderen übernommen werden, zum Beispiel Vorbereitung des Raums für die Gruppentreffen, die Andacht, Vorbereitung und Durch-

führung eines Standes auf dem Gemeindefest oder bei einmaligen Besuchen die Besorgung und Vorbereitung der Besuchsdaten. Die Aufgaben sind entsprechend zu sortieren: Was kann delegiert werden, was nicht? Diese Überlegungen kann die Leitung allein vornehmen, sollte der Gruppe jedoch die „Auswahl“ erklären.

Danach kann in der Gruppe überlegt werden, wer welche Aufgabe übernimmt. Dies ist verknüpft mit der „Form“ der Delegation: Für manche Aufgaben, wie Besorgung und Vorbereitung der Besuchsdaten, empfiehlt sich dauerhafte Delegation an eine oder zwei Personen, weil eine Einarbeitung nötig und eine gewisse Routine hilfreich sind. Für besondere Ereignisse kann sich jeweils neu eine Arbeitsgruppe bilden. Andere Aufgaben können im Wechsel übernommen werden, zum Beispiel die Vorbereitung des Raums für die Treffen und die Andacht; eine Regelung des Wechsels, zum Beispiel in alphabetischer Reihenfolge der Namen, spart viel Zeit. Grundsätzlich gilt Freiwilligkeit, auch bei Gruppenregelungen im Wechsel wird niemand gezwungen mitzumachen.

Delegieren bedeutet Bedeutungsverlust: Die Leitungsperson ist nicht mehr die zentrale Person, von der alles abhängt. Und Delegieren bedeutet Machtübergabe: Eine Leitung, die alles selbst macht, entscheidet auch, wie alles gemacht wird. Bei Delegation führen andere die von ihnen übernommenen Aufgaben in ihrer Art aus. Und das heißt meistens: anders als die Leitungsperson es gemacht hätte. Weniger gut oder besser? Wer kann es sagen? In jedem Fall wird das Geschehen vielfältiger. Auch dies war schon bei Mose so: Das Volk wandte sich nun in vielen Fällen an die Beauftragten, und Mose verlor im Alltag des Volkes an Bedeutung. Und die von ihm Beauftragten sind bestimmt manches Mal zu anderen Urteilen gekommen, als er gekommen wäre.

Machtübergabe und Bedeutungsverlust können schwerfallen. Es kann helfen, sich zu fragen: Fällt mir Delegieren leicht oder schwer? Warum? Erlebe ich Vielfalt eher gewinnbringend oder eher belastend? Die Abgabe welcher Aufgaben würde mir leichtfallen, die Abgabe

Aufgabe Hauptamtlicher bei ehrenamtlicher Leitung:
Bei ehrenamtlicher Gruppenleitung, sollten Pfarrer/innen für seelsorgliche, geistliche und fachliche Begleitung zur Verfügung stehen und in schwierigen Besuchssituationen (z.B. schwieriger Sterbeprozess, häusliche Gewalt, Verwahrlosung der Besuchten) den weiteren Kontakt zu der besuchten Person übernehmen oder z. B. Kontakt zu Ämtern aufnehmen.

welcher Aufgaben eher schwer – und warum?

Eine andere mögliche Schwierigkeit: Die Gruppenmitglieder wollen keine weiteren Aufgaben übernehmen. Dann ist es Aufgabe der ganzen Gruppe, das Problem zu lösen. Ggf. kann auch der Kirchenvorstand einbezogen werden. Drei Richtungen, in die weitergedacht werden kann, sind: 1. Gibt es Aufgaben, die von jemandem, der nicht der Gruppe angehört, übernommen werden können, zum Beispiel bei Kontaktbesuchen die Besorgung und Vorbereitung der Besuchsdaten? Kennen wir jemanden, die oder der diese Aufgabe(n) übernehmen würde? 2. Was kann vielleicht weniger aufwendig organisiert oder gestaltet werden? 3. Was brauchen wir notwendig? Worauf können wir verzichten?

Vorteile dieses Leitungsmodells sind: Die Leitungsperson wird entlastet, die Gruppenmitglieder werden gleichberechtigter und die Gruppe wird weniger abhängig von der Leitungsperson. Ein Nachteil ist, dass die Leitungsperson letztendlich doch für alles verantwortlich bleibt. Und gibt ein Gruppenmitglied die von ihm übernommene Aufgabe ab, muss sie hierfür jemand Anderen finden oder die Aufgabe wieder selbst übernehmen.

Team-Leitung

In einer Teamleitung übernehmen zwei oder mehrere Personen gemeinsam die Leitung und teilen die Leitungsaufgaben dauerhaft untereinander auf, zum Beispiel: Person A: Inhaltliche Aufgaben, Person B: Organisatorische Aufgaben, Person C: Strukturelle Aufgaben und Gruppenleitung. Eine dieser Personen kann der/die Pfarrerin sein, muss aber nicht.

Mögliche Vorteile einer Teamleitung sind: Die Leitungsverantwortung ist auf mehrere Schultern verteilt, die Gefahr der Überforderung wird gemindert, die an der Leitung beteiligten Personen können sich für ihre Aufgaben spezialisieren bzw. für die Aufgabebereiche können „Spezialisten“ gesucht werden und es besteht eine geringere Abhängigkeit der Gruppe von den einzelnen Leitungspersonen.

Mögliche Nachteile sind: Zu Beginn besteht ein hoher Regelungsaufwand, das Leitungsteam braucht neben den Gruppentreffen separate Teamsitzungen für notwendige Absprachen. Und in Konfliktsituationen können einzelne Gruppenmitglieder versuchen, die Leitungspersonen gegeneinander auszuspielen.

Ein Blick auf Mose: So mach dir`s leichter.

Am andern Morgen setzte sich Mose, um dem Volk Recht zu sprechen. Und das Volk stand um Mose her vom Morgen bis zum Abend. Als aber sein Schwiegervater alles sah, was er mit dem Volk tat, sprach er: Was tust du denn mit dem Volk? Warum musst du ganz allein dasitzen, und alles Volk steht um dich her vom Morgen bis zum Abend? Mose antwortete seinem Schwiegervater: Das Volk kommt zu mir, um Gott zu befragen. Denn wenn sie einen Streitfall haben, kommen sie zu mir, damit ich richte zwischen dem einen und dem andern und tue ihnen kund die Satzungen Gottes und seine Weisungen.

Sein Schwiegervater sprach zu ihm: Es ist nicht gut, wie du das tust. Du machst dich zu müde, dazu auch das Volk, das mit dir ist. Das Geschäft ist dir zu schwer; du kannst es allein nicht ausrichten. Aber gehorche meiner Stimme; ich will dir raten, und Gott wird mit dir sein. Vertritt du das Volk vor Gott und bringe ihre Anliegen vor Gott und schärfe ihnen die Satzungen und Weisungen ein, dass du sie lehrst den Weg, auf dem sie wandeln, und die Werke, die sie tun sollen. Sieh dich aber unter dem ganzen Volk um nach redlichen Leuten, die Gott fürchten, wahrhaftig sind und dem ungerechten Gewinn feind. Die setze über sie als Oberste über Tausend, über Hundert, über Fünfzig und über Zehn, dass sie das Volk allezeit richten. Nur wenn es eine größere Sache ist, sollen sie diese vor dich bringen, alle geringeren Sachen aber sollen sie selber richten. So mach dir`s leichter und lass sie mit dir tragen. Wirst du dies tun und wird Gott es dir gebieten, so kannst du bestehen, und auch dies ganze Volk kann in Frieden heimkehren.

(2. Mose 18,13-23)

■ Jahresplanung

Unabhängig von dem gewähltem Leitungsmodell ist manchmal wenig zu tun, dann kommt alles auf einmal. Solche Häufungen können durch eine Jahresplanung vermieden oder zumindest vermindert werden.

In einen Jahres-Übersichtskalender werden zuerst alle feststehenden Termine eingetragen, z. B. Gruppentreffen, Arbeitskreis gemeindlicher Dienste, Bericht im Kirchenvorstand, Stand auf dem Gemeindefest - und auch der eigene Urlaub. Alle zeitlich flexiblen Vorhaben werden in Abstimmung mit diesen feststehenden Terminen geplant, z. B. jährliche Fortbildung, Ausflug, Jubiläumsgottesdienst. Für alle Termine werden auch die Vor- und Nachbereitungsarbeiten (z. B. Abrechnung, Artikel im Gemeindebrief) eingetragen.



Foto: Andreas Herrnsdorf, pixelio

Vorteil des digitalen Zeitalters:

Eine einmal digital angelegte Aufgabensammlung (siehe „Bestandsaufnahme“ S. 2) und Jahresplanung können mit geringem Arbeitsaufwand jederzeit ergänzt bzw. aktualisiert werden.

Eine Jahresplanung kann vor Überforderung schützen: Die Pfarrerin fragt die Mitwirkung der Gruppe bei der Planung und Durchführung des Diakoniegottesdienstes im Oktober an. Ein Blick in die Jahresplanung zeigt: Das geht. Oder: Das geht nicht, denn für das Gemeindefest Ende September ist ein Stand zum Besuchsdienst geplant. Dieser wird im August und September vorbereitet. Die Mitwirkung an der Vorbereitung des Gottesdienstes kann die Gruppe in dieser Zeit nicht leisten.

Zudem kann eine Jahresplanung entlasten, denn sie zeigt, welche Arbeit wann anliegt. Dies kann das Gefühl vermindern, der Arbeit immer hinterher zu laufen. Und man braucht auch nicht ständig alles im Kopf zu haben – und trotzdem wird nichts vergessen. Denn es steht in der Jahresplanung.

3.1 Die Besuchsdienstgruppe – Die Gruppentreffen

Teil 1 Bedeutung und Ablauf

■ Bedeutung

Die Besuchsdienstgruppe und regelmäßige Gruppentreffen mit geistlicher Erfahrung und Vergewisserung, Erfahrungsaustausch, Fortbildung und gemeinsamer Planung begleiten und unterstützen die Mitarbeitenden in ihrer Aufgabe und sind eine Kraftquelle. Dadurch tragen sie wesentlich zu einem dauerhaften Gelingen ehrenamtlicher Besuchsdienste bei.

Die Begleitung, Unterstützung und Stärkung geschieht in vielfältiger Weise, zum Beispiel:

- > Die Mitarbeitenden erleben, dass sie in eine Gemeinschaft eingebunden sind und begleitet und unterstützt werden.
- > Die regelmäßige Verortung der Tätigkeit in der Gruppe und der Kirchengemeinde stärkt das Bewusstsein, bei den Besuchen Repräsentant der Kirchengemeinde zu sein, wie auch die verbindliche Wahrnehmung der Besuche.
- > Da die Schweigepflicht der Besuchsdienstmitarbeitenden auch alle persönlichen Informationen umfasst, die sie bei den Besuchsdiensttreffen von Besuchten und anderen Mitarbeitenden erfahren, können die Mitarbeitenden hier ihre Erfahrungen berichten und besprechen. Dabei werden auch Beziehung zu den anderen Gruppenmitgliedern und Gemeinschaft erlebt und können die Mitarbeitenden voneinander lernen.
- > Fortbildungseinheiten dienen dem Erwerb von Fachkompetenzen.

> Gespräche im kirchlichen Besuchsdienst stoßen immer wieder auch an existentielle Tiefen (Sinnfrage, Glaubensfragen, Dankbarkeit, Klage ...). In solchen Situationen sind Besuchende in ihrer persönlichen Lebens- und Glaubenserfahrung gefragt. Gespräche in der Gruppe über den eigenen Glauben sowie biblische und theologische Informationen können helfen, eigene Antworten zu finden oder zu überdenken und sprachfähig in Glaubensfragen zu werden.

> Durch gegenseitige Anteilnahme, Ermutigung und Getragen-Werden bei Belastendem können enge Verbundenheit und seelsorgerliche Gemeinschaft entstehen, und Gemeinde kann als tragfähige Gemeinschaft erfahren werden.

(1) Jesus rief aber die Zwölf zusammen und sandte sie aus (6) Und sie gingen hinaus und zogen von Dorf zu Dorf (10) Und die Apostel kamen zurück und erzählten Jesus, wie große Dinge sie getan hatten. Und er nahm sie zu sich und zog sich mit ihnen allein zurück.

(aus: Lukasevangelium, Kapitel 9)

Gleichsam ein Arbeitertreffen: Nach ihrer Rückkehr haben die Jünger Gelegenheit zu erzählen, was sie erlebt haben. Und das nicht „zwischen durch“, sondern dazu werden alle anderen Aktivitäten eingestellt, und Jesus zieht sich mit ihnen zurück.

■ Häufigkeit, Dauer und Rahmen

Viele Besuchsdienstgruppen treffen sich monatlich, denn so stehen sie in „engmaschigem“ Austausch, ist bei schwierigen Besuchserlebnissen der Zeitpunkt des nächsten Treffens absehbar und kann sich eine die Einzelnen tragende Gemeinschaft entwickeln. Auch Treffen in zwei-monatlichen Abständen können dies (eingeschränkt) leisten, Treffen in längeren Abständen kaum.

Damit die Mitarbeitenden bei den Gruppentreffen Bereicherung und Ermutigung erfahren und tragende Gemeinschaft erleben können, brauchen die Treffen einen entsprechenden „Charakter“. Die Ausführungen zu den Gruppentreffen auf diesen Seiten sind Anregungen hierzu, kein „Gesetz“. Vor Ort ist (möglichst in der Gruppe) zu überlegen: Was kann für die Gruppe hilfreich sein? Und auch: Was ist in der Gruppe möglich – und was nicht?

Damit immer möglichst viele Mitarbeitende an den Gruppentreffen teilnehmen können, empfiehlt sich eine langfristige Terminplanung. Bewährt haben sich „feste Tage“ und Zeiten, z.B. der zweite Mittwoch im Monat, 19:00 – 21:00 Uhr. Bei einer solchen Regelung können die Mitarbeitenden die Gruppentreffen bei allen Planungen berücksichtigen, und man braucht auch nie Zeit für die Terminfindung – und auch keine schriftliche Einladung zu den einzelnen Treffen.

Geistliche Vergewisserung, Erfahrungsaustausch, thematische Fortbildung ... – das braucht Zeit. Für die Treffen sollten daher zwei (bis zweieinhalb) Stunden angesetzt werden.

Ein aufgeräumter und gelüfteter Raum, eine gestaltete Mitte (bei Stuhlkreis) oder ein kleine Tischdekoration, bereitgestellte Getränke und Gläser ... würdigen die Mitarbeitenden und ihre Arbeit und fördern ein gutes Miteinander und konzentriertes Arbeiten.

■ Ablauf (Überblick)

Immer derselbe Ablauf oder jedes Mal anders? Argumente gibt es sowohl für als auch gegen beide Möglichkeiten:

Immer derselbe Ablauf gibt Klarheit und entlastet: Die Mitarbeitenden wissen, was sie erwartet und wofür sie ihre Zeit einsetzen. Auch müssen Sie sich nicht bei jedem Treffen neu orientieren, was bei „jedemal anders“ notwendig wäre und Energien bindet. Andererseits können die Treffen bei immer gleichem Ablauf auch eintönig werden – allerdings bieten schon die berichteten Besuchserfahrungen und Fortbildungsinhalte viel „Abwechslung“. Eine „Goldene Regel“ kann sein: „Die Treffen haben einen wiedererkennbaren Ablauf – sind aber nicht immer gleich.“

Folgende Grundstruktur hat sich bewährt:

1. Geistlicher Beginn (10-15 Min.)
2. Ankommen – Zueinanderkommen (10 Min.)
3. Erfahrungsaustausch (15-60 Min.)
4. Thematische Fortbildung (45-60 Min.)
5. Organisatorisches (10-20 Min.)
6. Geistlicher Abschluss (5 Min.)

Die Zeitangaben zeigen: Nicht immer wird alles möglich sein. Wenn der Erfahrungsaustausch sehr viel Raum einnimmt oder die Planung des Jahresprogramms oder eines Standes auf dem Gemeindefest ansteht, wird es keine Fortbildung geben. Und in Ausnahmefällen, wenn zum Beispiel ein Referent eingeladen ist, wird auch der Erfahrungsaustausch entfallen.

Zwei empfehlenswerte Grundregeln sind:

- Wegen der Schweigepflicht ist der Erfahrungsaustausch besonders wichtig und steht im Mittelpunkt der Treffen, damit die Mitarbeitenden ihre Besuchserfahrungen mit den anderen teilen und sich darüber entlasten können.
- Das Organisatorische kommt am Ende. Sonst hält man sich hiermit leicht zu lange auf, und für die inhaltliche Arbeit bleibt keine Zeit mehr.

Besonderes verbindet und stärkt:

Unterbrechen Sie Ihren Besuchsdienst-Alltag in der Gruppe immer einmal wieder durch ein besonderes gemeinsames Erlebnis: einen Ausflug, Grillen, einen Theaterbesuch ...

■ Der Ablauf im Einzelnen

1. Geistlicher Beginn

Der geistliche Impuls zu Beginn öffnet Raum zum Nachdenken über die geistliche Dimension des Besuchens oder Lebens oder über Glaubens- und Wertefragen; hier erfährt sich die Gruppe als christliche Gemeinschaft. Zudem unterstützt er darin, aus dem Alltag herauszutreten und sich innerlich dem Treffen zuzuwenden.

Die Form kann unterschiedlich sein: klassische Andacht (Textlesung, Ansprache, Lied, Psalm, Gebet); Gespräch zur Tageslosung oder den Tauf- oder Konfirmationssprüchen der Mitarbeitenden; Ansprache, Meditation oder Gespräch zu einem Lied, Bild oder Gedicht; ein festes Ritual ... Sowohl in Inhalt als auch in der Form sollte jedoch ein Rahmen gewahrt werden, der die Mitarbeitenden nicht zu sehr herausfordert, denn der geistliche Beginn öffnet für die geistliche Dimension, ist aber nicht der Hauptinhalt des Treffens.

Den geistlichen Beginn können alle Gruppenmitglieder übernehmen. Abwechslung an dieser Stelle kann eine große Bereicherung für die Gruppe sein und eine gute „Übung“ für den Einzelnen, seinen Glauben zu bedenken. Bedrängt werden sollte hierzu aber niemand.

Mögliche Rituale für den geistlichen Rahmen:
Beginn und Abschluss: Die Gruppe steht im Kreis und singt „Ausgang und Eingang ...“ (EG 175).
Abschluss: In einem Gebet werden die Besuchserfahrungen seit dem letzten Treffen an Gott abgegeben und Gott um Offenheit für die bis zum nächsten Treffen zu Besuchenden gebeten.

2. Ankommen – Zueinanderkommen

Eine Mitarbeiterin ist gestern Oma geworden, einer hat Kopfschmerzen, eine hatte einen über-vollen Tag und ist müde ... – das alles beeinflusst unser Verhalten. Eine „Blitzlicht-Runde“ zum eigenen Befinden fördert die Aufmerksamkeit füreinander und kann helfen, scheinbar unverständliche Reaktionen eines anderen zu verstehen: Jeder sagt kurz, aus welcher Beschäftigung er gerade kommt, wie sein Tag war (ruhig oder stressig), wie es ihm geht und ob ihn etwas besonders beschäftigt. Selbstverständlich teilt jede/r nur mit, was er/sie mitteilen möchte.

3. Erfahrungsaustausch

Der Erfahrungsaustausch zielt einerseits darauf, gegenseitig um die Besuchserfahrungen zu wissen, und andererseits darauf, (schwierige) Besuchssituationen zu verstehen, das eigene Erleben und Gesprächsverhalten zu bedenken, andere Möglichkeiten kennenzulernen und darüber die eigene „Besuchskompetenz“ zu erweitern.

Damit alle zu Wort kommen und die Aufmerksamkeit für einzelne Situationen gefördert wird, sind zwei Schritte empfehlenswert:

1. Jede/r berichtet kurz, welche Besuche er/sie gemacht hat, mögliche Besonderheiten und ob er/sie eine Besuchssituation besprechen möchte. Zwei Beispiele: Besuche bei alten einsamen Menschen: „Ich war zwei Mal bei Frau X. Die Besuche waren normal. Aber sie muss möglicherweise am Magen operiert werden.“ Kontaktbesuche: „Ich habe zwei Besuche gemacht; bei einem ergab sich ein nettes Gespräch, den anderen möchte ich ausführlich besprechen.“
2. Die „zur Besprechung“ genannten Situationen werden genauer berichtet. Liegen mehrere Situationen an, wird zunächst die Reihenfolge festgelegt. Die erste oder die ersten beiden werden anschließend bearbeitet, die weiteren können beim nächsten Treffen besprochen werden.

Berichte von den Besuchen können sich leicht zu „Plauderstunden“ entwickeln –, und am Ende ist man nicht weitergekommen. Oder bei der Besprechung haben andere Gruppenmitglieder ganz schnell eine Vorstellung, worum es geht und wie es hätte anders laufen können. Beides kann vermieden werden zum Beispiel durch
- zeitliche Begrenzung der Kurzberichte und im Anschluss an alle Kurzberichte eine ebenfalls begrenzte Zeit für Rückfragen.
- Ein Vorgehen nach bestimmten Regeln bei der intensiven Besprechung einzelner Situationen. Das Sammelblatt 3.1, Teil 2 „Methoden-Vorschläge für den Erfahrungsaustausch“ enthält Vorschläge hierfür.

■ Aufgaben der Leitung

4. Fortbildung

Fortbildung zu besuchsdienstrelevanten Themen wie „Umgang mit Einsamkeit“, „annehmendes Gespräch“, „Bedeutung von Erinnerungen“ ... ist bei den Gruppentreffen zum Beispiel anhand von Artikeln und Arbeitshilfen in dem Besuchsdienstmagazin *unterwegs zu menschen* möglich.

Für intensive Fortbildung können Mitarbeitende der Fachstelle Besuchsdienst im Landeskirchenamt angefragt werden, zu Sachthemen wie ‚Pflegeversicherung‘ oder ‚Hospizarbeit‘ Mitarbeitende entsprechender Einrichtungen.

5. Organisation

Verteilung von Adressen, Entscheidungen über Geschenke, Weitergabe von Informationen, Planung eines gemeinsamen Projekts, Vereinbarungen für das nächste Treffen (Inhalte und Aufgabenverteilung) ... Wichtig ist, dass alles besprochen wird und Entscheidungsprozesse transparent sind. Das ermöglicht Teilhabe und Mitbestimmung.

6. Geistlicher Abschluss

Den geistlichen Abschluss können ein Lied und/oder Gebet, ein Segen oder ein festes Ritual bilden.

In der beschriebenen Weise qualifizierte Gruppentreffen brauchen eine Leitung.

Die Leitungsaufgaben umfassen

- die Vorbereitung,
- Leitung und
- Nachbereitung der Treffen.

- Vorbereitung
 - Ggf. Einladung, zeitliche Planung des Treffens, ggf. inhaltliche Vorbereitung (geistlicher Beginn und Abschluss, Fortbildungseinheit), Vorbereitung der organisatorischen Unterlagen und Materialbeschaffung (Informationsmaterial, Adresslisten, Karten, Geschenke ...), Vorbereitung des Raums und Rahmens.

- Während des Treffens
 - Pünktliche Eröffnung des Treffens mit Begrüßung der Gruppenmitglieder, Vorstellung des geplanten Ablaufs, Gesprächsleitung, auf die Zeiteinhaltung achten, ggf. inhaltliche Leitung des geistlichen Beginns und Abschlusses und der Fortbildungseinheit, Verabschiedung der Gruppenmitglieder.

- Nachbereitung
 - Welche Vereinbarungen wurden für das nächste Treffen getroffen? Was ist beim nächsten Treffen wieder aufzunehmen? Welche Aufgaben für die Leitung haben sich ergeben?

Selbst machen oder delegieren?

Die Leitung muss nicht alles selbst machen: Der geistliche Beginn und Abschluss wie auch die Fortbildungseinheit können auch von anderen Gruppenmitgliedern vorbereitet und durchgeführt werden. Ebenso kann die organisatorische Vorbereitung der Treffen auf mehrere Personen verteilt werden (zum einen Adresslisten, Karten und Geschenke, zum anderen Raum, Getränke, gestaltete Mitte/Tischdekoration usw.)

3.1 Die Besuchsdienstgruppe – Die Gruppentreffen

Teil 2 Methoden-Vorschläge für den Erfahrungsaustausch

■ Einführung

Die Besprechung von Besuchen nach festen Regeln ist für viele Gruppen ungewohnt und muss erst eingeübt werden, macht den Erfahrungsaustausch aber ertragreich und erhöht die Zufriedenheit bei den Treffen. Bei der Einführung solcher „Besprechungs-Methoden“ sollte die Gruppe jedoch nicht überfordert werden. Dazu kann zunächst mit den einfacheren Methoden gearbeitet werden („Sich einfühlen“ und „Bericht und Rundgespräch“ oder „Schlüsselfrage und Rundgespräch“) oder man übt erst mit Fremdbeispielen, zum Beispiel anhand des Beispiels auf der rechten Innenseite.

Zu Beginn der Besprechung erfolgt die Schilderung der Besuchssituation bzw. des Gesprächs. Wenn die Gruppe noch ungeübt in dieser Arbeitsweise ist, kann es sinnvoll sein, diese Schilderung vorzubereiten. Ein Leitfaden hierfür ist auf der Rückseite dieses Sammelblatts abgedruckt.

Die Leitung moderiert die Besprechung. Hierzu gehören:

- Einführung der Methode und Vorstellung des Ablaufs
- Einführung des jeweils nächsten Punktes und Abschluss der einzelnen Punkte
- Achtung auf die Einhaltung der Regeln: Zeit, „Schweige-Rollen“, Einhaltung der jeweiligen Aufgabenstellung, Vermeidung von Beurteilungen und Ratschlägen

■ Sich einfühlen

1. Berichtende/r: Schilderung des Besuchs/ Gesprächs oder Vorlesen des Gesprächsprotokolls (5 Min.)
2. Die Gruppenmitglieder versetzen sich in die besuchte Person und teilen einander mit, wie sie in dieser „Rolle“ das Gespräch erleben und sich fühlen (5-10 Min.). Bei mehreren Gesprächspartnern (z.B. Ehepaar bei Geburtstagsbesuchen, weitere einzelne Gäste oder „Gästegruppe“) wird dieser Schritt für jeden Gesprächspartner durchgeführt.
3. wie 2. – nun für die besuchende Person (5-10 Min.)
4. Rundgespräch zu Konsequenzen für den Besuch/das Gespräch (10-15 Min.)
5. Die gefundenen Lösungen können in Rollenspielen ausprobiert werden.
6. Die/der Berichtende sagt, was für sie/ihn hilfreich war.

Zur Rückmeldung der Berichtenden am Ende der Besprechung: Diese Rückmeldung zeigt, was für die jeweils berichtende Person mit ihrer Persönlichkeit die „passende“ Möglichkeit ist. Alle anderen gefundenen Möglichkeiten sind ebenso wichtig und wertvoll, denn sie sind vielleicht für andere Gruppenmitglieder in ähnlichen Besuchssituationen passend.

■ Bericht und Rundgespräch

Dieses Verfahren nimmt eher allgemein den gesamten Gesprächsverlauf in den Blick. Es gibt wenig Struktur vor und erfordert daher ein diszipliniertes Verhalten der Gruppenmitglieder.

1. Berichtende/r: Schilderung des Besuchs/ Gesprächs (5 Min.)
2. Verständnis- und Informationsfragen der anderen Gruppenmitglieder (5 Min.)
3. Rundgespräch in zwei Schritten:
A: Was ist aufgefallen? Gemeinsam wird versucht, den Gesprächsverlauf, die Situation und das Erleben des Besuchten und des Besuchers zu verstehen. (20 Min.)
B: Rundgespräch: An welchen Stellen und wie hätte der Besuch/das Gespräch anders verlaufen können? (10 Min.)
Der Berichtende ist an dem Gespräch beteiligt. Es ist darauf zu achten, dass er nicht in Verteidigungsposition kommt.
4. Die/der Berichtende sagt, was für sie/ihn hilfreich war.

Die Zeitangaben sind Richtwerte für die maximale Dauer der einzelnen Besprechungsschritte. Ihre Einhaltung fördert die konzentrierte Besprechung.

■ Schlüsselfrage und Rundgespräch

Bei dieser Methode ist die Besprechung auf eine Frage beschränkt. Dies erleichtert, eine „Uferlosigkeit“ des Gesprächs zu vermeiden.

1. Berichtende/r: Schilderung des Besuchs/ Gesprächs (5 Min.)
2. Verständnis- und Informationsfragen der anderen Gruppenmitglieder (5 Min.)
3. Schlüsselfrage (3 Min.): Der Berichtende teilt mit, welche Frage er von der Gruppe besprochen haben möchte, z.B.: „Warum bin ich mit der besuchten Person nicht in Kontakt gekommen?“ „Warum kam es im Gespräch zu dieser Kampfsituation?“ „Wie hätte ich anders auf ... reagieren können?“ Die Schlüsselfrage sollte von der Leitung für alle gut sichtbar aufgeschrieben werden.
4. Rundgespräch zu der Schlüsselfrage (10-15 Min.)
Der Berichtende hört während des Rundgesprächs zu.
5. Die/der Berichtende sagt, was für sie/ihn hilfreich war.

■ Besprechung Gesprächsprotokoll

Ein Gesprächsprotokoll ermöglicht eine sehr genaue Besprechung eines Gesprächsverlaufs. Allerdings ist die Erstellung zeitaufwendig und wird daher von Besuchsdienstmitarbeitenden eher vermieden. Möglich ist aber auch, nur die Gesprächspassage, um die es geht, als Gesprächsprotokoll aufzuschreiben und den restlichen Teil als Bericht einzugeben.

1. Berichtende/r: Vorstellung eines schriftlichen Gesprächsprotokolls (5-10 Min.)
2. Die anderen Gruppenmitglieder nennen erste Eindrücke. (5 Min.)
3. Verständnis- und Informationsfragen der anderen Gruppenmitglieder (5 Min.)
4. Rundgespräch in drei Schritten:
A: Wo liegen im Gesprächsverlauf „Knackpunkte“? (10 Min.)
B: Mögliche Ursachen der „Knackpunkte“ (10 Min.)
C: Wie hätte es an den „Knackpunkten“ anders weitergehen können? (10-15 Min.)
Der Berichtende ist an dem Gespräch beteiligt.
5. Die gefundenen Lösungen können in Rollenspielen ausprobiert werden.
6. Die/der Berichtende sagt, was für sie/ihn hilfreich war.

■ „Kollegiale Beratung“

1. Berichtende/r: Schilderung des Besuchs/ Gesprächs (5-7 Min.)
2. Schlüsselfrage (3 Min.): siehe „Schlüsselfrage und Rundgespräch“
3. Verständnis/Informationsfragen der anderen Gruppenmitglieder zu dem Besuch/dem Gesprächsverlauf/der Schlüsselfrage (5 Min.)
4. Besprechung der anderen Gruppenmitglieder in vier Schritten (Berichtender hört zu)
A: Was habe ich gehört? (5-10 Min.)
B: Welche Gefühle habe ich angesichts dieser Situation? (5-10 Min.)
C: Erklärung/Deutung: Was ist hier geschehen? Was vermute ich? (10-15 Min.) Hilfreich kann sein, hierzu zu überlegen: Welche Bilder, Sprichwörter, Farben, Witze, Erinnerungen ... fallen mir hierzu ein?
D: Lösungsmöglichkeiten: Welche anderen Vorgehensweisen sind vorstellbar? Was hätte ich vielleicht in der Situation gesagt/gemacht? (10 Min.)
5. Die/der Berichtende sagt, was für sie/ihn hilfreich war.

■ Protokoll einer Fallbesprechung

Der Bericht (Frau G.)

Es war der Besuch bei Herrn W. zu seinem 83. Geburtstag. Ich kannte ihn vorher nicht. Mir ging es an dem Tag gut. Gegen 11.00 Uhr war ich dort. Nach dem Klingeln öffnete eine Frau etwa in dem Alter von Herrn W. die Tür. Ich habe mich vorgestellt. Sie sagte, dass sie die Ehefrau sei, bat mich herein und führte mich in das Wohnzimmer. Dort saß Herr W. in einem Sessel. Sonst war niemand da. Frau W. sagte: „Das ist Frau G. von der Kirche. Jetzt steh mal auf. Sie will dir zum Geburtstag gratulieren.“ Herr W. stand auf, ich ging zu ihm und gratulierte ihm. Dann bot Frau W. mir einen Sessel an und ich setzte mich. Ich versuchte, mit Herrn W. ins Gespräch zu kommen. Aber ständig redete seine Frau. Selbst Fragen, die ich an ihn gestellt hatte, beantwortete sie. Das hat mich geärgert. Ich wollte doch Herrn W. besuchen! Schließlich fragte ich Frau W., um sie los zu werden, ob ich ein Glas Wasser haben könnte. Darauf sagte sie zu ihrem Mann, er solle für mich ein Glas und Wasser holen. Herr W. stand auf, verließ das Zimmer, kam kurz darauf mit einem Glas und einer Flasche Wasser zurück und goss mir ein Glas Wasser ein. Als er wieder saß, habe ich wieder ihn direkt angesprochen, und wieder antwortete seine Frau. Da habe ich zu ihr gesagt: „Frau W., ich habe Ihren Mann gefragt. Lassen Sie ihn doch antworten.“ Aber Frau W. redete einfach weiter. Ich richtete weiter Fragen an Herrn W. – und immer wieder antwortete sie. Nach ein paar Minuten habe ich dann gesagt, dass ich gehen müsse. Frau W. stand sofort auf und ging Richtung Zimmertür. Ich bin auf Herrn W. zugegangen, habe ihm noch einmal alles Gute gewünscht und mich von ihm verabschiedet. Frau W. hat mich dann zur Haustür gebracht. Dort habe ich mich von ihr verabschiedet. Ich war nach dem Besuch ziemlich ärgerlich auf Frau W. und enttäuscht, dass ich nicht mit Herrn W. reden und ihn gar nicht richtig ehren konnte.

Die Schlüsselfrage

Wie hätte ich erreichen können, dass ich mit Herrn W. hätte reden können?

Die Besprechung

A: Was habe ich gehört?

- Frau W. redete für Herrn W.
- Frau G. wollte mit Herrn W. reden.
- Frau G. kam nicht gegen Frau W. an.
- Frau W. befiehlt Herrn W.
- Herr W. macht, was seine Frau sagt.
- Frau G. hat sich über Frau W. geärgert.
- Frau G. hat Frau W. die Meinung gesagt.
- Frau G. konnte Herrn W. nicht richtig ehren.

B: Gefühle

- Ärger, Empörung über Frau W.
- Unwohl angesichts des Verhaltens der Besucherin
- Mitleid mit Herrn W.
- Wut auf Herrn W.

C: Erklärung/Deutung

- Die Frau führt das Regiment im Haus.
- Mutter – Sohn und noch eine Mutter
- Wer hat hier das Sagen?
- Zwei Frauen streiten um einen Mann.

D: Lösungsmöglichkeiten

- Nennung einiger weiterer „Tricks“, wie Frau W. hätte ausgeschaltet werden können.
- Das Ehepaar W. hat (wahrscheinlich seit Jahrzehnten) diese Kommunikationsstruktur und Herr W. scheint dies akzeptiert zu haben. Es ist nicht Aufgabe der Besuchsdienstmitarbeiterin, in diese Struktur einzubrechen oder diese gar zu ändern und Herrn und vor allem Frau W. zu „erziehen“. Der Besuch an sich war eine Ehrung für Herrn W. und damit ist die Aufgabe erfüllt.

Rückmeldung

Frau G. sagte, sie sei ins Nachdenken über ihre Rolle und ihre Ziele bei den Besuchen gekommen und müsse diese wohl noch mal überdenken. Und auch, was Ehrung durch Geburtstagsbesuch beinhaltet.

Eine Besprechung zu diesem Beispiel kann auch ganz anders verlaufen und zu anderen Lösungsmöglichkeiten führen. Falls den Gruppenmitgliedern der Mut fehlt, sich auch Kritisches zu sagen, kann diese Richtung von der Leitung mit eigenen Beiträgen anregend eingegeben werden. Dadurch können die Gruppenmitglieder erfahren, dass zu Fallbesprechungen auch kritische Ehrlichkeit gehört.

■ Vorbereitung eines Besuchsberichts

Um sich in dem Bericht auf das Wesentliche zu konzentrieren und die vorgegebene Berichtszeit einzuhalten, kann es für Personen, die in „strukturiertem Erfahrungsaustausch“ (noch) ungeübt sind, hilfreich sein, den Bericht vorzubereiten. Dies kann zum Beispiel anhand der folgenden Fragen geschehen.

1. Der Bericht

A: Vor dem Besuch

- Wie kam es zu dem Besuch?
(War der Besuch angemeldet, erwartet, unerwartet?)
- Waren die besuchte Person und ich uns bekannt oder unbekannt?
- Besucher/in: Wie war mein Befinden vor dem Besuch (körperlich, seelisch)?
- Wie war die äußere Situation:
Wie viel Zeit hatte ich an dem Tag?
Wie war das Wetter?
Wie verlief der Weg zu dem Besuch?
- Welche Erwartung hatte ich an den Besuch?

B: Der Beginn des Besuchs

- Wo fand die Begrüßung statt (Sprechanlage, an der Haustür oder Wohnungstür im Haus, im Wohnzimmer, Krankenzimmer ...)? Waren die besuchte Person und ich auf gleicher oder unterschiedlicher „Höhe“ (stehen – sitzen/liegen; oben auf der Treppe – weiter unten)?
- Wie lauteten meine Begrüßungsworte?
- Wie lautete die erste Reaktion der besuchten Person?
- Wie habe ich mich während der Begrüßung und ersten Reaktion gefühlt?

C: Kurze Darstellung des weiteren Verlaufs bis zu der zu besprechenden Situation

- Wie ging es in groben Zügen weiter (äußerer Ablauf und Gesprächsverlauf)?

Abhängig von der zu besprechenden Situation werden alle oder nur einzelne Punkte berichtet und die einzelnen Punkte ausführlich oder kurz.

D: Die zu besprechende Situation

- Was hat die besuchte Person gesagt, ggf. getan?
- Was habe ich gesagt, ggf. getan?
- Ggf. mehrere Wortwechsel wiedergeben

E: Kurze Darstellung des weiteren Verlaufs bis zum Besuchsende

- Wie ging es in groben Zügen weiter (äußerer Ablauf und Gesprächsverlauf)?
- Ende des Besuchs: Wie kam der Besuch zu seinem Ende? Wie verlief die Verabschiedung?

F: Nach dem Besuch

- Wie habe ich mich nach dem Besuch gefühlt?
- Wie konnte ich den Besuch für mich abschließen?
- Was meine ich, wie sich die besuchte Person nach dem Besuch gefühlt hat und was sie über den Besuch gedacht hat?

2. Die Schlüsselfrage

Welche Frage möchte ich von der Gruppe beraten haben?

Schlüsselfragen für eine Besprechung sind zum Beispiel: Warum bin ich mit der Person nicht in Kontakt gekommen? Wie kann ich besser mit einer solchen Situation umgehen? Wie kann ich auf eine solche Äußerung reagieren, ohne dass es zu einem Streitgespräch kommt?

3.2 Grundlagen der Gruppendynamik

Zu einer Gruppe gehören mehrere (mindestens drei) Personen, die miteinander ein gemeinsames Ziel oder eine gemeinsame Aufgabe verfolgen. Das scheint eine einfache Sache zu sein. Doch wer Gruppen angehört oder leitet, der weiß: Das Geschehen in Gruppen ist komplizierter. In der Gruppendynamik werden die Abläufe in Gruppen erforscht und hierzu allgemeine Beschreibungen und Modelle entwickelt. In „Reinform“ kommen diese selten vor. Auch tritt nicht alles in allen Gruppen auf. Als „Grundlinien“ verstanden können die Erkenntnisse jedoch helfen, das Geschehen in Gruppen besser zu verstehen und zu fördern.

■ Ebenen des Gruppen-Geschehens

Das Geschehen in Gruppen kann drei Ebenen zugeordnet werden:

1. Die Sachebene

Hierzu zählen das Ziel, die Aufgabe und die organisatorischen Rahmenbedingungen.

2. Die Gruppe

Jede Gruppe entwickelt eigene Strukturen, Kommunikations- und Gemeinschaftsformen. Dazu gehören

- eine Rollenverteilung, wobei offizielle Rollen, z.B. Leitung oder Protokollant, und informelle Rollen, z.B. Meinungsführerin, Mitläufer oder Experte, zu unterscheiden sind. Gruppen brauchen diese verschiedenen Rollen: Eine Gruppe, in der z.B. alle voranpreschen oder alle bremsen, alle führen oder alle geführt werden wollen, ist nicht arbeitsfähig. (Weitergehende Ausführungen siehe Rückseite.)
- eine Rangordnung, in der jeder seinen Platz hat (Status). Dieser ist u.a. mit der Rolle verbunden.
- Normen und Regeln zu z.B. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Entscheidungsfindungen, Leistungs- und Fortbildungsbereitschaft, Art des Umgangs miteinander. Diese stärken den Zusammenhalt der Gruppe und üben gleichzeitig Druck aus (Konformitätsdruck): Wer sie nicht einhält, hat es in der Gruppe schwer.

3. Die Individuen

Alle Gruppenmitglieder bringen gruppenbezogene Verhaltensweisen, Bedürfnisse und Erwartungen mit. Diese sind bei den einzelnen u.a. aufgrund früherer Gruppenerfahrungen unterschiedlich bzw. unterschiedlich stark. Zum Beispiel:

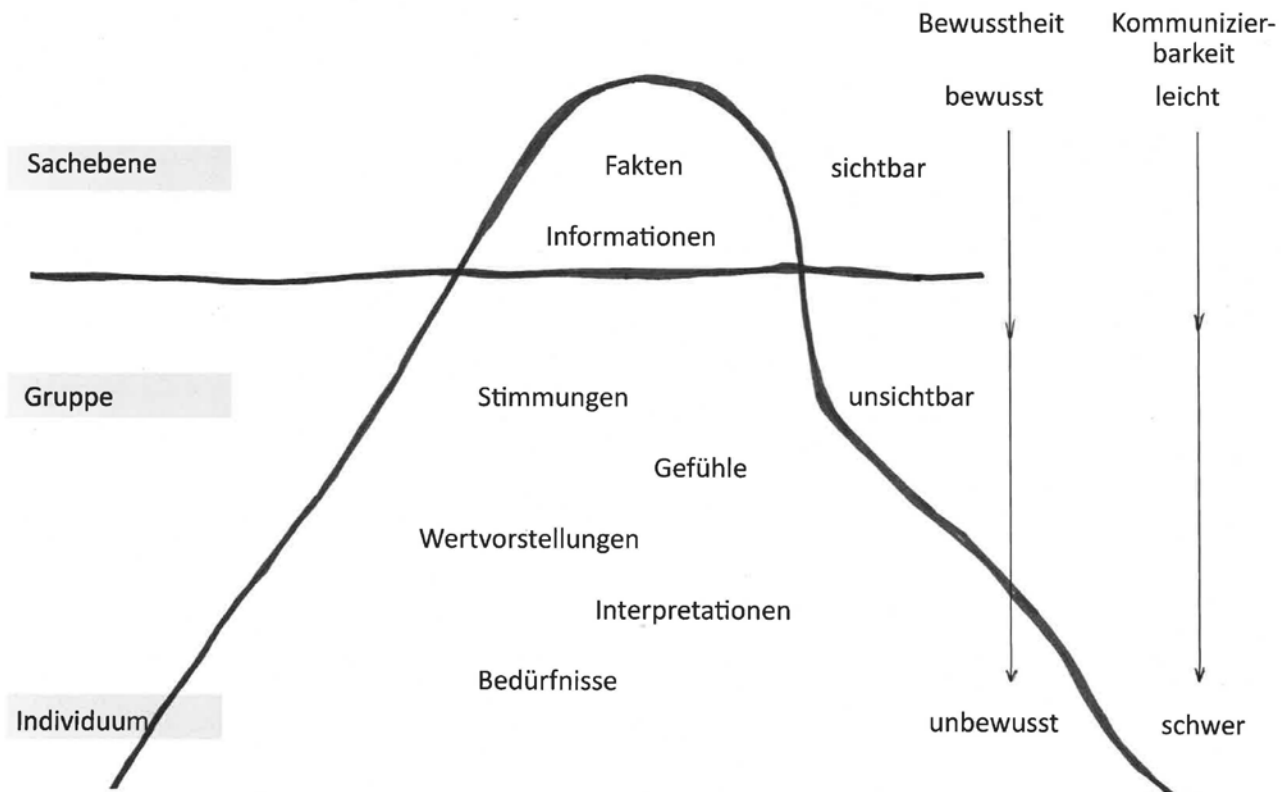
- Gruppenverhalten: Die eine fügt sich immer ein, ein anderer verhält sich nach dem Motto „Angriff ist die beste Verteidigung“. Der eine reagiert heftig ablehnend auf Kritik, eine andere sieht diese als Chance zur Weiterentwicklung ...
- Bedürfnis nach Zugehörigkeit: Manche wollen schnell und ganz in der Gruppe aufgehen, während andere sehr vorsichtig in Kontakt treten, manche verorten sich am Rand der Gruppe, andere bilden Untergruppen ...
- Erleben von Einfluss: Kann ich die Sache und die Gruppe mitbestimmen? Manchen ist dies sehr wichtig, anderen weniger.
- Akzeptanz, Nähe, gegenseitige Anteilnahme, Geborgenheit: Diese spielen eine große, ebenfalls individuell unterschiedliche, Rolle.

Zwischen den drei Ebenen des Gruppengeschehens bestehen Wechselbeziehungen, z.B.: Der Grad, in dem Ziele, Aufgabe und Rahmenbedingungen den Einzelnen bekannt und verständlich sind, hat Auswirkungen auf deren Einflussmöglichkeiten. Dass die verschiedenen informellen Rollen anerkannt werden, ist Voraussetzung dafür, dass die Mitglieder Vertrauen zueinander entwickeln können.

■ Merkmale der drei Ebenen

Die drei Ebenen unterscheiden sich in mehreren Hinsichten. Zur Erklärung ist das Eisbergmodell äußerst hilfreich (siehe Abbildung). Bei einem Eisberg ist nur etwa ein Siebtel der Masse über dem Wasser und damit sichtbar. Etwa sechs Siebtel sind unter Wasser, verborgen, unsichtbar. Dies trifft auch für das Geschehen in Gruppen zu: Nur die offiziellen Themen der Sachebene sind sichtbar. Die Gruppenthemen und individuellen Themen befinden sich unterhalb der Wasseroberfläche und sind schwerer wahrzunehmen.

Mit der Sichtbarkeit und Unsichtbarkeit gehen weitere Merkmale einher: Die sichtbaren Themen der Sachebene sind bewusst und leicht kommunizierbar, besprechbar. Je tiefer ein Thema in dem Eisberg verortet ist, desto weniger bewusst und schwieriger besprechbar ist es.



■ Ebene des Gruppenauftrags und Gruppenform

In jeder Gruppe steht abhängig von ihrem Auftrag eine der Ebenen im Vordergrund bzw. ist die Gruppe vorwiegend auf einer der Ebene angesiedelt: In Gremien ist dies die Sachebene; in manchen Arbeitsgruppen ist die Gruppe von größerer Bedeutung, in Selbsthilfe-, Selbsterfahrungs- und Therapiegruppen steht das Individuum im Vordergrund. Dies hat auch Konsequenzen für die Leitung: Je nach „Hauptebene“ der Gruppe braucht diese eine eher sachlogische oder eher gruppenorientierte, emotionale Leitung.

Besuchsdienstgruppen sind Arbeitsgruppen. Da Besuchsdienst jedoch auch Reflexion des eigenen Gesprächserlebens und -verhaltens und Beschäftigung mit psychologischen Fragen umfasst,

kommen auch Selbsterfahrungsanteile hinzu. Es ist Aufgabe der Leitung, darauf zu achten, dass diese auf die Reflexion der Besuchs- und Gesprächssituationen begrenzt bleiben: Besuchsdienstgruppen sind keine Selbsterfahrungs- oder Therapiegruppen. Eine Verschiebung dieser Grenze überfordert in der Regel sowohl die Gruppenmitglieder als auch – weil hierzu eine spezielle Ausbildung notwendig ist – die Leitung. Zudem wird dann leicht zu Intimes erzählt, was später vielleicht als peinlich empfunden wird. Besuchsdienstgruppen brauchen daher eine gute Balance zwischen sachlicher und gruppenorientierter, emotionaler Leitung. Hilfreich kann eine zeitweise supervisorische Begleitung sein.

■ Phasen der Gruppenentwicklung

Auf allen drei Ebenen des Gruppen-Geschehens finden Entwicklungen statt. In der Gruppendynamik werden, je nach Gewichtung und Zuordnung einzelner Aspekte und Prozesse, drei bis fünf Phasen der Gruppenentwicklung unterschieden. In der Realität überschneiden diese Phasen sich und tauchen scheinbar abgeschlossene Prozesse später wieder auf. Bei Ausscheiden oder Hinzukommen einzelner Gruppenmitglieder stellen sich manche Aufgaben aus der Anfangszeit neu.

1. Kennenlern- und Orientierungsphase

In einer neu entstehenden Gruppe ist vieles unbekannt und ungeklärt:

- Auf der Sachebene sind zwar oftmals Ziel, Aufgabe und manche organisatorischen Regelungen schon benannt bzw. vorgegeben, umfassen aber in der Regel nicht alle Einzelheiten und werden oft von einzelnen Gruppenmitgliedern unterschiedlich interpretiert.
- In der Gruppe haben sich noch keine Rollen, Struktur und Normen herausgebildet. Unklar ist auch, was alle miteinander verbindet.
- Der Einzelne steht vor vielen Fragen: Worum geht es hier genau? Kann und will ich das? Kennen die Gruppenmitglieder sich (zum Teil) nicht, kommt hinzu: Bin ich den anderen und wer ist mir sympathisch? Werde ich in die Gruppe aufgenommen? Werde ich mich hier wohlfühlen?

Die Einzelnen sind stark mit Kennenlernen und den sie selbst betreffenden Fragen beschäftigt. Infolge der Offenheit und Unsicherheit der Situation verhalten sich die Gruppenmitglieder oft vorsichtig, kann die Gruppe noch kaum Entscheidungen treffen und ist sie in starkem Maß von der Leitung abhängig.

Wichtige Leitungsaufgaben sind in dieser Phase: Dem Kennenlernen Raum geben. Klarheit bezüglich der Aufgabe schaffen. Die Rahmenbedingungen für alle verständlich klären. Individuellen Fragen Raum geben. Zurückhaltende Gruppenmitglieder einbeziehen. Themen wie Arbeitsklima und unterschiedliches Ausmaß des Engagements ansprechen. Auf Wohlbefinden achten. Formale Rollen verteilen. Die Gruppe erste einfache Entscheidungen treffen lassen, damit eigener Einfluss und Wirksamkeit der Gruppe erfahren wird.

Das Kennenlernen, das Sich-Orientieren des Einzelnen und die Gruppenbildung nehmen zu Beginn einen großen Teil der Zeit ein. Das Ausführen der Aufgabe steht noch zurück. Dies ist wichtig: Je besser Auftrag und Rahmenbedingungen in der Anfangsphase geklärt werden und die Gruppenmitglieder zueinander finden und auch ihre Unterschiede kennen- und akzeptieren lernen, desto arbeitsfähiger wird die Gruppe später sein. Was hierzu in der Anfangsphase übergangen wird, holt die Gruppe später immer wieder ein.

2. Klärungs- und Kampfphase

Das Geschehen verlagert sich vom Individuum auf die Gruppe: Informelle Rollen, Status, Normen und Regeln werden geklärt. Spannungen und Machtkämpfe entstehen. Es gibt viele Vorschläge und lange Diskussionen, aber wenige Entscheidungen. Unterschiedliche Ansprüche und Vorstellungen der Gruppenmitglieder werden offenbar. Wer sich nicht durchsetzen kann, ist enttäuscht. Unruhe und Unzufriedenheit, Angriffe untereinander und gegen die Leitung kommen auf. Koalitionen entstehen.

Ziel dieses Prozesses ist nicht, dass alle sich einander angleichen, sondern dass Unterschiede erkannt, besprochen und akzeptiert und gemeinsam Lösungen gefunden werden. Durch diesen Prozess können auch Vertrauen und ein erstes Gefühl von Zusammengehörigkeit entstehen und Regeln für Entscheidungsfindungen gefunden werden.

Aufgaben der Leitung in dieser Zeit sind: Auseinandersetzungen zulassen. Problemlösungsschritte und Entscheidungsstrategien anbieten. Klärungen durch Zeitvorgaben fördern. Konfliktmomente, z.B. Wettbewerb untereinander, Bildung von Untergruppen und Verhärtung von Konflikten, offen ansprechen. Einen stabilen Rahmen schaffen, der Sicherheit gibt (z.B. Rituale).

3. Vertrautheits- und Konsolidierungsphase

Die Rollen sind geklärt, die Gruppenstruktur ist ausgebildet, die Situation entspannt. Nun kann sich die Gruppe stärker auf die Aufgabe konzentrieren.

Die Gruppenmitglieder nehmen viel Rücksicht aufeinander. Gegenseitige Unterstützung wächst. Enge Gemeinschaft ist gefragt. Keiner will den Frieden stören. Bisher abgelehnte Mitglieder werden angenommen. Für Einzelne kann die Frage entste-

hen: Darf ich mich auch mal absondern oder eine andere Meinung vertreten?

Spezifische Leitungsaufgaben in dieser Phase sind: Die nötige Distanz wahren, den Rahmen aufrechterhalten, auch mal gegensteuern und auf vermiedene Konflikte achten.

4. Differenzierungsphase

Die Arbeits- und Entscheidungsfähigkeit wachsen weiter. Die unterschiedlichen Fähigkeiten der Einzelnen werden für die Gruppe genutzt. Bei Entscheidungen wird offen miteinander gesprochen. Regeln und Normen können überprüft und angepasst werden.

Die Gruppe führt sich in starkem Maße selbst. Die Leitung kann sich zurücknehmen und auch Verantwortung übertragen. Ihre Aufgabe wird eher Unterstützung und Beratung. Und auch: Auf Überhänge aus der Anfangszeit achten, hierauf aufmerksam machen und bei der Bearbeitung unterstützen.

5. Abschiedsphase

Das Ende einer Gruppe kann z.B. vom Auftrag her vorgesehen sein (z.B. zeitlich befristete Aufgabe, Wahlen bei Gremien) oder immer mehr Gruppenmitglieder scheiden aus, und es kommen keine neuen hinzu.

Der nahende Abschied wird oft verdrängt. Manchmal tauchen alte Konflikte oder das Bedürfnis nach enger Gemeinschaft wieder auf. Für Manche verliert die Gruppe schon an Bedeutung. Aufgabe ist nun, Bilanz zu ziehen, sachlich und emotional, für die Gruppe und den Einzelnen: Was haben wir geleistet? Welche Bedeutung hatten wir füreinander? Welche Bedeutung hatte diese Zeit für mein Leben? Mit wem will ich weiter zu tun haben, mit wem nicht?

Aufgabe der Leitung ist, die Bilanz zu ermöglichen, unterschiedliche Gefühle sichtbar zu machen, für die Aufarbeitung von Offenem zu sorgen und den Abschied zu gestalten.

Informelle Gruppenrollen

Bei Rollen handelt es sich primär um Funktionen, die für die Gruppe zur Erfüllung ihrer Aufgabe wichtig sind, nicht so sehr um persönliche Eigenschaften. Wer in einer Gruppe welche Rolle einnimmt, hängt auch von der Zusammensetzung der Gruppe ab, ergibt sich aus dem „Zusammenspiel“ der Gruppenmitglieder. Deshalb ändern sich die Rollen auch bei Ausscheiden alter oder Hinzukommen neuer Mitglieder. Hinweise zur Rollenverteilung geben Beobachtungen wie: Wer beteiligt sich wie stark an Diskussionen? Wer bringt Ideen ein? Wer widerspricht öfter? Wer „läuft mit“? Auf wessen Beiträge wird gehört? Wer engagiert sich wie stark? Wer sucht die Nähe der Leitung?

Raoul Schindler unterscheidet in seinem schon beinahe klassischen Modell vier Rollentypen:

- *Alpha-Position* – Wortführer: Diese Personen treten aktiv für die Erreichung der Ziele ein, machen Vorschläge, bringen etwas in Gang, spornen die Gruppe an und versuchen, die Gruppenmitglieder hinter sich zu bringen. Um die Gruppe wieder in Schwung zu bringen, können sie diese auch beschimpfen, z.B. als „lahmer Haufen“. Negativ kann eine solche Person eine Gruppe auch für eigene Zwecke gebrauchen.
- *Beta-Position* – Experten, Berater/innen (auch der Alpha-Person): Diese Personen vertreten Fachkompetenz, erwägen das Für und Wider einer Sache. Sie verfolgen keine eigenen Interessen, haben aber Einfluss.
- *Gamma-Position* – Mitläufer: Diese Position nehmen die meisten Gruppenmitglieder ein. Sie lassen sich eher führen. Eigentlich sind sie aber diejenigen, die es ermöglichen, dass die Arbeit getan wird und die Gruppe ihre Aufgabe erfüllt.
- *Omega-Position* – Außenseiter: Diese Personen stellen oft die Gruppe und die Gruppenziele in Frage und nehmen fast immer eine Gegenposition zu Alpha ein. Sie werden häufig als Störenfriede empfunden, können aber eine positive Funktion haben: Da sie vieles in Frage stellen, zwingen sie die anderen immer wieder, Ziele und Aufgaben zu überprüfen und genauer zu formulieren oder Überkommenes zu beenden, sich zu entwickeln.

Eine andere Typologie informeller Rollen bietet z.B. der Gruppenforscher Meredith Belbin: Wegbereiter/Erkunder, Ideengeber/Visionär/Erneuerer, Durchsetzer/Entscheider, Umsetzer, Bewahrer und Bewerter/Kritiker.

3.3

Umgang mit Konflikten

Teil 1

Konflikte verstehen

Zu einem Konflikt gehören unter anderem die beteiligten Menschen mit ihren Persönlichkeiten und ihren Beziehungen zueinander, die jeweilige Streitsache und deren Bedeutung für die Beteiligten sowie die Gesamtsituation. Daher ist kein Konflikt wie der andere und braucht jeder Konflikt seinen eigenen Lösungsweg. Gleichwohl haben alle Konflikte Gemeinsamkeiten. Diese zu kennen ist für den Umgang mit Konflikten und deren Lösung hilfreich.

■ Was ist ein Konflikt?

Wir Menschen sind unterschiedlich, haben zum Beispiel unterschiedliche Einstellungen und Werte. Daher gehören unterschiedliche Meinungen und Austausch hierüber und – je nach Temperament – auch heftige Auseinandersetzungen zum Leben. Diese sind aber noch keine Konflikte.

Ein Konflikt liegt vor, wenn

- Ziele, Interessen, Auffassungen, Wertvorstellungen o. ä. (von Personen oder Gruppen) aufeinanderstoßen, die miteinander unvereinbar sind oder erscheinen und
- eine Einigung nötig ist (z. B. weil man gemeinsam handeln muss).

Manche Definitionen nennen weitere Voraussetzungen, zum Beispiel dass

- jede Konfliktpartei davon überzeugt ist, dass ihre Position richtig und die der Konfliktgegner falsch ist,
- jede Konfliktpartei entschlossen ist, sich durchzusetzen, es um Siegen und Verlieren geht und
- Angst und Wut vorhanden sind.

Alle genannten Voraussetzungen zeigen: Konflikte sind nicht etwas von Menschen unabhängig Vorhandenes, sondern ein Geschehen zwischen Menschen. In diesem Geschehen greift Vieles ineinander, zum Beispiel Ziele, Werte, In-Frage-gestellt-Werden, Gefühle ...

Konflikte gehören zum Leben. Es kann daher nicht darum gehen, Konflikte zu vermeiden. Stattdessen geht es darum, Konflikte zu verstehen und Wege zu finden, mit Konflikten konstruktiv umzugehen.

■ Zur Bedeutung von Konflikten

Konflikte gehören zum Leben: Dies zeigt sich schon daran, dass es auch Konflikte in einem Menschen, innere Konflikte, gibt. Die Redeweise „zwei Herzen in meiner Brust“ bringt diese auf den Punkt.

Konflikte gehören zum Miteinander mündiger Menschen: Mündige Menschen haben zum Beispiel eigene Ziele, Interessen, Einstellungen und Werte und stehen zu diesen und für diese ein.

Konflikte gehören zu Entwicklung: Neue Möglichkeiten oder Notwendigkeiten tauchen auf, Bisheriges wird in Frage gestellt, und es kommt zum Ringen zwischen den Vertretern und Vertreterinnen der bisherigen und denen der neuen Möglichkeiten oder Notwendigkeiten.

Die Literatur zu Konflikten und Konfliktlösung ist unüberschaubar. Den Ausführungen liegt überwiegend zugrunde: Stockmayer, Johannes: Nur keinen Streit vermeiden. Ein Konflikttraining für Christen. C & P Verlag, Emmelsbüll, 2000.

■ Konfliktarten

In Konflikten kann es um ganz Unterschiedliches gehen. In der Konflikttheorie werden deshalb „Konfliktarten“ unterschieden. Einige sind:

- **Beziehungskonflikte:** Die Konfliktparteien kommen – aus welchen Gründen auch immer – nicht gut miteinander klar. Oft stehen Antipathien oder Verstimmungen oder frühere Konflikte dahinter.
- **Rollenkonflikte:** Sie entstehen, wenn eine Person die Erwartungen, die andere an ihre Rolle (z. B. Vater, Mutter, Mitarbeiter, Kollegin, Schüler, Lehrerin) haben, nicht erfüllt.
- **Zielkonflikte:** Die Konfliktparteien verfolgen gegensätzliche oder konkurrierende Zielsetzungen oder Absichten.
- **Sachkonflikte:** Hierzu zählen alle Konflikte um „Sachen“. Dies kann letztendlich alles sein, zum Beispiel die Wohnungseinrichtung, die Gestaltung einer Veranstaltung, das Layout einer Publikation, die Karten und Geschenke für Besuchte, Verteilungskonflikte (um Geld, um Nahrungsmittel, aber auch z.B. um Anerkennung oder Zuwendung), Strukturkonflikte, Konflikte um die Vorgehensweise. Hinter Sachkonflikten können unterschiedliche Wahrnehmungen und Bewertungen stehen: Zwei Personen nehmen Unterschiedliches wahr oder bewerten das Wahrgenommene unterschiedlich.
- **Wertekonflikte:** Die Konfliktparteien vertreten unterschiedliche Grundwerte.
- **Kompetenzkonflikte:** Diesen liegen oft Unklarheiten zugrunde, zum Beispiel wer für was zuständig ist und wie groß die Entscheidungsbefugnis ist.
- **Konkurrenzkonflikte:** Mehrere Personen treten in einen Wettbewerb miteinander: Wer ist besser?
- **Machtkonflikte:** Dahinter stehen in der Regel Konkurrenzdenken, Angst vor Abhängigkeit oder Autoritätsverlust oder Bedürfnis nach Anerkennung.
- **Autoritätskonflikte:** Die Leitung wird in Frage gestellt: Die Leitungsperson wird nicht akzeptiert oder der Führungsstil wird hinterfragt.
- **Systemkonflikte:** Das System wird in Frage gestellt, der Sinn von bestehenden Strukturen angezweifelt, die Organisation angegriffen. Mit Systemkonflikten gehen oft destruktives Verhalten, geringe Hoffnung, starke Resignation oder Aggression einher.

Weitere mögliche Ursachen für Konflikte in Gruppen sind auch: zu hohe eigene Ansprüche, zu wenig Freiraum für den Einzelnen durch zu starre oder autoritäre Strukturen, zu viel Freiheit (es braucht Spielregeln, damit es nicht zu Eigenmächtigkeiten kommt und ein sinnvoller Gesamttablauf mit Freiheit und Entfaltung des Einzelnen gesichert ist), Überforderung („Ich kann nicht mehr!“) oder Unterforderung („Was soll ich hier eigentlich noch?“), belas-

tende Arbeitsbedingungen, mangelnde Organisation, überzogenes Leistungsverhalten, Ängste vor Veränderungen.

Im Verlauf eines Konfliktes kann sich die Konfliktart ändern bzw. erweitern. Zwei Beispiele aus der Besuchsdienstarbeit:

Aus einem einfachen Sachkonflikt kann ein Wertekonflikt um unterschiedliche Überzeugungen werden. In Besuchsdienstgruppen können sich zum Beispiel bei der Frage, ob und welche Art von Karten und Geschenke die Besuchten erhalten sollen, schnell unterschiedliche Werte, Glaubensrichtungen und Lebenseinstellungen gegenüberstehen. Hieraus können dann auch Beziehungskonflikte entstehen.

Oder: Aus einem Interessenkonflikt kann ein Grundsatzkonflikt werden, in Besuchsdienstgruppen zum Beispiel bezüglich der Gruppentreffen: Einem Gruppenmitglied ist bei den Treffen regelmäßige Fortbildung sehr wichtig. Ein anderes Gruppenmitglied hält das für unwichtig und möchte, dass Andacht und die Pflege der eigenen Gemeinschaft Vorrang haben. Diese unterschiedlichen Interessen können zu einer Grundsatzdiskussion über die Notwendigkeit von Fortbildung und Gelingen der Besuche durch Glaube und Gebet führen.

■ Konfliktebenen

In Konflikten stoßen unterschiedliche Interessen der Konfliktparteien aufeinander. Diese steuern den Konflikt. Dabei hat jeder Konflikt eine Sachebene, eine persönlich-emotionale Ebene und eine Beziehungsebene.

Auf der Sachebene geht es um Inhalte. Die persönliche Ebene betrifft Einstellungen, Werte und Gefühle. Die emotionale und formale Beziehung, die die Konfliktparteien zueinander haben, spielt die größte Rolle – auch wenn es sich um einen Sachkonflikt handelt. Oft liegt in der Beziehungsebene sogar die Ursache für Sachkonflikte.

Die verschiedenen Ebenen lassen sich in einem Konflikt nicht voneinander trennen. Sichtbar ist jedoch nur die Sachebene, zum Beispiel die Argumente, die vorgetragen werden. Die dahinter stehenden Interessen, Einstellungen, Werte und Gefühle der Konfliktparteien sind meistens verborgen, den anderen nicht bekannt.

■ Konfliktentwicklung

Konflikte beginnen meistens klein, manchmal kaum wahrnehmbar. Doch sie sind da und wachsen und eskalieren, wenn sie nicht bearbeitet werden, in verschiedenen Hinsichten: Sie werden größer, nehmen immer mehr Raum ein, verschärfen sich, auf Angriff folgt Gegenangriff, diesem wieder ein Gegenangriff usw. Dabei werden mit jedem Angriff die Mittel härter, als Antwort auf den vorangegangenen Angriff und weil beide Parteien meinen, dies sei nötig, um sich durchzusetzen. Verbündete werden gesucht und so immer mehr Menschen in den Konflikt einbezogen, ggf. auch die Öffentlichkeit (Presse). Diese Entwicklung ist unabhängig davon, worum es geht und wie viele Personen beteiligt sind.

Einige typische Steigerungen im Konfliktverlauf sind: die Meinungen werden zu starren Positionen – Argumente und Fakten werden gesammelt – das Verhältnis zwischen den Konfliktparteien verhärtet sich – es geht um das Prinzip, die Wahrheit – Fehler des Anderen werden gesucht – der Schlagabtausch wird härter, was zu Niederlagen und auch Demütigungen führt – in Gruppen entstehen Gerüchte und Verdächtigungen, es bilden sich Untergruppen – provozierende Handlungen; jeder tut, was er für richtig hält; Tatsachen werden geschaffen, ggf. Parallelstrukturen aufgebaut – man redet nicht mehr miteinander, sondern übereinander – eine Einigung ist nicht mehr möglich – Verbündete werden gesucht – es geht nicht mehr um die Sache, sondern um den Gegner; ihm werden alle moralischen Qualitäten abgesprochen – Drohungen mit Zeitfristen werden ausgesprochen; als Folge ist Nachgeben nicht mehr möglich, und es gibt keine Handlungsspielräume mehr – alle Mittel sind erlaubt – man geht unversöhnt auseinander – im schlimmsten Fall kommt es zu Vernichtungsschlägen – zurück bleibt ein Scherbenhaufen.

Während dieser Entwicklung verselbstständigt sich der Konflikt: Das Tempo wird immer schneller. Es entwickelt sich ein undurchschaubares Durcheinander gleichzeitiger Vorgänge. Ab irgendeinem Punkt besteht das Gefühl, nicht mehr aussteigen zu können.

■ Konflikterleben und Konflikttypen

In vielen Menschen arbeiten ungelöste Konflikte unablässig. Sie beschäftigen sich immer öfter oder gar ständig damit, reden sehr oft davon, fühlen sich feige, sind niedergeschlagen, manche haben Schlafstörungen oder werden im schlimmsten Fall depressiv, vielleicht beendet man die Beziehung oder verlässt die Gruppe, zurück bleiben Verletzungen und das Gefühl, dass etwas nicht gut gelaufen ist, vielleicht auch, gescheitert zu sein.

Doch auch im Erleben gibt es Unterschiede. Genauso im Konfliktverhalten. Hier können idealtypisch zum Beispiel folgende vier Typen unterschieden werden:

Der Kämpfer scheut keine Auseinandersetzung. Er vertritt seine Sache selbstsicher und siegt meistens. Diese Menschen sind oft dominant und leben nach dem Motto „viel Feind – viel Ehr“. In Konflikten haben sie die Haltung: Ich habe kein Problem. Höchstens haben andere (mit mir) Probleme – und das ist dann deren Problem, und sie müssen ohne mein Mittun eine Lösung finden.

Der Konkurrent liebt es, sich mit anderen zu messen. Er will sehen, wer besser ist. Auseinandersetzungen sind für ihn Wettkämpfe und anregend. Er genießt Auftritte und hat Spaß daran, wenn andere sich provozieren lassen. Mit Problemen beschäftigt er sich nicht gerne. Daher sagt er schnell „Schwamm drüber“ oder schiebt die Schuld anderen in die Schuhe oder hofft, dass die Situation sich von selbst löst.

Der Vorsichtige weicht Konflikten am liebsten aus. Um Auseinandersetzungen zu vermeiden, nimmt er leicht alle Schuld auf sich oder geht schnell auf Kompromisse ein oder zieht sich still zurück.

Der Besonnene liebt die Sachargumentation. Er will den Dingen auf den Grund gehen. Daher arbeitet er gerne an gemeinsamen Problemlösungen, auch wenn es mühsam ist. In Konflikten besteht er darauf, dass alle Punkte geklärt und eindeutige Absprachen getroffen werden.

■ Christlicher Glaube und Konflikte

Viele Menschen glauben, unter Christen dürfte es keine Konflikte geben, weil dies dem christlichen Glauben widerspräche. Deshalb wird in vielen Gemeinden Konflikten ausgewichen. Sie werden unter den Teppich gekehrt – und wachsen und brodeln dort weiter.

Doch Konflikte gehören zum Leben. Auch zum Leben gläubiger Menschen. So wird auch in der Bibel immer wieder nicht nur von Konflikten zwischen Gläubigen und Ungläubigen oder Andersgläubigen berichtet, sondern auch von Konflikten zwischen Gläubigen. Schon die wenigen ausgewählten Texte auf dieser Seite (alle Lutherübersetzung 2017) zeigen: Unter Gläubigen kann es wie unter allen Menschen in weltlichen Belangen zu Konflikten kommen, zum Beispiel wegen unzureichendem Land. Darüber hinaus können die Kirche, die Gemeinde und auch der Glaube selbst zu Konfliktursachen werden. Konflikte können hier unter anderem um die Organisationsstrukturen, Aufgabenschwerpunkte, das Miteinander und Glaubensinhalte entstehen.

Wenn aber Christus gepredigt wird, dass er von den Toten auferweckt ist, wie sagen dann einige unter euch: Es gibt keine Auferstehung der Toten? (1. Korinther 15,12)

Da trat zu ihm die Mutter der Söhne des Zebedäus mit ihren Söhnen, fiel vor ihm nieder ... Sie sprach zu ihm: Lass diese meine beiden Söhne sitzen in deinem Reich, einen zu deiner Rechten und den andern zu deiner Linken. Aber Jesus antwortete und sprach: ... aber das Sitzen zu meiner Rechten und Linken zu geben steht mir nicht zu. Das wird denen zuteil, für die es bestimmt ist von meinem Vater. Als das die Zehn hörten, wurden sie unwillig über die zwei Brüder. Aber Jesus rief sie zu sich und sprach: Ihr wisst, dass die Herrscher ihre Völker niederhalten und die Mächtigen ihnen Gewalt antun. So soll es nicht sein unter euch; sondern wer unter euch groß sein will, der sei euer Diener; und wer unter euch der Erste sein will, der sei euer Knecht, so wie der Menschensohn nicht gekommen ist, dass er sich dienen lasse, sondern dass er diene und gebe sein Leben als Lösegeld für viele. (Matthäus 20,20-28)

So zog Abram herauf aus Ägypten mit seiner Frau und mit allem, was er hatte, und Lot mit ihm ins Südland. Abram aber war sehr reich an Vieh, Silber und Gold. ... Lot aber, der mit Abram zog, hatte auch Schafe und Rinder und Zelte. Und das Land konnte es nicht ertragen, dass sie beieinander wohnten; denn ihre Habe war groß und sie konnten nicht beieinander wohnen. Und es war immer Zank zwischen den Hirten von Abrams Vieh und den Hirten von Lots Vieh. (1. Buch Mose, 13,1-7a)

Konflikte in der Bibel

Da redete Jesus zu dem Volk und zu seinen Jüngern und sprach: Auf dem Stuhl des Mose sitzen die Schriftgelehrten und die Pharisäer. Alles nun, was sie euch sagen, das tut und haltet; aber nach ihren Werken sollt ihr nicht handeln; denn sie sagen's zwar, tun's aber nicht. Sie binden schwere und unerträgliche Bürden und legen sie den Menschen auf die Schultern; ... Alle ihre Werke aber tun sie, damit sie von den Leuten gesehen werden. Sie ... haben's gern, dass sie auf dem Markt begrüßt und von den Leuten Rabbi genannt werden. Aber ihr sollt euch nicht Rabbi nennen lassen; denn einer ist euer Meister; ihr aber seid alle Brüder. Und ihr sollt niemand euren Vater nennen auf Erden; denn einer ist euer Vater: der im Himmel. Und ihr sollt euch nicht Lehrer nennen lassen; denn einer ist euer Lehrer: Christus. Der Größte unter euch soll euer Diener sein. (Matthäus 23,1-11)

Und Jesus ging in den Tempel hinein und trieb hinaus alle Verkäufer und Käufer im Tempel und stieß die Tische der Geldwechsler um und die Stände der Taubenhändler und sprach zu ihnen: Es steht geschrieben (Jesaja 56,7): »Mein Haus soll ein Bethaus heißen«; ihr aber macht eine Räuberhöhle daraus. (Matthäus 21,12-13)

In diesen Tagen aber, als die Zahl der Jünger zunahm, erhob sich ein Murren unter den griechischen Juden in der Gemeinde gegen die hebräischen, weil ihre Witwen übersehen wurden bei der täglichen Versorgung. Da riefen die Zwölf die Menge der Jünger zusammen und sprachen: Es ist nicht recht, dass wir das Wort Gottes vernachlässigen und zu Tische dienen. (Apostelgeschichte 6, 1-2)

3.3

Umgang mit Konflikten

Teil 2

Konflikte bearbeiten

■ Warum es sich lohnt

Konflikte erzeugen Unsicherheit: Meinungsverschiedenheiten, neue Ideen, Möglichkeiten oder Notwendigkeiten stellen den eigenen Standpunkt oder das Bisherige in Frage. Man kommt mit einer anderen Person nicht zurecht. Es ist offen, ob Lösungen gefunden werden oder es zur Trennung kommt ... Und: Konflikte auszutragen ist anstrengend und oft schmerzhaft. Daher weichen viele Menschen Konflikten aus. Doch davon verschwinden Konflikte nicht. Im Gegenteil: Sie wachsen, nehmen an Schärfe zu, und die Situation wird immer komplizierter (s. 3.3, Teil 1 „Konfliktentwicklung“). Mit jeder Entwicklungsstufe wird es schwieriger, sie zu bearbeiten, und nimmt die Bereitschaft der Beteiligten hierzu ab. Es ist daher gut, Konflikte anzugehen, und zwar möglichst früh.

In einer gemeinsamen Konfliktbearbeitung werden erfahrungsgemäß Spannungen und Misstrauen abgebaut. Man erlebt, dass die Beziehung oder die Gruppe Unterschiede aushält. Verlorengegangenes Vertrauen kann wieder entstehen. Neue Ideen kommen auf und werden miteinander diskutiert, manchmal entstehen äußerst kreative Prozesse. Man findet zusammen (neue) Wege und wird wieder gemeinsam handlungsfähig. Obwohl in diesem Prozess jede*r Kompromisse eingehen muss, stärkt er in der Regel die Beziehung zwischen den Beteiligten. Oder man erkennt, dass es zusammen nicht weitergeht und trennt sich. Dies geschieht dann meistens mit positiveren Gefühlen als bei einer Konflikteskalation.

■ Fünf Voraussetzungen

1. Konflikte werden ausschließlich den am Konflikt Beteiligten gegenüber angesprochen und nur mit ihnen bearbeitet. Nur wenn alle Gruppenmitglieder von der Sache betroffen sind, wird der Konflikt in der Gesamtgruppe angesprochen.
2. Da in Konflikten die persönliche Ebene, die Beziehungsebene und die Interessen der Beteiligten genauso wirken wie die Sache, um die es geht (s. 3.3, Teil 1 „Konfliktebenen“), ist es wichtig, diese alle zu beachten und ggf. zu besprechen (s. Innenseiten).
3. Konfliktbearbeitung ist oft mit Ängsten verbunden, z.B.: Wie wird die Auseinandersetzung laufen? Werde ich Ansehen verlieren, wenn ich nachgebe? Werden die Anderen meine Beweggründe lächerlich finden? Manche Menschen sagen deshalb nicht alles, was sie bewegt. Andere versuchen sich Sicherheit zu schaffen, indem sie vor einem Konfliktgespräch Argumente sammeln, emotional „aufrüsten“ und Kampfhaltung einnehmen. Es kann hilfreich sein, solche Ängste z.B. zu Beginn eines Konfliktgesprächs an- und ggf. auszusprechen.
4. Die eigenen Beweggründe, Interessen und ggf. Ängste auszusprechen braucht gegenseitiges Vertrauen und die Bereitschaft, dem Anderen zuzuhören und seine Beweggründe und Interessen zu verstehen, sowie Respekt vor dem Anderssein des Anderen.
5. Erst wenn die Gefühle, Beweggründe und Interessen aus- und besprochen sind, können Lösungen gesucht werden. Konfliktbearbeitung braucht Zeit, ggf. mehrere Termine.

■ Acht Schritte der Konfliktbearbeitung

Schritt 1: Den Konflikt wahrnehmen

Oft haben wir zunächst „nur so ein Gefühl“, dass etwas nicht stimmt. Es ist wichtig, solche ersten Anzeichen zu beachten und zu fragen, was dahinter steht: Was hat mich stutzig oder misstrauisch gemacht oder verletzt? Im nächsten Stadium sind Konflikte an einer belasteten Atmosphäre zu erkennen (z.B. Spannung liegt in der Luft, jedes Wort wird auf die Goldwaage gelegt, man meidet sich), später an offenen Auseinandersetzungen.

Schritt 2: Erstanalyse des Konflikts

Fragen hierzu sind: Worum (um welche Sache) geht es bei dem, was ich wahrgenommen habe? // Wer ist beteiligt? // Bin ich selbst involviert? // Gibt es Koalitionen? // Welche Gefühle löst das Wahrgenommene in mir aus?

Schritt 3: Will ich den Konflikt ansprechen?

Es ist gut, Konflikte frühzeitig anzusprechen. Es kann aber auch Gründe geben, es (jetzt) nicht zu tun, z.B.: Die Sache, um die es geht, ist für einen selbst oder die Gruppe so unwichtig, dass eine Auseinandersetzung hierüber nicht lohnt, oder der Konfliktgegner ist zu stark oder ich habe gegenwärtig nicht die Kraft oder Zeit hierfür. Für die Entscheidung, ob man einen Konflikt anspricht oder nicht, können folgende Fragen hilfreich sein: Welche Gefühle löst der Konflikt in mir aus: Ärger, Wut, Enttäuschung ...? // Welchen Standpunkt nehme ich ein? // Ist die Sache so wichtig, dass ich sie klären möchte? // Was will ich erreichen? // Fühle ich mich dem Konfliktgegner gewachsen? // Wird eine Auseinandersetzung weiterführen? // Habe ich Angst, den Konflikt anzusprechen? Wovor habe ich Angst? // Habe ich gegenwärtig ausreichend Kraft und Zeit für die Bearbeitung des Konflikts? // Welche Folgen könnte es haben, wenn ich den Konflikt nicht anspreche?

Schritt 4: Den Konflikt ansprechen

Schon für das Ansprechen eines Konflikts sind Vertrauen und die Bereitschaft, dem Anderen zuzuhören und ihn zu respektieren wichtig. Und auch: Wenn ein Konflikt angesprochen wird, ist es oft nicht möglich, ihn sofort zu bearbeiten: Es ist jetzt nicht ausreichend Zeit, die anderen sind unvorbereitet ... Es ist gut, einen extra Termin zu vereinbaren, an dem man den Konflikt in Ruhe besprechen kann, und welche Schritte bei diesem Termin gegangen werden. Für das Ansprechen eines Konflikts bedeutet dies:

Der/die Konflikt-Ansprechende

- schildert die eigenen Beobachtungen und das eigene Erleben (s. Schritt 1) neutral (ohne Wertung) und in Ich-Form.
 - verweist auf die Unterschiedlichkeit von uns Menschen und die Normalität von Konflikten.
 - begründet, weshalb er/sie den Konflikt bearbeiten möchte (z.B.: „Ich möchte, dass wir an unseren Treffen Freude haben.“ „Ich befürchte, wenn wir dies nicht angehen, wird ...“).
 - teilt mit, dass für die Bearbeitung des Konflikts ein extra Termin vereinbart werden sollte.
- Im Anschluss erfolgt ein Austausch darüber, ob alle den Konflikt bearbeiten möchten.

Schritt 5: Das Vorgehen festlegen

Soll der Konflikt bearbeitet werden, ist zu besprechen, wann und wie dies geschehen soll. Dies kann direkt nach Ansprechen des Konflikts geschehen oder es wird vereinbart, wann dies besprochen wird. Zu klären sind:

- Können wir den Konflikt untereinander klären oder brauchen wir eine externe Moderation, z.B. weil die Leitung in den Konflikt involviert ist oder sich mit der Moderation überfordert fühlt oder eine Konfliktpartei es wünscht, weil sie befürchtet, sonst benachteiligt zu sein?
- Termin und Ort (es kann hilfreich sein, sich für die Konfliktbearbeitung an einem anderen als dem üblichen Ort zu treffen).

Schritt 6: Vorbereitung auf ein Konfliktgespräch

Jetzt werden der Konflikt genauer analysiert und mögliche relevanten Faktoren bedacht: Worum geht es? // Wer „kämpft“ gegen wen? Liegt ein Paar-, Dreieck- oder Gruppenkonflikt vor? // Gibt es Koalitionen und Überläufer? // Welche Einstellungen stehen hinter den Positionen? // Wann und wie kam es zu dem Konflikt? // Wie hat sich das Konfliktgeschehen seitdem entwickelt? // Wie ist die gemeinsame Geschichte der Beteiligten und was hiervon wirkt (möglicherweise) in den Konflikt hinein? // Was verbindet die Beteiligten? // Welche Konflikttypen sind die Beteiligten? // Wie gehe ich selbst als Moderator*in in das Gespräch: Teile ich eine der Positionen oder bin ich neutral? Welche Gefühle habe ich angesichts dieses Gesprächs? Habe ich Angst? Wovor? – Auf dieser Basis kann eine Strategie für das Gespräch entwickelt werden.

Aufgaben der Gruppenleitung bei Konflikten

... sind zum Beispiel:

- Wissen: Welcher Konflikttyp bin ich?
- Anzeichen von Konflikten und Konflikte wahrnehmen, für von anderen wahrgenommene Konflikte ansprechbar sein.
- Bereit sein einzugreifen.
- Anzeichen von Konflikten und Konflikte ansprechen.
- Einen guten Rahmen für die Konfliktbewältigung schaffen.
- Neutrale Haltung einnehmen.
- Durch Zuhören und Aufnahme der verschiedenen Anliegen Vertrauen fördern.
- Die Konfliktparteien ins Gespräch miteinander bringen.
- Vermitteln: Interessen und Gemeinsamkeiten beider Seiten aufzeigen.
- Konflikte auf die Sachebene zurückführen, gleichzeitig die eigenen Gefühle äußern und anderen die Möglichkeit hierzu geben.
- Darauf achten, dass provozierende Haltungen, Demütigungen und Drohungen unterbleiben oder sofort zurückgenommen werden.
- Nach Konflikten auf die Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen achten.

Schritt 7: Das Konfliktgespräch

Konfliktgespräche sind anstrengend, viele Beteiligte sind angespannt und haben Angst vor dem, was kommen wird, es herrscht Spannung zwischen den Beteiligten. Dieser Gesamtspannung kann durch einen hellen und aufgeräumten Raum und eine gute Vorbereitung des äußeren Rahmens (angenehme Raumtemperatur, Bereitstellung von Getränken, Bereitlegen des benötigten Materials, evtl. Blumen) entgegengewirkt werden. Dies schafft eine gute Atmosphäre und trägt dazu bei, dass die Teilnehmenden sich respektiert fühlen. Für das Konfliktgespräch selbst gibt es kein generelles ideales Vorgehen. Wichtige Schritte sind:

1. Jede*r teilt sein/ihr aktuelles Befinden mit – sowohl allgemein (ich bin durch besondere Ereignisse belastet oder voller Freude, ich habe Schmerzen ...) als auch in Blick auf die anstehende Konfliktbearbeitung.
2. Benennung der (angenommenen) Sache, um die es geht.

3. Regeln für das Konfliktgespräch benennen, z.B.: In Ich-Form reden. // Konkret reden, nicht allgemein. // Jede*r darf ausreden. // Jede*r hört den Anderen aufmerksam zu. // Alle Gefühle und Gedanken werden ernst genommen. // Keine Abwertung Anderer (verbal oder körpersprachlich) oder des von Anderen Gesagten. // Keine Vorwürfe und Schuldzuweisungen, sondern gemeinsame Suche nach Lösungsmöglichkeiten. // Kompromisse sind von allen nötig.
4. Jede*r teilt sein Erleben des Konflikts und seine damit verbundenen Gefühle mit.
5. Jede*r erklärt ihren/seinen Standpunkt.
6. Überprüfung von 2.: Worum geht es? Was hängt ggf. alles damit zusammen?
7. Feststellung unterschiedlicher Einstellungen und wie wichtig ihre Standpunkte und die Differenzen für die Beteiligten sind.
8. Wie weit sind die Standpunkte unbeweglich und wo gibt es flexible Bereiche?
9. Welche möglichen Lösungen fallen uns ein? (Sammlung, keine Diskussion)
10. Diskussion aller genannten Lösungsmöglichkeiten und Entscheidung für eine Lösung.
11. Treffen klarer Vereinbarungen, die schriftlich festgehalten werden. Führt die Konfliktbearbeitung zu einer Trennung von einzelnen Mitarbeitenden oder zur Einstellung des Besuchsdienstes, sind diese zu regeln.
12. Klärung: Wer muss vom Ende des Konflikts und der gefundenen Lösung informiert werden? Je nach Art und Ausmaß des Konflikts und gefundener Lösung können dies in Besuchsdiensten z.B. der Kirchenvorstand, andere Gemeindegruppen oder die ganze Gemeinde sein.

Schritt 8: Konflikte beenden

Nach Konflikten ist es gut, ein klares Ende zu setzen, z. B. mit einem Nachtreffen, auf dem Bilanz gezogen wird: Was haben wir durch die Auseinandersetzung gelernt? Wo sind wir weiter gekommen? Wo haben wir uns hierdurch weiter entwickelt? Wurde ein neuer gemeinsamer Weg gefunden, kann dieser Bilanz z.B. ein Fest folgen oder ein gemeinsam besuchter oder gestalteter Gottesdienst – zur Versöhnung und als klare Markierung des Neuanfangs. Heißt die gefundene Lösung „Trennung“, ist diese gut zu gestalten.

■ Konfliktfähig werden – Konflikte vermeiden

Viele Konflikte entstehen weil Ziele, Aufgaben und Kompetenzen nicht ausreichend geklärt sind, die Verschiedenheit von uns Menschen nicht akzeptiert wird, jede*r das eigene Denken und Erleben für ‚richtig‘ und anderes für ‚falsch‘ hält und starre Positionen eingenommen werden. Manche Konflikte können vermieden und den verbleibenden Konflikten kann das Schwere genommen werden, wenn wir an diesen Konflikt-Wurzeln arbeiten. Dazu gehören Regelungen, Einstellungen, innere Haltungen, zum Beispiel:

Klare Ziele und Regeln

Die Ziele der gemeinsamen Aufgabe, z.B. im Besuchsdienst die Ziele der Besuche, Kompetenzen, Aufgabenverteilungen und Arbeitsabläufe sollten klar geregelt sein und schriftlich festgehalten werden. Das bedeutet nicht, dass diese für immer feststehen. Im Gegenteil: Sie sollten regelmäßig überprüft und angepasst werden.

Menschenfreundliche Grundhaltung

In der Gruppe sollte immer auf eine menschenfreundliche Grundhaltung geachtet und diese eingeübt werden. Dazu gehören:

- Die Menschen und ihre Bedürfnisse, Anliegen und Interessen sehen und versuchen, sie zu verstehen.
- Den Anderen als von Gott gewollten, bejahten und gesegneten Mensch sehen und ihm als solchen begegnen.
- Die Verschiedenartigkeit von uns Menschen nicht ablehnen und werten (richtig/falsch, gut/schlecht), sondern akzeptieren und positiv sehen: Wir sind verschieden, haben unterschiedliche Lebensverläufe, Prägungen, Kommunikationsformen, Einstellungen, Persönlichkeitsstrukturen, Glauben und Frömmigkeit ... Das muss nicht gegenseitig in Frage stellen, sondern kann gegenseitig bereichern.

Vertrauen

Ist das Miteinander in der Gruppe von der beschriebenen Grundhaltung geprägt, kann Vertrauen entstehen. Wichtig ist hierfür auch die Grundregel: Wir reden miteinander nicht übereinander. Im Konfliktfall erleichtert Vertrauen das Ansprechen und Bearbeiten des Konflikts.

Stand-Felder statt Standpunkte

Vieles ist viel einfacher ... wenn alle sich von festen Standpunkten verabschieden und stattdessen „Stand-Felder mit Bewegungsraum“ einnehmen.

Offenheit für Entwicklungen

„Ein jegliches hat seine Zeit ...“ (Prediger 3,1) Nichts bleibt auf Dauer wie es ist. Um bei Entwicklungen Konflikte zu vermeiden, muss Offenheit für Entwicklungen bei allen Gruppenmitgliedern gegeben sein. Manchen fällt dies schwer. Es kann leichter fallen

- wenn Vertrauen besteht und sich keine*r durch Recht-Haben behaupten muss,
- wenn gesehen wird: Neues heißt nicht, dass das Alte falsch war. Es war passend – zu seiner Zeit. Das erleichtert, sich hiervon zu verabschieden und Neues zuzulassen.

Schwierigkeiten können angesprochen werden

Schon Konflikte anzusprechen kann Angst machen, z.B. Angst keine Lösung zu finden oder lächerlich gemacht zu werden („Was du schon wieder hast!“). Einige Grundregeln können es erleichtern:

- (Mögliche) Konflikte dürfen angesprochen werden, auch wenn man sich seiner Sache nicht ganz sicher ist.
- Wer einen (möglichen) Konflikt anspricht, wird angehört und ernst genommen, nicht angegriffen oder ignoriert.
- Konflikte werden ausgetragen und geklärt, nicht verschoben oder verdrängt.

4.1

Neue Mitarbeitende suchen und finden: Voraussetzungen

Beim Aufbau neuer Besuchsdienste werden in vielen Kirchengemeinden nach wie vor genügend Mitarbeitende gefunden. Die Suche neuer Mitarbeitender für bestehende Besuchsdienste jedoch gestaltet sich oft schwierig. Häufige Erfahrungen sind: Niemand möchte mitmachen oder neue Mitarbeitende nehmen an zwei oder drei Gruppentreffen teil, machen ein paar Besuche und bleiben dann wieder weg. Nur auf den ersten Blick ist dies ein Widerspruch, denn: Zwar werden beide Male ehrenamtliche Mitarbeitende für Besuchsdienst gesucht, doch einmal für eine sich neu gründende Gruppe und das andere Mal für eine bestehende Gruppe. Dieser Unterschied ist von großer Bedeutung.

■ Besuchsdienst: attraktiv und anspruchsvoll

Egal ob Mitarbeitende für einen neuen oder einen bestehenden Besuchsdienst gesucht werden: Besuchsdiensttätigkeit ist für viele Menschen ein attraktives Ehrenamt, denn sie entspricht den Motiven und Erwartungen vieler Menschen für und an ehrenamtliche Tätigkeit, zum Beispiel:

- etwas Sinnvolles tun
- etwas Nützliches für die Allgemeinheit tun
- vielfach: flexible Zeiteinteilung
- Menschen kennenlernen
- eigene Fähigkeiten einbringen
- sich selbst weiterentwickeln, dazulernen.

Zugleich ist Besuchsdienst ein anspruchsvolles Ehrenamt. Viele kennen die Erfahrung tiefen Aufatmens, wenn mancher private Besuch (endlich) gegangen ist. So soll es im Besuchsdienst nicht sein, sondern: Im Mittelpunkt der Gespräche stehen die besuchten Menschen. Die Besuche sollen diesen gut tun. Hinzu kommt im Besuchsdienst: Die Besucher/innen machen die Besuche im Namen der Kirchengemeinde. Beides bedarf gewisser persönlicher Voraussetzungen, zum Beispiel:

Die Suche und das Dazukommen neuer Mitarbeitender sowie deren Aufnahme und Einbindung in die Gruppe betreffen die ganze Gruppe. Deshalb sollte die Gruppe in Vorüberlegungen eingebunden sein.

Mögliche Vorüberlegungen der Gruppe zu „Attraktivität der Besuchsdiensttätigkeit“ und „Persönliche Voraussetzungen und Kompetenzen“:

- *Was hat uns zu Beginn bewogen, ehrenamtlich im Besuchsdienst tätig zu werden? Was hält uns heute dabei?*
- *Welche persönlichen Voraussetzungen und Kompetenzen haben wir bei unseren Besuchen schon gebraucht?*

- seelische Stabilität, Verschwiegenheit, Freundlichkeit, Toleranz, Anpassungsfähigkeit, zuhören können, Einfühlungsvermögen, eigene Grenzen erkennen, Grenzen setzen können, die notwendige Zeit haben, bei Kontaktbesuchen gute Kontaktfähigkeit, bei regelmäßigen Besuchen bei alten Menschen: alte Menschen mögen, Zuverlässigkeit und Treue.
- christliches Selbstverständnis, Kirche repräsentieren wollen und können, Glaubenszweifel kennen.
- Bereitschaft zu Reflexion des eigenen Gesprächsverhaltens bei Gruppentreffen und zu Fortbildung.

■ Ehrenamtliche Mitarbeitende: so ... und ... so

Menschen – und damit auch aktive und mögliche ehrenamtliche Mitarbeitende – sind verschieden, haben unterschiedliche Fähigkeiten, Lebenshaltungen, Freizeitvorstellungen, Werte ... Und sie haben unterschiedliche Vorstellungen von ehrenamtlicher Tätigkeit. Dies betrifft nicht nur die Frage, ob jemand sich überhaupt ehrenamtlich engagieren möchte, sondern bedeutet auch: Diejenigen, die sich ehrenamtlich engagieren oder dazu bereit sind, können unterschiedliche Auffassungen hiervon haben. Die Unterschiede reichen von der Frage, warum und wofür sie sich engagieren (möchten), bis zum Beispiel zu den Vorstellungen von den Rahmenbedingungen. Auch Personen, die sich für dieselbe ehrenamtliche Tätigkeit entscheiden, können sich hierin unterscheiden. Auch ehrenamtliche Besuchsdienstmitarbeitende.

In der folgenden Tabelle sind in Form einer Typologie für zwei extreme Pole ehrenamtlichen Selbstverständnisses einige mögliche Unterschiede aufgeführt. Selbstverständlich gibt es auch Zwischenformen und kann das Selbstverständnis Ehrenamtlicher auch Merkmale verschiedener Typen in sich vereinigen (Mischformen).

	„Typ“ A	„Typ“ B
Motive	<p>Selbstloses Engagement für das Gemeinwohl als selbstverständliche Pflichterfüllung <i>(„Das gehört einfach dazu, dass man was für andere und die Allgemeinheit macht. Für sich selbst erwartet man da nichts.“)</i></p> <p>Anmerkung: Auch „Typ“ A hat Erwartungen für sich selbst, z. B. Anerkennung anderer (in Kirche: des Pfarrers) und Ehrungen.</p>	<p>Engagement für das Gemeinwohl in Bereichen und für Ziele, die dem Engagierten wichtig sind <i>(„Ich möchte die Welt nach meinen Werten mitgestalten.“ „Ich möchte etwas Sinnvolles tun.“)</i></p> <p>Freude (z. B. durch den Einsatz für das Gemeinwohl und das Miteinander), eigene Fähigkeiten einbringen, dazu lernen, sich weiter entwickeln, Kontakt mit interessanten Menschen</p>
Selbstverständnis, Rolle	<p>Helfer <i>(„Ich mache bei allem mit, wozu ich gefragt werde.“ In Kirche: „Ich helfe dem Pfarrer.“)</i></p>	<p>Selbstbewusstes Gegenüber <i>(„Ich will mitgestalten können, erwarte ein Miteinander auf Augenhöhe.“)</i></p>
Grenzen	<p>Grenzenlos grenzenloses Aufgehen in der Organisation, Sache oder Idee <i>(„Ich bin (fast) immer dabei, aktiv oder als Teilnehmer.“)</i></p> <p>unbegrenzter Einsatz an Zeit <i>(„Ich bin jederzeit bereit.“ „Da schaut man nicht auf die Uhr.“)</i></p> <p>unbefristete Mitarbeit („lebenslang“)</p>	<p>Klare Grenzen in Bezug auf die Aufgabe <i>(„Ich übernehme diese klar definierte Aufgabe – nicht mehr.“)</i> und den zeitlichen Umfang <i>(„Ich kann X Stunden pro Monat einbringen.“);</i></p> <p>gerne zeitlich befristet (z. B. für eine begrenzte Dauer oder ein begrenztes Projekt)</p>
Miteinander	Gesellige Gemeinschaft	Zielorientierte fachlich ausgerichtete Zusammenarbeit
Fortbildung und Beratung	Nicht nötig (wird nur gemacht, soweit vorgeschrieben)	Als notwendig erachtet und gewünscht
Rahmen (Versicherung, Erstattung ...)	Kein Thema <i>(„Danach habe ich nie gefragt.“ „Wer danach fragt, braucht doch gar nicht anfangen.“)</i>	Klare Rahmenbedingungen gewünscht

■ Die Gruppe: so ... oder ... so?

Bei der Gründung eines Besuchsdienstes überlegt der Kirchenvorstand oder eine andere Vorbereitungsgruppe (z. B. ein Ausschuss oder einige künftige Mitarbeitende) vorab mögliche Rahmenbedingungen und Abläufe. Die Ergebnisse hängen auch vom Ehrenamtsverständnis der Mitglieder der Vorbereitungsgruppe ab, ebenso die anschließenden Überlegungen, wer um Mitarbeit angesprochen wird.

Damit sind schon einige Weichen gestellt. Doch Vieles hat zu diesem Zeitpunkt Vorschlagscharakter oder ist noch ganz offen und wird von den Mitarbeitenden nach und nach entschieden bzw. entwickelt, zum Beispiel: Wie gestalten wir unsere Treffen? Wer unterschreibt die Gruß- oder Geburtstagskarten: der/die Pfarrer/in, die Mitarbeitenden oder beide? Nehmen wir zu Kontaktbesuchen über das Geschenk der Kirchengemeinde hinaus noch ein eigenes kleines Geschenk mit (Blumen aus dem eigenen Garten, selbstgekochte Marmelade ...)? Wie wichtig ist uns Fortbildung? Beantragen wir Erstattung entstehender Fahrtkosten oder tragen wir diese selbst? Wie gehen wir mit Konflikten um? Wie mit Grenzen einzelner Mitarbeitender? Gibt es ein adventliches Kaffeetrinken und/oder besuchen wir gemeinsam eine kulturelle Veranstaltung? Sind wir eine Arbeitsgruppe oder ein Freundeskreis? Wie gehen wir miteinander um, wie begrüßen wir uns?

Die Regelungen, die die Mitarbeitenden entwickeln, hängen u. a. mit deren Ehrenamtsverständnis zusammen. Während des Prozesses werden manche Kompromisse geschlossen, wer stark abweichende Vorstellungen hat, scheidet vielleicht aus. Am Ende dieses Prozesses stehen ein spezifisches Profil des Besuchsdienstes, ein eigenes Selbstverständnis der Gruppe und eine eigene Gruppenkultur. Selbstverständlich gibt es hierzu in der Gruppe auch unterschiedliche Auffassungen – jedoch nur in einer Art und einem Ausmaß, die mit dem entwickelten Profil vereinbar sind.

Diese Prozesse gehören zur Identitätsentwicklung von Gruppen. Dabei ist das eigene Selbstverständnis mit all seinen Auswirkungen oft nicht bewusst. Als Teil der eigenen Lebenshaltung erscheint es selbstverständlich.

Mögliche Vorüberlegungen der Gruppe zum Selbstverständnis der Gruppe:

- Welches Ehrenamtsverständnis haben wir? In welchen Abläufen und Regelungen zeigt sich dies?
- Wie verstehen wir uns als Gruppe (eingeschworene Gemeinschaft, Arbeitsgruppe, Freundeskreis ...)?
- Was würden wir auf keinen Fall verändern wollen? Was könnten wir uns auch anders vorstellen?

■ Neue Mitarbeitende: so ... und/oder ... so?

Ist die Gruppenidentität entwickelt, ist sie ein Teil des Besuchsdienstes und von großer Bedeutung für die Suche neuer Mitarbeitender. Außer den persönlichen Voraussetzungen (Seite 1) ist nun bei der Suche auch die Vereinbarkeit des Selbstverständnisses möglicher neuer Mitarbeitender mit der Gruppenidentität zu beachten. Und in der Gruppe ist jetzt zu klären, ob und in welchem Ausmaß sie für neue Ideen und Entwicklungen offen ist, oder ob sie erwartet, dass sich neue Mitarbeitende einordnen.

Nicht alle Vorstellungen von ehrenamtlicher Tätigkeit sind miteinander vereinbar. Dies ist ein Grund dafür, dass so manche neue Mitarbeitende nach kurzer Zeit wieder aufhören: Eine Person des Ehrenamtstyps A, die u. a. meint, dass sie schon immer Besuche gemacht hat und hierfür keine Fortbildung braucht, und die in der Gruppe Geselligkeit finden möchte, wird sich in einer Gruppe des Typs B, der Fortbildung und eigene Weiterentwicklung wichtig sind und deren Treffen Arbeitstreffen sind, unverstanden und unwohl fühlen. Und die Gruppe wird diese Person nur schwer integrieren können. Umgekehrt werden eine Person des Typs B und eine Gruppe des Typs A kaum zusammenfinden.

Manche einzelne unterschiedliche Vorstellungen sind miteinander vereinbar, zum Beispiel: Hat eine neue Mitarbeiterin im Unterschied zur Gruppe Interesse an Fortbildung, kann sie diese außerhalb der Gruppe finden. Nimmt die Gruppe eigene kleine Geschenke zu den Besuchen mit, und ein neuer Mitarbeiter will dies nicht, muss er es nicht tun. Die Frage ist: Kann die Gruppe dies akzeptieren?

Neue Ideen können auch als Anstoß genommen werden, bisherige Regelungen und Gewohnheiten zu überdenken, und so eine Chance für neue Entwicklungen eröffnen. Auch hier ist die Gruppe gefragt: Wie offen ist sie für Veränderungen?

■ Die Gruppe: Stimmung und Atmosphäre

Besuchsdienstgruppen haben unterschiedliche Grundstimmungen. Diese reichen von selbstbewusstem und freudigem „wir sind ein attraktiver Teil unserer Kirchengemeinde“ bis zu klagendem „wir sind das übrig gebliebene Häuflein, das sich aufopfert“. Und die Atmosphären reichen von spannungsfrei bis äußerst spannungsgeladen. Ursachen der Unterschiede liegen u. a. im Umgang mit Unzufriedenheit, Meinungsverschiedenheiten und Konflikten: Werden diese offen besprochen – und dann ist die Atmosphäre wieder spannungsfrei? Oder wird hierüber zwar getuschelt, aber nicht offen gesprochen, und die Atmosphäre wird immer spannungsreicher?

Mögliche Vorüberlegungen der Gruppe zur Grundstimmung und Atmosphäre in der Gruppe:

- Wie ist unsere Grundstimmung?
- Wie ist die Atmosphäre in unserer Gruppe?
- Können unsere Grundstimmung und Atmosphäre neue Mitarbeitende in der Mitarbeit bestärken oder schrecken sie vielleicht eher ab? Was können wir gegebenenfalls ändern?

■ Neue Mitarbeitende in der Gruppe

Das Hinzukommen neuer Mitarbeitender ist eine besondere Situation mit eigenen Aufgaben auch für die Gruppe, zum Beispiel:

- Bei der Gründung der Gruppe kamen die Gruppenmitglieder neu in dieser Konstellation zusammen. Mit der Zeit haben die Einzelnen ihre Rolle und Position in der Gruppe gefunden, und hat sich eine Gruppenstruktur entwickelt. Neue Gruppenmitglieder stehen vor der Aufgabe, dieses Gefüge zu erkennen und darin ihren Platz zu finden. Gleichzeitig ändert sich das Gefüge, wenn Neue hinzukommen, wovon alle Gruppenmitglieder betroffen sind: Wo findet der/die Neue seinen/ihren Platz? Wessen Position in der Gruppe verändert sich dadurch, wird gestärkt oder geschwächt? ... Es gehört zu den Leitungsaufgaben, diesen Prozess im Blick zu haben.

- Bei der Gründung des Besuchsdienstes haben alle damaligen Mitarbeitenden gleichzeitig mit der Besuchsdiensttätigkeit begonnen. Zusammen haben sie sich vorbereitet und erste Erfahrungen gesammelt, wurden sie in einem Gottesdienst eingeführt und/oder im Gemeindebrief vorgestellt. Die Einarbeitung hinzukommender Mitarbeitenden und ihre Einführung in der Gruppe und der Gemeinde brauchen eine andere Form. Möglichkeiten hierzu finden Sie in Blatt 4.2.
- Schnell sind die bisherigen Gruppenmitglieder vor Beginn des Treffens alle miteinander im Gespräch oder setzen ihre Gespräche gemeinsam Erlebtes voraus, und Neue stehen oder sitzen allein oder verstehen nicht, worum es geht. Während des Treffens wissen alle anderen, was als nächstes kommt und worum es geht, und der/die Neue versteht es nicht, kommt nicht hinterher ... und fühlt sich außen vor. Dies gilt es zu vermeiden. Auch hierzu finden Sie Möglichkeiten in Blatt 4.2.

■ Der Zeitpunkt ist verpasst?

Es kann geschehen: Die Zahl der Mitarbeitenden war über Jahre hin ausreichend, weshalb keine neuen Mitarbeitenden gesucht wurden. Die Gruppenmitglieder gehören alle einer Altersstufe an. Bei der Gründung des Besuchsdienstes waren sie alle jünger. Im Laufe der Jahre sind sie miteinander alt geworden. Jetzt einzelne deutlich jüngere neue Mitarbeitende für die Gruppe zu finden und sie in diese zu integrieren, ist oft kaum noch möglich. Oder: Die Gruppe hat sich im Laufe der Jahre zu einer vertrauten eingeschworenen Gemeinschaft entwickelt, in der Neue letztendlich keinen Platz haben. Oder ...

Manchmal ist der Zeitpunkt für das Hinzukommen neuer und jüngerer Mitarbeitender verpasst. Dann ist zu überlegen, ob eine neue Gruppe gegründet wird. Die bestehende Gruppe kann weiter bestehen. In diesem Fall ist zu klären, wie die Besuche auf die bestehende und die neue Gruppe verteilt werden. Oder die bestehende Gruppe löst sich auf und übergibt, sofern sich eine neue Gruppe gründet, den „Staffelstab“.

4.2 Neue Mitarbeitende suchen und finden: Schritte, Tipps und Vorlagen

■ Der Ansatz: Persönliche Ansprache

Für die Suche neuer Mitarbeitender werden immer wieder zwei Wege diskutiert: „öffentlicher Aufruf“, zum Beispiel im Gemeindebrief, und „persönliche Ansprache“ von Personen, die die Mitglieder des Besuchsdienstes für geeignet halten.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich aus mehreren Gründen auf die persönliche Ansprache (gleichwohl ist Vieles auf eine Suche mittels Aufruf anwendbar):

1. Auf Aufrufe hin meldet sich im örtlichen Kontext selten jemand für ein Ehrenamt. Das hat Gründe: Von sich aus aktiv werden, Kontakt aufnehmen, nähere Informationen einholen, sich selbst empfehlen ... viele Menschen scheuen hiervor zurück.
2. Bei öffentlichen Aufrufen können sich ungeeignete, zum Beispiel intolerante, unsensible oder geschwätzig Personen, melden. Diesen müsste – um der Besuchten und der Kirchengemeinde willen – mitgeteilt werden, dass und warum sie nicht mitarbeiten können. Dies ist innerhalb einer Kirchengemeinde oft schwierig.
3. Begründet man bei der persönlichen Ansprache, warum man die Person für geeignet hält, wird die Anfrage oft als Wertschätzung erlebt. Zudem können Angesprochene gleich erste Fragen und Unsicherheiten klären. Beides kann eine erste Annäherung und die Entscheidung für eine Mitarbeit fördern.

Geistlicher Impuls

„Siehe, es ging ein Sämann aus zu säen. Und indem er säte, fiel etliches an den Weg; da kamen die Vögel und fraßen's auf. Anderes fiel auf felsigen Boden, wo es nicht viel Erde hatte, und ging bald auf, weil es keine tiefe Erde hatte. Als aber die Sonne aufging, verwelkte es, und weil es keine Wurzel hatte, verdorrte es. Anderes fiel unter die Dornen; und die Dornen wuchsen empor und erstickten's. Anderes fiel auf das gute Land und brachte Frucht ...“ (Matthäus 13, 3b-8a)

In dem Gleichnis geht es um die Verkündigung des Reiches Gottes. Es gilt für alles, was dem christlichen Glauben und dem Reich Gottes dient. Auch für die Suche neuer Mitarbeitender: Einige Gefragte lehnen gleich ab. Manche sind sofort begeistert – und steigen dann schnell wieder aus. Andere machen eine Weile mit, bleiben dann aber weg. Wieder andere bleiben lange dabei und bringen viel Frucht. – Es ist uns nicht verheißen, dass alle Samenkörner Frucht bringen. Doch das Gleichnis kann uns ermutigen, unseren Teil zu tun: den Boden gut vorzubereiten, die Saat auszusäen und junge Pflänzchen zu pflegen.

■ Öffentlichkeitsarbeit

Wenn Menschen für etwas um ehrenamtliche Mitarbeit angefragt werden, entscheiden sie sich eher dafür, wenn sie hiervon schon gehört oder gelesen haben, ihnen das Thema, die „Sache“, die Einrichtung ... (etwas) bekannt sind. Dann ist im Gehirn sozusagen ein Anknüpfungspunkt vorhanden, dem die Anfrage zugeordnet werden kann. Zu dieser Vorbereitung können regelmäßige und vielfältige Öffentlichkeitsarbeit sowie Kontaktpflege und Vernetzung beitragen. Grundlagen, Anregungen und Ideen hierzu finden Sie in den Blättern 5.1 und 5.2 „Öffentlichkeitsarbeit“.

■ „Stellenausschreibung“

- Der Besuchsdienst der Evangelischen Kirchengemeinde XY besucht Menschen zu/bei ... Ziel der Besuche ist ...
- Hierfür suchen wir [Anzahl] neue Mitarbeitende im Alter von ... bis ... Jahren.
- Wir verstehen uns [christliches Selbstverständnis/ Teil der Kirchengemeinde, Ehrenamtsverständnis, Gruppenverständnis]
- Die Aufgabe umfasst [gewünschte Anzahl Besuche, Gruppentreffen, Fortbildung]. Der Zeitaufwand beträgt ca. ...
- Voraussetzungen sind: ...
- Wir bieten: [Rahmenbedingungen]
- Möglicher persönlicher Gewinn: ...
- Die Einarbeitung erfolgt [Art der Einarbeitung, ggf. Erprobungsphase]

Über all diese Punkte sollte man bei der Mitarbeitersuche klar Auskunft geben können. Dies vorab aufzuschreiben, zum Beispiel in Form einer „Stellenausschreibung“, hilft, die Dinge „auf den Punkt zu bringen“. Liegt ein schriftliches Konzept vor (Muster siehe Blatt 5.2 „Öffentlichkeitsarbeit“) und wurden die in Blatt 4.1 vorgeschlagenen Vorüberlegungen angestellt und schriftlich festgehalten, kann vieles hieraus übernommen werden.

■ Wer kommt in Frage?

Diese Überlegung braucht eine Vergegenwärtigung der Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Zeit, Konzentration und Energie. Sie im Rahmen eines normalen Gruppentreffens zu bedenken, ist meistens erfolglos. Erfolgversprechender ist, sich hierfür eigens zu treffen.

Außer in sehr kleinen Orten kennen die Besuchsdienstmitarbeitenden nicht alle Gemeindeglieder. Daher kann weiterführen, ehemalige oder aktuelle Schlüsselpersonen der Kirchengemeinde und des Ortes über den Besuchsdienst zu informieren und zu dem Gruppentreffen zur Mitarbeitersuche einzuladen: Kirchenvorstandsmitglieder, Gemeinsekretär/in, Kantor/in, Küster/in, Vereinsvorsitzende, Ortsbeiratsmitglieder, Apotheker/in, Bäckereiverkäufer/in ...

Ob innerhalb der Gruppe oder mit Schlüsselpersonen: Bei freiem Überlegen fällt manchmal niemand ein. Als sehr hilfreich hat sich erwiesen, eine Liste der Gemeindeglieder, das örtliche Telefonbuch oder Listen der Kasualien der letzten fünf Jahre durchzugehen.

Erläuterung „Erprobungsphase“

Wenn Angesprochene sich unsicher sind, ob ihnen die Aufgabe liegt, kann eine Erprobungsphase hilfreich sein. Bei regelmäßigen Besuchen bei alten Menschen begleiten sie – nach Absprache mit den Besuchten – aktive Mitarbeitende bei einigen Besuchen. Bei Kontaktbesuchen machen sie – nach einer Erst-Vorbereitung – eine vereinbarte Anzahl an Besuchen. Danach treffen sie ihre Entscheidung. Während dieser Zeit nehmen sie an den Gruppentreffen teil.

Erläuterung „Informationstreffen“

Wenn mehrere neue Mitarbeitende gesucht werden, kann ein Informationstreffen sinnvoll sein. Hierzu eingeladen werden alle Personen, die um Mitarbeit angesprochen werden, und alle aktuell Mitarbeitenden. Bei diesem Treffen lernen sich die gegenwärtigen und möglichen neuen Mitarbeitenden kennen, werden Ziele, Selbstverständnis und Organisation gemeinsam besprochen sowie mögliche Einzelfragen geklärt.

Suche neuer Mitarbeitender – 10 Schritte

1. Regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
2. Erstellung einer „Stellenausschreibung“
3. Sammlung: Wer kommt in Frage?
4. Persönliche Ansprache
5. Vorgespräche: Erstgespräch, evtl. Zweitgespräch, evtl. Informationstreffen, Planung der Einarbeitung
6. Einarbeitung, evtl. Erprobungsphase
7. Erste Teilnahme an Gruppentreffen
8. Erste Besuche
9. Offizielle Aufnahme in die Gruppe
10. Beauftragung und Vorstellung in der Gemeinde

■ Persönliche Ansprache

Menschen entscheiden sich in der Regel nicht spontan für die Übernahme eines Ehrenamtes. Die erste Ansprache dient daher lediglich der Klärung der Bereitschaft, sich näher zu informieren: „Frau/Herr XY, haben Sie schon einmal von unserem Besuchsdienst gehört? Wir besuchen ... [Anlass und Ziele der Besuche]. Zurzeit suchen wir neue Mitarbeitende. Und da möchten wir Sie fragen, weil ... Hätten Sie Interesse an weiteren Informationen, um darüber nachzudenken?“ Wenn Interesse besteht, wird ein Termin für ein Gespräch vereinbart.

■ Vorgespräche

Für das Erstgespräch empfiehlt sich als Einstieg die nochmalige Benennung der „Grunddaten“: Anlass und Ziele der Besuche und weshalb das Gegenüber um Mitarbeit angesprochen wurde. Dann folgen Informationen zu den weiteren Punkten der Stellenausschreibung (siehe gegenüberliegende Seite).

Bei dem Erstgespräch geht es um einen Impuls, einem Engagement näher zu treten. Deshalb sollten nicht zu viele Detail-Informationen gegeben werden und sollte auch nicht zu einer Entscheidung gedrängt werden. Ein schriftliches Konzept kann zum Nachlesen übergeben werden. Ist ein Informationstreffen geplant, wird dieses als weitere Informationsmöglichkeit vorgestellt und hierzu eingeladen.

Die Angesprochenen werden vielleicht fragen: Wie wird die Gruppe geleitet? Welche Einflussmöglichkeiten habe ich auf Entscheidungen und welche Gestaltungsmöglichkeiten? Wie flexibel ist der zeitliche Rahmen? Auch hierüber sollte man Auskunft geben können.

Am Ende des Gesprächs wird der nächste Schritt vereinbart: Ist ein zweites Gespräch gewünscht? Oder hat die angefragte Person genügend Informationen für ihre Entscheidung? Möchte sie sich melden, um ihre Entscheidung mitzuteilen (bis wann?)? Oder soll man sich selbst wieder melden und wann? Falls ein Informationstreffen geplant ist: Möchte der/die Gesprächspartner/in vor der Entscheidung zunächst hieran teilnehmen?

Hat sich jemand zur Mitarbeit entschieden, wird in einem Planungsgespräch der Einstieg besprochen: die Art der Einarbeitung, ggf. Anfangs-Partner/in, Beginn der Teilnahme an den Gruppentreffen, Beginn der Besuche, Zeitpunkt und Art der Vorstellung in der Gemeinde ...

■ Einarbeitung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, neue Mitarbeitende einzuarbeiten, zum Beispiel:

- Die Leitung und/oder ein oder zwei Gruppenmitglieder (Anfangs-Partner/innen) erarbeiten mit der/dem Neuen die Inhalte aus der eigenen Vorbereitung und Fortbildungen.
- Neue Mitarbeitende nehmen an einem ausgeschriebenem Grundkurs „Das annehmende Gespräch“ und anderen Fortbildungen des Arbeitsfeldes Besuchsdienst im Landeskirchenamt teil. Gut ist, wenn ein oder zwei erfahrene Mitarbeitende sie hierbei begleiten.
- Die gesamte Gruppe macht vor Ort eine Fortbildung zu den Grundlagen – für die einen zur Einarbeitung, für die anderen zur Auffrischung.
- In jedem Fall sollten die Leitung oder Anfangs-Partner/innen mit den neuen Mitarbeitenden deren erste Besuchserfahrungen reflektieren.

In der Gruppe sollte vorab geklärt werden:

- Soll eine Erprobungsphase möglich sein?
- Wie verteilen wir die Aufgaben: Wer übernimmt die persönliche Ansprache (die Leitung oder z. B. Gruppenmitglieder, die die möglichen neuen Mitarbeitenden kennen)? Wer führt die Vorgespräche?
- Wie gestalten wir die Einarbeitung und wer übernimmt diese? Benennen wir ein oder zwei Mitarbeitende, die der/dem Neuen in der ersten Zeit zur Seite stehen (Anfangs-Partner/innen)?
- Wie gestalten wir das erste Gruppentreffen mit Neuen und die Aufnahme in die Gruppe?
- In welcher Form geschehen die Beauftragung und Vorstellung in der Gemeinde?

■ Das erste Gruppentreffen

Die erste Teilnahme neuer Mitarbeitender an einem Gruppentreffen ist eine „Ausnahmesituation“, die Aufmerksamkeit und besondere Abläufe braucht.

Einige Leitlinien können sein:

- Die Leitung informiert die Mitarbeitenden vorab vom Kommen einer neuen Person.
- Bei Eintreffen des/der Neuen unterbrechen die anderen ihre Gespräche und stellen sich vor.
- Der/die Leiter/in oder Anfangs-Partner/in zeigt der/dem Neuen den Raum, erklärt feste oder freie Sitzordnung, bietet an, sich nebeneinander zu setzen, stellt hinzukommende Gruppenmitglieder vor ...
- Alle, insbesondere die Leitung oder der/die Anfangs-Partner/in, achten darauf, dass die neue Person in Gespräche vor und nach dem Treffen einbezogen wird. Dazu gehört auch, dass Gespräche geführt werden, an denen diese sich beteiligen kann. Was sie nicht wissen kann, wird ihr von der Leitung oder dem/der Anfangs-Partner/in erklärt.
- Die Begrüßung nimmt das erstmalige Dabeisein des/der Neuen auf, und es folgt eine Vorstellungsrunde, z. B. zu: Name, Dauer und Gründe der Mitarbeit.

- Die neue Person oder die Leitung teilen mit, wie der Einstieg geplant ist.
- In der Andacht kann die Situation mit Themen wie „fremd sein“, „Veränderung“ und „Bereicherung durch Fremde“ aufgenommen werden.
- Die neue Person wird ermutigt, alle Fragen zu stellen, die sich ihr ergeben. Dies wird als Teil der Einarbeitung benannt.
- Am Ende des Treffens können sich alle Mitarbeitenden zum Segen an den Händen fassen. Durch dieses Ritual wird die neue Person Teil der Gruppe unter Gottes Segen.
- Bei den nächsten Gruppentreffen sollten neue Mitarbeitende ausreichend Raum für Berichte von ihren ersten Besuchserfahrungen haben.

■ Beauftragung und Vorstellung in der Gemeinde

Je nach der in der Gemeinde üblichen Form werden neue Mitarbeitende in einem Gottesdienst beauftragt und/oder dem Kirchenvorstand benannt und/oder im Gemeindebrief vorgestellt ...

■ Kleine Liturgie zur Aufnahme in die Gruppe

Wenn die endgültige Entscheidung zur Mitarbeit gefallen ist, kann die neue Person während eines Gruppentreffens mit einer kleinen liturgischen Form in die Gruppe aufgenommen werden. Eine Möglichkeit hierzu ist:

Wir wollen Frau/Herrn ... in unsere Gemeinschaft aufnehmen. Dazu stellen wir uns in einen Kreis und legen unsere Hände rechts und links auf den Rücken unsererer Nachbarn. So geben wir uns gegenseitig Halt und Kraft.

Wenn alle entsprechend stehen, zum neuen Gruppenmitglied gewandt: *Frau/Herr ..., wir freuen uns, dass Sie nun in unserem Besuchsdienst mitarbeiten, und heißen Sie in unserer Mitte willkommen.*

Willkommenswünsche, von verschiedenen Mitarbeitenden gesprochen:

Bring deine Sehnsucht mit, deine Wünsche und Träume, deine Gedanken und Ideen, deinen frischen Blick.

Bring deine Geschichte mit, deine Wege mit Gott und auch Zeiten der Ferne zu ihm, deine Fragen und Zweifel, deine Hoffnung und deine Zuversicht.

Gott segne dich, jede und jeden von uns und unsere Gemeinschaft. Er schenke uns Kraft, Gelassenheit und Hoffnung für die vor uns liegenden Wege.

Gemeinsames Lied, z. B.: EG 592: „Du Gott stützt mich“ oder EG 590 „Herr, wir bitten, komm und segne uns“

Besuchsdienst

- organisieren
- leiten
- gestalten

5.1 Öffentlichkeitsarbeit: Planung

■ Vielfältige Öffentlichkeit braucht gezielte Öffentlichkeitsarbeit

Ein Besuchsdienst hat in den letzten zwei Jahren einen Artikel im Gemeindebrief veröffentlicht, einen Diakoniegottesdienst gestaltet und einen Flyer erstellt und im Gemeindehaus ausgelegt. Trotzdem stellen die Besuchsdienstmitarbeitenden fest, dass nur wenige von dem Besuchsdienst wissen. Enttäuschung breitet sich aus ...

Szenenwechsel: „Das hat die Öffentlichkeit begeistert“ wird von dem Verhalten einer Kronprinzessin berichtet. „Empörung über Stillen in der Öffentlichkeit“ lautet die Schlagzeile eines Zeitungsberichts zum Stillen in einem Ausflugslokal, und „da hat er sich in aller Öffentlichkeit blamiert“ heißt es, wenn sich der Bürgermeister beim Volksfest im Festzelt ausfällig verhalten hat. „Die“ Öffentlichkeit? Das Verhalten der Kronprinzessin haben ca. zweitausend Menschen miterlebt, in alternativen Cafés und Wartezimmern von Kinderärzten ist Stillen fraglos und in dem Festzelt waren knapp fünfhundert Personen.

Die Beispiele zeigen: Auch wenn wir bei „Öffentlichkeit“ leicht „alle Menschen“ denken – es gibt nicht die eine Öffentlichkeit, die alle Menschen umfasst, sondern immer nur Teilgruppen, Teil-Öffentlichkeiten. Das ist überall so, in jedem Ort: Da gibt es die Stammkunden der Bäckerei, die Leser der Lokalzeitung und die Leser überregionaler Zeitungen, den Ortsbeirat, die Gottesdienstbesucher, die Mitglieder des Angelvereins und die der Feuerwehr, die in der Bürgerinitiative Aktiven ...

Wo es aber nur Teil-Öffentlichkeiten gibt, kann Öffentlichkeitsarbeit auch immer nur Teilgruppen erreichen (selbst die „Tagesthemen“ erreichen nicht „alle“) – und die verschiedenen Teilgruppen nur auf unterschiedlichen Wegen: mit einem Artikel in der Lokalzeitung deren Leser, mit einem Gottesdienst dessen Besucher, mit einer Aktion vor dem Supermarkt dessen Kunden ... Und das bedeutet: Vielfältige Öffentlichkeit braucht gezielte und vielfältige, geplante Öffentlichkeitsarbeit! Dazu stehen am Anfang Fragen zu den Zielgruppen, Zielen, Inhalten und Wegen:

1. **Wen** wollen wir **wozu** informieren?
2. **Was** sollen diese Personen von uns erfahren?
3. **Wie** erreichen wir diese Personen?

Gezielte Öffentlichkeitsarbeit braucht zunächst Zeit, auf Dauer spart sie Energie, Zeit und Enttäuschungen – der Besuchsdienstgruppe zu Beginn dieses Beitrags zum Beispiel, wenn der Gruppe bewusst gewesen wäre:

- Ein Gottesdienst erreicht ausschließlich dessen Besucher.
- Einen im Gemeindehaus ausgelegten Flyer nimmt nur wahr, wer in das Gemeindehaus kommt und das Informationsmaterial ansieht.
- Ein Artikel erreicht zwar mehr Personen, jedoch dient er der laufenden Information und Meinungsbildung, das konkret Gelesene wird oft schnell wieder vergessen – oder wissen Sie noch, was Sie letzte Woche in der Zeitung gelesen haben?

Anregungen zum Vorgehen

Schritt 1: Wen wollen wir wozu informieren?

Eine Möglichkeit ist, zunächst nach Altersgruppen vorzugehen: Sollen junge und mittlere Erwachsene von Ihrer Arbeit wissen? Kinder und Jugendliche? Alte Menschen?

Dann: Wollen Sie ausschließlich Gemeindeglieder informieren, die am Gemeindeleben teilhaben, oder Ihren Besuchsdienst darüber hinaus im Ort bekannt machen?

Ein extra Blick gilt in der Kirchengemeinde der Leitung (Kirchenvorstand), „Schaltstellen“ (z. B. Küster,

Kreativität gibt's nur im Plural: Jede/r weiß etwas und hat Ideen und bringt damit andere auf neue Ideen. Deshalb: Planen Sie die Öffentlichkeitsarbeit möglichst in der Besuchsdienstgruppe – schrittweise bei mehreren Ihrer Treffen oder bei einem speziellen Termin hierzu.

Gemeindesekretärin) und Multiplikatoren (z.B. Gruppenleitungen). Im Ort können z. B. Ortsbeirat, Stadteiltreff, Diakoniestation, Vereine, Geschäftsinhaber oder Bank mögliche Schaltstellen, Kooperationspartner oder Sponsoren sein.

Diese Überlegungen sind verbunden mit der Frage, wozu die jeweiligen Gruppen informiert werden sollen.

Das kann zum Beispiel so aussehen:

WER	WOZU
Kirchenvorstand	(1) als Leitung informiert sein (2) finanzielle Sicherung (3) sich verantwortlich wissen, unterstützen (4) informieren können
„Schaltstellen“ in der Gemeinde	(1) Besuchsdienst als wichtigen Teil der Gemeindegliederarbeit erkennen (2) Kontaktperson nennen können
Kinder und Jugendliche	(1) Bewusstsein für das „Thema“ des Besuchsdienstes entwickeln, z.B. (mögliche Einsamkeit im Alter, Fremd sein am neuen Ort, Krank-Sein ... (2) Bewusstsein für solidarisches Leben entwickeln (3) erfahren, dass die Kirchengemeinde diese Solidarität lebt (4) dies als Äußerung christlichen Glaubens erkennen (5) ihren Eltern davon erzählen
Erwachsene	(1) – (4): wie Kinder und Jugendliche (5) anderen davon erzählen (6) Gemeindeglieder: Mitarbeit überlegen
Banken, Geschäfte	(1) Besuchsdienst finanziell unterstützen (z.B. Fortbildung)
Ortsbeirat	(1) wissen: Kirchengemeinde lebt im Ort Solidarität und trägt damit zum Gemeinwohl bei (2) anderen davon erzählen
Kooperationspartner	Spezifisch je nach Anlass/Zielgruppe des Besuchsdienstes, z.B.: - Neuzugezogene: Ortsverwaltung (Lieferung Ortspläne), Vereine (bei Besuchen vorstellen) - Alte, einsame Menschen: Diakoniestation, Hausärzte (Vorstellung des Besuchsdienstes bei alten Menschen), Mitarbeitende Seniorenarbeit (gemeinsame Fortbildungen)

Sie können auch noch überlegen, wen Sie über Ihren Ort hinaus informieren möchten und wozu: zum Beispiel die Kreissynode, um die Besuchsdienstarbeit in Ihrem Kirchenkreis zu fördern.

Übernehmen Sie sich nicht! Es geht nicht darum, die ganze Welt zu informieren, sondern um gezielte Öffentlichkeitsarbeit. Ziehen Sie Grenzen und setzen Sie Prioritäten.

- Sie entscheiden: Welche Personengruppen sollen wozu von Ihrem Besuchsdienst wissen?
- Hilfreich ist, anschließend eine Reihenfolge zu bilden: Welche Gruppe ist am wichtigsten? Welche folgt dann? ... Diese Liste kann nach und nach abgearbeitet werden.

Schritt 2: Was sollen unsere Zielgruppen von uns erfahren?

Ab jetzt überlegen Sie nur noch für Ihre „ausgewählten Personengruppen“:

Welche Inhalte müssen diese erhalten, damit Sie Ihr Anliegen/Ziel erreichen?

Das können zum Beispiel sein:

WER	WAS
Kirchenvorstand	Konzept des Besuchsdienstes (Bedeutung, Ziele, Arbeitsweise ...), Kontaktperson, Mitarbeitende, Vernetzungen, Probleme, Planungen, Finanzbedarf
„Schaltstellen“ in der Gemeinde	Konzept (s.o.), Kontaktperson
Kinder und Jugendliche	Altersgemäße Informationen zu: „Thema“, Ziele, angebotene Leistung und biblische Gründe des Besuchsdienstes
Erwachsene	Informationen zu „Thema“, Ziele, angebotene Leistung und biblische Gründe des Besuchsdienstes
Banken, Geschäfte	Kurze Grundinformationen zu „Thema“, Ziele, angebotene Leistung und biblische Gründe des Besuchsdienstes; Bedeutung der Besuche für das Gemeinwohl
Ortsbeirat	wie Banken, Geschäfte: Kurze Grundinformationen zu „Thema“, Ziele, angebotene Leistung und biblische Gründe des Besuchsdienstes; Bedeutung der Besuche für das Gemeinwohl
Kooperationspartner	Ziele und angebotene Leistung, evtl. Konzept

Ein schriftliches Konzept

Die Grundinhalte der Öffentlichkeitsarbeit für den Besuchsdienst sind immer wieder dieselben. Sind diese einmal in einem schriftlichen Konzept formuliert, können Sie für die Öffentlichkeitsarbeit sehr oft einzelne Teile daraus übernehmen oder das gesamte Konzept z.B. an Multiplikatoren und die Presse weitergeben. Ein Muster für ein schriftliches Konzept finden Sie in Blatt 5.2 „Öffentlichkeitsarbeit: Muster, Ideen, Tipps“.

Geistlicher Impuls

Im Matthäusevangelium, Kapitel 5, Verse 14-16 sagt Jesus zu den Jüngern: „Ihr seid das Licht der Welt. Eine Stadt, die auf einem Berg liegt, kann nicht verborgen sein. Man zündet auch nicht ein Licht an und stellt es unter den Scheffel, sondern auf den Leuchter; dann leuchtet es allen, die im Haus sind. So soll euer Licht vor den Menschen leuchten, damit sie eure guten Werke sehen und euren Vater, der in den Himmeln ist, preisen.“

Gottes Licht kommt durch unser Reden und Tun in die Welt. Zum Beispiel durch Besuchsdienst: Jeder Besuch von der Kirchengemeinde lebt Gemeinschaft und Solidarität, bringt ein Stück der Liebe Gottes zu dem besuchten Menschen und so Gottes Licht in der Welt zum Leuchten.

Allerdings finden die Besuche abseits der Öffentlichkeit, in Wohnungen, Krankenhäusern oder Altenheimen statt. Von einem Besuch wissen erst einmal nur der Besucher und der Besuchte, manchmal noch Angehörige des Besuchten oder bei einem Geburtstagsbesuch weitere Gäste.

Im Verborgenen Gutes tun – das entspricht den Worten im 6. Kapitel im Matthäusevangelium: „Habt acht, dass ihr eure Gerechtigkeit nicht übt vor den Leuten, um von ihnen gesehen und gepriesen zu werden.“ Und so haben wir manchmal Hemmungen, über Gutes, das wir tun, zu reden. Doch: Wenn wir der Welt nicht von den Besuchen berichten, halten wir Gottes Licht vor den Menschen zurück, verhindern wir, dass sie von diesem Wirken Gottes erfahren. Und so soll es nicht sein, sondern: Die Menschen sollen von den Besuchen wissen. Nicht, damit Besuchsdienstmitarbeitende gut da stehen. Sondern damit die Menschen daran Gottes Wirken erkennen und ihn loben und preisen.

Schritt 3: Wie erreichen wir unsere Zielgruppen?

Wo, in welchen Teil-Öffentlichkeiten treffen Sie Angehörige Ihrer Zielgruppen an: An welchen Orten, in welchen Vereinen/Einrichtungen, bei welchen Festen, als Nutzer welcher lokalen Medien ...?

Wenn Sie das festgestellt haben, können Sie jeweils passende Formen für Ihre Öffentlichkeitsarbeit überlegen. Hierzu zwei Tipps: 1. „Aktion statt Papier“: Persönliche Gespräche, thematische Arbeit und Aktivitäten prägen sich stärker ein als Gelesenes.

Informieren Sie von Aktionen außerhalb der Kirchengemeinde vorab den Kirchenvorstand.

2. Verlassen Sie das Gewohnte, z.B. mit Aktionsständen (Ideen finden Sie in Blatt 5.2 „Öffentlichkeitsarbeit: Muster, Ideen, Tipps“) oder: Jedes Jahr einem anderen Verein anbieten, für dessen Jahresfest drei Kuchen zu spenden und für drei Stunden den Dienst am Kuchenstand zu übernehmen. Das wird im Ort erzählt, und hier kommen Sie mit Leuten ins Gespräch, die Sie sonst vielleicht nie treffen.

Für die Beispiel-Zielgruppen können mögliche Orte, Wege und Mittel sein:

WER	WO und WIE
Kirchenvorstand	Kirchenvorstandssitzung: nach jeder Kirchenvorstandswahl Konzept des Besuchsdienstes vorstellen und verteilen; jährlicher Bericht (mündlich und schriftlich)
„Schaltstellen“ in der Gemeinde	Arbeitskreis gemeindlicher Dienste und/oder Einzelgespräche: Konzept vorstellen, Konzept und/oder Flyer verteilen
Kinder und Jugendliche	... die am Gemeindeleben teilnehmen: Kindergottesdienst/-gruppen, Jugendgruppen: thematische Einheiten zu den Inhalten (Kinder-/Jugendgruppen: alle 2-3 Jahre; Konfirmanden: jährlich); Gemeindebrief: Beiträge auf Kinder-/Jugendseite; Gemeindefest: am Besuchsdienst-Stand einbeziehen ... die nicht am Gemeindeleben teilnehmen/nicht zur Gemeinde gehören: Kindergarten, Schule (passende Unterrichtsfächer, Projektstage): Vorstellung, Gespräch oder thematische Einheiten zu den Inhalten
Erwachsene	... die am Gemeindeleben teilnehmen: Gruppen: Vorstellen des Besuchsdienstes, evtl. thematische Einheit und Verteilen des Flyers; Gemeindefest: Stand; Besuchsdienst-Gottesdienst; Gemeindebrief: regelmäßige Beiträge ... die nicht am Gemeindeleben teilnehmen/nicht zur Gemeinde gehören: an stark frequentierten Orten: Stand; Feste anderer Einrichtungen: aktives Einbringen; Lokalpresse: Berichte zu besonderen Anlässen; Internet-Seite Kirchengemeinde: Rubrik
Banken, Geschäfte	Anschreiben, Konzept (Auszüge), Flyer, evtl. persönliches Gespräch
Ortsbeirat	Anschreiben, Konzept (Auszüge), Flyer für alle Beiratsmitglieder
Kooperationspartner	Anschreiben, Konzept, Flyer, persönliches Gespräch

Eine Jahres- oder Zweijahresplanung ermöglicht einen Überblick und hilft, Häufungen zu vermeiden. Berücksichtigen Sie dabei für den Gemeindebrief/ die Lokalzeitung: „Steter Tropfen höhlt den Stein“ – was immer wieder vorkommt, behalten wir mit der Zeit.

Sie müssen nicht alles selbst machen – ziehen Sie Fachleute hinzu: den Informationsbeauftragten des Kirchenkreises (Pressekontakte); das Kindergottesdienst-Team; Jugendarbeiter/innen; Lehrer/innen; Personen, die gerne und gut am Computer layouten (Flyer, Plakat) ...

Evangelische Kirche von Kurhessen-Waldeck
Referat Gemeindeentwicklung und Missionarische Dienste/Besuchsdienstarbeit
Wilhelmshöher Allee 330, 34131 Kassel, gemeindeentwicklung@ekkw.de

Besuchsdienst

- organisieren
- leiten
- gestalten

5.2 Öffentlichkeitsarbeit: Muster, Ideen, Tipps

■ Wie schreibe ich einen Bericht?

Während eine Nachricht knapp und unparteiisch informiert, geht es im Bericht auch um die attraktive Verpackung der Information. Ein Bericht darf sprachlich locker sein, bildhafte Elemente und sogar Wertungen enthalten (deshalb wird ein Bericht immer mit dem Namen des Autoren veröffentlicht), denn: Der Leser möchte im Zeitungsbericht z.B. über ein Fußballspiel vom Berichterstatter auch erfahren, ob das Spiel gut oder schlecht war. Die Fakten allein, das Ergebnis, die Zahl der Eckbälle und gelben Karten reichen ihm nicht.

Wovon ein guter Bericht lebt

Ein Bericht sollte auf folgende W-Fragen antworten: Wer? Wo? Was? Wann? Wie? Warum? ... Sie sollten möglichst weit vorn, müssen aber nicht gleich im ersten Satz auftauchen.

Ein guter Bericht lebt aber von mehr, zum Beispiel:

- von einer Überschrift, die Aufmerksamkeit erregt,
- von einem Einstieg, der Interesse weckt,
- von einem geschickten Aufbau, der das Interesse der Leser fesselt,
- von einem roten Faden, der die Leser Absatz für Absatz begleitet,
- von etwas sprachlicher Raffinesse,
- von einem schönen Schluss, auf den sich die Leser freuen können.

Aller Anfang ist schwer

Das Wichtigste und Schwerste beim Schreiben eines Berichts ist der Einstieg. Er soll die Leser hungrig machen auf mehr. Folgende Beispiele können Ihnen helfen:

- Zitat-Einstieg: „*Wer keine Grenzen zieht, löst sich auf*“ lautete einer der Kernsätze von Seminarleiterin Muster auf dem Seminar „*Bis hier hin und nicht weiter!*“ am 09. März in Fulda, das von der Landeskirche für Besuchsdienstmitarbeitende angeboten wurde.

- Szenischer Einstieg: *Es regnete in Strömen, als Besuchsdienstmitarbeiterin Silvia Meyer am späten Nachmittag auf den Klingelknopf der Jubilarin drückte.*
- Stimmungshafter Einstieg: *Freude bei der Besuchsdienstgruppe Hanau-Land: Die ortsansässige X-Bank unterstützt ihre Fortbildung mit 300,-- Euro.*
- Überraschender Einstieg: „*Die Besuchsdienstarbeit gibt mir mehr Befriedigung als sechs Richtige im Lotto das je könnten*“, sagte Gabi Kraft in einem Gespräch mit unserer Zeitung.
- Einstieg mit sprachlichen Bildern: *Der Besuchsdienstarbeit weht der Wind ins Gesicht. Die finanziellen Engpässe der Kirche machen auch vor diesem wichtigen Arbeitsfeld nicht halt.*
- Frage-Einstieg: *Können Sie sich das vorstellen? Sie liegen schwer erkrankt in der Klinik. Sie sind alleinstehend. Ihre Angehörigen wohnen weit weg. Keiner besucht sie.*

Die Überschrift

Zusammen mit dem Einstieg ist die Formulierung der Überschrift der schwierigste Teil. Die Überschrift soll die Leser neugierig machen und zum Lesen anregen, denn der Leser entscheidet anhand der Überschriften, welchen Artikel er wichtig findet und welchen nicht. Deshalb sollten Überschriften griffig, lebendig, aussagekräftig und lockend sein. Eine griffige Überschrift für den Bericht mit dem „überraschenden Einstieg“ könnte lauten: *Besuchsdienstarbeit als Lottogewinn!* und für den Beitrag mit dem „stimmungshaften Einstieg“: *Ein Besuch im Regen* oder: *Ein Regen-Besuch*.

Wie man es lernen kann

Lesen Sie Zeitungsberichte und achten Sie dabei darauf, ob Sie diese interessant oder langweilig finden und warum, und wie die hier aufgeführten Aspekte jeweils umgesetzt sind.

Nach (gekürzt/über große Teile wörtlich zitiert/Beispiele z.T. geändert): Peter Dietrich: *Wie schreibe ich einen Bericht?*, in: *unterwegs zu menschen*, Magazin für Besuchsdienst 1/2006 „Öffentlichkeit erreichen“, S. 23, Hg: Zentrum Verkündigung der EKHN und Landeskirchenamt der EKKW

■ Muster: Ein schriftliches Konzept für den Besuchsdienst

A: Grundlagen

Unser Ziel

Der Mensch braucht zum Leben Beziehungen; ungewollte Isolation widerspricht dem Wesen des Menschen. Deshalb sollen in unserer Kirchengemeinde alte Menschen, die von sich aus keine (ausreichenden) Kontakte zur Außenwelt aufrechterhalten können, nicht ungewollt ohne Kontakt nach außen sein. Durch die Besuche fördern wir gleichzeitig das Miteinander der Generationen.

Unser Angebot

Wir bieten regelmäßige (wöchentliche bis monatliche) Besuche an. Diese sind an den Bedürfnissen und Interessen der Besuchten orientiert.

Christliche Grundlage und Teilhabe am Auftrag der Kirche

Alle Menschen sind Ebenbild Gottes, alte Menschen ebenso wie junge. Allen ist die gleiche Würde eigen und gebührt die gleiche Achtung.

Unser Handeln ist Antwort auf Gottes Liebe zu uns. Als von Gott geliebte Menschen geben wir diese Liebe weiter. Dabei leitet uns das Doppelgebot der Liebe, auch im Sinn der uns in Matthäus 25, Vers 40 überlieferten Worte Jesu: „Was ihr einem meiner geringsten Brüder getan habt, das habt ihr mir getan.“

Mit unseren Besuchen tragen wir zu dem Auftrag der Kirche bei, Gottes Liebe für Menschen erfahrbar zu machen. Durch die Besuche geschieht dies in individueller respektvoller Zuwendung zu einzelnen alten Menschen, die aufgrund ihrer Lebenssituation isoliert sind.

Beitrag zum Gemeinwohl

In unserem Wohnort wird durch unsere Besuche Isolation im Alter verringert und die Lebensqualität im Alter erhöht.

Unsere Kultur und Vernetzung

Die Verschiedenheit der Menschen ist von Gott gewollt, und jeder Mensch ist ein Ebenbild Gottes. Unser Umgang miteinander und mit anderen Personen und Gruppen in und außerhalb der Kirchengemeinde ist daher von Respekt und Toleranz bestimmt.

Mit Gruppen und Einrichtungen, die ähnliche Ziele verfolgen, arbeiten wir zum Wohle der Menschen zusammen.

B: Mitarbeitende und Arbeitsweise

Mitarbeitende

Der Besuchsdienst ist eine Aktivität der evangelischen Kirchengemeinde XY. Die Besuchsdienstmitarbeitenden sind ehrenamtliche Mitarbeitende der Kirchengemeinde. Sie werden im Einvernehmen zwischen der Besuchsdienstgruppe und dem Kirchenvorstand ausgewählt und vom Kirchenvorstand beauftragt.

Aufgabe

Die Aufgabe umfasst:

- a) Regelmäßige Besuche bei fest zugeordneten alten Menschen. Die Mitarbeitenden entscheiden, wie viele Personen sie besuchen. Die Besuche sind an den Besuchten orientiert, deren Themen und Interessen stehen im Mittelpunkt der Gespräche. Dies setzt eine annehmende Grundhaltung voraus.
- b) Teilnahme an regelmäßigen Treffen der Besuchsdienstgruppe zu Erfahrungsaustausch, Fortbildung, Organisation und aktuellen Planungen der Besuchsdienstarbeit.

Vermittlung der Besuche

Die Besuche sind ein Angebot. Die Entscheidung über die Besuche liegt bei möglichen Besuchten. Besuchswünsche werden bei der Leitung des Besuchsdienstes (s.u.) gemeldet. Die Besuchsdienstgruppe entscheidet, welcher Mitarbeitende die Besuche übernimmt.

Bei Antipathie oder anderen Grenzen, an die Besuchte und Besuchsdienstmitarbeitende möglicherweise miteinander stoßen, können die Besuche jederzeit beendet werden. Ggf. überlegt die Besuchsdienstgruppe, ob ein/e andere/r Mitarbeitende/r die Besuche übernimmt.

Schweigepflicht

Die Mitarbeitenden des Besuchsdienstes unterliegen der Schweigepflicht. Vor Beginn der Tätigkeit unterschreiben sie eine Schweigepflicht-Erklärung, die im Pfarramt aufbewahrt wird. Die Schweigepflicht umfasst alle persönlichen Kenntnisse, die die Mitarbeitenden bei den Besuchen und im Erfahrungsaustausch in der Besuchsdienstgruppe von den Besuchten und den anderen Besuchsdienstmitarbeitenden erhalten.

Qualifizierung

Die Mitarbeitenden werden in annehmender Grundhaltung und Gesprächsführung geschult. In regelmäßigen Treffen der Besuchsdienstgruppe werden die Besuchserfahrungen unter den Gesichtspunkten des eigenen Erlebens und Gesprächsverhaltens reflektiert und geschieht Fortbildung zu besuchsdienstspezifischen Themen. Die Mitarbeitenden können darüber hinaus an übergemeindlichen Fortbildungen zu besuchsdienstspezifischen Themen teilnehmen. Die Kosten hierfür trägt nach vorheriger Absprache die Kirchengemeinde.

Die Mitarbeitenden erhalten das Besuchsdienstmagazin *unterwegs zu menschen*.

Ausweis

Die Mitarbeitenden erhalten von der Kirchengemeinde einen Besuchsdienst-Ausweis.

Auslagenerstattung

Kosten, die den Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Besuchsdiensttätigkeit entstehen (z.B. Fahrtkosten, Geschenke), werden nach vorheriger Absprache von der Kirchengemeinde erstattet.

Versicherung

Die Mitarbeitenden sind bei Ausübung der Tätigkeit über die Sammelversicherung unserer Landeskirche versichert.

C: Leitung der Besuchsdienstgruppe/Kontaktperson

Name, Anschrift, Telefon

Dieses „Muster-Konzept“ für einen am besuchten Menschen orientierten Besuchsdienst bei alten einsamen Menschen kann leicht für andere Besuchsanlässe und besuchte Zielgruppen umgearbeitet werden.

■ Öffentlichkeitsarbeit für den Besuchsdienst

Standgestaltung: Tipps und Aktionsideen

Tipps

1. Wählen Sie für Stände **ein** auf Ihren Besuchsdienst bezogenes **Thema** (Beispiele siehe blauer Kasten „Mögliche Themen für Stände und Aktionen“).
2. Reduzieren Sie die Informationen: Weniger ist mehr. Gestalten Sie Standwände mit großen Bildern zu dem Thema und wenigen Worten.
3. Bauen Sie in Stände möglichst eine Aktivität für die Besucher ein. Das wird länger behalten. Und Sie kommen hierüber leichter ins Gespräch.
4. Gehen Sie unter die Besucher und laden Sie diese an Ihren Stand ein. Hierzu können Sie zum Beispiel „Lose“ verteilen, auf denen kurze, auf Ihr Standthema bezogene Texte stehen (siehe blauer Kasten „Mögliche Lostexte ...“). Es ist gut, verschiedene Lostexte zu haben – ca. vier reichen aus. Bei Aktionsständen können Sie den Besuchern einen „Gutschein für einmal Mitspielen am Besuchsdienststand“ schenken oder Material verteilen, das für die Aktion am Stand benötigt wird, z. B. Würfel bei „Standaktion 1: Ein Tischspiel“.

Mögliche Themen für Stände und Aktionen

„Alte Menschen – lebendige Geschichtsbücher“
„Begegnungen mit alten Menschen –
Reisen in fremde Länder“
„Neuzugezogene: Fremd an unserem Ort“
„Neuzugezogene: Ankommen am neuen Ort“
„Eins kommt dazu – **Vieles** wird anders:
Wenn ein Kind geboren wird.“

Standaktion 1: Ein Tischspiel

Material: Eine Platte (ca. 50 X 50 cm) mit einem Rundweg aus farbigen Klebepunkten in ca. vier Farben (farblich abwechselnd); auf der Platte steht der Titel des Spiels (Beispiele siehe blauer Kasten „Mögliche Themen ...“); eine Spielfigur; Würfel; Lose in den Farben der Spielfelder (Beispieltexte siehe blauer Kasten „Mögliche Lostexte“).

Spielablauf: Eine Spielfigur wird zu Beginn auf eines der Spielfelder (Klebepunkte) gestellt. Die Besucher/innen dürfen einmal würfeln und die Spielfigur der gewürfelten Zahl entsprechend viele Felder vorziehen. Anschließend erhalten sie ein Los in der Farbe des Spielfeldes, auf dem die Spielfigur nun steht.

Mögliche Lostexte zur Anregung

Inhalte der Lostexte können kurze Aussagen zum Beispiel zur Lebenssituation der von Ihnen besuchten Personengruppe, zur Bedeutung der Besuche oder zu Gewinnen der Mitarbeitenden durch die Besuchsdienstarbeit sein:

- Der Mensch braucht zum Leben Beziehungen – genauso wie Essen und Trinken. Deshalb bieten wir alten Menschen, die viel allein sind, regelmäßige Besuche an.
- Umzug an einen neuen Ort heißt Fremdsein. Da kann ein „Herzlich Willkommen“ gut tun.
- Wer Trauernde begleitet, muss sich mit den Erfahrungen von Sterben, Tod und Verlust auseinandersetzen. Dies fördert ein intensives Lebensverständnis und eine bewusste Lebensgestaltung.
- Wer Geburtstagsbesuche macht, erfährt oft viel aus der Lebensgeschichte der Jubilare. Dies regt vielfach zu einem Nachdenken über das eigene Leben und den Umgang mit der eigenen Lebenszeit an.

Standaktion 2: „Wunschkarte“ für die besuchte Personengruppe

Material: „Wunschzettel“; Stifte; Pinnwand

Ablauf: Bitten Sie die Besucher/innen, auf einem „Wunschzettel“ einen Wunsch für die von Ihnen besuchte Zielgruppe aufzuschreiben oder z.B. für Neuzugezogene einen Freizeittipp im Ort oder in der Umgebung. Sammeln Sie diese Zettel an einer Pinnwand. Nach der Aktion können Sie diese Wünsche/Tipps z.B. im Gemeindebrief veröffentlichen und mit diesen eine Karte gestalten, die Sie bei Ihren Besuchen übergeben. Diese „Verwendung“ der Wünsche sollte den Standbesucher/innen vorab mitgeteilt werden.