

# Phasen eines Besuchs

<i>Vor dem Besuch</i>	Vorbereitung / Einstellung auf den Besuch
<i>Der Besuch</i>	
1. Begrüßung	Gruß; Fremde: Vorstellung Besucher*in und Besuchsabsicht; Entscheidung Besuchte*r über Annahme des Besuchs
2. Anwärmphase	Gesprächseröffnung und leichtes Gespräch
3. Evtl. weiterführendes, tieferes Gespräch	
4. Gesprächsausklang / Beenden des Gesprächs	
5. Verabschiedung	
<i>Nach dem Besuch</i>	Nachklingen / Nachbereitung des Besuchs

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

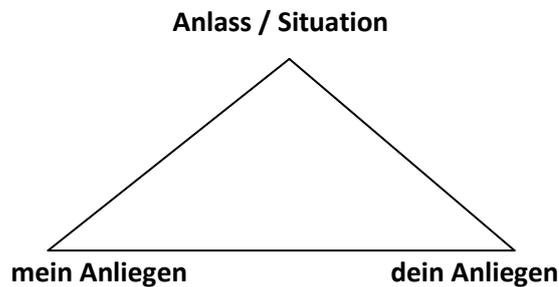
Am Beginn des eigentlichen Besuchs steht die Begrüßung. Sind die Personen sich fremd, stellt der\*die Besucher\*in sich selbst und die Absicht des Besuchs vor. Anschließend entscheidet die besuchte Person, ob sie das Besuchsangebot annimmt oder nicht. Nach der Begrüßung bzw. der Annahme des Besuchsangebots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

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

# Das Gesprächsdreieck in am besuchten Menschen orientierten Gesprächen

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

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



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

## Übertragung auf am besuchten Menschen orientierten Besuchsdienst

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

# Die Bedeutung von Besuchen in der Kirchengemeinde

## ▪ **Geh-Struktur**

Die Arbeit unserer Kirchengemeinden ist überwiegend durch die „Komm-Struktur“ geprägt: Die Gemeinde macht in ihren Räumen Angebote, zu denen die Menschen kommen sollen – und kommen müssen, wenn sie Kontakt zur Kirchengemeinde haben wollen. Besuchsdienst dagegen ist „Geh-Struktur“: Die Gemeinde geht zu den Menschen, sucht sie dort auf, wo sie leben. Diese beiden Strukturen sind nicht alternativ zu verstehen. Beide sind nötig.

## ▪ **Aktive Kontaktaufnahme**

Manche Besuche werden angefragt, insbesondere Besuche von Pfarrer\*innen zu Kasualgesprächen. Bei anderen Besuchen ergreift ‚Kirche‘ von sich aus die Aktivität. Dabei sind die Besuche manchmal erwartet (zum Beispiel Geburtstagsbesuche bei alten Menschen), oft aber unerwartet (zum Beispiel Besuche bei Neuzugezogenen, im Krankenhaus, zur Taufferinnerung).

## ▪ **Individuelle Wahrnehmung und persönliches Gespräch**

Bei Besuchen finden Begegnungen mit einzelnen Menschen statt. Dies ermöglicht eine individuelle Wahrnehmung der Einzelnen und ein Eingehen auf sie, wie dies in Gruppen nicht möglich ist.

## ▪ **Der spezifische Beitrag von Besuchen**

Komm-Struktur und Geh-Struktur, Gemeinschaft in Gruppen und Begegnung mit Einzelnen – beide Arbeitsweisen und Begegnungsmöglichkeiten sind in einer Kirchengemeinde wichtig, weil Menschen unterschiedliche Begegnungs-Bedürfnisse hat und unterschiedliche Lebenssituationen andere Begegnungs- und Gesprächsformen erfordern.

Der spezifische Beitrag von Besuchen im Leben einer Kirchengemeinde liegt in der Geh-Struktur, der aktiven Kontaktaufnahme und der individuellen Wahrnehmung des Einzelnen und dem persönlichen Gespräch.

## ▪ **Biblischer Bezug**

Besuche gehören zum **Wesen** christlicher Gemeinde:

1. Gott kommt uns Menschen nahe, indem er in Jesus Christus zu uns Menschen gekommen ist und kommt.“ (Lk.1,68). In diese Grundbewegung Gottes hin zu den Menschen sind Christ\*innen hineingenommen.
2. Die Evangelien berichten, dass Jesus selbst in vielfältigen Zusammenhängen Menschen besucht hat. Eingeladen und uneingeladen. Um miteinander zu reden, um zu heilen, um zu lehren, um Mitarbeitende zu berufen, um gemeinsam zu feiern (Lk. 5,1ff; 10,38ff.; 19,1ff.; Joh. 2,1ff.; 21,1ff).
3. In der Aussendungsrede im Lukasevangelium, Kapitel 10, fordert Jesus seine Nachfolger und Nachfolgerinnen zu Besuchen auf.

# Gemeindeverständnis: 1. Petrusbrief

- 1,1 Petrus, Apostel Jesu Christi, an die Fremdlinge in der Zerstreuung in Pontus, Galatien, Kappadozien, Asia und Bithynien...
- 2,5 ... und lasset euch auch selbst wie lebendige Steine aufbauen als ein geistliches Haus zu einer heiligen Priesterschaft, um geistliche Opfer darzubringen, die Gott angenehm sind durch Jesus Christus!
- 2,9 Ihr aber seid das auserwählte Geschlecht, die königliche Priesterschaft, das heilige Volk, das Volk des Eigentums, damit ihr die herrlichen Taten dessen verkündigt, der euch aus der Finsternis zu seinem wunderbaren Licht berufen hat, euch, die ihr ehemals kein Volk waret, jetzt aber Gottes Volk seid, die ihr nicht begnadigt waret, jetzt aber begnadigt worden seid.

## Arbeitsfragen

An wen richten sich die Worte der Verse 2,5 und 2,9?

Welche Aufgaben und Rechte werden den Adressat\*innen zugeschrieben?

Was bedeutet dies für das Verständnis von ‚Gemeinde‘?

## Gemeindeverständnis: 1. Korinther 12,12-28

- 12 Denn wie der Leib einer ist und viele Glieder hat, alle Glieder des Leibes aber, obgleich es viele sind, einen Leib bilden, so ist es auch mit Christus.
- 13 Denn auch wir sind in einem Geist alle zu einem Leib getauft worden ..., und sind alle mit einem Geist getränkt worden.
- 14 Denn auch der Leib ist nicht ein Glied, sondern viele. ...
- 17 Wenn der ganze Leib Auge wäre, wo bliebe das Gehör? ...
- 18 Nun aber hat Gott den Gliedern eine Bestimmung gegeben, einem jeden von ihnen am Leibe, wie er gewollt hat. ...
- 21 Das Auge kann aber nicht zur Hand sagen: Ich bedarf deiner nicht, oder wiederum der Kopf zu den Füßen: Ich bedarf euer nicht;
- 22 sondern vielmehr die Glieder des Leibes, die die schwächern zu sein scheinen, sind notwendig ...
- 25 ... damit keine Spaltung im Leib wäre, sondern die Glieder die gleiche Sorge füreinander tragen sollten. ...
- 27 Ihr aber seid Christi Leib und, als Teile betrachtet, Glieder.
- 28 Und Gott hat erstens die einen in der Kirche zu Aposteln bestimmt, zweitens andre zu Propheten, drittens noch andre zu Lehrern, dann Wunderkräfte, dann Gnadengaben zu Heilungen, Hilfeleistungen, Leitungen, Arten von Zungenreden.

### Arbeitsfrage / Arbeitsauftrag

Welche Einzelaussagen zur Gemeindestruktur enthält dieser Text?

Formulieren Sie das Gemeindeverständnis dieses Textes mit eigenen Worten.

# Die Bedeutung ehrenamtlicher Besuche in der Kirchengemeinde

## ▪ Priestertum aller Getauften

Am Anfang der protestantischen Kirche stand die Erkenntnis Luthers: Jeder Mensch hat ein unmittelbares Verhältnis zu Gott, braucht keinen Vermittler zwischen sich und Gott. Luther drückte dies auch so aus: Jeder Getaufte ist Priester. Priester\*in ist aber keine\*r nur für sich selbst, sondern Priester\*innen sind Christen füreinander.

Grundlage des Miteinanders in der Gemeinde ist: Es gibt viele verschiedene Gaben und keine\*r hat alle Gaben, sondern die einzelnen Menschen haben unterschiedliche Gaben. Die Gaben sind alle notwendig, keine ist mehr wert als die andere und sie ergänzen sich gegenseitig und brauchen einander (1. Petr. 1,1; 2,5+9; 1. Korinther 12,4-11; 1. Korinther 12,12-29).

Vom Priestertum aller Getauften her sind Besuche durch Ehrenamtliche keine zweitrangigen Ersatzbesuche für Besuche der Pfarrer\*innen, sondern sie entsprechen dem Wesen christlichen Glaubens, je nach eigener Gabe füreinander Verantwortung zu übernehmen.

## ▪ Kommunikationsstruktur in der Gemeinde

Besuchsdienstmitarbeiter\*innen repräsentieren bei ihren Besuchen die Kirchengemeinde. Dadurch ändert sich die Kommunikationsstruktur einer Gemeinde: Die offizielle Kommunikation geschieht nicht mehr ausschließlich über den\*die Pfarrer\*in (und ggf. Kirchenvorsteher\*innen und weitere Hauptamtliche), sondern auch unter den Gemeindegliedern.

## ▪ Das Eigene ehrenamtlicher Besuche

Besuche durch Ehrenamtliche sind keine ‚Ersatzbesuche‘ für Besuche von Pfarrer\*innen, Besuchsdienstmitarbeitende repräsentieren bei ihren Besuchen die Kirchengemeinde und werden auch als Repräsentant\*innen der Kirchengemeinde wahrgenommen. Trotzdem unterscheiden sich Besuche von Pfarrer\*innen und Besuche Ehrenamtlicher.

In unserer Gesellschaft ist weit verbreitet, Menschen abhängig zum Beispiel von ihrem Beruf, Besitz oder Bildungsabschluss quasi auf einer Skala ‚unten‘ oder ‚oben‘ einzuordnen. ‚Die da oben‘ und ‚die da unten‘ sind feste und tiefsitzende Denkmuster. Pfarrer\*innen werden auf dieser ‚Skala‘ von vielen Gemeindegliedern weiter oben eingeordnet als sie selbst. Daher haben Besuche von Pfarrer\*innen oft ein hierarchisches Gefälle. Dies enthält besondere Möglichkeiten, wenn bestimmte Funktionen gefragt sind: Segen, Schuldvergebung, Kasualien. Es kann aber auch Grenzen in der Begegnung setzen, denn die Gesprächspartner\*innen fühlen sich oftmals nicht gleichwertig.

Ehrenamtliche werden von den Besuchten dagegen als ‚Menschen wie du und ich‘ eingeordnet. Dies setzt Grenzen, wenn das Amt gefragt ist, enthält aber auch eigene Chancen: Es ermöglicht andere Gemeinschaft, gleichberechtigte Begegnungen und Gespräche. Ehrenamtliche Besuche sind auch deshalb keine ‚Ersatzbesuche‘ für Besuche von Pfarrer\*innen, sondern andere Besuche mit eigenem Charakter.

# Kirche repräsentieren – Was gehört dazu?

Wer Besuche im Namen der Kirche macht, repräsentiert bei den Besuchen die Kirche und wird von den Besuchten als Repräsentant\*in der Kirche wahrgenommen.

Als Repräsentant\*in der Kirche sollten Besuchsdienstmitarbeiter\*innen

- sagen können: Was ist für mich Kirche? Was ist mir wichtig an der Kirche? Warum arbeite ich in der Kirche mit?
- auf ‚Kirche‘ ansprechbar sein.
- über die Kirche informiert sein. Dies gilt besonders für die Ebene der Kirchengemeinde (Angebote und Aktivitäten), aber auch für Stellungnahmen der Landeskirche und der Evangelischen Kirche Deutschlands. Doch niemand kann alles wissen. Verfügen Besuchsdienstmitarbeitende nicht über die nötigen Informationen, können sie dies äußern und anbieten, sich zu informieren und die Informationen ‚nachzureichen‘.
- auf Glaube ansprechbar sein. In Glaubensgesprächen sind keine ‚theologischen Wahrheiten‘ gefragt, sondern der Glaube der Besucher\*innen, Austausch und gemeinsame Suche nach Antworten. Dies schließt eigene Fragen und Zweifel ein.
- sich bewusst sein: Was Repräsentant\*innen der Kirche sagen und wie sie sich verhalten, wirkt auf das Bild der Anwesenden von Kirche und Kirchengemeinde zurück.
- bei von Gesprächspartner\*innen geäußelter Kritik an der Kirche im Rahmen annehmender Gesprächsführung die Gedanken der besuchten Personen aufnehmen und respektieren: „Ihnen wäre wichtig, dass Kirche ...“, „Sie stört, dass Kirche ...“, „Das war für Sie eine wichtige Erfahrung.“, „Das hat Sie sehr enttäuscht.“
- eigene Erfahrungen und ihre persönliche Meinung deutlich als solche kennzeichnen: „Ich persönlich denke ...“

## ***Meine Geburtstage in den letzten drei Jahren***

1. Erinnern Sie sich an Ihre letzten drei Geburtstage und notieren Sie:

a) Welche Gedanken und Gefühle hatten Sie in den Tagen vor und an diesen Geburtstagen in Bezug auf Ihr Leben?

b) Was war Ihnen an diesen Geburtstagen wichtig?

c) Was hat Sie an diesen Geburtstagen vielleicht gestört, enttäuscht, geärgert?

# Geburtstag – Gratulation – Geburtstagsbesuch – Geburtstagsbesuch von der Kirche

## Geburtstag

- > Geburtstag, die jährliche Wiederkehr des Tages der Geburt eines Menschen, gilt in unserer Gesellschaft allgemein als Fest des Lebens und persönlicher Festtag. Diese Grundbedeutung bleibt das ganze Leben lang erhalten, auch wenn sich die Bedeutung des Geburtstags im Laufe des Lebens ändert: Kindheit – endlich ein Jahr älter, Gewinn; junges Erwachsenenalter – ein Jahr älter, schön; mittleres und späteres Erwachsenenalter – wieder ein Jahr älter, Zwischenbilanz, Planung; spätes Erwachsenenalter – wieder ein Jahr weniger, nur noch wenige Jahre, Lebensbilanz, evtl. Dankbarkeit; hohes Alter – jetzt reicht es.
- > Neben diesen allgemeinen Bedeutungen hat der Geburtstag für den einzelnen eine individuelle Bedeutung und kann aufgrund der aktuellen Lebenssituation auch ein schwerer Tag sein.
- > Für Geburtstagsbesuche (der Kirchengemeinde) kann grundsätzlich von der Bedeutung als Fest des Lebens ausgegangen werden. Gleichzeitig heißt es aber auch, sensibel zu sein für die Bedeutung des Geburtstags aufgrund des Alters des Jubilars wie auch für die individuelle Bedeutung und die Bedeutung aufgrund der aktuellen Lebenssituation.

## Gratulation und Geburtstagsbesuch

- > ‚Gratulieren‘ bedeutet ‚willkommen‘, ‚Gunst‘, ‚Dank‘. „Ich gratuliere Ihnen zu Ihrem Geburtstag“ heißt: „Zu der jährlichen Wiederkehr des Tages Ihrer Geburt sage ich Ihnen: Sie sind mir (auf dieser Welt) willkommen, ich zeige Ihnen an diesem Tag meine Gunst, sage Dank für Ihr Leben.“  
Jede Gratulation sagt darüber hinaus: Sie sind mir so wichtig, dass ich daran denke, dass heute dieser Ihr besonderer Tag ist.  
Ein Geschenk betont diese Gunsterweisung. Und ein Besuch enthält die Aussage: Sie sind mir so willkommen und wichtig, dass ich mir an diesem Ihren besonderen Tag die Zeit nehme, Sie zu besuchen, mit Ihnen Ihr Leben zu feiern.
- > Jede Gratulation, jedes Geburtstagsgeschenk und jeder Geburtstagsbesuch bedeuten somit Wertschätzung und Ehrung.

## Gratulation und Geburtstagsbesuch von der Kirche

- > Diese Bedeutungen gelten auch für Geburtstagsbesuche von der Kirche(ngemeinde). Mit diesen Besuchen sagt die Kirche(ngemeinde) den Jubilaren: „Sie sind wichtig, Sie sind uns so wichtig, dass wir uns an Ihrem Geburtstag für Sie Zeit nehmen und Ihr Leben mit Ihnen feiern wollen.“
- > Geburtstagsbesuche der Kirche verweisen – wie jeder Besuch von der Kirche – auf Gott. Darüber muss nicht extra gesprochen werden. Die Gratulation „im Namen der Kirchengemeinde“ und vor allem der Besuch von der Kirche sagen „Sie sind Gott wichtig“. Diese hohe Wertschätzung und Ehrung geschehen durch den Geburtstagsbesuch und die Gratulation im Namen der Kirchengemeinde. Damit sind die Grundaufgaben eines Geburtstagsbesuchs von der Kirche erfüllt.

# Das Begrüßungsritual

Der erste Kontakt zwischen Fremden ist eine sehr offene Situation, eine Situation voller Spannungen. Dies gilt auch für den ersten Kontakt an der Haustür bei einem Erstbesuch im Rahmen des Besuchsdienstes – für den\*die Besucher\*in wie auch für den\*die Besuchte\*n.

## **Beim dem\*der Besucher\*in können zum Beispiel folgende Fragen auftauchen:**

Ist mir die Person, die ich besuchen werde, sympathisch oder unsympathisch?  
Findet die besuchte Person mich sympathisch?  
Wie werden wir miteinander ins Gespräch kommen?  
Was mache ich, wenn sich kein Gespräch entwickelt?

## **Auch der\*die Besuchte ist gespannt:**

Was will der\*die Besucher\*in (genau) von mir?  
Ist der\*die Besucher\*in mir sympathisch oder unsympathisch ist?  
Was mach ich, wenn er\*sie mir unsympathisch ist?  
Findet der\*die Besucher\*in mich sympathisch?  
Wie wird dem\*der Besucher\*in meine Wohnung gefallen?  
Was mache ich, wenn der\*die Besucher\*in nicht wieder geht?

Für solche spannungsvollen und offenen Situationen sind Rituale sehr hilfreich, bei Begegnung zwischen Fremden das

## **Begrüßungsritual.**

Das Begrüßungsritual ermöglicht, nach festen Formen eine erste Beziehung aufzunehmen, und gibt Zeit, sich gegenseitig wahrzunehmen und aufeinander einzustellen.

## **Zum Begrüßungsritual gehören folgende Elemente:**

1. Gruß
2. Namen nennen
3. Funktion nennen (Besuchsdienst)  
(evtl. an vorangegangene Ankündigung des Besuches anknüpfen)
4. Grund des Besuches nennen  
(evtl. an vorangegangene Ankündigung des Besuches anknüpfen).
5. Die Körpersprache (Körperhaltung, Gesichtsausdruck)  
sollte Zuwendung zu den Besuchten deutlich machen

# Die Gesprächseröffnung

## ▪ Anlassbezogene Gesprächseröffnung

- Bei Geburtstagsbesuchen bietet sich der Geburtstag als Thema für eine anlassbezogene Gesprächseröffnung an.
- Förderlich für den Gesprächsfluss sind offene Fragen („Wie begehen Sie denn den heutigen Tag?“) und kurze Anmerkungen zum Anlass, z.B. „Seinen Geburtstag begeht ja jeder anders.“. Antworten Besuchte hierauf nur mit wenigen Worten, kann dies ein Zeichen sein, dass sie kein Gespräch möchten – muss aber nicht.
- Zu Beginn des Gesprächs sollte die Sachebene bevorzugt werden: „Wie begehen Sie denn den heutigen Tag?“ Dies zeigt Wahrnehmung der Lebenssituation und bleibt gleichzeitig bei Äußerem.
- Fragen nach dem Erleben („Wie erleben Sie denn den heutigen Tag?“) sind persönlicher als Fragen nach dem äußeren Ablauf, können zu Beginn eines Gesprächs mit Fremden von manchen aber auch als zu persönlich erlebt werden.
- Das Ansprechen von Gefühlen („Wie fühlen Sie sich denn an diesem besonderen Tag?“) kann als Gesprächseinstieg in einem Gespräch mit Fremden als zu intim empfunden werden, und sollte in dieser Phase des Besuchs vermieden werden.

## ▪ Small Talk

- Small Talk ist leichte, beiläufige, auch belanglose Unterhaltung, Gespräch an der Oberfläche.
- Small Talk kann am Beginn einer Begegnung eine freundliche Atmosphäre schaffen und Distanz überwinden. Da der Inhalt keine großen geistigen Anstrengungen erfordert, haben die Beteiligten während des Gesprächs die Möglichkeit, sich gegenseitig wahrzunehmen und aufeinander einzustellen, eine Beziehung zueinander zu finden und eine Vertrauensbasis zu entwickeln. Small Talk ist Wegbereiter für weitergehende Gespräche und gelingende Begegnungen.
- Bei Bekannten erspüren wir in der Anfangsphase: Wie ist der andere heute „drauf“? Wie finden wir heute zueinander? Was ist heute zwischen uns möglich? Bei Fremden geht es in dieser Phase darum, in Kontakt zu kommen und eine Beziehung zueinander zu finden. Eine große Rolle spielen dabei Freundlichkeit, positive Lebenshaltung, Interesse am anderen und Einfühlung in ihn.
- Als Einstieg in den Small Talk macht man eine Bemerkung oder stellt eine Frage zu etwas in der Situation Vorhandenem (allgemein: „was ein herrliches Wetter“; konkret Vorhandenes: positiv Auffälliges in Garten oder Wohnung wie Fotos, Urkunden, Handarbeiten ...).
- Stößt ein Thema auf Desinteresse oder ist es genug besprochen, kann man es wechseln. Dazu kann man von einzelnen Stichworten ausgehend neue Themen einführen, z.B. vom Rosenstrauch im Garten ausgehend Obstbäume, Marmelade, Obstkuchen, Lieblingsessen ...
- Die Small-Talk-Phase dauert ca. fünf bis maximal fünfzehn Minuten. Bis dahin sollte ich ein weitergehendes Gespräch ergeben.

# Zuhören und Verstehen

## ▪ Zuhören

- Exaktes Zuhören fällt schwer. Leicht bleibt man an einzelnen Aussagen des Gegenübers hängen und entwickelt dazu eigene Gedanken – und hört nicht mehr genau, was der\*die Gesprächspartner\*in sagt.
- Besonders schwer fällt Zuhören, wenn man anderer Meinung ist als der\*die Gesprächspartner\*in oder durch das Gesagte eigene Erinnerungen und Gefühle geweckt werden.
- Konzentriertes Zuhören ist anstrengend und nicht länger als ca. eine Stunde zu leisten.

## ▪ Verstehen

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

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

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

In einem annehmenden Gespräch geht es darum, das Thema des Gegenübers und die Ebene, auf der das Gegenüber sich äußert, sowie seine Gefühle zu erkennen und in der Antwort aufzunehmen.

## ***„Ich bin arbeitslos.“ (A)***

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

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

A1: *„Und was machst du jetzt?“*

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

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

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

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

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

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

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

## **„Ich bin arbeitslos.“ (B)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **„Undank ist der Welten Lohn.“**

Frau B. arbeitet im Besuchsdienst zu Seniorengeburtstagen mit. Heute besucht sie Herrn F. zum 89. Geburtstag. Es ist am späten Vormittag. Herr F. wohnt in einer preiswerten Wohngegend im zweiten Stockwerk eines Wohnblocks mit acht Mietparteien. An der Sprechanlage hat er sich zunächst genauer über den Besuchsdienst erkundigt, dann geöffnet, B an der Wohnungstür erwartet, in das Wohnzimmer geführt und ihr einen Sitzplatz angeboten. F wirkt ungepflegt, der Flur und das Wohnzimmer sind unaufgeräumt und schmutzig, es riecht muffig und unangenehm. Es sind keine weiteren Gäste anwesend. Nachdem beide sich gesetzt haben, kommt es zu folgendem Gesprächsgang:

F1: *„Ehrenamtlich machen sie das? Passen Sie nur auf, dass Sie auch an sich denken. Ich war auch immer engagiert, im Sportverein und im Angelverein. Und was habe ich geackert, damit mein Sohn eine gute Ausbildung machen konnte. Und immer war ich für die Nachbarn da. Das ging gegenseitig. Auch als ich dann meine Frau gepflegt habe und sie gestorben ist. Und was haben wir immer zusammen gefeiert! Aber die Anderen sind jetzt alle tot oder im Altenheim, und die jungen Leute, (die Stimme wird erregt und vorwurfsvoll) die interessieren sich ja nicht für so einen Alten wie mich. Im Verein wollen sie unsere Meinung doch gar nicht hören. Reden ja auch immer nur über dieses Internet, da versteht unsereins ja gar nichts. Und hier im Haus, hier lebt jetzt jeder für sich, die rennen ja auch immer nur und grüßen nicht mal im Treppenhaus. Ich habe ihnen auch schon gesagt, dass das unhöflich ist. Hat sich aber nichts geändert.“* Pause, dann leiser: *„Tja, so sitze ich jetzt alleine da.“*

B1: *„Das tut mir leid für Sie, dass sich das so entwickelt hat. Das geht leider vielen Menschen in Ihrem Alter so. Deshalb machen wir ja auch die Besuche.“* Kurze Pause, dann: *„Sie haben eben aber auch Ihren Sohn erwähnt.“*

F2 (von Anfang an mit abwertendem Tonfall, am Ende sehr erregt): *„Der ist damals weit weg gegangen, nach Norddeutschland. Hat dort seinen Traumjob bekommen. Und dann seine Frau gefunden. Da ist er dann geblieben. Ist ja jetzt auch schon in Rente. Aber die kümmern sich um die Enkelkinder. Sind ihnen wichtiger als ich. Dabei könnte ich ihn jetzt auch brauchen. Das geht ja alles nicht mehr so. Meine Beine machen nicht mehr mit. Da ist es schwer mit dem Einkaufen. Und immer alles putzen, das schaffe ich auch nicht mehr. Aber wenn ich das mal am Telefon sage, meint er gleich, das Beste wäre, ich würde in ein Altenheim gehen. Betreutes Wohnen‘ nennt er das. Dafür würde er sogar zahlen! Mich abschieben! Das wollte er schon damals, als meine Frau gestorben ist. Na ja, wie heißt es: Undank ist der Welten Lohn.“*

B2: *„Ihr Sohn wohnt aber auch weit weg und ist auch nicht mehr der Jüngste.“*

### **Arbeitsfragen / Arbeitsauftrag**

Überlegen Sie für F1 – B1 und F2 – B2 jeweils:

1. Was ist F's Thema?
2. Welcher Gesprächsebene ist F's Gesprächsbeitrag zuzuordnen?
3. Welche Gefühle äußert F oder sind in dem Gesprächsbeitrag enthalten?
4. Auf welcher Gesprächsebene antwortet B?
5. Was vermuten Sie, warum B so antwortet?
6. Suchen Sie eine annehmende Antwort auf F's Gesprächsbeitrag.

# Leitlinien für ein annehmendes Gespräch

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

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

## **Ich fange da an, wo mein Gegenüber steht**

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

## **Ich versuche, den anderen zu verstehen**

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

## **Ich geben meinem Gegenüber Raum**

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

## **Grenzen der annehmenden Haltung**

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

# Besuche beenden

Das Beenden eines Besuchs bei Neuzugezogenen kann schwer fallen, insbesondere wenn für ein Problem der besuchten Person noch keine Lösung gefunden ist oder die Person einsam ist. Hilfreich ist, sich an den üblichen Ablauf des Besuchsendes zu halten. Dazu gehören die Schritte:

- 1. Zu Beginn die Besuchsdauer benennen:** Wird man hereingebeten, benennen, wie viel Zeit man maximal hat. Dies kann erleichtern, am Ende darauf zu verweisen.
- 2. Rechtzeitige Ankündigung des Besuchsendes:** „In zehn Minuten muss ich dann gehen.“ Dies gibt der\*dem Besuchten Zeit, sich auf das Ende des Besuchs einzustellen, und die Möglichkeit, etwas ihm oder ihr noch Wichtiges noch einzubringen.
- 3. Das Gespräch abschließen:** Mit einer Zusammenfassung des Gesprächs und / oder Besuchs wird das Gespräch abgeschlossen. Dazu wird an den Inhalt des Erzählten, die Gefühle des Besuchten oder das eigene Erleben des Gesprächs angeknüpft: „Wir haben viel besprochen. Ich denke, das muss sich erst einmal setzen.“, „Ich freue mich, dass es Ihnen so gut geht.“, „Das war eine schöne Stunde.“, Sie haben mir viel aus Ihrem Leben erzählt. Dafür möchte ich mich bedanken.“ ... Hierauf folgt oft eine kurze Reaktion der besuchten Person, dann die
- 4. Ankündigung der Verabschiedung:** „Ich möchte mich jetzt verabschieden.“ Daran anschließend können noch auf das Gespräch bezogene Wünsche ausgesprochen werden: „Ich wünsche Ihnen, dass Sie ... weiterhin so viel Freude an ... haben. ... dieses Problem mit Ihrem Sohn bald lösen können. ... es Ihnen bald wieder besser geht.“ Am Ende steht die
- 5. Verabschiedung,** das „Auf Wiedersehen“.

## Sonderfall 1: Frühzeitige Beendigung eines Besuchs

Die Vereinbarung zu Beginn des Besuchs über die Zeit bestimmt nur die maximale Besuchsdauer. Z.B. bei wahrgenommener Müdigkeit der besuchten Person oder eigenem körperlichen Unwohlsein kann ein früheres Ende des Besuchs vorgeschlagen werden: „Ich habe den Eindruck, dass Sie sehr müde sind. Wollen wir den Besuch beenden?“ Oder: „Frau/Herr X., mir geht es heute nicht gut, und ich merke, ich würde deshalb meinen Besuch doch bald beenden.“

## Sonderfall 2: Die besuchte Person klammert

„Ach, ich wollte Ihnen doch unbedingt noch erzählen ...“, „Aber ein Tasse Kaffee trinken Sie doch noch. Es wäre doch schade, wenn ich den weggießen müsste.“ „Sie haben zu Hause ja sicher jemanden, der auf Sie wartet.“ Manchmal verhandeln Besuchte zum Besuchsende hin, um den\*die Besucher\*in zu halten. Häufige Folge: Man bleibt, fühlt sich aber unfrei. In dieser Situation ist wichtig:

- Sich nicht auf ein neues Thema einlassen. Aufstehen und sich verabschieden.
- Sich kein schlechtes Gewissen machen lassen.
- Nicht begründen, warum man jetzt gehen will. Die besuchte Person wird Vorschläge haben, wie der\*die Besucher\*in anstehende Vorhaben anders organisieren kann: „Das geht doch auch noch morgen.“, „Sie sehen so chic aus, da müssen Sie sich fürs Theater doch gar nicht umziehen.“ ...
- Sich bewusst machen: Das ist jetzt schwer. Eine halbe Stunde später wird es aber auch nicht leichter sein.