



Am besuchten Menschen orientierter Besuchsdienst bei Neuzugezogenen

Vorbereitungsseminar Ziele – Inhalte – Methodenvorschläge

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

Inhalt

Grundlagen

1 Besuch und annehmende Gesprächsführung – erste Grundlagen

- Phasen eines Besuchs
- Das Gesprächsdreieck

2 Kirchlicher Kontext der Besuche

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

Der Anlass / Die Zielgruppe der Besuche

3 Die Lebenssituation Neuzugezogener

- Wohnortwechsel: Ein vielfältiges Geschehen zwischen Abschied und Neuem
- Phasen des Einlebens
- Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Situation
- Individuelles Erleben
- Konsequenzen für die Besuche

Der Besuch

4 Die Begrüßung

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

5 Die Gesprächseröffnung

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

6 Annehmende Gesprächsführung

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

7 Besuche beenden

8 Vor- und Nachbereitung der Besuche

- Vorbereitung
- Nachbereitung

Tragendes Fundament

9 Die Besuchsdienstgruppe

Vorbemerkungen

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

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

Die Ausführungen zu den Seminareinheiten umfassen jeweils:

- Ziele
- Übersicht: Inhalte, Methodenvorschläge und Zeitbedarf (bei acht bis zehn Teilnehmenden)
- Inhaltliche Grundlagen
- Kopiervorlagen für Arbeitspapiere und Zusammenfassungen zum Verteilen an die Teilnehmenden finden Sie unter dem Link „Kopiervorlagen“.

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

1 Besuch und annehmende Gesprächsführung – erste Grundlagen

1.1 Ziele

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

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

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

Inhalte	Methoden	Zeitbedarf
Gedanken, Fragen, Ideen der Teilnehmenden zu den Besuchsdienst-Besuchen (soweit noch nicht in einem Informationstreffen besprochen)	Sammlung und stichwortartige Notierung auf Flipchart; ggf. von einem Informationstreffen noch offene Fragen vergegenwärtigen; Ankündigung der Bearbeitung im Verlauf des Seminars	15-20 Min.
Grundlagen Besuche: Phasen eines Besuchs; Besuchte und Besuchende: Rollen, Aufgaben ... <i>Inhaltliche Grundlagen, 1.3.1 und 1.3.2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte mit stichwortartiger Notierung der Nennungen auf Flipchart 2. Rundgespräch zu „Wie läuft ein Besuch in der Regel ab?“ mit Notierung Stichworte auf Moderationskarten und Entwicklung eines Ablaufbildes (Bodenbild oder Pinnwand) 3. Rundgespräch zu „Besuchte und Besuchende: Rolle, Aufgaben, Verhaltensweisen“ 4. Überprüfung: Können Nennungen aus dem Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte hiermit erklärt werden? 	<p>15-20 Min.</p> <p>15 Min.</p> <p>10-15 Min.</p> <p>05-10 Min.</p>
Grundlagen annehmende Gesprächsführung: Das Gesprächsdreieck <i>Inhaltliche Grundlagen, 1.3.3</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vorstellung Gesprächsdreieck mit Visualisierung auf Flipchart; Einordnung annehmender Gesprächsführung; ggf. Verdeutlichung anhand des Beispiels „Gisela und Sabine – drei Szenen“ 2. Überprüfung: Können Nennungen aus dem Brainstorming zu angenehmem und unangenehmen Besuchserfahrungen der Teilnehmenden als Besuchte hiermit erklärt werden? 	20-30 Min.
Inhalte und Ablauf des Vorbereitungsseminars	Vorstellung mit Bezug zu Phasen eines Besuchs und Gesprächsdreieck	05-10 Min.

1.3 Inhaltliche Grundlagen

1.3.1 Phasen eines Besuchs

Besuche haben in der Regel einen ‚festen‘ Ablauf:

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

Phasen eines Besuchs

Vor dem Besuch Vorbereitung / Einstellung auf den Besuch

Der Besuch

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

Nach dem Besuch Nachklingen / Nachbereitung des Besuchs

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

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

1.3.2 Besuchte und Besuchende: Rolle, Aufgaben und Verhaltensweisen

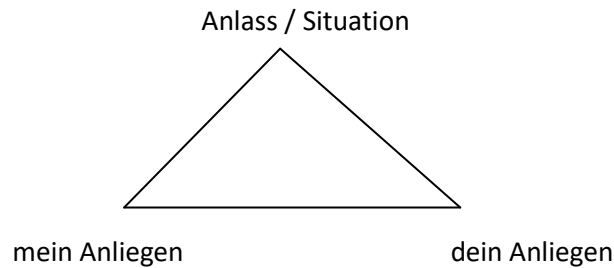
Besuchte sind Gastgeber*innen. Zu dieser Rolle gehört z.B.: einen Rahmen für den Besuch schaffen (Raum auswählen und ggf. vorbereiten, ‚Sitzordnung‘ überlegen, Sitzplatz anbieten, ggf. Getränke / Speisen anbieten); bei vereinbarten Besuchen: Zeit für und Konzentration auf den*die Besucher*in.

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

1.3.3 Das Gesprächsdreieck

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

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



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

Anlass

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

Situation

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

Anliegen

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

Übertragung auf am besuchten Menschen orientierten Besuchsdienst

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

Beispiel „Gisela und Sabine – drei Szenen“

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

Szene 1

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

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

G: „Mmh“

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

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

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

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

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

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

Szene 2

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

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

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

S: „Ja sag mal, was ist denn los?“

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

Szene 3

Situation wie Szene 2.

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

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

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

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

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

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

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

2 Kirchlicher Kontext

2.1 Ziele

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

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

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 3-7

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

2.3 Inhaltliche Grundlagen

2.3.1 Biblischer Bezug und Aufgabe des Besuchsdienstes

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

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

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

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

2.3.2 Gemeindeverständnis und Bedeutung ehrenamtlicher Besuche

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

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

Dieses Gemeindeverständnis findet sich zum Beispiel in folgenden neutestamentlichen Texten:

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

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

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

2.3.3 Kirche repräsentieren

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

Mögliche Erwartungen an Repräsentanten der Kirche

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

- auf ‚Kirche‘ ansprechbar sein.

Bei Informationsfragen ist es wichtig, über die Kirchengemeinde und die Kirche informiert zu sein.

Doch niemand kann alles wissen. Verfügen Besuchsdienstmitarbeitende nicht über die nötigen Informationen, können sie dies äußern. Ggf. können sie sich anschließend informieren und die Information nachreichen.

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

- auf ‚Glaube‘ ansprechbar sein.

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

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

- sich bewusst sein, dass ihr Verhalten und was sie sagen, von den Anwesenden mit der Kirche verbunden wird.

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

Mögliche „kirchenbedingte“ Reaktionen Besucher

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

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

3 Die Lebenssituation Neuzugezogener

3.1 Ziele

- Sich die Vielfältigkeit des mit einem Wohnortwechsel verbundenen Geschehens bewusst machen
- Wohnortwechsel als ein Geschehen in der Spannung zwischen ‚Abschied‘ und ‚Neuem‘, ‚Trauer‘ und ‚Aufbruch‘ erkennen und reflektieren
- Phasen des Einlebens kennenlernen
- Sich die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Situation Neuzugezogener bewusst machen und reflektieren
- Die Individualität des Erlebens eines Wohnortwechsels erkennen und reflektieren
- Konsequenzen für Begegnungen mit / Besuche bei Neuzugezogenen erkennen und reflektieren

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

Kopiervorlagen: [Link Kopiervorlagen](#), S. 8

Inhalte	Methoden	Dauer
Wohnortwechsel: Vielfältigkeit des Geschehens; Prozess in der Spannung zwischen ‚Abschied‘ und ‚Neuem‘ <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.1</i>	1. Brainstorming oder Stummer Dialog auf drei Flipchartbögen zu: Wegzug – Umzug – Einzug (auf Grundlage eigener Erfahrungen der Teilnehmenden oder Phantasien) 2. An Nennungen aus 1. anknüpfende Feststellung der Vielfältigkeit des Geschehens und Benennung der Spannung zwischen ‚Abschied‘ und ‚Neuem‘, ‚Trauer‘ und ‚Aufbruch‘	30 Min.
Phasen der Einlebens <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.2</i>	Gespräch mit Teilnehmenden mit Umzugserfahrung oder Referat	10-15 Min.
Unterschiede in der Situation und individuelles Erleben <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.3 und 3.3.4</i>	Referat, ggf. Einbeziehung der Erfahrungen von Teilnehmenden mit erlebtem Wohnortwechsel	10 Min.
Konsequenzen für Besuche <i>Inhaltliche Grundlagen, 3.3.5</i>	Rundgespräch	15 Min.

3.3 Inhaltliche Grundlagen

Ein Wohnortwechsel ist ein vielfältiges Geschehen und umfasst sachlich-praktische und emotionale Aufgaben, Herausforderungen und Prozesse.

3.3.1 Wohnortwechsel: Ein vielfältiges Geschehen zwischen Abschied und Neuem

Neuzugezogene werden oft ausschließlich unter den Aspekten ‚neu am Ort‘ und ‚sich einleben‘ gesehen. Die Situation ist jedoch vielfältiger, umfassender. Das Geschehen kann in drei ‚Schritte‘ gegliedert werden: Wegzug, Umzug und Einzug. Dazu gehören u.a.

- Wegzug: aussortieren, packen, zeitgleich die neue Wohnungseinrichtung planen, evtl. die neue Wohnung renovieren, den Umzug organisieren ...; Abschied von dem früheren Zuhause, der vertrauten Umgebung, vertrauten Wegen ... – von Menschen: Nachbar*innen, Freund*innen, Bekannte, ggf. Kolleg*innen, in der Kirchengemeinde, in Vereinen, Kinder von den anderen Kindergartenkindern oder Schulkamerad*innen, den Kindergärtner*innen oder Lehrer*innen ...
- Umzug – der Umzugstag: räumen und endgültiges Verlassen des bisherigen Zuhauses, Fahrt zum neuen Wohnort, ankommen im neuen Zuhause, ausladen des Umzugsguts, aufstellen der ersten Möbel, erstes Auspacken, die erste oft provisorische Mahlzeit im neuen Zuhause ...
- Einzug und Einleben: auspacken, das neue Zuhause gestalten, sich im neuen Zuhause einleben, die neue Umgebung erkunden (Geschäfte, Ärzte, Ämter, Wege, öffentliche Verkehrsmittel, Autowerkstatt ...), neue Menschen kennenlernen, soziale Kontakte knüpfen ...

Viele Prozesse geschehen zeitlich parallel, z.B. packen und Abschied nehmen am alten Wohnort und Renovierung des neuen Zuhauses und Planung der Einrichtung. Oder: Das Auspacken hat gerade begonnen und die Kinder müssen schon in die neue Schule, die Erwachsenen an den neuen Arbeitsplatz, die Wege zu Lebensmittelgeschäften und die Geschäfte selbst müssen erkundet werden ...

3.3.2 Phasen des Einlebens

Die sachlich-praktischen Prozesse verlaufen in drei Phasen, die sich überlappen.

Phase 1 – Einrichtung (1.-4. Woche): Möbel stellen, Kisten auspacken, die Räume wohnlich gestalten, ggf. Baumaterial oder neue Einrichtungsgegenstände besorgen, manchmal werden Handwerker benötigt. Erste Wege werden erkundet (Arbeitsplatz, Schule, Lebensmittelgeschäft, ggf. Tankstelle und Baumarkt).

Phase 2 – Erste Orientierung im neuen Wohnbereich (2.-6. Woche): Weitere Einkaufsmöglichkeiten, die Lage von Ämtern, Ärzten usw. und Verkehrsverbindungen werden erkundet. Möglicherweise wird auch nach der Kirche gefragt.

Phase 3 – Soziale Orientierung (2.-6. Monat): Erste nachbarschaftliche Kontakte werden aufgenommen. Kulturelle Angebote und Vereine werden sondiert. Dazu können auch die Fragen gehören: Wo ist meine Kirche? Welche*r Pfarrer*in ist zuständig?

„Phase“ 4 – Die emotionale Dimension: Sind die ersten praktischen Probleme bewältigt, wird die emotionale Befindlichkeit stärker bewusst. Anfangs versuchen viele, die Verbindung zu dem sozialen Umfeld am alten Wohnort aufrecht zu erhalten. Meistens klingt dies allmählich ab.

3.3.3 Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Situation

Manche Begleitumstände und Aufgaben treffen für alle Neuzugezogene zu, anderes ist unterschiedlich.

Gemeinsam sind der Abschied, die Aufgaben und Anstrengung des Umzugs, Fremdheit und Neuorientierung am neuen Wohnort, das Knüpfen neuer Kontakte (s. 3.3.1). Gleichzeitig sind Neuzugezogene mehr als ‚nur‘ fremd: Sie haben die übliche Alltagskompetenz in Lebensfragen, sind Experten in ihrem Beruf, in ihren Hobbies ...

Abgesehen von diesen Gemeinsamkeiten gibt es in den umzugsbedingten Situationen Neuzugezogener (zum Teil große) Unterschiede z.B.:

- Die Gründe für den Wohnortwechsel: Dies können ein neuer Arbeitsplatz, Wohnungskündigung, Eheschließung, Familienzuwachs, Scheidung, Verwitwung u.v.m. sein. Davon abhängig sind Wohnortwechsel freiwillig oder unfreiwillig, positiv oder negativ motiviert. Dies wirkt sich auf das Abschiednehmen vom alten und das Einleben am neuen Wohnort, das Erleben der neuen Situation aus.
- Finanzielle Situation: Ein Umzug ist immer mit zum Teil hohen Kosten verbunden. Diese sind für manche unproblematisch, für andere schwierig zu bewältigen. Ebenso beeinflusst die finanzielle Situation die Möglichkeiten des Einlebens, da viele Freizeitaktivitäten mit Ausgaben verbunden sind.
- Alter und Familienstand: Neuzugezogene sind unterschiedlich alt und leben allein, zu zweit oder in einer Familie ... Hieraus ergeben sich aus dem Wohnortwechsel und für das Einleben am neuen Wohnort unterschiedliche Situationen, Aufgaben und Fragen, z.B. Kindergartenplatz, soziale Isolation, ggf. Einleben am neuen Arbeitsplatz, im neuen Kindergarten, in der neuen Schule. Dabei gibt es manche Tendenzen, z.B. dass alte Menschen sich eher schwerer einleben, aber keine eindeutige Zuordnung: Die Ehefrau und Mutter von drei Kindern kann sich einsam fühlen, der alte kontaktfreudige Single kann voller Freude auf das Neue sein und sich in Kürze ein soziales Netz aufgebaut haben.
- Früherer Wohnort: Die früheren Wohnorte waren verschieden, und ein Umzug von einer Großstadt in ein Dorf und umgekehrt bringt größere Veränderungen in der Lebenssituation als der Umzug von einem Dorf in ein Dorf oder von einer Großstadt in eine Großstadt – kann aber auch gewollt sein.
- Wohnsituation: Die einen haben eine schönere als die frühere Wohnung gefunden und fühlen sich hier wohl, die anderen haben sich wohnungsmäßig verschlechtert und trauern dem alten Zuhause nach.
- Kinder und Jugendliche: Für sie ist ein Wohnortwechsel oft die erste Erfahrung von Brüchigkeit des Lebens bzw. der Lebensumstände. Besonders schmerzhaft ist für viele der Abschied von den bisherigen Freund*innen.

3.3.4 Individuelles Erleben

Menschen sind verschieden und erleben auch Wohnortwechsel sehr unterschiedlich: Die einen sind kontaktfreudig und bestimmt von Aufbruch zu Neuem, Gespannt-Sein auf neue Kontakte, Freude auf das Erkunden ... Andere sind weniger kontaktfreudig und eher von Unsicherheit, Angst und / oder starken Verlustgefühlen bestimmt. Freude und Trauer können sich auch mischen. Solche Unterschiede können auch innerhalb einer Familie bestehen.

3.3.5 Konsequenzen für die Besuche

- Am Anlass orientierte Ziele der Besuche sind ‚willkommen heißen‘ und ‚gute Wünsche für das Leben am neuen Ort / im neuen Zuhause überbringen‘.
- Die Besuchten, ihr Erleben des Umzugs, ihr aktueller Stand im Umzugsprozess und ihre Bedürfnisse sind unbekannt, ebenso ihre Bindung und Erwartungen an die Kirchengemeinde. Dies erfordert große Offenheit und ein schnelles Sich-Einstellen auf die Besuchten, ihre Themen, ihr Erleben, ihre Fragen ...
- In Phase 1 und 2 sind Besuche in der Regel ungelegen, ab Phase 3 passender.

4 Die Begrüßung

4.1 Ziele

- Die erste Begegnung zwischen Fremden als offene und spannungsreiche Situation erkennen
- Sich das Begrüßungsritual bewusst machen und als hilfreiche Form erkennen
- Das Begrüßungsritual auf die Besuchsdienstsituation übertragen
- Die Bedeutung der Körpersprache bei der Begrüßung erkennen

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

Kopiervorlagen: [Link Kopiervorlagen](#), S. 9

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

4.3 Inhaltliche Grundlagen

4.3.1 Begegnung zwischen Fremden

Jeder Besuch bei Neuzugezogenen ist eine erste Begegnung zwischen Fremden. Dies ist eine sehr offene und spannungsreiche Situation. Gleichzeitig sind die ersten Momente der Begegnung von großer Bedeutung: In diesen entsteht z.B. der erste Eindruck, der sich auf den weiteren Verlauf auswirkt.

Bei beiden Beteiligten ist die Situation mit vielen Fragen und Unsicherheiten verbunden, zum Beispiel: Seitens des*der Besucherin:

- Wurde der Besuchwunsch nicht vorab geklärt und kein Besuchstermin vereinbart: Werde ich jemanden antreffen? Wie wird der*die Besuchte auf den Besuch reagieren? Wie wird die Person auf das Stichwort ‚Kirche‘ reagieren?
 - Wird die Person mir sympathisch oder unsympathisch sein? Werde ich der besuchten Person sympathisch oder unsympathisch sein? Wird ein Gespräch zustande kommen?
 - Was mache ich, wenn wir uns unsympathisch sind und / oder kein Gespräch zustande kommt?
- Und seitens der besuchten Person, wenn es klingelt:
- Wer steht vor der Tür? Was will diese Person von mir?
 - Will diese Person meine Wohnung betreten? Will ich sie hereinlassen?
 - Wenn ich sie herein lasse, wird ihr meine Wohnung gefallen? Und: Wie kann ich den Besuch beenden, wenn ich es möchte?

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

Die Spannung kann durch schriftliche Ankündigung des Besuchs durch das Pfarramt / die Leitung des Besuchsdienstes / den*die Besuchsdienstmitarbeitende und telefonische Absprache des Besuchstermins durch den*die Besuchsdienstmitarbeitende verringert werden. Bei den ersten Worten an der Haustür bzw. am Telefon kann und sollte hieran angeknüpft werden. Eine vorherige Terminabsprache kann bei Ablehnung des Besuchs aber auch die Chancen einer Begegnung nehmen.

4.3.2 Die Worte: Das Begrüßungsritual

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

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

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

4.3.3 Körpersprache

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

Unsere Körpersprache sagt und wirkt mehr als unsere Worte:

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

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

Nähe und Distanz

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

Körperhaltung, Mimik und Klang der Stimme

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

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

Der Handschlag

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

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

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

Bedeutung und Folgen für Besuchsdienst-Besuche

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

5 Die Gesprächseröffnung

5.1 Ziele

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

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

Kopiervorlagen: [Link](#) Kopiervorlagen, S. 10

Inhalte	Methoden	
Mögliche erste Reaktionen der Besuchten und mögliche Bedeutungen von Schweigen <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.1</i>	Einführendes Referat	05 Min.
Anlassbezogene Gesprächseröffnung <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.2</i>	<p>1. An vier Stellen des Raumes wird je eine andere Gesprächseröffnung ausgelegt, die Teilnehmenden gehen in Gruppen zu einer Möglichkeit und diskutieren: Würde ich diese Möglichkeit wählen oder nicht? Warum?; nach ca. fünf Minuten Wechsel zur nächsten Möglichkeit, bis jede Gruppe bei jeder Möglichkeit war</p> <p>2. Rückmeldungen im Plenum: Welche Möglichkeiten wurden eher gewählt, welche nicht?; ggf. ergänzendes Referat.</p> <p>Alternativ</p> <p>1. Erprobung von zwei bis drei vorgegebene Möglichkeiten in Paaren (mit Rollenwechsel besuchende / besuchte Person); nach jeder Möglichkeit Austausch im Plenum: Wie haben die Teilnehmenden sich als Besuchte und als Besucher*in gefühlt?</p> <p>2. Ggf. ergänzendes Referat.</p>	<p>45 Min.</p> <p>30-45 Min.</p>
Small Talk <i>Inhaltliche Grundlagen, 5.3.3</i>	<p>1. Phantasiereise „Die ersten Minuten eines Besuchs bei Freunden“ (angelehnt an 1. Absatz der Ausführungen); Rückmeldungen zu festgestellten Themen</p> <p>2. Referat: Bedeutung und Ablauf Small Talk</p> <p>3. Speed Dating: vier Runden á ca. drei Minuten mit wechselnden Gesprächspartner*innen zu z.B. Wetter, Rosenstrauch vor dem Haus, Bilder an der Wand, Nähmaschine im Wohnzimmer; Rundgespräch zum Erleben der Übung</p> <p>3. Referat: geeignete Themen und Dauer</p>	45 Min.

5.3 Inhaltliche Grundlagen

5.3.1 Mögliche erste Reaktionen der Besuchten und mögliche Bedeutungen von Schweigen

Bei manchen Besuchen bringt die besuchte Person nach der Begrüßung mit ihrer Reaktion gleich ein Thema ein. Zum Beispiel: „Das ist ja schön. Ich kenne hier ja noch kaum jemanden. An meinem alten Wohnort hatte ich enge Freunde ...“ oder: „... Nur so genau hinsehen dürfen Sie nicht. Es stehen immer noch Umzugskartons herum. Die Einarbeitung an meiner neuen Arbeitsstelle ist sehr anstrengend ...“

Manchmal aber bedanken sich Besuchte für den Besuch und schweigen anschließend. Oder sie bitten den*die Besucher*in herein, bieten einen Sitzplatz an, setzen sich selbst – und schweigen. Solches Schweigen können Besuchsdienstmitarbeiter*innen leicht als spannungsvoll oder auch peinlich erleben. Ebenso kann es verunsichern: Bin ich der besuchten Person unsympathisch? Will sie den Besuch trotz des Dankes vielleicht doch nicht? Warum hat die Person mich herein gebeten und schweigt jetzt? Um dieses Erleben zu beenden, redet man dann vielleicht selbst und hört aus Angst vor erneutem Schweigen nicht wieder auf. Doch Schweigen kann Vieles bedeuten, zum Beispiel:

- An der Haustür: Die besuchte Person muss den*die Besucher*in erst einmal wahrnehmen, die Bedeutung des Besuchs verstehen und entscheiden, ob sie den Besuch annehmen möchte.
- An der Haustür: Die besuchte Person überlegt, ob sie den*die Besucher*in hereinbittet und ob in das Wohnzimmer oder in das Esszimmer.
- An der Haustür: Das Stichwort „Kirche“ weckt bei der besuchten Person Erinnerungen an ihren letzten oder einen besonderen Kontakt mit Kirche. Dass war vielleicht eine Hochzeit oder eine Beerdigung, eine positive oder eine negative Erfahrung. Diese Erinnerungen beschäftigen sie jetzt erst einmal.
- An der Haustür oder in der Wohnung / im Haus: Die besuchte Person weiß nicht, wie sie das Gespräch beginnen soll.
- An der Haustür oder in der Wohnung / im Haus: Die besuchte Person erlebt den Besuch als Möglichkeit, über etwas ihr Wichtiges zu sprechen, muss jetzt aber erst entscheiden, ob sie das wirklich will.

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

Gute Möglichkeiten für eine Gesprächseröffnung durch den*die Besuchsdienstmitarbeiter*in bieten der Anlass des Besuchs (der Umzug, das Einleben am neuen Wohnort, die Veränderungen) und leichte Gesprächsthemen, die nicht zu viel Konzentration brauchen (Small Talk). Beides ermöglicht, sich gegenseitig genauer wahrzunehmen und aufeinander einzustellen, und gibt der besuchten Person Zeit zu entscheiden, ob er*sie den Besuch annehmen und ein Gespräch führen möchte, und dem*der Besucher*in, dies zu erkennen.

5.3.2 Situationsbezogene Gesprächseröffnung

Mögliche Ebenen des Ansprechens

- Sachebene, z.B.: „Wie ist der Umzug verlaufen?“, „Wie war der Start hier?“
Das Ansprechen der Sachebene zeigt Wahrnehmung der Lebenssituation und bleibt gleichzeitig bei Äußerem. Dies ist für den Einstieg in ein Gespräch mit einem Fremden eine gute Möglichkeit, Interesse an ihm und seinem Leben zu zeigen, ohne ihm zu nahe zu treten. Der weitere Gesprächsverlauf wird zeigen, ob sich eine andere Ebene (Erleben, Gefühle) ergibt.
- Erleben, z.B.: „Wie erleben Sie bisher das Leben hier in XY?“, „Wie ist es Ihnen bisher hier in XY ergangen?“ Fragen nach dem Erleben sind persönlicher als Fragen nach dem äußeren Ablauf. Dies kann von dem Besuchten als stärkeres Interesse an ihm empfunden werden, kann zu Beginn eines Gesprächs mit einem Fremden von manchen aber vielleicht als zu persönlich erlebt werden.
- Gefühle, z.B.: „Wie fühlen Sie sich hier in XY?“ Fragen nach den Gefühlen zeigen ein hohes Interesse an dem Besuchten. Als Gesprächseinstieg in einem Gespräch mit Fremden können sie jedoch leicht als zu persönlich, zu intim empfunden werden. Zudem ist es für viele ungewohnt, von ihren Gefühlen zu sprechen. Deshalb sollten die Gefühle im Gesprächseinstieg eher nicht angesprochen werden bzw. nur in Ausnahmefällen, zum Beispiel wenn der Besuchte starke Gefühle zeigt (weint oder strahlt über das ganze Gesicht ...). Dann können die wahrgenommenen Gefühle aufgenommen werden (Weinen: „Es ist so schwierig?“, Strahlen: „Sie strahlen ja über das ganze Gesicht.“)

Eine mögliche Form: Fragen

Eine Form, ein Thema einzubringen, sind Fragen. Es gibt verschiedene Fragearten, die sich unterschiedlich auf den Gesprächsfluss auswirken.

- **Offene Fragen** laden zum Erzählen ein und sind daher sehr förderlich für den Gesprächsfluss, z.B. „Wie war denn der Start hier in XY?“ Antworten Besuchte auf offene Fragen nur mit wenigen Worten, kann dies ein Zeichen sein, dass sie kein Gespräch möchten.
- **Geschlossene Fragen** dagegen erfragen eine kurze Antwort, z.B. ja/nein: „Haben Sie sich denn schon eingelebt?“, oder eine von mehreren vorgegebenen Möglichkeiten: „Ist der Umzug gut verlaufen oder gab es Schwierigkeiten?“, oder eine kurze Information: „Wann sind Sie denn eingezogen?“ Redefreudige Menschen erzählen auch nach solchen Fragen durchaus mehr. Oft aber wird lediglich die erfragte Antwort gegeben. Danach muss der*die Besucher*in einen neuen Anlauf nehmen. Durch wiederholte geschlossene Fragen werden Gespräche schnell zäh und mühsam.
- **Warum-Fragen**, z.B. „Warum sind Sie umgezogen?“, scheinen dem Verstehen des Gesprächspartners zu dienen. Sie fordern aber von den Gefragten, zu begründen, zu erklären oder gar sich zu rechtfertigen. Gesprächspartner*innen können sich dadurch bedrängt fühlen und verschließen. Deshalb sollten Warum-Fragen auf notwendige Verstehens-Fragen beschränkt werden.
- **Suggestiv-Fragen**, z.B. „Ist es nicht auch ein interessantes Abenteuer, an einen neuen Ort zu ziehen?“ sollten vermieden werden, denn sie möchten die Gesprächspartner*innen zur Meinung des Fragenden ‚bekehren‘, ohne dass dies direkt gesagt wird. Es erfordert von Gesprächspartner*innen große Standhaftigkeit, auf eine solche Frage eine verneinende Antwort zu geben. Möglicherweise bejahen sie die Frage, obwohl sie anderer Meinung sind – und fühlen sich bedrängt, nicht wahrgenommen und unwohl.

Eine zweite Form: Anmerkungen

Kurze Anmerkungen zum Anlass, z.B. „Ein Wohnortwechsel kann ja ganz unterschiedlich erlebt werden.“, können zum Erzählen einladen. Ihr Vorteil ist, dass sich die Gesprächspartner*innen nicht befragt vorkommen können. Allerdings ist diese Form für viele ungewohnt. Zudem ist wichtig, sie neutral zu formulieren, um dem Gesprächspartner nicht eine bestimmte Sichtweise vorzugeben. Sind „Anmerkungen“ nicht neutral formuliert (z.B. „Ein Umzug ist ja immer anstrengend.“), wirken sie wie Suggestiv-Fragen.

5.3.2 Small Talk

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

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

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

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

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

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

Die Small-Talk-Anfangsphase dauert bis ca. zehn Minuten. Bis dahin sollte ein weiterführendes Thema gefunden sein. Ist dies nicht der Fall, werden Gespräche oft quälend und sollte der Besuch beendet werden. Durch die freundliche und zugleich distanzierte Gesprächsform ermöglicht Small Talk, sich ohne Gesichtsverlust zurückzuziehen. Das Beenden sollte positiv erfolgen und Wertschätzung vermitteln: Dazu kann man z.B. dem Besuchten sagen, dass es schön war, ihn kennenzulernen und mit ihm zu reden, man ihn nicht länger aufhalten möchte, die mit dem Besuch verbundenen Wünsche wiederholen und dem Besuchten alles Gute für die Zukunft wünschen.

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

6 Annehmende Gesprächsführung

6.1 Ziele

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

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

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 11-15

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

6.3 Inhaltliche Grundlagen

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

6.3.1 Die Subjektivität menschlicher Wahrnehmung

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

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

Dieses unterschiedliche Erleben ist Folge organischer Bedingungen der menschlichen Wahrnehmung:

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

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

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

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

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

6.3.2 Zuhören

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

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

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

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

Ein kontrollierter Dialog zeigt oft:

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

6.3.3 Die Gesprächsebenen: Verstehen und annehmend antworten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A1: „*Und was machst du jetzt?*“

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Situation und Eingangsfrage wie Verlauf A.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vertiefung: Gefühle heraushören und annehmend aufnehmen

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

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

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

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

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

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

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

„Ich kenne hier ja niemanden.“

Gesprächsauszug, Analyse und annehmende Antworten

Frau B. macht Besuche bei Neuzugezogenen. Heute besucht sie Familie G. (Frau und Herr G., eine Tochter, 13 Jahre alt), die vor fünf Monaten aus der Kleinstadt L. zugezogen ist. Es ist am frühen Abend. Frau G. hat die Tür geöffnet, sich sichtlich über den Besuch gefreut, B hereingebeten, in das Wohnzimmer geführt, ihr einen Sitzplatz und etwas zu trinken angeboten, Gläser und Getränke geholt und eingeschenkt. Nachdem auch sie sich gesetzt hat, kommt es zu folgendem Gesprächsengang:

G1: *„Das ist schön, Besuch zu bekommen. Ich kenne hier ja niemanden. In L. kannte ich viele Leute und hatte meine Freundinnen, noch von der Schule her. Ich kam ja von dort. Wir haben uns immer getroffen und viel zusammen unternommen.“*

B1: *„Das fällt vielen schwer, an einem neuen Wohnort Kontakte zu finden. Da muss man auf Leute zugehen und Geduld haben.“*

G2: *„Einfach fremde Leute ansprechen? Ich weiß nicht. Für meinen Mann ist das leichter. Er hat den neuen Arbeitsplatz und die neuen Kollegen. Die Stelle war eine große Chance für ihn. Deshalb sind wir ja auch hierher gezogen. Aber er macht jetzt viele Überstunden und kommt immer erst spät nach Hause. Und unsere Tochter hat das Schwimmen im Verein wieder aufgenommen. Da ist sie jetzt auch wieder.“ (kurze Pause, schaut zum Fenster heraus, dann leiser:) „Tja, und ich sitze hier. Mittlerweile frage ich mich manchmal, was das alles noch für einen Sinn macht.“*

B2: *„In drei Wochen haben wir Gemeindefest. Kommen Sie doch. Da können Sie Leute kennenlernen.“*

G1 – B1

Was sich schon in ihrem Verhalten gezeigt hat, äußerst G nun auch verbal: Sie freut sich über den Besuch („Das ist schön“, ausgesprochenes Gefühl). Sie begründet dies damit, dass sie am neuen Wohnort noch niemanden kennt. Dies zeigt, dass sie gerne Kontakte hätte und die Kontaktlosigkeit negativ erlebt, sich einsam fühlt (Gefühle indirekt). Dieser Situation setzt G anschließend ihr früheres Leben in L. entgegen: Dort kannte sie viele Leute und hatte noch von der Schule her Freundinnen, mit denen sie sich immer getroffen hat (Sachebene, evtl. Gefühle indirekt: Dort war sie nicht einsam.). In dieser Beschreibung ihrer Kontakte in L. zeigen sich mögliche Gründe für G's Schwierigkeit, am neuen Wohnort Kontakte zu finden: Noch nie war sie fremd und musste sie als Fremde auf fremde Menschen zugehen und Kontakte knüpfen. Hierin hat sie keine Erfahrung, weiß nicht, wie sie das machen soll. Und: Ihr soziales Leben hat sie scheinbar ausschließlich mit den Freundinnen gestaltet. Von darüber hinaus gehenden Aktivitäten, z.B. aufgrund bestimmter Interessen in Vereinen, erzählt sie nichts. Möglicherweise fehlt ihr ein solcher Anknüpfungspunkt für das Aufnehmen sozialer Kontakte.

Ein Mensch fühlt sich einsam und hat offensichtlich noch keinen Weg gefunden, seine Einsamkeit zu beenden. Gleichzeitig wissen Besucher*innen: Sie gehen bald wieder. Um den Anderen dann nicht wieder einsam zurückzulassen, spüren sie schnell den Druck, für das Gegenüber eine Lösung finden zu müssen. Doch was könnte die Lösung sein? Leicht ruft die Situation bei Gesprächspartner*innen Hilflosigkeit und Ohnmachtsgefühl hervor. Groß ist die Gefahr, selbst eine verlässliche Beziehung anzubieten. Doch dies können oder wollen sie vielleicht nicht. Das kann ein schlechtes Gewissen machen. Um die eigene Hilflosigkeit, Ohnmacht und evtl. schlechtes Gewissen zu beenden, reden Gesprächspartner*innen dann leicht das Problem klein, indem sie es z.B. verallgemeinern. Oder sie machen Vorschläge, wie das Gegenüber seine Einsamkeit beenden könnte. Dies könnte auch bei B so gewesen sein: Sie nimmt G's

Schwierigkeit, Kontakte zu finden, wahr, geht aber nicht auf G ein, sondern verallgemeinert die Schwierigkeit: *„Das fällt vielen schwer, ...“*. Dies stimmt zwar, hilft G aber nicht weiter, nimmt sie und ihr Erleben nicht ernst und ist daher als sachlich – oberflächlich einzuordnen. Anschließend nennt B eine Lösung: *„Da muss man auf Leute zugehen und Geduld haben.“* Dabei sieht sie nicht, dass das Zugehen auf fremde Menschen möglicherweise G's Problem ist. Die Formulierung *„muss“* ist zudem belehrend, schreibt G vor, was sie tun soll, übt Druck auf G aus. (sachlich – oberflächlich)

Mögliche annehmende Antworten auf G1 könnten sein: *„Das waren von Kindheit an gewachsene vertraute Beziehungen und jetzt sind Sie auf einmal eine Fremde.“* oder: *„Sie hatten bisher immer Ihre von Kindheit an gewachsenen Beziehungen. Da mussten Sie nie als Fremde Kontakte finden. Das ist etwas ganz Neues für Sie.“* Beide Reaktionen nehmen G's Situation auf, zeigen das für G Neue auf und geben G Raum sich des für sie Neuen und Unbekannten bewusst zu werden. Dies könnte eine Grundlage dafür sein, eine ‚Strategie‘ für den Umgang mit der neuen Situation zu entwickeln.

G2 – B2

G lehnt B's Vorschlag ab. Die Worte *„Einfach fremde Leute ansprechen? Ich weiß nicht.“* zeigen, dass das Ansprechen fremder Leute für sie schwierig ist, und enthalten Unsicherheit (Gefühle indirekt). Deshalb findet sie die Situation ihres Mannes auch leichter, der durch den Arbeitsplatz vorgegebene Kontakte hat, und wahrscheinlich auch die Situation der Tochter, die durch den Sport einen Anknüpfungspunkt für Kontakte hat. Mit den Ausführungen über ihren Mann und ihre Tochter äußert G zudem, dass sie auch zu Hause viel allein ist. Dabei weisen die Formulierungen *„Für meinen Mann ist das leichter“* und *„Da ist sie jetzt auch wieder“* möglicherweise auf Neid und Ärger über den Mann und die Tochter hin: Diese haben es leichter und sie lassen G. allein (Gefühle indirekt). Hier deutet sich eventuell ein Familienkonflikt an. Der folgende Satz *„Tja, und ich sitze hier“* könnte ebenfalls darauf hinweisen und zeigt, dass G sich auch von Mann und Tochter verlassen und einsam fühlt (Gefühl indirekt) –so stark, dass sie sich mittlerweile nach dem Sinn fragt (existentielle Ebene). Ob sie mit *„das alles“* die Familie, ihr eigenes Leben und / oder das Leben allgemein meint, ist unklar. Die Pause und der Blick aus dem Fenster vor diesen Worten sowie dass jetzt leisere Reden zeigen, dass es G nicht leicht fällt, dies auszusprechen.

G kreist zunächst weiter um ihr Problem, neue Kontakte zu knüpfen. Durch den Vergleich mit den Situationen ihres Mannes und der Tochter wird deutlich: Ihr fehlen für Kontaktaufnahme vorgegebene Zusammenhänge und Anknüpfungspunkte. Im Verlauf dieser Ausführungen bringt sie neue aus der Situation entstandene Folgen ein: einen möglichen Familienkonflikt und die Sinnfrage. G konfrontiert B mit mehreren schwerwiegenden Problemen und scheint darin festgefahren zu sein. Dies hat B möglicherweise überfordert: Wo soll man hier ansetzen? B ‚rettet sich‘, indem sie das Gesagte übergeht und, obwohl G das Ansprechen fremder Menschen schwierig findet, nun einen konkreten Vorschlag dieser Art macht. Dies ist oberflächlich, aber verständlich.

Besuchsdienstmitarbeitende in Besuchsdiensten bei Neuzugezogenen sind nicht für die Einsamkeit besuchter Personen verantwortlich und auch nicht dafür, diese zu beenden. Sie können anregen, über mögliche Wege aus der Einsamkeit nachzudenken, und sich hierfür als Gesprächspartner zur Verfügung stellen. Die Wege müssen die Betroffenen selbst herausfinden, da diese für jede*n andere sind. Eine mögliche annehmende Antwort auf G2 könnte daher sein: *„Frau G., Sie fühlen sich so einsam. Ich würde gerne mit Ihnen überlegen, welche Möglichkeiten Sie für sich sehen, Kontakte zu finden.“*, oder nur: *„Frau G., ich würde gerne mit Ihnen überlegen, welche Möglichkeiten Sie für sich sehen, Kontakte zu finden.“*, oder: *„Frau G., ich würde gerne mit Ihnen überlegen, welche Möglichkeiten Sie für sich sehen, Kontakte zu finden. Haben Sie denn Interessen oder Hobbies, die Sie mit anderen gemeinsam ausüben könnten, so wie Ihre Tochter das Schwimmen?“*

6.3.4 Leitlinien für ein annehmendes Gespräch

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

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

Ich fange da an, wo mein Gegenüber steht

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

Ich versuche, den anderen zu verstehen

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

Ich gebe meinem Gegenüber Raum

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

Grenzen der annehmenden Haltung

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

7 Besuche beenden

7.1 Ziele

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

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

Kopiervorlagen: Link Kopiervorlagen, S. 16

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

7.3 Inhaltliche Grundlagen

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

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

Das Gespräch abschließen: Der Ankündigung des Besuchsendes (oder dem Gespräch über ein noch eingebrachtes Thema) folgt der Gesprächsabschluss, eine Art Zusammenfassung des Gesprächs und / oder Besuchs: Dazu wird an den Inhalt des Erzählten, die Gefühle des Besuchten oder das eigene Erleben des Gesprächs angeknüpft: „Wir haben viel besprochen. Ich denke, da muss sich einiges erst einmal setzen.“, „Ich freue mich, dass es Ihnen so gut geht.“ „Das war eine schöne Stunde.“, oder: „Sie haben mir viel aus Ihrem Leben erzählt. Ich möchte mich dafür bedanken.“ Hierauf folgt oft eine kurze Reaktion der besuchten Person.“

Die Verabschiedung: Es folgt die Verabschiedung – zunächst deren Ankündigung: „Ich möchte mich jetzt verabschieden.“ Daran anschließend können noch auf das Gespräch bezogene Wünsche ausgesprochen werden: „Ich wünsche Ihnen, dass Sie ... weiterhin so viel Freude an Ihrem Leben haben. ... dieses Problem mit Ihrem Sohn bald lösen können. ... es Ihnen bald wieder besser geht.“ Am Ende steht das „Auf Wiedersehen“

Diesem Ablauf folgen wir in der Regel unbewusst. Er entlastet davon, bei jedem Besuch miteinander eine Form für die Gestaltung des Besuchsendes finden zu müssen, und fördert einen guten Abschluss des Besuchs. Dies zeigt sich, wenn er nicht eingehalten wird, zum Beispiel: Manche Menschen verabschieden sich recht abrupt. Dahinter steht das Bedürfnis, sich möglichst ohne große Gefühle zu verabschieden. Von den Anderen wird dies meistens als Abbruch und unhöflich erlebt, sie fühlen sich ‚wie im Regen stehen gelassen‘. Ähnlich ist dies, wenn man während des Gesprächs die Zeit vergessen hat, eine beteiligte Person auf einmal erschreckt feststellt, dass sie schon zu einem anderen Termin hätte aufbrechen müssen, und der Besuch hektisch beendet wird. Oder gleichsam umgekehrt: Ein*e Besucher*in kündigt wiederholt an, dass sie jetzt geht, geht aber nicht. Das Gegenüber fühlt sich hilflos und ausgeliefert, wünscht sich irgendwann nur noch, den*die Besucher*in loszuwerden, und denkt anschließend ggf. ‚hoffentlich kommt der*die nicht so bald wieder‘. Oder: Auf die Ankündigung des Abschieds bringt die

besuchte Person ständig noch weitere ihr ‚ganz wichtige‘ Themen ein. Dann fühlt sich der*die Besucher*in z.B. hilflos und bedrängt, fragt sich, wie er*sie ‚hier rauskommt‘ und ist froh, wenn dies endlich gelungen ist (s.u. Sonderfall 2).

Besuchsdienst-Besuche – Sonderfall 1: Frühzeitige Beendigung eines Besuchs

Die zu Beginn des Besuchs vereinbarte Zeit bestimmt nur die maximale Besuchsdauer. Deshalb sollte während des Besuchs auf Zeichen geachtet werden, die eine frühere Beendigung nahelegen, z.B.: Die besuchte Person wirkt müde, die eigene Aufmerksamkeit lässt nach z.B. aufgrund körperlichen Unwohlseins oder Müdigkeit. Werden solche Zeichen wahrgenommen, kann ein früheres Ende des Besuchs vorgeschlagen werden: „Ich habe den Eindruck, dass Sie sehr müde sind und mein Besuch sie sehr anstrengt. Wollen wir den Besuch beenden?“ Oder: „Frau/Herr X., mir geht es heute nicht so gut, und ich merke jetzt doch, dass ich nur schlecht zuhören kann, und möchte deshalb meinen Besuch bald beenden.“ In diesem Fall ist zu überlegen, einen weiteren Besuch anzubieten.

Besuchsdienst-Besuche – Sonderfall 2: Die besuchte Person klammert

Auf die Ankündigung des Abschieds folgt manchmal ein Verhandeln der Besuchten, um den*die Besucher*in zu halten, z.B.: „Ach, ich wollte Ihnen doch noch unbedingt erzählen“, „Aber ein Tasse Kaffee trinken Sie doch noch. Es wäre doch schade, wenn ich den weggießen müsste.“ „Sie haben zu Hause sicher jemanden, der auf Sie wartet.“ Häufige Folge: Man bleibt, obwohl man gehen wollte, fühlt sich aber unfrei. In dieser Situation ist wichtig:

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

8 Vor- und Nachbereitung der Besuche

8.1 Ziele

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

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

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

8.3 Inhaltliche Grundlagen

8.3.1 Vorbereitung

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

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

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

8.3.2 Nachbereitung

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

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

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

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

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

9 Die Besuchsdienstgruppe

9.1 Ziele

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

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

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

9.3 Die Besuchsdienstgruppe

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

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

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

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

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

Organisation und besondere Vorhaben: Verteilung der Besuche, Karten und ggf. kleinen Geschenke. Neue Mitarbeitende werden gesucht – kennen Mitarbeitende geeignete Personen, soll hierfür ein Flyer erstellt werden? Im Gemeindebrief soll ein Artikel über den Besuchsdienst erscheinen – wer schreibt diesen und welchen Inhalt soll er haben? Auf dem Gemeindefest stellen sich alle Gruppen vor – wer macht für den Besuchsdienst mit?

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