



Engagementfeld Telefonieren – *Handreichung für Ehrenamts- koordinator*innen*

Diakonie 
Rheinland
Westfalen
Lippe

Diakonie  Düsseldorf

Inhalt

1 Das Engagementfeld Telefonieren	3
2 Zur Wiederentdeckung des Telefons	5
3 Die Chancen des Telefonierens	6
4 Vielfalt der Telefonangebote	7
4.1 Der Telefonische Besuchsdienst	7
4.2 Die grüne Telefonseelsorge	9
4.3 Nachbarschaft am Telefon	10
4.4 Telefonsterne: Ich ruf Dich an! - Wir halten zusammen und sammeln Geschichten	11
4.5 Telefonieren mit Herz	13
4.6 Sich mit den Ohren treffen - ein Kommunikationsangebot der Ev. Frauenhilfe	14
4.7 Telefonieren mit Sterbenden	14
4.8 Ehrenamtliches Telefon-Angebot der Grünen Damen im Ev. Klinikum Bethel	15
4.9 Handy und Smartphone 1x1 Hilfe rund um Smartphone und Co.	16
4.10 TelefonSeelsorge - Anonym. Kompetent. Rundum die Uhr	17
5 Qualifizierung von Ehrenamtlichen	19
5.1 Aktives Zuhören	20
5.2 Die Personenzentrierte Gesprächsführung: Wertschätzen, empfinden, echt sein	21
5.3 Ressourcenorientiertes Zuhören	23
5.4 Herausforderungen (in der Telefon-Seelsorge) begegnen	23
6 Besondere Formate und Ansätze	27
6.1 Das lösungsorientierte Kurzgespräch	27
6.2 Telefontipps zum Thema Leichte Sprache	28
6.3 Seelsorge im Telefongespräch	29
6.4 Kultursensibles Telefonieren	30
7 Gewinnung Ehrenamtlicher und Nutzer*innen	32
7.1 Kompetenzprofil Ehrenamtlicher beim Telefonieren	32
7.2 Kompetenzprofil erstellen	32
7.3 Ehrenamtliche gewinnen durch Ehrenamtskoordination	33
7.4 Nutzer*innen gewinnen - Eine Vertrauensbasis aufbauen	34
8 Rahmenbedingungen	35
8.1 Ausstattung	35
8.2 Rechtlicher Rahmen beim Telefonieren	35
9 Arbeitsblätter und Vorlagen	36
10 Literaturhinweise und Empfehlungen	50
11 Autor*innen und Projektverantwortliche	51
Impressum	

1 Das Engagementfeld Telefonieren

Das Telefonieren hat gerade in Zeiten der Pandemie eine große Renaissance erlebt. Telefonieren kann recht unabhängig von äußeren Bedingungen stattfinden. Es bedarf keiner großen Instrumentarien und kann ortsunabhängig Kontakt ermöglichen. Das Telefonieren hilft dabei, Einsamkeit zu überwinden oder zumindest zu unterbrechen, es hilft, in Kontakt zu sein und es ist ein Kommunikationsmittel, über das jede*r verfügt. Der Bedarf ist groß, wenn man sich allein schon die Zahlen zur Einsamkeit vor Augen führt: 80 % der älteren Menschen haben Angst vor der Vereinsamung.¹

Die Anrufe bei der Telefonseelsorge nahmen 2020 in den letzten Monaten zu. Die Themen der Telefonate beschäftigten sich mit Verunsicherung, Einschränkungen und Veränderungen durch Corona, mit dem Alleinsein, Einsamkeit und mit Ängsten allgemein.² Der Neurobiologe Dr. Manfred Spitzer betitelt sein im letzten Jahr erschienen Buch mit „Einsamkeit - die unerkannte Krankheit: schmerzhaft, ansteckend, tödlich“. Hier sind wir als Kirche und Diakonie, die wir die Menschen stärken wollen, gefragt. Daher stellen wir diese Handreichung

zusammen, die sich an die Ehrenamtskoordinator*innen in den Einrichtungen und Gemeinden wendet. Wir möchten mit dieser Handreichung Ideen geben, wie telefonische Begleitangebote gestaltet werden können und die Vielfalt der Möglichkeiten vorstellen, die in diesem Engagementfeld stecken.

Was unterscheidet das Telefonieren von anderen Formen der Kommunikation?

Telefonieren fordert das Hören, das Zuhören heraus, jenseits von visuellen Eindrücken, die ablenken können. Es ist eine große Kunst, wirklich zu hören, was der oder die andere braucht und was die Gesprächspartner*in mir sagen will. Die Barriere, in ein Gespräch einzusteigen, ist beim Telefonat relativ gering. Allerdings ist damit auch eine höhere Ausstiegsmöglichkeit aus dem Kontakt gegeben. Eine gewisse oder auch absolute Anonymität ist gegeben, die vom Angerufenen, wenn sie oder er das möchte, auch aufgegeben werden kann. Hier differenzieren sich dann die Formate. Manche sind auf persönliche Kontakte ausgelegt, andere legen Wert auf die Anonymität des Anrufenden.



¹ Mai 2020, Forsa-Institut

² WZ-Düsseldorf 13.10.2020

	Vorteil	Nachteil
Persönliches Gespräch	<ul style="list-style-type: none"> – mehr Ausdruckskraft durch Körpersprache (Gestik, Mimik, Blickkontakt, Haltung etc.) – weniger Missverständnisse, da man sehen kann, ob das Vermittelte richtig verstanden wurde 	<ul style="list-style-type: none"> – höherer Zeit- und Kostenaufwand (Termin vereinbaren, Anfahrtszeiten etc.)
Schriftliche Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> – mehr Zeit zum Formulieren (taktische Aussagen) – Alle Inhalte können von beiden Seiten jederzeit nachvollzogen werden. 	<ul style="list-style-type: none"> – großer Zeitaufwand – kleiner „Kommunikationsrahmen“, weder Körpersprache noch Deutung der Stimme möglich
Chatten	<ul style="list-style-type: none"> – Telefonseelsorge und das Kinder- und Jugendtelefon bieten ebenfalls eine Online-Beratung, also eine Beratung per Chat an. Hier können die Ratsuchenden auswählen, welches Kommunikationsmittel ihnen näherliegt. – Bei Jugendliche ist Telefonieren nicht mehr unbedingt üblich. – Zeitautonomie 	<ul style="list-style-type: none"> – Verlangsamung des Austausches – Spezielle Sprache – Fehlt die Spontaneität – Transferleistung von Gefühlen in Sprache
Telefongespräch	<ul style="list-style-type: none"> – Beschränkung auf das Wesentliche – Kosteneffizienz – Zeiteffizienz 	<ul style="list-style-type: none"> – Eingeschränkte persönliche Wirkung, nur über Stimme und Gesprächsinhalt möglich, erhöhtes Risiko von Missverständnissen – viel Raum für Interpretationen, vorzeitiges Beenden leichter möglich
Videogespräch	<ul style="list-style-type: none"> – Das Gegenüber kann gesehen werden. – Baut Vertrauen durch besseres Kennenlernen auf. – Sprache und Mimik 	<ul style="list-style-type: none"> – höherer technischer Aufwand – nicht immer stabiler Empfang

Karen Sommer-Loeffen
 Diakonie RWL, Referentin Bahnhofsmision und Ehrenamt
 Telefon 0211 63 98 258
 E-Mail k.sommer-loeffen@diakonie-rwl.de

2 Zur Wiederentdeckung des Telefons

Das Jahr 2020 wird vermutlich für viele Dinge in die Geschichte eingehen. Für mich war und ist es auch das Jahr, in dem das Telefon seine große „Renaissance“ erlebt hat. Da denke ich nicht nur an meine eigenen Erfahrungen mit dem speziell zur „Corona-Krise“ eingerichteten „Seelsorgetelefon“ des Evangelischen Kirchenkreises Düsseldorf. Ich denke da vor allen Dingen auch an zahlreiche Gespräche bzw. Telefonate mit beruflichen und ehrenamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorgern, die mir immer wieder davon erzählten, wie dankbar sie in diesem Jahr waren, dass es noch das gute, alte Telefon gibt. Mir kommt die Gemeindepfarrerin in den Sinn, die während des Lockdowns ganze Tage am Telefon verbrachte und ihre betagten Gemeindeglieder anrief. Mir kommen die ehrenamtlich Mitarbeitenden in den Sinn, die sich mit den Besucher*innen ihres Trauercafés zu „Telefon-Sessions“ verabredeten, weil man leider nicht im Gemeindesaal zusammensitzen konnte. Mir kommen Kirchengemeinden in den Sinn, die sehr schnell und weitsichtig mit dem Einrichten von speziellen Telefonnummern reagierten, unter denen zu bestimmten Zeiten Mitarbeitende zu erreichen waren. Und natürlich denke ich bei der Wiederentdeckung des Telefons auch und ganz besonders an die Mutter der Seelsorge via Telefon, die Telefonseelsorge, deren Leitungen in diesem Jahr ganz besonders heiß liefen.

Persönlich habe ich das Telefon als Instrument der Seelsorge durch das erwähnte „Seelsorgetelefon“ wiederentdecken dürfen. Dieses Seelsorgetelefon des Kirchenkreises Düsseldorf ist nicht mehr und nicht weniger als eine neue Telefonnummer, die zu einem Handy führt, das ich während der Pandemie versorge. Mit diesem Seelsorgetelefon verbindet sich das Versprechen, innerhalb von 24 Stunden mit einem Pfarrer oder einer Pfarrerin ein telefonisches Seelsorgegespräch führen zu können. Oft habe ich die Gespräche selber geführt, manchmal aber auch an die jeweiligen Kolleg*innen in den Gemeinden oder Krankenhäuser weitervermittelt, wenn es gewünscht wurde oder mir angebracht erschien. Für mich gehören die Gespräche an diesem Seelsorgetelefon zu den intensivsten Erfahrungen, die ich als Seelsorger in der Pandemie bisher gesammelt habe. Zum einen liegt das am Inhalt dieser Gespräche. Viel Leidvolles kam da zur Sprache. Die

alte Dame, die die Einsamkeit des Lockdown nicht mehr ertrug. Die berufstätige Tochter, die schon seit vielen Wochen ihren hochbetagten Vater nicht mehr im Altenheim besuchen durfte. Der junge Mann, dem das Leben mit seinen Phobien in Zeiten von „Social Distancing“ besonders schwerfiel. Sie alle griffen besonders im Frühling und Sommer verstärkt zum Hörer bzw. Handy, um loszuwerden, was sie beschwert. Oft wurde mir zurückgemeldet, wie gut es einfach mal tat, jemandem mit offenen Ohren von den eigenen Beschwerden erzählen zu können. Was ich bei diesen Gesprächen als ganz besonders intensiv und hilfreich erlebt habe, war das Telefon als Kommunikationsmittel. Die Reduktion und Konzentration auf das Sprechen und Hören. Die Intimität und Anonymität, die das Telefonieren bietet. Alle diese Aspekte können zu besonders nahen und tiefgründigen Gesprächen führen, bei denen Geistliches nicht ausgeklammert werden muss. Im Gegenteil: Häufig kam es vor, dass ich Gespräche am Seelsorgetelefon mit Gebeten oder Segenswünschen beendete.

Als Diakonie und Kirche sind wir gut beraten, wenn wir das Telefon als Medium nicht abschreiben, sondern es im Hinterkopf behalten und als Seelsorge- und Besuchsdienst-Instrument weiterentwickeln.

Peter Krogull
Pfarrer für Seelsorgefortbildung und –entwicklung,
Evangelischen Kirchenkreis Düsseldorf,
Telefon 0211 95 75 77 93
E-Mail peter.krogull@evdus.de

3 Die Chancen des Telefonierens

In der Hochzeit der ersten Corona-Welle, in der viele soziale Einrichtungen schließen mussten, haben die Menschen spontan zum Telefonhörer gegriffen. Es war eine Art Selbsthilfe, die die Einrichtungen gar nicht immer mitbekommen haben. Viele haben aber auch gesagt: „Das läuft doch. Wir brauchen doch gar nichts tun.“ Dieser Meinung bin ich nicht gewesen und bin es auch heute nicht. Auch wenn soziale Einrichtungen das spontane nachbarschaftliche Telefongespräch nicht kontrollieren sollen, sollten sie sich doch fragen, warum gibt es mich eigentlich. Welcher sozialen Notlage möchte meine Einrichtung eigentlich entgegenwirken? Ist es Einsamkeit zu verhindern, soziale Hilfeleistungen zu vermitteln, bei psychischen Krisen zu unterstützen oder ein Netzwerk zu schaffen? Die Aufträge sind vielfältig und es ist zu überlegen, welche dieser Aufträge sich in einem Telefonangebot umsetzen lassen. Auf der Suche nach Konzepten von Telefonangeboten, die von ehrenamtlich Engagierten unterstützt werden, hat sich eine große Bandbreite ergeben. Von ganz niedrighschwelligem bis hochqualifizierten. Oft zeigt sich, dass klar definierte Inhalte und eine gute Einbindung in die vorhandenen Strukturen ein Erfolgsrezept sind. Die Begleitung der ehrenamtlich Engagierten geht vom Austausch bis zur langfristigen Qualifizierung wie z. B. für das Seelsorge-Telefon.

Warum wieder telefonieren, wenn alle von der Digitalisierung reden? Um an der Digitalisierung teilnehmen zu können, braucht es finanzielle Möglichkeiten und das nötige Wissen. In der digitalen Kommunikationswelt bleiben die Außen vor, die nicht genügend Mittel haben, um in ein starkes Lan oder W-Lan zu investieren, denen ein gutes Endgerät (PC, Laptop, Tablett, Handy) fehlt und die sich nicht zutrauen, gängige Videokonferenz Anwendungen zu nutzen. Ein Telefon hat jedoch fast jede*r.

Zusätzlich beschäftigt viele die Frage des Datenschutzes. Möchten Menschen sehr persönlich und vertrauensvoll mit jemandem sprechen, vermeiden viele gängige Anwendungen.

Zum Einstieg bieten wir an dieser Stelle ein Arbeitsblatt an, mit dem Sie sich Ihrem für Ihre Einrichtung passenden Telefonangebot nähern können.

Arbeitsblatt

Entwickeln eines Telefonangebotes S. 37

Ursula Wolter

Diakonie Düsseldorf, Leiterin Referat Ehrenamt

Telefon 0211 7353 361

E-Mail ursula.wolter@diakonie-duesseldorf.de



4 Vielfalt der Telefonangebote

Die Bandbreite der Telefonangebote ist groß. Es gibt regionalbegrenzte, einrichtungsbezogene und überregionale Konzepte. Um sie vergleichbar zu machen und Ableitungen für das eigene Arbeitsfeld zu erleichtern wurden die Verantwortlichen der Angebote befragt. Die Fragen bezogen sich von der Struktur über die Zielgruppe zu Gesprächsinhalten bis hin zu Werbung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen. Die Sammlung, die wir anbieten, ist sicherlich nicht vollständig, gibt aber einen guten Überblick über das Feld. Am Ende jeden Artikels finden Sie die Kontaktdaten der Ansprechpartner*innen und können sich gerne an die Kolleginnen und Kollegen vor Ort wenden.



4.1 Der Telefonische Besuchsdienst

Der Telefonische Besuchsdienst ist das Angebot an alte Menschen, einmal wöchentlich von einem oder einer ehrenamtlich Mitarbeitenden als feste*r Telefonpartner*in angerufen zu werden.

In welche Strukturen ist er eingebunden?

Der Telefonische Besuchsdienst ist ein Angebot des Diakonischen Werkes des Kirchenkreises Leverkusen. Er wird über das Wirkungspaket zur Weiterentwicklung der Seniorenarbeit der Stadt Leverkusen finanziert.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Das sozialräumliche Einzugsgebiet des Telefonischen Besuchsdienstes sind der jeweilige Stadtteil und die angrenzenden Gebiete, in denen die einzelnen Standorte präsent sind. Als Multiplikatoren und zur Bekanntmachung des Angebotes werden genutzt: Pflegedienste, Soziale Dienste, Ärzte, Apotheken, Physiotherapeut*innen, Begegnungsstätten, Gemeindeguppen, Pfarrer*innen, Vereine, regelmäßige Veröffentlichungen, Berichte in der lokalen Presse sowie in den kostenlosen Stadtteilzeitungen.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Senior*innen melden sich aufgrund von fortwährender Einsamkeit oder haben z. B. im Trauerfall akuten Gesprächsbedarf.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Durch die regelmäßigen, verbindlichen und verlässlichen telefonischen Kontakte (z. B. einmal wöchentlich) mit einer immer vertrauter werdenden Person bekommt die Woche oft eine neue Struktur und die Telefonate werden als Höhepunkt erlebt.

Damit geht nachweislich eine wesentliche Verbesserung der Lebensqualität einher, die bis zur leichteren Verarbeitung krisenhafter Lebenssituationen gehen kann. In diesem vertrauensvollen Rahmen werden nach und nach sowohl sehr persönliche Lebensthemen angesprochen, als auch ggf. die Grenzen der Bewältigungsmöglichkeiten alltäglicher Aufgaben wie Einkaufen, Waschen, Fensterputzen, etc. thematisiert.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Werbung/Information zur Tätigkeit durch die Presse, Verteilen von Flyern sowie persönliche Informationen z. B. in Gemeindegruppen, Zusammenarbeit mit lokalen Ehrenamtsbörsen.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Qualifizierung durch eine Grundschulung, mehrere 2-stündige Fortbildungen pro Jahr und themenorientierte monatliche Austauschtreffen. (vgl. S. 45)

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

Ehrenamtlich Mitarbeitende mit einer Telefonflatrate telefonieren von zu Hause aus, ggfs. kann auch ein einfaches Handy zur Verfügung gestellt werden.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Eine Telefonflatrate und ein Anschluss, bei dem man die Telefonnummer bei Bedarf unterdrücken kann.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja warum?

Nein, den ehrenamtlich Tätigen steht jedoch frei, sich ggf. nur mit dem Vornamen zu melden, um eine gewisse Privatsphäre zu wahren.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja warum?*

Die Anrufenden kennen sich zunächst nicht persönlich, es wird einmal jährlich ein Begegnungstreffen z. B. in einem Gemeindesaal organisiert, bei dem sich die Telefonpartner*innen kennenlernen können.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Üblicherweise 1 x wöchentlich, aktuell ggf. auch mehrmals wöchentlich.

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?

Der Zeitraum ist nicht befristet.

Wer ist der Träger?

Das Diakonische Werk des Kirchenkreises Leverkusen in Zusammenarbeit mit der Stadt Leverkusen.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Sowohl über das Diakonische Werk als auch die Stadt Leverkusen gibt es ein breit gefächertes Netzwerk von Kooperationspartner*innen z. B. ASB Fahrdienst, Mahlzeitendienst und Beratungsstellen, um die Lebensbedingungen der Senior*innen zu verbessern.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Der Telefonische Besuchsdienst verfügt im Stadtgebiet über drei Standorte, die quartiersnah von Koordi-

nator*innen betreut werden. Um die Qualität des Angebotes nachhaltig gestalten und weiterentwickeln zu können, stellt eine Projektleitung in Form einer zentralen Koordinationsstelle eine verlässliche Basis dar und übernimmt professionell wesentliche übergeordnete Aufgaben für alle Standorte.

Annette Echstenkämper

Projektleiterin Telefonischer Besuchsdienst,
Leverkusen,

Telefon 0214 38 27 70 oder 0157 78 87 96 23

E-Mail annette.echstenkaemper@diakonieleverkusen.de



4.2 Die grüne Telefonseelsorge

Ein Angebot der EKH „Pflege sozialer Kontakte per Telefon für einsame Bewohner*innen eines Seniorenzentrums“

Annette Bogler, Landesbeauftragte der EKH in Westfalen hat in Zeiten des Lockdowns ein Telefonangebot in einem Seniorenzentrum aufgebaut. Sie berichtet:

Angebotsbeschreibung und Zielgruppe:

Ich rufe Seniorinnen und Senioren im Seniorenzentrum an, die wenig oder keine sozialen Kontakte zur Familie, zu Freunden oder Bekannten haben. Es sind schon sehr nette „Telefon-Freundschaften“ entstanden. Die Damen und Herren freuen sich, dass sich jemand für Sie interessiert. Entstanden ist die Idee in dem absoluten Lockdown der „Corona-Pandemie“ nach einem Telefonat mit der Mutter meiner Freundin, die in dem Seniorenzentrum wohnt und sich so sehr über das Telefonat mit mir gefreut hat.

In welchen Strukturen ist es eingebunden?

Das Seniorenzentrum hat mir die Telefonnummern von den in Frage kommenden Gesprächspartner*innen nach Absprache mit ihnen gegeben und ich rufe die Teilnehmerinnen und Teilnehmer per Telefon an. Das erste Gespräch hat per Skype stattgefunden, damit die Damen und Herren mein Gesicht kennen.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Die Gesprächsanlässe sind unterschiedlicher Art – je nach dem, was mir vorher berichtet wurde, kann ich an Themen wieder anknüpfen oder ich frage, wie das derzeitige Empfinden ist – daraus ergeben sich immer weitere Gesprächsthemen.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Der regelmäßige Austausch.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Zurzeit führe ich die Telefonate alleine und habe noch keine weiteren Ehrenamtlichen geworben.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Ich bin Landesbeauftragte der Grünen Damen und Herren in Westfalen und habe Fortbildungen durch Seelsorger, die Diakonie und die EKH (Evangelische Kranken- und Altenhilfe e.V.) erhalten.

Von wo aus werden die Telefonate geführt?

Das Telefonat wird von Zuhause aus geführt.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?
Telefon oder Handy.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja, warum?*
Die Anrufe sind personenbezogen und alle Teilnehmer*innen kennen mich wie eine Freundin.

Wie häufig wird jemand angerufen?
Ich rufe jede*n Teilnehmenden in der Regel 2x in der Woche an.

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?
Der Zeitraum des Gespräches ist immer individuell. Es kann auch schon mal eine Stunde dauern.

Wer ist der Träger?
Ich bin eine Privatperson, mein Ziel ist es aber langfristig über die EKH eine neue Gruppe zu bilden.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*
Es gibt keine Kooperationspartner*innen.

Welche Besonderheit hat das Angebot?
Das Angebot hat die Besonderheit, dass nach einigen Telefonaten mit den Bewohner*innen des Hauses der Wunsch besteht, mich persönlich kennenzulernen, den ich auch mit Freude erfülle. Ich profitiere sehr von den netten Gesprächen, die in der Regel von früheren Erlebnissen der Seniorinnen und Senioren handeln. Aufgrund der großen Resonanz werde ich die Telefonate und Besuche auch weiter fortführen, wenn meine „Reisetätigkeit“ als Landesbeauftragte nach Corona wiederbeginnt.

Annette Bogler
Landesbeauftragte Westfalen für die EKH-Gruppen, Bochum
Telefon 0234 59 63 47
E-Mail bogler@ekh-deutschland.de

4.3 Nachbarschaft am Telefon

Im Alter sind soziale Kontakte für das Wohlbefinden von besonderer Bedeutung. Das Leben von hochbetagten Menschen spielt sich oftmals nur noch in den eigenen vier Wänden ab. Es fehlen soziale Kontakte, die Wohnung kann nicht ohne fremde Hilfe verlassen werden und ein offenes Ohr zum Plaudern fehlt auch. In den zur Kirchengemeinde zugehörigen Stadtteilen im Stadtbezirk 3 Unterbilk, Friedrichstadt, Hamm und Vollmerswerth wurde deshalb die „Nachbarschaft am Telefon“ ins Leben gerufen. Gleichzeitig engagieren sich Seniorinnen und Senioren, die gerade in den Ruhestand gehen, eine sinnvolle Beschäftigung suchen und neue Netzwerke für sich aufbauen wollen.

In welche Strukturen ist es eingebunden?

Das Angebot ist in die gemeindliche Seniorenarbeit in Form von Netzwerkarbeit, Clubangeboten, Besuchsdienst, Informations- und Bildungsveranstaltungen, Fahrten- und Ausflügen, Seelsorge und Beratung, Ehrenamt und Fortbildung eingebunden und hat eine gemeinwesenorientierte, quartiersbezogene Ausrichtung. Die Ehrenamtlichen von „Nachbarschaft am Telefon“ bekommen jeweils eine*n Nachbar*in vermittelt, die sie einmal in der Woche nach Absprache anrufen (1:1).

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Öffentlichkeitsarbeit, Gremien und berufliche Netzwerktreffen z. B. Stadtbezirkskonferenzen, Informations- und Fortbildungsveranstaltungen für die Zielgruppe, Geburtstagsgruß oder Besuchsdienst.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Gespräche zum Kennenlernen, Biographisches aus der Lebens- und Zeitgeschichte, persönliche Erlebnisse, Interessen, Hobbys, Beschäftigungen, Alltagsgeschichten, Stadtteilentwicklungen oder Veränderungen, Zugehörigkeit zu Vereinen oder zur Kirche, Begegnungsmöglichkeiten u. a. „Beruhigend zu wissen, ich kenne Nachbarn in meiner Nähe, mit denen ich telefonieren kann, die mich anrufen. Mit denen ich mich austauschen, aber auch Sorgen und Nöte mitteilen kann. Nachbarn, von denen ich weiß, dass sie ‚nachbarschaftliches Leben‘ wichtig finden.“ sagt Frau G. „Ich freue mich darüber Alltags- und Lebensgeschichten zu teilen.“

Was ist Ziel des Gesprächs?

Kontaktaufbau in der Nachbarschaft, Austausch, Alltagsgespräche.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Öffentlichkeitsarbeit, Bildungsangebote, Zusammenarbeit mit der Freiwilligen Zentrale der Diakonie Düsseldorf, stadtteilbezogene Aktionen und berufliche Netzwerkarbeit sowie Gremien.

Wie werden die Ehrenamtlichen qualifiziert?

Gespräch zum Kennenlernen, Fortbildungsangebote In- und Outhouse, regelmäßige Supervision der Telefonseelsorge Düsseldorf, Leitfaden, Austauschtreffen.

Von wo aus wird das Telefongespräch geführt?

Eigenes Festnetz oder Handy wird genutzt. Von der eigenen Wohnung oder von unterwegs. Mit der entsprechenden inneren Haltung und Einstellung zum Gespräch. „Ich bin bereit...“

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Eigenes Festnetz oder Handy.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja warum?

Nach Absprache mit den Ehrenamtlichen kann die eigene Nummer für das Gespräch unterdrückt werden, Rückrufmöglichkeit wird so unterbunden. Der oder die Ehrenamtliche kann zunächst nur seinen oder ihren Vornamen nennen.

*Kennen die Anrufer*innen sich?*

Zunächst kennt man sich nur vom Telefon, wenn beide Partner*innen einverstanden sind, dann kann ein Kennenlernen in der Gemeinde oder im Café verabredet werden.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Einmal in der Woche nach Absprache des Tages und der Uhrzeit.

Über welchen Zeitraum wird angerufen?

Die Telefontandems (1:1) bleiben so lange bestehen, wie beide Seiten es möchten.

Wer ist der Träger?

Ev. Friedens- Kirchengemeinde, Düsseldorf.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

- Abteilung Seelsorge des Kirchenkreises Düsseldorf Seelsorgefortbildung- und Entwicklung, Pfarrer Peter Krogull
- Telefonseelsorge, Pfarrer Ulf Steidel
- Biographisches Arbeiten, Sabine Sautter
- Freiwilligen Zentrale Diakonie Düsseldorf
- Polizei Düsseldorf, Prävention

- Einrichtungen der Seniorenarbeit
Welche Besonderheit hat das Angebot?
Kombination mit anderen Einzelbegleitungen z. B. Spaziergangspat*innen. Die Ehrenamtlichen nehmen die Angebote „Nachbarschaft am Telefon“ oder Spaziergangspat*innen gerne an, da sie sehr flexibel sind.

Karin Martini
Gemeindepädagogin an der Ev. Friedens-Kirchengemeinde Düsseldorf
Telefon 0211 60 00 15 15
E-Mail Karin.Martini@evdus.de



4.4 Telefonsterne: Ich ruf Dich an! - Wir halten zusammen und sammeln Geschichten

Mit der Installation von organisierten „Telefonsterne“ soll Isolation und Vereinsamung sinnstiftend entgegengewirkt werden. Durch die coronabedingten Kontakteinschränkungen konnten und können die Angebote im „zentrum plus“ Heerdt nicht mehr im üblichen Umfang analog stattfinden. Sowohl die Besucher*innen des „zentrum plus“ als auch die dort tätigen Ehrenamtlichen leiden unter den Kontakteinschränkungen. Die Vereinzelung ist eine psychische Belastung für alle. Bekannte Rollen gibt es nicht mehr, gewohnte Aufgaben entfallen und viele müssen in ihren Wohnungen bleiben. Videokonferenzen stehen vielen nicht zur Verfügung und bringen nicht den gewünschten Effekt. Eine Textbotschaft ist eindimensional. Das persönliche Gespräch am Telefon übermittelt authentischer Stimmungen und Gefühle.

Die Ehrenamtlichen, die die Aufgabe der Telefonmitte, des „Sterns“ übernehmen, rufen 3-4 x wöchentlich ihnen zugeteilte Personen an, möglichst solche, zu denen sie eine Beziehung durch die Gemeinschaft im „zentrum plus“ haben, aber auch solche, die der Leitung aus fürsorglicher Sicht wichtig erscheinen.

Wenn Ehrenamtliche jedoch jeden Tag telefonieren, besteht die Gefahr, dass ihnen der Gesprächsstoff ausgeht oder dass sie ihre positive Grundstimmung angesichts der wiederkehrenden Befürchtungen der Angerufenen nicht beibehalten können. Deshalb werden regelmäßig neue Gesprächsthemen mit der Leitung überlegt. Die Geschichten werden gesammelt und aufgeschrieben.

In welche Strukturen ist es eingebunden?

Die „zentren plus“ sind ein Angebot der Seniorenhilfe in Düsseldorf.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Durch die Lage des „zentrum plus“ im Wohnpark Heerdt sind die Menschen schon durch die gemeinsame Wohnsituation verbunden. Die Wohnparkbewohner*innen werden durch die Diakonie Düsseldorf betreut. Die Gäste aus dem Quartier beteiligen sich an vielen Angeboten, so kennt man sich, man hat gemeinsame Interessen. Die Leitung hat einen guten Überblick über Anliegen und Bedürfnisse der Gäste und Ehrenamtlichen. Dies erleichtert die Umsetzung des Konzeptes.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Inhalte der Telefonate sind Alltagsgespräche, Reisen, Kindheitserlebnisse, Familiengeschichten, Hobbys, Anekdoten aller Art, Vorlieben usw.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Schöne Erinnerungen werden als Kraftquelle erlebt. Die durch das Konzept gegebene Struktur gibt Halt in unsicheren Strukturen und Zeiten. Alle erleben eine große Verbundenheit. Die Anrufe machen Spaß, weil sie auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten.

Im persönlichen Gespräch können Zwischentöne erfasst und flexibel, spontan und situativ darauf reagiert werden. Krisen von Personen können erkannt werden, um auf sie zu reagieren. Es entsteht ein gemeinsames Produkt aus gesammelten Geschichten.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Für die neu entstandene Ehrenamtsrolle: die Telefonstern-Mitte = „Stern“ werden Ehrenamtliche angesprochen, die sich schon lange im „zentrum plus“ engagieren. So fühlen diese sich auch in der Corona-Krise weiterhin gebraucht.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Für die Telefonstern-Mitte werden Ehrenamtliche des „zentrum plus“ ausgewählt, die dieser Rollen gewachsen sind. Es werden die Inhalte der Gespräche abgestimmt und die Rückläufe besprochen. Zusätzlich werden Schlüsselfragen entwickelt, die besonders bei an Demenz erkrankten Menschen nach dem Befinden fragen, z. B. Wie geht's Ihnen? Haben Sie schon etwas gegessen? Waren Sie schon auf dem Balkon?

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

Die „Sterne“ telefonieren von zuhause oder vom „zentrum plus“ aus.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Ein Telefonanschluss.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja, warum?

Nein.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja, warum?*

Ja, da alle das „zentrum plus“ besuchen und die dort bestehende Gemeinschaft dadurch gestärkt und erhalten werden soll. Es ist viel angenehmer mit jemandem zu telefonieren, den man schon kennt und auch mag.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Ein „Stern“ telefoniert täglich in einem bestimmten Zeitfenster mit einer Anzahl von Interessierten. Durch

die täglichen Anrufe zu bestimmten Zeiten entsteht eine Tagesstruktur.

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?

Im Lockdown der Coronakrise und in ähnlichen Situationen.

Wer koordiniert das Angebot?

Die ehrenamtlichen „Sterne“ werden von der Leitung des „zentrum plus“ koordiniert.

Wer ist der Träger?

Diakonie Düsseldorf.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Keine.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Dieses Angebot ist in Corona-Zeiten entstanden und sorgt dafür, dass der psychosoziale Zustand aller Beteiligten gestärkt wird.

Saule Skarzauskaite

Leiterin zentrum plus, Diakonie Düsseldorf,

Düsseldorf-Heerdt,

Telefon 0211 50 31 29

E-Mail saule.skarzauskaite@diakonie-duesseldorf.de



4.5 Telefonieren mit Herz

Telefonieren mit Herz ist ein zusätzliches Angebot des Hausnotrufs. Die Teilnehmenden des Hausnotrufes werden von ehrenamtlich Mitarbeitenden zu Geburtstagen und in regelmäßigen Abständen angerufen.

Der Hausnotruf ist ein Angebot für Senior*innen und chronisch erkrankte Menschen, das diesen ermöglicht, trotz Handicaps sicher in ihrem Zuhause bleiben zu können. Dazu erhalten die Teilnehmenden einen Notfallknopf, den sie am Körper tragen können, um ihn im Bedarfsfall zu drücken, damit schnell Hilfe kommen kann.

In welche Strukturen ist es eingebunden?

In die Strukturen der Diakonie Düsseldorf im Bereich ambulante Pflege.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Die Zielgruppe ist eindeutig definiert. Es sind die Teilnehmenden des Hausnotrufs, dies ist vertraglich festgelegt. Fast alle nehmen das Angebot gerne an, mit ganz seltenen Ausnahmen.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Geburtstage und eine alphabetische Namensliste nach der systematisch telefoniert wird.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Mit den Teilnehmenden wird darüber gesprochen, wie es ihnen geht und ob ihr Zustand stabil ist oder sich verschlechtert hat. Wenn weiterer Unterstützungsbedarf z. B. an hauswirtschaftlicher Versorgung oder häuslicher Pflege besteht, wird zur Beratung zum Pflegegrad an die Hauptamtlichen weitergeleitet.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Die sechs Ehrenamtlichen sind schon von Anfang, also 16 Jahre dabei. Die Aufgabe ist sehr attraktiv und zufriedenstellend. Die Gespräche geben den Ehrenamtlichen viel, weil die Teilnehmenden sich sehr darüber freuen.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Regelmäßig alle 2 Monate findet ein Erfahrungsaustausch statt, zu dem immer wieder Referent*innen eingeladen werden. Beratungsangebote in Düsseldorf werden vorgestellt und Schulungen in Gesprächsführung finden statt.

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

In den Räumen des Hausnotrufs. Wenn mehr Räume zur Verfügung stünden, könnte das Angebot erweitert werden. Ehrenamtliche und Bedarf sind vorhanden.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?
Festnetztelefon.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja, warum?

Nein.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja warum?*

Anrufer*innen und Angerufene kennen sich nur über das Telefon.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Alle Teilnehmenden werden alle 4 - 5 Monate angerufen und zu ihrem Geburtstag. Einige wenige werden in kürzeren Zeitabständen angerufen. Dies ist der Fall, wenn Menschen einen größeren Gesprächsbedarf haben (2 - 4 x im Monat).

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?

Sobald der Vertrag mit dem Hausnotruf endet, werden die Teilnehmenden nicht mehr angerufen.

Wer ist der Träger?

Diakonie Düsseldorf.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Trägerübergreifend „zentren plus“ Düsseldorf, Betreuungsdienste, hauswirtschaftliche Versorgung, Essen auf Rädern.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Klar umgrenzte Zielgruppe und klar umgrenzte Inhalte zur Unterstützung des Lebens im Alter in der Häuslichkeit.

Michaela Haertel

Leiterin Telefonnotruf, Diakonie Düsseldorf

Telefon: 0211 73 53 370

E-Mail: michaele.haertel@diakonie-duesseldorf.de

4.6 Sich mit den Ohren treffen - ein Kommunikationsangebot der Ev. Frauenhilfe

Manchmal ist eine Idee ‚aus der Region‘ auch eine Idee ‚für die Region‘. Statt sich mittwochs im Gemeindehaus zu treffen, verabredeten sich die Frauen der Frauenhilfe Dümpten (KV Mülheim) während des Lockdowns mehrmals zu einer Telefonkonferenz. Wie in einer „normalen“ Frauenhilfestunde gab es zu Beginn eine kurze Andacht, dann eine Erzählrunde, wie es jeder geht, und zum Schluss ein Thema, z. B. ein Gespräch zu Sprichworten und ihrer Bedeutung, eine Funduseinheit zum Thema Bäume, ein Quiz und ein Musikätsel, bei dem Liedanfänge auf dem Klavier vorgespielt wurden. Nach anfänglichem Zögern waren alle Gruppenmitglieder begeistert, denn die Teilnahme an einer Telefonkonferenz ist sehr einfach.

Wie führe ich eine Telefonkonferenz durch?

Im Internet finden sich viele Anbieter, um schnell und einfach eine Telefonkonferenz einzurichten; z. B. www.telefonkonferenz.de, konferenzen.telekom.de/konferenzen, easyconferencing.de/telekonferenz/einrichten

Die Frauenhilfe Dümpten hat sich für die Firma Lindenbaum entschieden, die Rabatte für Non-Profit-Organisationen einräumt (www.lindenbaum.eu/produkte/business-konferenzen/). Auf den Webseiten der Unternehmen erfahren Sie, wie Sie einen „Konferenzraum“ einrichten, der immer wieder genutzt werden kann. Der Kundenservice berät über den jeweils passenden Tarif. Bei der Firma Lindenbaum erhalten Sie für den Konferenzraum eine Telefonnummer und einen sechsstelligen Zugangscode. Damit können sich die Teilnehmerinnen zur verabredeten Zeit über ihr Telefon einwählen.

Auch die Konferenz braucht eine Leiterin, die darauf achtet, dass alle zu Wort kommen. Am Anfang ist es vielleicht gewöhnungsbedürftig, mit mehreren Frauen gleichzeitig zu telefonieren, aber es ist eine gute Alternative, um als Gruppe in Kontakt zu bleiben. Und vielleicht taucht dann - wie in Dümpten - in der Telefonkonferenz plötzlich ein 100-jähriges Mitglied auf, das schon lange nicht mehr an den Nachmittagen teilnehmen kann.

Sabine Richarz
Referentin Ev. Frauenhilfe Rheinland, Bonn
Telefon: 0228 95 41 122
E-Mail: sabine.richarz@frauenhilfe-rheinland.de

4.7 Telefonieren mit Sterbenden

Die Palliative Telefonbegleitung begleitet Schwerkranke und deren Zugehörige.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Der erste Kontakt mit Patient*innen ist entscheidend: Wir müssen die Situation einschätzen und Vertrauen aufbauen. Wir sprechen mit Hausärzt*innen und Pflegediensten, beraten uns mit Palliativmediziner*innen, fragen die Partner*innen und Angehörigen nach ihren Wünschen.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Themen rund um Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht, die schwere Diagnose, die oft darauf beruhende Isolation, die Trauer des oder der Sterbenden um Vergangenes, Gegenwärtiges und Zukünftiges, die Trauer der An- und Zugehörigen im Prozess der Sterbebegleitung, die Trauer danach und der mühsame Weg ins Leben.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Wir wollen das geben, was Schwerstkranke dringend brauchen: Lebensqualität, Würde, Selbstbestimmung. Wir wollen, dass Beziehungen weitergehen. Schwerstkranke Menschen brauchen Partner*innen, die sie zuverlässig umsorgen und begleiten. Sie brauchen Menschen, die bewegen, anstoßen, leidenschaftlich unterstützen - genau das wollen wir.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Bisher nicht nötig, diese kommen von alleine.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

In unseren Räumlichkeiten werden die ehrenamtlichen Frauen und Männer intensiv für die Begleitungsarbeit vorbereitet. Rund 100 Unterrichtsstunden investieren die Ehrenamtlichen allein in die Vorbereitung auf ihre Hospizarbeit.

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

Vom Büro / Zuhause der Ehrenamtlichen aus.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Keine.

Ist der Anruf anonym? Wenn, ja warum?

Bei uns gibt es keine anonymen Anrufe.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja, warum?*

Es ist beides möglich.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Das ist sehr unterschiedlich. Im Durchschnitt einmal wöchentlich.

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?

Tage bis Jahre.

Wer ist der Träger?

Eingetragener Verein.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Palliativmediziner*innen, Palliativpflegedienste, SAPV-Teams, stationäre Hospize, Seniorenheime, Palliativstationen, Kirchengemeinden.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Wir bauen ein Netz auf, das für Wochen und Monate Sicherheit sowie Zuversicht geben soll.

Bettina Kutzscher
Hospizverein Düsseldorf Nord e.V.
Telefon 0211 61 52 78
E-Mail info@hospizverein-duesseldorf.de



4.8 Ehrenamtliches Telefon-Angebot der Grünen Damen im Ev. Klinikum Bethel

Wie heißt Ihr Telefonangebot?

Grünes Telefon – ein ehrenamtliches Angebot der Grünen Damen.

In Zeiten der Corona-Pandemie, in der der ehrenamtliche Besuchsdienst der Grünen Damen im Evangelischen Klinikum Bethel nicht unterwegs sein kann, weil möglichst wenige oder bei einem Besuchs-Stopp auch gar keine Besucher*innen in das Klinikum dürfen, ist die Idee eines telefonischen ehrenamtlichen Angebotes entstanden, denn Patientinnen und Patienten erleben während ihrer Zeit im Krankenhaus nicht nur physischen Schmerz, auch der soziale Schmerz ist spürbar. Hier ist der Besuch ein wichtiger Bezugspunkt und hilft, durch den Tag zu kommen. Und ähnlich wie ein Besuch kann auch ein Telefonat, ein Gespräch über Gott und die Welt, ein Stück Normalität zurückbringen. Über das sogenannte „Grüne Telefon“ sind die Grünen Damen zu festgelegten Zeiten am Nachmittag für die Patient*innen erreichbar.

In welche Strukturen ist es eingebunden?

Das Angebot ist eingebunden in den Dienst der Grünen Damen im Evangelischen Klinikum Bethel (EvKB) und wird begleitet von der Referentin für Ehrenamt und Selbsthilfe im EvKB, Sandra Kläsener.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Wir erreichen die Zielgruppe über einen Flyer, der im Klinikum auf den Tablettts an die Patient*innen verteilt wird. Zusätzlich wird die Aktion durch die Unternehmenskommunikation unterstützt, die in den internen Medien darüber berichtet.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Gesprächsanlässe sind Wunsch nach sozialem Kontakt, Reden über Sorgen und Ängste, das Teilen von Freude und Leid etc.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Das Ziel des Gesprächs kann je nach Anliegen Entlastung, Ablenkung vom Klinikalltag, Vermittlung von kleineren Hilfeleistungen wie Einkäufen etc. sein.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Die Ehrenamtlichen sind aus dem Pool der Grünen Damen geworben worden. Weitere Ehrenamtliche sollen über einen Artikel in der Presse geworben werden.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Die Ehrenamtlichen werden aufgrund der Corona-Situation telefonisch und über Mail über Standards eines telefonischen Besuchsdienstes informiert.

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

Die Ehrenamtlichen telefonieren von zu Hause aus. Auf dem Flyer wird eine Handy-Nummer angegeben. Eine Rufumleitung auf das Telefon der ehrenamtlichen Mitarbeiterin findet an den diensthabenden Tagen statt.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Ein Handy mit Telefon-Flatrate.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja warum?

Nein, die Ehrenamtlichen können jedoch selbst entscheiden, ob sie sich mit vollständigem Namen melden.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja warum?*

Nein, die Anrufer*innen kennen sich zunächst nicht.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Die Patient*innen melden sich bei Bedarf bei den Grünen Damen.

Über welchen Zeitraum wird jemand angerufen?

Es kann ein einmaliges Gespräch sein, abhängig von der Dauer des Krankenhaus-Aufenthalts können die Patient*innen den telefonischen Besuchsdienst aber auch täglich an den Wochentagen nutzen.

Wer ist der Träger?

Träger ist das Evangelische Klinikum Bethel (EvKB).

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Keine.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Das Besondere an diesem Angebot ist, dass es sowohl in diesen besonderen Zeiten der Pandemie ein ehrenamtliches Angebot darstellt, das die Möglichkeit zum Kontakt bietet, aber über die Corona-Zeit hinaus als Ergänzung zum Besuchsdienst der Grünen Damen weitergeführt werden kann.

Sandra Kläsener

Koordination Ehrenamt und Selbsthilfe

Telefon 0521 77 27 93 60

E-Mail: sandra.klaesener@evkb.de

4.9 Handy und Smartphone 1x1 Hilfe rund um Smartphone und Co.

Das telefonische Schulungsangebot „Handy und Smartphone 1x1 - Hilfe um Smartphone und Co.“ in Köln-Porz hat sich am Anfang der Coronakrise aus Präsenz-Workshops mit diesem Titel entwickelt. Es ist ein Unterangebot des Projekts „Helfende Hände“, das es in Köln in vielen Stadtteilen gibt.

In welche Strukturen ist es eingebunden?

Es ist angebunden an die Stelle des Ehrenamtskoordinators der Diakonie Michaelshoven.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Über Anzeigen, Plakate und Flyer und über das Seniorennetzwerk Köln.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Der Gesprächsanlass ist schon im Titel klar definiert. Es geht um praktische Schulung von Senioren, die die Nutzung ihrer digitalen Endgeräte erlernen möchten.

Was ist das Ziel des Gesprächs?

Die Nutzer sollen selbstständig mit ihren digitalen Endgeräten umgehen können.

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Die Ehrenamtlichen haben schon vorher im Projekt mitgearbeitet. Es sind zwei junge Frauen die besonders Technik affin sind. Zu Beginn der Coronakrise haben sie eigeninitiativ auf die neue Situation reagiert und sind zur telefonische Schulung übergegangen.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

Die beiden Ehrenamtlichen brachten ihre Qualifizierung mit. Sie kommen aus dem Medienbereich. Zuhause haben sie verschieden Handys und Tablets, um auf die verschiedenen Endgeräte der Senior*innen eingehen zu können.

Von wo aus wird das Telefonat geführt?

Von zuhause aus.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?

Telefon oder Handy.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja, warum?

Ja, weitere Anfragen gehen immer über die zentrale Koordinationsstelle der Helfenden Hände in Köln-Porz, damit die Ehrenamtlichen vor zu vielen Anfragen geschützt werden.

*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn, ja warum?*

Nein, ist auch nicht nötig. Ihre Legitimation bekommen sie Ehrenamtlichen durch die Einbindung in die Struktur der „Helfenden Hände“.

Wie häufig wird jemand angerufen?

Die Senior*innen rufen bei der Koordinationsstelle an und werden weitervermittelt. Meist reichen 2-3 Telefonate bis die „Schüler*innen“ die selbstständige Bedienung erlernt haben. Es kommt gelegentlich zu einem weiteren Telefonat, wenn es noch Nachfragen gibt.

Wer ist der Träger?

Diakonie Michaelshoven.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*

Das Seniorennetzwerk Köln, das z. B. seinerseits wiederum mit Apotheken kooperiert. Es stellt Tüten mit Infomaterialien zusammen, die in den Apotheken abgegeben werden. Senior*innen die Stammkunden sind, erhalten die Tüten mit Hilfs- und Freizeitangeboten. So werden sie auch über „Handy und Smartphone 1x1 - Hilfe um Smartphone und Co.“ informiert. Außerdem Kirchengemeinden und andere Wohlfahrtsverbände.

Welche Besonderheit hat das Angebot?

Es ist ein einzigartiges Projekt, das aus einer direkten Reaktion auf äußere Bedingungen entstanden ist. Es zeichnet sich aus durch die hohe Flexibilität der beiden Ehrenamtlichen, die die Einrichtung gerne unterstützt hat.

Carlos Stemmerich,
Diakonie Michaelshoven, Köln
Telefon 0221 99 56 11 34
E-Mail c.stemmerich@diakonie-michaelshoven.de

4.10 TelefonSeelsorge - Anonym. Kompetent. Rundum die Uhr

Rund um die Uhr stehen qualifizierte und begleitete ehrenamtliche Seelsorger*innen via Telefon (Mail und Chat) Menschen in „seelischen Notlagen und Lebenskrisen“ für ein Gespräch zur Verfügung. Annehmendes und offenes Zuhören dient dem Klären und Sondieren, der Ermutigung und dem Mittragen oft unveränderlichen Leids, dem Hinführen zu eigenen Entscheidungen und Handeln sowie dem Verweis auf weiterführende Hilfsmöglichkeiten. (vgl. Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V. et al, 2014)

In welche Strukturen ist es eingebunden?

Die mehr als 100 Stellen in Deutschland organisieren sich in der Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür in Anbindung an das Diakonische Werk der EKD und der Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe- Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür in Anbindung an die Pastorkommission der Deutschen Bischofskonferenz. Auf der operativen Ebene sind regional ca. vier Stellen zu einer sog. „Organisationseinheit“ zusammengefasst. Anrufe aus der Region werden in der Region entgegengenommen.

Wie erreichen Sie Ihre Zielgruppe?

Durch Werbung und Netzwerken.

Was sind die Gesprächsanlässe?

Jenseits der durch die Statistiken erfassten Themenvielfalt (Einsamkeit, seelische und psychische Krisen, körperliche Gebrechen und existentielle Nöte) lassen sich eine Vielzahl von Anliegen aufspüren: Entlastung und Beistand, Unterhaltung, stützende Begleitung und Freundschaft, Information und Anleitung, Selbstvergewisserung und Feedback, Veränderung durch Problemlösung und -lösung. (vgl. Heiner Seidlitz / Dietmar Theis, Ressourcen-orientierte Gesprächsführung, 5. Aufl. 2020)

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Print, Internet, Öffentlichkeitsarbeit.

Wie werden Ehrenamtliche qualifiziert?

In einer zweistufigen Ausbildung:
Erstes Jahr: ca. 100 - 120 Stunden in Theorie und Praxis (mit den Bereichen: Selbsterfahrung, Einübung einer Gesprächshaltung und Kenntnisse zum regionalen

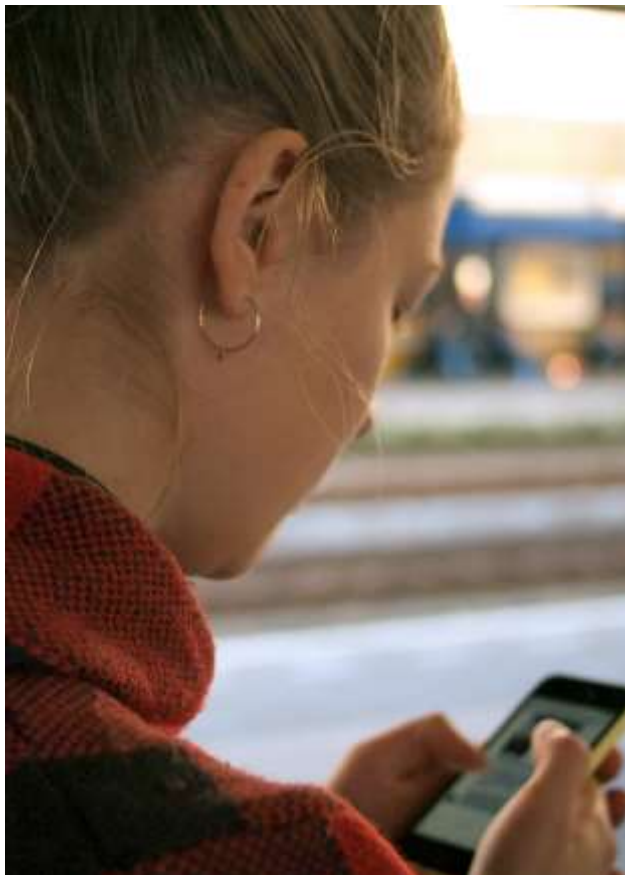
Hilfenetzwerk) im Rahmen einer Ausbildungsgruppe von ca. 12 Personen.

Zweites Jahr: regelmäßige Praxisreflektion durch Fallsupervision in der Gruppe (30 – 40 Std. p. a.) (vgl. S. 46)

Von wo aus wird das Telefonat geführt?
Von einer geschützten Dienststelle aus.

Welche technischen Voraussetzungen sind nötig?
Angemessen ausgestattete Seelsorgezimmer mit EDV-Arbeitsplatz, moderner Telefontechnik (Routingtechnik zur Zuleitung der Anrufe unter einer bundeseinheitlichen Rufnummer, Headset, etc.) sowie Aufenthalts- und Ruhebereiche.

Ist der Anruf anonym? Wenn ja warum?
Sowohl die Anrufenden als auch die Seelsorger*innen agieren aus dem „geschützten Raum“ der Anonymität – vor dem Erfahrungshintergrund, dass die dadurch gewährte Distanz eine qualifizierte Nähe ermöglicht. So werden evtl. schambesetzte Themen wie Einsamkeit, Suizidalität und/oder selbstverletzendes Verhalten, etc. „besprechbar“.



*Kennen die Anrufer*innen sich? Wenn ja warum?*
Lediglich bei den Anrufenden, die sich über einen längeren Zeitraum mit der TelefonSeelsorge verbinden, entsteht eine Art „Bekanntschaft und Beziehungsgeschichte“ – wechselseitig, insoweit die Seelsorger*innen das zur Verfügung stellen und damit arbeiten.

Wie häufig wird jemand angerufen?
Die Initiative zum Anruf verbleibt exklusiv bei den Anrufenden. Stichwort: protektive Geste.

Wer ist der Träger?
In der Regel die beiden Großkirchen (ev. / r. k.), selten Vereine – vor allen Dingen in Ostdeutschland mit kleiner kommunaler Beteiligung.

*Welche Kooperationspartner*innen gibt es?*
Je nach Initiative das gesamte Spektrum der sozialen Arbeit und Wohlfahrt vor Ort.

Welche Besonderheit hat das Angebot?
Nachhaltigkeit (die ersten Stellen in Deutschland stammen aus den 1950er Jahren), das qualifizierte Ehrenamt (mit hohen Standards in Ausbildung und Supervision), die Niederschwelligkeit („multimedial“ und auch jenseits kirchlicher Milieus).

Ulf Steidel
Leiter TelefonSeelsorge,
Telefon 0211 95 75 77 21
E-Mail Ulf.Steidel@evdus.de

TelefonSeelsorge
Telefon 0800 11 10 111 – 0800 11 10 222
www.telefonseelsorge.de

5 Qualifizierung von Ehrenamtlichen

Telefonieren kann nicht jede*r auf Anhieb. Die Qualifizierung für dieses Engagementfeld ist ausgesprochen wichtig, denn gerade am Telefon zählt jedes Wort. Häufig heißt es: Telefonieren kann doch jede*r. Aber das stimmt nicht. Hier müssen wir zwischen privaten und nicht privaten Telefonaten unterscheiden. Der Umfang der Qualifizierung kann je nach Format unterschiedlich sein. Die Telefonseelsorge und der Telefonische Besuchsdienst Leverkusen setzen umfangreiche Qualifizierungen vor Beginn des Engagements voraus, bei anderen Angeboten wird die Dauer der Qualifizierungsmaßnahmen dem Konzept angepasst. Wichtig ist es, sich vor der Erstellung eines Qualifizierungskonzeptes die für die Aufgabe und Rolle nötigen Fähigkeiten bewusst zu machen und daraus die Inhalte abzuleiten.

Im Folgenden stellen wir ein paar grundsätzliche Themen vor, die Inhalt einer Qualifizierung sein sollten:

- Telefonieren
- Aktives Zuhören
- Einfühlsames Fragen
- Rollenklärung im Hinblick auf den Auftrag
- Haltung
- Ziel

Zu den Basics zählt eine Einführung zum Telefonieren, bei dem ich auf Sprache und Ohr fokussiert bin. Wie gestalte ich beispielsweise eine Begrüßung am Telefon? Die Stimmlage beim Einstieg in das Gespräch sowie meine eigene Befindlichkeit können den Gesprächsverlauf bereits vorzeichnen. Wichtig ist, sich auf die Anrufenden einzustellen, z. B. beim Sprechtempo, in der Stimmung, in der Wahl der Worte.

Das aktive Zuhören (siehe unten) bildet die Basis eines Gespräches. Der oder die Gesprächspartner*in steht bei ehrenamtlichen Telefonformaten im Mittelpunkt. Sein oder ihr Redeanteil sollte daher auch größer sein als der des Zuhörenden. Diese Haltung zu vermitteln, ist ein wichtiger Baustein in einer Qualifizierungsreihe.

Eine bildhafte Ausdrucksweise (Visualisierung) wird leichter verstanden. Eine verständliche und an den Anrufenden orientierte Ausdrucksweise ist hilfreich.

Mit einfühlsamen Fragen kann die Suche nach Lösungen und nach den Ressourcen der Anrufenden gestaltet werden. Fragen dienen nicht nur der Informationssuche. Sie können Vertrauen, Wertschätzung und Interesse wachsen lassen. Ziel ist es, die Gesprächspartner*innen durch einfühlsame Fragen zu unterstützen, seine oder ihre eigenen Lösungen zu erarbeiten. Es ist wichtig, dass die Anrufenden sich während des Telefonkontaktes ernst genommen und verstanden fühlen.

Zum Gelingen des Gespräches trägt auch eine implizite oder auch explizite Klärung der eigenen Rolle bei, um dem Telefonat einen Rahmen zu geben und sich zu fokussieren. Hier stellt sich die Frage, wie das Telefonat angelegt ist:

- Im Hinblick auf den Auftrag, der dem Gespräch zugrunde liegt: Bin ich Zuhörer*in, Berater*in oder Freund*in? Welche Rolle weist mir mein Engagement zu?
- Im Hinblick auf den Zeitrahmen
- Im Hinblick auf die Anrufsequenzen: Rufe ich regelmäßig an oder bleibt es bei einem einmaligen Kontakt?
- Im Hinblick auf das Setting: Werde ich angerufen? Von wo aus telefoniere ich?

Auftrag und Rolle müssen von der Ehrenamtskoordination klar beschrieben werden.

Entscheidend für einen gelingenden Telefonkontakt ist die Haltung, mit der ich das Gespräch führe. Dazu zählt eine Orientierung an den Ressourcen, an den Stärken der oder des Gesprächspartner*in, die Hilfe zur Selbsthilfe. Dazu zählt eine Haltung, die die anderen in der ganz persönlichen Eigenart zu verstehen versucht und sie dabei unterstützt, eigene Wege zu finden. Diese personenzentrierte Haltung wird durch drei Aspekte geprägt: Empathie oder einfühlsames Verstehen, Kongruenz oder Authentizität und bedingungslose Wertschätzung. Das aktive Zuhören ist hier ein wichtiges Instrumentarium.

Die Ehrenamtskoordination beschreibt mit einem klaren Profil des gewählten Formats auch das Ziel der Telefongespräche: Geht es um ein konkretes Ziel, das im Telefonat angestrebt wird? Geht es um den Raum

der Entlastung, der kein bestimmtes Ziel verfolgt? Geht es um einmalige Telefonate oder um eine Dauerbeziehung? Geht es um eine bestimmte Zielgruppe oder können alle anrufen? Wenn eine bestimmte Zielgruppe in den Blick genommen wird, bedarf es hier möglicherweise auch nochmal entsprechender Informationen über die Zielgruppe.

Karen Sommer-Loeffen

5.1 Aktives Zuhören

Das Aktive Zuhören stellt die Basis eines gelingenden Telefonkontaktes dar. Informationen über das Aktive Zuhören und die damit verbundene Haltung, Übungen und Checklisten zum Thema „Wie höre ich richtig zu“ sind hilfreich bei einer Qualifizierung zu diesem Thema: Das Aktive Zuhören ermöglicht, die Welt aus den Augen der oder des Anderen zu sehen (Perspektivenwechsel) und ihr oder ihm das, was man sachlich und emotional verstanden hat, in eigenen Worten zu spiegeln.

Zu den Voraussetzungen für Aktives Zuhören zählen ein echtes Interesse an dem oder der Gesprächspartner*in, das einführende Verstehen-Wollen, Akzeptanz und Wertschätzung, die wirkliche Bereitschaft und Möglichkeit zum guten und ungestörten Zuhören-können.

Mit 3 Aspekten lässt sich das Aktive Zuhören beschreiben

1. Auf der Beziehungsebene wird Aufnahmebereitschaft signalisiert: „Ich bin jetzt ganz Ohr“ (Störquellen abstellen)
2. Kernaussagen werden zurückgemeldet, zusammengefasst und gebündelt mit dem Ziel: Habe ich Sie so richtig verstanden?
3. Wahrgenommene Gefühle werden als „Gefühlangebote“ unvoreingenommen zurückgemeldet, um miteinander auf die Suche zu gehen, wo der Beratungskern bzw. das Problem oder ein Teilaspekt desselben liegen könnte.

Der oder dem Ratsuchende*n obliegt die Führung des Gespräches: Das eigene Reden soll dem Gehörten entspringen. Das heißt, man folgt der Gedanken- und Erlebniswelt der Gesprächspartner*innen und verzichtet darauf, eigene Fragen, neue Themen oder Meinungen einzubringen.

Manchmal müssen die Zuhörenden „Lösungslosigkeit“ aushalten. Auch manche Gefühle müssen ausgehalten werden. Ich kann dann nicht „innerlich wegrennen“ oder beschwichtigen, sondern bleibe dabei. Schweigepausen sind wichtig. Ich kann das Schweigen auch spiegeln: „Sie brauchen jetzt eine Pause.“

Gelingt es den aktiv Zuhörenden, durch ihre Ohren für Zwischentöne und emotionale Hintergründe, bislang noch nicht Ausgesprochenes zu erspüren, verhilft dies zu mehr Klarheit und Einsicht in die Beweggründe des Verhaltens des Gegenübers. Die Anderen fühlen sich auf diese Weise nicht nur gehört, sondern wirklich verstanden. („Ich habe nicht nur verstanden, was Du sagst, sondern auch, wie Du es meinst und wie Dir dabei zumute ist.“) Gutes Zuhören wird immer auch als wertschätzend erlebt. („Du bist mir wichtig. Deshalb höre ich Dir zu.“) In konfliktreichen Situationen wirkt gutes Zuhören deeskalierend.

Es ist hilfreich, immer wieder solche Gesprächssituationen einzuüben. In der Übungsphase sind dreiergruppen hilfreich, die aus je einer zu beratenden, einer beratenden/zuhörenden und einer beobachtenden Person bestehen. Immer wieder zu üben hilft und ist enorm erkenntnisreich. Die Fragen auf dem Arbeitsblatt „Aktives Zuhören“ helfen dabei, sich selbst zu reflektieren. Sie können aber auch dem oder der Beobachtenden als Leitfaden dienen, bei einem Gespräch das Verhalten des oder der Zuhörenden einzuschätzen. Die Meditation „Zuhören“ vertieft die Haltung des Aktiven Zuhörens.

Karen Sommer-Loeffen

Arbeitsblatt Aktives Zuhören S. 39
Geführte Meditation vom Zuhören S. 40

5.2 Die Personenzentrierte Gesprächsführung: Wertschätzen, empfinden, echt sein

Die Personenzentrierte Gesprächsführung sollte ebenfalls in einer Qualifizierung thematisiert werden. Carl Rogers (1902 – 1987), Theologe, US-amerikanischer Psychologe und Jugend-Psychotherapeut, geht von einem Menschenbild aus, das besagt: Der Mensch ist gut und hat genug Ressourcen in sich, um seinen Weg zu finden. Genau diese Haltung hilft auch in Telefonbeziehungen Menschen zu ermutigen und zu stärken. Im Folgenden sind ein paar Essenzen dieser Haltung zusammengetragen, weiterführende Leseempfehlungen befinden sich im Literaturteil.

Menschen möchten sich entwickeln, verändern und verwirklichen, haben aber oft den Bezug zu ihren Gefühlen verloren, ihre Gefühle zugedeckt, keinen Kontakt mehr zu sich selbst, sie sind verzagt und entmutigt. Rogers stellt nicht das Problem in den Mittelpunkt, sondern den Menschen als einmaliges Individuum. Der Mensch hat prinzipiell die Fähigkeit, in einem ermutigenden Rahmen zu sich zu kommen und sich zu verwirklichen.

Rogers geht davon aus, dass sich Menschen durch Gespräche selbst wieder näherkommen, dass Gespräche gelingen, wenn diese Gespräche mit einer Haltung geführt werden, die geprägt ist durch:

- Bedingungslose Wertschätzung
- Einführendes Verstehen
- Die Echtheit des oder der Berater*in / des oder der Zuhörenden

„Nicht da ist man daheim, wo man seinen Wohnsitz hat, sondern wo man verstanden wird.“

Bedingungsloses Wertschätzen

- Unbedingte Wertschätzung bedeutet, eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat.
- Die Gesprächspartner*innen werden akzeptiert, unabhängig davon, wie sie sich äußern.
- Die persönliche Bewertung einer Verhaltensweise ändert nichts an dem Wert der Person.
- Die oder den Andere*n in ihrem oder seinem Sein annehmen, ohne an die Wertschätzung Bedingungen zu knüpfen.

- Es ist ein Grundbedürfnis eines jeden, akzeptiert zu werden.
- In der Atmosphäre der Wertschätzung kann der oder die andere zu sich kommen.
- Angst- und Verteidigungsverhalten kann abgebaut werden.
- Der oder die Gesprächspartner*in muss Wertschätzung auch spüren durch die innere Haltung, Wahl der Worte und die Stimmlage.
- Die Hilfesuchenden können sich so verstehen, wie sie sind.
- Die Berater*innen lassen tiefe Achtung für den persönlichen Wert der Anderen erkennen, so dass diese sich frei fühlen, sie selbst zu sein.

Zur Erforschung der eigenen wertschätzenden Haltung kann die Übung auf dem Arbeitsblatt durchgeführt werden, am besten in einer Gruppe. Die Teilnehmenden entwickeln so ein Gefühl dafür, wie sie diese Haltung herstellen können.

Arbeitsblatt Wertschätzende Haltung als Grundlage von Gesprächen S.41

Einführendes Verstehen

Einführendes Verstehen bedeutet, die Gefühle des oder der anderen möglichst exakt wahrzunehmen mit allen emotionalen Komponenten und Bedeutungen.

- Achten auf die Gefühlsäußerungen durch die Wahl der Worte und die Stimmlage.
- Spüren, was die oder den Andere*n im Moment bewegt.
- Gefühle vom Standpunkt des oder der Anderen her verstehen.

Einführendes Verstehen bezieht sich auch auf die Gefühle, die den Klient*innen noch nicht bewusst sind, sich aber indirekt äußern.

- Klient*in erfährt keine Belehrungen und kann so angstfrei über Gefühle sprechen.
- Klient*in erlebt durch Einfühlung großes Interesse an ihrer Person.

Echtheit der Berater*in

Echtheit entsteht durch verschiedenen Faktoren:

- Übereinstimmen mit mir selbst.
- Keine Rolle spielen.
- Sich eigene Grenzen und Empfindungen bewusst machen.

- Eigene Gefühle nicht vor sich verleugnen und Gefühle, die immer wieder auftauchen, akzeptieren und behutsam äußern.
- Sich nicht hinter einer Maske verbergen. Nur wenn die Gesprächspartner*innen die Berater*innen als „stimmig“ erleben, werden sie die unbedingte Wertschätzung annehmen können.
- Examinierende Fragen stellen: „Warum haben Sie das denn gemacht?“
- Ratschläge: „Sie sollten nicht so viel jammern.“
- Dirigieren: „Ich schlage vor, dass Sie jetzt ...“
- Moralisieren: „Aber das dürfen Sie doch nicht machen ...“

Ein Zeichen für die Echtheit in einer Gesprächssituation ist, dass beide Gesprächspartner*innen sich ungezwungen und wohl fühlen. Beide haben das Gefühl, sie selbst sein zu können. In einer echten Atmosphäre werden die Gesprächspartner*innen offener sprechen.

Entscheidend für ein hilfreiches Gespräch ist: Die anderen mit ihren Erfahrungen gelten zu lassen, die anderen mit ihren Erfahrungen ernst zu nehmen, die anderen zu verstehen suchen.

Karen Sommer-Loeffen

Möglichkeiten der Umsetzung

Wichtig ist, sowohl die eigenen Empfindungen wahrzunehmen als auch die Empfindung des oder der anderen. Je offener wir für eigene Gefühle sind, desto besser können wir die des oder der anderen wahrnehmen. Hilfreiche Gesprächsmethoden sind:

- Spiegeln, Wiederholen, Bilder für das Gesagte finden.
- Konzentriertes Zuhören, in die Gesprächspartner*innen hineinversetzen.
- Gefühle wahrnehmen, auf Empfindungen hören, mitfühlen, rückmelden.
- Äußerungen nicht als Feststellung, sondern offen, fast fragend, dem oder der anderen anbieten.

Sackgassen in einem Gespräch

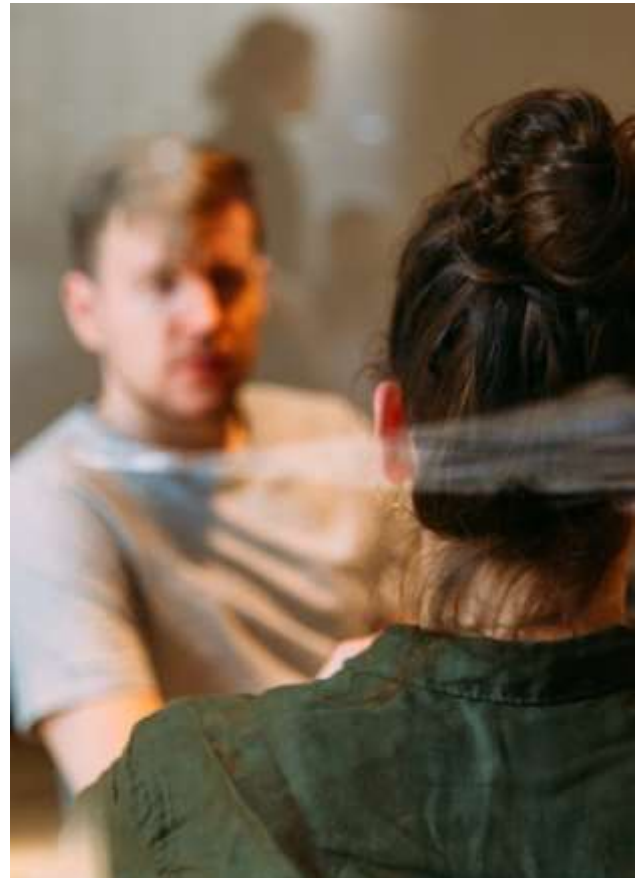
Der oder die Gesprächspartner*in fühlt sich nicht verstanden durch:

- Bagatellisieren, Beruhigen, Diagnostizieren, Dirigieren, Examinieren, Sich identifizieren, Interpretieren, Moralisieren, Intellektualisieren, Beurteilen, Einschüchtern, Ratschläge geben, unter Druck setzen, Belehren, Widersprechen, Erfahrungen absprechen.

Diese Sackgassen sollten auf jeden Fall thematisiert werden, weil sie in Gesprächen oft begangen werden und weil sie eine Gesprächsbeziehung schnell verändern, belasten und beenden können.

Beispiele

- Bagatellisieren: „Ist gar nicht so schlimm.“
- Beruhigen: „Am besten regen Sie sich nicht so auf ...“
- Diagnostizieren: „Die Ursache dafür liegt...“



5.3 Ressourcenorientiertes Zuhören

Ergänzung finden die beiden Ansätze durch das ressourcenorientierte Zuhören. Hierbei wird davon ausgegangen, dass jede Person trotz aller Lebensbelastungen Stärken besitzt. Die Motivation der Hilfesuchenden erhöht sich durch die durchgehende Betonung ihrer Stärken. Es erfordert einen Prozess des gemeinsamen Erkundens von Helfenden und Hilfesuchenden, die Aufmerksamkeit auf das zu lenken, was gelingt. Die Ausrichtung der Aufmerksamkeit auf die Stärken führt von der Versuchung weg, Menschen für ihre Schwierigkeiten zu verurteilen oder zu tadeln, und erhöht den Respekt dafür, was sie auch unter schwierigen Bedingungen gemeistert haben. Bereits die Ausrichtung der Aufmerksamkeit auf die Stärken und vorhandenen Lösungskonzepte fördert positive Veränderungsprozesse.

Methoden und mögliche Fragen

- Bewältigungsfragen: Wie haben Sie es geschafft, trotz ihrer depressiven Gedanken hier anrufen zu können?
- Umdenken vom Negativem ins Positive: Was könnte positiv an dieser Erfahrung sein?
- Unterstützungen im Umfeld suchen: Wer könnte Ihnen helfen?
- Wahrnehmen, was der oder die andere kann, was ihm oder ihr gelungen ist: Was ist Ihnen in der letzten Zeit richtig gut gelungen?
- Probleme wahrnehmen als Rätsel, nicht als Sackgasse: Wenn Ihr Problem ein Rätsel wäre, wie könnten Sie es lösen?
- Im Zuhören die Ausnahmen von Problemen erkennen, also benennen, wo es auch schon besser gelaufen ist: Ich habe gehört, dass Sie das sehr gut gemacht haben...
- Im Zuhören Hoffungszeichen wie Schlüsselwörter, Klangfarbe, etc. wahrnehmen: Jetzt waren Sie doch ein bisschen erleichtert...

Das zirkuläre Fragen ist eine ausführliche Methode sich einem Problem zu nähern. Es bedient sich Erkundungsfragen und Erweiterungsfragen.

Zirkuläres Fragen kann in dreier bis fünfer Gruppen gut durchgeführt werden. Hier kann das folgende Arbeitsblatt zum Einsatz kommen.

Karen Sommer-Loeffen

Arbeitsblatt Zirkuläres Fragen S. 43

5.4 Herausforderungen (in der Telefon-Seelsorge) begegnen

Die „Niedrigschwelligkeit“ der Telefonseelsorge bedingt ein buntes, heterogenes Anrufer*innenfeld mit einer Vielzahl von Anliegen und teilweise überhöhten bzw. diffusen Erwartungen. Hier ist es angebracht, eine gute „Auftragsklärung“ vorzunehmen und auch „Erwartungsenttäuschung“ in angemessener Form zu praktizieren. Die Anrufenden dürfen Kompetenz im Zuhören erwarten, nicht aber Sachkenntnisse aus den vielfältigsten Bezügen und Hintergründen ihres Anrufimpulses.

Für die Situation am Telefon gilt auch die Enttäuschung, sich nicht mit einem oder einer bestimmten Seelsorger*in erneut verabreden zu können. Statt planbarer Verabredung und Beziehungskontinuität gilt der zufällige Moment des „Hier und Jetzt“. So ist die geplante Fortsetzung der Bearbeitung des Anrufer*innen-Anliegens mit einer bestimmten Person nicht möglich. Als Anrufende*r darf ich lediglich erwarten, immer wieder auf Seelsorgende gleicher Haltung zu treffen.

Wenn auch in vielen Telefonseelsorge-Stellen ein „integratives“ Seelsorgeverständnis praktiziert wird, das sich interessiert und offen zeigt für Erkenntnisse und Haltungen aus der Psychotherapie, der Beratung und der sozialen Arbeit, bleibt festzuhalten: Telefonseelsorge ist nicht Therapie. Sie gleicht eher dem hilfreichen, wohltuenden und heilsamen „Alltagsgespräch“: Seelsorge als „taktvolle Geselligkeit“ (Günther Emlein).

All das Ausgeführte bedarf einer guten und ständigen Rollenklärung. Die in der Telefonseelsorge vorgehaltene und verpflichtende Supervision ist dazu ein ausgezeichnete Ort.

Für die hin und wieder angefragte Verweis- und Lotsenfunktion ins weiterführende Hilfesystem eignen sich gut die beiden Online- Beratungs- und Selbsthilfeportale: www.dajeb.de und www.nakos.de

Wie kann ich im Telefonat Krisen und Konflikte erkennen? Welche Anzeichen können Signale sein?

Einführendes, aufmerksames und anteilnehmendes Zuhören gibt dem geschilderten Problemerleben der Anrufenden ausreichend Raum. Die krisenhafte Zuspitzung und Überforderung darf ausgesprochen werden und findet Resonanz bei einem Gegenüber. Das Ausgesprochene und durchs Zuhören Mitausgehaltene

und Strukturierte wird weniger einengend, druckvoll und überfordernd erlebt.

Neben dem gesprochenen Text gilt am Telefon bei wegfallender Mimik und Gestik eine erhöhte Aufmerksamkeit den „paraverbalen Informationen“: Stimme, Stimmlage, Intonation, Atmung, Prosodie (Melodie, Rhythmus, Pausen, etc.). Gerade Emotionen (oder ihr Wegfallen) werden über die Stimmlage, den Tonfall, die Lautstärke und den Sprachrhythmus ausgedrückt und wahrgenommen.

*Wie gehe ich damit um, wenn ich zu meinem oder meiner Telefonpartner*in keinen Zugang finde?*

Untrügliche Hinweise auf eine unzureichende „Arbeitsbeziehung“ oder einen „unklaren Kontrakt“ sind immer wiederkehrende „Schleifen“ im Gespräch („Wir drehen uns im Kreis.“) oder wiederholte „Ja-aber-Reaktionen“ auf Seiten des oder der Anrufenden angesichts der Vorschläge und Interventionen des oder der TelefonSeelsorger*in. Die Kunst guten Zuhörens besteht darin, gleichzeitig im Gespräch zu sein und „von oben“ auf den Gesprächsverlauf und seine Dynamik zu schauen. So bin ich als TelefonSeelorer*in zugleich Gesprächspartner*in und quasi „Supervisor*in“ des Gesprächs. Getreu der Haltung, dass es wenig Sinn macht auf „Störungen sitzen zu bleiben“ oder Beobachtungen zurückzuhalten, sind diese dem oder der Anrufenden in angemessener Weise anzubieten. So besteht die Chance zur „Kurskorrektur“ im Gespräch und man entkommt der „Falle“, noch immer mehr von dem offensichtlich Wirkungslosen oder gar Kontraproduktiven zu wiederholen. Am Ende darf auch die Einsicht stehen, nicht zueinander gefunden zu haben.

Wie gehe ich mit Beschwerden um über die Gemeinde, über Hauptamtliche, etc.?

Grundsätzlich und vorab gilt: jede Organisation und Institution sollte über ein klares und transparentes „Beschwerdemanagement“ verfügen, das nach außen und innen Orientierung bietet.

Daneben ist zu beachten: Klagen über abwesende Dritte sind naheliegend, beliebt und zugleich eine „Falle“. Statt sich hier vorschnell auf eine Seite ziehen zu lassen, sollten Anrufende im Sinne einer wiederzugewinnenden Selbstwirksamkeit ermächtigt werden, im Kontakt mit den beklagten Dritten gut für sich zu sorgen: „Wie möchten Sie wahrgenommen und behandelt werden?“ „Wie könnten Sie das erreichen?“ „Wenn Ihnen das nicht gelingt, wie können Sie Ihre Grenzen schützen?“

Nicht nur an dieser Stelle ist eine gute Einfühlung in den Ärger, die Wut, die Verletzung, etc. der Anrufenden eine Grund- und Anfangsbedingung dafür, überhaupt in eine gute seelsorgliche Beziehung zu kommen. Gelingt das gerade in der Einstiegsphase des Gesprächs nicht, werden die Gesprächspartner*innen keinen Zugang zueinander finden.

*Wie deeskaliere ich? Wie begegne ich unfreundlichen und/oder. unverschämten Gesprächspartner*innen?*

Auch hier gilt: ohne eine gute Einfühlung gerade auch in unangenehme Gefühle wird es zu keiner Begleitung und Begegnung kommen. Als „Anker und Orientierung“ mag helfen: der mitgebrachte Ärger, etc. gilt nicht dem oder der Seelsorger*in persönlich. Hier ist es angezeigt sich „gelassen unempfindlich“ mit dem Anrufenden in eine Suchbewegung nach der Herkunft der eskalierenden Emotionen zu begeben. Neben guter Einfühlung bedarf es somit auch einer guten „emotionalen Kompetenz“ mit all ihren Bestandteilen. Sollte es trotz allem im Verlauf des Gesprächs zu keiner Deeskalation kommen, gebietet es die Selbstfürsorge der Seelsorgenden den Kontakt mit Ansage und Begründung zu beenden.

Wie gehe ich mit dem Gefühl des Ausgenutzt-Werdens um?

Hier geht es zunächst einmal darum zu klären, was mit dem „Ausgenutzt-Werden“ gemeint ist. Es ist geradezu eine Kompetenz Anrufender das seelsorgende Gegenüber in Anspruch zu nehmen und zu nutzen. Gerade im Rahmen des telefonseelsorglichen Settings haben wir dabei wenig Anhalt zur Überprüfung der Faktizität des Geschilderten. Seelsorge im geschützten Raum der Anonymität bedarf der Bereitschaft mit den Anrufenden die „Bühne“ des Geschilderten zu betreten. Bei grundsätzlicher Zurückhaltung in der Bewertung des Sachverhaltes – wahr oder unwahr? – geht es vielmehr darum, mit einer sog. „So tun als ob – Haltung“ die „Geschichte hinter der Geschichte“ und die damit verbundenen „persönlichen Glaubenssätze“ aufzuspüren und auf dieser Ebene seelsorglich zu agieren. So mögen die Seelsorgenden hin und wieder das Gefühl haben „Container für etwas Unaushaltbares“ zu sein oder das Gefühl haben, in „Tag- und Nachträume“ hineingenommen zu werden, ohne dies als passives „Ausgenutzt-Werden“ zu erleben. Auch in diesem Zusammenhang ist die Supervision in „Aktion und Retrospektion“ ein guter Schutz- und Reflexionsraum.

Davon zu unterscheiden ist die Grenzziehung bei missbräuchlichen Anrufen. Bei solchen Anrufen geht es u. a. darum, das Gegenüber zu schockieren und zu beeindrucken, ohne jegliches Interesse an einem seelsorglichen Beziehungsgeschehen. Solche Kontakte werden als machtvoll asymmetrisch erlebt und lösen großes Unbehagen aus. Hierzu gehören auch Anrufe, in denen i. d. R. männliche Anrufer – bei einem vage bleibenden Anliegen – das weibliche Gegenüber (ihre Hilfsbereitschaft, ihre Stimme und Gegenwart) „benutzen“ um sich sexuell zu stimulieren. Schützend und hilfreich ist gerade hier eine erhöhte Aufmerksamkeit für die Art und Weise der Kommunikation und Beziehungsgestaltung zwischen dem oder der Anrufer*in und dem oder der Seelsorger*in – unabhängig von der geschilderten Szene. Unbehagen und Unklarheit sollten reduziert werden. Gelingt das nicht, sollte der Kontakt beendet werden.

Wie beende ich ein Telefonat?

Eines der Merkmale guten Zuhörens nach den sog. „Listening Skills“ (vgl. Lit.) ist die „Gesprächsführung“. Dazu gehören strukturierende Fragen nach dem Anliegen des oder der Anrufenden, woran er oder sie z. B. festmachen würde, dass ihm oder ihr das Gespräch helfe und gut tue. Auch Beobachtungen zum Gesprächsverlauf und seiner Dynamik sind an dieser Stelle hilfreich: „Sie baten eingangs unseres Gesprächs um meine Meinung als Außenstehende*r, jetzt merke ich, dass es ihnen guttut, mir all das Erlebte erst einmal ausführlich zu schildern. Ist das so für Sie in Ordnung? Sollen wir so fortfahren, oder braucht es noch etwas Zusätzliches?“ Nicht die oder der Anrufer*in muss den „Blick auf die Uhr“ behalten, sondern die oder der Seelsorger*in hat den Überblick über Gesprächsphasen und -verlauf zu wahren.

Auch das Interesse für die „Geschichte bereits versuchter Lösungsschritte“ und/oder welche Erwartung die oder der Anrufer*in gerade mit seiner Kontaktaufnahme zur TelefonSeelsorge verbindet, ordnen den bevorstehenden Abschied und das Gesprächsende in eine „Kompetenz- und Fortsetzungsgeschichte“ ein. Hier wird deutlich, dass Interventionen zur Beendigung eines Telefonats nicht erst kurz vor seinem Ende beginnen.

Schlussendlich bereitet der Blick in die unmittelbar bevorstehende Zukunft nach dem Gespräch einen (notwendigen) Abschied vor: „Wenn wir gleich unser Gespräch beendet haben. Was steht dann an? Was werden Sie tun? Wie geht es für Sie weiter?“ Hier wird i. d. R. ein wohlwollendes Interesse für den Alltag des

oder der Anrufenden gezeigt und als Abschiedsgeste erlebt. Gerade auch dann, wenn ein Schritt in weiterführende Fachberatung gewünscht und bedacht worden ist, ist ein abschiedliches Interesse für den nun anstehenden nächsten (ersten) Schritt, eine gute und naheliegende „Exit-Strategie“.

Wann endet ein Engagement, wann beginnt eine Freundschaft und eine persönliche Beziehung?

Gerade bei den Menschen, die sich über einen längeren Zeitraum oder gar dauerhaft mit der TelefonSeelsorge verbinden, ist diese Dimension der seelsorglichen Beziehung im Blick zu behalten. Vor dem Hintergrund, dass es im geschützten Raum der Anonymität immer wieder auch zu gelingenden, berührenden, substanziellen und persönlichen Begegnungen kommt, lässt dies den Wunsch wachwerden, diesen Kontakt zu wiederholen, zu verstetigen oder auf einer anderen Ebene fortzusetzen. Die Trauer darüber, dass im Kontakt mit der TelefonSeelsorge etwas gelingt, was im Alltag ungleich schwerer ist (z. B. die Regulierung von Nähe und Distanz), scheint auf und will thematisiert werden. Der Wunsch nach Freundschaft ist umzuwandeln in ein Gespräch über das Phänomen Freundschaft. Der o. g. Krankenhauseelsorger Günther Emlein bezeichnet dieses Phänomen in der Seelsorge mit dem Soziologen Peter Fuchs als „Amicalität“: Sie bezeichne – im Unterschied zur Freundschaft – freundschaftliche Nähe und zugleich professionelle Distanz, sie meine selektive Nähe, steuere tiefe Adressen an und interpretiere sich selbst zugleich als vorübergehende Unterstützung.

Abbrüche

„Abbrüche“ sind in der TelefonSeelsorge Alltag. Anrufer*innen gehen plötzlich aus dem Gespräch, ohne sich zu verabschieden. Die technische Verbindung bricht (in Zeiten mobiler Telefonie deutlich häufiger) ab und kann nicht umgehend wiederhergestellt werden. Anrufer*innen, die sich über einen längeren Zeitraum mit der TelefonSeelsorge verbunden haben, rufen (aus welchem Grund?) nicht mehr an. Der verheißungsvolle Beginn einer seelsorglichen Beziehung findet aus institutionell-organisatorischen Gründen vorerst oder dauerhaft keine Fortsetzung. Das ist ärgerlich und zu betauern, jedoch nicht (leicht) zu ändern. Nur wer mit dieser begrenzten „Reichweite“ umzugehen weiß, wird im „hier-und-jetzt-Setting“ der TelefonSeelsorge ein sinnvolles Angebot vorfinden und in dem vorgegebenen Rahmen zufrieden agieren. Hilfreich ist auch hier die Perspektive und das Bewusstsein lediglich ein Baustein im Hilfesystem zu sein.

Meine eigenen Grenzen, die Grenzen des oder der anderen

Der o. g. Alltag mit erlebten Abbrüchen braucht eine ihn begleitende „Grenzsensibilität“. Das schützt auf Seiten der Seelsorgenden vor der Falle der „Ohnmachtslähmung“ („Was soll ein Gespräch via Telefon schon bewirken?“) bzw. einer „Allmachtsphantasie“ („Wenn ich am Telefon nur richtig agiere, kommt es bei meinem Gegenüber schon zu der entscheidenden Wende und Veränderung.“). Auf der Seite der Anrufer werden damit der hohe Wert der „Freiwilligkeit“ und das wichtige Bedürfnis nach „Selbstwirksamkeit“ geschützt. So wird aus dem Bedauern über gesteckte Grenzen evtl. ein „Lob der Grenze“ (so der österreichische Philosoph Konrad Liessmann), wenigstens eine produktive Unruhe und Sehnsucht (so der Sozialarbeiter und ev. Pfarrer Eugen Eckert, „Meine engen Grenzen“ / EG 600).

Ulf Steidel

ev. Pastor und Supervisor, MA – seit 2008 Leiter der TelefonSeelsorge Düsseldorf, Nov. 2020

Möchten Sie ein eigenes Qualifizierungskonzept entwickeln, finden Sie im Kapitel 9 die beiden Vorlagen:

Qualifizierungskonzept Telefonischer Besuchsdienst Leverkusen S.45

Qualifizierungskonzept Telefonseelsorge S. 46



6 Besondere Formate und Ansätze

Je nach Konzept des Telefonangebotes oder Verlaufes eines Telefongesprächs können das lösungsorientierte Kurzgespräch oder der Ansatz der leichten Sprache hilfreiche Methoden sein. Auch auf Besonderheiten des jeweiligen Angebotes sollte geachtet werden, zum Beispiel bei der Seelsorge oder kulturspezifischen Angeboten.

6.1 Das lösungsorientierte Kurzgespräch

Je nachdem, wie die Ehrenamtskoordination das Profil des Telefonangebotes beschreibt, kann der Ansatz des lösungs- bzw. zielorientierten Kurzgesprächs sinnvoll sein. Dieser besondere Ansatz erfordert eine besondere Qualifizierung, auch der Hauptamtlichen. Auf der Internetseite: www.kurzgespraech.de finden Sie Adressen und Informationen.

Das Kurzgespräch heißt dabei Kurzgespräch, weil der oder die Beratende versucht mit seinem Gegenüber in kurzer Zeit ein (positiv formuliertes) Ziel zu erreichen. Dabei will das Kurzgespräch „ganz schnell in die Tiefe kommen, um dann dort alle Zeit der Welt zu haben“ (so der Begründer dieser Gesprächstechnik, Timm Lohse). Insgesamt ist diese Gesprächsform zielorientiert, weil alle kommunikativen Instrumente dieser Methode dem Ansinnen verpflichtet sind: „Die ratsuchende Person soll am Ende des Gesprächs aus eigener Kraft einen ersten Schritt in eine neue Richtung gehen, bei der sie sich frei fühlt, wieder eigenverantwortlich in ihrem Leben handeln zu können.“ (Timm Lohse)

Diese Gesprächsform und -technik ist kein rhetorisches Universalmittel, sondern ein Werkzeug im kommunikativen Werkzeugkoffer beratender Personen. Kurzgespräche sind in der Regel einmalig und konzentrieren sich auf einen ersten machbaren Schritt hin auf eine Lösung.

Dabei versucht das Kurzgespräch bewusst, die Blickrichtung zu ändern: Weg von der Vergangenheit hin zum Jetzt; weg von Bekanntem hin zu neuen Betrachtungs-

weisen; weg von Eingefahrenem hin zur Kehrseite der Medaille. Es arbeitet dabei mit „Verstörungen“: Die eingefahrenen Denkweisen werden in wohlwollender Weise verstört, damit für das Gegenüber Neues entstehen kann. Zentral ist dabei ein gutes und genaues Zuhören, das mit klarer Sicherheit die Unterscheidung zwischen dem Problem und der „Ich-Aussage“ erkennt. Denn nicht das Problem soll im Mittelpunkt stehen, sondern der Mensch mit seinen Möglichkeiten, sein Problem heilsam zu bearbeiten. Seitens des Beratenden wird zu diesem Zweck mit der Sprache des Gegenübers gearbeitet.

Eine große Bedeutung kommt dabei der Fragetechnik der „Mäeutik“ zu (der Hebammenkunst). Diese orientiert sich am „Sich-erkundigen“ des Philosophen Sokrates: Im Dialog soll der oder die Befragte sich selbst erkunden und einen Weg zu klarer (Selbst-) Erkenntnis finden. Wie bei einer Geburt „macht“ die beratende Person nicht das Geschehen, sondern verhilft dem oder der Ratsuchenden, das, was an Möglichkeiten in ihm oder ihr steckt, zu entdecken und „das Licht der Welt“ erblicken zu lassen. Die seitens des oder der Beratenden gestellten Fragen weisen stets nach vorne. Dies sind Fragen wie z. B. „Was ...?“ „Wie ...?“ „Wohin...?“ „Wozu...?“ und verwenden dabei fast ausschließlich Präsens oder Futur.

Als drei Beispiele für ein Fragen dieser Art mit Aufnahme der Sprache des Gegenübers sei hier benannt:

1. Ratsuchende*r: Das ist alles so sinnlos ...!
Jetzt nicht fragen: Wieso das denn? Was ist denn bei Euch los? sondern:
Beratende*r: Was macht jetzt für Dich Sinn?
2. Ratsuchende*r: Ich weiß nicht, was mit mir los ist.
Jetzt nicht: Was beschäftigt dich? Möchtest du mit mir drüber reden? sondern:
Beratende*r: Wovon willst du dich lösen?
3. Ratsuchende*r: Wir sind gerade mit einem besonders schwierigen Fall beschäftigt.
Jetzt nicht fragen: Warum ist der so schwierig? sondern: Beratende*r: Was wird dir den Fall erleichtern?

Dabei ist im Kurzgespräch das Wie etwas gesagt wird genauso wichtig wie das Was gesagt wird. Besonderer Wert wird dabei auf das sog. Paraverbale gelegt, also die Art und Weise, wie und mit welchem Gestus etwas dem Gegenüber dargeboten wird. Kennzeichnend für das paraverbale Betonen im Kurzgespräch sind:

- Das langsame Sprechen und bewusste Betonen von Worten.
- Das gezielte Setzen von Pausen.
- Ein Senken der Stimme am Ende der Frage.

Das Kurzgespräch lebt dabei wesentlich von den Pausen. Diese braucht der oder die Ratsuchende, um sich neu zu sortieren und anders zu denken. Das Timing ist ganz wesentlich und kann nur gelingen, wenn es der beratenden Person direkt von Anfang an gelingt, auf einer symmetrisch-solidarischen Beziehungsachse zu kommunizieren.

Als innere Haltung seitens des oder der Beratenden setzt dies voraus:

- Den Mut, den Augenblick (das „Hier & Jetzt“) anzunehmen.
- Die Entscheidung, zu 100 % präsent zu sein.
- Den Mut zur Entschleunigung.
- Den Mut zur Tiefe.

Am Ende eines Kurzgespräches sollte idealerweise ein konkretes Ergebnis und damit eine Differenz zum Anfang stehen: Das Gegenüber sollte einen Zugang zu einer neuen Kraftquelle und eine Idee für eine Änderung in seinem Lösungsverhalten haben. Zudem sollte der oder die Ratsuchende motiviert sein, den ersten nächsten Schritt anzugehen. Ist ein erster machbarer Schritt vom Gegenüber formuliert, beendet der oder die Ratsuchende dann auch meistens von sich aus das Gespräch.

Zusammenfassend lässt sich über diese Gesprächsmethodik also sagen:

Das Kurzgespräch will möglichst schnell in die Tiefe kommen und mit wenigen Interventionen die Selbstorganisation des oder der Ratsuchenden so aktivieren, dass ein eigenständiges Handeln (wieder) möglich wird. Ein Kreisen im „Problem-Karussell“ wird vermieden. Stattdessen wird nach einem für das Gegenüber aktuell machbaren ersten Schritt gefragt. Anknüpfend an die Ich-Botschaft (den „Kommentar“, die „Bewertung“) werden Ziele, Lösungen und Ressourcen erkundet. Dabei steht die Person im Mittelpunkt, nicht das Problem.

6.2 Telefontipps zum Thema *Leichte Sprache*

Auch die Leichte Sprache kann, je nach Format, ein wichtiges Hilfsmittel sein. Vermutlich sind mehr Ihrer Telefonpartner*innen auf Leichte Sprache angewiesen, als Sie denken. Allein über zehn Prozent der bundesdeutschen Erwachsenen sind funktional analphabetisch. Hinzu kommen zugewanderte Personen, Menschen mit Hörbehinderungen, Menschen mit Aphasie, Menschen mit Lernschwierigkeiten. Sie alle eint: Sie haben keine hohe Verstehenskompetenz in der herkömmlichen Schrift- und Wortsprache, ihr Wortschatz ist eingeengt. Man sieht niemandem an, ob er oder sie auf Leichte Sprache angewiesen ist.

Regeln der Leichten Sprache:

- Verwenden Sie keine Fremdwörter.
- Verwenden Sie keine Fachbegriffe.
- Verwenden Sie kurze Wörter.
- Machen Sie kurze Sätze (8-10 Wörter).
- Machen Sie Sprechpausen zwischen den Sätzen.
- Sprechen Sie langsam.
- Sprechen Sie deutlich.
- Passen Sie Ihr Sprachniveau an Ihr Gegenüber an.
- Sprechen Sie laut genug.
- Bleiben Sie stets freundlich in der Stimme.
- Fragen Sie nach, ob man Sie verstanden hat.
- Sprechen Sie keinen Dialekt. Ausnahme: Ihr Gegenüber und Sie sprechen den gleichen Dialekt.
- Verwenden Sie keine regionalen Wörter. Beispiel: Semmeln statt Brötchen.
- Machen Sie lieber häufiger Telefonate, dafür aber nicht zu lang. Die Konzentrationsfähigkeit ist begrenzt.
- Schalten Sie Hintergrundgeräusche bei sich aus.
- Benutzen Sie ein Headset.
- Sprechen Sie nicht über die Lautsprecherfunktion vom Handy. Das können viele Menschen nur schwer verstehen.
- Wiederholen Sie wichtige Sachen.
- Fassen Sie das Gehörte immer wieder zusammen. Beispiel: habe ich richtig verstanden, dass Sie eine Begleitung zum Zahnarzt brauchen?

- Vermeiden Sie Teekesselchen. Das sind Wörter mit Doppelbedeutung. Beispiele Bild (Gemälde/Foto), Hahn (Gockel/Wasserhahn), Bienenstich (Kuchen/Insektenstich), Blatt (Papier/Laub).
- Machen Sie pro Satz nur 1 Aussage.
Beispiel: Haben Sie genug Vorräte daheim? = falsch, Vorräte ist evtl. ein schweres Wort
Auch nicht: Haben Sie Essen und Getränke daheim?
Richtig: Haben Sie genug zu essen zuhause? Haben Sie genug zu trinken zuhause?
- Machen Sie keine Verneinungen.
Das bedeutet: kein „nicht“, kein „keine“. Viele Menschen können Verneinungen nicht verstehen.
Beispiel: „Zünden Sie im Advent keine Wachskerzen an. = falsch
Besser: Wachskerzen sind verboten. Machen Sie elektrische Kerzen an. Sonst gibt es schnell Feuer.“
- Benutzen Sie keine Sprachbilder. Nicht alle Sprachbilder sind allen Menschen bekannt. Es kommt immer wieder vor, dass jemand Sprachbilder wörtlich nimmt.
Beispiele: Das ist ja wie Eulen nach Athen tragen. Das haut mich jetzt um. Das fällt aus dem Rahmen.
- Benutzen Sie immer das gleiche Wort für die gleiche Sache.
Beispiel: Tabletten, Arznei, Medizin, Medikamente

Vera Apel-Jösch

6.3 Seelsorge im Telefongespräch

6.3.1 Seelsorge im Telefongespräch – Das Priestertum aller Glaubenden

Auch in Telefongesprächen können seelsorgliche Aspekte angelegt sein. In der Evangelischen Kirche gilt der Grundgedanke des Priestertums aller Glaubenden. Daher kann sich jede*r Christ*in ermutigt fühlen, seelsorgliche Gespräche zu führen, nach denen Menschen gestärkt und verstanden weitergehen. Dafür braucht es keine Aus- und Fortbildung.

Zu einer seelsorglichen Haltung gehören Empathie, Akzeptanz und Kongruenz, die in Gottes liebevoller Annahme aller Menschen eingebettet sind. Es geht um einen guten Kontakt zu den Seelsorgesuchenden und um Verständnis für deren Lebenssituation und Gefühle. Es geht ferner darum, das Fragmentarische des Lebens zu erkennen, Spannung und Schmerz bei nichtänderbaren Situationen auszuhalten und die eigene Person gut zu kennen (eigene Rolle, Auftrag, Identität und Glaube). Wichtig ist es, auf die eigenen und auf die Grenzen der anderen zu achten; mit Fremden akzeptierend umgehen zu können (Inklusion, kulturelle und religiöse Unterschiede), Seelsorge von Psychotherapie und Beratung zu unterscheiden und seelsorgliches Handeln mit anderen Hilfsmöglichkeiten zu vernetzen. Auch der rechtliche Rahmen, wie z. B. die Schweigepflicht, muss beachtet werden.

Seelsorgliches Handeln geschieht aus dem christlichen Glauben heraus. Die Gespräche finden immer auf Augenhöhe statt. „Der Mensch wird erst am Du zum Ich“ ist die leitende Erkenntnis, die vom jüdischen Religionsphilosophen Martin Buber stammt. Liebevolle Annahme und Befreiung können in der Seelsorge erfahrbar werden. Nach dem biblischen Verständnis umfasst die Sorge um die Seele die körperliche, geistliche und soziale Dimension des Menschseins. Dabei sollen im seelsorglichen Handeln die Ressourcen der Seelsorgesuchenden genutzt und gestärkt werden, die zur Veränderung oder Akzeptanz von Situationen nötig sind.

Seelsorge-Gespräche geschehen in dem Bewusstsein, dass alle Menschen in Gottes Liebe geborgen und bejaht sind.

Karen Sommer-Loeffen

6.3.2 Seelsorge im Telefongespräch – persönliche Lebens- und Glaubenshilfe

Nach der Definition der Evangelischen Kirche im Rheinland ist Seelsorge „persönliche Lebens- und Glaubenshilfe“³ In diesem weiten Sinne beinhalten alle der dargestellten Telefon-Angebote seelsorgliche Aspekte. Manchmal werden diese Aspekte ausdrücklich benannt, manchmal kommen sie eher implizit vor. Wichtig für die Organisator*innen von telefonischen Gesprächsangeboten ist es, sich der seelsorglichen Aspekte der eigenen Angebote bewusst zu sein und diese angemessen in der Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen zu integrieren.

Das fängt da an, wo man sich selbst noch mal die verschiedenen Dimensionen der Seelsorge vor Augen führt. Es gibt z. B. die sogenannte „Alltagsseelsorge“, die in vielen zwischenmenschlichen Kontakten vorkommt, ohne dass die Gesprächspartner*innen eine spezielle Fortbildung durchlaufen hätten. Ein telefonisches Gesprächsangebot, das eher begleitenden und stabilisierenden Charakter hat, schließt an diese Form der Seelsorge an. Sowohl in dieser Form der „organisierten Alltagsseelsorge“ als auch in den anderen Bereichen der Seelsorge (semi-professionelle Seelsorge, professionelle Seelsorge, Spezialseelsorge) ist es wichtig, die grundlegenden Haltungen der Seelsorge zu einzuüben. Dazu gehören z. B. Empathie, Akzeptanz und Echtheit, die in Gottes liebevoller Annahme aller Menschen eingebettet sind. Das Einüben dieser Haltungen sollte in einem angemessenen Umfang in der Qualifizierung und der Begleitung der Ehrenamtlichen geschehen. Seelsorger*innen im Bereich der Fortbildung und der Telefonseelsorge sind vermutlich die geeigneten Partner*innen, die ein Telefon-Projekt im eigenen Kirchenkreis dabei unterstützen können.

Wichtig in diesen Qualifizierungen und Begleitungen ist die Erinnerung daran, dass Seelsorge im kirchlichen Kontext nicht erst da beginnt, wo ein Pfarrer oder eine Pfarrerin Gott und die Bibel ins Gespräch bringen. Seelsorge im kirchlichen Kontext gründet sich auf der Überzeugung, dass Seelsorge eine Gabe ist, die jedem Christenmenschen zu teil werden kann. Seelsorge im kirchlich-diakonischen Kontext beginnt da, wo man das Gegenüber und sich selbst als geliebtes Kind Gottes begreift und glaubt, dass Gott auch bei Telefonaten mitten unter uns bzw. in der Leitung sein kann.

Peter Krogull

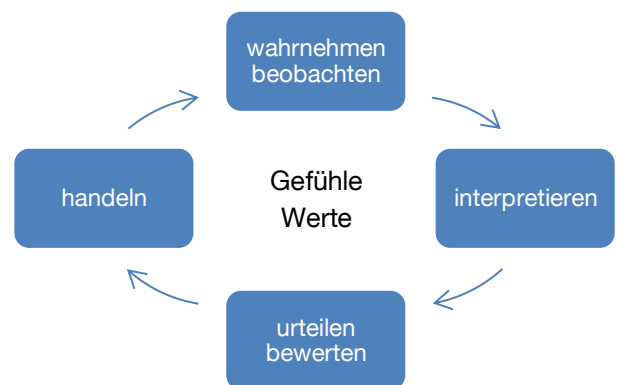
³ www.ekir.de/www/downloads/ekir2011handreichung_qualitaet_seelsorge.pdf.

6.4 Kultursensibles Telefonieren

Damit ein Gespräch am Telefon gut gelingt, hilft es, sich bewusst zu machen, mit wem ich telefoniere und in welcher Situation mein Gegenüber sich befindet. Möglicherweise telefoniere ich mit Menschen, die in der deutschen Sprache nicht so sicher sind und die mit einem anderen kulturellen Hintergrund das Gespräch führen. Daher gilt immer wieder neu, sich in die Anrufenden hineinzuversetzen, genau zuzuhören und herauszufinden, wie der oder dem Ratsuchenden am besten geholfen werden kann.

Zunächst ein Blick auf die möglichen Barrieren: Barrieren können Vorurteile sein, vorgefasste Ideen über eine bestimmte Gruppe. Die Quelle von Vorurteilen ist oft die mangelnde Bereitschaft, eine andere Gruppe zu akzeptieren. Ein Vorurteil zeichnet sich durch eine starke emotionale Färbung aus. Stereotypen – im Gegensatz zu Vorurteilen – müssen nicht emotional gekennzeichnet sein und sind Gedankenkonstruktionen, die ein vereinfachtes Bild der Realität enthalten.

Die Wahrnehmung anderer Menschen ist ein komplexer und subjektiver Prozess, bei dem das Gehörte gefiltert, strukturiert und sortiert wird. Dabei können Informationen verloren gehen oder es werden welche hinzugedacht. Wahrnehmung ist nie objektiv. Die subjektive Wirklichkeit, die wir wahrnehmen, wird von unserem Bewusstsein konstruiert. Dabei greifen wir auf unsere Lebenserfahrung zurück. Wir sortieren Beobachtungen in schon bestehende Kategorien ein und geben ihnen je nach Zusammenhang unterschiedliche Bedeutungen.



Das Bewusstseinsrad der interkulturellen Kommunikation⁴

⁴ vhs-ehrenamtsportal.de/themenwelten/interkulturelle-kommunikation/wie-nehme-ich-gefluechtete-wahr?

Das Bewusstseinsrad zeigt, wie menschliche Wahrnehmung funktioniert. Wir nehmen etwas wahr und interpretieren gleichzeitig, wir ordnen ein, beurteilen und bewerten. Daraus erwächst unser Handeln, im Telefonat unsere Antwort.

„Wir sehen die Dinge nicht so, wie sie sind. Wir sehen sie so, wie wir sind“. (Anais Nin, Schriftstellerin)

Jeder Mensch braucht diese Kategorien, um die Welt für sich begreifbar zu machen. Wir können nicht ohne Vorurteile sein, wichtig ist es, sich seiner eigenen Vorurteile und Stereotype bewusst zu werden, sie zu hinterfragen und konstruktiv mit ihnen umzugehen.

Wie können Telefonate kultursensibel gestaltet werden? Erstmal gilt es, die eigene Beobachtung zu beschreiben, ohne direkt zu interpretieren und das Gesagte des anderen in Schubladen einzusortieren. Gelassenheit lässt irritierendes Verhalten stehen, bis sich eine Erklärung bietet. Weiter kann ich nachfragen, um die wirklichen Beweggründe für Verhalten kennenzulernen. Und es geht auch darum, das Anderssein des oder der anderen zu akzeptieren und vielleicht auch auszuhalten.

Respekt bedeutet, dass ich die oder den andere*n so annehmen kann, wie sie sind. Dieser Respekt spiegelt sich auch in einer behutsamen Wortwahl wieder.

So können beispielsweise bestimmte Begriffe in anderen Kulturen schambesetzt sein oder missverständlich aufgenommen werden. Hier sind Empathie und aktives Zuhören die Basis.

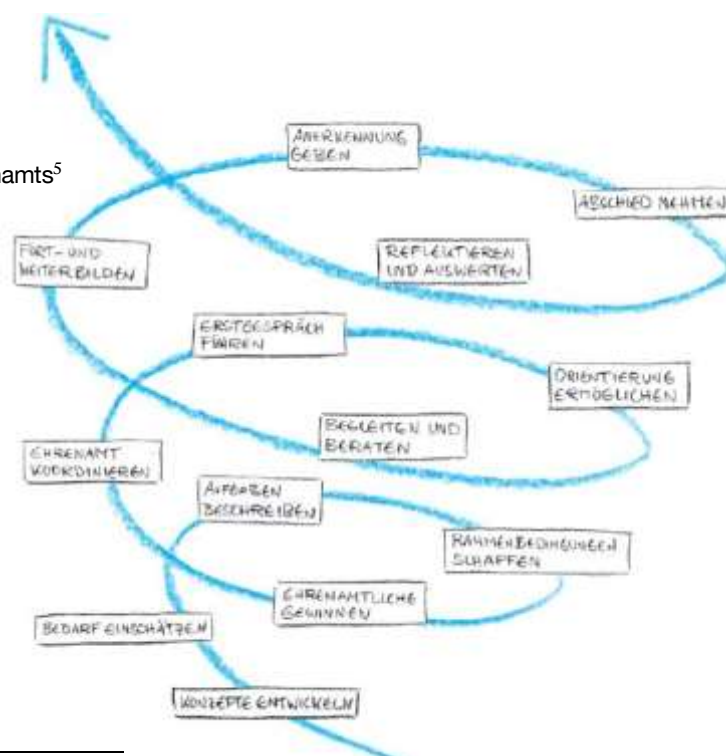
In der Empathie, im einführenden Verstehen, kann ich die Gedanken und Beweggründe eines fremden Menschen nachvollziehen. Empathie bedeutet dabei nicht, dass ich meinen Gesprächspartner*innen in jeder Situation zustimmen muss, aber ich fühle mich in ihn oder sie hinein und beginne, mein Gegenüber aus seiner oder ihrer Perspektive zu verstehen.

Auch das aktive Zuhören ist in diesem Zusammenhang sehr wichtig. Damit geben wir dem Gegenüber volle, ungeteilte Aufmerksamkeit. Daraus entwickelt sich Vertrauen. Durch die Wiedergabe des Gehörten und durch die Zusammenfassung des Gesagten lerne ich aus, ob ich den oder die Gesprächspartner*in richtig verstanden habe.

Neben dem Bewusstsein über eigene Vorurteile und deren Reflektion gehören Kenntnisse über Sprache und andere Kulturtechniken, die Fähigkeit zum Perspektivwechsel, Offenheit und Neugierde, die Fähigkeit, die Werte der anderen gelten zu lassen, das Bewusstsein über eigene kulturelle Prägung, zur interkulturellen Kompetenz.

Karen Sommer-Loeffen

13 Schritte auf dem Weg zu einer Kultur des Ehrenamts⁵



⁵ Ehrenamt – Das Qualitätshandbuch Freiwilligenmanagement am Beispiel von Diakonie und Kirche, Ursula Wolter u. a., 4. Auflage 2018 Diakonie Düsseldorf, S. 9

7 Gewinnung Ehrenamtlicher und Nutzer*innen

7.1 Kompetenzprofil Ehrenamtlicher beim Telefonieren

Ehrenamtliche sollten in der Lage sein, sich in fremde Denk- und Verhaltensweisen hineinzuversetzen und diese Menschen mit ihrer Haltung ernst zu nehmen. Neben der Empathie sind bedingungslose Akzeptanz und Authentizität wichtig. Auch Selbstreflexion und die Bereitschaft an Supervisionen teilzunehmen gehören dazu. Eine wichtige Kompetenz stellt die Verweiskompetenz dar, denn den oder die Gesprächspartner*innen in das richtige Hilfenetz zu vermitteln, ist gar nicht so einfach. Zum einen brauchen die Ehrenamtlichen eine aktuelle Liste der Hilfsangebote in der Stadt, sie müssen aber auch genau hinhören, was genau die Menschen, die einen Rat suchen, wirklich brauchen.

Nach der Entscheidung für ein Telefonformat sollten folgende Fragen geklärt werden:

- Welches Profil braucht ein*e potentielle*r Ehrenamtliche*r um diese Aufgabe zu übernehmen?
- Welche Gesprächstechniken und Haltungen braucht der oder die Ehrenamtliche dazu?
- Wie soll der oder die Ehrenamtliche diese Techniken erlernen?
- Wie werden die Ehrenamtlichen während der Ausübung ihres Ehrenamts begleitet?

Die Gewinnung Freiwilliger für dieses interessante Engagementfeld ist häufig kein so großes Problem. Wichtig ist es, das Engagementfeld klar zu beschreiben und eine gute Vorbereitung anzubieten. Das persönliche Erstgespräch ist gerade in diesem sensiblen Engagementfeld eine wichtige Voraussetzung für das Engagement.

Karen-Sommer-Loeffen

7.2 Kompetenzprofil erstellen

Möchten Sie für ihr Telefonangebot ein genaues Kompetenzprofil für ehrenamtlich Engagierte erstellen, fragen Sie sich als erstes, welche Kernaufgaben dazu gehören. Es können je nach Konzept mehrere Kernaufgaben benannt werden. Dann definieren Sie die Ziele und die Kompetenzen, die jemandem zugewiesen werden um die Ziele zu erreichen. Wichtig für die Auswahl von potenziellen Ehrenamtlichen ist es, die Anforderungen an die Erfüllung der Kernaufgaben zu definieren und zu klären, an Hand welcher Kriterien Sie diese Anforderungen beobachten können. Oft fällt es Ehrenamtskoordinator*innen schwer Interessierte abzulehnen. Durch die systematische und fachlich begründete Vorbereitung gibt es einen Rahmen in dem eine Entscheidung leichter fällt.

Beispiel Kompetenzprofil

Was ist die 1. Kernaufgabe?

Der oder die Ehrenamtliche kann sich in fremde Denk- und Verhaltensweisen hineinversetzen.

Welches Ziel wird damit verfolgt?

Die Gesprächspartner*innen fühlen sich angenommen und ernst genommen.

*Welchen Kompetenzspielraum braucht ein*e Ehrenamtliche*r dafür?*

Er oder sie ist frei in der Gesprächsführung, solange die im Telefonangebot geltenden Regeln befolgt werden.

*Welche Anforderungen muss ein*e Interessierte*r dafür erfüllen?*

Eine offene wertfreie Haltung mitbringen.

Nach welchen Kriterien können diese Anforderungen überprüft werden?

Im Erstgespräch kann an Beispielen über Bemerkungen und Antworten die Haltung überprüft werden.

Ursula Wolter

Arbeitsblatt Kompetenzprofil entwickeln S.47

7.3 Ehrenamtliche gewinnen durch Ehrenamtskoordination

Die Basis für die Gewinnung von Engagierten ist auch hier die Systematik der „13 Schritte auf dem Weg zu einer Kultur des Ehrenamts“. (vgl. S. 31)

Wird in dieser professionellen Weise das Ehrenamt aufgebaut, wird das Image Ihrer Organisation als ehrenamtsfreundlich gestärkt und die Anziehungskraft für potentiell Engagierte erhöht. Die systematische Arbeit ist ein nachhaltiger Ansatz, der auch geeignet ist, die Ehrenamtsarbeit durch Krisen zu führen.

Eine lachende Organisation

Eine Voraussetzung für die Gewinnung von Menschen zeigt sich in der Haltung der Mitarbeitenden einer Einrichtung. Durch Freundlichkeit bei Telefonaten, bei Begegnungen, in Mails oder einer netten Ansage auf dem Anrufbeantworter ist man auf dem Weg zu einer lachenden Organisation. Hinzu kommt der Aspekt der Verlässlichkeit. Rufe ich verlässliche zurück, gibt es eine verlässliche Telefonnummer und bin ich verlässlich zu erreichen. Eine gute und aktuelle Homepage, die übersichtlich und einladend ist und die Kernbotschaft vermittelt: „Wir freuen uns, dass Du Dich meldest!“ erweitert den Zugang zur Einrichtung.

Hilfreiche Fragen im Hinblick auf das Image Ihrer Einrichtung und auf Ihre Haltung sind folgende:

- Wenn ich mich selbst engagieren wollte, was wäre mir besonders wichtig? Was würde mich ärgern?
- Was erzählen unsere Ehrenamtlichen über uns?
- Was dürfen wir keinesfalls tun, weil es Interessierte vergrault oder vertreibt?
- Was sind Minimalerwartungen unserer Engagierten an uns?
- Was könnte Interessierte begeistern, weil es ihre Erwartungen übertrifft? Wo sind wir einzigartig?
- Was wäre die absolut verrückteste Idee, die uns zum Thema „Menschen begeistern“ in den Sinn kommt?
- Wo gab es Beschwerden?

Persönliche Ansprache

Das Beste ist immer noch, Menschen persönlich anzusprechen, vielleicht auch Menschen, an die man vielleicht nicht gleich denkt. Viele warten darauf angesprochen zu werden.

Eine persönliche Ansprache in einer zwanglosen Atmosphäre, z. B. bei einem Fest, eignet sich immer, um ein solches Gespräch zu führen. Nach Veranstaltungen innerhalb der Einrichtung oder Gemeinde, im Stadtteil etc. bieten sich weitere Möglichkeiten.

Hilfreich ist der Perspektivwechsel. Versuchen Sie sich in die andere Person hineinzusetzen. Was diese begeistern würde oder wo sie Befürchtungen hegt.

Wenn Sie jemanden ansprechen, seien Sie ehrlich und offen, nennen Sie Gründe, warum Sie die oder den Anderen ansprechen. Überreden und drängen Sie nicht, eine Bedenkzeit sollte eingeräumt werden. Es begeistert, wenn andere Ehrenamtliche vom eigenen Engagement positiv berichten. Ein „Nein“ sollte immer akzeptiert werden.

Karen-Sommer-Loeffen

Arbeitsblatt Beschreibung des Aufgabenprofils
S. 48

7.4 Nutzer*innen gewinnen - Eine Vertrauensbasis aufbauen

Telefonangebote setzen eine Vertrauensbasis voraus. Ratsuchende wollen wissen, wem sie sich anvertrauen. Daher kann eine Vertrauensperson wie z. B. die Pfarrerin oder der Pfarrer, die Leitung der Begegnungsstätte, der Frauenhilfsgruppe oder eines Jugendtreffs eine Mittlerrolle übernehmen. Eine persönliche Ansprache und Ermutigung anzurufen oder angerufen zu werden, baut die Hemmschwelle ab.

Die Einrichtung, die das Telefonangebot einrichten will, kann sich auch an die Kinder von älteren Menschen wenden, die für ihre Eltern ein Begleitangebot suchen oder an Eltern die für ihre Kinder ein Hilfsangebot suchen.

Handzettel können Erfolg haben, müssen aber richtig platziert werden. Sie müssen übersichtlich, gut lesbar und verständlich aufgebaut werden und sich dem Stil der Zielgruppe anpassen. Diese Handzettel können in der Arztpraxis, in der Apotheke, in der Kirche, im Gemeinderaum oder im Jugendtreff ausgelegt werden. Hilfreich ist auch die Begleitung durch ein persönliches Wort.

Die Information über das Angebot muss dahin gelangen, wo die Menschen in ihrer Not sich gerade befinden.

Viele unserer Zielgruppen - mittlerweile auch ältere Menschen - nutzen das Internet. Daher ist eine aktuelle Information auf der Homepage der Gemeinde oder Einrichtung auf jeden Fall sinnvoll. Besonders in Zeiten der aufgezwungenen sozialen Distanz sollte die digitale Werbung ausgebaut werden.

Um das Angebot nachhaltig zu implementieren, muss es eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit geben. Es muss immer wieder kommuniziert werden. Nur einmal angesprochen, gerät es oft in Vergessenheit.

Der Bedarf ist sehr groß, die Nachfrage wird aus den genannten Gründen zunächst möglicherweise gering sein, weil es auch eines Prozesses bedarf, sich auf ein solches Angebot einzulassen.

Um Interessierte zu werben, beschreiben Sie das Angebot möglichst konkret.

Karen Sommer-Loeffen

Arbeitsblatt Werbung von Nutzer*innen Beschreibung des Angebots S. 49



8 Rahmenbedingungen

8.1 Ausstattung

Um ein Telefonangebot zu entwickeln, müssen einige Rahmenbedingungen geklärt werden. Eine Frage stellt sich nach dem Ort des Telefonierens. Soll es einen Raum in der Einrichtung geben oder wird von zuhause aus telefoniert? Könnte das Gespräch auch von unterwegs stattfinden oder braucht es definitiv eine geschützte Umgebung?

Die zweite Frage ist die nach dem Telefon: Festnetz oder Handy stehen zur Auswahl. Dabei ist bei der Nutzung von Privatanschlüssen auf eine Unterdrückung der Telefonnummer zu achten, wenn ein Rückruf der Angerufenen verhindert werden soll. Eine weitere Möglichkeit ist die Anschaffung eines Diensthandys, das unter den Ehrenamtlichen weitergegeben wird. So werden diese in ihrer Privatsphäre geschützt.

Mit den Teilnehmenden am Telefonangebot muss am besten schriftlich geklärt werden, welche personenbezogenen Daten an die Ehrenamtlichen weitergegeben werden dürfen.

Zur Weitergabe der Inhalte von Gesprächen braucht es auch das Einverständnis der Gesprächspartner*innen.

Ursula Wolter

8.2 Rechtlicher Rahmen beim Telefonieren

Die Rechtsgrundlage für ehrenamtliches Handeln ist im Bürgerlichen Gesetzbuch zu finden. Ehrenamt ist somit ein Auftragsverhältnis: Die ehrenamtliche Tätigkeit entspricht regelmäßig der gesetzlichen Umschreibung des Auftrages, § 662 BGB: „Durch die Annahme eines Auftrages verpflichtet sich der Beauftragte, ein ihm von dem Auftraggeber übertragenes Geschäft für diesen unentgeltlich zu besorgen.“

Beendigung des Auftragsverhältnisses

Der oder die ehrenamtliche Helfer*in kann das Auftragsverhältnis natürlich auch wieder beenden. Die Beendigung des Ehrenamtes darf jedoch nicht zur Unzeit erfolgen, es sei denn, dass ein wichtiger Grund für die vorzeitige Beendigung vorliegt. Eine Beendigung zur Unzeit liegt dann vor, wenn z. B. der Verein auf Grund der plötzlichen Beendigung keine Gelegenheit hat, für einen Ersatz des oder der ehrenamtlichen Helfer*in zu sorgen.

Bedacht werden müssen außerdem die Rechtsbereiche der Unfallversicherung, der Haftpflichtversicherung, der Schweigepflicht (StGB §203), des Datenschutzes, des Rechtsberatungsgesetz etc.

Sinnvoll ist das Erstellen von entsprechenden Formularen, mit denen die Ehrenamtlichen informiert werden und gleichzeitig auch ihr Einverständnis erklären.

Wichtig ist hier eine klare Aufgabenbeschreibung und deutliche Beauftragung für das Engagementfeld. Deutlich müssen hier auch die Grenzen der telefonischen Beratung beschrieben werden, beispielsweise zur Psychotherapie, zur juristischen Beratung etc.

Karen Sommer-Loeffen

9 Arbeitsblätter und Vorlagen

In diesem Kapitel finden Sie einigen Arbeitsblätter, die als Anregungen gedacht sind, sich einzeln oder in einer Gruppe mit dem Thema auseinanderzusetzen.

Die Arbeitsblätter können zur Qualifizierung eingesetzt und als Gesprächsgrundlage im Austausch genutzt werden.

Haben Sie selbst Erfahrungen in der Erwachsenenbildung, können Sie auf der Grundlage der Texte auch eigenen Arbeitsblätter entwerfen.

Die Vorlagen der Qualifizierungskonzepte sind als Beispiele und Anregungen zu verstehen.



Arbeitsblatt

Entwickeln eines Telefonangebots

Bedarf analysieren

Beschreiben Sie ihre Zielgruppe:

Welchen Mangel erlebt Ihre Zielgruppe?

Wie und warum sind Sie für die Zielgruppe verantwortlich?

Durch welche Maßnahme kann diesem Mangel entgegengewirkt werden?

Welche Inhalte sollen am Telefon besprochen werden?

Auswahl und Qualifizierung der Ehrenamtlichen

Welches Profil brauchen potentielle Ehrenamtliche um diese Aufgabe zu übernehmen?

Welche Gesprächstechniken und Haltungen brauchen die Ehrenamtlichen dazu?

Wie sollen die Ehrenamtlichen diese Techniken erlernen?

Wie werden die Ehrenamtlichen während der Ausübung ihres Ehrenamts begleitet?

Werbung der Zielgruppe sowie der Ehrenamtlichen

Wie erreicht das telefonische Angebot die Zielgruppe?

Wie werben Sie Ehrenamtliche?

Fragen zu den Rahmenbedingungen

Datenschutz - Weitergabe der Kontaktdaten

Ja, mit Erlaubnis nein

Weitergabe der Inhalte

Ja, mit Erlaubnis an wen? _____ nein

anonym persönlich

Handy Festnetz Telefonnummer Unterdrückung

Ort des Telefonats für den EA

von zuhause aus von der Einrichtung aus

Arbeitsblatt

Aktives Zuhören - Höre ich wirklich zu?

Die häufigste Ursache für Störungen im Miteinander, wir hören nicht wirklich zu.
Mit dieser kleinen Checkliste können Sie überprüfen, wie es mit Ihrem Zuhören bestellt ist.
Beobachten Sie sich einmal selber kritisch aber wohlwollend.

Unterbreche ich die oder den andere*n?

Lege ich eine Antwort bereits zurecht, während die oder der andere noch spricht?

Spreche ich für die oder den andere*n die Sätze zu Ende, weil ich zu wissen meine, was sie oder er sagen wird?

Warte ich nur auf ein Stichwort, damit ich selber reden kann?

Ist es mir egal, ob ich wirklich verstehe, was der oder die andere sagt?

Lasse ich meine Gedanken abschweifen, während die oder der andere spricht?

Reagiere ich auf „Reizworte“?

Habe ich das Gefühl, die oder den andere*n verstanden zu haben?

Welche Atmosphäre nehme ich wahr?

Arbeitsblatt

Meditation vom Zuhören

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören, und du fängst an, mir Ratschläge zu erteilen, dann hast du nicht das getan, worum ich dich gebeten habe.

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören, und du erklärst mir, warum ich nicht solche Gefühle zu haben brauche, dann trampelst du auf meinen Gefühlen herum.

Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören, und du hast den Eindruck, du müsstest irgendetwas tun, um meine Probleme zu lösen, dann hast du mich verpasst – so fremd das auch klingen mag.

Höre zu! Alles, worum ich bitte, ist, mir zuzuhören – nicht viel zu reden oder etwas zu tun. – Ganz einfach – höre mich!

Keine Ratschläge - bitte höre mir zu.

Ich kann für mich selbst sorgen. Ich bin nicht hilflos – ich bin entmutigt oder strauchelnd vielleicht, verzweifelt, traurig, aber nicht hilflos.

Wenn du etwas für mich tust, das ich für mich selbst tun kann, dann vergrößerst du noch meine Angst und meine Schwäche.

Wenn ich bei dir das fühlen darf, was ich fühle – ganz egal wie unvernünftig das sein mag, dann kann ich endlich aufhören, mich zu rechtfertigen, zu erklären.

Dann kann ich mich wirklich auf meine Themen einlassen.

Und wenn das klar ist, dann liegen die Antworten auf der Hand, dann entwickeln sie sich in unserem Gespräch. Deshalb höre bitte zu und höre nur mich.

Und wenn du reden willst, warte einen Augenblick, bis du an der Reihe bist. Dann werde ich dir zuhören.

Arbeitsblatt

Wertschätzende Haltung als Grundlage von Gesprächen

Dies Übung kann bevorzugt in einer Gruppe durchgeführt werden. Die Anleitung liest die Fragen vor und lässt die Teilnehmenden in sich selbst und die Gruppe hineinspüren und die Veränderungen beobachten. Nach der Übung wird sich im Plenum darüber ausgetauscht.

Nehmen Sie eine wertschätzende Haltung ein, gegenüber jemandem, an den Sie jetzt denken.

Spüren Sie, wie fühlt sich das an? Wo spüren Sie es im Körper?

Schauen Sie sich in der Gruppe um! Was nehmen Sie wahr?

Nehmen Sie eine abwertende Haltung ein, gegenüber jemandem, an den Sie jetzt denken.

Spüren Sie, wie fühlt sich das an?

Schauen Sie sich in der Gruppe um! Was nehmen Sie wahr?

Versuchen Sie eine wertschätzende Haltung gegenüber jemandem einzunehmen, den Sie ablehnen.

Schauen Sie sich in der Gruppe um! Was nehmen Sie wahr?

Spüren Sie in sich hinein, wie fühlt sich das an? Wo spüren Sie es im Körper?

Nehmen Sie bewusst eine wertschätzende Haltung zu einem Teilnehmenden hier im Raum ein. Sie brauchen ihn nicht anzuschauen.

Schauen Sie sich in der Gruppe um! Was nehmen Sie wahr?

Spüren Sie in sich hinein, wie fühlt sich das an? Wo spüren Sie es im Körper?

Lassen Sie das Gefühl größer werden. Versuchen Sie dieses Gefühl zu speichern, damit Sie es erinnern können.

Abschließende Fragen:

Wie stellen Sie Wertschätzung her?

Was verhindert Wertschätzung?

Was fördert Wertschätzung?

Was bewirkt Wertschätzung?

Arbeitsblatt

Zirkuläres Fragen

Durch das zirkuläre Fragen nehmen Sie unterschiedliche Beobachtungspositionen ein. Sie lassen sich auf einen Perspektivwechsel innerhalb des Systems ein und erfragen Außenperspektiven. So können Sie neue Impulse erhalten und neue Wege in der Interaktion finden.

Übungssetting 30 Minuten:

Eine Person stellt eine Situation aus ihrem ehrenamtlichen Engagement vor, mit der sie ein Problem hat.

Ein Gruppenmitglied stellt die Fragen an die Fallgeberin oder den Fallgeber.

Die anderen hören zu und können nachfragen.

Situation beschreiben

Beschreiben Sie die Situation, für die Sie einen Impuls brauchen. Benennen Sie die beteiligten Personen und weitere Personen aus dem Umfeld der Situation.

Zirkuläres Fragen

Wer von den benannten Personen würde meine Situation ähnlich beschreiben?

Wer sieht die Situation ganz anders?

Was würde Herr/Frau_____ dazu sagen?

Was glauben Sie, denkt Herr/Frau_____ über das Problem?

Welche Lösung würde Herr/Frau_____ vorschlagen?

Auswertung durch die Fallgeberin oder den Fallgeber

Welche Informationen haben Sie dazu gewonnen?

Wie stellt sich die Situation Ihnen jetzt dar?

Was würden Sie jetzt anders machen?

Vorlage

Das Qualifizierungskonzept Telefonischer Besuchsdienst des Diakonischen Werkes Kirchenkreis Leverkusen

Grundschulung (ca. 3 Stunden)

- Grundsätzliches zur Organisation und dem Ehrenamt
- Tätigkeitsprofil ehrenamtlicher Mitarbeit im Telefonischen Besuchsdienst (Vorbereitung, Tätigkeit, Dokumentation, Öffentlichkeitsarbeit)
- Wie finden die Telefonpartner zusammen? Ablauf
- Vorbereitende Grundhaltung (Empathie, Akzeptanz, Wahrhaftigkeit nach Rogers, Dialogregeln nach Schopp => Übungseinheiten)
- Aktives Zuhören (=>Übungseinheiten)
- Vorbereitung vor den Telefonaten
- Wie komme ich gut in das (erste) Gespräch? (W-Fragen)
- Achtung: Sackgassen in einem Gespräch
- Wie kann ich ein Gespräch gut beenden? (Übungseinheiten)

Austauschtreffen (monatlich)

- Vertiefung der Themen aus der Grundschulung
- Partnerübungen zum Thema Kommunikation
- Austausch über die Tätigkeit

Fortbildungen (fakultativ 2 pro Jahr durch externe Dozenten)

- Das Seelsorgliche Gespräch
- Kommunikation im Alltag
- Trauer und Trauerbewältigung
- Demenzielle Erkrankungen im Alter

Im Telefonischen Besuchsdienst Leverkusen übernimmt die Koordinatorin einen Teil der Schulung zum Thema Gesprächsführung, weitere Schulungen werden durch externe Dozenten übernommen. Es hat sich herauskristallisiert, dass die praktischen Übungen in der kleinen Gruppe oder als Partnerübung von den ehrenamtlich Mitarbeitenden sehr gut aufgenommen und als hilfreich für die Tätigkeit erlebt werden. So baut die Koordinatorin im Laufe eines Jahres bei den monatlich stattfindenden Austauschtreffen immer wieder Übungssequenzen ein. Die ehrenamtlich Mitarbeitenden erhalten nach der Grundschulung sämtliche besprochenen Inhalte als Mappe zum Nachlesen.

Vorlage

Ausbildungskonzepte Telefonseelsorge

Curriculum der Ausbildung (1. Jahr)

November: Vorstellung - Gruppenbildung - Absprachen

„Wie bin ich geworden, die oder der ich bin?“ Biographiearbeit als Schlüssel zu einer persönlich reflektierten und verantworteten Seelsorge

Dezember Seelsorge - Beratung - Therapie

Januar seelsorgliche Gesprächsführung und Haltung nach Carl Rogers (Wertschätzung, Authentizität, Empathie)

Februar seelsorgliche Gesprächsführung (Fortsetzung)

März / April ressourcenorientierte Gesprächsführung nach Heiner Seidlitz et al (inkl. Gesprächs-auftrag erkunden und entwickeln, Gespräche strukturieren und beenden, etc.): die systemische Haltung in der Telefonseelsorge (Hospitationsbeginn)

Mai - Juli thematische Vertiefungen:

Krisenerleben und -intervention, Suizid(prävention), Sterben / Tod / Trauer, Sexualität (Zwischengespräche)

August / September Fortsetzung thematische Vertiefung:

Seelsorge im Kontext psychischer Erkrankung (Sucht, Depression / Ängste, emotional-instabile Persönlichkeitsstörungen, Psychosen) Stichwort: Empowerment

Oktober: Auswertung der Hospitationserfahrungen, Abschluss Hospitationen, Organisatorisches, Dienstordnung, Rechtsfragen, Reflektion und Feedback

Arbeitsblatt

Kompetenzprofil erarbeiten

Die Auswahl von Engagierten für eine bestimmte Tätigkeit ist nicht immer einfach. Die eigene Handlungssicherheit wächst, wenn es auf der Sachebene Faktoren gibt, die fachlich begründet sind. Anhand des Arbeitsblatts können Sie ein Kompetenzprofil erstellen, dabei können mehrere Kernaufgaben beschrieben werden. Das Kompetenzprofil ist in erster Linie ein internes Dokument.

Kernaufgabe (Welches ist eine der wesentlichen Kernaufgaben?)

Ziel/e (Was soll erreicht werden?)

Kompetenzbereich (Welche Befugnisse hat die oder der Ehrenamtliche? Was darf sie tun?)

Anforderungen (Was muss die oder der Ehrenamtliche können?)

Kriterien (Anhand welcher Kriterien kann ich das beobachten, um vergleichen zu können?)

Arbeitsblatt

Beschreibung des Aufgabenprofils

Das Aufgabenprofil dient zur Kommunikation nach außen und ist eine Grundlage für die Werbung von Interessierten. Die im Kompetenzprofil erarbeiteten Inhalt fließen teilweise mit ein.

Ehrenamtliche gesucht als....

Wer wird gesucht? Wer wäre besonders geeignet?

Ziel der Aufgabe, Bezeichnung

Kurze Beschreibung der Tätigkeit(en)

Notwendige Kenntnisse, Fähigkeiten, Besondere Anforderungen, benötigte Ressourcen...

Zeitlicher Aufwand
pro Woche/Monat/Quartal

für Vorbereitung

Projektbezogenes oder permanentes Engagement

Was bieten wir?

Weitere Anmerkungen

Ansprechpartner*in Kontakte, Erreichbarkeit

Arbeitsblatt

*Werbung von Nutzer*innen - Beschreibung des Angebots*

Um Nutzer*innen für das Telefonangebot zu gewinnen, sollten die Fragen beantwortet werden, die die Interessierten sich stellen würden.

Was bietet mir das Telefonangebot?

Welche Hilfe bekomme ich?

Wer steckt hinter dem Telefonangebot?

Wer ruft mich an?

Oder Wer hört mir zu?

Was für einen fachlichen Hintergrund haben die Ratgebenden?

Wie häufig ruft mich jemand an?

Wann muss ich dafür zuhause sein?

Kann ich auch von mir aus anrufen?

Ist das Telefonangebot anonym?

Wie ist es mit der Schweigepflicht?

Ist das Angebot kostenlos?

Welche technischen Voraussetzungen sind für eine Teilnahme nötig?

Bei wem muss ich mich melden, wenn das Angebot in Anspruch nehmen will?

10 Literaturhinweise und Empfehlungen

Kapitel 5.2

Sabine Weinberger: Klientenzentrierte Gesprächsführung, Juventa (Weinheim/ München) 2004

Timm H. Lohse: Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung, Vandenhoeck und Ruprecht (Göttingen) 2006 (2. Aufl.)

Carl R. Rogers: Therapeut und Klient, Fischer (Frankfurt/Main) 1997

Heiderose Gärtner: Gute Gespräche führen, Gütersloher Verlagshaus (Gütersloh) 2004

Kapitel 5.3

de Jong und Kim Berg, 2003, S. 33 folgende

Heiner Seidlitz, Dietmar Theiss: Ressourcenorientierte Telefonberatung, Borgmann Media (Dortmund) 2008

Kapitel 5.4

www.dhs.de/fileadmin/user_upload/pdf/Broschueren/Manual_Sucht-und_Drogenhotline.pdf

Seidlitz, Heiner / Theiss, Dietmar, Ressourcenorientierte Gesprächsführung am Telefon und bei niedrigschwelligem Kontakten (Dortmund, 5. Aufl. 2020)

Knatz, Birgit / Schumacher, Stefan, Mediale Dialogkompetenz. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat (Berlin, 2019)

Ein umfassendes Curriculum zu den Merkmalen guten Zuhörens und einem elementarisierten „Zuhörkompetenz-Modell“ bietet – nicht zuletzt unter Einbindung der Erfahrungen aus der internationalen Telefonseelsorge: www.listening-skills.eu

Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e. V.

Westenwall 4, 59065 Hamm

Tel +49 23 81 90 150

E-Mail info@dhs.de, www.dhs.de,

Neubearbeitung Axel Kalus, Ahlen; Dr. Raphael Gaßmann, Konzeption und Text der 1. Auflage (2007)
Ingrid Arenz-Greiving, Münster

Kapitel 6.1

Timm H. Lohse: Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Eine methodische Anleitung, Göttingen 4. Aufl. 2013.

Timm H. Lohse: Grundlagen des Kurzgesprächs, BoD2. Aufl. 2012.

Britta Möhring / Thomas Schlüter: Kann ich Sie mal kurz sprechen? Impulse für gute Gespräche in der Schule, Göttingen 2019.

www.timmlohse.de/index.asp?art=kurzgespraech

Kapitel 6.3.2

www.ekir.de/www/downloads/ekir2011handreichung_qualitaet_seelsorge.pdf.

Kapitel 6.4

Meike Woller, Diplom-Sozialwirtin, ist Trainerin für Interkulturelle Kompetenz und Globales Lernen. Sie hat verschiedene Projekte zum Thema „Integration“ geleitet und führt interkulturelle Fortbildungen durch. vhs-ehrenamtsportal.de/themenwelten/interkulturelle-kommunikation/wie-nehme-ich-gefluechtete-wahr?

Kapitel 7.2

Redmann, Britta, Erfolgreich führen im Ehrenamt – Ein Praxisleitfaden für freiwillig Engagierte Menschen, Springer Gabler Verlag 2012, S. 188 f.

Kapitel 7.3

Ehrenamt – Das Qualitätshandbuch Freiwilligenmanagement am Beispiel von Diakonie und Kirche, Ursula Wolter u.a., 4. Auflage 2018, Diakonie Düsseldorf S. 9

Für Internetquellen gilt der letzte Zugriff:
Dezember 2020

11 Autor*innen und Projektverantwortliche

Vera Apel-Jösch
Trainerin, Übersetzerin und Fachbuchautorin für
Leichte Sprache

Annette Bogler
Landesbeauftragte der EKH (Ev. Krankenhaus Hilfe)
Westfalen

Annette Echstenkämper
Projektleiterin Telefonischer Besuchsdienst Leverkusen

Michaela Haertel,
Leiterin Telefonnotruf Diakonie Düsseldorf

Pfr. Peter Krogull
Pfarrer für Seelsorgefortbildung und -entwicklung,
Ev. Kirchenkreis Düsseldorf

Bettina Kutzscher
Hospizverein Düsseldorf Nord e.V.

Karin Martini
Koordinatorin und Gemeindepädagogin, Evangelischen Friedens-Kirchengemeinde, Düsseldorf

Pfr. Dr. Detlev Proeßdorf
Leverkusen, Kontaktdaten: detlev.proessdorf@ekir.de

Sabine Richarz
Referentin Ev. Frauenhilfe Rheinland, Bonn

Saule Skarzauskaite
Leiterin zentrum plus Heerdt, Diakonie Düsseldorf

Karen Sommer-Loeffen
Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe e. V.

Pfr. Ulf Steidel
ev. Pastor und Supervisor, Leiter der TelefonSeelsorge Düsseldorf

Carlos Stemmerich
Ehrenamtskoordinator, Diakonie Michaelshoven,
Köln

Ursula Wolter
Leiterin Referat Ehrenamt, Diakonie Düsseldorf

Impressum

Telefonieren - Ein traditioneller Kommunikationsweg wird wieder neu entdeckt und bietet ungeahnte Möglichkeiten, um Beziehungen zwischen Menschen aufzubauen und um in Einsamkeit hinein Hoffnung und Perspektive zu geben. In der Handreichung werden verschiedenen Telefonformate vorgestellt, Beispiele für Qualifizierungsmodelle für die Ehrenamtlichen und Ideen zur Gewinnung von Engagierten und Nutzern des Engagements beschrieben. Die verschiedenen Aspekte einer gelingenden Gesprächsführung am Telefon werden beleuchtet und beleuchten ihrerseits die Vielschichtigkeit des Engagementfeldes „Telefonieren“.

Düsseldorf im Dezember 2020

Download

www.diakonie-rwl.de/themen/ehrenamt/publikationen

www.diakonie-duesseldorf.de/diakonie/ehrenamt/fortbildung-fuer-hauptamtliche/

Herausgeber

Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe e. V., Düsseldorf
Diakonie Düsseldorf, Düsseldorf

Fotos

Gerald Biebersdorf, www.unsplash.com

Redaktion

Karen Sommer-Loeffen, Diakonie RWL,
Referentin für Ehrenamt und Bahnhoftsmissionen, k.sommer-loeffen@diakonie-rwl.de

Ursula Wolter, Leiterin Referat Ehrenamt,
Diakonie Düsseldorf (verantwortlich)
ursula.wolter@diakonie-duesseldorf.de