

Leitfaden für Telefongespräche von Besuchsdienstmitarbeiter*innen mit Bewohner*innen in Altenpflegeheimen in Zeiten der Corona-Krise

Nachfolgender Leitfaden will ohne Anspruch auf Vollständigkeit Hinweise für diese Kontaktform geben. Die für den Besuchsdienst verantwortliche Person Ihrer Kirchengemeinde unterstützt Sie bei dieser ehrenamtlichen Aufgabe. Der Telefondienst kann Menschen gut tun, die z.B. keine Angehörigen haben, und er muss sich zugleich in die interne Organisation der Einrichtung einfügen.

Klärung der Rahmenbedingungen:

1. **Selbstklärung der Besuchsdienstmitarbeiterin / des Besuchsdienstmitarbeiters:**

Welche Zeit möchte ich für den Telefondienst von meiner Seite aus anbieten? Möchte ich mit einer fest vereinbarten Person im Heim telefonieren, die ich bereits von früheren Besuchen her kenne, oder bin ich offen für weitere Personen, die mir bedarfsorientiert von den Mitarbeitenden im Heim vermittelt werden?

2. **Klärung mit der Einrichtung durch die Kirchengemeinde (Besuchsdienstleitung):**

Welche Bewohner*innen kommen für einen Telefonkontakt infrage und gibt es bei diesen Einschränkungen, die unbedingt zu beachten sind (z.B. Kommunikationseinschränkungen)?

Zu welchen Zeiten fügen sich Anrufe gut in den Tagesplan der Bewohner*innen und die organisatorischen Abläufe der Einrichtung ein? Wie soll der Kontakt angeboten werden? Wird die Durchwahlnummer einer Heimbewohnerin / eines Heimbewohners von der Einrichtung weitergegeben, oder ruft der/die Besuchsdienstmitarbeitende im Heim zu den vereinbarten Zeiten unter einer Zentralnummer an und wird dann zu dem/der Heimbewohner*in durchgestellt?

Eine förderliche Haltung im Gespräch – „Ganz Ohr sein mit Respekt“:

3. **Aktives Zuhören**

ist gekennzeichnet durch ein ehrliches Interesse am Gegenüber.

Sie wollen sich in die Gedanken- und Gefühlswelt der anderen einfühlen Person, ihr Anliegen verstehen? Das gelingt besser, wenn Sie ihr aufmerksam und geduldig zuhören und sich selbst sehr zurückzunehmen. Es ist ein Zuhören ohne zu werten oder eigene Lösungsvorschläge anzubieten. Unterbrechen Sie nie ohne Notwendigkeit. Ist Ihnen etwas unklar, dann fragen Sie bitte nach. Sie können von Zeit zu Zeit das Gehörte wiederholen, um zu überprüfen, ob Sie Ihr Gegenüber richtig verstanden haben. Das signalisiert dem Anderen: „Ich bin wichtig. Er/sie hört mir wirklich zu!“

Das Rückmelden von Gefühlen, die Sie beim Anderen wahrnehmen, braucht Erfahrung und Übung (z.B. „**Ich höre, das löst viele Ängste aus**“ oder „**Sie sind verunsichert...**“). Aufbrechende Gefühle verlangen eine Sicherheit vermittelnde Begleitung. Das ist am Telefon schwerer, als im direkten Kontakt.

4. **Sprachgestaltung:**

Sprechen Sie bitte langsam und deutlich. Vermitteln Sie Ruhe im Sprechen und machen Sie Pausen. Verwenden Sie kurze Sätze und eine verständliche Sprache.

5. **Verschwiegenheit:**

Bitte denken Sie daran, dass ihre Gespräche mit den Heimbewohner*innen der Schweigepflicht unterliegen. Was Ihnen mitgeteilt wird braucht Respekt und Schutz!

Das Telefongespräch:

6. **Vorstellung:**

„Ich bin N.N. vom Besuchsdienst der Kirchengemeinde XY.“

→ Es ist wichtig, dass der/die andere tatsächlich weiß, wer anruft.

„Ich habe jetzt Zeit für Sie, für ein Gespräch am Telefon.“

7. **Gesprächsführung:**

Laden Sie den Gesprächspartner zum Sprechen ein und stellen Sie offene Fragen:

„Wie geht es Ihnen heute?“ „Was beschäftigt Sie?“ „Wie erleben Sie Ihren Alltag?“

„Was meinen Sie – wie kann ich Sie unterstützen?“

8. **Gegebenenfalls Angebote machen:**

„Darf ich für Sie / mit Ihnen ein Lied singen?“ → z.B. „Befiehl du, deine Wege“, „Von guten Mächten“ oder ein Segenslied wie „Dass Erde und Himmel dir blühen“...

„Darf ich für Sie ein Gebet sprechen?“ „Möchten Sie, dass wir gemeinsam ein Vater Unser beten?“ „Darf ich Ihnen einen Segen zusprechen?“

„Ich zünde zuhause eine Kerze für Sie an und schließe Sie ins Gebet mit ein!“

9. **Abschluss des Gesprächs:**

„Wie geht es Ihnen jetzt zum Ende unseres Gesprächs?“

„Ich danke Ihnen für dieses Gespräch.“

„Wenn ich darf, rufe ich Sie in X Tagen / X Wochen wieder an.“ → Bitte verlässlich sein!

„Ich wünsche Ihnen alles Gute. Insbesondere dass...“

10. **Nach dem Gespräch:**

Das eigene Wohlbefinden beachten! Atmen Sie tief durch und nehmen Sie sich etwas Zeit für den Nachklang. Vielleicht sprechen Sie ein kurzes Gebet und legen dieses Gespräch, Ihre Gedanken und Gefühle, in Gottes Hand. Tun Sie etwas, das Ihnen gut tut: Fenster öffnen und nach draußen schauen / sich von Kopf bis Fuß schütteln – Loslassen / Spaziergehen...

Wenn ein Gespräch Sie länger beschäftigt oder gar belastet, dann nehmen Sie bitte Kontakt zur der für den Besuchsdienst verantwortlichen Person Ihrer Kirchengemeinde auf.

Sie sind nicht allein und werden unterstützt! **Gott segne Ihren Dienst!**