



*Telefonischer
Besuchsdienst
der Evangelischen
Kirchengemeinden
in Hofgeismar*

DENN
GOTT
HAT UNS
NICHT
GEGEBEN
DEN GEIST
DER **FURCHT**,
SONDERN
DER **KRAFT**
UND DER **LIEBE**
UND DER
BESONNENHEIT.

2. Timotheus 1,7

Projektbeschreibung

Vorlauf

Das im Folgenden beschriebene Projekt hat der Unterzeichner im Auftrag der Hofgeismarer Kirchengemeinden federführend entwickelt. (Aus organisatorischen Gründen werden die anderen christlichen Gemeinden in Hofgeismar zu diesem Zeitpunkt nicht einbezogen, können aber später beitreten, wenn sie das wollen.)

Die Projektidee wurde vor allem mit Frau Möhrer-Nolte, der Leiterin der Telefonseelsorge Nordhessen, Herrn Ziermann, Chef von Systemhaus Telekommunikation und EDV in Hofgeismar, Frau Dr. Müller, Leiterin des Gesundheitsamtes Kassel und Landkreis Kassel, verschiedenen persönlichen Beratern und den Hofgeismarer Pfarrern telefonisch und per Mail überprüft und ergänzt.

Der Anlass

Wegen der Corona-Vorsorgemaßnahmen wird der Lebensbereich aller Menschen auch in Hofgeismar zunehmend auf die Wohnung eingeschränkt. Das könnte je länger je mehr für viele Menschen zu erheblichen psychischen Belastungen und anderen Problemen führen. Am schwersten betroffen werden alleinstehende Menschen sein und darunter vor allem alte und sehr alte Menschen, die zurzeit erfreulicherweise noch relativ gelassen reagieren.

Ein persönlicher Besuchsdienst, wie er in den Gemeinden praktiziert wird, würde sehr wirksam helfen können, ist aber aus den bekannten Gründen in der jetzigen Situation problematisch und wird möglicherweise bald auch nicht mehr zulässig sein. Anderen Kontaktmöglichkeiten kommt deshalb eine umso größere Bedeutung zu. Im konkreten Fall wird ein telefonischer Besuchsdienst - der Name ist bewusst in Anlehnung an die vertraute Aktivität Besuchsdienst gewählt - eingerichtet, um auf den zu erwartenden Gesprächs- und Hilfebedarf reagieren zu können.

Projektbeschreibung

Damit werden zugleich die im kirchlichen und diakonischen Bereich seit langem bestehenden Notruf- und Servicetelefone (Pfarrämter, Telefonseelsorge, Diakonisches Werk) entlastet.

Das Angebot

Jeder Bewohner bzw. jede Bewohnerin Hofgeismars, der bzw. die Gesprächs-oder Hilfebedarf hat, kann die zentrale Telefonnummer des TBKG anrufen.

- Hat der Anrufer die Anruferin ein einfaches Kontaktbedürfnis („Mir fällt die Decke auf den Kopf, ich muss einfach mal mit jemand reden“), steht das Mitglied des TBKG als Zuhörer und emphatischer Gesprächspartner zur Verfügung.
- Möglicherweise erbittet der Anrufer / die Anruferin weitere Telefongespräche. Dann ist darauf hinzuweisen, dass er / sie gerne wieder anrufen könne. Wenn das geboten erscheint und das Mitglied des TBKG das will, kann auch angeboten werden, den Anrufer / die Anruferin zu einem vereinbarten Termin noch einmal anzurufen.
- Wenn die Gesprächssituation dem Mitglied des TBKG zu schwierig wird, kann auf die Gemeindepfarrer oder die Telefonseelsorge verwiesen werden.
- Wenn nach konkreten Hilfestellungen gefragt wird z. B. Einkaufshilfe, allgemeine Sozialberatung verweist das Mitglied des TBKG auf die entsprechenden Kooperationspartner des TBKG. Näheres dazu → Seiten 14 / 15.

Projektbeschreibung

Die Durchführung

- **Erreichbarkeit:**
Der TBKG ist von Montag bis Samstag erreichbar, jeweils von 9 Uhr bis 18 Uhr.
- **Dienstzeiten:**
Die täglichen Dienste werden im Blöcken von 9 Uhr bis 13 Uhr und von 13 Uhr bis 18 Uhr eingeteilt. Die Mitglieder des TBKG übernehmen pro Woche jeweils einen Block, in jeder Woche am selben Wochentag dieselben Dienstzeiten.
- **Mitgliederzahl:**
Es werden also mindestens zwölf Mitglieder gebraucht, die inzwischen schon feststehen. Um im Verhinderungsfall Ersatzbesetzungen vornehmen zu können, wird eine Teamgröße von 16 Personen angestrebt.
- **Dauer des Projekts:**
Die Dauer ist zurzeit nicht absehbar.
- **Umsetzung:**
Von der zentralen Rufnummer des TBKG werden die eingehenden Anrufe automatisch auf die private Rufnummer des jeweils diensthabenden Teammitgliedes umgeleitet, dort entgegengenommen und bearbeitet. Solange das Teammitglied im Gespräch ist, gib die zentrale Rufnummer ein Besetzzeichen.

Projektbeschreibung

Art des Dienstes

Der Dienst ist ehrenamtlich. Jedes Teammitglied kann Supervision in Anspruch nehmen, die Pfarrerin i. R. Kutzbach ebenfalls ehrenamtlich anbietet. Auch Herr Ziermann erbringt seine technische Dienstleistung ehrenamtlich.

Kosten und Finanzierung

Alle Kosten werden durch Zuschüsse und Spenden finanziert.

Start des Projektes

Der TBKG-HOG soll am Montag, dem 30. März 2020 seinen Dienst beginnen. Die Erfahrungen werden kontinuierlich ausgewertet, die Organisationsabläufe regelmäßig überprüft.

Rudolf Schmidt, Pfarrer i. R., Prälat em. Hofgeismar
Projektleitung und Koordination
E-Mail: ruan.schmidt@gmx.net
 0 56 71 / 50 83 29

Technischer Ablauf des telefonischen Besuchsdienstes

Grundlage

Beim Anbieter Sipgate ist die VoIP-Rufnummer

 (0 56 71) 7 49 26 28

gebucht, die mit jedem handelsüblichen Internet-Telefon (dazu gehört z.B. auch eine AVM Fritz!Box mit Telefonanschluss) standort-unabhängig benutzt werden kann. Sofern nur Anrufe entgegengenommen werden sollen, entstehen keinerlei Kosten.

Technische Umsetzung

Der Anrufer gelangt in eine Telefonanlage, die das Gespräch je nach Wochentag und Uhrzeit automatisch an die jeweils vorgegebene Rufnummer des diensthabenden Teammitgliedes weiterleitet. Diese Weiterleitung wird 30 Sekunden lang versucht. Während eines Gespräches ist die Rufnummer für weitere Anrufer besetzt. Außerhalb der Einsatzzeiten wird eine Ansage abgespielt.

Ansagen

Erfolgt ein Anruf in der Telefonanlage, erhält der Anrufer folgende Willkommensansage: *„Willkommen beim telefonischen Besuchsdienst. Wir verbinden Sie jetzt weiter zu unserem Team.“*

Das diensthabende Teammitglied meldet sich mit *„Willkommen beim telefonischen Besuchsdienst. Mein Name ist ... Was kann ich für Sie tun?“*

Geht das Teammitglied nicht ans Telefon, erfolgt folgende Ansage: *„Unser Team befindet sich zur Zeit im Gespräch. Bitte rufen Sie gleich noch einmal an. Vielen Dank!“*

Technischer Ablauf des telefonischen Besuchsdienstes

Ausserhalb der Einsatzzeiten wird folgende Ansage abgespielt:
„Willkommen beim telefonischen Besuchsdienst. Sie erreichen uns montags bis samstags zwischen 9 und 18 Uhr. In dringenden Fällen rufen Sie bitte 0800 111 0 111 an.“

Einschränkungen

Die Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum Telefon des Teammitglieds kann nicht gewährleistet werden.

Notfallplan

Im Kundencenter des Anbieters kann Herr Ziermann die Rufnummer jederzeit auf Anforderung an ein anderes Ziel umleiten, komplett außer Betrieb nehmen oder einen Anrufbeantworter aktivieren.

Kurzanleitung für den telefonischen Besuchsdienst

Die innere Haltung am Telefon (nach C. Rogers)

Um in einen guten, als hilfreich erlebten Gesprächskontakt zu kommen, ist die eigenen Haltung, die ich der anrufenden Person gegenüber einnehme, von entscheidender Bedeutung:

1. **Bedingungslose positive Wertschätzung** gegenüber der anrufenden Person mit ihren Schwierigkeiten und Eigenheiten.
2. **Empathie:** Einfühlsames Verstehen der Welt und der Probleme der anrufenden Person und die Fähigkeit, diese Empathie zu kommunizieren. Dies kann beispielsweise vermittelt werden durch die Wiederholung und Zusammenfassung der mitgeteilten Inhalte und das Benennen der erspürten Gefühle.
3. **Kongruenz:** Wahrnehmen des eigenen Erlebens während des Gesprächs: Wie geht es mir? Welche Gefühle klingen in mir an? Wann habe ich den Impuls, das Gespräch zu beenden?

Da die Wahrnehmung des Gegenübers am Telefon einzig auf den akustischen Kanal reduziert ist, sind Beratende sehr viel stärker auf eigene innere Bilder angewiesen, die sie sich von der ratsuchenden Person machen: dabei spielen der Klang der Stimme, Modulation, Rhythmik und Lautstärke eine wichtige Rolle, ebenso wie Hintergrundgeräusche.

Ein wichtiger Grundsatz für die Arbeit im telefonischen Besuchsdienst: Beide am Kontakt Beteiligten haben Verantwortung: Die Telefonberater*innen sind verantwortlich für die „Gesprächsstruktur“ und den Rahmen des Gesprächs und die Anrufenden sind verantwortlich für ihre Probleme, ihre Problem-Lösungen, ihr Leben. Wir gehen in der Telefonberatung von einer klassischen, idealtypischen Gesprächsstruktur aus mit Bausteinen, die in jedem Gespräch (mehr oder weniger) vorkommen sollten.

Kurzanleitung für den telefonischen Besuchsdienst

Gesprächsstruktur

1. Kontaktaufnahme
2. Erwartung klären, Auftragsklärung
3. „innere Landschaften“ der Anrufenden verstehen
4. Gemeinsames Entwickeln von Lösungsansätzen, einem möglichen nächsten Schritt
5. Gespräch aktiv beenden

Kontaktaufnahme:

Da am Telefon ein freundliches, aufmunterndes Lächeln zu Beginn einer Beratung nicht eingesetzt werden kann, ist es wichtig, einen wohlwollenden, zugewandten Gesprächseinstieg mit Worten zu finden. Reden Sie mehr, als Sie es im direkten Kontakt tun würden, bauen Sie Brücken, gerade am Anfang, vielleicht, indem Sie zunächst über die ungewohnte Situation reden, die diese Telefonberatung für Sie beide bedeutet. Gerade am Beginn eines Telefongesprächs braucht es die klar ausgesprochene Ermutigung, zu erzählen, da alle nonverbalen Möglichkeiten (zunicken, erwartungsvoll schauen, lächeln) wegfallen. Bei Menschen, die nur stockend ins Reden kommen, ist es hilfreich, wenn die Telefonberater*in das, was jetzt gerade ist, in Worte fasst, z.B. „das ist gar nicht so leicht, überhaupt anzufangen, da wir uns ja nicht sehen...“ und Sicherheit gibt durch Erklären des Rahmens: z.B. Unser Gespräch wird 30 Minuten dauern „wir haben jetzt 20 Minuten Zeit, um über das zu sprechen, was Sie bewegt, danach werden wir zusammen gucken, was Sie als nächstes tun können und welche Verabredung wir treffen für einen nächsten Kontakt...

Kurzanleitung für den telefonischen Besuchsdienst

Erwartungen klären:

Fragen sie nach, was der Anrufenden von diesem Telefonat erwartet, was die Person braucht: Ist es Entlastung? Einfach mal erzählen können? Braucht sie Ermutigung oder will sie Informationen?

„Innere Landschaften erkunden“

Um besser verstehen zu können, was das Gegenüber bewegt, sind offene Fragen hilfreich: z.B. „Erzählen Sie doch mal, wie genau war das?“ Außerdem ist es hilfreich in dieser Phase, das, was Sie verstanden haben, immer wieder zusammenzufassen und zurück zu spiegeln. Dies ermutigt, weiter zu erzählen.

Gemeinsames Suchen nach einem nächsten Schritt:

Gibt es Ideen, was die Person heute noch tun kann? Was ihr gut täte? Was vielleicht hilfreich wäre für“ jetzt“, z.B. die Nachbarin anrufen, einen Brief schreiben etc. Wichtig ist, dass ein solcher Schritt gemeinsam erarbeitet wird, geben sie keine Ratschläge!

Gesprächsende:

Kündigen Sie fünf Minuten vor Gesprächsschluss klar und deutlich das Ende des Gesprächs an, fassen Sie den Gesprächsverlauf kurz zusammen und treffen ggf. Absprachen für ein nächstes Gespräch. Beenden Sie das Gespräch direktiv und klar und vielleicht mit einem guten Wunsch. Eine direktive, klar kommunizierte Gesprächsbeendigung am Telefon ist wichtig, weil nonverbale Signale (wie schauen auf die Uhr, auf die Stuhlkante rutschen) bei der anrufenden Person nicht ankommen. Es ist Ihre Aufgabe, für den Rahmen und deshalb auch für ein Ende des Gesprächs zu sorgen. Tun Sie dies respektvoll und klar, auch bei Menschen, die am Ende „klammern“ und nochmal ein neues Thema anschnitten. Verweisen Sie auf das nächste Gespräch.

Während des Telefongesprächs sind paraverbale Äußerungen der Berater*in unbedingt notwendig, ein „hmm“ zwischendurch, ein Nachfragen: „habe ich Sie richtig verstanden, dass...“ ein Unter-

Kurzanleitung für den telefonischen Besuchsdienst

brechen und Zusammenfassen und Spiegeln dessen, was Sie an Inhalten und Gefühlen verstanden haben, ist während des gesamten Gesprächsverlaufs wichtig. Kommentieren Sie Gesprächspausen aktiv, am Telefon ist Schweigen für die Ratsuchenden sehr viel schwerer auszuhalten, als in einer direkten Gesprächssituation.

Das sollte eigentlich selbstverständlich sein,

wird aber schnell vergessen: Ihnen als Berater*in soll es am Telefon gutgehen: Sorgen Sie dafür, dass Sie bequem sitzen, dass Sie eine Uhr in der Nähe haben, dass Sie eine gute innere Distanz halten.

Und seien Sie sich der Grenzen des Angebotes bewusst: Verweisen Sie schwer belastete Anrufende, Menschen in akuten Lebenskrisen und suizidalen Krisen auf die Telefonseelsorge, auf den Hausarzt, auf den zuständigen Pfarrer. Die Anrufer*innen, die bei Ihnen anrufen, wollen vermutlich in erster Linie erzählen und suchen vor allen Dingen zugewandte, aufmerksame und aktive Zuhörer*innen. Wir von der TelefonSeelsorge sagen: Zuhören kann man lernen und ständig verfeinern.

Ein empfehlenswertes Programm, um die Zuhörkompetenzen zu stärken, finden Sie unter: www.listening-skills.eu

Außerdem empfehlenswert: Das Standardwerk der TelefonSeelsorge: „Ressourcenorientierte Telefonberatung“; Heiner Seidlitz und Dietmar Theiss

Gutes Gelingen für Ihr tolles Projekt
des telefonischen Besuchsdienstes!



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge Nordhessen e.V.

Salome Möhrer-Nolte

Sozialpädagogin, Supervisorin, Gestalttherapeutin,
Geschäftsführerin Telefonseelsorge Nordhessen e.V.

Kooperationspartner

Die im Folgenden genannten Personen und Dienste sind zur Zusammenarbeit mit dem TBKG bereit. In bestimmten Gesprächszusammenhängen kann auf sie verwiesen werden:

Seelsorgerliche Fragen

Pfarrerin / Pfarrer Bretschneider (Neustadt) ☎ 0 56 71 / 26 36

Pfarrer Schnepel (Altstadt) ☎ 0 56 71 / 28 33

Pfarrer Nolte (Gesundbrunnen) ☎ 0 56 71 / 16 74

Telefonseelsorge Nordhessen: ☎ 08 00 111 0111

Andachten

- Jeden Sonntag ab 9 Uhr sendet die Evangelische Kirche von Kurhessen-Waldeck einen Video-Gottesdienst:
zu.hna.de/kswa2703
- www.evangelische-kirche-hofgeismar.de

Kirchliche Allgemeine Sozial- und Lebensberatung

Anke Schäfer, Diplomsozialarbeiterin / -pädagogin, Diakonisches Werk Region Kassel ☎ 0 56 71 / 92 08 22 oder 01 74 / 23 71 14 37

Frau Schäfer hat einen Überblick, was es vor Ort an Hilfestellung gibt und kann gegebenenfalls weitervermitteln. Auch in Fragen zum Umgang mit Ansprüchen an Sozialleistungen kann sie weiterhelfen.

Hilfestellung beim Einkaufen

Folgende Geschäfte bieten Lebensmittellieferungen ins Haus an:
super 2000, Würfelturm-Center

☎ 0 56 71 / 22 63

Hier muss man – der /die Betreffende selbst oder eine andere Person für sie – im Geschäft selbst einkaufen. Die Ware wird aber dann gebracht. Kosten: Vor Ort erfragen.

REWE, Bahnhofstraße 30

☎ 0 56 71 / 5 07 30

Online-Bestellung: REWE Hofgeismar Lieferservice
REWE nimmt auch Bestellungen entgegen, am liebsten online, wenn gar nicht anders möglich auch telefonisch, und bringt sie ins Haus. Ab einem Warenwert von 30 Euro ist die Lieferung kostenfrei, sonst kostet es 2 Euro.

Pfr. Schnepel

☎ 0 56 71 / 28 33

Wenn Einkaufsdienstleistungen von Geschäften nicht infrage kommen, vermittelt Pfr. Schnepel auch andere Einkaufshelfer.

Impressum:

Diese Informatinsschrift wird herausgegeben
von den Evangelischen Kirchengemeinden in Hofgeismar.

Verantwortlich: Rudolf Schmidt.

Layout und Druck: Günther Dreisbach, März 2020. Auflage: 50.

Regeln und Hinweise

1. Die Informationen, die wir während der Ausübung unseres Dienstes erhalten, sind natürlich vertraulich zu behandeln.

2. Die schnelle Erreichbarkeit (30 Sekunden) während der eigenen Dienstzeit muss gewährleistet sein. Sollte dies einmal kurzfristig nicht möglich sein, dann nehmen Sie bitte eine Rufumleitung auf meinen Anschluss vor:
 ...

3. Während der Laufzeit des Projektes: Bitte mindestens einmal am Tag in den E-Mail Account sehen, um etwaige neue Informationen zur Kenntnis nehmen zu können. Ich müsste sonst gegebenenfalls 16 Teammitglieder anrufen.

4. Der Dienstplan wird wöchentlich aktualisiert und Ihnen per Mail zugeschickt.

5. Wichtige Wahrnehmungen und Erfahrungen in Ihrem Dienst, die die Durchführung unseres Dienstes verändern oder ergänzen könnten, teilen Sie mir bitte mit. Ich Sorge dann gegebenenfalls für die Weitergabe bzw. Berücksichtigung.

6. Für eine spätere Auswertung unseres Dienstes wäre es wichtig, in einem groben Raster die Gründe für die Anrufe festzuhalten.

Bitte führen Sie deshalb eine Liste mit folgenden Kategorien:

- allgemeiner Kontaktwunsch
- seelsorgerliches Gespräch, inklusive der weitervermittelten Gespräche
- Gespräch mit einem konkreten Wunsch nach praktischer Hilfe

7. An dieser Stelle auch noch einmal der folgende Hinweis: Nach allen mir zur Verfügung stehenden Informationen ist zurzeit noch nicht damit zu rechnen, dass unser telefonischer Besuchsdienst stark in Anspruch genommen wird. Das könnte sich aber in den folgenden Wochen ändern, wenn der psychische Druck zunimmt.

8. Ich finde es sehr schön, dass wir als christliche Gemeinde auch dieses Signal der Anteilnahme und der Hilfsbereitschaft an die Bürgerinnen und Bürger in Hofgeismar geben. Ich danke Ihnen von Herzen dafür, dass sie dabei aktiv mitmachen. Wir alle werden die Erfahrung machen: Wer anderen hilft, hilft auch sich selbst!

9. Am Ende unseres Dienstes feiern wir alle zusammen (!!!) ein wunderschönes Fest! **Gott hat uns nicht gegeben den Geist der Furcht, sondern der Kraft und der Liebe und der Besonnenheit.** (2. Tim. 1,7) *Rudolf Schmidt*