

Telefonischer Besuchsdienst



Persönliche Begegnungen und Gespräche sind derzeit auf ein Mindestmaß reduziert und auf die eigenen vier Wände beschränkt. Doch gerade JETZT ist das Kontakthalten und die Sorge um den anderen wichtiger denn je!

Zeigen wir mit den uns derzeit zur Verfügung stehenden Mitteln, dass wir aneinander denken und bleiben auf diesem Wege miteinander in Kontakt!

Anbei eine Checkliste bzw. Anregungen für den Telefonischen Besuchsdienst:

1.) Besucher auswählen:

- Überlegen Sie, wem Sie mit dem Kontakt eine Freude bereiten könnten:
- Bestehende **Besuchsdienst Liste** durchgehen
- Wer sitzt sonst neben mir in der **Kirchenbank** und demjenigen kann ich dort momentan nicht begegnen?
- **Geburtstagsgrüße**, die sonst ausgetragen werden, evtl auch telefonisch verstärken
- Personen, die einen **Einkaufsdienst** über die Pfarre in Anspruch nehmen – wahrscheinlich haben Sie keine nähere Verwandtschaft/Bekanntschaft im Umfeld und/oder sind vorerkrankt
- Überlegen, wer jetzt vielleicht besonders ein liebes Wort brauchen kann:
 - sonst mobile Menschen, die aber jetzt als Risikogruppe gelten und eingeschränkt sind im Bewegungsradius
 - gestresste Eltern
 - Pflegende Angehörige etc.

2.) Tipps fürs Telefonat:

- **Ritual** vor dem Anruf:
 - Bereiten Sie sich bewusst auf dieses Gespräch vor; kommen Sie selbst zur Ruhe, suchen Sie sich einen ruhigen Sitzplatz aus, atmen Sie bewußt oder sprechen ein kurzes Segensgebet davor
- **Aktives Zuhören:** ganze Aufmerksamkeit auf das Gegenüber; nicht nebenbei kochen, wegräumen, etc....
- Weiterführende **Telefonangebote** vermitteln (siehe homepage der PfarrCaritas: <https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/zusammenleben/pfarrcaritas-und-naechstenhilfe/aktiv-in-den-pfarren-kopie-1/hilfe-bei-einsamkeit/>)
- Auf **Ressourcen / Möglichkeiten**, die noch da sind, hinweisen bzw. evtl. gemeinsam suchen: es gibt immer wieder (neue) Möglichkeiten, oft sieht man sie

nicht gleich! „Auf die volle Scheune blicken, nicht auf das leere Stoppelfeld!“
(Zitat V. Frankl)

- Lieber **öfter**, aber **kurz** telefonieren! (Richtlinie 10 Minuten)

3.) **Versorgungssituation ansprechen:**

- Einkaufsdienst der Pfarre / Gemeinde bereit haben (siehe homepage der PfarrCaritas: <https://www.caritas-wien.at/hilfeangebote/zusammenleben/pfarrcaritas-und-naechstenhilfe/aktiv-in-den-pfarren-kopie-1/hilfe-durch-pfarren/>)

4.) **Abgrenzung:**

- Sich selbst ein **Limit** setzen für die **Dauer** des Telefonats (10 Minuten) und Häufigkeit (z.B. Nicht mehr als 1-2 Mal pro Woche)
- Klarstellen, dass der **Ehrenamtliche** die **Initiative** ergreift
- Klären, ob man zB über die Pfarrkanzlei einen Besuchsdienst anfragen kann – damit sich von Einsamkeit betroffene Menschen auch melden können
- Der Besuchsdienstleiter / Koordinator für diese Aktion aktiviert Ehrenamtliche und sucht ein Team, das sich die Anrufer aufteilt;
- Aufruf in Pfarre, ob sich jemand dem Corona-Telefon-(Schreib)-Besuchsdienst anschließen will

5.) **Technische Möglichkeiten:**

- Wenn gewünscht und machbar, dann Videotelefonie ausschöpfen

6.) Kleines **Telefontagebuch** führen: Beschwerliches niederschreiben und so verarbeiten

7.) **Erfolgsstatistik:** Anzahl der Telefonate festhalten > so sieht man, wie man in einer Woche anderen Menschen Freude gemacht hat!

8.) Bei für Sie momentan **unlösbaren Fragen**, die auftauchen, wenden Sie sich an die PC Regionalbetreuung. Wir versuchen zu helfen!

Anhang:

Gesprächsleitfaden für Telefonate mit Menschen, die unter Einsamkeit leiden:

Grundsätzliches:

- Wie steige ich in das Gespräch / ein Thema ein?
- Welche Themen klammere ich aus?
- Wie gehe ich mit einer anderen Einstellung von den AnruferInnen um?

Worum geht es:

- Es geht um Beziehungsaufbau
- Für sich selbst Klarheit schaffen und das Gespräch gut strukturieren
- Authentisch sein und schauen wie weit das Gespräch für mich selbst passt
- Die Sicherheit haben, dass in Krisen weiterverwiesen werden kann

Vor dem Einstieg

- Darauf achten, dass ich für das Gespräch präsent bin und nur für die Leute am Telefon jetzt da bin (nicht nebenbei etwas am PC machen oder kochen)
- Vorab überlegen, wie kann ich die Situation gestalten, damit ich volle Aufmerksamkeit bieten kann
 - in welchem Raum halte ich das Telefonat, wo habe ich Ruhe
 - Stör- und Geräuschquellen ausmache (Tel, Email-Töne ausschalten)
 - Achtsamkeitsübung: z.B. vor dem Abheben 3x Durchatmen

Gesprächsbeginn

Der erste Eindruck entsteht auch am Telefon sehr schnell - man hat nur seine Stimme. Es ist wichtig eine vertrauensvolle Beziehung bzw. eine Basis zum Plaudern aufzubauen, das ist vor allem wichtig für das restliche Gespräch

- Begrüßung/ sich vorstellen - was kann ich für Sie tun
- Freundlich wirken
- der Person zugewandt sein und präsent sein
- Am Anfang die Leute einfach mal erzählen lassen, sie sind froh, wenn mal jemand zuhört
- eigene Themen außen vorlassen, Leute wollen verstanden werden und in ihrem Leiden auch bejaht werden (ich bin für dich da und ich halte mich außen vor) man hört dann schnell an der Stimme von dem Anrufer, dass sie sich verstanden fühlen

- Versuchen zu spüren bzw. herauszuhören, was braucht die Person gerade (der Anrufer ist einfach froh, dass er etwas loswerden kann), ohne es erfragen zu müssen.
- Man kann den Anrufer auch kurz unterbrechen "ich unterbreche Sie kurz, nur um sicher zu gehen, dass ich Sie verstanden habe " und fasst das Gehörte zusammen - das strukturiert die Anrufer in ihren „Problemen“, wenn man die Probleme benennt, schafft man eine Struktur für die Menschen. Probleme können angesprochen werden "ich habe das Gefühl, dass Sie das und das belastet".

Welche Themen bieten sich gut an?

- Es ist nicht wichtig, ein eigenes Thema einzubringen
- Wichtiger ist, welches Thema bringen die Leute, worüber wollen sie sprechen - kann von Anrufer zu Anrufer variieren
- Halten Sie sich den Themen gegenüber flexibel und greifen Sie die Themen der Anrufer auf, die die Anrufer beschäftigen (hellhörig sein und spüren was Person beschäftigt)
- Wenn Menschen einen großen Leidensdruck haben, kann man bei dem Thema bleiben und gut zuhören, weil es ihnen gut tut - man muss somit nicht unbedingt vom Thema ablenken (über Problem und Einsamkeit sprechen)
- Man kann auch in positive Richtungen/ Themen lenken, um zu stärken - das Blickfeld der Leidenden öffnen und Positives besprechen "was haben Sie denn früher gemacht, was hat Ihnen denn Spaß gemacht ..." - wie kann Einsamkeit aufgebrochen werden?
- Tabuthemen - Auch Freiwillige haben Themen, die einem persönlich schwerfallen, wütend machen (z.B. Umgang mit anderen Menschen)
 - Sich vorher schon überlegen, wie würde ich mit so einem Thema umgehen und die Frage stellen „kann ich dann noch hilfreich sein?“ - wenn nicht, dann sagen: "ich glaube, ich bin nicht die richtige Person, mit der Sie darüber sprechen können“ – auf Telefonseelsorge oder Profi-Notrufnummern verweisen (sind Experten für Themen mit denen ich mich persönlich nicht wohlfühle.)
- Abgrenzung zu Problemen der anderen Person, nicht an sich heran lassen/ selbst schützen
 - Darauf achten, dass man dennoch handlungsfähig bleibt (tief durchatmen, lange ausatmen, um sich gedanklich zu distanzieren) - klar ansprechen, dass ich im Moment nicht hilfreich für den anderen sein kann
 - Nach dem Gespräch: oft ist man ein Container für negative Emotionen - wie kann man damit umgehen, der Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt
 - Darüber reden kann helfen, um es selbst wieder los zu werden
 - Körpertechniken: abschütteln
 - Bewegung, Sport (10 Liegestütze),...
 - Nach einem Gespräch überlegen "was tut mir jetzt gut"

- Personen mit sehr problematischem Redefluss
 - Reden sich mehr und mehr in Problemstrudel hinein, wird schlimmer, nicht entlastend - trotz Aufhörversuche funktioniert es nicht
 - Das Gespräch stoppen "ich beende das Gespräch jetzt, ich nehme war, dass es Ihnen nicht hilfreich ist" – in diesem Fall keine Frage stellen, sondern sich verabschieden: "Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag."
 - Schaffen Sie einen guten klaren Abschluss (nicht schwammig)
- Andere Meinungen
 - Ich kann eine Person versuchen zu verstehen, auch wenn ich mit ihr nicht einer Meinung bin.
 - Sich für die Meinung zu interessieren, ohne dazu in Diskussion zu gehen (nicht sagen: „Ah, das stimmt ja gar nicht!“)
 - Versuchen, die Person zu verstehen, abgetrennt davon, dass ich diese Person in der Meinung unterstütze
 - Man kann auch sagen, dass man nicht der Richtige für das Thema ist und an andere verweisen (professionelle Hotlines)

Gespräch wertschätzend beenden

- Man muss das Gespräch für beide von Beginn an strukturieren
- Man muss klar sein "ich möchte jetzt dann langsam zum Ende kommen, darum unterbreche ich Sie an dieser Stelle."
- Vorab ankündigen, nicht abrupt aufhören "Ich möchte in 5 Minuten das Gespräch beenden, ich möchte langsam zum Ende kommen, ich telefoniere noch gerne 3 Minuten mit Ihnen - wie können wir die 3 Minuten noch gut für Sie gestalten?"
- Einen sinnvollen und positiven Abschluss schaffen:
 - Ich unterbreche Sie jetzt
 - Ich möchte Ihnen jetzt noch was Positives mitgeben - welchen positiven Gedanken nehmen Sie sich aus dem Gespräch noch mit?
 - Ist noch etwas offen

Gesprächsdauer

- Gesprächsdauer selbst überlegen
- Von Anfang an strukturieren oder im Prozess schauen und Zeit geben so lange wie es für einen selbst passt
- Übergeordnete Frage: wie lange ist es hilfreich und sinnvoll das Gespräch zu führen.

Hilfe für mich (danach bei einem sehr emotionalen Gespräch, Person in Krise...)

- Es hilft zu denken, hauptverantwortlich ist die Person für sich selbst, ich bin nicht hauptverantwortlich
- Ich habe aus meiner Sicht das Beste gemacht, was für mich möglich war
- Wie Person das annimmt, liegt bei der Person
- Darüber sprechen - wichtig für eigene Psychohygiene, sich davon zu distanzieren

Mit welcher Haltung kann ich den Leuten begegnen

- Akzeptanz: du bist jetzt da und so wie du da bist, höre ich dir zu
- Empathisches Einfühlen: ich versuche in die Welt des anderen einzutauchen und höre zu, einfühlen: "das klingt, als wenn sie das schön wütend macht usw."
- Authentisch sein - muss mich nicht verstellen, kann die Person sein, die ich bin, humorvolle Person kann mit Humor begegnen, muss kein Experte sein.