



Qualitätsstandards für die Arbeit im Besuchsdienst

Wie sollte ein Besuch gestaltet werden? Was ist wichtig für ein gelungenes Gespräch? Was sind die Aufgaben der Besuchsdienst-Mitarbeitenden und was die der Pfarrerin oder des Pfarrers? Kurz: Was trägt zu einer erfolgreichen Besuchsdienst-Arbeit bei? Über all diese Fragen (und viele weitere) hat sich das Netzwerk Besuchsdienst-/Kontaktarbeit Gedanken gemacht. Die Ergebnisse wurden in einem Grundlagenpapier zusammengefasst, welches 2013 verabschiedet wurde. Hier finden Sie einen Auszug aus dem Papier:

Der Besuch

- findet im Auftrag der Kirche statt.
- Im Mittelpunkt des Besuchs durch den kirchlichen Besuchsdienst steht der besuchte Mensch. Er soll wertgeschätzt, gewürdigt und geachtet werden. Der Kern des Besuchs ist das hilfreiche und wertschätzende Gespräch auf Augenhöhe, das den Besuchten in der Verantwortung für sich selbst lässt.
- Christliche Sinndeutung kann auf Wunsch der besuchten Person oder, wenn sie dem/der Besucher/in für die besuchte Person weiterführend scheint, angeboten werden, wird aber niemals aufgezwungen.
- Leitlinien für eine hilfreiche Begegnung und ein gelingendes Gespräch sind:
 - Ich stelle mich als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der Kirche vor.
 - Ich bin bereit, meinem Gegenüber aktiv zuzuhören. Dies beinhaltet: Interesse zu zeigen; mich auf seine/ihre Themen zu konzentrieren; mein eigenes Mitteilungsbedürfnis zu-rückzustellen; auf nicht-sprachliche Signale zu hören.
 - Ich bringe meinem Gegenüber Wertschätzung entgegen. Dies beinhaltet: sie/ihn zu akzeptieren; zu respektieren, dass ihr/sein Reden und Verhalten einen Grund hat; auf ihre/seine Kompetenzen, Fähigkeiten und Möglichkeiten (Ressourcen) zu vertrauen; ihr/ihm eigene Verantwortung und Mündigkeit zuzumuten.
 - Ich bemühe mich um einführendes Verständnis (Empathie). Dies beinhaltet den Aufbau einer vertrauensvollen Atmosphäre, Gefühle und Stimmungen wahrzunehmen und an-zusprechen, zwischen den eigenen Gefühlen und denen der/des Anderen zu unterscheiden, Solidarität zu zeigen.
 - Ich bin und bleibe ich selbst (Echtheit/Authentizität). Dies beinhaltet, die eigenen Gefühle und Reaktionen wahrzunehmen, den eigenen Werten treu zu bleiben, den eigenen Auf-trag zu wahren, die eigenen Grenzen zu akzeptieren.
 - Weitere Voraussetzungen für das Gelingen eines Besuchs sind: Ggf. den Besuch vorher ankündigen; sich auf den Besuch einstellen und den Besuch vorbereiten; dem Anlass entsprechend auftreten (Kleidung, Mitbringsel usw.); ausreichend Zeit mitbringen; das Gespräch aktiv gestalten; dem/der Besuchten angemessen Raum geben; angemessen mit Nähe und Distanz umgehen; Grenzen achten und klar im Umgang sein.

Besuchsdienst-Mitarbeitende

- verstehen sich als Teil der Kirche(ngemeinde). Sie sind bereit und in der Lage, Kirche zu repräsentieren.
- haben Interesse daran, andere Menschen kennen zu lernen und ihnen zu begegnen.
- halten sich an die Schweigepflicht und die Bestimmungen des Datenschutzes.
- haben die für die Besuchsdiensttätigkeit nötige Zeit und Verbindlichkeit.
- sind emotional stabil und belastbar.
- besitzen Toleranz und Offenheit gegenüber anderen Menschen.
- verfügen über die Fähigkeit, die eigene Person in den Hintergrund zu stellen.
- beherrschen annehmende und empathische Gesprächsführung.
- verfügen über Sprachfähigkeit über den eigenen Glauben bzw. sind bereit, diese zu entwickeln.
- sind bereit zur Reflexion des Besuchsgeschehens und des eigenen Gesprächsverhaltens (Fallbesprechungen, Supervision).
- nehmen regelmäßig an den Treffen der Besuchsdienstgruppe teil und bringen sich offen in diese ein.
- nehmen regelmäßig an Fortbildung teil.

Besuchsdienstleitung

- organisiert und leitet die Treffen der Gruppe.
- sorgt für angemessene Fortbildung der Mitarbeitenden (z.B. durch Thematische Arbeit, Fallbesprechungen, Kollegiale Beratung oder Gruppensupervision).
- vertritt die Gruppe in der Kirchengemeinde und Öffentlichkeit.
- berichtet jährlich über die Besuchsdienstarbeit im Kirchenvorstand.
- stellt die notwendigen Materialien und Informationen zur Durchführung der Besuche bereit.
- gibt menschliche und fachliche Unterstützung bei Schwierigkeiten in den Aufgaben zwischen den Gruppentreffen.

Hauptamtliche (z.B. Pfarrer/in)

- stehen für fachliche, seelsorgerliche und geistliche Begleitung der einzelnen Besuchsdienst-Mitarbeitenden und der Besuchsdienst-Gruppe zur Verfügung.
- halten regelmäßig Kontakt zu der Besuchsdienst-Gruppe.
- übernehmen bei Bedarf (z.B. schwierige Lebenssituation der Besuchten, Wunsch von Besuchten) den weiteren Kontakt zu den Besuchten.

Aus: „Besuchsdienst in den Kirchengemeinden. Ein Grundlagenpapier des „Netzwerks Besuchsdienst-/Kontaktarbeit“. Verabschiedet bei der Fachtagung „Besuchsdienst“ der Arbeitsgemeinschaft Missionarische Dienste [AMD] am 29. Mai 2013 in Berlin; ergänzte und überarbeitete Fassung der Version vom 3. April 2009.