

# Mit Herz und Ohr – Besuche mit dem Telefon

Hajo Witter

## Telefonischer Besuchsdienst „Mit Herz und Ohr“

Als Gründer des telefonischen Besuchsdienstes „Mit Herz und Ohr“ im nördlichen Hamburg, habe ich in den letzten Jahren einige Erfahrungen und Materialien sammeln können, die auch anderen Interessierten gerade hilfreich sein können. So habe ich gelernt, dass es verschiedene Modelle und Konzepte gibt, um Besuche am Telefon zu ermöglichen. Und es muss jeweils nach personellen und örtlichen Gegebenheiten vor Ort geschaut werden, was passend ist. Gemein ist allen Modellen, dass es eine Organisation, eine Gruppe oder Einzelperson gibt, die einen Anfang macht und sich als gut und zuverlässig erreichbare Kontaktstelle anbietet.

Grundsätzlich gilt meiner Ansicht nach auch, dass Ehrenamtliche im Telefondienst eigentlich durch einen Einführungskurs vorbereitet und durch regelmäßige Treffen begleitet werden müssen. Aber unter den aktuellen Bedingungen ist auch ohne besonders viel Aufwand etwas zu organisieren, das Menschen Gutes tun kann. Dazu möchte ich ausdrücklich ermutigen. Es müssen jetzt nicht gleich die ganz großen Konzepte aus den Schubladen geholt werden. Versäumtes kann später noch nachgeholt werden. Auch kleine Impulse helfen Menschen schon oft, um sich in Verbindung mit der Welt zu fühlen. Die Summe der schwachen Kontakte kann eine große Wirkung haben.

## Drei Modelle aus der telefonischen Besuchsarbeit

Im Folgenden stelle ich drei bewährte Telefonbesuchsmodelle vor. Sie mögen Anregungen sein und können selbstverständlich frei umgestaltet werden.



Foto: Renate Endrulat

### 1. Die Telefonkette

Es ist eine autonome Form der Telefonbesuche, die, wenn sie einmal in Gang gesetzt wurde, wenig Begleitung erfordert.

Eine Telefonkette besteht, damit sie übersichtlich bleibt, aus einem Kreis von bis zu 5 Personen, die sich verbindlich(!) täglich zu einer genau verabredeten Zeit(!) in einer genau festgelegten(!) Reihenfolge anrufen. Beispiel: Frau Meier ruft jeden Tag um 18.00 Uhr immer Frau Schmidt an. Sie haben nun z.B. 15 Minuten Zeit, um sich beispielsweise gegenseitig zu erzählen, wie ihr Tag war, was

sie beschäftigt hat, was sie gegessen haben... also Geschichten aus dem Alltag. Nun muss Frau Schmidt darauf achten, dass sie um 18.15 Uhr bei Herrn Müller anzurufen hat, der wartet schon auf sie. Auch die beiden können sich nun 15 Minuten austauschen, bevor Herr Müller um 18.30 Uhr bei Frau Schulz anruft. Um 18.45 Uhr schließt sich die Telefonkette, indem Frau Schulz sich bei der ersten Anruferin der Kette, bei Frau Meier meldet. Um 19.00 Uhr dann ist die Telefonkette an diesem Tag beendet. Vier Menschen haben jeweils eine viertel Stunde mit zwei Personen telefoniert.

Dies ist ein gutes und einfaches Modell für Menschen, die eine gewisse Disziplin in Sachen Zuverlässigkeit mitbringen. Denn auch wenn man gerade keine Lust zum Telefonieren hat, muss man sich zumindest kurz melden, damit das System funktioniert. Und eine Begrenzung des eigenen Redeflusses sollten die Beteiligten auch beherrschen. Übrigens gerade die begrenzte Gesprächszeit empfinden viele als angenehm! Sollte es dennoch einmal mehr Redebedarf zwischen zwei Personen geben, dann kann man sich ja außerhalb der Telefonkette noch einmal zum Telefonieren verabreden.

Die Telefonkette ermöglicht neben dem regelmäßigen Gesprächsangebot auch eine (gewisse!) Sicherheit. Denn sollte einer der Gesprächspartner nicht erreichbar sein, oder es ihm oder ihr schlecht gehen, dann kommt ein Mechanismus zum Tragen, der bei der Gründung der Telefonkette ganz genau verabredet wurde, und der ganz individuell gestaltet sein kann. Und an dieser Stelle wird deutlich, dass es einer gewissen Vorbereitung bedarf, wenn man Telefonketten initiieren möchte.

In manchen Telefonketten wird verabredet, dass z.B. Frau A., die Frau B. nicht erreichen kann, sich zunächst bei Frau C. meldet, damit die Kette nicht unterbrochen wird. Danach könnte Frau A. zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal versuchen, Frau B. zu kontaktieren. Sollte sie es dann immer noch nicht schaffen, dann hat sie vielleicht eine Telefonnummer eines Angehörigen von Frau B. Vielleicht hat Frau B. aber auch bei der Gründung der Kette festgelegt, dass sie in einem solchen Fall erst am nächsten Tag zur vereinbarten Zeit wieder angerufen werden möchte. Frau A. hat also keinen anderen Handlungsauftrag. Vielleicht gibt es aber auch die Möglichkeit, mit der Organisation, die die Telefonkette im Hintergrund begleitet, Kontakt aufzunehmen. Auch hier liegt, wie so oft, der Teufel im Detail. Die Gestaltungsmöglichkeiten sind vielfältig, man kann eine Telefonkette niedrigschwellig, ohne viel gegenseitige Verantwortung betreiben oder aber mit mehr Sicherheiten versehen. Einen Telefonnotdienst ersetzt sie aber auf jeden Fall nicht!

## **2. Telefonpatenschaften**

Im Modell der Telefonkette haben alle Beteiligten die gleiche Rolle. Jede Person ist Anrufer und Angerufener zugleich. Bei einer Telefonpatenschaft aber erklärt sich eine Person bereit, eine andere Person, die ihr vermittelt wurde, regelmäßig anzurufen. Die Kontaktaufnahme erfolgt also in der Regel einseitig und die angerufene Person erhält (zumindest vorläufig) auch nicht die Telefonnummer der anrufenden Person. Diese telefoniert mit ihrem privaten Telefon, wenn es kein Diensttelefon (z.B. im Gemeindehaus, Freiwilligenforum o.ä.) gibt. Zum Datenschutz können viele Telefone so eingestellt werden, dass die Nummer bei der angerufenen Person auch nicht im Display erscheint. Ungewollte Anrufe sollen/können so vermieden werden. Aber in meiner Erfahrung hat sich gezeigt, dass ein flexibler Umgang mit diesem Thema praktikabler ist, als strikte Vorgaben. Die Telefonpaten sollen meiner Meinung nach über Für und Wider aufgeklärt werden und danach selbst entscheiden, ob sie den angerufenen Personen ihre Telefonnummer später einmal geben oder nicht.

In der Vorbereitung braucht es bei diesem Modell auch mindestens eine verantwortliche Person, bei der alle Fäden zusammenlaufen. Hier können sich dann Menschen melden oder gemeldet werden, die angerufen werden möchten oder sich als Anrufer anbieten. Die Leitung hat nun die Aufgabe, die

Menschen zusammenzuführen. Sie muss ein Gespür dafür haben, wer gut zu wem als Gesprächspartner passen könnte. Gemeinsame Interessen, Hobbies, Vorlieben usw. sind beispielsweise förderlich für ein Gesprächsteam. Aber auch persönliche Eigenschaften und Wünsche sollten berücksichtigt werden, wenn Menschen miteinander vermittelt werden. Die Leitung muss also vorher mit beiden Beteiligten einer Telefonpatenschaft Kontakt gehabt haben. In Coronazeiten ist das natürlich schwierig. Ich denke aber, dass man aus Sicherheitsgründen zumindest die Anrufer persönlich gesehen und gesprochen haben sollte (natürlich unter Wahrung der hygienischen Sicherheitsvorgaben). Ein weiteres Sicherheitselement kann ein Codewort sein, welches beide Beteiligten einer Telefonpatenschaft von der Leitung vor ihrem Erstgespräch genannt bekommen. Beim Anruf wird dann das Codewort genannt, damit sich die angerufene Person sicher sein kann, dass kein Betrüger in der Leitung ist.

Die Gestaltung der Telefonkontakte bietet den beiden Beteiligten viel Spielraum. Wann, wie lange und wie regelmäßig worüber gesprochen wird, entscheiden sie selbst. Ich gebe den Paten zu Beginn des Kontaktes Empfehlungen, die sich aus der Praxis ergeben haben.

Wichtig sind dabei gerade im Anfang verbindliche Verabredungen über Tag, Uhrzeit und Dauer der Gespräche. In der Regel finden die vermittelten Menschen dann recht schnell ihr für sie passendes Format.

Dies sind die Minimalanforderungen zur Gründung von Telefonpatenschaften. Unter normalen Umständen sollten Telefonpaten geschult und regelmäßig begleitet werden!

### **3. „Guten Morgen“ – Telefon oder „Gute Nacht“ – Telefon**

Bei diesem Modell erhalten Menschen täglich morgens oder abends zu einer festen Zeit einen kurzen Anruf. Dieser Anruf ist als kleiner Impuls zum Tagesbeginn oder Tagesabschluss zu verstehen und dauert nur 5-10 Minuten.

Um dies zu ermöglichen, wird in einer Einrichtung (z.B. Kirchengemeinde, Freiwilligenforum) ein Team von Anrufern gegründet. Dieses Team sammelt Anfragen von Personen, die regelmäßig oder innerhalb eines vereinbarten Zeitraumes angerufen werden möchten. Aus diesen Anfragen wird eine Liste erstellt, die täglich zur selben Zeit von einem Teammitglied abtelefoniert wird – entweder von der Einrichtung aus oder privat von zu Hause.

Die sich hieraus ergebenden Kontakte sind recht kurz und daher nicht so tiefgehend wie beispielsweise bei einer Telefonpatenschaft. Aber auch ein kurzer Impuls besitzt eigene Qualitäten und kann Menschen, die sehr allein sind, schon helfen. So ein Morgen-/Abendimpuls kann neben der Frage nach dem Wohlergehen auch einen guten Wunsch oder einen Segen für den Tag oder Abend beinhalten. So einfach dies auch klingen mag, unter normalen Umständen sollte auch bei diesem Konzept die Ehrenamtlichen mit einem Kurs vorbereitet und im Verlauf regelmäßig begleitet werden.

#### **Kontakt**

**+) Evangelisch-Lutherischer Kirchenkreis Hamburg-Ost**

Leben im Alter, Rockenhof 1, 22359 Hamburg, Tel. (040) 519000-836

**Diakon Hajo Witter**

[h.witter@kirche-hamburg-ost.de](mailto:h.witter@kirche-hamburg-ost.de)