

Besuchsdienst – Tipps zur Begleitung von Mitarbeitern und zum Aufbau einer funktionierenden Struktur

Gerhard Mosner, Impulstag Missionarische Diakonie, Witten, 6.2.2010

Wer andere besucht, handelt diakonisch.

Wenn ich hier von Besuchen spreche, meine ich nicht vorrangig, dass man seine Freunde besucht und miteinander einen gemütlichen Abend bei einem Glas Wein verbringt; oder dass man Familienmitglieder besucht. Darum geht es nicht vorrangig. Aber es könnte allerdings schon eine diakonische Tat sein, seine alleinlebende Mutter oder Oma oder Tante zu besuchen; alte Nachbarn oder jemanden, der unsere Unterstützung braucht. Wo immer ein Besuch jemandem gut tut, ihn seelisch aufbaut, ihm vermittelt: „Du bist nicht allein!“ und ggf. praktisch Hilfe leistet, da geschieht Diakonie im Sinne Jesu. Er selber nennt in Mt, 25,36 den Besuchsdienst: „Ich bin krank gewesen, und ihr habt mich besucht. Ich bin im Gefängnis gewesen, und ich seid zu mir gekommen.“ – Jakobus schreibt in 1,27: „Ein reiner und unbefleckter Gottesdienst vor Gott, dem Vater ist der: die Waisen und Witwen in ihrer Trübsal besuchen.“ – Und Paulus lässt in seinen Briefen durchblicken, dass er sich – insbesondere in der Gefangenschaft – über Besuch gefreut hat. So schreibt er den Philipppern: „Ich habe aber alles erhalten und habe Überfluss. Ich habe in Fülle, nachdem ich durch Epaphroditus empfangen habe, was von euch gekommen ist; ein lieblicher Geruch, ein angenehmes Opfer, Gott gefällig.“ Anteil geben und nehmen ist für ihn in der Gemeinde, dem Leib Christi selbstverständlich, etwa wenn er in Rö. 12,15 sagt: „Freut euch mit den Fröhlichen, und weint mit den Weinenden.“

Geistliche Ziele des Besuchens sind

- Menschen in ihrer persönlichen Lebenssituation wahrnehmen
- Gesprächspartner/Gesprächspartnerin sein
- Menschen begleiten - auch in schwierigen Lebensphasen
- Kontakte innerhalb der Gemeinde herstellen und pflegen
- Erwartungen an die Gemeinde wahrnehmen und darauf eingehen
- Gottes Güte und Interesse am Einzelnen mit und ohne Worte ausdrücken
- Hilfen anbieten, durch die der „ganze Mensch“ im Blick ist.
- Das Zutrauen zu Jesus Christus soll wachsen

„Das ist der Gastfreundschaft tiefster Sinn, dass einer dem anderen Rast gebe auf dem Weg nach dem ewigen Zuhause.“ Das gilt sinngemäß auch für's Besuchen.

Warum einen Besuchsdienst aufbauen?

Besucht wird ja in der Gemeinde. Geschwister kümmern sich umeinander; Kontakte werden gepflegt. Insbesondere von den Ältesten und am Allermeisten vom Pastor wird erwartet, dass er Besuche zu Geburtstagen macht, bei den Kranken und bei denen, die ein seelsorgliches Gespräch brauchen. Überhaupt soll er möglichst alle Gemeindegewister betreuen und natürlich noch den Freundeskreis und diejenigen, die für Jesus gewonnen werden sollen. Wenn er das ernst nimmt, hat er tüchtig zu tun.

In den Kirchen, etwa der evangelischen Kirche, soll der Pfarrer auch der Besucher sein. Aber man hat es sich längst abgeschminkt, er oder sie könne das alles allein schaffen. Bei ein paar Tausend Kirchenmitgliedern, die zur Gemeinde gehören, ist das völlig unrealistisch. So ist man in den Kirchen schon lange auf die Idee

gekommen, Besuchsdienste einzurichten. Die gelten dann v.a. den Geburtstagen alter Menschen; und auch noch Kranken; evtl. den Eltern, deren Kinder im Jahr zuvor getauft wurden. Aber es ist mühsam, an ehrenamtliche Helfer im Besuchsdienst zu kommen. Ich sprach mit einer Pfarrerin, die mir da ihre Not klagte und sagte: „Eigentlich würden wir auch gerne die neu zugezogenen Gemeindemitglieder besuchen, aber dafür haben wir keine Mitarbeiter.“ Schade drum.

Nun sind unsere Gemeinden in ganz anderer Weise überschaubar, was die Zahlen betrifft. Häufig wird dann gedacht oder auch gesagt: „Das muss der Pastor doch schaffen!“ Das schafft er vielleicht auch - vielleicht auch nicht ganz so gut. Ich meine, es müsste an dieser Stelle ein Umdenken erfolgen. Gehen wir nicht so sehr von der Fragestellung aus, was der Pastor leisten muss und dass er im Wesentlichen den Besuchsdienst abdecken muss. Fragen wir vielmehr, was wir miteinander in der Gemeinde tun können, wenn wir einander und anderen mit unseren Gaben dienen. Es könnte mehr, viel mehr geschehen, wenn wir das Besuchen als Gabe und Aufgabe von mehr Geschwistern betrachteten, so wie die Mitarbeit in der Jungschar oder dem Frauenkreis oder dem Musikteam. Wir engen uns selber ein, wenn wir das Besuchen nur dem Pastor und den Ältesten als ihren Dienst zuordnen. Ich weiß, nicht nur die machen Besuche. Auch andere tun das, häufig in aller Stille und Treue. Es ist wertzuschätzen, was da alles passiert; oft im Verborgenen. Das soll und darf auch weiter geschehen. Aber eben, weil man nicht immer voneinander weiß, wer wen besucht oder auch nicht, besteht die Gefahr, dass manche Menschen durchs Raster fallen; nicht besucht werden oder nur selten. Je größer die Gemeinde mit ihrem Freundeskreis ist, desto leichter werden Menschen vergessen. Darum würde ich großen Gemeinden empfehlen, einen Besuchsdienst einzurichten; aber auch bei kleineren Gemeinden kann das Vorteile haben. Drei Gründe:

1. Ein Besuchsdienst mit mehr Beteiligten macht mehr Besuche. Das Netz der Kontakte wird dichter geknüpft. Es fallen weniger Bedürftige durchs Raster, weil der Besuchsdienst strukturierter arbeiten kann.
2. Der Pastor und die Ältesten werden entlastet und können sich intensiver um andere Themen oder um Seelsorge in schwierigeren Situationen kümmern.
3. Menschen, die normalerweise nicht vorne stehen, aber die Kontaktpflege oder Seelsorge als eine Gabe haben, können diese Gabe im Rahmen der Gemeinde offiziell einsetzen.

Das sind m.E. wichtige Argumente für das Einrichten eines Besuchsdienstes. Das gelingt aber nur, wenn es Geschwister gibt, die diese Gabe bewusst einsetzen wollen wie die Gruppenmitarbeiter. Und wenn in der Gemeinde ein Umdenkprozess stattfindet. Weg von der Überhöhung des Pastors, indem man denkt: „Er kann es am Besten. Und nur sein Besuch ist ein „richtiger“ Besuch. Alle anderen, die kommen, zählen nicht.“ Ich weiß, das sitzt tief im Empfinden, aber richtiger wird dieses Denken darum nicht. Aufgefangen wird es vielleicht ein bisschen, wenn Geschwister, die zum offiziellen Besuchsdienst der Gemeinde gehören, dann eben auch im Auftrag der Gemeinde und Gemeindeführung kommen; über das private Engagement hinaus.

Zielgruppen und Ziele eines Besuchsdienstes

Wenn man überlegt, wen man mit Besuchen eines Besuchsdienstes erreichen möchte, hat man auch gleichzeitig bestimmte Ziele im Blick.

1. Zum Geburtstag

Geburtstage, insbesondere runde und bei höherem Lebensalter, sind häufig Anlass zu Besuchen in der Gemeinde. Das Signal heißt: Wir als Gemeinde / als Gemeindeleitung denken an dich und wünschen zu diesem Anlass Gottes Segen.

Wie wichtig dies ist, wird unterschiedlich empfunden. Manchen ist ganz wichtig, dass der Pastor da war und sich auch vor den Verwandten und Bekannten gezeigt hat.

Für Pastoren ist dies – besonders an dem Tag des Geburtstags – eine eher unergiebigere Begegnung. Dauernd klingelt das Telefon; verschieden Leute sitzen da oder kommen und gehen. Da kann man nicht persönlich reden. – Sicher könnte er in den Tagen danach auftauchen. Das ist besser für den Kontakt, bindet aber auch je nach Größe der Gemeinde viel Zeit und Kraft. Miteinander muss man überlegen, ob das so gewollt ist.

Ich neige eher dazu, hier einen Besuchsdienst in Aktion treten zu lassen. Besuchsdienstmitarbeiter gratulieren im Namen der Gemeinde, überreichen vielleicht eine Grußkarte des Pastors oder ein Heftchen und beten für den Jubilar. In der Gemeindeleitung und mit der Gemeinde ist zu klären, ob und wann der Pastor auftauchen soll und wann es in Ordnung ist, wenn der Besuchsdienst sich meldet.

2. Bei Kranken

Grundsätzlich finde ich es auch in Ordnung, wenn der Pastor und die Ältesten Krankenbesuche machen. Jakobus spricht ja in seinem Brief ausdrücklich davon. Die Frage ist, was da leistbar ist, und ob die Abstände zwischen den Besuchen ausreichend sind oder dichter sein müssten. Das betrifft v.a. chronisch Kranke.

Mit einem Besuchsdienst könnte man ein zeitlich dichteres Netz an Besuchen knüpfen. In einer akuten und länger andauernden Krankheitssituation könnte der Pastor einen Erstbesuch machen; und dann in 4 Wochen wieder; und Geschwister aus dem Besuchsdienst könnten z.B. zwischendurch einmal wöchentlich hingehen.

3. Bei alten Geschwistern und solchen, die nicht mehr regelmäßig zur Gemeinde kommen können.

Hier wäre das Ziel, die Geschwister spüren zu lassen, dass sie nicht vergessen sind, auch wenn sie nicht mehr so auftauchen. Ideal wäre es ja, wenn alle Geschwister und Freunde der Gemeinde in eine Gemeinschaft, ein Netzwerk eingebunden sind, in dem sie als Person vorkommen. Das lässt bei denen nach, die nicht mehr so einfach kommen können. Hier muss bewusst etwas aufrecht gehalten oder aufgebaut werden. Dafür eignet sich ein Besuchsdienst sehr gut.

Besuche können dann, wenn achtsam gesprochen und wahrgenommen wird, auch Fortsetzung finden in praktischen Hilfeleistungen für die, die manches nicht mehr gut schaffen und Unterstützung brauchen, weil auch keine Angehörigen da sind, die sich kümmern können. Besuchsdienst-Mitarbeiter können ja fragen: „Wobei können wir dich unterstützen? Was brauchst du?“ - Ich nenne beispielsweise das Einkaufen; diverse Besorgungen machen; jemanden zum Arzt fahren; in der Wohnung etwas zurecht machen usw. Eine Mutter, die krank ist, braucht manche Unterstützung im Haushalt, beim Kochen, bei der Kinderbetreuung... Da könnte ein Besuchsdienst sich verbinden mit einem funktionierenden diakonischen Arbeitskreis, aus dem heraus praktische Hilfe organisiert wird.

Dies sind die hauptsächlichen Zielgruppen eines Besuchsdienstes: Geburtstagsanlässe; Kranke und Alte.

Nun kann man aber, wenn man es strategisch will und die Mitarbeiter dazu hat, erweiterte Möglichkeiten sehen. Beispielsweise, dass man nicht nur an die Gemeindemitglieder denkt, sondern auch in das erweiterte Umfeld schaut; den Freundeskreis beachtet; Angehörige von Geschwistern, Eltern von Jungscharkindern usw. Oder indem man das Umfeld des Gemeindehauses abschreitet.

Wo zeigt sich ein Auftrag für Besuche? Jesus spricht davon: „Ich war im Gefängnis, und ihr habt mich besucht.“ Da scheint es mir auch über den Kreis der Gemeinde hinaus zu gehen. Besuche als diakonisch-missionarischer Auftrag: Engagements bei den Grünen Damen; Besuche im Krankenhaus oder im benachbarten Altenheim die Betreuung einiger alter Leute übernehmen; in einem Hospizverein Trauernde besuchen; oder in anderen sozialen Einrichtungen in der Nähe auftauchen.

Einen Besuchsdienst einrichten

Das habe ich selber noch nicht gemacht, aber ich stelle mir vor, dass es mit Impulsen zum Thema in die Gemeinde hinein beginnen muss. Eine Predigt über die geistliche Bedeutung des Besuchens; eine Bibelstunde; Hauskreisgespräche.

In einem Mitarbeitertreffen und der Mitgliederversammlung kann man das Thema anreißen und hören, was die Geschwister dazu denken. Ich habe, wie ich anfangs sagte, den Eindruck, dass ein Umdenkprozess einsetzen muss, weg vom Blick auf den Pastor, hin zu dem, was wir miteinander tun wollen und gemeinschaftlich mehr tun können.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist die Gewinnung von Mitarbeitern. Der Einsatz in einem Besuchsdienst ist genau so wichtig wie Mitarbeit im KiGo, der Jugend oder an anderer Stelle. Auch da ist verbindlich erklärte Mitarbeit hilfreich.

Ein Leiter des Besuchsdienstes muss gefunden werden. Es hängt von der Gemeindesituation ab, ob der Pastor das macht oder einer der Ältesten oder noch jemand anderes. Ich halte alles für möglich. Wenn es niemand aus der Gemeindeleitung ist, muss natürlich ein enger Kontakt gehalten werden für wichtige Informationen, die hin und her laufen müssen.

Bei der Mitarbeitergewinnung gibt es mehrere mögliche Wege. Man kann in der Gemeinde beschreiben, worum es geht und schauen, wer sich meldet; wer dafür ein Herz hat und Begabung empfindet. Man kann sich auch in der Gemeindeleitung überlegen, wen man dafür als geeignet ansieht und Leute direkt ansprechen.

Stellen Sie sich vor, sie würden eine Ausschreibung für den Besuchsdienst machen. Was würden Sie hinein schreiben? Vielleicht dies:

Die Aufgabe

- Mitarbeit in einem Besuchsdienst
- Je nach zeitlichen Kapazitäten im Auftrag der Gemeinde Besuche machen bei kranken und/oder alten Geschwistern mit dem Ziel, die Betroffenen seelisch und geistig/geistlich zu ermutigen und zu unterstützen.
- Wer wen besucht, wird mit dem Leiter des Besuchsdienstes abgesprochen.
- Zur Mitarbeit gehört auch die Teilnahme an den vierteljährlich stattfindenden Besprechungen des Besuchsdienstteams.

Wir wünschen uns

- Eine geistliche Motivation für diesen Dienst
- Über den eigenen Glauben und die Gemeinde etwas sagen können.
- Kontakt- und Gesprächsfähigkeit
- Verschwiegenheit
- Belastbarkeit

Wir bieten

- Eine Mitarbeit, die auch zeitlich begrenzt sein kann / ggf. Probezeit
- Begleitung und Beratung mit dem Leiter des Teams
- Austausch im Team des Besuchsdienstes
- Weiterbildung in Fragen der Gesprächsführung u.a. Themen

Vorgespräche mit Interessierten und Angesprochenen führen

Die in der Ausschreibung benannten Punkte ansprechen.

Wünsche und Ideen hören. (z.B. „Ich will xy regelmäßig besuchen.“)

Den möglichen Zeitumfang klären.

Mitarbeiter der Gemeinde vorstellen

Die Gemeinde muss das Konzept des Besuchsdienstes kennen und die Mitarbeiter, die durch die Gemeindeleitung da hinein berufen werden.

Vorstellung in Mitgliederversammlung und im Gemeindebrief.

Die Organisation des Besuchsdienstes (Leitung, Treffen, Einteilung der Besuche, Absprachen mit den zu Besuchenden...)

Es braucht einen Leiter des Besuchsdienstteams, bei dem die Fäden zusammen laufen. Er oder sie muss die Informationen über Kranke bekommen. Er hat eine Liste alter Geschwister, die nicht mehr regelmäßig kommen können. Sie spricht sich mit der Gemeindeleitung ab, wie weit der Kreis der zu Besuchenden gezogen werden soll. Und er klärt natürlich mit dem Pastor und der Gemeindeleitung, welche Besuche sie übernehmen und bei welchen der Besuchsdienst dran ist.

Es empfiehlt sich, wenn das Besuchsdienstteam sich einmal im Vierteljahr trifft. Da kann man, soweit noch nicht geschehen, Absprachen darüber treffen, wer wen und wie oft besucht. Da können natürlich Wünsche der Teammitglieder geäußert werden, oder es erfolgt hier und da auch eine Zuweisung.

In den Teambesprechungen wird dann im Laufe der Zeit auch Rückblick gehalten, zunächst formaler Art: Wer ist von wem wie oft besucht worden?

Hier geht es aber nicht um das Weitergeben persönlicher und seelsorglicher Informationen, sondern mehr darum, wie der einzelne Besuchsdienstmitarbeiter sich beim Besuchen erlebt, was ihm leicht fällt und was schwerer. Da kann man dann ggf. im Team überlegen, wie man den Einzelnen unterstützt; Mut macht, Tipps gibt.

In den Teamsitzungen ist auch Gelegenheit, für Besuche zu beten.

Sollte aus dem Besuch ein Auftrag erfolgen, z.B. ein Fahrdienst zu organisieren sein, dann geht das über den Teamleiter an entsprechende Leute oder eine Arbeitsgruppe Diakonie, die sich um die praktischen Aufgaben kümmert.

Zur Verschwiegenheit

In der Regel gehören Details der Besuche und dessen, was da besprochen wurde, nicht ins Team. Allenfalls kann mal mit dem Teamleiter über etwas gesprochen werden, was dem Besucher nachgeht. – Wer als Besucher den Eindruck hat, ein Thema müsse weiter bearbeitet werden, kann er den Besuchten fragen, ob er darüber mit dem Teamleiter oder dem Pastor sprechen darf. Bei vertraulichen Themen muss man sich also eine Erlaubnis einholen. Wird die nicht gegeben, darf man auch nicht anderweitig darüber sprechen. Die Offenheit im Besuchsdienst lebt vom Vertrauen und der Verschwiegenheit.

Absprachen mit den zu Besuchenden

Zu überlegen ist, ob der zu Besuchende vorher über den Besucher informiert wird. Das mag hier und da sinnvoll sein, wenn jemand neu eingeteilt ist zu besuchen, dass der Leiter des Besuchsdienstes die betreffende Person anruft und den Besuch des Mitarbeiters xy ankündigt und fragt, ob ihm das recht ist. – Manchmal kann auch nach einem Besuch angerufen werden, ob solche Besuche weiter erwünscht sind.

Wer dann einen Besuch macht, sollte vorher i.d.R. anrufen und fragen, ob es zu dem und dem Zeitpunkt passt.

Fortbildung und Beratung

Ich halte es für sinnvoll, wenn Besuchsdienstmitarbeiter – insbesondere wenn sie beginnen – in ihre Aufgabe eingewiesen werden. Das geht im Gespräch mit dem Teamleiter und kleinen Fortbildungseinheiten im Team. Da können Themen besprochen werden wie:

- Wie führe ich ein sinnvolles Gespräch?
- Achtsamkeit für Signale sprachlicher und nicht sprachlicher Art.
- Details beim Besuch (Ankündigung, etwas mitbringen? Sitzordnung, Fernseher; Wie gehe ich damit um, wenn mir etwas angeboten wird?; Dauer des Besuches, Berührungen...)
- Wie spreche ich geistliche Themen an?
- Umgang mit Bibellese und Gebet
- Der Besuch im Krankenhaus

Beratung bei schwierigen Themen erfolgt durch den Teamleiter; ggf. auch durch den Pastor.

Kollegiale Beratung oder Teamsupervision

In der Gruppe kann wie schon gesagt mehr das zur Sprache kommen, was die Besuchsdienstmitarbeiter betrifft. Ihre Fragen können dort vorkommen, z.B. „Soll ich meinen Besuch vorher ankündigen?“ – Was mache ich, wenn der Fernseher läuft? – Da ist noch eine Person anwesend; wie beziehe ich die mit ein? – Einer erzählt mir immer das Gleiche. Wie komme ich auf eine andere sinnvolle Spur im Gespräch?

Steht eine Gruppe vor kniffligen Fragen oder belastenden Themen, kann sie auch mal einen externen Supervisor einladen, der die Anliegen mit ihnen durchgeht.

Fazit

Ein Besuchsdienst erweitert die seelsorglichen, Gemeinschaft fördernden, gabenorientierten, diakonischen und missionarischen Kompetenzen einer Gemeinde.