

# Bundeseinheitliches Curriculum für ehrenamtliche Besuchsdienste im Deutschen Roten Kreuz



## Impressum

### **Titel:**

Bundeseinheitliches Curriculum  
für ehrenamtliche Besuchsdienste  
im Deutschen Roten Kreuz

### **Herausgeber:**

Deutsches Rotes Kreuz - Generalsekretariat  
Carstennstraße 58, 12205 Berlin  
Telefon: 030 85404 – 0 / Telefax: 030 85404 – 468  
E-Mail: drk@drk.de  
www.drk.de

**Autor:** Hannes Jähnert, Team 43 – Wohlfahrtspflege und soziales Engagement

**Lektorat:** Katharina Lübben

**Illustration:** Annika Huskamp

**Satz & Layout:** Philipp Striegler

**Druck:** Laserline, Berlin

### **Danksagung:**

Bei der Erarbeitung dieses Curriculums haben sich zahlreiche Praktikerinnen und Praktiker aus dem Deutschen Roten Kreuz eingebracht und es dadurch bereichert. Insbesondere zu danken ist der ehemaligen DRK-Bundesleiterin Wohlfahrts- und Sozialarbeit Frau Inge Lohmann, die sich viele Jahre für ehrenamtliche Besuchsdienste im DRK einsetzte, sowie den engagierten Mitarbeiterinnen der für die Erarbeitung dieses Curriculums eingesetzten Arbeitsgruppe:

Carolina Buske – DRK Kreisverband Jena-Stadtroda

Kathrin Eckart – DRK Landesverband Brandenburg

Sabine Kühn von Burgsdorff – DRK Landesverband Hessen

Gundula Lindemann – DRK Kreisverband Uelzen

Annegret Meyer – DRK Kreisverband Biedenkopf

Anke Riechert – DRK Kreisverband Hameln-Pyrmont

Regina Seifert – DRK Kreisverband Hameln-Pyrmont

Ulli Stein – Augusta Schwesternschaft Lüneburg

Gabriele Wiemer – DRK Kreisverband Gelnhausen

Bundeseinheitliches Curriculum  
für ehrenamtliche Besuchsdienste  
im Deutschen Roten Kreuz

# Vorwort

## Bedarfsgerecht qualifizieren im ehrenamtlichen Besuchsdienst



Ehrenamtliche Besuchsdienste sind ein wichtiger Bestandteil der Wohlfahrts- und Sozialarbeit des Deutschen Roten Kreuzes. Ehrenamtliche in Besuchsdiensten richten ihr Engagement an Menschen, die von Einsamkeit betroffen oder bedroht sind; unabhängig von Nationalität, Religionszugehörigkeit oder Status. Sie schenken Zeit, bauen verlässliche Beziehungen auf und ermöglichen damit Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Sie bringen ein Stück Normalität in den Alltag der Besuchten und tragen so zu deren Lebensqualität bei.

Die Bandbreite möglicher Einsatzfelder für Ehrenamtliche im Besuchsdienst ist groß. Ehrenamtliche Besuchsdienste im DRK sind sowohl in der stationären und ambulanten Pflege als auch in palliativmedizinischen Einrichtungen und Diensten ohne unmittelbaren Pflegebezug, als ein soziales Angebot für Menschen mit wenigen zwischenmenschlichen Kontakten, angesiedelt. Dabei sind ehrenamtliche Besuchsdienste keine Selbstläufer. Sie bedürfen einer verlässlichen Begleitung und Koordination.

Wie hauptamtlich erbrachte Dienstleistungen zeichnet sich auch das Ehrenamt im DRK durch Qualität und Fachlichkeit aus. Die Qualifizierung Ehrenamtlicher im Besuchsdienst ist uns wichtig. Der Bundesausschuss Wohlfahrts- und Sozialarbeit hat deshalb im Februar 2014 dieses bundeseinheitliche Curriculum beschlossen, in dem Inhalte und Mindestanforderungen festgelegt werden, die ehrenamtlich Tätige in DRK-Besuchsdiensten wissen beziehungsweise erfüllen sollen.

Über die Festlegung von Inhalten und Mindestanforderungen hinaus soll dieses Curriculum allen Beteiligten – den ehrenamtlichen Leitungen und Ehrenamtskoordinatorinnen beziehungsweise -koordinatoren der Besuchsdienste, den Ehrenamtlichen sowie den Trainerrinnen und Trainern – ein gedeihliches Miteinander ermöglichen. Für sie wurden in diesem Curriculum zahlreiche praktische Tipps und Hinweise zur Qualifizierung Ehrenamtlicher im Besuchsdienst zusammengetragen.

Das Anliegen dieses Curriculums für ehrenamtliche Besuchsdienste ist es, über bedarfsgerechte und interessenorientierte Qualifizierung einen niedrighschwelligigen Einstieg in das Ehrenamt in der Wohlfahrts- und Sozialarbeit des Deutschen Roten Kreuzes zu gestalten. Wir wollen, dass Ehrenamtliche sich sicher fühlen und sie motivieren, sich in ihrem Engagement weiterzuqualifizieren. Denn nicht zuletzt geht es dabei auch um das Ansehen der DRK-Wohlfahrts- und Sozialarbeit mit seinen verlässlichen und qualitätsvollen Angeboten.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen, lebhaftige Diskussionen in den Seminaren und Workshops mit Ehrenamtlichen und viel Erfolg bei Ihrer Arbeit vor Ort.

Dr. Christiane Staudte  
DRK-Bundesleiterin der Wohlfahrts- und Sozialarbeit

## Aufbau, Inhalte und Nutzung dieses Curriculums



Dieses Curriculum schließt an den „Leitfaden zum Aufbau und Betreiben eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes“ im Ordner „Ehrenamtliches Engagement im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege“ an und konzentriert sich auf die Konzeption und Durchführung grundlegender Qualifizierungsangebote.

Der Text ist in fünf aufeinander aufbauende Teile gegliedert:

- |    |  |          |
|----|--|----------|
| 1. | Einleitende Überlegungen zur Qualifizierung im ehrenamtlichen Besuchsdienst                        | Seite 4  |
| 2. | Vorbereitung: Entscheidungsfragen zur Vorbereitung von Qualifizierungsangeboten                    | Seite 6  |
| 3. | Einführung einer Lernfeldmatrix zur Einordnung von Qualifizierungsangeboten                        | Seite 10 |
| 4. | Inhalte und Mindestanforderungen für Ehrenamtliche im Besuchsdienst                                | Seite 12 |
|    | 4.1 Mindestanforderungen für Ehrenamtliche im Besuchsdienst  | Seite 12 |
|    | 4.2 Inhalte, Lernziele und ergänzende Hinweise – das Curriculum für Ehrenamtliche im Besuchsdienst | Seite 12 |
| 5. | Möglichkeiten der Evaluation von Qualifizierungsangeboten  | Seite 23 |

Folgen Sie bitte dieser Struktur, um Ihre Qualifizierungsangebote bedarfsgerecht zu planen und nutzen Sie die dargestellten Orientierungshilfen.



## Grundlegende Materialien zum Download

In diesem Curriculum wird immer wieder auf den Ordner „Ehrenamtliches Engagement im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege“ wie auch auf den „Wegweiser Ehrenamtskoordination“ Bezug genommen. Beide Publikationen enthalten zahlreiche Arbeitshilfen und Kopiervorlagen. Sie stehen auf der Webseite der DRK-Wohlfahrts- und Sozialarbeit im Themenfeld „Soziales Ehrenamt“ zum Download bereit.

[www.drk-wohlfahrt.de](http://www.drk-wohlfahrt.de)

## Legende zu den Infoboxen

Praxistipps



Querverweise



Hinweise aus der Arbeitsgruppe



Nutzungshinweise zum Curriculum



# 1. Einleitung

Ehrenamtliche kommen mit vielfältigen Kompetenzen und Lebenserfahrungen zum DRK. Sie spiegeln so ein Stück weit die wertvolle Vielfalt unserer Gesellschaft wider. Ihre Motivationen sind unterschiedlich und ändern sich mit der Zeit. Für die Leitung beziehungsweise Koordination ehrenamtlicher Besuchsdienste ist es wesentlich, über die Motivation der Engagierten gut Bescheid zu wissen. Der Aufbau und die Pflege guter Beziehungen ist deshalb ausgesprochen wichtig – eine Frage von Wertschätzung und Anerkennung!



## **Zum Weiterlesen im „Wegweiser Ehrenamtskoordination“**

- Vielfalt der Motivation Ehrenamtlicher im DRK – S. 30–31
- Anerkennungskultur im (Arbeits-) Alltag – S. 62–65
- Personalentwicklung – eine Möglichkeit zur Bindung Ehrenamtlicher – S. 65–69

*DRK-Generalsekretariat (2013): Wegweiser Ehrenamtskoordination. Ein Handbuch für die Praxis. Berlin.*

Die Qualifizierung im ehrenamtlichen Besuchsdienst soll die Engagierten bedarfsgerecht zur Handlungssicherheit im DRK-Ehrenamt befähigen. Dies kann nicht in einer einmaligen Ausbildung oder Schulung geleistet werden. Die bedarfsgerechte Befähigung zur Handlungssicherheit ist ein Prozess, der das Engagement im ehrenamtlichen Besuchsdienst begleitet. Dieses Curriculum ist dementsprechend als niedrigschwelliger Einstieg konzipiert. Neben den Wünschen und Bedürfnissen der Ehrenamtlichen, zielt die Bedarfsgerechtigkeit auch auf die Achtung der Wünsche und Bedürfnisse der Besuchten. Ob nun der Umgang mit dem Rollstuhl eingeübt, Biografiearbeit vorbereitet oder Anregungen für die Nachmittagsgestaltung gegeben werden sollen – bei der Ausgestaltung ihrer geschenkten Zeit finden Ehrenamtliche im DRK Hilfe und Unterstützung durch eine Vielzahl ein- und weiterführender Qualifizierungsangebote.

Über diese Unterstützung hinaus sind Qualifizierungsangebote für die Bindung neuer Ehrenamtlicher wichtig. Häufig haben Ehrenamtliche vor ihrem Engagement im Besuchsdienst keinen besonderen Zugang zum DRK. Im Laufe ihres Engagements beginnen sie jedoch, den Verband als etablierten, verlässlichen Partner zu schätzen. Nicht zuletzt auf Grundlage dieser Bindung können „Ehrenamtskarrieren“ im DRK gestaltet und gefördert werden. Die Qualifizierung Ehrenamtlicher im Besuchsdienst sollte dementsprechend über das essentielle Basiswissen hinausgehen, wobei die persönlichen Interessen und Motive der Ehrenamtlichen stets Berücksichtigung finden müssen.



## „Ehrenamtskarrieren“

Sich selbst weiterzuentwickeln ist ein häufiges Motiv im ehrenamtlichen Engagement. Mit dem Begriff der „Ehrenamtskarriere“ werden unterschiedliche Entwicklungsmöglichkeiten von Engagierten bezeichnet. Ehrenamtliche können sich im Laufe ihres Engagements zum Beispiel auf bestimmte Themen spezialisieren. Sie können ebenso mehr Verantwortung übernehmen und sich als Führungs- und Leitungskräfte engagieren.

Letzteres wird in der DRK-Strategie 2020 „Menschen helfen, Gesellschaft gestalten“ aufgegriffen und eine systematische Förderung ehrenamtlicher Führungskräfte als Ziel definiert.

*DRK-Generalsekretariat (2012): Menschen helfen, Gesellschaft gestalten. Strategische Weiterentwicklung des DRK 2011 – 2020. Berlin, S. 50ff.*

Qualifizierungsangebote im ehrenamtlichen Besuchsdienst bieten die Chance, gegenseitige Anerkennung zu leben. Im persönlichen Gespräch, in Workshops oder Trainings können offene Fragen und Bedürfnisse der Ehrenamtlichen aufgenommen und bearbeitet werden. Ehrenamtlichen wird so Wertschätzung und Anerkennung vermittelt, was wiederum das Zugehörigkeitsgefühl zur Gruppe und zum Verband stärkt.



## Kurz gefasst: Warum Qualifizierung im ehrenamtlichen Besuchsdienst?

Ehrenamt ist weder kostenlos noch umsonst! Auch die Qualifizierung Ehrenamtlicher im Besuchsdienst kostet Zeit, Geld und Mühe. Hier einige Argumente für den Ressourceneinsatz:

- Qualifizierungsangebote sind fester Bestandteil des Ehrenamtes im DRK und zeichnen den Verband als verlässlichen Partner für Engagierte aus.
- Qualifizierungsangebote bieten die Chance, die Unterschiedlichkeit der Ehrenamtlichen kennen und mit der Vielfalt im DRK umgehen zu lernen.
- Die an den Bedürfnissen der Hilfeempfänger orientierte Qualifizierung Ehrenamtlicher trägt zur Qualitätssicherung der sozialen Angebote des DRK bei.
- Personalentwicklung ist eine Form der Anerkennung Ehrenamtlicher als wichtige Mitglieder der engagierten Gemeinschaft.
- Qualifizierung wirkt positiv auf die Bindung der Ehrenamtlichen und die Qualität ihrer Arbeit. Jeder investierte Euro zahlt sich um ein Vielfaches aus.
- Qualifizierung Ehrenamtlicher ist im DRK ein Baustein der gewollten Förderung ehrenamtlicher Führungs- und Leitungskräfte.

## 2. Vorbereitung

Dieses Curriculum soll Ihnen helfen, geeignete Qualifizierungsangebote für Ehrenamtliche im Besuchsdienst zu planen und umzusetzen. Dem vorangegangen ist die allgemeine Planung des Aufbaus Ihres ehrenamtlichen Besuchsdienstes. Die Fragen, die im Folgenden vorgestellt werden, sollen Ihnen bei Ihrer Planung helfen. Stellenweise wird auf die Kategorien „Basis-“, „Vertiefungs-“ und „Ergänzungswissen“ Bezug genommen, die im dritten Teil dieses Curriculums (Lernfeldmatrix) noch genauer erläutert werden.



### Planung und Aufbau Ihres Besuchsdienstes

Nutzen Sie dieses Curriculum für einen bestehenden oder mindestens in Planung befindlichen ehrenamtlichen Besuchsdienst. Nützliche Ausführungen, Kopiervorlagen und Checklisten für den Aufbau eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes finden Sie im Ordner „Ehrenamtliches Engagement im Hauptaufgabenfeld Ambulante Pflege“.

### Entscheidungsfragen zur Planung von Qualifizierungsangeboten

Wie Sie Ihre Qualifizierungsangebote planen müssen, hängt stark von den aktuellen Lebensumständen und Bedürfnissen Ihrer Ehrenamtlichen ab. Junge Menschen, die sich noch in der Ausbildung befinden oder gerade in das Berufsleben einsteigen, sind häufig auf andere Rahmenbedingungen angewiesen als ältere Menschen, die sich vielleicht schon im Ruhestand befinden. Grundsätzlich können Sie aber davon ausgehen, dass Ehrenamtliche ihre Lebenserfahrungen und Kompetenzen in das Engagement einbringen wollen. Qualifizierungsangebote sollten dementsprechend an die Kenntnisse und Kompetenzen der Teilnehmenden anknüpfen.



### Bearbeitung der Entscheidungsfragen

Für die Planung Ihrer Qualifizierungsangebote müssen einige Entscheidungen getroffen werden. Dafür werden hier Vor- und Nachteile für unterschiedliche Fragen gelistet. Wägen Sie diese gegeneinander ab und überlegen Sie, wie Sie Ihre Qualifizierungsangebote planen müssen, um Ihrer Zielgruppe damit gerecht zu werden. Bitte ergänzen Sie die gelisteten Vor- und Nachteile, versuchen Sie dabei aber immer, jedem Nachteil auch ein Vorteil gegenüberzustellen und andersherum.

Beziehen Sie bei der Bearbeitung der Fragen möglichst alle relevanten Personen mit ein. Sie können damit Mehrarbeit vermeiden und für Unterstützung in Ihrer Einrichtung oder Gliederung werben. Sprechen Sie sich insbesondere mit der verantwortlichen ehrenamtlichen Leitung ab und gehen Sie auch auf bereits engagierte Ehrenamtliche oder andere Personen zu, die Sie zu Ihrer Zielgruppe zählen.

Bei der Planung von Qualifizierungsangeboten für neue Zielgruppen wie zum Beispiel Menschen mit Migrationshintergrund, sind gegebenenfalls speziellere Fragestellungen von Bedeutung. Nützliche Hinweise dafür erhalten Sie bei entsprechenden Beratungsstellen und den Beauftragten in Ihrer Kommune. Die Arbeitshilfe zur interkulturellen Öffnung im DRK-Ehrenamt mit Checklisten und Kopiervorlagen finden Sie auf der Webseite [www.drk-ikoe.de](http://www.drk-ikoe.de).



Eine grundsätzliche Entscheidungsfrage betrifft den Zeitpunkt, zu dem Sie Ihre Qualifizierungsangebote durchführen wollen: *Wollen Sie die grundlegenden Qualifizierungsangebote im Vorhinein oder während des Engagements anbieten?*

<b>Qualifizierung im Vorhinein</b>	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Ehrenamtlichen können ihr Engagement ausgestattet mit den wesentlichen Informationen beginnen.</li> <li>- Der Verband und die Einrichtung können sich gleich zu Beginn als kompetente Partner für Engagierte profilieren.</li> <li>- Qualifizierungsmaßnahmen im Vorhinein sind gut planbar. Spezielle Fragestellungen aus der Besuchspraxis müssen noch nicht aufgenommen werden.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ob sich die Teilnehmenden der Qualifizierungsmaßnahmen im Anschluss tatsächlich ehrenamtlich im Besuchsdienst engagieren, ist ungewiss.</li> <li>- Qualifizierungsmaßnahmen im Vorhinein können als „Ausbildung“ für das „richtige Besuchen“ missverstanden und entsprechend abgelehnt werden.</li> <li>- Es können keine Fragen aus der individuellen Besuchspraxis der Teilnehmenden aufgenommen werden.</li> <li>- ...</li> </ul>

<b>Qualifizierung während des Engagements</b>	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anerkennung und Wertschätzung können bei Qualifizierungsangeboten während des Engagements gut vermittelt werden.</li> <li>- Die Gruppe der Engagierten, deren Mitglieder sich auch gegenseitig unterstützen, kann gut aufgebaut und entwickelt werden.</li> <li>- Konkrete Fragen, die sich aus den individuellen Besuchssituationen ergeben, können aufgenommen und bearbeitet werden.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Ehrenamtlichen beginnen ihr Engagement mit nur einem Minimum an Informationen ausgestattet.</li> <li>- Die Teilnahme an Qualifizierungsangeboten während des Engagements kann mit wiederkehrenden Terminfindungsschwierigkeiten verbunden sein.</li> <li>- Standardinhalte müssen immer wieder an die Bedürfnisse und Wünsche der Gruppe angepasst werden.</li> <li>- ...</li> </ul>

**Die ausschließliche Qualifizierung im Vorhinein reicht nicht aus!**

Entscheiden Sie sich an dieser Stelle für die Qualifizierung im Vorhinein, sollten Sie bedenken, dass diese regelmäßige Gruppentreffen, Reflexionen und Entwicklungsgespräche mit Ehrenamtlichen nicht ersetzt. Bei solchen Gelegenheiten formulieren Ehrenamtliche erfahrungsgemäß ihre Bedürfnisse und Wünsche nach vertiefenden und ergänzenden Qualifizierungsangeboten.



Besondere Entscheidungsfragen betreffen den zeitlichen Rahmen Ihrer Qualifizierungsangebote:  
*Welches Veranstaltungsformat ist für das jeweilige Thema das richtige?*

<b>Kurzveranstaltungen</b> (90 Minuten bis 3 Stunden)	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Veranstaltungsraum ist flexibel wählbar.</li> <li>- Kurzveranstaltungen sind für die Beteiligten gut planbar – ganz besonders, wenn sie regelmäßig angeboten werden, zum Beispiel jeden ersten Dienstag im Monat.</li> <li>- Die Inhalte von Kurzveranstaltungen sind flexibel gestaltbar. Wünsche und Anregungen können auch kurzfristig eingeplant werden.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurzveranstaltungen lassen wenig Raum für Vertiefendes und Weiterführendes. Diskussionen, aus denen sich lehrreiche Erkenntnisse ziehen lassen, müssen gegebenenfalls abgebrochen oder vertagt werden.</li> <li>- Kurzveranstaltungen werden erfahrungsgemäß öfter „geschwänzt“. Besonders, wenn sie regelmäßig angeboten werden, werden sie weniger als Höhepunkte im Alltag angesehen.</li> <li>- ...</li> </ul>

<b>Tagesveranstaltungen</b> (4 bis 6 Stunden)	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei Tagesveranstaltungen ist eine vertiefende Beschäftigung mit einzelnen Themen möglich. Konkrete Fragen können gut aufgenommen werden.</li> <li>- Die Gruppendynamik ist bei Tagesveranstaltungen gut „spürbar“ und kann mit entsprechenden Workshop-Methoden aufgegriffen werden.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Für Tagesveranstaltungen – besonders unter der Woche – gestaltet sich die Terminfindung häufig schwierig. Besonders jungen und berufstätigen Menschen ist die Teilnahme oft nicht möglich.</li> <li>- ...</li> </ul>

<b>Mehrtägige Veranstaltungen</b> (zusammenhängende Tage, z. B. von 13:00 Uhr bis 13:00 Uhr am Wochenende)	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei mehrtägigen Veranstaltungen entwickelt sich eine starke Gruppendynamik – ganz besonders, wenn die Teilnehmenden über den gesamten Veranstaltungszeitraum zusammenbleiben.</li> <li>- Es entsteht kein Zeitdruck – offene Fragen, Anregungen und Wünsche können gut aufgenommen werden. Es ist ein näherer Kontakt zu den Ehrenamtlichen möglich.</li> <li>- Mehrtägige Veranstaltungen können für Ehrenamtliche Höhepunkte im Alltag – etwas Besonderes – sein. Sie werden entsprechend seltener „geschwänzt“.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrtägige Veranstaltungen sind sowohl in der Planung als auch in der Durchführung für alle Beteiligten zeitintensiver.</li> <li>- Es besteht die Gefahr, dass zu viele Inhalte auf einmal vermittelt werden.</li> <li>- Mehrtägige Veranstaltungen – besonders am Wochenende – sind wenig familienfreundlich. Bei Veranstaltungen unter der Woche kann sich die Terminfindung als schwierig gestalten.</li> <li>- Mehrtägige Veranstaltungen wirken besonders auf junge und berufstätige Engagementinteressierte hochschwellig beziehungsweise abschreckend.</li> <li>- ...</li> </ul>

Besondere Formate der Qualifizierung Ehrenamtlicher sind das E- und Blended Learning. Dabei handelt es sich um eine vollständig internetbasierte Form der Wissensvermittlung (E-Learning) beziehungsweise eine Mischform von Online- und Präsenzveranstaltungen (Blended Learning). Gleichwohl internetgestützte Qualifizierungsformate in der DRK-Wohlfahrts- und Sozialarbeit noch wenig erprobt sind, sollten auch sie in die vorbereitenden Überlegungen einbezogen werden. *Wollen Sie das E- oder Blended Learning für Ihre Qualifizierungsangebote nutzen?*

<b>Internetgestütztes Lernen</b> (E-Learning und Blended Learning)	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit dem planvollen Einbeziehen des Internets in das ehrenamtliche Engagement können neue Zielgruppen angesprochen werden.</li> <li>- Eine übersichtliche und informative Darstellung von Fakten ist möglich, die sich besonders zum Nachlesen eignet.</li> <li>- Detailliertere Informationen können in unterschiedlichen Sprachen zur Verfügung gestellt werden.</li> <li>- Durch die Ergänzung mit dem Blended Learning kann die Präsenzzeit im Seminar für Beziehungsarbeit und Übungen verwandt werden, die über das Internet nicht möglich sind.</li> <li>- Foren, Weblogs und Internet-Gruppen (z. B. bei Facebook) machen den flexiblen Austausch untereinander möglich.</li> <li>- ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Erarbeitung wie auch Übersetzung von Materialien für das E- und Blended Learning kosten Zeit und Geld.</li> <li>- Der Kontakt über das Internet wird erfahrungsgemäß anonymer empfunden als das Gespräch „face to face“.</li> <li>- Die Betreuung von Internetgruppen ist zeitaufwändig. Besonders, wenn die Kommunikation über Weblogs, Foren und Internet-Gruppen noch ungewohnt ist, benötigen die Beteiligten eine Einführung, Einarbeitungszeit und gegebenenfalls fachliche Begleitung.</li> <li>- Auf ältere Engagementinteressierte, die mit dem Internet noch nicht vertraut sind, können das E- und Blended Learning hochschwellig beziehungsweise abschreckend wirken.</li> <li>- ...</li> </ul>

### **Dokumentation und Information**

Halten Sie Ihre Antworten auf diese Fragen schriftlich fest. Sie bilden die Grundlage für Ihre Qualifizierungsangebote. Informieren Sie auch in Ihrer Einrichtung beziehungsweise Gliederung darüber – insbesondere die ehrenamtliche Leitung sollte über Ihre Planung gut Bescheid wissen. Sie ermöglichen damit den Wissenstransfer in andere Projekte, vermeiden doppelte Anstrengungen und tragen zur besseren Vernetzung der Angebote bei.



### 3. Matrix zur Einordnung von Qualifizierungsangeboten

Nach der grundlegenden Frage, wie die Qualifizierungsmaßnahmen angeboten werden, wird nun die Frage danach gestellt, was vermittelt werden soll. Bei der Planung Ihres ehrenamtlichen Besuchsdienstes sollten Sie bereits Themen und Inhalte identifiziert haben, die Sie Ihren Ehrenamtlichen zur Qualifizierung anbieten wollen. Darunter werden sich auch grundlegende Inhalte finden, die im anschließenden, dem vierten Teil des Curriculums, beschrieben werden.



#### Bearbeitung der Lernfeldmatrix

Übertragen Sie die unten stehende Lernfeldmatrix auf eine große Pinnwand oder in eine elektronische Tabelle. Sie lässt sich so leichter bearbeiten und auch später noch verändern.

Ordnen Sie Ihre Themen entsprechend der Lernfelder in die Matrix ein. Überprüfen Sie anschließend, ob dabei Basis-, Vertiefungs- oder Ergänzungswissen vermittelt werden soll und verteilen Sie die Themen entsprechend. Beziehen Sie auch hier alle relevanten Personen mit ein und sprechen Sie sich mit der ehrenamtlichen Leitung ab. Bleiben schließlich Felder in den Kategorien „Vertiefungs-“ und „Ergänzungswissen“ leer, sollten perspektivisch noch Angebote entwickelt werden.

	Informationen vorweg	Basiswissen	Vertiefungswissen	Ergänzungswissen
DRK-Internes				
Rechtliches				
Sozialkompetenzen				
Praktische Hilfen				
Psychosoziales				



### Legende zur Matrix

In der Horizontalen wird die Matrix durch fünf Lernfelder eingeteilt:

- **DRK-Internes:** Inhalte und Informationen zur Organisationsstruktur des DRK und seinen Gliederungen sowie dem Ehrenamt in der DRK-Wohlfahrts- und Sozialarbeit (von den Rotkreuz-Grundsätzen bis zu den Aufgaben der ehrenamtlichen Leitung)
- **Rechtliches:** Inhalte und Informationen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen des Ehrenamts im Besuchsdienst sowie dem Versicherungsschutz (von der Unfallversicherung im Ehrenamt bis zu allgemeinen Fragen zu Schweigepflicht und Datenschutz)
- **Sozialkompetenzen:** Inhalte, die im Ehrenamt allgemein und in der ehrenamtlichen Sozialarbeit im Speziellen vermittelt werden (von den Techniken des aktiven Zuhörens bis zum Engagement als Ombudsperson)
- **Praktische Hilfen:** Inhalte, die speziell für das soziale Ehrenamt in den Besuchsdiensten des DRK vermittelt werden (vom Umgang mit dem Rollstuhl bis zur Biografiearbeit mit Demenzerkrankten)
- **Psychosoziales:** Inhalte und Informationen zur Bedeutung der Selbstfürsorge und Reflexion (von der Abgrenzung während des Engagements und der Kenntnis von Reflexions- und Unterstützungsmöglichkeiten bis zum kulturspezifischen Umgang mit Trauer, Sterben und Tod)

In der Vertikalen wird die Matrix durch vier Kategorien eingeteilt:

- **Informationen vorweg:** Informationen, die Ehrenamtliche für ihr Engagement im Besuchsdienst vor dem ersten Besuch erhalten müssen (z. B. Informationsblätter zum Versicherungsschutz und Kontaktadressen)
- **Basiswissen:** Inhalte und Informationen, die für das Engagement im Besuchsdienst als grundlegend gelten (z. B. Umgang mit dem Rollstuhl und Grundkenntnisse der Gesprächsführung)
- **Vertiefungswissen:** Inhalte und Informationen, die auf dem Basiswissen aufbauen und Ehrenamtlichen im Laufe des Engagements angeboten werden sollten (z. B. Umgang mit Sozialen Medien und rechtliche Fragestellung zur Fixierung im Rollstuhl)
- **Ergänzungswissen:** Inhalte und Informationen, die über das Engagement im ehrenamtlichen Besuchsdienst hinausgehen (z. B. Aufgaben ehrenamtlicher Leitungen und kulturspezifischer Umgang mit Trauer, Sterben und Tod)

# 4. Inhalte und Mindestanforderungen für Ehrenamtliche im DRK-Besuchsdienst



## Wie wurden die Inhalte für dieses Curriculum festgelegt?

Für die Festlegung der Inhalte dieses Curriculums haben Ehrenamtskoordinatorinnen unterschiedlicher Besuchsdienste aus dem DRK und dem Verband der Schwesternschaften diskutiert, über welche Fähigkeiten und Kompetenzen Ehrenamtliche im Besuchsdienst in der Regel verfügen. Für die Definition der Mindestanforderungen wurden dann diejenigen Fähigkeiten und Kompetenzen ausgewählt, über die alle Ehrenamtlichen im Besuchsdienst verfügen sollten.

Im Anschluss an die Diskussion wurden die ausgewählten Mindestanforderungen als vermittelbare Lerninhalte und -ziele formuliert und didaktische sowie organisatorische Hinweise aus der Praxis ehrenamtlicher Besuchsdienste ergänzt.

Im folgenden Teil des Curriculums werden grundlegende Inhalte und Mindestanforderungen für den ehrenamtlichen Besuchsdienst im DRK beschrieben. Zum besseren Verständnis wird zuvor erläutert, wie „Mindestanforderungen“ hier verstanden und die Inhalte für dieses Curriculum festgelegt wurden.

### 4.1 Mindestanforderungen für Ehrenamtliche im Besuchsdienst

Mindestanforderungen für Ehrenamtliche im Besuchsdienst können auf drei unterschiedlichen Ebenen beschrieben werden:

1. Auf der *persönlichen Ebene* sollen Ehrenamtliche im Besuchsdienst bestimmte Persönlichkeitsmerkmale mitbringen – sie sollten zum Beispiel kontaktfreudig, offen und geduldig sein.
2. Auf der *organisatorischen Ebene* sollen Ehrenamtliche die sieben Grundsätze des Roten Kreuzes, seine Struktur und seinen Auftrag anerkennen. Dies zeigen sie zum Beispiel durch ihren wertschätzenden Umgang mit anderen Engagierten.
3. Auf der *fachlichen Ebene* sollen Ehrenamtliche im Besuchsdienst über unterschiedliche Kenntnisse verfügen, die ihnen Handlungssicherheit im Ehrenamt geben. Die Kenntnis von Ansprechpersonen für unterschiedliche Fragestellungen ist hier miteinbezogen.

Dieses Curriculum befasst sich vorrangig mit den vermittelbaren Mindestanforderungen für das Ehrenamt in DRK-Besuchsdiensten auf der *fachlichen Ebene*. Die persönliche Eignung der Ehrenamtlichen sowie deren Bereitschaft, die sieben Grundsätze, die Struktur und den Auftrag des DRK anzuerkennen, muss im Erstgespräch mit der Ehrenamtskoordination beziehungsweise der Leitung des Besuchsdienstes geklärt werden.

### 4.2 Inhalte, Lernziele und ergänzende Hinweise – das Curriculum für ehrenamtliche Besuchsdienste

Die oben vorgestellte Matrix sieht vor, Qualifizierungsangebote in Basis-, Vertiefungs- und Ergänzungswissen einzuteilen. Da es eine Frage der zielgruppenadäquaten Planung Ihrer Qualifizierungsangebote ist, ob das Basiswissen vor oder während des Engagements im Besuchsdienst vermittelt werden soll, wurde zusätzlich die Kategorie „Informationen vorweg“ eingefügt. Hierin fallen alle Informationen, die Ehrenamtliche vor dem ersten Besuch erhalten müssen.

Die Broschüre „Soziales ehrenamtliches Engagement im Deutschen Roten Kreuz“ enthält bereits die wesentlichen Informationen zum sozialen Ehrenamt im DRK. Sie kann von der Webseite [www.drk-wohlfahrt.de](http://www.drk-wohlfahrt.de) heruntergeladen werden. Es ist sinnvoll, neuen Ehrenamtlichen diese Broschüre an die Hand zu geben und folgende Informationen auf Merkblättern beizulegen:

- Informationen zum Verhaltenskodex als Ehrenamtlicher im DRK beziehungsweise der jeweiligen Einrichtung
- Informationen zu den Aufgaben der Engagierten – insbesondere das Aufgabenprofil
- Kontakt- und Ansprechpersonen für Ehrenamtliche – insbesondere die Ehrenamtskoordination beziehungsweise die Leitung des Besuchsdienstes
- Informationen zum Auslagenersatz – insbesondere dazu, welche Auslagen erstattungsfähig sind und wie der Auslagenersatz abgewickelt wird
- Informationen zur Versicherung der Ehrenamtlichen – insbesondere Unfall- und Haftpflichtversicherung
- Informationen und Hintergründe zu abgegebenen Erklärungen – insbesondere Schweigepflicht- und Datenschutzerklärung
- Informationen zu weiteren Angeboten der Gliederung beziehungsweise Einrichtung



### **Hinweise zur Erstellung von Merkblättern**

Auf der folgenden Seite finden Sie ein beispielhaftes Merkblatt zum Verhaltenskodex. Wesentliche Fragen bei der Erarbeitung eines solchen Merkblattes sind:

- In welcher Form sollen die Besuche dokumentiert werden?
- Wie sollen sich die Ehrenamtlichen als Engagierte des DRK kenntlich machen?
- Wie soll mit Geschenken vonseiten Besucher oder Angehöriger umgegangen werden?
- Welche Tätigkeiten sollten den Ehrenamtlichen explizit untersagt werden (z. B. Erledigung von Bankgeschäften)?
- Wie ist die Grenze zur professionellen Pflege und zu haushaltsnahen Dienstleistungen definiert?
- Inwiefern müssen die Besuche zeitlich begrenzt werden?
- Wie soll mit Beschwerden vonseiten Besucher, Angehöriger und Ehrenamtlicher umgegangen werden?

Weitere Informationen und Vorlagen für die Erstellung von Merkblättern finden Sie im „Wegweiser Ehrenamtskoordination“:

- Kopiervorlage: Aufgabenprofil für ehrenamtliche Tätigkeit – S. 37
- Kopiervorlage: Abrechnung von Aufwendungen – S. 71
- Informationen zu Schweigepflicht- und Datenschutzerklärung – S. 72–76

# Verhaltenskodex



## in unserem ehrenamtlichen Besuchsdienst

DRK-Kreisverband Musterstadt

**Herzlich willkommen im ehrenamtlichen Besuchsdienst!**

Auf diesem Merkblatt haben wir für Sie einige Hinweise zusammengestellt, die uns am Herzen liegen. Uns ist vor allem ein gutes Miteinander wichtig.

*Im ehrenamtlichen Besuchsdienst schenken Sie Zeit und ein offenes Ohr. Für die Pflege und den Haushalt sind andere da. Klare Grenzen zu ziehen, ist uns wichtig.*

- Übernehmen Sie keine pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Dienstleistungen.
- Erledigen Sie auf keinen Fall Bankgeschäfte.
- Einfache Hilfestellungen, zum Beispiel beim Essen oder Trinken, sprechen Sie am besten mit den Mitarbeitenden des ambulanten Pflegedienstes ab.
- Die Dauer Ihres Besuches kann je nach Vorhaben (vorlesen, fernsehen, spielen, spazieren gehen usw.) unterschiedlich sein, sie sollte aber begrenzt bleiben.

*Als Ehrenamtliche oder Ehrenamtlicher im Besuchsdienst sind Sie Teil des Deutschen Roten Kreuzes. Das Rote Kreuz genießt weltweites Vertrauen. Das ist uns wichtig!*

- Bitte machen Sie sich als Ehrenamtlicher oder Ehrenamtliche des Deutschen Roten Kreuzes erkennbar. Tragen Sie bei Besuchen zum Beispiel einen DRK-Anstecker.
- Tun Sie nichts ohne das Einverständnis Ihrer Besuchten. Respektieren Sie stets deren Interessen und sprechen Sie gemeinsame Vorhaben miteinander ab.
- Bewegen Sie sich in der Wohnung Ihrer Besuchten mit Respekt und Diskretion – Sie sind hier zu Gast.
- Privates muss privat bleiben! Bewahren Sie unbedingtes Stillschweigen über Persönliches Ihrer Besuchten und deren Umfeld. Geben Sie auf keinen Fall Telefonnummern, Adressen oder andere Daten weiter.

*Das Deutsche Rote Kreuz steht für Qualität und Fachlichkeit. Unseren Ehrenamtlichen bieten wir eine Vielzahl von Qualifizierungsmöglichkeiten an. Ein paar grundsätzliche Tipps wollen wir Ihnen hier aber noch mit auf den Weg geben.*

- Respektieren Sie die persönliche Meinung Ihrer Besuchten. Versuchen Sie nicht ihnen etwas auszureden, fragen Sie bei Bedarf aber nach, ob Sie das Gesagte richtig verstanden haben.
- Vermeiden Sie Ratschläge aus eigener Erfahrung. In der Praxis erweisen sie sich selten als hilfreich.
- Nehmen Sie keine Stellung zu pflegerischen oder medizinischen Themen. Leiten Sie eventuelle Beschwerden bitte an Mitarbeitende des ambulanten Pflegedienstes weiter.
- Erkennen Sie bei einem Besuch eine Notlage, setzen Sie sich bitte mit dem ambulanten Pflegedienst in Verbindung (0123 456789). Rufen Sie gegebenenfalls den Notarzt (112).

*Bei Fragen oder Problemen wenden Sie sich bitte an Erika Mustermann (Tel. 0123 456710).*



Für dieses Curriculum wurden sechs Themen festgelegt. Im Folgenden werden für jedes Thema Inhalte, Lernziele und ergänzende Hinweise tabellarisch dargestellt.



### Hinweise zur tabellarischen Darstellung

- In der Spalte „Inhalte“ werden die Themen der jeweiligen Qualifizierung stichpunktartig konkretisiert.
- In der Spalte „Lerninhalte“ werden Kompetenzen (Wissen und Können) beschrieben, die zu den jeweiligen Inhalten vermittelt werden sollen.
- In der Spalte „ergänzende Hinweise“ werden Empfehlungen für den zeitlichen Rahmen, den fachlichen Hintergrund der Trainerinnen und Trainer und Vorschläge für die Methodik der Qualifizierungsangebote ergänzt.



### Allgemeine Hinweise

Egal ob bei Kurz-, Tages- oder Wochenendveranstaltungen, vor oder während des Engagements im Besuchsdienst, der folgende Grundsatz kann ganz allgemein für Seminare und Workshops gelten:

*Achten Sie darauf, dass es allen gut geht! Niemand in der Gruppe soll sich vorgeführt, übervorteilt oder benachteiligt fühlen.*

- Sorgen Sie dafür, dass sich alle im Raum kennen. Lassen Sie die Gruppe sich selbst vorstellen, wenn neue Teilnehmende oder Trainerinnen und Trainer dazustoßen.
- Fragen Sie bei der Vorstellungsrunde nach Ressourcen und Stärken, nicht nach persönlichen Bekenntnissen, um Unterschiede in der Gruppe zu thematisieren (bspw. nicht: „Haben Sie einen Migrationshintergrund?“, sondern: „Wie viele Sprachen werden in Ihrer Familie gesprochen?“).
- Wenn Sie bemerken, dass einzelne in der Gruppe das Gesagte nicht verstanden haben, erläutern Sie Ihre Ausführungen für die ganze Gruppe. Fragen Sie nicht gezielt nach („Haben Sie das nicht verstanden?“) und richten Sie keine Nachhilfestunden ein.
- Versuchen Sie, die Unterschiedlichkeit in der Gruppe aufrechtzuerhalten und die einzelnen Meinungen wertzuschätzen. Bewahren Sie die Offenheit des Austausches bis das Ergebnis steht.
- Visualisieren Sie auf Moderationskarten, Metaplanwänden, Flipcharts oder anderem die (Diskussions-) Ergebnisse der Gruppe. Pinnen Sie nicht einzelne Meinungen oder Aussagen an die Wand.

### Ergänzende Hinweise – Tipps aus der Praxis

Die ergänzenden Hinweise in diesem Curriculum sind keine Muss-Bestimmungen. Dargestellt werden Anregungen und Empfehlungen aus langjähriger Praxis unterschiedlicher DRK-Besuchsdienste, die Ihnen bei der Ausgestaltung Ihrer Qualifizierungsangebote helfen können. So sind in dieses Curriculum auch Erfahrungswerte zum Zeitumfang der einzelnen Qualifizierungsmaßnahmen eingeflossen, die ausdrücklich auch die Selbsterfahrung, das Ausprobieren und Einüben des vermittelten Wissens mitberücksichtigen.



Zum Weiterlesen:  
*Lipp, Ulrich/Will, Hermann (2008): Das große Workshop-Buch. Konzeption, Inszenierung und Moderation von Klausuren, Besprechungen und Seminaren. Beltz-Verlag: Weinheim und Basel.*

Thema: DRK-Grundsätze für das Ehrenamt im Besuchsdienst		
Inhalte	Lernziele	Ergänzende Hinweise
<p>Die sieben Rotkreuz-Grundsätze (MUNUFEU):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menschlichkeit</li> <li>- Unparteilichkeit</li> <li>- Neutralität</li> <li>- Unabhängigkeit</li> <li>- Freiwilligkeit</li> <li>- Einheit</li> <li>- Universalität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden kennen die sieben Grundsätze des Roten Kreuzes.</li> <li>- Die Teilnehmenden können die Grundsätze auf ihr Engagement im ehrenamtlichen Besuchsdienst übertragen.</li> <li>- Die Teilnehmenden entwickeln ein Verständnis und Bewusstsein dafür, Teil einer weltweiten Bewegung zu sein.</li> </ul>	<p>Die Einführung der Rotkreuz-Grundsätze für das Ehrenamt im Besuchsdienst können als Film- und Diskussionsabend gestaltet werden.</p> <p>Genutzt werden können dafür bspw. der ARTE Film über Henry Dunant, Kurzfilme aus den aktuellen DRK-Kampagnen sowie der 4-teilige Kurzfilm „Die Geschichte einer Idee“.</p> <p>In einem zweiten Teil kann gemeinsam mit den Ehrenamtlichen eine Mindmap erarbeitet werden, die bei Gruppentreffen weiterentwickelt und ergänzt werden kann.</p> <p><i>Durchführung:</i> Ehrenamtskoordination mit Workshop- und Moderationserfahrung</p> <p><i>Zeit:</i> ca. 2 x 90 Minuten</p>

### Mediathek für den Filmabend

#### Henry Dunant – Rot auf dem Kreuz (Drama, 99 Minuten)

Filmepos über Henry Dunant und die Gründung des Roten Kreuzes. Der Film basiert auf der wahren Geschichte über 18 turbulente Monate, die der Gründung der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung vorausgingen.

Erhältlich gegebenenfalls in Leihbibliotheken

#### Die Geschichte einer Idee

(4-teiliger Kurzfilm, 14 Minuten)

Kurzfilm über die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, gesprochen vom Tagesschau-Sprecher und Botschafter des Deutschen Roten Kreuzes, Jan Hofer.

(<http://tinyurl.com/PL-Geschichte-einer-Idee>)

Youtube-Kanal des DRK:

<http://tinyurl.com/Youtube-DRKonline>



<b>Thema: Rechtliche Grundlagen im DRK-Besuchsdienst</b>		
<b>Inhalte</b>	<b>Lernziele</b>	<b>Ergänzende Hinweise</b>
1. Rechte und Pflichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden wissen und verstehen die Bedeutung und Notwendigkeit ihrer Verschwiegenheitserklärung.</li> <li>- Die Teilnehmenden wissen und verstehen die Bedeutung und Notwendigkeit ihrer Datenschutzerklärung.</li> </ul>	<p>Das Basiswissen zu Recht und Versicherung im DRK-Besuchsdienst kann als Input mit anschließender Klärung offener Fragen gestaltet werden. Die Inhalte sollten anhand eingängiger Fallbeispiele illustriert werden.</p> <p>Es handelt sich hier nicht um eine Rechtsberatung!</p> <p><i>Durchführung:</i> Hausjustitiar oder Referent/-in mit entsprechender juristischer Ausbildung</p> <p><i>Zeit:</i> max. 90 Minuten</p>
2. Absicherung und Versicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden wissen, in welchen Fällen sie unfallversichert sind.</li> <li>- Die Teilnehmenden wissen, in welchen Fällen sie haftpflichtversichert sind.</li> </ul>	

<b>Thema: Kommunikationstraining (Teil 1)</b>		
<b>Inhalte</b>	<b>Lernziele</b>	<b>Ergänzende Hinweise</b>
1. Grundhaltung im Gespräch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden kennen ihre eigene Haltung bei Gesprächen im Besuchsdienst.</li> <li>- Die Teilnehmenden kennen die gängigen Prinzipien der Gesprächsführung (z. B. Empathie, Kongruenz und Akzeptanz nach C. Rogers).</li> </ul>	Die Haltung der Teilnehmenden kann in einer gemeinsamen Reflexion erarbeitet, die Grundhaltung in Gesprächsführung anschließend als Input mit praktischen Beispielen vermittelt werden. Reflexion und Input können in einer Diskussion zusammengeführt werden.
2. Grundlagen der Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden kennen unterschiedliche Kommunikationsformen (verbal/non-verbal).</li> <li>- Die Teilnehmenden können unterschiedliche Kommunikationsformen gezielt einsetzen (z. B. durch Körperhaltung und -sprache).</li> <li>- Die Teilnehmenden können Gespräche und Gesprächssituationen gestalten.</li> </ul>	Die Grundlagen der Kommunikation können gemeinsam in einem Brainstorming erarbeitet werden, bevor die Teilnehmenden die einzelnen Kommunikationsformen selbst ausprobieren (z. B. mit Körperübungen) und ihre Wirkung diskutieren.

Thema: Kommunikationstraining (Teil 2)		
Inhalte	Lernziele	Ergänzende Hinweise
3. Aktives Zuhören	- Die Teilnehmenden kennen die Techniken des aktiven Zuhörens und können diese einsetzen.	Die Techniken des aktiven Zuhörens können in einem Input vermittelt werden und sollten von den Teilnehmenden dann selbst ausprobiert werden (z. B. in Partnerübungen).
4. Umgang mit Konflikten	- Die Teilnehmenden kennen mögliche Konfliktsituationen und wissen um die Grenzen der Konfliktlösung in ihrer Rolle als Besucherin oder Besucher.	Der Umgang mit Konflikten kann anhand beispielhafter Erzählungen oder nachgespielter Konfliktsituationen (z. B. als Video) gemeinsam erörtert werden.
		<p><i>Durchführung:</i> Mitarbeiter/-in aus dem Haus bzw. Ehrenamtskoordination mit Erfahrung im Kommunikationstraining</p> <p><i>Zeit:</i> ca. 9 Stunden (1,5 Tage)</p>

### Grundverständnis des Kommunikationstrainings

Das Kommunikationstraining dient dazu, Sicherheit in zuweilen ungewohnten Gesprächssituationen zu schaffen. Das Thema Kommunikation sollte dementsprechend auch vertiefend behandelt werden. Dabei sollte stets genügend Raum zum Ausprobieren und Üben gegeben werden (z. B. in Rollenspielen und Partnerübungen).



<b>Thema: Einweisung in praktische Hilfen</b>		
<b>Inhalte</b>	<b>Lernziele</b>	<b>Ergänzende Hinweise</b>
1. Umgang mit Hilfsmitteln	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden wissen mit unterschiedlichen Hilfsmitteln (Pflegebett, Rollstuhl, Rollator und anderen Gehhilfen) umzugehen.</li> <li>- Die Teilnehmenden kennen Notrufsysteme und können sie bedienen (auch Notruf 112).</li> </ul>	<p>Gemeinsam mit den hauptamtlichen Pflegekräften sollte unbedingt geklärt werden, welche praktischen Hilfen gefahrlos geleistet werden können.</p> <p>Die Einweisung in die unterschiedlichen praktischen Hilfen kann nach dem <b>VENÜ</b>-Prinzip gestaltet werden:</p>
2. Unterstützung beim Trinken und Essen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden wissen um die Komplikationen, die bei der Gabe von Speisen und Getränken auftreten können (z. B. Verschlucken) und sind im Zweifelsfall aufgefordert, diese Hilfen professionellen Kräften zu überlassen.</li> <li>- Die Teilnehmenden kennen die Techniken zur Hilfestellung beim Essen und Trinken.</li> <li>- Die Teilnehmenden sind mit der Physiologie des Schluckens vertraut.</li> <li>- Die Teilnehmenden entwickeln ein Gefühl für die Situation.</li> <li>- Die Teilnehmenden wissen um Regeln und Grenzen bei unterstützenden Tätigkeiten.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vormachen</li> <li>2. Erklären</li> <li>3. Nachmachen</li> <li>4. Üben</li> </ol> <p>Den Teilnehmenden sollte dabei die Möglichkeit gegeben werden, selbst Erfahrung mit unterschiedlichen Hilfsmitteln sowie der Essensgabe zu sammeln (als Unterstützende wie auch Hilfeempfangende).</p> <p><i>Durchführung:</i>  Pflegefachkraft oder Fachkraft mit physio- oder ergotherapeutischer Ausbildung</p> <p><i>Zeit:</i>  90 bis 120 Minuten</p>

Thema: Einweisung in die Erste Hilfe		
Inhalte	Lernziele	Ergänzende Hinweise
1. Notfallsituationen erkennen und einschätzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden können Notfallsituationen erkennen und den Notarzt verständigen.</li> <li>- Die Teilnehmenden wissen, was einem Notruf folgt und können das Eintreffen der Nothilfe vorbereiten.</li> </ul>	<p>Notfallsituationen und die Folgen eines Notrufes können anhand von Beispielen dargestellt werden.</p> <p>Sinnvoll ist die Vermittlung kurzer Merksätze zur Verständigung und Vorbereitung des Eintreffens der Notfallhilfe (z. B. Die 5 Ws: „Wo, Was, Wie viele, Welche, Warten“)</p>
2. Grundlagen der Ersten Hilfe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden kennen die grundlegenden Techniken zur Überprüfung von Vitalfunktionen.</li> <li>- Die Teilnehmenden kennen die Basismaßnahmen der Ersten Hilfe.</li> </ul>	<p>Die grundlegenden Techniken der Ersten Hilfe sowie die Basismaßnahmen sollten praktisch vorgestellt und erläutert werden, bevor die Teilnehmenden sie selbst ausprobieren.</p> <p><i>Durchführung:</i> Ausbilder/-in Erste Hilfe</p> <p><i>Zeit:</i> 90 bis 120 Minuten</p>



### **Ehrenamtliche im Besuchsdienst sind auch (Erst-) Helfer in der Not**

Die Einweisung in die Erste Hilfe bietet die Chance, Ehrenamtliche an das Thema heranzuführen und sie zur Teilnahme an einem kompletten Erste-Hilfe-Kurs zu motivieren. Das Rote Kreuz steht in der Öffentlichkeit für schnelle und verlässliche Hilfe in Notfällen. Alle Engagierten beim Roten Kreuz sollten dementsprechend eine Ersthelfer-Ausbildung absolvieren; auch Ehrenamtlichen in DRK-Besuchsdiensten sollte ein Erste-Hilfe-Kurs mit regelmäßigen Auffrischungen angeboten werden.

Insbesondere für das Engagement in Besuchsdiensten, bei denen Ehrenamtliche sicher erste Hilfe leisten können müssen (z.B. bei Besuchen Pflegebedürftiger zu Hause oder bei Besuchsdiensten im ländlichen Raum), ist ein vollständig absolvierter Erste-Hilfe-Kurs unbedingt erforderlich.



### Best Practice für die Einweisung in die Erste Hilfe

Die „Einweisung in die Erste Hilfe“ ist ein niedrigschwelliges Einstiegsangebot für Ehrenamtliche im DRK. Sie soll das Interesse an einer vollständigen Ersthelfer-Ausbildung wecken, die alle im DRK engagierten Ehrenamtlichen absolvieren sollten. Pate für diesen Einstieg stand der Ersthelfer-Kurs „EASI – Ersthelfer-Ausbildung für Senioren und Interessierte ab 60“ von der DRK-Ortsvereinigung Raunheim-Kelsterbach.

Lernziele in diesem Kurs waren:

- das Absetzen und die Folgen eines Notrufs
- die Vorbereitung des Eintreffens des Notarztes
- das Überprüfen von Vitalfunktionen und
- die Durchführung von Basismaßnahmen der Ersten Hilfe

Der EASI-Kurs wurde 2011 mit dem Preis „Helfende Hand“ in der Kategorie „Innovative Projekte“ ausgezeichnet. Er wird derzeit im DRK-Landesverband Hessen weiterentwickelt.

Thema: Selbstfürsorge		
Inhalte	Lernziele	Ergänzende Hinweise
Selbstfürsorge und Reflexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmenden sind sich ihrer Aufgaben und Verantwortung bewusst und können diese kommunizieren (auch „Nein“ sagen).</li> <li>- Die Teilnehmenden sind sich der Grenzen ihres Engagements bewusst und wissen sich gegebenenfalls zurückzuhalten (z. B. mit gut gemeinten Ratschlägen).</li> <li>- Die Teilnehmenden haben Ansprechpersonen in der Gliederung bzw. Einrichtung kennengelernt und wissen, wie und wann sie diese erreichen.</li> </ul>	<p>Die Selbstfürsorge kann anhand praktischer Beispiele diskutiert und die Kommunikation eingeübt werden (z. B. in Rollenspielen und Partnerübungen).</p> <p>Für die Reflexion sind zeitlich nicht zu knapp geplante Vorstellungsrunden mit den jeweiligen Mitarbeitenden sinnvoll.</p> <p><i>Durchführung:</i> Ehrenamtskoordination und im psychosozialen Bereich erfahrene Trainerin oder Trainer</p> <p><i>Zeit:</i> 180 Minuten bis 6 Stunden</p>



### Überschneidungen von Inhalten und Lernzielen

Bei unterschiedlichen Lernzielen ergeben sich Querverweise zu anderen Lerninhalten und Themen. Die Regeln und Grenzen bei praktischen Hilfen zum Beispiel betreffen neben wertschätzender Kommunikation auch die Benutzung des Rollstuhltisches oder -gurtens, die eine Fixierung und damit unter Umständen eine Freiheitsberaubung (§ 239 StGB) darstellt. Dies sollte dementsprechend im Rahmen der vertiefenden Qualifizierungen im Lernfeld „Recht und Versicherung“ thematisiert werden.

## Information und Transparenz

Gleichwohl dieses Curriculum vor allem für die Leitungen und Ehrenamtskoordinationen von Besuchsdiensten im DRK geschrieben wurde, soll es allen Beteiligten – also den Ehrenamtlichen, den Trainerinnen und Trainern sowie der ehrenamtlichen Leitung – eine gute Zusammenarbeit ermöglichen. Die transparente Information ist dafür Voraussetzung.

- Den Trainerinnen und Trainern sollten die jeweiligen Tabellen mit den Inhalten und Lernzielen der Qualifizierungsangebote sowie den ergänzenden Hinweisen zur Verfügung gestellt werden. Dabei sollte noch einmal explizit auf das Qualifizierungsverständnis einer bedarfsgerechten Befähigung zur Handlungssicherheit im Ehrenamt hingewiesen werden. Qualifizierungsangebote für Ehrenamtliche in DRK-Besuchsdiensten sollen teilnehmendenzentriert und praxis- sowie erkenntnisorientiert durchgeführt werden.
- Die Ehrenamtlichen sollten über die Inhalte und Lernziele der Qualifizierungsangebote informiert werden. Dies geschieht im DRK in der Regel über Flyer und Handzettel, zuweilen aber auch über Webseiten des Verbandes. Wichtig ist dabei zu bedenken, dass es sich hier um Veröffentlichungen handelt, die sich nach dem Corporate Design des DRK richten müssen.
- Die ehrenamtlichen Leitungen Ihrer Gliederungen müssen über die laufenden Vorgänge angemessen informiert werden. Dies kann zum Beispiel in mündlicher und/oder schriftlicher Form geschehen. Sprechen Sie sich mit Ihrer ehrenamtlichen Leitung ab, wie oft und wie genau sie über die Qualifizierungsangebote informiert werden möchte.



### Vorgaben für das Layout von Infomaterialien

Hinweise zum Layout von Flyern und Webseiten finden sich im Handbuch zum Corporate Design des Deutschen Roten Kreuzes.

- Für Flyer (Publikationen DIN lang) – S. 147–153
- Für Webseiten – S. 95–110

*DRK-Generalsekretariat (2010): Das Erscheinungsbild des Deutschen Roten Kreuzes. 4. überarbeitete Auflage. Berlin.*

Zum Erscheinungsbild des DRK wurde auch eine Sonderergänzung auf CD-ROM mit InDesign-Vorlagen für die Gestaltung von Flyern, Faltblättern und Ähnlichem zusammengestellt (siehe <http://tinyurl.com/Ergaenzung-CD>).

Materialien zur interkulturellen Öffentlichkeitsarbeit werden derzeit im DRK-Generalsekretariat abgestimmt. Sie werden auf den Webseiten der DRK-Wohlfahrtsarbeit sowie der Themenseite zur interkulturellen Öffnung des DRK zum Download bereitgestellt.

[www.drk-wohlfahrt.de](http://www.drk-wohlfahrt.de) / [www.drk-ikoe.de](http://www.drk-ikoe.de)



# 5. Möglichkeiten der Evaluation

Wie in diesem Curriculum sollten Sie auch für vertiefende und ergänzende Qualifizierungen möglichst überprüfbare Lernziele formulieren. Für die Evaluation von Qualifizierungsmaßnahmen im ehrenamtlichen Engagement sind Prüfungen wenig geeignet und werden in der Praxis dementsprechend selten eingesetzt. Nachfolgend werden unterschiedliche Möglichkeiten beschrieben, die Zielerreichung dennoch zu evaluieren.

- **Feedbackbögen:** Eine übliche Form Seminare, Tagungen und Workshops zu evaluieren sind Feedbackbögen. Mit ihnen können zum Beispiel Einschätzungen zur Zielerreichung, Methodik und Organisation abgefragt werden. Neben den Selbsteinschätzungen zu neu gewonnenem oder aufgefrischem Wissen und Können kann über Feedbackbögen auch ermittelt werden, ob die Teilnehmenden das Gelernte für ihr Engagement als nützlich erachten und einsetzen können.
- **Entwicklungsgespräche:** Entwicklungsgespräche sind fester Bestandteil einer systematischen Personalentwicklung im Ehrenamt und damit auch Aufgabe der Ehrenamtskoordination. Im Vier-Augen-Gespräch wird Ehrenamtlichen die Möglichkeit gegeben, ihr Engagement zu reflektieren und auf Verbesserungsmöglichkeiten hinzuweisen.
- **Online-Quiz:** Online-Quiz – wie sie im Bereich der Ersten Hilfe schon länger üblich sind – bieten Ehrenamtlichen die Möglichkeit, auf spielerische Weise und ganz anonym ihr eigenes Wissen zu testen. Quiz können Ehrenamtlichen dabei helfen, zu einer Selbsteinschätzung zu gelangen, auf deren Grundlage sie ein konkretes Feedback zur Qualifizierung formulieren können. Die Ergebnisse sollten in Entwicklungsgesprächen allerdings nur dann thematisiert werden, wenn die Ehrenamtlichen sie selbst ansprechen. Die Quiz könnten sonst als Prüfungen missverstanden werden.



### Tipps zur Evaluation von Qualifizierungsangeboten

Die Organisation und Durchführung von Qualifizierungsangeboten im ehrenamtlichen Besuchsdienst kosten Zeit, Geld und Mühe. Um diese knappen Ressourcen möglichst effizient einzusetzen, sollten diese Investitionen auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und Angebote gegebenenfalls angepasst werden. Hier einige Hinweise dazu:

- Gute Ehrenamtskoordination ist auch systematische Personalentwicklung. Um Ehrenamtlichen im Besuchsdienst nicht nur grundlegende, sondern auch vertiefende und weiterführende Qualifizierungen anzubieten, nutzen Sie die vorgestellte Matrix. Mit ihrer Hilfe können Sie eine individuelle Lernkarte anlegen und Lernverläufe der Ehrenamtlichen dokumentieren und nachvollziehen.
- Machen Sie die Ehrenamtlichen damit vertraut, Feedback zu geben. Viele Menschen sind sich nicht bewusst, dass ihre ehrlichen Einschätzungen gefragt sind. Umso wichtiger ist es, dass vorgebrachte Wünsche und Änderungsvorschläge im Besuchsdienst ernst genommen werden.
- Sammeln Sie Erfolgsgeschichten, die die Wirkung ihrer Qualifizierungsangebote unterstreichen und stellen Sie diese in Ihrer Gliederung oder Einrichtung (z. B. bei Teambesprechungen) vor. Zeichnen Sie ein positives Bild dieser Investitionen.
- Nehmen Sie das Feedback der Ehrenamtlichen ernst. Bekommen Sie zum Beispiel zurückgemeldet, dass Ehrenamtliche den Nutzen der vermittelten Inhalte nicht verstehen, überprüfen Sie, ob diese vielleicht an deren Besuchspraxis vorbeigehen und fragen Sie gegebenenfalls nach, welche Inhalte stattdessen angeboten werden sollten.



[www.DRK-Wohlfahrt.de](http://www.DRK-Wohlfahrt.de)