

Rahmen-
konzept

Orte

des ZUHÖRENS



Diözese
ROTTENBURG-
STUTTGART



Inhalt

Vorwort	2
1. Die Idee und ihre Wurzeln	3
2. Hintergrund	4
2.1 gesellschaftlich	4
2.2 kirchlich	4
2.3 theologisch	4
3. Definition „Orte des Zuhörens“	6
4. Angebote	7
5. Qualitätsstandards	8
5.1 Kompetenzprofil	8
5.2 Aufgabe Ehrenamt	8
5.3 Voraussetzung zur Mitarbeit	8
6. Kooperation	9
6.1 Aufgabe haupt- und nebenberufliche pastorale Mitarbeiter*innen	9
6.2 Aufgabe haupt- und nebenberufliche Mitarbeiter*innen der Caritas	9
6.3 Anforderungen an Standort und Sprechstunde	9
7. Vernetzung	11
8. Erscheinungsbild	11
9. Hinweis für die Praxis	12

Vorwort

Das Grundverständnis und die Vision einer „missionarischen Kirche“, in der sich die Pastoral an der Lebenswirklichkeit der Menschen orientiert, durchzieht wie ein roter Faden alle Überlegungen, Konzeptionen und Handlungsoptionen, die im Rahmen des Prozesses „Kirche am Ort – Kirche an vielen Orten gestalten“ der Diözese Rottenburg-Stuttgart erarbeitet wurden. Eine solche Kirche ist präsent, eng verknüpft mit allen Akteuren vor Ort und nah bei den Menschen. So inspiriert sie das Zusammenleben in einem bestimmten Lebensraum und gestaltet es mit. In einer solchen Kirche gewinnen karitative Aufgaben vor Ort an Bedeutung oder anders gewendet: gehört die gelebte Diakonie zu den wichtigsten Erkennungszeichen einer Gemeinde.

Die „Orte des Zuhörens“, wie es sie seit 2005 in der Diözese gibt, sind inspiriert von einem solchen Selbstverständnis einer christlichen Gemeinde und zugleich überzeugender Ausdruck davon: ein verlässlicher Ort, zu dem Menschen mit ihren Fragen, Sorgen und Nöten kommen können und auf Frauen und Männer treffen, die ihre Zeit und ihre Fähigkeiten einbringen, zuzuhören.

Hilfesuchende wie Frau M. können hier in einem geschützten Rahmen eine erste Anlaufstelle finden. Frau M. ist verheiratet, hat drei Kinder und ihre Mutter leidet unter Alzheimer. Frau M. fühlt sich oft hilflos und allein gelassen. Sie weiß nicht, was sie tun oder wohin sie sich wenden kann und ist verzweifelt. Oder Herr O., den die Entlassung aus der Firma, für die er mehr als zwanzig Jahre gearbeitet hat, in eine tiefe Glaubenskrise gestürzt hatte. Wie soll er weiter an einen Gott glauben, der es gut mit ihm meint?

Für solche oder ähnliche Gesprächssituationen werden die Ehrenamtlichen aus- und fortgebildet. Dabei wissen sie, dass sie eine wichtige Arbeit leisten: Dem Hilfesuchenden zuhören, Anteil nehmen und aus einer christlichen Grundhaltung heraus den ganzen Menschen wertschätzen; so geben sie zunächst Raum zum Gespräch und schließlich Orientierung. Als Teil eines umfassenden Unterstützungssystems für Menschen in Not sind sie erste Anlaufstelle und arbeiten mit Beratungsstellen und Fachdiensten zusammen. Sie stellen bei Bedarf Kontakte zu entsprechenden Ämtern, Fach- und Sozialdiensten sowie den Kirchengemeinden vor Ort und gegebenenfalls zu einem Priester oder einem/r pastoralen Mitarbeiter/in her.

Das hier vorgelegte Konzept basiert auf der ersten „Orte des Zuhörens“ – Rahmenkonzeption aus dem Jahr 2014.

Es wurde anhand der gewonnenen Erfahrungen fachlich erweitert, indem es ein besonderes Augenmerk auf die Bedarfe und Partner vor Ort wirft. Es richtet seinen Blick nach vorne und dient als Orientierungsrahmen für die Zukunft. Berücksichtigt und beschrieben werden dabei z.B. neben der Entstehungsgeschichte der „Orte des Zuhörens“ auch biblische Leitgedanken zur Bedeutung des Hörens und Zu-Hörens. Ebenso werden Qualitätsstandards benannt, die sich nach den bisherigen Erfahrungen als notwendig und hilfreich erwiesen haben. Das Konzept gibt so für alle bereits eingerichteten und künftig entstehenden „Orte des Zuhörens“ in der Diözese einen verbindlichen Rahmen vor, innerhalb dessen jeder Standort, den gegebenen Möglichkeiten und Bedingungen entsprechend, eigene Akzente setzen kann, die auch dem strategischen Anliegen der Vernetzung unterschiedlicher Akteure über die Kerngemeinde hinaus Rechnung trägt.

Nach unserer Einschätzung braucht es in den nächsten Jahren mehr solche Orte des Hörens und Zu-Hörens, damit die vorhandenen Hilfeangebote die Hilfesuchenden passgenau erreichen können. Der Tat aber geht das Hören voraus: „Was willst du, dass ich dir tun soll?“ fragt Jesus den blinden Bettler an der Straße nach Jericho (Lk 18). Die Studie „Die Menschen hinter den Zahlen – Arme Kinder und ihre Familien in Baden-Württemberg“ des Diözesanrates der Diözese Rottenburg-Stuttgart sowie der Caritasverbände in Baden-Württemberg spiegelt die sozialpolitische Situation hier im Lande und macht die Notwendigkeit des Hinhörens deutlich. Die Menschen hinter den Zahlen wahrnehmen, den Hilfesuchenden einen Ort des Zuhörens anbieten, dies kann ein erster Schritt aus der Armutsfalle sein.

Deshalb an dieser Stelle einen herzlichen Dank an alle Engagierten! Gottes Segen auf dem Weg, die „Orte des Zuhörens“ vielen Menschen zugänglich zu machen. Möge diese Idee der Konkretion diakonisch missionarischer Pastoral überzeugen und mögen so noch viele weitere Orte des Zuhörens entstehen.

Stuttgart, im Juli 2018



Pfarrer
Oliver Merkelbach
Diözesancaritasdirektor



Ordinariatsrätin
Dr. Irme Stetter-Karp
Leiterin Hauptabteilung Caritas

1. Die Idee und ihre Wurzeln

Die Idee für die „Orte des Zuhörens“ (OdZ) geht zurück auf den Mailänder Kardinal Carlo Maria Martini. Sein Anliegen war vor allem eine Wiederbelebung der Geschwisterlichkeit. Sich um Brüder und Schwestern zu kümmern, sollte (wieder) als eine Aufgabe der ganzen Gemeinde begriffen werden. Ebenso ging es ihm aber auch darum, dass Kirche Anteil nimmt am Leben der Menschen vor Ort, indem sie sich für deren Notlagen, Probleme und Bedürfnisse öffnet. Ende der 70er Jahre wurden auf Martinis Initiative erste Erfahrungen mit den direkt den Kirchengemeinden angegliederten „centri d’ascolto“ gesammelt. Auf einer Diözesansynode 1995 wurden diese Erfahrungen zusammengetragen und ausgewertet und die centri schließlich institutionalisiert. Die Synode formulierte damals: „Ein wertvolles Instrument der Sorge um die Armen ist ein Ort des Zuhörens. In diesem lenkt die christliche Gemeinschaft, durch das Werk von Gläubigen aus der Gemeinde, täglich die Aufmerksamkeit auf die Armen. Jede Gemeinde, und falls dies nicht möglich ist, jedes Dekanat, hat ein „centro d’ascolto“, um Menschen in Schwierigkeiten aufzunehmen und ihnen Hilfe und Orientierung von kirchlichen Strukturen oder kompetenten Zivilpersonen zu vermitteln“ (aus 47. Synode, Cost 121 § 3).

Heute gibt es in den 1.107 Kirchengemeinden der Diözese Mailand in Zusammenarbeit mit der verbandlichen Caritas – der Caritas Ambrosiana – über 300 solcher centri d’ascolto. Allen gemeinsam ist, dass der jeweilige Pfarrer der Kirchengemeinde sie ausschließlich gemeinsam mit Ehrenamtlichen betreibt.

Seit 1999 gibt es eine intensive Partnerschaft der Caritas Ambrosiana mit dem Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart. Der Gedanke des Voneinander-Lernens in aller Unterschiedlichkeit der Strukturen ist dabei durchgängiges Anliegen. Auf der Suche nach Möglichkeiten, die Caritasarbeit in den Gemeinden hier bei uns zu beleben, kam vor einigen Jahren eine Delegation inspiriert von der Idee der centri d’ascolto von einem Besuch der Mailänder Caritas zurück. 2005 entstand schließlich in Reutlingen der erste „Ort des Zuhörens“ in der Diözese Rottenburg-Stuttgart.

2. Hintergrund

2.1 gesellschaftlich

Es gibt in unserer Gesellschaft immer mehr Menschen die sich einsam und ratlos fühlen oder, ausgelöst durch persönliche Schicksalsschläge, Krankheit oder Arbeitslosigkeit in Notlagen geraten, aus denen sie sich nicht mehr selber befreien und das Leben alleine bewältigen können. Die Schere zwischen arm und reich geht weiter auseinander, individuelle Belastungen wie körperliche, seelische oder soziale Beeinträchtigungen führen immer schneller zu gesellschaftlicher Ausgrenzung und bedeuten eine beinahe unüberwindliche Hürde für eine Teilhabe am öffentlichen (Arbeits-)Leben. Während der Bedarf an Hilfe und Unterstützung wächst, werden die öffentlichen Hilfeleistungen immer mehr eingeschränkt und der Zugang für die Hilfesuchenden immer komplexer.

Christinnen und Christen in Kirchengemeinden und anderen kirchlichen Organisationen sowie alle Menschen mit der Bereitschaft, sich auf Grundlage christlicher Werte für soziale Gerechtigkeit, Menschenwürde und die Beseitigung sozialer Not, einzusetzen, sollen für diese Entwicklungen und die konkreten Notlagen Anderer sensibilisiert werden. Sie sollen ihren Auftrag zu gelebter Geschwisterlichkeit und solidarischem und karitativen Handeln (neu) entdecken und als Bestandteil eines Unterstützungssystems gemeinsam mit Partnern vor Ort diakonisches Handeln anstoßen und übernehmen. Ein „Ort des Zuhörens“ ist eine Möglichkeit, diesen Auftrag umzusetzen.

2.2 kirchlich

Das Zweite Vatikanische Konzil betrachtet diakonisches Handeln, die Vermittlung von Heil und Heilung besonders für die Armen, Schwachen und Bedrückten als Aufgabe für die ganze Kirche. Papst Benedikt XVI. stellt in seiner Enzyklika DEUS CARITAS EST erstmalig die Praxis der karitativen Barmherzigkeit, das christliche Handeln, theologisch wie praktisch als „unverzichtbar“ in den Mittelpunkt und bezeichnet es als gleichwertig mit der gottesdienstlichen Praxis: *„Die Kirche kann den Liebedienst so wenig ausfallen lassen wie Sakrament und Wort“* heißt es in Abschnitt 22. Bischof Dr. Gebhard Fürst hat bereits in seiner Neujahrs-

ansprache 2006 betont, dass überall dort, wo die diakonisch-karitative Dimension des christlichen Glaubens ernstgenommen und gelebt wird, *„Kirche als Raum für Heilung und Heil erfahrbar werden kann und erfahren wird ...“*¹ und gerade darin missionarisch sein kann. Umgekehrt gewendet kommt er unmissverständlich zu dem Schluss: Eine missionarische Kirche kann nur eine diakonische Kirche sein.

Die „Orte des Zuhörens“ sind gelebte diakonische Kirche im Sozialraum vor Ort.

2.3 theologisch

Das Herzstück eines jedes „Ortes“ ist das Zuhören – als aktive Tat, wie sie in Formulierungen wie „jemandem ein offenes Ohr leihen“ oder „einem anderen Gehör schenken“ deutlich wird. Aber auch als Haltung, deren therapeutische Kraft und theologische Bedeutung vielfach in den biblischen Schriften bezeugt ist; denn in der Begegnung von Gott und Mensch ist es gerade das Hören, das eine zentrale Rolle spielt. Diese Erfahrungen liegen der Idee der „Orte des Zuhörens“ zugrunde und sensibilisieren für die unterschiedlichen Dimensionen des Zu-Hörens:

- **Zuhören – als spirituelle Grundhaltung**

Zuhören erschöpft sich nicht in der neutralen und distanzierten Wahrnehmung von Worten und Fakten. Hören ist in der Bibel Ausdruck einer spirituellen Grundhaltung, die durch Offenheit und liebende Aufmerksamkeit für die Gegenwart von Gott und Mensch gekennzeichnet ist. So bittet z.B. König Samuel Gott um ein „hörendes Herz“ (vgl. 1 Kön. 3,9), um seiner Verantwortung als König gerecht zu werden. Wer zuhört, ist nicht nur „ganz Ohr“, sondern öffnet auch sein Herz. Er lässt sich von Gott und seinen Mitmenschen in seinem Innersten berühren und handelt entsprechend.

¹ Der Bischof von Rottenburg-Stuttgart Dr. Gebhard Fürst: Zeichenhaft handeln zum Wohl der Menschen, Neujahrsansprache 6. Januar 2006, 15.

- **Zuhören – und das Geschenk Gottes weitergeben**

Die Bibel versteht die Gabe des Zuhörens nicht als eigene Leistung, sondern als Geschenk Gottes. Die Evangelien berichten von Menschen, die genau dies in der Begegnung mit Jesus erfahren. So z.B. ein taubstummer Mann im 7. Kapitel des Markusevangeliums: Jesus nimmt ihn beiseite, berührt ihn und schenkt ihm die Fähigkeit des Hörens und der Sprache zurück. Jesus wendet sich an die ganze Person: „Öffne dich!“ (Mk 7, 34). Wer einem anderen Menschen zuhört weiß, dass diese Fähigkeit auch ein Geschenk ist. Er darf darauf vertrauen, das eigene Herz, die eigenen Ohren nicht nur aus eigener Kraft öffnen zu müssen. Immer wieder bitten Menschen in der Bibel Gott, er möge ihnen die Gabe des rechten Hörens schenken.

- **Zuhören – sich der Not zuwenden**

Wer sich einem Menschen mit einem hörenden Herzen zuwendet, bleibt nicht am Vordergründigen hängen, sondern hört das wirklich Wichtige, die eigentliche Not eines Menschen heraus (z.B. Einsamkeit, Hilf- und Hoffnungslosigkeit, Klagen, Fragen nach dem Sinn ...) oder wie Papst Franziskus beschreibt: *„Zuhören hilft uns, die passende Geste und das passende Wort zu finden, die uns aus der bequemen Position des Zuschauers herausholen“*².

- **Zuhören – und Halt geben in allem, was ist**

Menschen dürfen mit allem Unverständlichen, Negativen, Leidvollen und Fremden da sein und sich aussprechen. Nichts könnte Grund und Anlass geben, wegzuhören, nichts muss verdrängt oder „überhört“ werden. Gerade aus dieser Erfahrung heraus spüren Menschen neu ihre Würde und dürfen mit allem, was sie bewegt und ausmacht, gegenwärtig sein. Um diese Erfahrung bittet auch der Beter von Psalm 71 seinen Gott: *„Reiß mich heraus und rette mich in deiner Gerechtigkeit, wende dein Ohr mir zu und hilf mir! Sei mir ein sicherer Hort, zu dem ich allzeit kommen darf“* (Ps 71, 3f.).

- **Zuhören – als bedingungsloses Da-Sein**

Eine Haltung des Zuhörens kann schließlich aus dem Glauben an das bedingungslose Dasein Gottes für alle Menschen erwachsen: „Wer in Gott eintaucht, taucht neben den Menschen auf und umgekehrt“, wie es der Pastoraltheologie Paul M. Zulehner nicht müde wird, zu betonen. Auch wenn es einmal vorkommt, dass eine Sprechstunde verstreicht, ohne dass Menschen das Angebot der Zuhörer*innen in Anspruch nehmen, so hat ihre Bereitschaft des Da-Seins und des Zuhörens doch ihren Wert: „Das bedingungslose Da-Sein steht noch vor dem Zuhören an sich. Es ist eine sichere Zusage: Da wartet jemand auf dich, für den du mehr bist als eine Nummer oder irgendein Klient. Durch dieses Da-Sein drücken die Zuhörer/innen aus: ‚Ich habe Zeit‘ und ‚Ich bin da‘ (Ex. 3, 14)“³.

2 Papst Franziskus: Apostolisches Schreiben Evangelii Gaudium, 24. November 2013, S.133

3 Wicker, Achim: Wir haben Zeit für Sie! Zentren des Zuhörens in Horb und Freudenstadt, in: Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart (Hg.), Der Geist der Caritas trägt und bewegt, 77-80, 79.

3. Definition „Orte des Zuhörens“

Die „Orte des Zuhörens“ sind ein niederschwelliges Angebot für Menschen mit persönlichen Nöten, mit sozialen, materiellen oder finanziellen Anliegen und Notlagen, unabhängig von ihrer Herkunft oder Konfession. Ehrenamtliche Mitarbeitende stellen den Hilfesuchenden Zeit zur Verfügung und sind bereit, zuzuhören. Jede/r wird angehört und erfährt so ein hohes Maß an Wertschätzung.

Das Zuhören an sich wird als Qualität erfahrbar und erkennbar. In persönlicher Gesprächsatmosphäre und ohne Zeitdruck kann der/die Hilfesuchende seine/ihre Situation entfalten und darlegen. Durch die Kreativität und die Einsatzbereitschaft der ehrenamtlichen Mitarbeitenden kann Hilfe oft schnell und unbürokratisch geleistet werden. Hilfe zur Selbsthilfe steht hier im Vordergrund. Neben konkreten Handlungsschritten wird je nach Anliegen geprüft, an welches Angebot im sozialen Hilfenetzwerk der Kirchengemeinden, der Kommune/Gemeinde und Wohlfahrtsverbände sinnvoll vermittelt werden kann. Die Orte des Zuhörens sind Schnittstelle und Teil im Hilfenetz der vorhandenen Angebote und ermöglichen neue Handlungs- und Lösungsperspektiven.

Die Grundleistung des Angebots der „Orte des Zuhörens“ ist es jedoch, Ansprechpartner zu sein und gleichermaßen aktiv wie einfühlsam zuzuhören. Diese hohe Qualität des Zuhörens gilt es immer wieder ins Bewusstsein zu rufen.

4. Angebote

- Dasein:** Sie öffnen den Raum für das, was Menschen bewegt
- Zuhören:** Sie sind aufmerksam und hören zu
- Mitdenken:** Sie entdecken Zusammenhänge, die hinter den Anliegen und Notlagen stehen
- Sortieren:** Sie helfen bei der Sortierung von Gedanken, entwickeln Ideen für unbürokratische Hilfen und nehmen erste Lösungsschritte in den Blick

Und dies kann darüber hinaus beinhalten:

- Informieren:** Sie zeigen den Ratsuchenden mögliche Ansprüche auf und verweisen an Fachleute
- Vermitteln:** Sie vermitteln in professionelle und ehrenamtliche Hilfsstrukturen
- Organisieren:** Sie helfen bei der Haushaltsplanung, Vermittlung von Kinderbetreuung, Beschaffung von Hausrat, Wohnungssuche
- Begleiten:** Sie begleiten die Ratsuchenden z. B. zu Behörden, helfen bei Anträgen oder Schreiben, Bewerbungen, Vorstellungsgesprächen, Jobsuche
- Initiieren:** Sie nehmen Lücken der vorhandenen Hilfeleistungen wahr und helfen, diese zu schließen z. B. durch ergänzende Angebote wie Formularhilfen, Vesperkirchen, Geschenk- und Verteilaktionen

5. Qualitätsstandards

Das Engagement bei den Orten des Zuhörens ist nicht glaubens- oder konfessionsgebunden. Es ist gegründet in den christlichen Werten, Haltungen sowie dem daraus abgeleiteten Menschenbild. Neben Respekt und Wertschätzung zählt dazu insbesondere der achtungsvolle und vorurteilsfreie Umgang miteinander.

- Abgrenzungsstrategien wahrzunehmen und zu nutzen
- persönliche Kraftquellen zu erkennen und zu pflegen
- Verbalisierungs- und Kommunikationsfähigkeit zu üben

5.1. Kompetenzprofil

Folgende Kompetenzen sind erforderlich für ein ehrenamtliches Engagement als Zuhörer*in:

Grundlage

- Persönliche Stabilität und Integrität
- Offenheit und Respekt gegenüber allen Glaubensrichtungen und Kulturen
- Soziale Eingebundenheit
- Kontaktfähigkeit
- Verschwiegenheit
- Zuverlässigkeit

Bereitschaft

- zur Reflexion der persönlichen Motivation
- mit Erwartungen, Bedürfnissen, Zielen bewusst umzugehen
- Problemlösungsstrategien und Umgang mit Konflikten zu reflektieren
- Zeit zu investieren
- Toleranz gegenüber anderen Lebensentwürfen zu zeigen
- Zuhören können und Einfühlungsvermögen zu entwickeln

5.2. Aufgabe Ehrenamt

Ehrenamtliche stellen ihre Zeit, Zuwendung, Aufmerksamkeit und Kompetenz in den Dienst hilfesuchender Menschen.

Sie

- nehmen regelmäßig an Schulungen und Workshops teil (siehe Punkt 8, „Standards Grundlagenschulung“)
- werden kontinuierlich durch Fachpersonal qualifiziert
- erklären sich bereit, ihre Mitarbeit mindestens ein Jahr für die „Orte des Zuhörens“ zur Verfügung zu stellen

5.3. Voraussetzungen zur Mitarbeit

- Ein persönliches Auswahlgespräch vor Aufnahme der Grundlagenschulung mit den Verantwortlichen entscheidet über die grundsätzliche Eignung für eine Tätigkeit des/der Ehrenamtlichen in den „Orten des Zuhörens“
- ein persönliches Abschlussgespräch nach Beendigung der Grundlagenschulung entscheidet über eine Mitarbeit in den „Orten des Zuhörens“
- Teilnahme an den Grundmodulen der Schulung
- die Bereitschaft zur Reflexion des eigenen Handelns

6. Kooperation

Pastorales Personal und Mitarbeitende der Caritas tragen in engem Austausch die Verantwortung für die Initiierung und Umsetzung der „Orte des Zuhörens“.

- Dabei liegt die Einrichtung und Trägerschaft der „Orte des Zuhörens“ in der Regel bei Kirchengemeinden, Seelsorgeeinheiten oder anderen kirchlichen Einrichtungen und Gruppen, wie Citypastoral etc.
- Bei Bedarf und Möglichkeit ist die Organisation und Durchführung gemeinsamer Schulungsangebote, Informationsveranstaltungen etc. auf Dekanatsebene möglich und willkommen
- Mit Beginn der Kooperation ist die Aufgaben-, Kostenverteilung und Regelung der Aufwandsentschädigung⁴ zu klären. In der Regel ist die Caritas für die Planung und Durchführung der Grundlagenschulung sowie für die fachliche Begleitung verantwortlich. Kirchengemeinden, Seelsorgeeinheiten oder Dekanate tragen die Verantwortung für die Koordination, Organisation und Unterstützung von Ehrenamtlichen und Standorten

6.1. Aufgabe haupt- und nebenberuflicher pastoraler Mitarbeiter*innen

- Bereitstellung eines konkreten Ansprechpartners
- Koordination und Vernetzung in die Kirchengemeinde und den Sozialraum
- Beteiligung an der Grundlagenschulung der Ehrenamtlichen
- Führen der Auswahlgespräche in Absprache mit Caritasmitarbeitenden
- Regelmäßige Begleitung der Ehrenamtlichen und Sorge für eine Anerkennungskultur

6.2. Aufgabe haupt- und nebenberuflicher Mitarbeiter*innen der Caritas

- Führen der Auswahlgespräche in Absprache mit pastoralem Personal
- Grundlagenschulung der Ehrenamtlichen i. d. R. auf Dekanatsebene
- Am Bedarf orientierte, methodisch und fachlich ausgerichtete Workshops zu Schulungszwecken der Ehrenamtlichen
- Begleitung der Ehrenamtlichen und Fallbesprechungen
- Die Übernahme von komplexen Fällen in Absprache bzw. Kooperation mit dem pastoralen Personal der Kirchengemeinde

6.3. Anforderungen an Standort und Sprechstunde

Orte des Zuhörens orientieren sich an den Bedarfen der Ratsuchenden und können grundsätzlich in einer „Komm“ (feste Anlaufstellen) oder „Geh-Struktur“ (mobile Einsatzorte) angeboten werden. Für alle Angebotsformen gilt:

- Es wird eine ausführliche Sozialraumanalyse vor Initiierung eines Standortes durchgeführt⁵

4 Ehrenamt trifft Geld – Handreichung und Handlungsempfehlung zur Vergütung im Ehrenamt: <https://www.caritas-im-lebensraum.de/ich-amp-caritas/wissenswertes-zum-ehrenamt/wissenswertes-zum-ehrenamt>

5 Den Sozialraum wahrnehmen- Impulse für die „Kirche am Ort“ Anregungen zur Sozialraumanalyse, Diözese Rottenburg-Stuttgart: https://www.kirche-am-ort.de/files/Downloads/7_MATERIAL/Arbeitshilfen/Sozialraum%20KaO%20Druckstand%20Ansicht.pdf
Oder: Deutscher Caritasverband: „Was ist eigentlich Sozialraumorientierung“ ein Videobeitrag: <https://www.caritas.de/glossare/sozialraumorientierung>

- sie orientiert sich an den gegebenen räumlichen Voraussetzungen
- der Standort sollten öffentlich zugänglich sein und möglichst geringe Zugangsbarrieren haben wie z. B. in Kirchen, Gemeindezentren, Bürgerhäusern oder Caritas-Zentren.
Die Kontaktaufnahme von Hilfesuchenden ist über eine geregelte Terminvergabe oder offene Sprechstunde möglich
- Das Gespräch führen zwei Personen im Tandem (flexible Zusammensetzung von Haupt- und/oder Ehrenamtlichen)
- Die Mitarbeiter*innen der Caritas und/oder das pastorale Personal stehen bei Fragen oder Problemen zu definierten Zeiten zur Verfügung
- Jedes Gespräch ist vertraulich und wird nach den aktuellen Datenschutz- und Verschwiegenheitsrichtlinien durchgeführt
- Eine Datenerhebung zum Monitoring von Notlagen wird nach einheitlichem Standard durchgeführt

7. Vernetzung

Die Orte des Zuhörens sind kein isoliertes Angebot sondern Bestandteil eines komplexen Hilfesystems für Menschen in Not. Sie sind erste Anlaufstelle, bieten Orientierung und helfen, Bedarfe frühzeitig zu erkennen und auf Lücken im Unterstützungssystem aufmerksam zu machen. Als „diakonische Kirche am Ort“ sind sie Schnittstelle zu vorhandenen Akteuren im Sozialraum. Sie können das vorhandene Hilfeangebot mit passenden Unterstützungsleistungen ergänzen indem sie bsp. von Beratungsstellen flankierend eingesetzt und genutzt werden oder indem sie gezielt Kontakte zu Fachdiensten herstellen und weiterverweisen. Um dies sicherzustellen müssen bei der Initiierung und Umsetzung eines Orts des Zuhörens Partner gefunden und stabile Netzwerke mit anderen Diensten, Einrichtungen, Vereinen, Unternehmen aufgebaut werden.

8. Erscheinungsbild

Um als diözesanes Konzept einer missionarisch-diakonischen Kirche erkennbar zu sein, ist ein gemeinsames Erscheinungsbild Ausdruck von Zugehörigkeit und Markenbewusstsein. Es hält die „Orte des Zuhörens“ zusammen und macht das karitative Engagement nach außen deutlich. Der Schriftzug für die „Orte des Zuhörens“ ist vom Netzwerk verbindlich verabschiedet und dient als verbindendes Erkennungsmerkmal. Ergänzende Hinweise zu weiteren Marketingmaterialien finden sich unter Punkt 9.

9. Hinweis für die Praxis

Als Ergänzung zu den fachlich-theoretischen Standards der Rahmenkonzeption gehören zur praktischen Umsetzung der „Orte des Zuhörens“ weitere Hinweise und Materialien. Diese dienen als Hilfestellung zur Umsetzung vor Ort. Sie beinhalten neben rechtlichen Formularen und vertraglichen Grundlagen auch den Datenerhebungsbogen sowie Handreichungen für Öffentlichkeitsmaterialien (Schriftzug, Flyer, Karten, Plakate) und Schulungskonzepte. Darüber hinaus enthalten Sie Informationen und Vorlagen zum Thema „Datenschutz“ und „Verschwiegenheit“.

Um die Anlagen fortlaufend ergänzen und aktualisieren zu können, stehen diese im Internet unter www.carinet.de bereit. Interessent*innen wenden sich per Mail an ortedeszuhoerens@caritas-dicvrs.de und erhalten kostenlos ihre persönlichen Zugangsdaten zum Abrufen dieser Informationen.

Weitere Hinweise, Berichte und Informationen finden Sie auf der Homepage der Orte des Zuhörens unter: www.ortedeszuhoerens.de

Diözese
ROTTENBURG-
STUTTGART



Herausgeber:

Bischöfliches Ordinariat Hauptabteilung VI – Caritas
Ordinariatsrätin Dr. Irme Stetter-Karp
Jahnstraße 30
70597 Stuttgart
Telefon: 0711 9791-390, Telefax: 0711 9791-394
E-Mail: HA-VI@bo.drs.de
<http://caritas.drs.de>

Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e. V.
Pfarrer Oliver Merkelbach
Strombergstraße 11
70188 Stuttgart
Telefon: 07 11 26 33-0, Telefax: 07 11 26 33-11 77
E-Mail: info@caritas-dicvrs.de
www.caritas-rottenburg-stuttgart.de