



Verhaltenskodex für digitale Kommunikation im Ambulanten Hospizdienst

Ambulanter Hospizdienst goes digital – Ohne Sie geht es nicht! – Empfehlungen der AG Digitales



In digitalen Kontakten sind wir präsent. Mit Hilfe der Software „dat Video“ oder „Zoom“ vertreten wir nach außen den Ambulanten Hospizdienst in seinen Ansprüchen, seiner Wichtigkeit, seiner Ernsthaftigkeit und seiner Zielsetzung. Das Bild, das unsere Ehrenamtlichen in Videokonferenzen der Öffentlichkeit vermitteln, wird wahrgenommen und eingeordnet. Es ist daher von großer Bedeutung.

1. Gefühle

Das Wichtigste direkt zu Beginn, auch wenn man nur vor einem Bildschirm sitzt, „auf der anderen Seite“ sitzt auch immer ein Mensch fernab von Pixeln und Bytes, mit all` seinen Gefühlen und allem, was dazu gehört.

2. Datenschutz nicht vergessen

Sorgen Sie in Videokonferenzen (Fortbildungen, Gruppentreffen und Supervision), bei Telefonaten, der Begleitung über „dat Video“ oder ähnlichem dafür, dass Sie ungestört sind und es keine anderen Zuschauenden und/oder Mithörer*innen gibt. Sollte es doch eine kurze Störung geben (es klingelt an der Tür, das Telefon geht oder Ähnliches), melden Sie sich kurz ab und schalten Sie den Ton Ihres Geräts auf leise.

3. Zeit nehmen

Machen Sie nichts Ablenkendes nebenher. Wenn Sie in einem Gespräch oder Ähnlichem sind, schenken Sie Ihrem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit.

4. Kein Schlabberlook

Auch wenn man Zuhause gerne gemütlich unterwegs ist, vertreten Sie in diesem Moment den Ambulanten Hospizdienst. Alltagstaugliche Kleidung und eine aufrechte Körperhaltung sollten selbstverständlich sein.

5. An Privatsphäre denken

Wie viel wollen Sie von sich preisgeben? Was sieht man in Ihrem Hintergrund? Bügelwäsche? Fotos der Kinder?

6. Digitaler Fußabdruck

In der digitalen Kommunikation läuft man schnell Gefahr, zu viel von sich preis zu geben. Bedenken Sie z.B. beim Austausch der Handynummer, dass Profilbilder, Statusmeldungen etc. für Andere sichtbar werden.

7. Absprachen treffen

Klären Sie zu Beginn einer Begleitung die wichtigsten Dinge. Wer meldet sich bei wem? An welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit wollen Sie sich sehen? Gibt es Ausnahmen?

8. An sich denken

Mit dem Herz bei der Sache sein ist wichtig, aber vergessen Sie sich selbst nicht. Gerade in der digitalen Welt nimmt man Zeit oft nicht wahr und neigt dazu, „nur mal eben zu gucken“ - man hat das Tablet ja schnell zur Hand. Übernehmen Sie sich nicht und denken Sie auch an Feierabend!

9. Respekt zeigen

Verhalten Sie sich Ihrem digitalen Gegenüber so, als säßen Sie ihm in seinem persönlichen Umfeld live gegenüber

Der Verhaltenskodex für Video-Kommunikation wurde im Dezember 2021 von der AG Digitales des Ambulanten Hospizdienstes Herne zusammengestellt. Die Empfehlungen sollen dazu dienen, den Zeitschenker*innen den digitalen Austausch zu erleichtern und diese noch junge Kommunikationsform zu professionalisieren.

Herne, im Dezember 2021

Für die AG Digitales
gez. Sarah von Schledorn
gez. Gabriele Riddermann