

Stefan Schumacher

Menschen laufen keiner Kirche davon, die mit ihnen geht TelefonSeelsorge als ökumenisches Beratungskonzept

Zusammenfassung

Das Anliegen des Artikels ist die Präsentation eines leitbildorientierten Konzeptes für eine ökumenisch getragene Telefonseelsorge¹. Als funktionaler Dienst kategorialer Seelsorge der evangelischen und katholischen Kirche ruht sie auf den drei Säulen Beratung - Seelsorge - Ökumene. Unter dem Blickwinkel jener Bezugsgrößen lassen sich einige Standards formulieren, die sowohl als Qualitätsmerkmale für den Prozess von Beratung und Seelsorge gelten können aber auch die konkreten Anforderungen fachlichen Könnens der Mitarbeitenden repräsentieren. Werden sie für Anruferinnen und Anrufer wahrnehmbar, fühlen sich ratsuchende Menschen angenommen, begleitet und unterstützt. Für sie wird ein Wesenszug christlicher Mitmenschlichkeit erfahrbar – als ein Zuwendungsangebot der Kirchen.

"Before you commit suicide, ring me up!" Mit diesem Aufruf initiierte der Londoner Baptistenpfarrer West über eine Zeitungsanzeige 1953 eine erste telefonische Anlaufstelle für suizidgefährdete Menschen, nachdem er ein 14jähriges Mädchen, das sich das Leben genommen hatte, zu Grabe getragen hatte. Die Auswirkung seiner Anzeige war unerwartet groß und die Flut der Anrufenden als Einzelperson kaum zu bewältigen. Seine Arbeit wurde wenig später von dem Anglikanerpater Chad Varah fortgeführt, der jener großen telefonischen Nachfrage mit dem kontinuierlichen Aufbau einer Organisationsstruktur begegnete. Aus diesem Konzept ging die Organisation "The Samaritans" hervor, die heute weltweit als "Befrienders International" arbeiten. In diesem Sinne gilt Varah als Gründervater der Telefonseelsorge. Die ersten Stellen in Deutschland folgten nur wenige Jahre später in Berlin (1956), in Kassel (1957) sowie in Frankfurt (1957). Die Gründung der Stellen wurde durch einzelne kirchlich verwurzelte Personen initiiert, deren Ziel die Prävention von Suizid durch Lebensberatung war. In den Jahren bis 1972 wurden überwiegend in kirchlicher Trägerschaft zunächst in Großstädten, später auch in mittelstädtischen Regionen neue Stellen aufgebaut. Mit zunehmender Dichte von Telefonseelsorgeeinrichtungen wuchs auch der Anteil an ökumenischen Trägerschaften, weil das pure Nebeneinander konfessionell getrennter Verbände mit dem Ziel seelsorglicher Lebensberatung nicht sinnvoll erschien.²

Heute gibt es in der Bundesrepublik weit über 100 Stellen, die unter dem amtlich eingetragenen Markenschutz "TelefonSeelsorge" geführt sind und in zwei konfessionell gebundenen Verbänden zusammenarbeiten³. Weltweit ist die TelefonSeelsorge - wie die meisten europäischen

1 Der Autor ist Leiter der TelefonSeelsorge in Hagen/Westfalen: www.telefonseelsorge-hagen.de.

2 I. Habenicht, Die Anfänge der Telefonseelsorge und ihre Institutionalisierung, in: J. Wieners (Hg.), Handbuch der Telefonseelsorge (1995).

3 Zum Basisverständnis von Telefonseelsorge vgl.: J. Wieners (Hg.), Handbuch der Telefonseelsorge (1995).

Einrichtungen - Mitglied des internationalen Dachverbandes "IFOTES" (International Federation Of Telefone Emergency Services)⁴.

Im Unterschied zu den europäischen Nachbarländern, trägt der telefonische Beratungsdienst in Deutschland zusammen mit Österreich als einziger das Wort "Seelsorge" im Titel und wird in der Bundesrepublik nahezu flächendeckend als ein Dienst der beiden großen christlichen Kirchen angeboten. Telefonische Beratung in Deutschland ist in besonderer Weise gekennzeichnet durch die Begriffe Seelsorge und Ökumene. Ein Großteil der Einrichtungen ist ökumenisch verfasst. Das Setting von TelefonSeelsorge besitzt eine geradezu einmalige Organisationsstruktur, die im Folgenden skizzenhaft umrissen werden soll:

Telefonseelsorge in Deutschland wird bis auf wenige Ausnahmen von ehrenamtlich arbeitenden Frauen und Männern ausgeübt. Die hauptberufliche Leitung der TelefonSeelsorge verantwortet die Fachlichkeit, Organisation und Kontinuität der Stelle. Ihr obliegt die Ausbildung, Qualifizierung und Begleitung der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die besonderen und ureigenen Merkmale der TelefonSeelsorge sind ihre Niederschwelligkeit durch Anonymität und Verschwiegenheit sowie durch 24-stündige Erreichbarkeit über das ganze Jahr hinweg. Für die Umsetzung dieser Ansprüche werden mindestens 60 bis 70 Ehrenamtliche pro Einrichtung gebraucht. Sie werden über eine intensive Ausbildung (meist mehr als einem Jahr) qualifiziert und auf den Dienst am Telefon vorbereitet. Aber auch über die laufende Tätigkeit hinweg gibt es regelmäßige Supervisions- und Fortbildungsangebote. Die Ehrenamtlichen Mitarbeitenden verpflichten sich nach der Ausbildung im Schnitt für mehr als 3 Jahre Mitarbeit und investieren 20-25 Stunden Zeit im Monat für ihre Aufgabe.

TelefonSeelsorge wird bundesweit unter der gleichen Rufnummer angeboten und Anrufende werden automatisch zu der nächstgelegenen Stelle verbunden.⁵ Die Niederschwelligkeit wird durch die Zusicherung von Anonymität und Vertraulichkeit gewährleistet. Die Gespräche in der TelefonSeelsorge lassen sich unterschiedlich kategorisieren. Die häufigsten Gesprächsformen sind Krisengespräche oder Kriseninterventionen, Konfliktgespräche, Entlastungsgespräche, Trauergespräche, Beratungs- und Orientierungsgespräche, seelsorglicher Beistand, Stabilisierung oder die Vermittlung von weiterführenden Hilfs- oder Beratungsdiensten.

TelefonSeelsorge hat eine zweifache gesellschaftliche Wirkung: zum einen die Wirkung nach außen, indem ein kontinuierliches Hilfsangebot für Menschen in Problemsituationen oder in seelischer Not gut zugänglich ermöglicht wird; zum anderen die Wirkung nach innen, denn die über 7000 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mit jährlich etwa 1000 Menschen, die sich in Ausbildung begeben entsteht eine starke Solidargemeinschaft mit hoher sozialer Verantwortung, deren Wirkung weit in die zugehörigen Familien- und Sozialstrukturen, teilweise auch in die jeweiligen Berufsfelder, hinein reicht.

Die Übernahme von sozialer Verantwortung kann unterschiedliche Haltungen und Gesinnungen spiegeln. Sie wird geprägt von den Grundmotiven der jeweiligen Tätigkeit. Für die TelefonSeelsorge gilt das in besonderer Weise für das Konzept von Beratung und Seelsorge. Ich möchte anhand meiner Erfahrungen in einer ökumenischen TelefonSeelsorge die begriffliche Trias von Beratung, Seelsorge, und Ökumene auf ihre Grundpfeiler hin untersuchen. Daraus möchte ich abschließend einige fachliche Standards ableiten, die für die seelsorglich-beraterische Tätigkeit grundlegend erscheinen.

A. Eckpunkte für ein Beratungsverständnis von TelefonSeelsorge

Beratungsbedarf setzt Ratlosigkeit voraus. Gleichzeitig läßt sich beobachten, dass Beratungsdienste aller Art Hochkonjunktur haben.⁶ Dies mag im Zusammenhang damit stehen,

4 Neben dem internationalen Verband IFOTES gibt es noch den Geschwisterverband "LifeLine International".

5 Eine Ausnahme besteht bei der Nutzung des Mobilfunks. Hier konnte eine Regionalisierung bislang nicht realisiert werden.

6 K. Lehmann, Beratung auf neuen Wegen (1996).

dass in den letzten Jahren auf der Ebene individueller Lebensgestaltung viele Grenzen verschoben wurden. Das betrifft das Segment wirtschaftlicher Globalisierung, den Bereich weltanschaulicher Orientierung, der Perspektive von Lebenserwartung und Lebensqualität sowie den personalen Status selbst, indem jeder Mensch in der gegenwärtigen Gesellschaftsstruktur einer Vielzahl unterschiedlicher Rollen gerecht werden muss. Die vielfältigen Rollenerwartungen und Rollenzuschreibungen sind an die Stelle der früher fest gefügten Lebensordnungen und Traditionen getreten.⁷ Vor diesem Hintergrund ist es auch für die Beratungslandschaft nicht leicht mit den gesellschaftlichen Veränderungsprozessen Schritt zu halten. Sie muss sich mit den Wandlungen ihres eigenen Selbstbildes auseinandersetzen, denen sie als Teil globaler Veränderungen in rekursiver Form ebenfalls ausgesetzt ist.

Umgangssprachlich wird heute von Beratung gesprochen, wenn es darum geht, dass eine fachspezifisch ausgewiesene Person ratsuchenden Menschen Auskunft und Unterstützung für angemessene Entscheidungs- und Verhaltensstrategien gibt. Die Gegenstände solcher Beratung erstrecken sich praktisch auf alle Bereiche des täglichen Lebens. Geht es im Kontext der Beratung um die ratsuchende Person selbst und/oder sein psychosoziales Umfeld, so können wir von psychologischer oder psychosozialer Beratung sprechen. Jenes Beratungsfeld hat seinerseits eine Reihe unterschiedlicher Ausdifferenzierungen: Lebensberatung, Eheberatung, Erziehungsberatung, Krisenberatung, Konfliktberatung um nur einige zu nennen. Kennzeichen jener Beratung ist, dass sich der Mensch als einer erfährt, der mit seinem Anliegen ernst genommen wird und mit größter Aufmerksamkeit angehört wird. Standardisierte Ratschläge, Bewertungen oder Beurteilungen können keine Variablen beraterischer Tätigkeit sein.⁸ Der Berater oder die Beraterin hat vielmehr die Aufgabe eines Dolmetschers, der Ratsuchende darin unterstützt, sich selbst verständlich zu machen. Jene Katalysatorfunktion zur Selbstexploration hat die Aufgabe Einsichten, Entscheidungshilfen und Veränderungsmöglichkeiten aus dem Lebensverständnis der ratsuchenden Person selbst zu generieren. Im Schutz eines vertrauensvollen Beratungssettings können kognitive und emotionale Sinnbezüge neu erfahren, Handlungsalternativen entwickelt, Neuorientierung und eigenverantwortliche Problemlösungen gefunden werden.⁹ Für die beraterische Tätigkeit bilden fachliche und persönliche Kompetenzen des Beraters oder der Beraterin in Ergänzung von Supervision und Selbsterfahrung ein zentrales Handwerkszeug.

Für das Selbstverständnis von TelefonSeelsorge geht es unter dem beraterischen Ansatzpunkt um die Unterstützung von Menschen für sich herauszufinden, was in Anbetracht einer konkreten Lebensgeschichte, in der Beziehung zur sozialen und spirituellen Welt und aus der Mitte seines Person- und Menschseins als Lebensfundament oder Lebensziel formuliert werden könnte.

Ziel der Telefonberatung ist entsprechend das Angebot für die Entfaltung einer Beziehungsfähigkeit in dreifacher Weise:

1. Beziehungsgestaltung zwischen dem Ratsuchenden und der Beratungsperson,
2. Beziehungsaufbau der Ratsuchenden zu sich und ihrem inneren Selbst,
3. Beziehungsfähigkeit des Ratsuchenden zu seinem sozialen Umfeld.

Voraussetzung für Beziehungsfähigkeit sind Respekt und Akzeptanz des jeweiligen Gegenübers und seiner Selbst¹⁰.

Unter diesem Verständnis ist TelefonSeelsorge Beratung im Sinne einer professionellen Gesprächsführung; als kooperative Hilfe zur Selbsthilfe.

B. Eckpunkte für ein Seelsorgeverständnis von TelefonSeelsorge

⁷ H.-J. Spital, Kirchliche Beratung im Spannungsfeld von Seelsorge und Kirche in der heutigen Welt (1987).

⁸ U. Baumann; M. Reuter; S. Teuber, Seelsorgliche Gesprächsführung. Ein Lernprogramm (1996).

⁹ Lexikon für Theologie und Kirche (1994) Artikel "Beratung".

¹⁰ H.J. Spital, Das christliche Menschenbild - Grundorientierung beraterischen Handelns (1986).

Das christlich geprägte Basisverständnis jeder diakonischen Hilfe gründet sich in der biblischen Aufforderung Glaube, Hoffnung und Liebe in vertrauensvoller Nähe wirksam werden zu lassen. Gelingt es, Glaube, Hoffnung und Liebe als Grundhaltung seelsorglicher Kommunikation im Rahmen einer konkreten Problemsituation wahrnehmbar werden zu lassen, kann ein Mensch beginnen wieder aufzuerstehen zu neuen Lebensmöglichkeiten¹¹. Telefonische Beratung ist Teil des diakonischen Handelns der Kirchen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind neben der fachlichen Kommunikationskompetenz Trägerinnen und Träger jenes besonderen Charismas.¹² Sie sind Repräsentanten und Ausdrucksgestalt beraterisch-seelsorglichen Handelns, indem sie durch das Gespräch zu einer Weggemeinschaft auf Zeit einladen. Die implizite pastorale Grundhaltung, die sich darin spiegelt, läßt sich anschaulich mit den Worten des Zweiten Vatikanums abbilden: "Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi" (GS 1).¹³ Letztendlich geht es um nichts Elementarereres als um das Spannungsfeld von Unheil und Heil, ein dem Menschen eigene und kulturell wie religiös unabhängige Grunddimension menschlichen Daseins: der Sehnsucht, ganz zu sein und dem Bedürfnis nach einem unzerstückelten Leben. Insofern zielt seelsorgliche Beratung neben der lebenspraktischen Unterstützung auf eine zusätzliche Tiefendimension menschlichen Daseins: dem Heil sein - im religiösen Sinne - als der Fähigkeit zum Leben.¹⁴ Unter dieser Perspektive soll nicht ausgeblendet werden, dass Seelsorgerinnen und Berater auch mit der Erfahrung leben müssen, dass Probleme oft nicht bewältigt und Not häufig nicht beseitigt werden können. Wenn möglich, kann Hilfe vielleicht darin bestehen, Nöte und Versehrungen in das Beziehungsgefüge und Lebenskonzept des Menschen zu integrieren.

Das für den Kontext der TelefonSeelsorge skizzierte Seelsorgeverständnis möchte ich mit dem Begriff der *ressourceorientierten Seelsorge* umgreifen. Denn sie ist gekennzeichnet von drei wesentlichen Merkmalen biblischer Lebensbewältigungszusagen:

1. Den drei christlichen Grundressourcen "Für jetzt bleiben Glaube, Hoffnung, Liebe, diese drei." (1 Kor 13.13)
2. Der Sehnsucht nach Heil als Lebensfähigkeit: "Ich bin gekommen damit sie das Leben haben und es in Fülle haben." (Joh 10.10)
3. Der Tiefendimension der personalen Spiritualität: "Seit stets bereit jedem Zeugnis zu geben, der nach dem Grund der Hoffnung fragt, die in euch ist." (1Petr 3.15)

C. Eckpunkte für eine ökumenische Gesinnung von TelefonSeelsorge

Mit der Frage nach einer ökumenischen Gesinnung ist an dieser Stelle weniger an die juristische Frage nach der Ökumene im Rahmen kirchlicher Trägerschaft gedacht. Vielmehr geht es um den ökumenischen Geist, aus dem heraus Mitarbeitende ihre Beratungsarbeit verrichten. Die Frage nach der ökumenischen Grundhaltung erscheint mir zunehmend bedeutsam, weil die pluralisierte Gesellschaftsstruktur immer spezialisiertere Sinn- und Orientierungswelten hervorbringt.

Menschen leben heute in sehr vielen unterschiedlichen Glaubenswelten. Das hängt zusammen mit großen Horizontverschiebungen menschlicher Weltwahrnehmung sowie mit Denkmbrüchen durch Globalisierung einerseits bis hin zu der nachhaltigen Beeinflussung individueller Lebens- und Alltagsvollzüge andererseits¹⁵. Die soziologischen Begriffe, in denen sich der menschliche Sinnhorizont suchend bewegt, sind Wertewandel, Individualisierung und Segmentierung. An die Stelle von institutionalisierter Religion und Volkskirche tritt die persönlich maßgeschneiderte "Patch-Work-Religiosität". Bereits eine Schweizer Studie aus den beginnenden

¹¹ H. Pompey; P.-S. Roß, Kirche für andere (1998).

¹² Lexikon für Theologie und Kirche (1994), Artikel "Beratung".

¹³ L. Nowak, "Um des Menschen willen" - wozu Kirche da ist (2000).

¹⁴ H. Steinkamp, Sozialpastoral (1991).

¹⁵ U. Baumann; B. Jaspert (Hg.), Glaubenswelten, Frankfurt (1998).

90er Jahren¹⁶ konnte in einer repräsentativen Untersuchung fünf Typen religiöser Orientierung unterschieden: 1. Exklusive Christen, 2. Allgemein-religiöse Christen, 3. Religiöse Humanisten 4. Neureligiöse, 5. Humanisten ohne Religion. Jene Pluralität zuzüglich der unterschiedlichen Weltreligionen und vielfältigen esoterischen Richtungen spiegelt sich auch im Alltagsgeschehen der TelefonSeelsorge wieder. Bedenkt man, dass neben Beziehungs- und Partnerschaftsfragen die Suche nach Sinn und Orientierung eine der häufigsten Anfragen an die TelefonSeelsorge ist, wird die Herausforderung vorstellbar, mit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich konfrontiert werden. Ich habe noch keinen Ort kennengelernt, an dem die Vielfalt an Lebensorientierungen und Lebenskonzepten, die Vielfalt an Problemkonstellationen und die Vielfalt an menschlichen Schicksalen in so unerschöpflicher Weise in Erscheinung treten. Ökumene erweist sich bei der Arbeit am Telefon in ihrem wörtlichem Ursprung - als die bewohnte Erde, dem Lebensraum der Menschen. Jene Erfahrung kann Faszination wie Verunsicherung zugleich auslösen und bedarf einer inneren Haltung, die es mir ermöglicht in der Mannigfaltigkeit der Erfahrungen selbst geerdet zu bleiben.

TelefonSeelsorge als gelebte Ökumene bietet ein Gesprächsangebot inmitten eines gesellschaftlichen Frei-Raums, in dem die verschiedensten religiösen und weltanschaulichen Wahrheitsansprüche aufeinander treffen. Dabei bedarf es dreier Merkmale ökumenischer Gesinnung¹⁷, die als verinnerlichte Grundhaltung angestrebt werden:

1. Das Merkmal der "Toleranz"

Frei-Räume bedürfen der Toleranz. Allerdings begegnet uns im Alltag und besonders in der Medienwelt ein eher verzerrtes Toleranzverständnis - Toleranz als Verzicht auf Wertebewusstheit, ein Sich-Zurücknehmen aus Beurteilungs- oder Verantwortungszusammenhängen bis hin zu einer egalisierten Gültigkeit für alles und jedes. Die Folge ist eine Profilschwäche, die pluralistischen Strukturen eher abträglich sind denn nützlich. Mit Toleranz ist demnach nicht die Bagatellisierung unterschiedlicher Standpunkte gemeint - im Gegenteil: Toleranz ist das Bemühen um eigene Standfestigkeit bei gleichzeitigem respektvollem Umgang mit Fremdartigem oder Andersartigem. Toleranz umschließt einerseits die Würdigung anderer profilierter Positionen, mutet anderen zugleich jedoch auch die eigene Positionsbestimmung zu.¹⁸

Das ökumenische Merkmal beraterisch-seelsorglicher Toleranz entfaltet sich durch die *Artikulation von Weltanschauung auf "gleicher Augenhöhe"*.

2. Das Merkmal des "Humanum"

Unter dem Humanum verstehe ich die innere Grundausrichtung auf das Menschsein. Das Grundinteresse der Telefonseelsorge muss auf das Wohl des Menschen gerichtet sein. Das jüdische Doppelgebot von Gottes- und Nächstenliebe und seine Konkretisierung durch die Bergpredigt aber auch die goldene Regel¹⁹ als fundamentale Grundhaltung menschlichen Daseins vieler Religionen und Weltanschauungen bilden die Maximen elementarer Menschlichkeit.

Die TelefonSeelsorge entfaltet ihr ökumenisches Merkmal des Humanum als *Artikulation von Weltanschauung unter der Maxime der Menschenfreundlichkeit*.

3. Das Merkmal "Dialog"

Das Grundhandwerkszeug der TelefonSeelsorge ist die Gesprächsführung. Sie ist dialogisch in der Wechselwirkung von Nähe und Distanz, Wertebewusstheit und Annahme sowie Fürsorge und Selbstsorge. Sie vermeidet Verharmlosung, Fundamentalisierung oder Vereinnahmung. Dialog ist die Kunst und Technik menschlicher Kommunikation das Eigene und das Fremde

¹⁶ A. Dubach; R.J. Campiche, Jede/r ein Sonderfall? Religion in der Schweiz (1993).

¹⁷ Auf der Grundlage von: H. Küng, Projekt Weltethos (1990).

¹⁸ A. Grözinger, Kirche mit Zukunft. Vortrag im Rahmen der Westfälischen Landessynode 2001.

¹⁹ Die goldene Regel als kategorische unbedingte Norm bildet auch die Basis der Erklärung zum Weltethos von 1993: "Alles was ihr wollt, das euch die Menschen tun, das tut auch ihr ihnen ebenso".

ähnlich zweier Landkarten auf die Landschaft hin zu übersetzen und miteinander in Beziehung zu bringen.

Das ökumenische Merkmal "Dialog" entfaltet sich durch die *Artikulation von Weltanschauung durch sorgfältiges Kalibrieren von Lebenswelten*.

D. Qualität und fachliches Können von TelefonSeelsorge

TelefonSeelsorge ist ein Beratungskonzept im kirchlichen Kontext und beruht auf verbaler Kommunikation. Auf jene Basis gründet sich die vorgestellte Trias „Beratung, Seelsorge und Ökumene“. TelefonSeelsorge ist sowohl eine Hilfseinrichtung, die sich kommunikationspsychologischer Konzepte bedient. Darüber hinaus ist TelefonSeelsorge geprägt von dem christlich orientierten Vorverständnis der Institution und deren Mitarbeitenden. Es lebt aus dem Glauben der bedingungslosen Annahme aller Menschen als der Zusage Gottes. Aus jener horizontal-psychologischen (Beratung) und der vertikal-theologischen Perspektive (ökumenisch verstandene Seelsorge) lassen sich vier Fragestellungen für den seelsorglichen Beratungsprozess ableiten.²⁰ Sie dienen als prozessorale Qualitätsmerkmale des seelsorglichen Gesprächs, indem sie das Beziehungs- und Prozessgeschehen seelsorglicher Begleitung reflektieren:

Beziehungsperspektive

Ist die Qualität der Beziehung von Wertschätzung, Respekt, Interesse, Echtheit und Kongruenz geprägt und wird die Beziehung in den Grenzen beraterisch-seelsorglicher Arbeit definiert und akzeptiert?

Klärungsperspektive

Ist es möglich, dass Anrufende sich selbst, ihre Situation, ihren Lebensabschnitt besser / anders / aus einer ergänzenden Perspektive wahrnehmen und bewerten?

Veränderungsperspektive:

In welchem Maße ist es möglich, dass der Anrufer / die Anruferin die Thematik genauer beschreiben kann, mögliche Faktoren und Motive benennt und erste Veränderungsmöglichkeiten erwägt?

Beistandsperspektive

In welchem Maße ist es Aufgabe zu begleiten, auszuhalten, Zeit zu haben, Beistand zu leisten, zu entlasten, Trost zu spenden, Zeugnis zu geben, wo Veränderung oder Klärung nicht absehbar ist?

Mit Hilfe jener Prozessvariablen dient TelefonSeelsorge, als ausbildungsfundierte qualifizierte Tätigkeit von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den Aspekten des „aktiven“ Zuhörens: der Konfliktminderung, der Stützung, Begleitung, Stabilisierung und Prävention bei Problemen von Personensystemen und individuellen Lebensentwürfen. Neben den oben beschriebenen prozessorientierten Fragestellungen, die für das Beratungsgespräch eine Grundorientierung bieten, bilden auch individuelle Gesprächs- und Personenkompetenzen die Eckpunkte der seelsorglichen Begleitung. Die wichtigsten Merkmale sollen zum Abschluss spiegelstrichartig Erwähnung finden:²¹

²⁰ Vgl. M. Klessmann, Qualitätsmerkmale in der Seelsorge, in: Wege zum Menschen (3/2002, S. 144ff); K. Grawe u.a., Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession (1994, S. 749ff); D. Stollberg, Wahrnehmen und Annehmen (1978, S. 29); ders. Seelsorge praktisch (1971).

²¹ In Anlehnung an die "Regeln fachlichen Könnens für die institutionelle Beratung" der DAJEB/BAG, in: R. Sanders (Hg.), Beratung Aktuell. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung (4/2001).

1. *Dialogische Offenheit beraterisch-seelsorglicher Tätigkeit*

- Beratung und Seelsorge bedürfen der einladenden Offenheit der Mitarbeitenden. Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger sind innerlich bereit, sich einer Person mit Interesse und Neugier zuzuwenden und nach Möglichkeit ohne vorschnelle Beurteilung ihrer Persönlichkeit die Probleme und Schwierigkeiten wahr- und anzunehmen.
- Telefonseelsorge vollzieht sich als dialogisches Geschehen. Hierfür ist das Herstellen einer tragfähigen, vertrauensvollen Beziehung zum Gesprächspartner grundlegend.
- Die Beziehungsfähigkeit der in der Telefonseelsorge tätigen Personen schließt die Fähigkeit einer sensiblen Fremd- und Eigenwahrnehmung ein und zeichnet sich durch eine höhere emotionale Belastbarkeit aus.
- Der dialogische Prozess vollzieht sich in der Balance von Nähe und Distanz. Personenkompetenz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Telefonseelsorge schließt die Fähigkeit ein, die Extreme von übergriffiger Nähe und kühler Distanz zu meiden.

2. *Reflexionsvermögen in Bezug auf die beraterisch-seelsorgliche Tätigkeit*

- Erfolgreiche und kompetente Seelsorgetätigkeit schließt den Umgang mit der eigenen Begrenztheit ein. Fachliches Können zeigt sich unter anderem in der Fähigkeit zur wohlwollenden Selbstsorge, die frei ist von unerbitterlichem Perfektionismus oder latenten Allmachtsphantasien.
- Die Qualität des seelsorglichen Gesprächs wird in der Integration von fachlichem Wissen, methodischen Kenntnissen und personaler Entwicklung erkennbar. Fachliches Können zeigt sich in der prinzipiellen Entwicklungsfähigkeit auf diesen drei Ebenen.
- Fortbildung, fachliche Reflexion und kollegialer Austausch sind fundamentale Werkzeuge, die solche Entwicklung befördern. Gesprächsbegleitung, Supervision und Fallbesprechung sichern Beziehungsfähigkeit und Belastbarkeit. Sie definieren zugleich Möglichkeiten und Grenzen für die Arbeit am Telefon und fördern ihren Erfolg.

3. *Ethische Aspekte des beraterisch-seelsorglichen Gesprächs*

- Personenbezogene Telefonseelsorge erfolgt in aller Regel auf Grund eines ausgesprochenen Wunsches oder Auftrags von Anrufenden. Das schließt eine aufgenötigte Gesprächsbeziehung aus. Nicht erbetene Hilfe ist Verfolgung. Umgekehrt verlangen Grenzverletzungen, Missbrauch oder Übergriffe seitens der Anrufenden die Beendigung des Kontakts durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter.
- Erfolgreiche Telefonseelsorge zeigt sich nicht in der Neutralität oder Festschreibung bestimmter Wertmaßstäbe, sondern zeigt sich in der Wahrnehmung und Transparenz der Wertesysteme. Telefonseelsorge nimmt unterschiedliche Wertauffassungen im Gespräch auf und hält sie aus. Die Kompetenz der Mitarbeitenden schließt die Fähigkeit ein, auch gegensätzliche Werte explizit zuzulassen und aufmerksam ins Gespräch einzuordnen.
- Ziel jedes seelsorglichen Gesprächs ist es, die Selbsthilfemöglichkeiten von Anrufenden zu entdecken und sie zu fördern.
- Jedes personenbezogene Gespräch am Telefon begründet sich in der Achtung der Menschenwürde und persönlichen Unabhängigkeit der Anrufenden. Beides zu wahren ist Merkmal gekonnter Zuwendung zu anderen. Auch dem Abhängigkeitsstreben anrufender Menschen ist eine Absage zu erteilen.
- Mitarbeitende achten auf die Anonymität und Verschwiegenheit, was die Person und Anliegen von Anrufenden betrifft aber auch in Bezug auf Kolleginnen und Kollegen der Telefonseelsorge.
- Telefonseelsorge verbietet alle Formen der Grenzverletzung in Wort und Tat. Aus diesem Grund sind auch persönliche Begegnungen oder Beziehungen zwischen Anrufern und

<http://ww.DrStefanSchumacher.de>

Mitarbeitenden nicht gewollt sowie die Vermischung des Telefonseelsorge-Settings mit persönlichen Kontakten.