

sein bedingen sich gegenseitig und fallen in eins. In diese Haltung hineinzuwachsen ist für den Patienten, der zu einem Invaliden geworden ist, besonders schwierig. Selbstverständlich variieren die Auswirkungen des bleibenden Nachteils nach Art und Ausmaß der erlittenen Schädigung, wie andererseits die „Schwere“ des Verlustes nicht allein unter anatomischen Gesichtspunkten quantifizierbar ist, sondern sich danach bemißt, was ein ganz bestimmter Mensch infolge eines Defektes verliert. Als krasses Beispiel nehmen wir die Querschnittslähmung als Folge eines Verkehrs- oder Arbeitsunfalles. Für immer an den Rollstuhl gebunden, dauernd auf Fremdhilfe angewiesen. Jedermann als Krüppel erkennbar und darum der demütigenden Mitleidigkeit, dem Gaffen, dem Gespött und sogar gröblichen Schimpflichkeiten ausgesetzt. Von höchst seltenen Ausnahmen abgesehen, muß der Patient seinen Beruf (der ihm vielleicht sehr viel bedeutete) aufgeben und auf eine Erwerbstätigkeit umgeschult werden, die ihn wenigstens vor einer totalen Abhängigkeit bewahrt, aber oft weit unter dem Niveau seines früheren qualifizierten Berufes liegt. Er ist von so vielen Vergnügungs- und Geselligkeitsanlässen ausgeschlossen, daß er weder die früheren Bekannten trifft, noch neue Kontakte findet. Die ganze Härte seines Loses ermißt der Patient, solange er im Spital, also im Milieu der Kranken und Hilfsbedürftigen ist, noch nicht. Sie kommt in der Konfrontation mit der Außenwelt auf ihn zu. Aber einiges sieht er bereits im voraus, besonders was seine Arbeitsfähigkeit anbelangt. Den empfindlichsten aller Verluste fürchtet er, und vielleicht ist diese Ungewißheit das schwerste Hindernis, sein Schicksal annehmen zu können: Darf, kann er (sie) noch auf das Verlöbniß zählen, oder im Fall von Verheirateten: hält unsere Ehe diese schwere Belastung aus, darf, kann er (sie) diese Los dem Partner und den Kindern überhaupt zumuten?

De facto sind die Unfallfolgen die gleichen, ob das Unglück durch höhere Gewalt oder durch Verschulden (Versagen, Fahrlässigkeit etc.) eines anderen zustandekam. Im Erleben des Patienten und seiner mitbetroffenen Angehörigen spielt jedoch das Moment „ver-

schuldet“ eine erhebliche Rolle. Es braucht lange, bis der Haß und Groll überwunden, die Anklage verstummt, das Geschick hingenommen wird als „geschehen“ und nicht länger als „angetan“. Erst wenn dem andern vergeben wurde, kann der Leidversehrte sein Geschick annehmen in Ergebung. Andernfalls bleibt er selber friedlos, ständig vom Haß zerwühlt und gepeitscht, und wird verbittert. Im ausgesöhnten Annehmen des Leides überschreitet der Mensch sich selber und wird frei für Sinnfindung und -verwirklichung.

Auf dieses Ziel hin kann das Gespräch am Krankenbett einen, wenn auch nur wegberreitenden, so doch wesentlichen Dienst leisten.

Norbert Wetzel

„Nicht alle Förster sind froh“¹

Probleme und Anregungen aus der Telefonseelsorge²

Der folgende Beitrag verbindet einen umfassenden Bericht über Arbeit und Erfahrungen der Telefonseelsorge mit praktischen Anregungen für seelsorgliche Gespräche, wie sie jeder Seelsorger am Telefon, im Beicht- und Aussprachezimmer und bei vielfältigen Angelegenheiten zu führen hat; viele Hinweise sind für jeden nützlich, der in seinem Wirkungsbereich mit den Menschen und ihren zum Teil krisenhaften Problemen zu tun hat. red

Die ersten Telefonseelsorgestellen in der BRD wurden in den späten 50-er Jahren gegründet.

¹ S. Lenz, Nicht alle Förster sind froh, Ein Dialog, in: Die Augenbinde, Reinbek b. Hamburg 1970, 101–120. (Das Stück spielt in einer Telefonseelsorgestelle.)

² Vgl. K. Pehl – Fr. M. Elsner, Angebot Hoffnung. Die Präsenz der Kirche in Telefonseelsorge und Beratungsdienst, Düsseldorf 1970; N. Wetzel, Das Gespräch als Lebenshilfe, Innsbruck 1972; Banine, Hilfe per Telefon. Was geschieht in der Telefonseelsorge?, Stuttgart 1973; H. Kalbfuss, Lebenskonflikte in der Leistungsgesellschaft, Freiburg 1973. – Weitere Literatur bei N. Dietel, Bibliographie „Telefonseelsorge“, in: Wege zum Menschen 25 (Göttingen 1973) 289–304.

Inzwischen sind in der „Evangelischen Konferenz für Telefonseelsorge“ (Stuttgart) und in der katholischen „Arbeitsgemeinschaft Telefonseelsorge und Offene Tür“ (Frankfurt) insgesamt 43 Stellen zusammengefaßt. Weitere 6 sind im Aufbau begriffen. Die deutschen Stellen sind ebenso wie die entsprechenden Einrichtungen in Österreich (Linz und Wien) und in der Schweiz (12) Mitglied im „Internationalen Verband für Telefonseelsorge“ (Genf). Die Verbreitung von Telefonseelsorgestellen mag aus der Tatsache ersichtlich sein, daß der 6. Internationale Kongreß für Telefonseelsorge in Genf (27. 4.–1. 5. 1973) 500 Teilnehmer aus 21 Nationen umfaßte. Auf diesem Kongreß waren zum ersten Mal auch Vertreter aus Ungarn, der Tschechoslowakei, Polen und Bulgarien erschienen.

Die in den beiden deutschen Gruppen³ (mit einem gemeinsamen evangelisch-katholischen Vorstand) zusammengeschlossenen Einrichtungen weisen nach Trägerschaft, Organisation und Arbeitsweise erhebliche Unterschiede auf. Neben Stellen mit rein evangelischer oder rein katholischer Trägerschaft gibt es mehr und mehr solche, für die sich evangelische und katholische Kirchen zu einem gemeinsamen Träger zusammengeschlossen haben. Einige Stellen verfügen über einen großen Kreis ehrenamtlicher Helfer, die stundenweise am Telefon Dienst tun, auch selbst anonym bleiben und für persönliche Gespräche auf angeschlossene Beratungsstellen verweisen. Andere Stellen werden von einem kleinen Kreis hauptamtlicher Mitarbeiter (Psychologen, Sozialberater und Theologen) getragen und bieten auch selbst die Möglichkeit einer weiterführenden persönlichen Beratung. Die sog. „Offenen Türen“ sind meist im Zentrum der Großstadt gelegene offene Beratungsdienste, deren Mitarbeiter tagsüber ohne Voranmeldung zu persönlichen Gesprächen aufgesucht werden können. Die Telefonseelsorgestellen verzeichnen bis 30 Neuanrufe oder längere Telefonate innerhalb von 24 Stunden, die Beratungszentren 20 und mehr Besuche täglich. Nicht zuletzt wegen der unterschiedlichen Arbeitsweise der einzelnen Stellen besteht auch hinsichtlich der Methodik der Gesprächsführung eine erstaunliche Pluralität. Während sich die Schulung größerer, ehrenamtlicher Mitarbeiterkreise eher an den Methoden der Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie und Lernpsychologie orientiert, gründet die Ausbildung und Supervision haupt- oder nebenamtlicher Mitarbeiter stärker in den Erkenntnissen der Psychoanalyse. Unverzichtbare Voraussetzung für eine Mitarbeit im Telefon- oder Beratungsdienst ist jedoch

³ Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge, 7 Stuttgart 1, Staffenbergstr. 76, Tel. 07 11/20 51-2 59, und Arbeitsgemeinschaft Telefonseelsorge und Offene Tür, 6 Frankfurt/Main 1, Eschenheimer Anlage 21, Tel. 06 11/59 09 15.

gemäß den Ausbildungsrichtlinien⁴ die Gesprächsfähigkeit des Mitarbeiters, die in regelmäßigen Gruppenzusammenkünften (häufig nach Art der sog. „Balint-Gruppen“) erreicht und erhalten werden soll⁵.

1 Institutionalisiertes Gesprächsangebot

1.1 Offenheit

Kennzeichnendes Merkmal für diese auf den ersten Blick nach Struktur und Arbeitsweise so unterschiedlich anmutenden Telefonseelsorgestellen und Beratungsdienste ist ihre leichte Erreichbarkeit. Durch das Telefon ist für viele Leute in den Großstädten eine einfache Möglichkeit gegeben, schnell, zu jeder Tages- und Nachtzeit, diskret und anonym, einen Gesprächspartner zu finden, der im Augenblick der Not, eines Konfliktes oder drückender Einsamkeit bereit ist, zuzuhören, die momentane Erregung zu dämpfen, die erste Not zu lindern und gegebenenfalls auch bestimmt einzugreifen. Der Ratsuchende braucht sich nicht schon der unmittelbaren Konfrontation mit einem anderen Menschen auszusetzen; am Telefon kann er sein Gesicht wahren und teilweise verborgen bleiben. Nicht nur für Suicidgefährdete stellt das Telefon eine „Kontaktbrücke“ dar, durch die Vertrauen zu einem Partner angebahnt wird. Ähnlich verhält es sich mit den offenen Beratungsdiensten. Gerade die unaufdringliche Selbstverständlichkeit, mit der sich mitten in der Stadt neben anderen Geschäften ein Laden befindet, der Gespräche anbietet, erleichtert es dem eiligen Großstadtbürger oder dem, der von außerhalb kommend seine Einkäufe erledigen will, das Angebot von Gespräch, Orientierung und Information wahrzunehmen. Im Vorbeigehen kann er unbeachtet eintreten und ein Problem vorbringen, das er vielleicht schon lange mit sich herumgetragen hatte, aber noch nie zur Kenntnis zu nehmen wagte. Die Probleme der Leute, die einen solchen Beratungsdienst aufsuchen, sind im großen und ganzen die-

⁴ Lernziele und Methoden für die Ausbildung von Mitarbeitern der Telefonseelsorge, Stuttgart 1972. Der als Manuskript gedruckte Text, ein Ergebnis theoretischer Überlegungen und praktischer Erprobung, kann bei der Stuttgarter Geschäftsstelle bezogen werden.

⁵ Vgl. dazu jetzt das ausgezeichnete Hand- und Arbeitsbuch von H. Harsch, Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs, München 1973, dem das Ausbildungsprogramm für die Mitarbeiter der Evangelischen Telefonseelsorge München zugrundeliegt.

selben wie in der Telefonseelsorge⁶. Zumeist sind die Ratsuchenden gerne bereit, ihre anfängliche Anonymität aufzugeben und mit einem als vertrauenswürdig erlebten Partner in eine persönliche Gesprächsbeziehung einzutreten.

Die Einrichtung offener Beratungsdienste bzw. die Verknüpfung der zunächst nur telefonischen Beratung mit persönlichen Aussprachemöglichkeiten hängt mit einer Erfahrung zusammen, die in vielen Telefonseelsorgestellen im deutschsprachigen Raum gemacht wurde: 70–80 % der Erstanrufer äußern entweder sofort oder am Ende einer längeren telefonischen Aussprache den Wunsch, die entstandene Vertrauensbeziehung durch ein persönliches Gespräch fortzusetzen und zu vertiefen. Menschen, die aus der Not des Augenblicks heraus zum Telefon greifen, haben offenbar nach einem ersten klärenden und für sie hilfreich erlebten Gesprächskontakt den Mut und das Bedürfnis, sich nun auch an die Bewältigung der im Hintergrund liegenden Lebensprobleme zu machen. Der erste Anruf war für sie eine Art Probe, die ihnen das Vertrauen vermittelte, ohne das sie zu einer tiefer greifenden Veränderung kaum fähig gewesen wären.

Wenn sich im Telefongespräch die Notwendigkeit und die Erwartung einer persönlichen Aussprache herausbildet, dann geht es meist um zwei verschiedene Möglichkeiten. Die eine: Es zeigt sich, daß eine Fachberatung notwendig ist, etwa der Kontakt zu einem Juristen, die Überweisung zu einer Ehe- oder Erziehungsberatungsstelle, die Vorsprache bei der zuständigen Sozialstation, die Einweisung in ein Krankenhaus, die Einschaltung einer Beratungsstelle für Alkoholiker usw. In all diesen Fällen kommt es darauf an, daß der Anrufende sich nicht von dem abgewiesen fühlt, dem er – vielleicht unter Überwindung großer Hemmungen – zum ersten Mal in aller Offenheit seine Schwierigkeiten mitgeteilt hat. Daher wird das Angebot gemacht, den Mitarbeiter der Telefonseelsorge nach der Kontaktnahme mit der Fachberatung wiederum anzurufen und so weiterhin mit ihm in Verbindung zu bleiben. Auch in diesem Falle versucht der Mitarbeiter am Telefon, das sich aus einem Anruf ergebende

⁶ Jugendliche allerdings finden zu einem wesentlich höheren Prozentsatz den Weg in eine Beratungsstelle, sie greifen seltener zum Telefon. Außerdem scheint es auch in unseren Gesellschaften nicht wenige Menschen zu geben, denen die Bedienung eines Telefons ungewohnt ist und die daher lieber persönlich einen Gesprächspartner aufsuchen. Zu ihnen gehören viele Menschen aus den einfacheren Bevölkerungsschichten.

Gespräch ernst zu nehmen und den Anrufernden nicht durch eine vorschnelle oder unzureichend motivierte Überweisung zu enttäuschen. Auch die „Überweisungsberatung“ ist eine subtile Kunst und setzt einen guten Kontakt der Telefonseelsorge zu den entsprechenden Fachberatungsstellen voraus.

Der andere Fall scheint wesentlich häufiger: Der Anrufer bittet um die Gelegenheit einer persönlichen Aussprache mit dem Mitarbeiter der Telefonseelsorge. Die damit gegebene Möglichkeit intensiveren Sichaussprechens und Zuhörens ist ein wesentlicher Fortschritt gegenüber der nur telefonischen Verbindung. Das gelungene persönliche Beratungsgespräch schafft – ganz abgesehen von der Klärung und Bearbeitung der in Rede stehenden Probleme – eine Atmosphäre, in der jemand vielleicht seit langer Zeit überhaupt zum ersten Mal erleben kann, daß er von einem anderen angenommen wird. Dadurch kann, wenn auch nur für eine gewisse Zeit, eine zwischenmenschliche Beziehung entstehen, durch die Ängste abgebaut werden und die Fähigkeit zur Wiederaufnahme verbindlicher Beziehungen erworben wird.

1.2 Problemfelder

Eine genaue Abgrenzung der Nöte, die an die Telefonseelsorge herangetragen werden, oder eine Aufteilung der Leute, die einen Beratungsdienst aufsuchen, in bestimmte Kategorien erscheint unmöglich. Die im Bereich der Bundesrepublik Deutschland verwendete Statistik bleibt denn auch bewußt an der Oberfläche und versucht nur, bestimmte Gesprächsanlässe gegeneinander abzugrenzen. Weitaus am häufigsten begegnen dem Berater Schwierigkeiten und Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich. Dazu zählen vor allem Eheprobleme (viele vor der Ehe berufstätige Frauen sind unzufrieden mit ihrer Rolle als Nur-Hausfrau und Mutter; Eheleute, deren Kinder das Haus verlassen haben, haben sich nichts mehr zu sagen), Familienschwierigkeiten (Eltern kommen mit ihren heranwachsenden Kindern nicht mehr zurecht), Fragen der Partnerschaft vor der Ehe, Auseinandersetzungen mit Kollegen am Arbeitsplatz und nicht zuletzt die Unfähigkeit, überhaupt verbindliche zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen. Kontaktstörungen vielfältigster Art gehören hierher. Einsamkeit ist nicht nur ein Problem älterer Leute.

Ein anderes Problemfeld kann mit dem Stichwort „persönliche Konflikte“ beschrieben werden. Hierzu gehören die Unfähigkeit, in

einer gegebenen Situation zu einer Entscheidung zu kommen, das häufig zu beobachtende Ausweichen vor der Bewältigung der eigenen Lebens- und Erlebensgeschichte, vielfältige Formen der Überforderung im privaten und beruflichen Bereich, die schwierige Trauerarbeit angesichts des Verlustes eines geliebten Menschen, die Angst vor dem Alter usw.

Eine dritte Gruppe bilden die seelischen Störungen, zu denen nicht nur die Neurosen und Psychosen im engeren Sinne zu zählen sind. Häufiger sind chronisch gewordene Fehlhaltungen, jahrelang mitgeschleppte Dauerkonflikte, die nicht selten schon Auswirkungen in den körperlichen Bereich hinein zeigen. Sozial unauffälliger Alkoholismus, Tablettensucht oder (bei Jugendlichen) Drogenkonsum sind Symptome tiefliegender Persönlichkeitsstörungen, deren ganzes Ausmaß aus geringfügigem Anlaß offenbar wird. Suicidabsichten werden im ersten Gespräch oft gar nicht thematisiert, vielmehr erst dann, wenn sie einigermaßen überwunden sind.

Ähnlich schwierig für eine statistische Erfassung sind Glaubensfragen. Religiöse oder gar theologische Fragen sind vergleichsweise selten ausdrückliches Thema. Zugleich mit der Bewältigung aktueller persönlicher Lebensschwierigkeiten geht es jedoch in den Gesprächen sehr häufig um Grundfragen des menschlichen Selbstverständnisses, wie etwa die Bewältigung vergangener Schuld, die Suche nach einem Sinn für das eigene Leben, die Auseinandersetzung um das Verständnis des Todes, die Einstellung gegenüber einer schweren Krankheit, die Überwindung einer grundsätzlichen Lebensverdrossenheit und existenzieller Langeweile, Orientierungsmöglichkeiten für verantwortliches ethisches Verhalten usw.

Bezogen auf diese Problemfelder (und ähnliches gilt für eine Abgrenzung nach Alter, Klassenzugehörigkeit und Konfession) erweist sich noch einmal die Offenheit der beschriebenen Beratungsdienste. Wer die Nummer der Telefonseelsorge wählt oder eine Offene Tür aufsucht, muß sein Problem noch nicht als Ehefall, als juristische Frage, als psychologisches Dilemma oder seelische Störung usw. begriffen und eingeordnet haben. Die unspezialisierte Form dieser Beratungsdienste

trägt dazu bei, daß im Gespräch die gesamte menschliche Situation des Ratsuchenden zum Ausdruck gebracht werden kann. Kein Bereich des Lebens muß ausgelassen werden, etwa weil der andere dafür nicht zuständig ist. Oft ist es erst diese prinzipielle Offenheit und Uneingrenztheit der Gespräche, die dem Ratsuchenden die wahren Ursachen seiner Schwierigkeiten bewußt werden läßt.

2 *Krisenberatung*

In einer 1970 formulierten Erklärung haben die deutschen Telefonseelsorgestellen und offenen Beratungsdienste ihr Selbstverständnis so darzustellen versucht:

„Die Einrichtungen der Telefonseelsorge und der Offenen Tür in der BRD (die von evangelischen und katholischen Christen getragen werden) bieten bei Tag und Nacht allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernstnehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten.

Die Mitarbeiter versuchen, den anderen in vorurteilsfreier und unbedingter Offenheit anzunehmen. Das Angebot besteht im Zuhören und im Klären, im Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.

Das Gespräch kann nicht nur am Telefon, sondern auch – wenn nötig und gewünscht – in unmittelbarer persönlicher Begegnung weitergeführt werden.“

2.1 Zur Charakteristik des Beratungsgesprächs

Das Beratungsgespräch ist also die entscheidende Form der Lebenshilfe, die ein Mitarbeiter der Telefonseelsorge oder eines angeschlossenen Beratungsdienstes zu geben vermag. Über die Methodik des Beratungsgesprächs, bzw. des Zuhörens im Einzelnen, kann hier nicht ausführlich gehandelt werden. Drei Gesichtspunkte scheinen mir jedoch für das Verständnis und das Gelingen des Beratungsgesprächs entscheidend zu sein.

2.11 Modell zwischenmenschlicher Begegnung

Zunächst einmal kommt es darauf an, daß dem Ratsuchenden eine Beziehung zu seinem

Gesprächspartner gelingt, die es ihm ermöglicht, sein Selbstverständnis zu vertiefen und die Fähigkeit zu erwerben, sein Leben verantwortlich in der Weise zu führen, wie dies den Vorstellungen vom Wert und Sinn seines Daseins in der Gemeinschaft am besten entspricht. Das Beratungsgespräch muß zu einem Modell zwischenmenschlicher Begegnung werden, die jenes Urvertrauen wieder oder erstmals entstehen läßt, aus dem heraus sich jemand der Gemeinschaft mit andern überhaupt öffnen kann. Die Teilnehmer des Gesprächs begegnen sich also nicht nur auf der rationalen Ebene der ausdrücklich geäußerten Schwierigkeiten, Stimmungen und Probleme. Unschwerwiegend treten sie auch in eine gefühlshafte Beziehung. Von der Entwicklung dieser Begegnung der Partner und vom Geschick des Beraters, zuzuhören, die Gefühle seines Gegenüber zu verstehen und bewußt zu machen, hängt in hohem Maße das Gelingen der Aussprache ab. Im Spiegel des Beraters erkennt der Ratsuchende, wie er ist und sich verhält. Diese Erkenntnis macht er freilich nicht allein. Vielmehr wird er begleitet von dem einführenden Verständnis und der zurückhaltenden Aufmerksamkeit des Beraters. Die Vertiefung des Selbstverständnisses des Ratsuchenden ist daher nicht abtrennbar von der gleichzeitigen Überwindung der Isolierung, die in der Beziehung zum Berater geleistet wird. Letztlich geht es dabei nicht nur um die „Resonanz“, die die geäußerten Gefühle und Stimmungen des Ratsuchenden im Berater erfahren, sondern darüber hinaus um den Versuch, eine – wenn auch vorübergehende – Gleichzeitigkeit zwischen den Partnern des Gesprächs aufzubauen. Erst vermöge dieses Einklangs können alle Hilfe und Einsicht, die der Berater im übrigen zu vermitteln vermag, ihre heilsame Wirkung ausüben. Insofern erprobt die Beratung Grundvollzüge menschlicher Existenz: Die Partner des Gesprächs teilen einen Augenblick lang, d. h. während der Dauer des Gesprächs, ihr Leben miteinander. Wie immer auch die Einschränkungen durch Zeit und Umstände sein mögen, es geht um eine tendenziell umfassende Beziehung zweier Menschen, die in diesem Augenblick einander gegenwärtig sind. Der Dialog als ursprüngliche menschliche Existenzform

ermöglicht gerade in der Beratung jenen Austausch, auf den es letztlich ankommt: Der Ratsuchende darf ungeschützt die Ausweglosigkeiten seines Lebens, bisher verschwiegene, weil beschämende Schuld, ihn sonst verstummen machende Hoffnungslosigkeit, die uneingestanden Sehnüchte seines Herzens, kurz die ganze Last seines Lebens äußern und dem andern mitteilen. Der Berater nimmt durch sein wohlwollendes Zuhören teil an dieser Last seines Gegenüber und leiht ihm dafür etwas von seiner eigenen Zuversicht, von seinem Grundvertrauen in den Sinn des Daseins, von seinem bei aller Skepsis unbeirrbareren Glauben an die Überwindbarkeit menschlichen Elends, von seiner letztlich nicht enttäuschbaren Hoffnung. Dieser zumeist unerschwerwiegend sich vollziehende Austausch innerhalb der dialogischen Beziehung der Gesprächspartner macht es erst möglich, daß sie sich gemeinschaftlich daran machen, neue Lebensmöglichkeiten für den Ratsuchenden zu entwerfen und zu erproben.

2.12 Förderung von Einsicht und Selbstwahrnehmung

Mit dem zweiten Gesichtspunkt ist die Förderung von Einsicht und Selbstwahrnehmung des Ratsuchenden gemeint, die durch den Prozeß der sich verdichtenden Kommunikation zwischen den Partnern ermöglicht und verstärkt wird und zugleich selbst auf diesen Prozeß wiederum fördernd zurückwirkt. Vermittlung von Einsicht meint hier gerade nicht eine Art distanzierter Mitteilung des Beraters über die Ursachen und Zusammenhänge der Verfassung des Ratsuchenden. Der Berater gibt keine Ratschläge. Vielmehr geht es darum, daß der Ratsuchende schrittweise und geschützt durch die Vertrauensbeziehung zum Berater zu einer Erfahrung seiner selbst geführt wird, die es ihm ermöglicht, mit sich selbst und anderen weniger konflikthaft umzugehen und diejenigen Einstellungsänderungen und Verhaltensformen zu lernen, aufgrund deren er sein Leben zu meistern imstande ist.

Die im Fortschreiten des Dialogs sich anbahnende Klärung, die zugleich intellektueller und emotionaler Art ist, umfaßt drei „Ebenen“: Zum einen den Bereich der

aktuellen Problematik, also die augenblickliche Lebenssituation und die für sie erheblichen Verhaltens- und Erlebensweisen. Zum anderen geht es um die in der Lebensgeschichte des Klienten sich durchhaltenden Verhaltens- und Erlebensmuster, also um die auch in ganz verschiedenen gelagerten Lebensumständen zutage tretenden Gemeinsamkeiten im Verhaltensstil. Beide Ebenen überlagern und verdichten sich in der dritten, nämlich in der Art und Weise, wie sich die Beziehung zum Berater im einzelnen entwickelt. Gerade hier zeigt sich, wie weit der Berater fähig ist, unvoreingenommen zuzuhören. Häufig liegt in der Art, wie der Ratsuchende auf den Berater wirkt, wie er sich ihm gegenüber darstellt, welche gefühlhaften Einstellungen im Verhältnis zum Berater erlebt werden usw., der Schlüssel zum Verständnis der Zusammenhänge auf beiden anderen Ebenen. Ziel ist jedenfalls, die emotionale Grundgestalt der Verfassung des Ratsuchenden herauszuarbeiten. Gelingt es dem Gespräch der beiden Partner, den „gemeinsamen Nenner“ der Erlebniswelt des Ratsuchenden herauszufinden und einsichtig werden zu lassen, dann ist das Ergebnis meist ein Gefühl erheblicher Entlastung. Befreit von einem schweren Druck kann sich der Partner, dem die Aufhellung seiner durchgängigen Verhaltens- und Erlebnismuster eingeleuchtet hat, nun immer neuen ähnlichen Situationen zuwenden und gesprächsweise einen neuen Verhaltensstil entwerfen, erproben und umlernen. Die – wenn auch nur auf einige zentrale Punkte konzentrierte – Selbsterfahrung vermag in einem fortschreitenden Lernprozeß die notwendigen Entscheidungen und Verhaltenskorrekturen vorzubereiten.

2.13 Entwicklung der Freiheit des Ratsuchenden

Der dritte Gesichtspunkt des als zwischenmenschliche Begegnung verstandenen Beratungsgesprächs ist die Entwicklung, Stärkung und Erweiterung der Freiheit des Ratsuchenden. Damit ist nicht nur die in der Schlußphase des Gesprächs verstärkt notwendige Verarbeitung und Ablösung unangemessener Erwartungshaltungen, Erlebnisinhalte und Gefühlszusammenhänge des Ratsuchenden

gemeint, die dieser auf den Berater „übertragen“ hat. Vielmehr geht es während des gesamten Verlaufs der Beratung um etwas Grundsätzlicheres: In dem Maße, als die vertrauensvolle Kommunikation mit dem Berater und die Einsicht in die eigene Persönlichkeit wachsen, nimmt auch die Fähigkeit des Ratsuchenden zu, sich selbst mit dem nur ihm eigenen Schicksal und den ihm eigenen Begrenzungen, Unzulänglichkeiten und Möglichkeiten anzunehmen. Allmählich bildet sich nicht nur hinsichtlich anstehender Konflikte eine Entschiedenheit heraus, die immer weitere Bereiche des Persönlichkeits- und Beziehungsfeldes des Ratsuchenden umfassen kann. Schritt für Schritt lernt er sich selbst zu bestimmen, d. h. aus dem Einverständnis mit sich selbst und aus der erweiterten Selbsterfahrung heraus klar und bestimmt zu handeln. Statt den inneren Zwängen der eigenen Gefühle und Verhaltensstereotype bzw. äußeren Belastungen und sozialen Mächten hilflos ausgeliefert zu sein, vermag er, durch die beratende Aussprache vermittelt, mit der inneren Welt seiner Gefühle ebenso umzugehen wie mit dem, was von außen her als ihm zunächst Fremdes ihn bewegt und betrifft. Konkrete Freiheit bedeutet dann auch, die am Modell der Begegnung mit dem Berater erlebte dialogische Beziehung in die äußere Wirklichkeit umsetzen zu können. Die Beratung macht beziehungsfähig. Bestehende zwischenmenschliche Bindungen und Bezüge werden wieder als wohltuend und verhältnismäßig ungestört erlebt. Die bisherige Abkapselung der Person kann überwunden und neue Beziehungen können geknüpft werden. Der Ratsuchende ist frei geworden, sich selbst einzusetzen in der Beziehung zu anderen und für andere.

2.2 Überlegungen zum Modell einer Krisenberatung⁷

2.21 Notwendigkeit

Wenige Menschen kommen mit den vielfältigen Aspekten der in unserer Gesellschaft verbreiteten seelischen Not so unmittelbar in Berührung wie die Mitarbeiter der Telefonseelsorge. Im günstigen Fall gelingt es, die Einsamkeit eines Anrufers durch Zuhören,

⁷ Vgl. L. Bellak – L. Small, Kurzpsychotherapie und Notfallpsychotherapie, Frankfurt 1972.

Anteilnahme und Gesprächsbereitschaft zu überbrücken, die Sprengkraft widerstrebender Impulse in einem akuten Konflikt zu verringern und die auf personale Einheit des Ich ausgerichteten Kräfte zu stärken. Panikartige Erregungs- und Angstzustände können durch ein erstes Gespräch gedämpft werden, so daß eine ruhigere Verfassung des Betroffenen erreicht wird. Jemand, der entschlossen scheint, sich das Leben zu nehmen, wird Ansätze für ein sinnvolles Weiterleben erkennen können. Aber die Frage ist über eine solche Notfallberatung hinaus, wie es dann weitergehen kann. Der Mangel an frei praktizierenden Psychiatern, Psychotherapeuten und Psychologen ist offensichtlich⁸. Die Pfarrer in der Gemeindefarbeit sind zumeist überlastet und selten zur Beratung ausgebildet oder befähigt. Eheberatungs-, Erziehungsberatungs- und Sozialeinrichtungen der verschiedensten Art haben, zumindest in der BRD, lange Wartezeiten. Sie sind für Berufstätige oft schwer erreichbar, ganz abgesehen davon, daß ihre fachspezifische Orientierung der Vielfältigkeit menschlicher Not nicht gerecht werden kann. Die meisten Menschen können sich eine länger andauernde psychologische Behandlung gar nicht leisten, oder ihre äußeren Lebensumstände, ihre Begabung, ihre geringe sprachliche Ausdrucksfähigkeit und ähnliche Umstände lassen eine solche Behandlung als unmöglich erscheinen⁹.

Die Beratungseinrichtungen der Telefonseelsorge versuchen diese Menschen nicht einfach ihrem Schicksal zu überlassen, sondern durch die Entwicklung von Modellen einer Kurz- oder Krisenberatung einen Beitrag dazu zu leisten, daß mehr Menschen in seelischer Not wirksamer als bisher geholfen werden kann. Im Hinblick auf die Klienten der Telefonseelsorge erscheint eine solche Krisenberatung vor allem in dreifacher Hinsicht möglich und notwendig.

⁸ Erste Ergebnisse der Psychiatrie-Enquete-Kommission der Bundesregierung förderten erschreckende Zahlen zutage:

„Durchschnittlich jede Stunde passiert in der BRD ein Selbstmord — alle 15 Minuten muß ein Selbstmordversuch registriert werden. . . . Über sieben Millionen, und damit zehn bis zwölf Prozent aller Bundesbürger, sind psychisch gestört oder sogar krank. . . . Nach übereinstimmenden Schätzungen ist etwa die Hälfte aller Patienten in der Allgemeinpraxis in erster Linie nicht körperlich, sondern psychisch krank.“ . . . Demgegenüber „gibt es in der BRD nur 400 bis 500 psychotherapeutisch voll ausgebildete Mediziner. Hinzu kommen noch 1200 niedergelassene Nervenärzte, von denen jedoch mindestens 6000 nötig wären.“ [Zit. nach Frankfurter Rundschau, 1. März 1973.]

⁹ Beratungsdienste wie die Telefonseelsorge bieten also Angehörigen der Unterschicht und Mitgliedern von Randgruppen bewußt eine jenen sonst nicht erreichbare Hilfe. Allerdings besteht der Verdacht (statistische Unterlagen fehlen), daß die Telefonseelsorge aus vielen Gründen (Herkunft und Sprache ihrer Mitarbeiter, Erfordernisse des Beratungsgesprächs usw.) gerade von diesen Menschen weniger in Anspruch genommen wird als der Bevölkerungsdurchschnitt erwarten ließe.

1. Bei kritischen Phasen im Leben einzelner Menschen

Dem Mitarbeiter der Telefonseelsorge begegnen immer wieder Menschen, deren Leben aus äußeren oder inneren Gründen in eine kritische Phase geraten ist. Berufliches Scheitern, körperliche Krankheit, der Verlust eines nahestehenden Menschen, die Ablösung vom Elternhaus, familiäre Konflikte und viele andere Ereignisse des inneren und äußeren Lebens überfordern die Fähigkeit solcher Menschen, Schwierigkeiten zu bewältigen. Krisen des Selbstwertgefühls, chronische Verdrießlichkeit, ständige Unsicherheit und Angst oder ein Zurückweichen in unreife Verhaltensformen können die Folge sein. Bleiben solche Menschen ohne Hilfe, wie sie durch eine Kurzberatung gegeben werden könnte, dann wuchern die ungelösten Probleme weiter und können lebensbedrohliche Formen annehmen.

2. Bei notwendiger, aber (noch) nicht möglicher psychotherapeutischer Behandlung

Krisenberatung erscheint weiterhin angebracht immer dann, wenn eine psychotherapeutische Behandlung zwar notwendig, aber (zumindest im Augenblick) nicht möglich ist. Bei diesen Menschen kann wenigstens der Prozeß einer neurotischen Fehlentwicklung aufgehalten bzw. seine Verschlimmerung verhindert werden, bis evtl. eine intensivere Behandlung möglich geworden ist. Auf diese Weise kann verhindert werden, daß diese Menschen vollkommen arbeits- und lebensunfähig werden und damit auch die Voraussetzungen einer erfolgreichen Behandlung wegfallen.

Dies gilt besonders im Falle eines „emotionalen Bazillenträgers“ (Caplan), der mit seiner Störung eine ganze Gruppe (etwa eine Familie, die Abteilung einer Firma usw.) anstecken und in große Schwierigkeiten bringen kann. Krisenberatung hat hier die Eindämmung eines sich erweiternden innerseelischen oder zwischenmenschlichen Störungsprozesses zum Ziel und wirkt weit über den einzelnen hinaus heilsam.

3. Erleichterung bei chronischen Störungen

Schließlich stellt eine solche Krisenberatung auch eine nicht zu unterschätzende Hilfe für solche Menschen dar, deren seelische

Störungen bereits chronisch geworden sind oder mit den herkömmlichen Methoden psychologischer Behandlung nicht mehr beeinflussbar sind. Hier arbeitet die Beratung mit dem „intakten Rest“ (Katan) der Persönlichkeit und versucht die seelische Verkrüppelung oder auch berufliche Invaliddität wenigstens teilweise einzuschränken. Es gibt nicht wenige seelisch unheilbar „Kranke“, die dennoch für geeignete Formen stützender, ermutigender oder sonstwie ihr Milieu verändernder und ihr Schicksal erleichternder Hilfen zugänglich und dankbar sind.

2.22 Krisenberatungsmodelle

Die Modelle einer Kurz- oder Krisenberatung halten sich innerhalb des Bereichs der für beratende Gespräche gültigen Gesetzmäßigkeiten.

Sie sind also nicht gleichzusetzen mit vorübergehenden Aussprachen über ein aktuelles Problem, in denen die gefühlhaften Hintergründe nicht zur Sprache kommen. Sie unterscheiden sich andererseits von einer psychotherapeutischen Behandlung, die wesentlich intensiver ist, eine längere Zeit in Anspruch nimmt und bestimmte Voraussetzungen beim Patienten erfordert (gute „Ich-Stärke“, Abwesenheit unmittelbarer drängender Probleme und Entscheidungen, Vorliegen einer zumeist chronischen, jedenfalls tief verwurzelten Störung usw.). Sie unterscheiden sich insbesondere von der klassischen Psychoanalyse, insofern diese vor allem mit der Deutung der Übertragung und des (dynamisch) unbewußten Materials arbeitet.

Unserer Erfahrung nach könnte die Krisenberatung in etwa 6–10, höchstens 20 auf den Erstkontakt folgenden Gesprächen ihre Ziele erreichen. Diese bestehen in der Überwindung einer unmittelbar lebensbedrohenden Situation, in der Entschärfung von Verhaltensweisen und Gefühlseinstellungen, die das Leben stark beeinträchtigen, in einer Besserung des subjektiven Befindens des Klienten und in einer Stärkung seines Ich, die ihn befähigt, seine Probleme und Schwierigkeiten einigermaßen befriedigend selbst weiter zu lösen. Wichtig erscheint, daß von Anfang an eine positive Beziehung zum Berater entsteht, durch die der Ratsuchende ermutigt und gestärkt wird, sich selbst um eine Besserung seines Zustandes zu bemühen.

Die Krisenberatung stellt verhältnismäßig

hohe Anforderungen an die Kunst des Beraters. Er muß in der Lage sein, intensiv zuzuhören und dabei die Hauptkonflikt- und Problembereiche möglichst rasch zu erfassen, einen Plan der in den folgenden Beratungsgesprächen wichtigen Arbeitsschritte zu entwerfen und eine gute emotionale Kommunikation mit dem Ratsuchenden herzustellen. Dabei kommt es darauf an, daß die einzelnen Schritte, der Plan und das zeitliche Ausmaß der Krisenberatung mit dem Ratsuchenden besprochen werden. Auf diese Weise wird eine Strukturierung der Gespräche erreicht, die der Eigenaktivität des Ratsuchenden möglichst viel Spielraum gibt. Darüber hinaus muß der Berater in seinen Methoden außerordentlich flexibel sein. Je nach der Phase des Gesprächs, nach der Fähigkeit des Ratsuchenden, nach der Art seines „Leidens“ (akute Überschwemmung von Gefühlen, sich zuspitzende Konfliktsituation, länger andauernde Störung der Erlebniswelt usw.) müßten mehr auf Aufdeckung verbewußter Zusammenhänge und Erlebnisinhalte bedachte Methoden mit solchen mehr stützenden und Alternativen erarbeitenden Charakter abwechseln. Auch die Bemühungen, die äußeren Lebensumstände und objektiv über die Kräfte belastende Verhältnisse zu verändern, gehören ebenso zur Methodik der Krisenberatung wie das Einüben und Lernen von Verhaltensweisen, die den Erfordernissen des Lebens des Ratsuchenden besser Rechnung tragen.

Bisher sind solche Modelle einer wirksamen Kurz- und Krisenberatung noch nicht wirklich erarbeitet worden. Immerhin zeigen die ersten Versuche in dieser Richtung, daß eine solche auf Krisenintervention abzielende Praxis der Beratung nur durch ein Team hauptamtlicher Mitarbeiter aus den verschiedenen Fachrichtungen geleistet werden kann. Der einzelne Berater muß die Möglichkeit haben, seine Gespräche durch die Gruppe überprüfen zu lassen. Die Ängste vor solchen Beratungsformen sowie die damit verbundenen emotionalen Belastungen können nur dadurch aufgefangen werden, daß eine regelmäßig, möglichst achttägig zusammentretende Arbeitsgruppe den einzelnen Beratern die notwendige Unterstützung und Korrektur gibt. Insofern erscheint eine praxisbegleitende

Einzel- und Gruppensupervision innerhalb der Beratungsstelle unumgänglich.

3 Offene Fragen

Telefonseelsorge als verhältnismäßig neue Form kirchlichen Dienstes ist im deutschsprachigen Raum inzwischen aus dem Anfangsstadium herausgewachsen. Außerhalb des Mitarbeiterkreises wird über diese Arbeit allerdings kaum systematisch nachgedacht¹⁰. Auch als Element innerhalb des kirchlichen Meinungsbildungsprozesses (mindestens des offiziellen) spielt die Telefonseelsorge nur eine geringe Rolle¹¹. Die folgenden Hinweise auf grundsätzliche Fragen, die sich aus der Arbeit der Telefonseelsorge ergeben, müssen daher naturgemäß fragmentarisch bleiben.

3.1 Telefonseelsorge als Thema der praktischen Theologie¹²

Viele Fragen des *theologischen Verständnisses von Telefonseelsorge* sind unbeantwortet. Ist Telefonseelsorge ein Teil der kirchlichen Diakonie am leidenden Menschen, oder gehört sie in den Bereich kirchlicher Glaubensverkündigung im weiteren Sinne? Diese Frage ist noch nicht dadurch beantwortet, daß die Telefonseelsorge vermeidet, „missionarisch“ zu sein, d. h. Ratsuchende im Gespräch zum Glauben führen zu wollen. Gleichviel, wie man über die Motivationen und Erwartungshaltungen von Ratsuchenden im einzelnen denken mag, die Erfahrung lehrt, daß sich viele von ihnen durch ihren Anruf bei der Telefonseelsorge ein Gespräch

mit einem Priester¹³ erhoffen. Ist der Berater, der im Rahmen der Telefonseelsorge arbeitet, „nur“ ein zur Beratung befähigter und als solcher ausgewiesener Gesprächspartner? Welche Folgen hat sein Christsein für die Sprache und den Inhalt der Beratung? Was bedeutet in diesem Zusammenhang die Tendenz, daß in immer mehr Telefonseelsorgestellen evangelische und katholische Christen gemeinsam arbeiten? Gäbe es in dieser Hinsicht Unterschiede z. B. zu Krisenberatungsstellen, die die Träger der öffentlichen Hand einrichten würden? Genügt es, die Telefonseelsorge als eine Art stellvertretenden Dienstes der Kirche zu verstehen, den sie wie auch auf anderen Gebieten solange leistet, bis sich der Staat solcher Aufgaben annimmt? Wo sonst hat jemand die Möglichkeit, über zentrale Fragen seines Lebens zu sprechen, ohne befürchten zu müssen, mit vorgefertigten Antworten abgepeist zu werden?

Fehlende Rückvermittlung der Gesprächserfahrungen

Eine Rückvermittlung der Erfahrungen aus der Telefonseelsorgearbeit in die Bereiche etwa der Aus- und Weiterbildung der Priester oder in die Gemeinden selbst findet kaum statt. An der Schulung kirchlicher Mitarbeiter zur Gesprächsfähigkeit sind Telefonseelsorger selten beteiligt. Und doch ließen sich in diesen Bereich viele Erfahrungen aus der Beratungsarbeit einbringen. Ähnliches gilt

¹⁰ Auch N. Dietel stellt fest, „daß eine wissenschaftliche Monographie über Begründung, Methoden und Ziele der Telefonseelsorge bislang völlig fehlt“ (a. a. O. 290).

¹¹ Als Symptom dafür mag der Umstand gelten, daß zur Vorbereitung einer Stellungnahme der Kirche bezüglich einer Reform des Abtreibungsparagraphen Mitarbeiter der Telefonseelsorge m. W. nicht herangezogen wurden. Zu dem im Hirtenbrief der deutschen Bischöfe vorausgesetzten Begriff von Beratung sowie zu den Auswirkungen dieser Stellungnahme hätten Mitarbeiter der Telefonseelsorge aufgrund ihrer Gespräche mit Betroffenen einen Beitrag leisten können.

¹² Daß Telefonseelsorge bislang nicht zu den Themen der katholischen Pastoraltheologie gehört, wird aus den entsprechenden Abschnitten im Handbuch der Pastoraltheologie, Band III, Freiburg 1968, 559 ff, sowie aus G. Biemer – P. Siller, Grundfragen der praktischen Theologie, Mainz 1971, deutlich. Beide Werke schweigen zu diesem Thema. Innerhalb der evangelischen Theologie findet sich neben R. Riess, Seelsorge, Göttingen 1973, eine weitgestreute Literatur aus dem Bereich der „Clinical Pastoral Education“. Vgl. W. Becher (Hrsg.), Klinische Methoden der Seelsorgeausbildung, CPE, Frankfurt 1972 (dort weitere Angaben).

¹³ „Der Pfarrer ist für eine noch nicht genau bekannte Klientel offenbar der einzige Mensch am Ort, dem sie sich in Angelegenheiten konkreter Lebenshilfe anvertrauen können. Sie erwarten von ihm eine allgemeine menschliche Kompetenz. Sie erwarten, daß er erfahren ist im Umgang mit dem Geheimnis und daß er auch ihre Angelegenheit zuverlässig verschwiegen behandeln wird. Die Klienten sind oft hilflos und fühlen sich bedrückt durch schuldhaftige Verstrickung in Konflikte und Schwierigkeiten mit sich und anderen. Der Pfarrer ist immer noch die einzige Instanz, die für menschliche Schuld in einem überjuristischen Sinne zuständig ist. Man erwartet, daß er Hilflosigkeit beheben, die Verwirrung lösen und den Menschen wieder auf den richtigen Weg führen kann. Last not least – der Pfarrer fragt nicht nach dem Krankenschein oder dem Ausweis, er nimmt kein Geld und schlägt kein Kapital aus dem Leid des einzelnen. Damit ist er ein gesellschaftlicher Agent, dessen Tätigkeit zugleich über den sozialen Kontroll- und Verwertungszusammenhang hinausweist.“ (K. Horn – H. Tillack, Einige zentrale Probleme der Balintgruppenarbeit mit Pfarrern aus der Sicht des Beobachters, in: Theologia Practica 8, Hamburg 1973, 164.) – Zur Rolle des Pfarrers vgl. auch H. Harsch, Berufsbild und Identität des Pfarrers als Berater, in: Wege zum Menschen 25, Göttingen 1973, 277–289; N. Wetzel, Telefonseelsorge: Der Geistliche als Berater, in: H. D. Bastian (Hrsg.), Kirchliches Amt im Umbruch, München – Mainz 1971, 184–196.

für die Erneuerungsversuche des Stils und der Sprache kirchlicher Verkündigung. Insgesamt kann gesagt werden, daß das Gespräch zwischen den Mitarbeitern der Telefonseelsorge und ihrem „Träger“, der christlichen Gemeinschaft, recht lückenhaft und zufällig bleibt.

Bedenken von Grundfragen

Käme, was zu hoffen ist, ein solches Gespräch zustande, dann hätte es auch Grundfragen zu bedenken, denen der im Rahmen der Telefonseelsorge arbeitende Berater nicht ausweichen kann und für deren Beantwortung er Hilfe von Seiten der christlichen Gemeinschaft erwartet. In jeder Beratung gehen die beiden Partner unausdrücklich von der Voraussetzung aus, daß es möglich sei, mittels der Gesprächsbeziehung sowie durch die damit verbundene Aufklärung und Einsichtswirkung den Ratsuchenden aus der Gewalt Ich-fremder innerer oder äußerer Mächte zu befreien. Von woher bestimmt sich diese vorausgesetzte Grundannahme? Ist sie nur abgeleitet von der Erfahrung, daß tatsächlich so eine Besserung im Befinden des Ratsuchenden erreicht werden kann? Anders gefragt: Woher nimmt der Berater den Mut, sich zusammen mit dem Ratsuchenden auf einen niemals ganz vorzuberechnenden Prozeß einzulassen? Woher stammt das Selbstvertrauen des Beraters, sein Teil Verantwortung für das Wohlergehen seines Partners zu übernehmen, die Last des Ratsuchenden mit diesem zu teilen und sich der Begegnung mit einer oft ausgeweglosen menschlichen Situation auszusetzen? Oder (im Falle der Ratlosigkeit hinsichtlich ethischer Orientierungen) genügt es z. B., die Voraussetzungen sittlicher Entscheidungen zu klären bzw. neu zu schaffen und den Gesprächspartner dann gegenüber den wirklichen (oder vermeintlichen) sittlichen Ansprüchen seiner Lebenssituation allein zu lassen? – Wie muß der Berater sein eigenes Leben gedeutet haben, um mit seinem Partner „Trauerarbeit“ (A. Mitscherlich) leisten zu können und mit ihm über die Frage ins Gespräch kommen zu können, was es mit einem Leben auf sich hat, das unweigerlich auf den Tod zuläuft? – Wie geht das Gespräch mit nicht wieder gutzumachender

Schuld um? Muß es den Ratsuchenden mit der Last unvergebener Schuld entlassen, hilft es dem Ratsuchenden, sich selbst zu vergeben, oder kann, darf der Berater stellvertretend für andere Vergebung zusprechen? – Wenn der Berater seinen niedergeschlagenen Gesprächspartner nicht auf ein jenseitiges Heil, auf ein „Paradies“ im Himmel oder auf Erden vertrösten kann oder darf, was bleibt ihm mehr, als zu verstummen und die Ratlosigkeit seines Gegenübers zu teilen? – Wie gelingt es dem Gespräch, der Grundangst Herr zu werden, die hinter den thematisierbaren Ängsten vieler Ratsuchender spürbar wird? Muß dazu der Berater selbst angstfrei geworden sein? – Kann das Gespräch die Basis für den Versuch sein, im Dasein des Ratsuchenden Sinn zu schaffen (statt ihn anderswo zu suchen), ohne zugleich eine umfassende Sinnstruktur mit zu behaupten?

Die Fragen ließen sich vermehren. Sie führen stets in die Richtung der Grundwidersprüche menschlicher Existenz. Darin zeigt sich, daß Beratung niemals nur eine Sache des Beraterischen, d. h. psychologischen Handwerks allein ist. Die Verleugnung dieser Zusammenhänge ließe Beratungsgespräche letztlich im Vordergründigen verharren und angesichts der Dynamik der jeweils anstehenden Problematik unbefriedigend verlaufen. Um „Antworten“ zu erarbeiten, bedürfen die Berater nicht nur der Assistenz psychologischer Fachleute, sondern auch der Theologen.

3.2 Telefonseelsorge als Anfrage an die Gesellschaft

Impulse aus der Telefonseelsorge für die Gesellschaft sind verhältnismäßig selten. Die Einsicht in die Notwendigkeit allgemeiner Beratungsstellen, die noch nicht auf bestimmte Sachfragen oder Personengruppen festgelegt sind, beginnt sich erst allmählich durchzusetzen¹⁴. Frühere Gesellschaftsformen hatten zahlreiche „Organe“, die, meist ohne ausdrücklich dafür vorgesehen zu sein, tatsächlich die Funktion einer in kritischen Lebenslagen Rat und Hilfe gewährleistenden Institution erfüllten. Die Beratungsdienste

¹⁴ Vgl. Der Hessische Sozialminister, *Lebensberatung – eine Aufgabe moderner Daseinsvorsorge*. Ein Diskussionsbeitrag, Wiesbaden 1971.

der Telefonseelsorge versuchen unter den Bedingungen der heutigen Gesellschaft, diese Funktion ausdrücklich zu übernehmen. So etwas wie ein „Crisis Intervention Center“ oder ein „Community Mental Health Center“ in den amerikanischen Städten gibt es in der BRD erst ansatzweise¹⁵. Und doch hätten solche Einrichtungen neben der Hilfe für einzelne eine wichtige Aufgabe hinsichtlich der Vorbeugung seelischer Erkrankungen (Psychohygiene) zu leisten. Demnach ist es auch nicht verwunderlich, daß Untersuchungen, die sich mit den Folgen moderner Gesellschaftsformen für die seelische Gesundheit der Bürger befassen, viele Fragen offenlassen. Welche Auswirkungen etwa bestimmte Produktionsverhältnisse, die Wohnsituation in den Großstädten oder auch die Aufklärung über die zunehmende Gefährdung der Umwelt auf das Schicksal einzelner und ihr Lebensgefühl haben, ist noch wenig erforscht. Offene Beratungsdienste nach Art der Telefonseelsorge könnten hierzu mitunter Hinweise geben, weil sie die Anpassungsversuche an solche Zustände von seiten des Individuums oder der Familie unmittelbar kennenlernen.

Auch hinsichtlich der gesellschaftlichen Problematik steht der Berater vor einem besonderen Dilemma: Er verzichtet zwar bewußt darauf, direkt die Gesellschaft in Richtung auf größere Humanität verändern zu wollen. Sein Einsatz gilt dem einzelnen und seinem Schicksal. Aber der Berater kann der Frage nicht ausweichen, wie er vermeidet, durch das Beratungsgespräch entweder dazu beizutragen, daß der Ratsuchende sich unkritisch den herrschenden gesellschaftlichen Zuständen anpaßt und dadurch nur einfach wieder „funktionsfähig“ wird, oder den Ratsuchenden durch die kritische Aufhellung seiner Unbefangenheit gegenüber modischen Meinungen und Verhaltensweisen in eine Distanz zur gesellschaftlichen Umwelt zu bringen, die er nicht ertragen kann. Die Be-

¹⁵ Z. B. das Zentralinstitut für seelische Gesundheit in Mannheim.

ratung führt mindestens den Berater dazu, hochempfindlich zu werden für die Folgen ungerechter gesellschaftlicher Verhältnisse. Eben deswegen könnte er am Versuch der Überwindung solcher Verhältnisse mitbeteiligt werden.

3.3 Telefonseelsorge und neue Sensibilität¹⁶

Die Arbeit der beschriebenen Beratungseinrichtungen wird in Zukunft nur möglich sein, wenn sie getragen wird von einer zunehmenden Sensibilisierung vor allem der christlichen Gemeinden für die seelische Not der Menschen. Stärker als bisher wird es nur dann möglich sein, ratlosen, einsamen oder von ihren Konflikten bedrückten Menschen dauerhaft bei der Überwindung ihrer Schwierigkeiten behilflich zu sein, wenn sie eingegliedert werden können in Gruppen (verschiedenster Form und Organisation), die auch seelisch verwundeten und belasteten Menschen eine „Heimat“ bieten können. Nur eine christliche Gemeinschaft, die auch für subtile Formen menschlicher Not und Unterdrückung empfindsam geworden ist, wird vermeiden können, daß es den Mitarbeitern der Telefonseelsorge ergeht wie Lazarettärzten, deren Patienten nach der Heilung wieder in den Krieg geschickt werden. Insofern ist Telefonseelsorge ohne den Hintergrund lebendiger christlicher Gemeinschaften kaum denkbar. Die Mitarbeiter dieser Beratungseinrichtungen, die oft unter großem persönlichen Einsatz ihren Dienst tun, verstehen sich auch als Wegbereiter einer neuen Sensibilität für das Geschick der anderen. Sie vertrauen darauf, daß sich die christlichen Kirchen nach den Maßstäben Jesu von Nazareth und seines Evangeliums erneuern und damit ein Zeichen für den heilmachenden Charakter der christlichen Botschaft werden¹⁷.

¹⁶ Vgl. F. W. Menne, Sensibilität und Plan. Prospekt einer Gegenkultur in kleinen Gruppen, in: Internationale Dialogzeitschrift 5, Freiburg 1972, 243–257.

¹⁷ Vgl. N. Wetzel, Orientierung an Jesus von Nazareth – Christliche Beiträge zum Modell humanen Verhaltens, in: SOG-Papiere 5, Bochum 1972, 54–62.

Beachten Sie, bitte, die Prospektbeilage des Josef Knecht Verlages, Frankfurt, sowie die beiliegende Leserumfrage (Wiederholung).
