

# Kleiner Leitfaden für ein seelsorgliches Gespräch am Telefon – anlässlich der momentanen Krise

## **Anlass**

In manchen SE werden von den Pastoralteams gerade telefonische „Hotlines“ eingerichtet, um dort in seelsorglicher Präsenz für die Menschen in ihren Gemeinden erreichbar zu sein und zum Gespräch zur Verfügung zu stehen.

Es ist zu vermuten, dass der Bedarf nach Kontaktaufnahme mit einer Seelsorgerin/einem Seelsorger nicht gering ist...

...wegen großer Verunsicherung und aufkommender Ängste (den Arbeitsplatz zu verlieren, krank zu werden, die neue Nähe in der Familie auszuhalten, bei möglicher Ausgangssperre sich „eingesperrt“ zu fühlen uvm)

...weil Menschen die Zusammenkunft in den Gottesdiensten und Gemeindegruppen vermissen

...weil durch das Aussetzen der Sakramentenspendung Traurigkeit, Unsicherheit und evtl. auch Ärger aufkommen

...weil es für manche neuen Regelungen auch Unverständnis und Kritik gibt

...weil sich gerade ältere und allein lebende Menschen zunehmend einsam fühlen

...weil Menschen in Verzweiflung und Not geraten, wenn sie um liebe Angehörige bangen oder ihnen nicht zur Seite stehen können

... weil Menschen Fragen haben.

Dieser kleine Leitfaden kann für solche telefonseelsorgerlichen Gespräche - die eher personenbezogenen, begleitenden als lösungsorientierten Charakter haben - eine kleine Hilfestellung sein.

## **Gesprächs“öffner“**

Manche Menschen rufen an und formulieren gleich von selbst ihr Anliegen, ihre Sorge oder ihren kritischen Kommentar. Andere brauchen aufgrund ihrer eigenen Unsicherheit ein wenig Unterstützung, um sich mit ihrem Anliegen zu öffnen. Wenn Ihnen die Person bekannt ist, ist es vielleicht möglich, über eine Eingangsfrage oder –bemerkung zu beginnen, die die schon vorhandene Verbindung aktualisiert: „Schön, dass Sie anrufen, Frau M.! Jetzt können wir uns ja leider nicht im Sonntagsgottesdienst sehen. Wie geht es Ihnen denn gerade?“

Ist der/die Anrufer/in unbekannt, könnten einfache Gesprächs“öffner“ sein:

1. Ich stelle mich dem Anrufer/in selbst kurz vor.
2. Ich signalisiere, dass ich jetzt gerne Zeit für ihn/sie habe und gerne zuhören möchte.
3. Ich lade ein zu erzählen, was ihn/sie veranlasst, bei uns in der Gemeinde anzurufen.

Sollte ich zu dem Zeitpunkt des Anrufs keine wirklich ausreichende Zeit für ein Gespräch zur Verfügung haben, dann liegt es nahe, das Angebot zu machen, den Anrufer/die Anruferin zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt zurück zu rufen.

## **Zeichen meiner Präsenz**

In jedem seelsorglichen Gespräch geht es darum, meinem Gegenüber Raum zu schenken, in dem er/sie von dem, was gerade belastet oder bewegt, erzählen kann. Oft kommt nach einer Gesprächseröffnung und ein paar einleitenden Sätzen von beiden Seiten das Erzählen in Gang.

Führen wir ein solches Gespräch im „leibhaftigen“ Zusammensitzen oder Miteinandergehen, dann signalisieren wir mit unserem aufmerksamen Gesichtsausdruck, mit unserem konzentrierten Blick, mit unserem Nicken und unserer gesamten Körperhaltungen, dass wir jetzt ganz präsent und in unserer Aufmerksamkeit ganz beim anderen Menschen sind.

All diese nonverbalen Signaturen fallen im Telefongespräch weg.

Um unser Gegenwärtigsein dennoch deutlich zu machen, ist es hilfreich, „**aktiv zuzuhören**“, zB

- immer wieder ein „hm“ oder „ah ja“ einzuwerfen. Der andere bekommt so beim Erzählen mit: Ja, mein Gegenüber ist noch immer ganz bei mir
- mich immer wieder einmal zu versichern, wie ich das Gehörte verstanden hat, indem ich ganz kurz und knapp zusammenfasse
- indem ich dem Erzählenden helfe – natürlich je nach Gesprächsinhalt – eigene Gefühle zu formulieren. Manchmal hilft da ein Angebot von Seiten des/r Zuhörenden: zB „Sie sind jetzt in großer Sorge.“ „Diese Situation macht Ihnen Angst...“

Wir sind ja geübt im **empathischen Zuhören** – und genau darum geht es auch in dieser vielleicht zunächst ungewohnten Gesprächssituation.

Je nach Anliegen und Thema nimmt ein Gespräch natürlich seinen eigenen Verlauf. Wesentlich ist, dass der/die Anrufer/in aussprechen und entfalten kann, was ihn/sie bewegt. Möglicherweise ist das auch **Ärger, Kritik, Unverständnis**. Wenn wir selbst solche Äußerungen als nicht gerechtfertigt empfinden, geraten wir manchmal auf die Spur, eine Regelung oder Entscheidung zu rechtfertigen oder zu verteidigen. Um Verständnis werben, kann hilfreich sein. Sachlich erklären auch. Doch Verteidigung hilft meist nicht weiter. Lieber dem Gesprächspartner signalisieren, dass ich seinen Ärger wahrnehme und ihm nicht auszureden versuche. Vielleicht eine andere Perspektive anbieten. Aber bei ihm bleiben, denn manchmal liegt hinter einem scheinbar sachlich begründeten Ärger eine persönlich empfundene Sorge.

## Wie können wir stärken?

1. Je nach Gesprächsinhalt und –verlauf empfindet unser/e Gesprächspartner/in schon durch das Erzählen und die Zeit des liebevollen Zuhörens eine seelische Beruhigung und Befriedung. Manchmal „sortieren“ sich allein dadurch schon die verschiedenen „Fäden“ eines „Gefühls- oder Sorgenknäuels“ oder es werden konkrete **weiterhelfende Ressourcen** deutlich.

Solche Ressourcen können sein:

- Menschen, die von Seiten des Anrufers/der Anruferin kontaktiert werden können im Blick auf konkrete Hilfestellungen oder um Beziehung und Nähe zu spüren
  - Schöne und sinnvolle Tätigkeiten, die auch jetzt in dieser Krisenzeit möglich sind und neue Kraft schenken: spazieren gehen, ein schönes Hobby aufgreifen, Musik hören, ein Buch lesen – vielleicht fallen Dinge ein, die schon lange auf der persönlichen „Wartebank“ sitzen, weil bisher keine Zeit dafür gefunden wurde
  - Anknüpfen an Erfahrungen, was hilfreich war und jetzt sein könnte, um schwierige Zeiten zu meistern
  - Neue Struktur in den Tagesablauf bringen - gerade das kann in dieser Zeit zu einem echten Problem werden, wenn tägliche Gänge und Aktivitäten wegfallen müssen; da kann es helfen, im Gespräch einen Tagesablauf gemeinsam zu besprechen
  - Sich für jeden Tag eine schöne Sache überlegen, die gut tut und Freude macht (ein Bad nehmen, eine Kaffezeit einplanen, einen Film anschauen)
  - Im Gespräch überlegen, welche Gebete, Rituale dem Anrufer/der Anruferin bisher geholfen haben, zu sich selbst und zu Gott zu kommen und auch Schwieriges auszuhalten
  - Selbst für jemand anderen hilfreich werden, indem man sich bei einer Nachbarin/einem Nachbarn erkundigt und nachfragt
  - Telefonisch persönliche Kontakte zu pflegen oder „alte“ Kontakte wieder neu aufleben lassen
  - Einen „Dankebrief“ an einen anderen Menschen schreiben
  - Anregung, wieder neu einen Blick für die kleinen Kostbarkeiten und Wunder des alltäglichen Lebens zu probieren
2. Möglicherweise benötigt die Anruferin/der Anrufer aber auch eine ganz konkrete Hilfestellung von außen. Dann ist die Frage, wer was in die Wege leiten kann, um die benötigte Unterstützung zu geben:

- Was ist konkret zu tun?
  - Wer kann das tun?
  - Wer leitet die Hilfe ein?
  - Mit wem aus dem persönlichen Umfeld oder Bekanntenkreis kann der Anrufer/die Anruferin sich noch besprechen, Rat einholen, wen um Hilfe bitten?
3. Gerade einsamen oder spirituell suchenden Menschen könnte es hilfreich sein, Möglichkeiten genannt zu bekommen, wie sie sich an Gebetsgemeinschaften beteiligen können. Neben den sonntäglichen Fernsehgottesdiensten, dem Sonntagsgottesdienst aus dem Dom, der über Livestream mitzufeiern ist, den Übertragungen aus Taizé und anderen spirituellen Orten und Radio Horeb, entstehen an vielen Orten der Diözese fantasievolle neue Formen, Hoffnung und Glaube zu teilen. Da wird sich in nächster Zeit auch manches Hilfreiche auf der Homepage der Diözese finden, ebenso auf den Internetseiten der Seelsorgeeinheit, des Dekanats, der Organisation oder Einrichtung. Solche Bezugspunkte zu kennen und dann passend für die uns kontaktierende Person anzubieten, ist ein kleiner Dienst, der stärkend sein kann.
4. Am Ende des Gesprächs kann die Frage stehen, ob noch ein kleines Segensgebet gewünscht ist und dieses dann zu sprechen. Es kann sehr ermutigend und entlastend sein, einem/r Gesprächspartner/in des persönlichen oder gemeindlichen Fürbittgebets zu versichern – aber natürlich nur, wenn das auch authentisch ist und gewährleistet werden kann! Vielleicht entstehen auch hier neue Formen der konkreten Fürbitte für Menschen in der Gemeinde.

## Gesprächsabschluss

Wenn wir spüren, dass das Gespräch eine Dynamik bekommen hat und sich etwas Klärendes für uns abzeichnet (zB Ressourcen, mit denen unser/e Gesprächspartner/in weitergehen kann) , können wir den Abschluss des Gesprächs einleiten, indem wir noch einmal zusammenfassend spiegeln, was wir an neu entwickelten Gedanken oder Ideen gehört haben.

Wenn es unseren Möglichkeiten entspricht, können wir, je nach Situation, ein **weiteres Gespräch** vereinbaren – entweder, um ihn/sie bei einem größeren Thema weiter zu begleiten, oder um jemandem ein „stützendes Geländer“ zu bieten, das ein bisschen Sicherheit in einer Situation der Unsicherheit bietet. Dabei ist es gut, gleich einen festen Telefontermin für das Folgegespräch zu vereinbaren.

## Länge des Gesprächs

Jedes seelsorgliche Gespräch hat einen Anfang und einen Schluss und auch eine gewisse nicht weit zu überschreitende Länge. Länger als 30 Minuten (im Höchstfall 60) sollte ein seelsorgliches Gespräch am Telefon nicht gehen. Wenn Menschen anrufen, die aus Einsamkeit heraus großen Erzählbedarf haben, ist es sicher sinnvoll, klare Regeln aufzustellen und sie auch mit einer gewissen Konsequenz einzuhalten:

- Vereinbarung, wann jeweils ein nächstes Gespräch stattfindet
- Vereinbarung, wie lange es geht

So kann das Ende des Gesprächs mit der Vereinbarung eines Folgegesprächs eingeleitet werden; oder wenn es sich um eine einmalige Klärung, eine Sachfrage oder Informationsbedarf handelt, mit einem guten Wunsch. Und möglicherweise – das ist unserer achtsamen Sensibilität überantwortet – kann ein geistliches oder seelsorgliches Gespräch am Telefon auch mit einem kleinen Gebet, einem Segenszuspruch oder einem gemeinsamen Vaterunser enden.