

Eberhard Hauschildt / Bernd D. Blömeke (Hg.)

Telefonseelsorge interdisziplinär

V&R Academic

Arbeiten zur Pastoraltheologie, Liturgik und Hymnologie

Herausgegeben von
Eberhard Hauschildt, Franz Karl Praßl
und Anne M. Steinmeier

Band 81

Eberhard Hauschildt / Bernd D. Blömeke, Telefonseelsorge interdisziplinär

Eberhard Hauschildt / Bernd D. Blömeke (Hg.)

Telefonseelsorge interdisziplinär

Vandenhoeck & Ruprecht

Mit 8 Graphiken und 4 Tabellen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind
im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISSN 0570-5517

ISBN 978-3-647-62435-8

Weitere Ausgaben und Online-Angebote sind erhältlich unter: www.v-r.de

© 2016, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Theaterstraße 13, 37073 Göttingen/
Vandenhoeck & Ruprecht LLC, Bristol, CT, U.S.A.

www.v-r.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der
vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Satz: Konrad Triltsch GmbH, Ochsenfurt

Vorwort

Die Telefonseelsorge gibt es nunmehr seit 60 Jahren in Deutschland. Im Oktober 1956 wurde in Berlin die Telefonseelsorge gegründet, im Februar 1957 in Kassel. Und rasch folgten weitere Gründungen. 1960 kam es zur Gründung des ersten Verbandes, der Evangelischen Konferenz für Telefonseelsorge, 1964 folgte die Katholische Konferenz. Schaut man sich die Geschichte der Telefonseelsorge im Überblick an, fällt auf, wie stark sie von externen Entwicklungen – vor allem von der sich rasant entwickelnden Telekommunikations- und Internetkommunikationstechnik, dem sich verändernden Kommunikationsverhalten der Anruferinnen und den sich parallel damit stellenden rechtlichen Fragen wie Datenschutz – beeinflusst wird. Zahlreiche Beiträge sind im Laufe der Zeit entstanden, um die entstehenden Fragen und aufgeworfenen Themen zu reflektieren. Meist wurden solche Fachbeiträge von Internen aus der Telefonseelsorge verfasst.

Dieser Band will gezielt Beiträge zusammentragen, die aus verschiedenen fachlichen Perspektiven Telefonseelsorge reflektieren. Leitend ist dabei die Frage: Wie hat sich im Laufe der Jahrzehnte „Telefonseelsorge“ herausprofiliert und wie kann Telefonseelsorge unter den gegenwärtigen Bedingungen verstanden und verortet werden – theologisch, juristisch, gesellschaftlich und im Kontext beraterischer und supervisorischer Ansätze? Die Vielfalt der Beiträge zeigt auf, in welchen Bereichen eine theoretische Bestimmung und Reflexion erforderlich ist. Jeder Beitrag steht für sich und beobachtet Telefonseelsorge aus der eigenen Sicht. Wo z. B. eine „evangelische“ Position benannt wird, wünscht man sich vielleicht ergänzend auch eine „katholische“ und umgekehrt; wo eine „psychoanalytische“ Sicht eingenommen wird, wäre es von Interesse, auch aus der Sicht anderer Ansätze das Thema (z. B. Supervision) zu beleuchten.

An dieser Stelle möchten wir allen Autorinnen und Autoren dieses Bandes ganz herzlich dafür danken, dass sie ihre fachlichen Reflexionen hier eingebracht haben! Sie helfen damit der Telefonseelsorge, eine sich auch nach 60 Jahren noch bewährende Praxis mit einem reflektierten Verständnis auszurüsten und so zukunftsfähig zu machen.

Dank der Unterstützung aus dem Erlös der Wohlfahrtsmarken konnte der Druckkostenzuschuss finanziert werden. Ein besonderer Dank gilt dem Verlag Vandenhoeck & Ruprecht für die Aufnahme in die Reihe „Arbeiten zur Pastoraltheologie, Liturgik und Hymnologie“!

Eberhard Hauschildt

Bernd D. Blömeke

Inhalt

Vorwort	5
A. Einleitung	
Bernd D. Blömeke Skizze zur Telefonseelsorge interdisziplinär	13
B. Gesellschaft – Christentum – Kirche	
Peter Fuchs Die Telefonseelsorge als Domäne spezifischer Kommunikation – Ein systemtheoretischer Essay zu einer heiklen Praxis	23
Eberhard Hauschildt Telefonseelsorge als Kirche und als diakonisch-caritatives Christentum .	39
Eberhard Hauschildt Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen	51
Udo Rauchfleisch Unterschiede zwischen seelsorglichen, beratenden und therapeutischen Kontakten in der Telefonseelsorge	67
Katharina Karl Spiritualität der Telefonseelsorge	79
Norbert Dietel Die ökumenische Geschichte der Telefonseelsorge	95
Toni Tholen Ästhetik der Existenz als spirituelle Lebenskunst	111

C. Mit Anrufenden im Gespräch

Martin Klein, Rolf Strietholt, Eva Christina Stuckstätte Der Seelsorgeauftrag der Telefonseelsorge im aktuellen gesellschaftlichen Kontext Ergebnisse einer statistischen Untersuchung	125
Tobias Kläden Telefonseelsorge und soziale Milieus	147
Martin Weimer Über seelsorgerliche Dauergespräche	163
Cornelia Richter Telefonseelsorge als Resonanzraum der Sorge – eine Perspektive angewandter, deskriptiver und theologischer Ethik	185
Stefan Schumacher For Life To Go On TelefonSeelsorge als Teil einer weltweiten Initiative für Krisenintervention und emotionalen Beistand	199

D. Qualifizierung für das Gespräch

Isabelle Rek, Ulrike Dinger Ausbildung zur Arbeit am Telefon in der Perspektive der Psychotherapieforschung	221
Monika Maaßen, Theo Niederschmid, Michael Faßnacht Mehr als nur Gruppen ... – Leiten und Beraten von Gruppen und Teams Eine Bilanz zur Gruppendynamik in der Arbeit der Telefonseelsorge	239
Bernadette Grawe Bedingungen von Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge	257
Magdalena Stemmer-Lück Widerstand in der Supervision mit Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge	279
Annemarie Bauer, Brigitte Becker Die Fußwaschung der „Verbalerotiker“: Ideen zu – latenten und verborgenen – Inhalten und Widersprüchen der Beratungsarbeit der Telefonseelsorge	295

E. Organisation Telefonseelsorge

Walter Neubauer	
Zur Organisationskultur der Telefonseelsorge	313
Christiane Burbach	
Genderperspektiven in der Telefonseelsorge	319
Bernd D. Blömeke	
Telefonseelsorge: Differenzbasierte Selbstbeschreibung – von der Gründungsinitiative zum Netzwerk	335
Friederike Heidland	
Gedanken zu rechtlichen Aspekten der Telefonseelsorge	361
Albrecht Rösler	
Die juristische Problematik des Mithörens Dritter am Telefon	375
Joachim Wenzel	
Anonyme Beratung der Telefonseelsorge im Internet Nicht-Nachverfolgbarkeit von Beratungskontakten als Ergebnis einer Güterabwägung	395
Eberhard Hauschildt	
Telefonseelsorge interdisziplinär – eine Zwischenbilanz	409
Autorinnen und Autoren	429
Register	433

A. Einleitung

Bernd D. Blömeke

Skizze zur Telefonseelsorge interdisziplinär¹

Theorie und Praxis genießen trotz vieler Bemühungen in aller Regel nicht den gleichen Stellenwert. Oft erscheint die Theorie als das höhere – in der Kirche die theologische Lehre –, der sich die Praxis dann anpassen soll. Doch die Praxis ist ein theologischer Ort mit eigener Autorität² – zu dieser These lässt sich die theologische Position Marie-Dominique Chenu³ verdichten. Christian Bauer hebt in der Konsequenz dieser Sicht in seinem pastoraltheologischen Ansatz neben den vertrauten, geläufigen Orten pastoraler Praxis die unvertrauten, die Fremd-Orte in die Wahrnehmung und weist auf ihre theologische Dignität hin. Es geht um exemplarische und reale⁴ Orte, die dadurch charakterisiert sind, dass an ihnen „etwas *signifikant* Neues entsteht, welches in der Begegnung mit einem fremden ‚Außen‘ eine Überschreitung der bisherigen Ordnung der Dinge ermöglicht⁵“. Chenu hatte dabei vor allem die Werkhallen vor Augen, in die Arbeiterpriester⁶ gingen, um mit am Fließband zu arbeiten, und die dort die Erfahrung machten: „Nicht wir haben die Arbeiter zur Kirche gebracht, ... vielmehr haben die Arbeiter uns zum Evangelium bekehrt. Das war die epochale Entdeckung der französischen Arbeiterpriester: Sie haben das Evangelium unter jenen Arbeitern überhaupt erst verstanden, denen sie es eigentlich haben bringen

1 Diese Skizze basiert auf dem pastoraltheologischen Ansatz von Christian Bauer und versucht, seine auf die Pastoraltheologie allgemein formulierten Aussagen auf den Spezialfall Telefonseelsorge zu beziehen.

2 Vgl. Bauer, Indiana Jones, 31.

3 Siehe hierzu Bauer, Ortswechsel.

4 Bauer weist in seinem Beitrag Andersorte, 136 ausdrücklich darauf hin, dass es dabei um „keine neue pastoraltheologische Utopie“ gehe, sondern um „wirkliche Möglichkeiten des Alltagslebens und nicht mögliche Wirklichkeiten des Wunschdenkens“.

5 Bauer, Kritik, 188 Anm. 31.

6 Interessanterweise benannte auch Karl Pehl, der Gründer der katholischen TS Frankfurt die französischen Arbeiterpriester als einen der drei theologischen „Orte“, die für das Verständnis des Notrufs richtunggebend sind. Vgl. Rottländer, Notruf, 72.

wollen“.⁷ Erst diese Erkenntnis ergründet die theologische Tiefe und die Autorität dieses Ortes.

Telefonseelsorge als einen solchen Praxisort auszuweisen, ist ein Ziel dieses Buches⁸. Zu ihrer Ortsbestimmung gehört zum einen, dass sie in ganz konkreten Dienststellen verortet ist, von wo aus sie Erreichbarkeit per Telefon, Mail oder Chat durch die Mitarbeit zahlreicher Ehrenamtlicher ermöglicht. Von hier aus lässt sie sich an alle nur denkbaren Orte rufen. Mittels Telekommunikation gelingt es ihr, Menschen an den fernsten, fremdesten, absonderlichsten Orten unglaublich nahe zu sein – in der Intimität eines ganz persönlichen Gespräches – und zugleich Diskretion, Distanz zu wahren. Sie kann damit an Nicht-Orten gängiger Pastoralpraxis präsent sein; sie hört zu⁹ und spricht ein Wort. Die Grenzen des lokalen Ortes weiten sich hier zu einem Raum. Zugleich kann Telefonseelsorge selbst damit ein real existierender Anders-Ort gelingenden Lebens mitten im falschen¹⁰ sein, wie ihn nicht nur die Anrufenden, sondern auch die Diensttuenenden erleben.

Die Praxis benötigt Orientierung, die sie in der Reflexion und in der Theorie gewinnt. Der Ort braucht eine Verortung auf der disziplinären Landkarte,¹¹ um auffindbar zu sein. Hierzu ist ein permanentes Wandern – ein Diskurs in der wörtlichen Bedeutung von „discurrere“¹² – zwischen Theorie und Praxis erforder-

7 Bauer, *Parallelwelten*, 325.

8 Siehe auch: Blömeke, *Telefonseelsorge*.

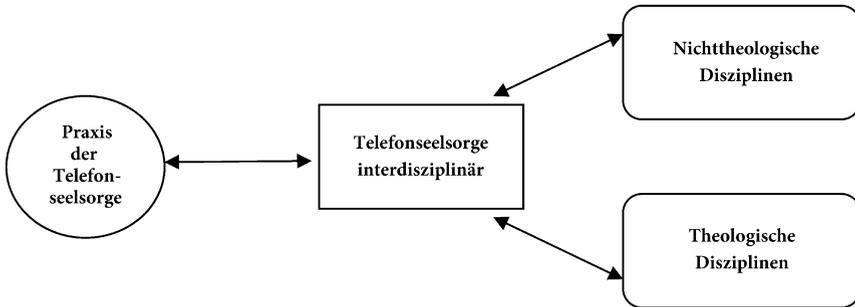
9 Bauer, *Kritik* 186 Anm. 21 zitiert eine Erfahrung von Nelle Morton in einer Gruppe von Frauen: „In the beginning was not the Word. In the beginning was the hearing. (...) We began hearing one another to speech. We experienced God, as Spirit, hearing human beings to speech – to new creation (...) The creative act of the Spirit was not Word speaking, but hearing – hearing the created to speech.“ (N. Morton, *The Journey is Home*, Boston 1985, 41/82) Nelle Morton entdeckt an diesem pastoralen Ort eine neue Metapher für die Rede vor Gott: „It was in a small group of woman who had come together to tell our own stories that first I received a totally new understanding of hearing and speaking. (...) (God as a) great ear at the heart of (...) our common life – hearing human beings to speech – to our own speech.“ (Ebd. 127)“. Die hier geschilderte Erfahrung teilen sicher viele Ehrenamtliche nicht nur von ihrer Arbeit am Telefon her, sondern gerade auch aus ihren Ausbildungs- und Fortbildungsgruppen.

10 Vgl. die Antrittsvorlesung an der Universität Innsbruck von Bauer, *Zeitgenossenschaft*, 12, unter: <http://www.uibk.ac.at/praktheol/mitarbeiter/bauer/antrittsvorlesung.pdf>. Dort 5: „Vielleicht müssen wir Adorno ja umkehren. Dann hieße es nicht mehr: ‚Es gibt kein richtiges Leben im falschen‘. Sondern vielmehr: Es gibt ein richtiges Leben nur im falschen – denn ein anderes haben wir nicht.“ Dahinter steht das Paradox, „dass man sich für die eigenen Überzeugungen in unvertretbarer Weise einsetzen muss – und zwar im vollen Wissen um ihre prinzipielle Undurchsetzbarkeit“, dort 3. „Zeitgenossenschaft als kontrafaktisch durchgehaltener Lebensmut eines nichtzynischen Realismus“, dort 4.

11 Ich greife hier ein Bild auf, das Bauer in seiner „Kritik der Pastoraltheologie“ entfaltet.

12 Dies wird ausführlicher entfaltet in: Bauer, *Kritik* 184–190; siehe auch Bauer, *Indiana Jones* 32. Wie Praxis und Theorie zueinander im Verhältnis stehen, beschreibt Bauer mit dem Begriff der Abduktion. Im Unterschied zur Deduktion, bei der aus der Verallgemeinerung, dem Gesetz für die Praxis die Folgerung gezogen wird, oder der Induktion, bei der aus der

derlich. Zum Praxisort „Telefonseelsorge“ gesellen sich dabei zum einen die theologischen Disziplinen und zum anderen die nichttheologischen Disziplinen als Diskurspartner.¹³



Diese „Telefonseelsorge interdisziplinär“ sucht den Diskurs mit den theologischen wie nichttheologischen Disziplinen, um zum einen ihre Praxis zu reflektieren und zu orientieren und um zum anderen ihre Felderfahrungen dem Fachdiskurs der Disziplinen zur Verfügung zu stellen.

Zum Inhalt

Eine Vielzahl an Beiträgen beschäftigt sich aus *nichttheologischer Sicht* mit der Telefonseelsorge. **Peter Fuchs** fragt in seinem Essay aus der Sicht der Systemtheorie nach der Funktion von Telefonseelsorge in einer Gesellschaft, in der Kommunikation und Bewusstsein eine so dominierende Rolle spielen und formuliert als Spezifikum der Telefonseelsorge das Signieren des Unsagbaren – der mit Kommunikation und Bewusstsein nicht fassbaren existentiellen Angst – im Sprechen. Der Literaturwissenschaftler **Toni Tholen** entfaltet mit der *Cura sui*, der Selbstsorge als vorurteilsfreier Aufmerksamkeit für sich selbst und zugleich als Zuwendung zum Anderen im Gespräch einen Leitbegriff, der das Zueinander der Arbeit am Telefon und der eigenen Zurüstung hierfür auf den Punkt bringt. Der Beitrag von **Cornelia Richter** lädt ein zu einer deskriptiven Ethik, die sich den zwischen Individualethik und Sozialethik, zwischen Heilen und Beurteilen liegenden Prozessen des Sorgens zuwendet. Inwieweit sich die Anrufenden wie die

Praxis auf eine Verallgemeinerung gefolgert wird, kennzeichnet die Abduktion die nicht überwindbare Notwendigkeit, permanent zwischen Theorie und Praxis wandern zu müssen, die Unausweichlichkeit des Diskurses. Siehe hierzu ausführlicher in: Bauer, Indiana Jones 33–35.

13 Das hier dargestellte Modell geht zurück auf das von Bauer entwickelte Diskursmodell für Pastoraltheologie, siehe Bauer, Indiana Jones 32.

in der Telefonseelsorge Mitarbeitenden aus der Sicht der Milieuforschung beschreiben lassen, klärt **Tobias Kläden** und er weist auf die Bedeutsamkeit einer Milieusensibilität, eines sich auf die Sichtweise des Anderen einlassen Könnens für das hilfreiche Gespräch hin.

Martin Klein, **Eva Christina Stuckstätte** und **Rolf Strietholt** untersuchen die Anrufstatistik zu den Themen psychische Erkrankung und Suizidalität, Familie, Armut und Schulden, Alter. Hierbei stellen sie vergleichend mit anderen vorliegenden Untersuchungen den spezifischen Beitrag der TS-Arbeit heraus. **Stefan Schumacher** greift in seinem Beitrag das Thema Suizidprävention auf und beschreibt, mit welcher unterschiedlichen Konzepten hierzu international von Helplines gearbeitet wird.

Tiefenpsychologie, Beratungs- und Supervisionstheorien bieten in mehreren Beiträgen die Folien zur Reflexion der praktischen Arbeit. **Udo Rauchfleisch** geht der grundsätzlichen Unterscheidbarkeit von Seelsorge, Beratung und Therapie nach und zeigt die Fruchtbarkeit von psychoanalytischen Konzepten auch für die TS-Arbeit auf. **Isabelle Rek** und **Ulrike Dinger** stellen einen Forschungsansatz vor, mit dem untersucht werden soll, wie die Persönlichkeit, ihre Bindungserfahrungen bzw. die in einer Ausbildung erworbenen Fertigkeiten zum Gelingen eines Prozesses am Telefon beitragen. Dabei beziehen sie sich auf die Psychotherapieforschung zur „Therapeutenpersönlichkeit“. Die Ergebnisse dieser Untersuchung sollen in einer eigenen Publikation veröffentlicht werden. **Monika Maaßen**, **Theo Niederschmid** und **Michael Faßnacht** beschreiben mit der Gruppendynamik einen seit 35 Jahren die Arbeit der Telefonseelsorge kontinuierlich prägenden sozialpsychologischen Ansatz für die Weiterbildung von haupt- und nebenamtlichen Gruppenleiterinnen und -leitern. Kontinuierliche Supervision gehört zu den Essentials der TS-Arbeit. **Bernadette Grawe**, **Magdalena Stemmer-Lück** sowie **Annemarie Bauer** und **Brigitte Becker** gehen in ihren Beiträgen den Besonderheiten der Supervision mit Ehrenamtlichen nach, fragen nach sich hier ergebenden Widerständen und nach latenten Prozessen, die sich aus den Gesprächskontakten in die Organisation der TS hinein auswirken. **Christiane Burbach** nimmt die Anrufenden und Mitarbeitenden der Telefonseelsorge aus der Genderperspektive in den Blick und fragt nach den Grenzen, auf die ein Bemühen um einen annähernd gleichen Anteil an Frauen und Männern unter den Anrufenden wie den Ehrenamtlichen stößt.

Aus psychoanalytischer Sicht geht **Martin Weimer** den Besonderheiten der seelsorgerlichen Dauergespräche nach. Welche Dynamik verbirgt sich dahinter und welche Fragen stellen sie an die Telefonseelsorgerinnen?

Walter Neubauer unterscheidet in seinem Beitrag zwischen homogenen und heterogenen Organisationskulturen und markiert die sich für die TS aus dem Aufeinandertreffen unterschiedlicher Kulturen ergebenden Konflikte. Anhand verschiedener Begriffspaare, die für die TS im Verlauf ihrer Geschichte charak-

teristische Spannungen kennzeichnen, versucht **Bernd Blömeke** eine differenzbasierte Selbstbeschreibung.

Telefonseelsorge findet nicht in einem rechtsfreien Raum statt, zugleich bewegt sie sich immer wieder an rechtlichen Grenzen entlang.¹⁴ Zunehmend benötigt sie juristische Expertise beim Abstecken der Rahmenbedingungen der praktischen Arbeit. **Friederike Heidland** geht einer grundsätzlichen Einordnung rechtlicher Fragen der TS zwischen staatlichem und kirchlichem Recht nach. **Albrecht Rösler** zeigt in seinem Beitrag anhand der für die Qualifizierung neuer Mitarbeitender für die Arbeit am Telefon relevanten Frage auf, welche juristischen Aspekte beim „Mithören Dritter“ zu klären sind. **Joachim Wenzel** geht dem Wertekonflikt nach zwischen dem Eingreifen zum Schutz des Lebens durch Nachverfolgung eines (Telefon-, Mail- Chat-)Kontaktes (z. B. um einen Suizid zu verhindern) und der Zusicherung von Anonymität und Verschwiegenheit, die eine Kontaktaufnahme in vielen Fällen erst ermöglicht.

Der Diskurs mit den verschiedenen nichttheologischen Disziplinen gelingt der Telefonseelsorge dann am besten, wenn sie sich auch im innertheologischen Diskurs profiliert. Ansonsten besteht bei einem defizitären Selbstverständnis die Gefahr der Selbstunterwerfung unter die anderen Wissenschaften bzw. sich in einem „theologischen Schlummer“ fast ausschließlich rezeptiv an ihnen zu orientieren.¹⁵

Zur *theologischen* Ortsbestimmung der Telefonseelsorge gehört unerlässlich die Verortung in der Ekklesiologie und Ökumenischen Theologie, wie sie **Eberhard Hauschildt** in seinem Beitrag unternimmt. Seit ihrer Gründung vor 60 Jahren arbeitet die Telefonseelsorge ökumenisch. Aus seinen langjährigen Erfahrungen in der TS geht **Norbert Dietel** den Fragen nach: Wie hat sich Ökumene in der ganz konkreten Alltagspraxis der Telefonseelsorge, also in einer gewissen Distanz zur Theorie, gestaltet? Welche Wege erwiesen sich als gangbar? Welche Erfahrungen sind instruktiv für die Theologie?

14 Wie geht sie mit Straftaten um, von denen sie zu hören bekommt? Wie kann sie die zugesicherte Diskretion wahren, wenn es zu einem Strafprozess kommt, in dem die Diensttuende aussagepflichtig ist? Wie geht sie mit der Ankündigung eines Suizids um? Wie regelt sie die Vertraulichkeit des Gespräches zwischen zwei Personen, wenn neue Ehrenamtliche in ihren ersten Diensten am Telefon fachlich zu begleiten sind? Wie sichert sie die Persönlichkeitsrechte der Diensttuenden gegenüber bedrohenden, beschimpfenden, beleidigenden, bedrängenden Anrufern? Wie tritt sie für das Recht der Anrufenden auf Datenschutz, auf geschützte Kommunikation mit der Telefonseelsorge ein, wenn Unternehmen und staatliche Organe mehr an Daten zu erheben und zu speichern beabsichtigen, als erforderlich ist (Vorratsdatenspeicherung)? Usw.

15 Wie es Bauer für die nachkonziliäre Pastoraltheologie beschreibt, vgl. hierzu Bauer, Kritik 197f. Siehe dort besonders die Anm. 74 auf Seite 198.

Eine theologische Beschreibung, wie Telefonseelsorge als Seelsorge zu verstehen ist und worin der Auftrag gründet, mit dem Ehrenamtliche Seelsorge betreiben, gibt **Eberhard Hauschildt** in seinem zweiten Beitrag.

Eine Grundbesinnung auf die die Telefonseelsorge und das Ehrenamt tragende Spiritualität unternimmt **Katharina Karl**, wobei sie die Spiritualität der Telefonseelsorge als samaritanische Spiritualität konzeptionalisiert.

Nicht-theologische Theorieperspektiven und theologische Theorieperspektiven sind also hier in einem Band miteinander versammelt, in manchen Artikel durchdringen sie sich auch schon bereits. Unsere Hoffnung ist, dass die vorliegende interdisziplinäre Zusammenstellung Fragestellungen auslöst, bei denen die Theorieperspektiven auch jeweils voneinander lernen können und die Theorieperspektiven der jeweils anderen besser in die eigenen Perspektive integriert werden können. Der zusammenfassende Artikel am Schluss des Buches versucht dazu eine vorläufige erste Bilanz zu ziehen.

Letztlich soll die „Telefonseelsorge interdiziplinär“ dann auch wieder der Praxis zugutekommen. Auf dem Weg dahin begleitet das Wort von Chenu: „Zeugnis geben heißt nicht bekehren, sondern sichtbar das sein, was man ist“.¹⁶ In der Theoriesprache ausgedrückt sollen die vorliegenden pluralen disziplinären Verortungen einen Beitrag dazu leisten, dass Telefonseelsorge sich vertieft als „Anders-Ort“ versteht. Dies in dreifacher Weise

- Telefonseelsorge – ein theologischer Ort in der Praxis der Mitarbeitenden, an dem sich Seelsorgerinnen und Seelsorgern in ihrer Arbeit das Evangelium neu und anders erschließt.
- Telefonseelsorge – ein theologischer Ort in der Praxis der beiden Kirchen, an dem sich ihre eigenen Potenziale kirchlicher Seelsorge neu erschließen.
- Last but not least: Telefonseelsorge – ein spiritueller Ort in der Lebenspraxis der Anrufenden, an dem sie einen Anders-Ort eines in allem Misslingen lebbar und insofern gelingenden Lebens erfahren.

Literatur

Bauer, Christian, *Kritik der Pastoraltheologie. Nicht-Orte und Anders-Räume nach Michel Foucault und Michel de Certeau*, in: Bauer, Christian, Hölzl, Michael (Hg.), *Gottes und des Menschen Tod? Die Theologie vor der Herausforderung Michel Foucaults*, Mainz 2003, 181–216.

Bauer, Christian, *Überschreitung alltäglicher Parallelwelten. Eine Relecture der Sinus-Milieu-Studie mit Georges Bataille*, in: Hafner, Johannes Evangelist, Valentin, Joachim

¹⁶ Zitiert nach Bauer, *Parallelwelten* 343.

- (Hg.), *Parallelwelten. Christliche Religion und die Vervielfachung von Wirklichkeit*, (ReligionsKulturen Bd. 6) Stuttgart 2008, 319–345.
- Bauer, Christian, *Ortswechsel* der Theologie. M.-Dominique Chenu im Kontext seiner Programmschrift *Une école de théologie: Le Saulchoir* (2 Bde.), Münster 2010.
- Bauer, Christian, *Indiana Jones* in der Spätmoderne? Umriss einer Pastoraltheologie der kreativen Differenzen, in: *Lebendige Seelsorge* 62 (2011) 30–35.
- Bauer, Christian, *Christliche Zeitgenossenschaft? Pastoraltheologie in den Abenteuern der Spätmoderne*, Antrittsvorlesung an der Universität Innsbruck 2012, siehe unter: <http://www.uibk.ac.at/praktheol/mitarbeiter/bauer/antrittsvorlesung.pdf>
- Bauer, Christian, *Pastorale Andersorte?* Eine kleine theologische Sprachkritik, *Lebendige Seelsorge* 66 (2015) 136–144.
- Blömeke, Bernd D., *Telefonseelsorge* als Ort pastoraler Praxis mit eigener theologischer Dignität, in: *Diakonie Deutschland* (Hg.), *Geistesgegenwärtig beraten*, Neukirchner Verlag, erscheint voraussichtlich im Herbst 2015.
- Peter Röttländer, *Der Frankfurter Notruf*. Krisen- und Lebensberatungsstelle. Offene Tür. Telefonseelsorge. Geschichte eines innovativen Beratungsprojektes, Frankfurt 2008.

B. Gesellschaft – Christentum – Kirche

Peter Fuchs

Die Telefonseelsorge als Domäne spezifischer Kommunikation – Ein systemtheoretischer Essay zu einer heiklen Praxis

1. Die anfänglichen Sorgen eines theoretisch gestimmten Beobachters

„Zur Vorsorge kann man sagen:
,Vorsorgerei': indem sie mir die
Gegenwart entzieht, ist sie verächtlich;
zur gegenwärtigen Sorge kann ich dagegen
nicht ,Sorgerei' sagen.“

Peter Handke

Schon der Ausdruck ‚Telefonseelsorge‘ offeriert für einen soziologisch orientierten Systemtheoretiker eine Gemengelage von Unschärfen, vor allem die, die sich im Wort ‚Ausdruck‘ schon anzeigt: Telefonseelsorge scheint kein Begriff zu sein, sondern eher ein Konvolut schwer zu fassender, schwer zu kontrollierender Unterscheidungen.

Irritierend ist etwa, dass die Seele topologisch als eine *Unverfügbarkeit* begriffen wird, die sich nicht dirigieren lässt – weder von Gott, der ihr die Freiheit lassen muss, noch von den Menschen, die ihre Seele nicht erleben können. Moderner ausgedrückt: Die Seele, dieses Un-Ding oder in meiner Sprache ‚Unjekt‘, ist nicht intervenierbar. Sie lässt sich nicht als System auffassen, sondern wohl eher als Zeichen für den Zusammenschluss von Unauflösbarkeit, Unsagbarkeit, Unerreichbarkeit. Sie ist eine Kompaktverweisung, ein Symbol für eine gerade noch nennbare, aber ansonsten klandestine Dignität. Demnach wohnt die Seele nirgends, sie residiert nicht im organischen, neuronalen, psychischen Kompaktsyndrom des Menschen. Sie ist kein empirisch prüf- oder nachweisbarer, kein adressabler Tatbestand. Deswegen muss an sie geglaubt werden.

Problematisch ist auch das Wort ‚Sorge‘, dem nicht exakt zu entnehmen ist, was es bezeichnet: Sich sorgen um ...? Sorgen für ...? Sorge haben im Blick auf ...? Vor- oder Nachsorge ...? Ein ‚Umsorgen‘? ... Ein dafür sorgen, dass ...? In den Sinn kommen müsste einem auch die Sorge als Heideggersches Existential, als

das Besorgen, durch das sich die ‚pragmata‘ (die Dinge) konstituieren, all dies gedacht in der Dimension der Zeitigung.

Handfester jedoch scheint das Wort ‚Telefon‘ zu sein. Es signiert eine evolutionär massiv wirksame, technisch grundierte Erfindung, die wie etwa die Konstruktion mechanischer Uhren, wie die Installation des Buchdrucks oder heute der Computertechnologie die Sinnwelt tiefgreifend verändert hat. Das Telefon passt in die Ausdifferenzierung einer hochtemporalisierten Gesellschaft, für die die Post zu langsam ist und Telegramme zu kurz sind.

Aber, das ist die erste Arbeitsfrage, wie wirkt sich denn dieses Gerät grundsätzlich auf Kommunikation aus?

2. Die Kommunikation und die Ausdünnung von Interaktion durch Fernmündlichkeit

Geklärt werden muss zunächst, dass der Begriff der Kommunikation in der hier verwendeten Systemtheorie die Operation sozialer Systeme bezeichnet, nicht die Operation psychischer Systeme (Kognition), obgleich weder Kommunikation ohne psychische Umwelt vorkommt noch psychische Systeme sinnförmige Konturen gewinnen könnten ohne Kommunikation.

Das ist schon deshalb wichtig, weil Telefonseelsorge unter diesen Auspizien nur als eine bestimmte Weise der Kommunikation begriffen werden kann und alles andere ist als der Kontakt psychischer Systeme miteinander. Kommunikation fühlt, erlebt, denkt nichts; sie verwirbelt Sinn, ohne ihn selbst wie eine Art ‚Subjekt‘ deuten zu können. Sie operiert sinnfrei, wohingegen psychische Systeme befähigt sind, Sinn zu phänomenalisieren.¹ Ebendies ist der Hintergrund für die These, dass Psyche und Kommunikation in der Beziehung reziproker Assistenz stehen, einer seltsamen Allianz, die auch ‚konditionierte Koproduktion‘ genannt wird.²

Kommunikation ist die Synthese (Syndosis) dreier Selektionen: *Information, Mitteilung, Verstehen*. Die Information bezieht sich auf die Selektion des WAS, dessen, worum es geht, wovon die Kommunikation handelt. Die Mitteilung bezeichnet das WIE von Äußerungen, ihre Einbettung in ein Gebaren des Tonfalls, der Mimik, des Körperverhaltens, des Umgangs mit Sprache etc. Verstehen ist der Ausdruck für einen Anschluss, der aus der Differenz von WAS und WIE das errechnet, was geschehen ist, was dies alles bedeutet hat und wie es weitergehen kann. Errechnen meint hier nur, dass ein weiteres Ereignis auftreten muss, das in

1 Vgl. Fuchs, Sinnsystem; Fuchs, Leuchtturms.

2 Spencer-Brown, Gesetze der Form.

gewisser Weise das vorangegangene Ereignis erzeugt – immer *post festum* im Sinne der *différance* von Jacques Derrida.

Hier wichtig ist aber nur, dass sich in jener Allianz unterschiedliche bzw. unterscheidbare Systemebenen ausprägen: *Interaktion, Organisation, Gesellschaft* (vielleicht: *das WWW*).

Interaktion, die uns vordringlich interessiert, ist Kommunikation unter den Bedingungen der Präsenz, der Synchronisation des Verhaltens, der wechselseitigen Wahrnehmbarkeit: „In diesem Sinne ist Anwesenheit das Konstitutions- und Grenzbildungsprinzip von Interaktionssystemen, und mit Anwesenden ist gemeint, dass ein Beisammensein von Personen die Selektion der Wahrnehmungen steuert und Aussichten auf soziale Relevanz markiert.“³ Aus diesem Grund werden die Körper der Menschen kommunikativ wichtig.

Aus der Anwendung der Interaktionstheorie auf Telefonseelsorge resultiert, dass einerseits die geführten Gespräche in ‚Beinahe-Echtzeit‘ ablaufen, andererseits reduziert sind auf die Wahrnehmbarkeit der Stimme. Es geht nicht mehr um eine vollständige Anwesenheit der Körper. Sie schnurren zusammen auf das Sprechen und die Stimme, inklusive der Möglichkeit zur Registratur beispielsweise von Pausen, langem Schweigen, Räuspern, Änderungen der Tonfälle und Tonhöhen, Versprechern und Stöhnen, Weinen, Schluchzen ... Darin eingeschlossen ist die Konfrontation des Seelsorgers mit dem Umstand, dass auch er der Beobachtung seiner Stimme durch den Mandanten ausgesetzt wird, der eine begütigende Miene, eine beruhigende Geste, einen erstaunten Blick ... nicht sehen kann.

Telefonseelsorge ist demnach, in Operation versetzt, eine stark minimierte Form der Interaktion. Sie ist kein ‚Beisammensein‘. Damit allein jedoch wird noch nicht ein singuläres Phänomen markiert. Fernmündliche Gespräche meiner Frau mit unseren Töchtern und Söhnen und Enkeln unterliegen derselben Restriktivität, aber vor dem Hintergrund einer Vertrautheit, die die Stimmungslagen erraten lässt und eine Art *Simulacrum* körperlich vollständiger Präsenz darstellt. Das Missverstehen ist bei solchen Gesprächen weniger wahrscheinlich als in telefonseelsorgischer Interaktion, die den Dialog auf wenige Möglichkeiten nicht nur der Wahrnehmung engführt, sondern auch auf die Minimierung von Vorwissen und Vertrautheit.

Dies alles lässt sich schärfer stellen, wenn man ein weiteres Theoriestück nutzt, das der *zwischenmenschlichen Interpenetration*.

3 Luhmann, Soziale Systeme, 563f. Vgl. auch Kieserling, Kommunikation.