

Stefan Schumacher

Emotional Health - Seelische Gesundheit
Zur Wirksamkeit der medienvermittelten Krisen- und Konfliktbegleitung
in der TelefonSeelsorge

Der Freund des Gesprächs aber
ist ein Freund des Friedens,
der nur auf dem Gespräch
der Menschen miteinander
ruhen kann.
(Richard von Weizsäcker)

Mit Blick auf die Verankerung von Gesprächsführungskompetenzen in der seelsorglichen Begleitung in Kirche und Gemeinde formuliert Urs Baumann in dem Praxishandbuch für »Seelsorgliche Gesprächsführung«: „Christsein tendiert auf gelebte Gemeinschaft; gelebte Gemeinschaft aber ist nur möglich als gelebte Beziehung; und Beziehung setzt wiederum auf eine ganz bestimmte Weise Gesprächs- und Kommunikationsfähigkeit voraus“¹ Bei der Fähigkeit, sich verständlich zu machen und dem Bedürfnis sich mitzuteilen ging es im Projekt Seelsorgliche Gesprächsführung des Instituts für Ökumenische Forschung nicht um ein bloßes kognitiv erfasstes Verstehen von Sprache, Worten oder Sätzen, sondern um ein beziehungsorientiertes und von Vertrauen geleitetes Kommunizieren, das Menschen heute, so wie es den Gesprächspartnern Jesu erging, gegenseitig die Bedeutung ihres eigenen Daseins erschließt. Es geht mit anderen Worten um ein dreifaches Verstehen: Ein Verstehen mit sozialisierender Wirkung, ein Verstehen, das Beziehung ermöglicht und um ein Verstehen, das Vertrauen fördert. Gesprächsführungskompetenz wurde so als Kernkompetenz für ein personenzentriertes Seelsorgeverständnis beschrieben und praktisch umgesetzt.

Dieser Artikel beschäftigt sich, 10 Jahre nach dem erfolgreichen Abschluss des Projekts »Seelsorgliche Gesprächsführung«² noch einmal mit der Bedeutung von kommunikativer Kompetenz und Gesprächsführungskompetenz im Raum der Seelsorge. Diesmal soll, auf dem Erfahrungshintergrund der TelefonSeelsorge, die Rolle der emotionalen Stützung reflektiert werden als eine grundlegende Säule der seelischen Stabilisierung. Dabei möchte ich besonders Hinweise der aktuellen Hinforschung mit einbeziehen. Das Ziel dieses Beitrages ist zu veranschaulichen, dass die kommunikationspsychologisch geschulte Arbeit in der TelefonSeelsorge weit über die Beistandsfunktion hinausgeht; dass sie vielmehr ein existenzielles und exzellentes gesellschaftliches Standbein für emotionale Stabilität und seelische Gesundheit zur Verfügung stellt.

¹ U. Baumann, M. Reuter, S. Teuber: Seelsorgliche Gesprächsführung. Ein Lernprogramm (Düsseldorf 1996), S. 35f.

² Der Autor hat in dieses Projekt als Trainer und Supervisor fachlich begleitet.

Die TelefonSeelsorge³ in Deutschland feiert in diesem Jahr ihr 50jähriges Bestehen. Wie selbstverständlich hat sie im Laufe dieses halben Jahrhunderts ihr Begleitungsangebot vertraulich und in durchgehender Präsenz mit Hilfe sorgfältig qualifizierter, ehrenamtlich arbeitender Menschen angeboten. Zweifellos genießt sie gegenwärtig als seelsorgliches Kommunikationsangebot am Telefon, der Emailberatung und Chatseelsorge ein hohes Maß an Vertrauen, Zuspruch und Anerkennung. Dennoch wird zunehmend auch nach dem Profil und dem Mehrwert eines solchen Beratungsangebotes gefragt. Ich erinnere mich noch gut, als ein Pharmaunternehmer im Rahmen einer Fortbildung, nachdem er interessiert und anerkennend sich über die Arbeit der TelefonSeelsorge informiert hatte, mich beiseite nahm und fragte: „mal unter uns – was bringt das anonyme Telefonieren denn wirklich im Endeffekt für die Leute?“ Dies war für mich bereits 2001 der erste Anstoß, sich mit der Frage der Wirksamkeit im Horizont der seelischen Gesundheit auseinander zu setzen. Inzwischen wird die Frage mehr oder weniger deutlich sogar im Binnenbereich des kirchenpolitischen Verteilungsgerangels diskutiert. In Zeiten finanzknapper Mittel geht es nun vordringlich um die Frage der Förderung und zukünftigen Verankerung von TelefonSeelsorge in Kirche und Gesellschaft. Und das stellt unausweichlich die Frage nach der Wirksamkeit und dem Nutzen von TelefonSeelsorge.

Die Wirksamkeit eines auf Anonymität und Vertraulichkeit hin angelegtes Begleitungskonzept zu erforschen, wirft bei empirischen Vorgehensweisen vielerlei Probleme auf. Denn wollte man dies über eine Datenerhebung in Form von Befragungen tun, würde die Niederschwelligkeit durch die Befragung, Speicherung der Daten oder Beeinflussung der Anrufenden stark angehoben, was eine mögliche – schlecht einschätzbare Verzerrung des Settings zur Folge hätte. Daher gibt es nur einige wenige Studien, welche sich mit der Wirksamkeit von telefonischen Beratungsangeboten auseinander gesetzt haben.⁴ Bei genauerem Hinsehen ist das Fazit jener Studien jedoch recht konsistent zu den praktischen Erfahrungen der Telefondienste, so dass von vorsichtiger Repräsentativität in einigen Punkten gesprochen werden kann. Dazu gehören vor allem folgende Beobachtungen: Bei der Frage, was Anrufenden in seelischen Notlagen oder Problemsituationen hilfreich erscheint bzw. unterstützt wurde folgendes festgehalten: 1. Verbale Aktivität und Sprachfähigkeit; 2. Prozessbegleitung und Gesprächsstrukturierung; 3. Systematische Problemanalyse; 4. Blickwinkelerweiterung; 5. Rückmeldungen über emotionale wie praktische Belange.

Die TelefonSeelsorge Hagen-Mark erhebt seit über zweieinhalb Jahren neben den statistischen Daten auch Selbsteinschätzungskriterien über die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater. Auf diese Weise konnten bislang über 10.000 Telefongespräche ausgewertet werden.⁵ Die häufigsten relevanten Kategorien, diesmal aus der Beraterinnenperspektive, ähneln jenen Kriterien in einigen Punkten:

1. aktives Zuhören;
2. sortieren, konkretisieren;
3. Wünsche ansprechen;
4. am nächsten Schritt und an Zielen arbeiten;
5. eine neue Perspektive erarbeiten.

Besonders interessant ist die Einschätzung in Abhängigkeit von der Gesprächsdauer. Während bei Gesprächen unter 30 Minuten vor allem die Entlastung und die Präsenz der Seelsorgerin

³ Eingetragenes Markenzeichen – daher auch die Großschreibung in der Wortmitte des Begriffs.

⁴ I. Bobevski u.a., Characteristics of effective telephone counselling skills, in: *British journal of guidance counselling* 25, Nr. 2 (Cambridge 1997), S. 239-249; Mc Lennan u.a., Telephone counsellors conceptualising abilities and counselling skills, in: *British journal of guidance counselling* 22, Nr. 2 (Cambridge 1994) S. 183-195.

⁵ Die Gespräche stammen aus einem per Computer erhobenen Datenstamm von über 31.000 Gesprächen, die nochmals bereinigt wurden, um möglichst in Reinform „tatsächliche“ seelsorgliche Beratungsgespräche auswerten zu können: Es wurden ausgesiebt alle Scherz- oder Testanrufe, alle Aufleger oder Schweigeanrufe, alle Informationsgespräche und alle Gespräche, die weniger als 5 Minuten gedauert haben.

oder des Begleiters als wichtig eingeschätzt wurden waren bei längeren Gesprächen auch weiterführende Gesprächsführungskategorien zunehmend von Bedeutung:

Kategorie: „Meine Aufgabe war...“	bis 30 Min %	bis 45 Min %	bis 60 Min %
Aktives Zuhören, begleiten, da sein	60,4	60,1	58,6
Sortieren, konkretisieren, einordnen	18,9	23,2	25,5
Wünsche und Hoffnungen ansprechen	15,3	20,2	21,7
Am nächsten Schritt arbeiten	11,1	13,7	15,3
An Entscheidungen und Zielen arbeiten	9,7	12,9	14,0
Eine neue Perspektive erarbeiten	7,9	11,6	12,5
Kategorie: „Beurteilung des Gesprächs“			
o.k., Routine, normal	33,1	18,0	15,8
(sehr) zufrieden mit dem Gespräch	46,2	57,4	56,4
Angerührt, sensibilisiert vom Anruf	8,2	16,4	21,6
Bin selbst hilflos, ratlos bez. des Anrufs	5,3	10,5	9,4
Bin genervt, verärgert vom Anruf	7,4	5,3	4,2

Spannend ist die Zusammenschau mit der emotionalen Bewertung des Gesprächs. Es steigt die emotionale Zufriedenheit mit zunehmender Gesprächsdauer erheblich an. Das deutet darauf hin, dass die meisten Gespräche, die an Intensität und beraterischer Tiefe gewinnen, bei den Beratenden eine positive Bewertung erreichen. Das gilt maßgeblich für Empathie und Verbundenheit gegenüber dem Anrufer bzw. der Anruferin. Beiläufig steigen allerdings auch Hilflosigkeit und/oder Verärgerung im Gespräch an. Dahinter verbergen sich die so genannten Daueranrufenden, die sich häufig nicht so leicht abschütteln lassen und aufgrund von Widerstandsphänomenen und Veränderungsresistenz negative Empfindungen bei den Beratenden hinterlassen.

Jene kurze Bestandsaufnahme wichtiger grundlegender Begleitkompetenzen seelsorglichen Beistands liegen in unmittelbarer Nähe zu den Wirksamkeitskriterien der modernen Psychotherapieforschung, wie sie Klaus Grawe in seinen grundlegenden Werken immer wieder betont hat: Es sind neben einer grundlegenden Ressourceorientierung „...drei Perspektiven in ihrer Wichtigkeit begründet, die jeder Psychotherapeut beherrschen sollte, der in der Lage sein will, die der Psychotherapie innewohnenden Möglichkeiten auszuschöpfen. Es sind dies die *Problembewältigungsperspektive*, die *Klärungsperspektive* und die *Beziehungsperspektive*.“⁶

Auch eine Beraterin oder Berater der medienvermittelten Krisen- und Konfliktbewältigung ist mit sehr ähnlichen Kernkompetenzen konfrontiert: Sie sollten in der Lage sein, Anrufende Mailerinnen oder Chatter mit den verschiedenartigsten Problemen aktive Hilfe zur Problemfokussierung zu geben. Die Beratenden sollten in der Lage sein, einen Klärungsprozess mit hilfreichen Gesprächsführungs- und Verbalisierungsstrategien zu unterstützen. Und sie sollten in der Lage sein, einen auf den jeweiligen Klienten angemessenen zwischenmenschlichen Rahmen für den Begleitungsprozess herzustellen und mit ihrem je eigenen Beziehungsverhalten zu gestalten.

In diesem Beitrag möchte ich hinsichtlich der Wirksamkeit eines solchen Vorgehens eine erste Spur aufnehmen, die einige Entdeckungen neurobiologischer Forschung auf Aspekte der

⁶ K. Grawe u.a., *Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession* (Göttingen 1994²), S. 784.

Krisenbegleitung hin reflektiert und dabei den unmittelbaren Zusammenhang von medienvermittelter seelsorglicher Gesprächsführung und seelischer Gesundheit herleitet.

Die neurobiologische Entdeckung des emotionalen Erlebens

Der Titel dieses Beitrags übersetzt den englischsprachig geläufigen Begriff »emotional health« mit »seelischer Gesundheit«. Während es im Deutschen den vertrauten Begriff der emotionalen Intelligenz gibt, wirkt der Begriff emotionale Gesundheit eher ungewöhnlich. Der Begriff der Seele ist geistesgeschichtlich sehr verschieden ausgeprägt. Ich benutze ihn hier im Sinne des emotionalen Erlebens als einem Grundphänomen des subjektiven Erlebens, das (neben den Kognitionen) eine werthafte Stellungnahme zu den Wahrnehmungen der Umwelt wiederspiegelt als Ausdruck einer psychischen Befindlichkeit und im Sinne einer emotionalen Erlebnisqualität wahrgenommen wird.

Unser kulturelles Verständnis von Seele ist vornehmlich geprägt von der Vorstellung, dass die Emotion als Gegenüber unseres Denkens - der Kognition - zu begreifen sei. Dabei wird den geistigen Qualitäten wie Denken und Wollen in unserer abendländischen Kultur vielfach eine erhebliche Vormachtstellung eingeräumt, während das emotionale Erleben eher als Ergebnis kognitiver Vorgänge bewertet wird. Unser kulturelles Verständnis ist schon bei Platon grundgelegt, der die Leidenschaften für ein einschränkendes Phänomen hielt, dessen Begierden und Ängste uns am Denken hinderten. So sei das Ziel des Menschen, sich geistig in die übersinnliche Welt der Ideen zu begeben. Leib und Sinnlichkeit seien die Fesseln dieser Anstrengungen. Emotionen waren für ihn wie wilde Pferde, die vom Verstand gezügelt werden müssen, den er mit einem Wagenlenker verglich.⁷ Das neuzeitliche Verständnis des kritischen Rationalismus (R. Descartes), das alle Formen der Seele Selbstbewusstsein hätten, prägte schließlich ein Denken dass die Seele vom Bewusstsein her zu begreifen sei.⁸

Aus jener Tradition hat sich auch die relativ junge Richtung der Kognitionswissenschaft entwickelt, die mancherorts als Disziplin des Geistes bezeichnet wird.⁹ Der New Yorker Hirnforscher Josph LeDoux hält jene Bezeichnung für irreführend, repräsentiert die Kognitionswissenschaft doch nur einen Teil des Geistes, nämlich jenen des Denkens, der Logik und des Verstandes. Emotionen bleiben nahezu unberücksichtigt. Dies hat sicherlich auch damit zu tun, dass emotionale Zustände schwer messbar sind und keine trennscharfen wissenschaftlich beobachtbare Categoriesysteme zulassen. Geist und Seele sind ohne Emotionen jedoch nicht vorstellbar. Ledoux legt Wert darauf, der Erforschung von emotionalen Abläufen und der Entstehung von Emotionen einen größeren Stellenwert beizumessen. Die emotionalen Systeme unseres neuronalen Netzwerks sind in der Lage, unabhängig jener Hirnregionen (z.B.: unter Umgehung des Neokortex¹⁰) zu arbeiten, wo wir die Ebenen von Denken und Urteilen vermuten. Das bedeutet, emotionales Lernen geschieht unabhängig von kognitiv-rationalen Abläufen.¹¹ Ledoux interpretiert das emotionale System der seelischen Befindlichkeit als eine dem bewussten kognitiven Erleben unabhängige Größe, die wesentlich mehr Hirnsysteme des menschlichen Organismus mit einbezieht als dies bei Abläufen gedanklicher Repräsentationen der Fall ist.¹² Wenn wir emotional ergriffen sind, dann aus dem Grund, dass etwas Lebensbedeutendes geschieht, auf das ein Großteil der Ressourcen des Gehirns angesetzt wird. Emoti-

⁷ Platon, Phaidon, zitiert nach: J. Ledoux, Das Netz der Gefühle (München 2001), S. 27.

⁸ Vgl. Brockhaus Lexikon (München 1989).

⁹ H. Gardner, Dem Denken auf der Spur: der Weg der Kognitionswissenschaft (Stuttgart 1989).

¹⁰ Im Rahmen dieses Beitrags verzichte ich auf die genauere Darstellung hirnanatomischer Zusammenhänge. Sie werden bei den zitierten Autoren umfangreich präsentiert.

¹¹ J. Ledoux, Das Netz der Gefühle. Wie Emotionen entstehen (München 2001³), S. 75ff, 173.

¹² Ebd. S. 320f.

onen lösen eine Fülle von Aktivitäten aus, die auf eine bestimmte Aufmerksamkeit gerichtet sind. Das ist ein wesentlicher Unterschied zu unseren Gedanken. Wir können wohl gedanklich ausgiebig Tagträumen, während wir etwas anderes tun – etwa lesen oder essen und zwischen dem Imaginieren und der Tätigkeit hin und her wechseln. Angesichts einer emotional fordernden Situation – beispielsweise aufgrund einer Krisensituation – bleiben allerdings keine Kapazitäten für »Nebentätigkeiten«. Die ganze Person wird von der emotionalen Reaktion beansprucht. Emotionen bewirken in Gänze die Mobilisierung und Synchronisierung der Aktivitäten unseres neuronalen Netzwerks.¹³

In eine ähnliche Richtung, nämlich dem Bereich der emotionalen Steuerung eine eigene unabhängige Bedeutung beizumessen, gehen auch die Forschungen von Michael Gershon, Chef des Departments für Anatomie und Zellbiologie der Columbia University in New York¹⁴: Er beschäftigt sich vornehmlich mit der »Körpermitte« des Menschen – seinem Verdauungstrakt. Jener ist umhüllt von mehr als 100 Millionen Nervenzellen. Das sind mehr Neuronen, als im gesamten Rückenmark zu finden sind. Dieses auch als das »zweite Gehirn« bezeichnete neuronale System, so haben Neurowissenschaftler herausgefunden, ist quasi ein Abbild des Kopfhirns - Zelltypen, Wirkstoffe und Rezeptoren sind exakt gleich.

Wir können hier geradezu von einer Sensation sprechen, ist doch für die meisten das Gehirn der uneingeschränkte Herrscher über den gesamten Körper. Dennoch erfüllt das »Darmhirn« dem »Kopfhirn« gegenüber eine eigene unabhängige Funktion: Es kann die Daten seiner Sensoren selbst generieren und verarbeiten, und es kontrolliert einen Set von Reaktionen. Es gibt den Nachbarorganen Anweisungen, koordiniert die Infektabwehr und die Muskelbewegung, es muss schnell entscheiden und gespeichertes Wissen abrufen. Es ist funktionell organisiert und arbeitet mit Kreisläufen. Und es ist in der Lage, unterschiedliche Zustände zu registrieren und darauf zu reagieren. Unser »zweites Gehirn« hat alles, was ein integratives Nervensystem braucht. Zwischen beiden Gehirnen gibt es Hinweise einer wechselseitigen Kommunikation: Was im Hirn geschieht, bleibt dem Bauch nicht verborgen. Die genaue Entschlüsselung jener Indizien für eine Verbundenheit von Bauch und Kopf sind bei weitem noch nicht vollständig erkundet.

Eine zweite neuronale Steuereinheit der Gefühle liegt somit im Zentrum des Körpers. Dort, wo wir aus Erfahrung wissen, wie Aufregung »Schmetterlinge flattern« lässt und wo Ärger »auf den Magen schlägt«. Einige psychotherapeutische Verfahrensweisen, an erster Stelle das Focusing – ein therapeutisches Vorgehen aus der Schule der Gesprächspsychotherapie¹⁵, arbeiten schon seit Jahren auf der Grundlage jener jetzt neurobiologisch untermauerten Erkenntnis. In einem scheinen sich alle Bauchhirn-Experten und Bauchhirn-Anwender einig zu sein: Sie gibt es – die Weisheit des Bauches. Das emotionale Erleben in unserer Körpermitte empfindet eben nicht nur, denn es ist mehr als ein Rückmeldesystem für mentale Prozesse. Es birgt ein neuronal sensitiv gespeichertes Wissen. Es handelt sich quasi um die psychosomatische Lesehilfe unserer seelischen Befindlichkeit. Robert Dilts, einer der wichtigsten Repräsentanten des Neurolinguistischen Programmierens¹⁶ bezeichnet jene Weisheit des Körpers als »somatic syntax« was auf einen weiteren wichtigen Zusammenhang verweist: die Wech-

¹³ K.R. Scherer, Neuroscience projections to current debates in emotion psychology. In: Cognition and Emotion 7 (1993), 1-41; ders. On the nature and function of emotion: A component process approach, in: Approaches to emotion (Hg. v. K.R. Scherer & P. Ekman), Hillsdale NJ, S. 293-317.

¹⁴ Das folgende bezieht sich auf : GEO-Magazin, Wie der Bauch den Kopf bestimmt, Nr. 11 (2000).

¹⁵ E. Gendlin, Focusing-orientierte Psychotherapie. Ein Handbuch der erfahrungsgeleiteten Methode (Stuttgart 1998).

¹⁶ R. Dilts & J. DeLozier, Encyclopedia of Systemic NLP and NLP New Coding, in: <http://www.nlpuniversitypress.com>.

selwirkung von Sprache bzw. Sprachentwicklung, der Entstehung von neuronalen Verschaltungen und Netzwerken und der damit verbundenen Folgen für das subjektive Erleben.

Jene dritte für Seelsorge und Beratung bahnbrechende Entdeckung ist die neurobiologische Untermauerung von zwischenmenschlichen Resonanzphänomenen, wie sie der Arzt für psychosomatische Medizin, Psychiatrie und Psychotherapie Joachim Bauer vorgestellt hat. Bauer zeigt auf¹⁷, dass bestimmte Lebenserfahrungen Einfluss auf unsere neuronalen Schaltkreise haben. Wir sind weniger das Produkt dessen, was in unserem Gehirn angelegt ist, sondern was wir im Feld zwischenmenschlicher Beziehungen lernen. Das Gehirn als soziales Organ produziert hierüber seine neuronale Bahnen. Das menschliche Gehirn ist ein plastisches Gebilde, das weniger mit einem bestimmten Programm zur Welt kommt, als mit der Fähigkeit, programmiert zu werden, nämlich durch Beziehungserfahrungen in unserer Umwelt.¹⁸

In der psychotherapeutischen Arbeit wird häufig der Begriff des Spiegelns, der Resonanz oder des Rapports verwendet¹⁹, um das intuitive Verstehen bzw. den guten Kontakt von Menschen untereinander zu beschreiben. Es geht dabei nicht um ein Phänomen, dass inhaltliche Vorstellungen untereinander direkt vermittelt indem sie in Ursache-Wirkungs Mechanismen übertragen werden könnten (z.B. Gedankenlesen oder andere parapsychologische Phänomene). Gemeint ist damit vielmehr, dass im eigenen Erleben durch mein Gegenüber etwas zum Schwingen oder Klingen gebracht wird; d.h. im Nervensystem ist die Fähigkeit des Menschen zu emotionalem Verständnis und Empathie angelegt. Jene Kompetenz ist nicht nur in jedem Menschen grundgelegt, sondern sie kann auch gezielt trainiert und sensibilisiert werden – wie es auch im Rahmen von Aus- und Weiterbildung im Feld der TelefonSeelsorge geschieht. Emotionales Verstehen ist hierbei das zentrale Element medienvermittelter Krisen- und Konfliktbegleitung und Beratung, von dem angenommen wird, dass es eine hohe Wirksamkeit hinsichtlich Entlastung, Orientierung bei der Krisenintervention hat.

Jenes psychologische Konzept von Empathie ist über die Hirnforschung als eine neurobiologische Resonanz bestätigt worden, nämlich dass der Zustand eines Menschen und sein subjektives Erleben anhand der Sinneswahrnehmung und der Sprache im Gegenüber abgebildet werden kann mittels so genannter »mirror neurons«.²⁰ Neben unseren Nervenzellen, die im eigenen Körper bestimmte Vorgänge, Handlungen, Verhaltensweisen oder emotionale Reaktionen auslösen gibt es auch Spiegelneuronen, die selbiges aktivieren können, wenn dies allein beobachtet oder gehört wird: „Spiegelneurone benutzen das neurobiologische Inventar des Beobachters, um ihn in einer Art inneren Simulation spüren zu lassen, was in anderen, die er beobachtet, vorgeht. Die Spiegelresonanz ist die neurobiologische Basis für spontanes, intuitives Verstehen, die Basis dessen, was als »Theory of Mind« bezeichnet wird. Sie ist nicht nur in der Lage, bei der in Beobachterperson befindlichen Person Vorstellungen anzuregen, Gedanken und Gefühle hervorzurufen, sie kann unter bestimmten Voraussetzungen auch den biologischen Körperzustand verändern.“²¹

Für die TelefonSeelsorge, die ja entweder mündlich über das Telefon erfolgt oder schriftsprachlich über das Internet arbeitet, ist ein weiterer Aspekt von größter Bedeutung: Denn

¹⁷ J. Bauer, *Das Gedächtnis des Körpers. Wie Beziehungen und Lebensstile unsere Gene steuern* (Frankfurt 2002).

¹⁸ G. Hüther, *Die Macht der inneren Bilder. Wie Visionen das Gehirn, den Menschen und die Welt verändern* (Göttingen 2004).

¹⁹ Der Begriff „Spiegeln“ wird vielfach im Raum der Gesprächspsychotherapie verwendet, „Resonanz“ bzw. „Rapport“ in der Hypnotherapie oder im Neurolinguistischen Programmieren.

²⁰ J. Bauer, *Warum ich fühle, was du fühlst. Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone* (Hamburg 2005), S. 18ff.

²¹ Ders. S. 56.

nicht nur die Beobachtung einer Handlung, sondern auch das Sprechen darüber führt zu einer Resonanz der Spiegelneuronen. Die phänomenale Möglichkeit der Sprache, schnelle und intuitive Verständigung zu ermöglichen, beruht mit auf den Effekten der Spiegelneurone. Sprache entfaltet sich nicht im leeren Raum des Geistes, vielmehr gehen körperliches, motorisches und emotionales Agieren Hand in Hand mit dem Spracherwerb des Menschen. Sprache ist im Grunde keine Ansammlung abstrakter Etikettierungen einer unbelebten Welt; sie hat ihre Wurzeln in den Handlungs- und Verhaltensspielräumen und sensorischen Erfahrungen der Akteure.²² Darüber hinaus werden mittels der Sprache ausgelöste Spiegelphänomene im Zuhörer oder der ZuhörerIn nicht nur Handlungsideen aktiviert sondern auch Körpergefühle hervorgerufen. Dadurch kann Sprache - wie wir aus Erfahrung wissen - eine massive suggestive Wirkung entfalten und das subjektive Erleben in hohem Maße beeinflussen.²³

Die Bedeutung von seelischer Gesundheit für unsere psychosoziale Entwicklung

Die Frage nach emotionaler Stabilität und seelischer Gesundheit gewinnt in der zunehmenden Unübersichtlichkeit und Vielfältigkeit der lebenspraktischen Alltagsgestaltung an Relevanz und wird meines Erachtens zur Kernfrage des menschlichen Daseins in den kommenden Jahren. Das hat damit zu tun, dass wir uns als Menschheit selbst individuell wie gesellschaftlich in einer Art Krisensituation befinden – die westlichen Länder der Erde bereits in einem fortgeschritteneren Stadium als die so genannten Schwellenländer. Die traditionellen Gesellschaftsstrukturen mit ihren Regeln und Orientierungsleitlinien sind weitgehend aufgebrochen durch Werteverstärkungen, Individualisierungsphänomene und Pluralisierungsangebote. Jener postmodernen Lebensweise mangelt es maßgeblich an äußerer Orientierung und Struktur: wir können zwar weltweit um den Globus kommunizieren, sind informiert, reden miteinander über Funk- und Internetverbindungen, es fällt uns aber enorm schwer Leitlinien, Ziele und Schemata zu entwerfen, die uns Stabilität, Geborgenheit oder Sinnorientierung erfahren ließen. Aber lassen wir an dieser Stelle auch den Neurobiologen selbst zu Wort kommen. Gerald Hüther vergleicht diese Situation mit dem Übergang von den Insekten zu den Wirbeltieren: „Es geht uns ähnlich wie einem Insekt, dem man plötzlich das Außenskelett wegnimmt, dann fließt es sozusagen auseinander. Und was jetzt gebraucht wird, ist, dass wir alle so etwas entwickeln wie ein Innenskelett. Etwas inneres, was uns Halt gibt, wenn das Äußere nicht mehr Halt gebend ist. [...] Wir haben keine Erfahrung, wie man innere Haltungen entwickelt. [...] Es geht um Verstehbarkeit und auch um Vorhersehbarkeit der Welt wieder zu erlangen. Es geht um Handhabbarkeit und um Kontrollierbarkeit und es geht darum, den Entwicklungen einen Sinn geben zu können. Die Bedeutsamkeit der Welt, in der man lebt, die eigene Bedeutsamkeit verstehen und einordnen zu können. Wenn es gelingt diese Fähigkeiten wieder herzustellen, dann können Menschen wieder das entwickeln, was man Kohärenzgefühl nennt. [...] das scheint der wichtigste gesundmachende Faktor zu sein, den wir kennen.“²⁴

Die TelefonSeelsorge leistet einen wichtigen Beitrag, Menschen in Fragen ihrer persönlichen Lebensgestaltung zu unterstützen und in Krisenmomenten, Phasen der Desorientierung oder in spezifischen Problemsituationen zu begleiten, um neue Orientierungsmöglichkeiten und Formen der Stabilität und Lebenszufriedenheit wiederzugewinnen. Jene gesundheitspolitische Dimension medialer Seelsorge wird im übrigen erstmals im Rahmen des internationalen Kongresses von IFOTES²⁵ zum Thema »Emotional Health – A new consciousness« durch die

²² Ders. S. 76ff.

²³ Ders. S. 84.

²⁴ G. Hüther, Wohin, weshalb, wofür? Über die Bedeutung innerer Leitbilder und Orientierungen für die Nutzung und Strukturierung des menschlichen Gehirns. Vortrag anlässlich des Kongresses zum 100. Geburtstag von Viktor E. Frankl „Dem Sinn Leben geben“ (Salzburg 2005) S. 10f, in: <http://www.existenzanalyse.co.at>.

²⁵ IFOTES = International Federation Of Telephone Emergency Service. Vrgl. dazu <http://www.ifotes.org>.

Weltgesundheitsorganisation (WHO) bestätigt, die als offizieller Partner des Kongresses auftritt. Jenes Ziel der Wiedergewinnung der seelischen Balance ist auf internationaler Ebene auch eines der zentralen Absichten medienvermittelter Krisendienste insgesamt geworden. So formuliert die Dachorganisation »VESH« (Volunteer Emotional Support Helplines) der Weltverbände »Befrienders Worldwide«, »IFOTES« und »LifeLine International«: „We support not only people who are suicidal, but also those in general emotional distress. By positively promoting emotional health, centres aim to empower callers to find ways to improve their own emotional resilience or survivability.“²⁶

Das Besondere der Krisenbegleitung am Telefon und im Internet ist dabei die bereits angesprochene Niederschwelligkeit, als Möglichkeit sie fast überall, zu jeder Zeit, spontan, situativ, anonym sowie mit sehr geringen finanziellen Kosten in Anspruch nehmen zu können. Sie wird erfahrbar als Geschenk und ist damit weitgehend leistungsfrei und ohne Hierarchie; zweiteres letztlich auch dadurch, weil sie nicht mit berufspraxisorientierten Menschen arbeitet und somit kein auf vorgegebenen Rollenstrukturen beruhendes beraterisch-therapeutisches Setting zwischen dem Ratsuchenden und dem Hilfeleistenden ist. Das spezielle Konzept von TelefonSeelsorge eröffnet eine Reihe von Möglichkeiten und Ressourcen, die dazu beitragen, ein Gespräch oder einen schriftlichen Kontakt zu etablieren, der eine dreifache Verortung des Menschen in seiner Lebenssituation ermöglicht, wie sie weiter oben bereits als zentrale Wirksamkeitskriterien beschrieben wurden:²⁷ Sie wird zu einem ressourcenvollen Ort für Beziehungserfahrung und Beziehungsgestaltung, für Problemwahrnehmung und Problembewältigung sowie für Perspektivgestaltung und Klärungsprozesse.

Damit sich diese Wirksamkeitskategorien im medienvermittelten Raum entfalten können, müssen drei weitere fundamentale Ressourcen zur Verfügung gestellt und etabliert werden: 1. eine angemessene Zeitgestaltung, 2. eine hohe Sprachkompetenz sowie 3. ein Raum der Vertraulichkeit.

TelefonSeelsorge ist nicht kostenlos – sie kostet Zeit

Das ureigene Geschenk von TelefonSeelsorge, die fundamentale Ressource, gerade weil sie von freiwillig arbeitenden Menschen geleistet wird, ist die *Zeit*. Zum einen als Rahmenkategorie, weil TelefonSeelsorge von Anfang an für eine 24stündige Erreichbarkeit an allen Tagen im Jahr gesorgt hat, zum anderen als individuelle als nicht im vorhinein definierte Gesprächszeit, um aus dem aktuellen Geschehen zu treten, in Distanz zu gehen oder auch, um sich mit dem Thema endlich einmal nähern und identifizieren zu können. Zeit schenken im Sinne von Zuhören ist etwas Ähnliches wie schlafen zu dürfen. Auch das kostet Zeit – eine Aus-Zeit. Doch keiner von uns würde ernsthaft bestreiten, dass Schlaf etwas Fundamentales für unseren Organismus ist. Im Schlaf regenerieren sich unsere Zellen, Erfahrungen werden verarbeitet, strukturiert und abgelegt. Der Körper schüttet Stoffe aus, die uns gewissermaßen erfrischen. »Der Schlaf« – so hat es der Wiener Schriftsteller Peter Altenberg formuliert – „ist der heilige Versuch der Natur, die Tageswunden zum Verheilen zu bringen.“²⁸ Analog dazu verstehe ich mit Blick auf die neurobiologischen Beobachtungen die verliehene Zeit im Raum der TelefonSeelsorge als Verarbeitungs- und Regenerationsphase der seelischen Befindlichkeit. Die Fokussierung der Aufmerksamkeit auf einem Problem-Lösungsgefüge hat die Wirkung wie ein Trancezustand im Sinne eines ablenkungsfreien Konzentrationsraumes.

In derartigen meditativen Zuständen oder bei Trancephänomenen gibt es den Prozess der De-Automatisierung, welcher dem Gegenteil unserer lerntypischen Entwicklung einer eher ob-

²⁶ Vgl. die homepage des internationalen Verbandes für Telefonische Krisenhilfe <http://www.ifotes.org>.

²⁷ K. Grawe u.a., (1994), S. 749-784.

²⁸ Zitiert nach: W. T. Küstenmacher, *Die 3-Minuten Bibel*, S. 67 (München 2004).

jektfixierten Denkweise entspricht. Konzentriert man sich beispielsweise für längere Zeit intensiv auf einen Gegenstand, erscheint das Objekt alsbald intensiver, lebendiger, oder reicher bis hin zu einem intensiven Gefühl der Verbundenheit. Jene Wahrnehmungsveränderung tritt auch in meditativen Zuständen während der Konzentration auf Menschen und Personen auf. Fast immer ist ein Gefühl von Verbundenheit, Einssein oder Verschmelzung mit beteiligt. Worauf sich das Wort Seelsorge in diesem Zusammenhang wesentlich bezieht, ist weniger eine religiöse oder theologische Größe sondern die Erfahrung einer tiefen Verbundenheit mit dem Gegenüber, die zugleich der normalen Realität unterliegt.²⁹ Die Placeboforschung konnte zeigen, dass jene menschliche Zuwendung ein Heilmittel ist, dass „aus einem chemischen Nichts einen biologischen Vorgang erzeugt“.³⁰

Ein Wirkfaktor für die erfolgreiche Arbeit medienvermittelter Konfliktbegleitung am Telefon, der Mailberatung oder im Chat ist Zeit für die Etablierung von fokussierten Aufmerksamkeitszuständen für die Problembewältigung und die zeitnahe Möglichkeit, die TelefonSeelsorge zu erreichen.

Mediale Begleitung ist nicht bedingungslos – Die Bedingung ist Sprachkompetenz

Menschen sprechen in der Sprache wie sie ihnen möglich ist. Wenn wir uns ins Gespräch bringen, setzen wir uns den jeweiligen Sprachfeldern und Sprachspielen aus. Sie repräsentieren je unterschiedliche Erlebniswelten. Wir werden berührt vom Leben anderer.

So gesehen ist Sprache ein Ausdruck von Beziehung. Der Mensch, der spricht, äußert sich im wahrsten Sinne des Wortes: was im Menschen lebt, wird hörbar. Sprachfähigkeit ist Beziehungsfähigkeit und definiert den Menschen als ein Wesen, das in verstandener, erlebter und reflektierter Beziehung stehen kann. Die Symbole und Bilder, die Menschen in ihrer Sprache verwenden, vermitteln zwischen äußerer und innerer Wirklichkeit. Menschen lernen über Sprache die Beziehungen, Kontexte und Er-Lebens-Weisen zu deuten. Dies ist so existentiell für den Menschen, dass er abzusterben droht, wenn ihn Schweigemauern bedrängen. Ein Mensch, der nicht mehr angesprochen wird und der sich nicht mehr aussprechen kann oder darf, verkümmert.³¹ Umgekehrt kann niemand mit der TelefonSeelsorge in einen heilvollen Kontakt kommen, der auf Dauer sprachlos bleibt.

Wie weiter oben bereits kurz erwähnt lernen wir von Kindesbeinen an, Objekte zu erkennen, zu kategorisieren und zueinander in Beziehung zu setzen. Diese Fähigkeit automatisiert sich zunehmend und begünstigt das abstrakte Denkvermögen. Allerdings limitiert jene Fähigkeit zugleich unsere Wirklichkeitswahrnehmung, indem wir die Welt – inklusive unseres Selbst – zunehmend als Ansammlung getrennter Objekte und Einzelphänomene interpretieren. Jene objektfixierte Denkweise fördert das Gefühl von Getrenntheit, Isolation und Einsamkeit.

So lässt sich erahnen, dass nicht wenige Menschen Einsamkeit als eine Art Fundamentbeschreibung ihres Lebens empfinden. Zunehmende Sprachlosigkeit führt in zunehmende Beziehungslosigkeit. Umgekehrt gerät eine zwischenmenschliche Beziehung, die zwar formal noch als solche benannt wird, jedoch längst leblos erscheint, auch sprachlich ins Trudeln. Wir sprechen dann gewöhnlich von einer Kommunikationsstörung. Die Sprache verliert ihre Orientierungskraft und Gültigkeit. Sie wirkt vielmehr als Irritation und ist durchdrungen von Missverständnissen und Fehldeutungen. Menschen in derartigen Krisensituationen erleben sich als abgeschnitten von der sonstigen Welt. Vieles kann zwar intellektuell erfasst, jedoch kaum emotional verarbeitet werden. Tiefe Kränkung und Enttäuschung über den seelischen

²⁹ A.J. Deikmann. 'T' = awareness, in: *Journal of consciousness studies* 3, Nr. 4 (1996), S. 350ff.

³⁰ P. Thorbrietz, Das Rätsel der heilenden Hände, in: *Geo-Wissen, Erkenntnis, Weisheit, Spiritualität* Nr. 29 (Hamburg 2002).

³¹ M. Entrich *Graffiti der Hoffnung. Pastorale Impulse aus dem Geist des Evangeliums* (Stuttgart 2004), S. 85.

Schmerz bis hin zu suizidalen Gedanken können die Folge jenes Ohnmachtsempfindens sein. Dabei können Krisen auch unterhalb des Bewusstseins entstehen, ablaufen und auch wachsen, ohne dass der Intellekt wirklich davon weiß³².

Sprache ist auf diesem Hintergrund ein existentielles Mittel, Distanz zu schaffen, um jene Vereinseitigung von Lebensbezügen und die Verzerrung von Erlebensstrukturen in neue Deutungszusammenhänge zu bringen. Gelingt es nicht, jene sprachlich vermittelte emotionale Distanz und intellektuellen Überblick einzuüben, kann die Krisenwahrnehmung einen Sog entwickeln, der zur Chronifizierung beiträgt. Die Krise beginnt krank zu machen indem sie beginnt, sich in unser Leben einzunisten. Ein typisches Beispiel aus der Mailberatung mag dies verdeutlichen:

„Hallo, wie soll ich anfangen? Ich sehe so wenig Sinn in meinem Leben. Ich habe materiell fast alles und bin doch unzufrieden. Immer dachte ich: Wenn ich das und das habe, dann bin ich glücklich! Und jetzt, wo ich alles habe kann ich es nicht genießen. Ich habe so viel freie Zeit und spüre nur eine große Leere in mir. Nichts macht mir mehr Spaß. Auch Klamotten einkaufen begeistert mich nicht mehr, weil ich immer dicker werde. Wenn ich in den Spiegel schaue denke ich: Bin ich das wirklich? Ich gefälle mir schon lange nicht mehr. Ich wohne in einem recht schönen Haus, aber ich putze und pflege es nicht, weil ich denke, dass ich damit nur mein eigenes Leben »verputze«. In meinem Beruf bin ich chronisch überfordert, teilweise körperlich, aber vor allem, weil mich alles ziemlich schnell stresst. Mit meinem Mann bin ich zwar noch zusammen, aber die meiste Zeit hindurch schweigen wir uns an. In der letzten Zeit hatte ich schon mehrfach so kurze Schwindelanfälle. Sie gingen zwar immer wieder weg, aber irgendwie macht mir das Angst. Zusätzlich ist da noch meine Schwiegermutter, die ich zu pflegen habe, was für mich auch eine riesengroße seelische Belastung darstellt. Es war schon oft so, dass ich kaum noch weiß, was ich denken, glauben oder fühlen kann/soll. Da sitze ich dann daheim und habe zu nichts Lust außer zum »Fressen«. Mein Hausarzt sagt schon, wenn ich so weiter zunehme, müsste ich bald in eine Kur. Ich lebe einfach nicht das Leben, das ich möchte und das Schlimme ist, dass ich auch gar nicht genau weiß, was ich will. Womit wir wieder am Anfang angekommen sind. Was soll ich tun? Können Sie mir helfen?“³³

Manfred Enrich vergleicht die sprachliche Herausforderung von Mitarbeitenden in der TelefonSeelsorge mit der Deutung eines Graffiti, das Gehörte oder das via Internet schriftlich Formulierte als Signal und Hinweis wahrzunehmen, hinter dem sich ein Inhalt verbirgt, den es zu entschlüsseln gilt. „Gerade Telefonseelsorger und -seelsorgerinnen sehen sich vor die Herausforderung gestellt, in einem zeitlich begrenzten Rahmen ein Gespräch zu führen, in dem sie behutsam deutend die oft verschlüsselten Botschaften zu verstehen suchen, um dem Anrufenden eine Hilfe sein zu können. Dabei werden sie mit provozierenden oder auch langatmigen Darlegungen konfrontiert, aus denen sie den »Schmerzpunkt« des Anrufers bzw. der Anruferin herauslösen müssen, damit eine Gesprächsbrücke entsteht“.³⁴

Ich möchte an dieser Stelle in Erinnerung rufen, dass unsere Psyche resonanzfähig ist, indem sie bewusste und unbewusste Wahrnehmungen nicht nur abspeichert, sondern auch tief greifende Reaktionen sowie seelische und körperliche Veränderungen in Gang setzen kann.

Die Sprache spielt im Resonanzraum der TelefonSeelsorge und der Internetarbeit eine zentrale Rolle. Sie ist einerseits Repräsentantin jener seelischen Tiefenstruktur und bildet zugleich das Instrumentarium, an die neuronalen Verankerungen unseres subjektiven Erlebens anzudocken und Resonanzen auszulösen für die Problemwahrnehmung und Perspektivgestaltung.

³² K.H. Buchmann, Ereignisbruch. Nichts wird wieder so sein, wie es vorher war, in: *Psychologie Heute*, 22 (1995) S. 20-22.

³³ Aus Datenschutzgründen wurden Inhalte, die Widererkennungseffekte zulassen könnten, verändert.

³⁴ M. Enrich (2004), S. 69.

TelefonSeelsorge ist nicht bindungslos – sie verbindet durch Vertrauen

Das menschliche Bindungsbedürfnis hat jahrzehntelang in der psychologischen Forschung keine große Rolle gespielt. John Bowlby gehörte zu den ersten, der ein angeborenes Bindungsbedürfnis postulierte und dies mit einer differenzierten Bindungstheorie untermauerte, die entlang empirischer Untersuchungen vier unterschiedliche Bindungsverhaltensmuster zutage brachte.³⁵ Nicht zuletzt durch die Überprüfung der Forschungsergebnisse durch Klaus Grawe kann das Bindungsbedürfnis im Sinne des Angewiesensein des Menschen auf nahe Bezugspersonen als das empirisch am besten abgesicherte Grundbedürfnis angesehen werden, gerade auch aus einer neurobiologischen Perspektive heraus.³⁶ Unsichere Bindungsstile, wie sie durch frühkindliche Erfahrungen ausgeprägt und neurologisch fest verankert werden, sind nicht nur Mitursache für eine verminderte Lebensqualität, sie gelten als größter Risikofaktor für die Ausbildung einer psychischen Störung.³⁷ Unsichere Bindungsstile sind gekennzeichnet durch eine geringere Stresstoleranz und geringe Emotionsregulation, ungünstige Konsistenzsicherungsmechanismen und eine schlechte Selbstwertregulation. Angesichts jener Befunde erscheint es für Grawe an der Zeit dafür zu sorgen, dass „dem zwischenmenschlichen Aspekt nicht nur in den ätiologischen Modellen zu den verschiedenen psychischen Störungen, sondern auch bei der Entwicklung evidenzbasierter Therapiemanuale stärkere Beachtung geschenkt wird.“³⁸

Ein Kind, das eine sichere Bindungsbeziehung hat, erkennt man daran, dass es einerseits mutig in die Welt hinausgeht, aber sich nicht waghalsig verhält. Wenn es gefährlich wird, kann es vertrauensvoll in den Hafen der Bezugspersonen zurückkehren. Sichere bindungsbietende Personen klammern dabei nicht und wickeln ihre Obhut nicht in Watte ein. Sie bieten in erster Linie Sicherheit und Orientierung. Dadurch wird die wichtigste Ressource freigegeben, die Kinder (und ebenso auch Erwachsene) für ihre Entwicklung brauchen: Vertrauen. Und zwar in dreifacher Weise: Vertrauen in uns selbst, Vertrauen, dass wir etwas wissen und Vertrauen, dass wir etwas können. Je stärker die drei Säulen des Vertrauens entwickelt sind, desto stabiler ist das, was wir in unserem Gehirn nutzen können; um so komplexer können wir unsere Ressourcen in unserem Nervensystem entfalten und umso weniger leicht fallen wir in jene archaischen Reiz-Reaktionsschemata von Angriffs- oder Fluchtreaktionen eines Reptiliengehirns zurück.³⁹ Vertrauen ist eine grundlegende Ressource, die mich in die Lage versetzt, sich komplex in der Welt zurechtzufinden. Jede erfolgreiche Bewältigung jener auf Vertrauen basierender Orientierung aktiviert die emotionalen Zentren im Gehirn. Und das ist interessant: Immer dann, wenn man Vertrauen zurückgewinnt oder Vertrauen empfindet, lässt sich das mit bildgebenden Verfahren auch im Gehirn darstellen. Denn es gibt Regionen im Hirn, die das Vorhandensein von Angst, Ohnmacht oder Verunsicherung signalisieren. Bei Menschen, denen man die Aufgabe gibt sich an Situationen zu erinnern, in denen sie Geborgenheit und Vertrauen empfanden, bildet sich das in denselben Hirnregionen ab, nur dass die entsprechende Hirnregion nicht aktiviert sondern gehemmt wird. Das geeignete Gegenmittel zur Angstbewältigung ist also nicht Mut, sondern Vertrauen.

TelefonSeelsorge ist ein heilsamer Ort des Vertrauens in der Beziehungsgestaltung, an dem Bindung erfahren und gelernt werden kann. Grundlage für diese Einschätzung sind die Erkenntnisse über die Entstehung von neuronalen Netzwerken, die Bedeutung von Spiegelneuronen und die Plastizität des Gehirns hinsichtlich seiner Funktion als soziales Organ.

³⁵ J. Bowlby, *Bindung* (Frankfurt 1975); M.D. Ainsworth u.a., *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation* (New York 1978).

³⁶ K. Grawe, *Neuropsychotherapie* (Göttingen 2004), bes. S. 192-229.

³⁷ Ders. S. 216.

³⁸ Ders. 230.

³⁹ Hüther (2005), S.28.

Seelische Gesundheit wird gefördert durch personenzentrierte Kommunikation

Die Faktoren seelischer Gesundheit sowie der Fähigkeit zur Krisen- und Problembewältigung, deren Ziel es ist, Möglichkeiten der Lebenszufriedenheit, der Orientierung und der Alltagsbewältigung zu entdecken, beantworten sich innerhalb der Struktur subjektiver Erfahrung auf der Basis neurobiologischer Abläufe. Der Sozialwissenschaftler Noam Chomsky⁴⁰ hat die Eigenart der subjektiven Erfahrung prägnant in Form einer Metapher formuliert: »Die Landkarte ist nicht die Landschaft«. Dieser Grundgedanke will besagen, dass wir nicht in der Lage sind, die Welt so wahrzunehmen, wie sie »objektiv« möglicherweise ist, sondern nur ausschnitthaft bzw. modellhaft. Wir »erschaffen« uns gewissermaßen »unser« Modell von der Welt ähnlich einer Landkarte. Sie hilft uns, sich in der Welt zurechtzufinden.⁴¹ Entsprechend kommunizieren wir anhand unserer je unterschiedlichen Landkarten untereinander, und diese sind nur scheinbar relativ ähnlich. Sie unterscheiden sich hinsichtlich der so genannten Realität in dreierlei Hinsicht: Sie haben 1. Einschränkungen auf der individuellen Ebene im Sinne von Prägungen und Konditionierungen; 2. durch soziale Einschränkungen über kulturelle Formgebungen; 3. Einschränkungen auf der neurologischen Ebene, indem wir mit Hilfe unserer Sinnesorgane nur einen Teil der existierenden Schwingungen (Töne, Farben, Sensorik, Gerüche) wahr nehmen. Beispielsweise ist im Cortex selbst das Verhältnis von Außen- zu Binnenverdrahtung 1:5.000.000. Auf jedes auf- oder absteigende Neuron kommen also fünf Millionen intracortikale Neurone.⁴² Das, was wir als äußere Wirklichkeit erleben, ist primär das Ergebnis von Prozessen, die mit geringster Einflussnahme von außen auskommen und die bei ausreichender Verankerung über die inneren neuronalen Schleifen perfekt aufrechterhalten werden. Im Neurolinguistischen Programmieren spricht man in diesem Zusammenhang auch davon, dass durch die Generalisierung von Erfahrung unsere Überzeugungen und Glaubenssysteme entstehen⁴³.

Jene konstruktivistische Vorannahme menschlicher Sinnerfahrung liefert keine neue Weltanschauung, sondern ein Modell der Erkenntnis in kognitiven Lebewesen, die imstande sind, sich auf Grund ihres eigenen Erlebens eine mehr oder weniger verlässliche Welt zu bauen - eine von vielen möglichen: Wir erzeugen die Welt, in der wir leben, buchstäblich dadurch, dass wir sie leben. Und das ergibt sich aus folgender neurowissenschaftlich abgesicherten Beschreibung: Die Wirklichkeit, in der wir leben, ist ein Konstrukt des Gehirns, denn es gibt aus neurowissenschaftlicher Perspektive keine direkte Beziehung zwischen Umweltreizen und gehirnternen Prozessen. So ist strikt zwischen den Signalen (z.B. den von Sinnesorganen erzeugten Reizen) und ihren Bedeutungen zu unterscheiden, die erst innerhalb eines kognitiven Systems den Erregungszuständen in Abhängigkeit vom Kontext zugewiesen werden⁴⁴. Das menschliche Gehirn besitzt andererseits die Fähigkeit, flexibel auf sich verändernde Umwelten zu reagieren. Diese Fähigkeit basiert auf der Tatsache, dass das Gehirn aufgrund der Erfahrungen, die der Organismus im Laufe der Zeit macht, seine Struktur ändern kann, so dass es sich selbst und sein Verhalten auf der Basis der eigenen Biografie organisiert. Die Aufgabe unseres neuronalen Netzwerks ist es, für das psychobiologische Wohlbefinden des Organismus, in dem es seinen Sitz hat, zu sorgen. So hat unser Gehirn das Potential zu psy-

⁴⁰ N. Chomsky, *Reflections on language* (New York 1975); ders. *Aspects of the theory of syntax* (Cambridge/Mass 1965).

⁴¹ Ein ausführliches Modell zur Konstruktion und dem Aufbau von Sinnstrukturen findet sich in: S. Schumacher, *Die Architektur von Sinn. Ein empirisch gewonnenes Meta-Modell der menschlichen Sinnerfahrung* (Marburg 1999).

⁴² H. Krutiak, *Renaissance des NLP*, in: *MultiMind. Magazin für professionelle Kommunikation* (Paderborn 2/2005), S. 9.

⁴³ R. Dilts, *Die Veränderung von Glaubenssystemen* (Paderborn 1993); ders. *Identität Glaubenssysteme und Gesundheit. Höhere Ebenen der NLP- Veränderungsarbeit* (Paderborn 1991).

⁴⁴ G. Roth, *Das Gehirn und seine Wirklichkeit. Kognitive Neurobiologie und ihre philosophischen Konsequenzen* (Frankfurt 1996).

chobiologischer Gesundheit.⁴⁵ Das bedeutet, dass unser Gehirn eine hohe Plastizität und Resilienz aufweist sowohl in seiner organischen wie auch psychischen Struktur. Gerald Hüther sieht dabei die Beziehungsfähigkeit als Dreh- und Angelpunkt einer sinnstiftenden Lebenskompetenz. Die personenzentrierte Kommunikation im Sinne einer Begegnung auf gleicher Augenhöhe – als Begegnungsereignis ist das, was das Gehirn gesund macht: Denn „alles, was dazu führt, dass sich die Beziehungsfähigkeit von Menschen verbessert, ist gut fürs Hirn und gut für die Gemeinschaft, in der diese Menschen leben. Alles, was die Beziehungsfähigkeit von Menschen einschränkt und unterbindet, unterminiert, ist schlecht fürs Hirn und schlecht für die Gemeinschaft.“⁴⁶

Was ist nun letztlich das Ergebnis?

Wenn ich am Ende nochmals auf meinen mir bekannten Pharmaunternehmer zurückkommen darf, um eine Antwort auf die Frage der Wirksamkeit medienvermittelter Kommunikation zu geben, so würde ich ihn mit genau jenem Zitat von Gerald Hüther konfrontieren.

TelefonSeelsorge bringt nicht nur etwas, sondern sie hat gesundheitsfördernde Wirkung, indem es die emotionale Stabilität des Menschen unterstützt und sein seelisches Wohlbefinden balanciert. Der Effekt kann sowohl präventiven Charakter haben; aber die Wirkung reicht noch weiter: Durch den geschützten niederschweligen Raum kann die soziale Beziehung Heilungsfunktion haben. Bislang durfte das Wort »Heilung« nur im Kontext von Psychotherapie ausgesprochen werden, doch wenn wir die Modelle neurobiologischer Erkenntnisse ernst nehmen ist dies keine zwingende Voraussetzung. Heilende Veränderung geschieht auch in anderen geeigneten Settings über die Resonanz und Plastizität neuronaler Strukturen und verläuft quasi autodidaktisch in jedem von uns ab.

Die Voraussetzung für seelische Heilungsprozesse bildet ein angemessenes beziehungsorientiertes Kommunikationsgeschehen auf der Basis von Empathie, Vertrautheit und sprachlicher Kompetenz für eine die seelische Tiefenstruktur erreichende Prozess-Steuerung. Das alles würde ich für die Frage der Wirksamkeit der TelefonSeelsorge als die Quintessenz ansehen. Sie ist abgeleitet aus der Zusammenschau psychotherapeutischer Verfahren und neurobiologischer Erkenntnisse.

Zuletzt möchte ich nun einige betroffene Menschen selbst zur Sprache kommen lassen, indem ich drei Rückmeldungen von Anruferinnen präsentieren möchte, die aus unserem »Archiv« stammen⁴⁷. Die Beispiele kommen aus einer sehr großen zeitlichen Spanne – nämlich zwischen 1978 und 2006. Innerhalb dieser Zeit hat sich hinsichtlich der Organisationsstruktur von TelefonSeelsorge viel verändert: besonders die Ausbildung, die Supervision, das methodische Vorgehen und einiges an den psychologischen Konzeptionen hat sich gewandelt. Das zeigt einmal mehr, dass es nicht die Methoden sind, die Gesundheit und Wohlbefinden fördern, sondern das Beziehungsgeschehen und die dazugehörige Vertrautheit und Sprachkompetenz. Diese drei sind es, die die Kontinuität von Telefonseelsorge repräsentieren und immer wieder Erfahrungen von Emotional health – seelischer Gesundheit ermöglichen.

Fallbeispiel von 1989: *Menschen wünschen sich, dass aus ihrer Unheilsgeschichte eine Heilsgeschichte wird - Empathie als Schlüssel für Heilung*

„Liebes Team der Telefonseelsorge Hagen! Ich möchte mich für den Beistand bedanken, den ich am vergangenen Wochenende von Ihnen erhalten habe. Von Donnerstag bis Sonntag wa-

⁴⁵ M. Koukkou, D. Lehmann, Ein systemtheoretisch orientiertes Modell der Funktionen des menschlichen Gehirns und die Ontogenese des Verhaltens, in: M. Koukkou, u.a.(Hg.), *Erinnerungen von Wirklichkeiten. Psychoanalyse und Neurowissenschaften im Dialog* (Stuttgart 1998).

⁴⁶ G. Hüther, (2005), S. 8.

⁴⁷ Die folgenden Beispiele sind entnommen aus dem Archiv der TelefonSeelsorge Hagen-Mark zu Rückmeldungen von Anruferinnen und Mailern.

ren diese Anrufe für mich der einzige Halt, denn ich war wie von Sinnen vor Schmerz! Durch das einfühlsame Gespräch mit Ihnen habe ich wieder klar denken können und Ihre Anregungen haben mir geholfen, mich auf meine Interessen zu besinnen. [...] Ich bin fest davon überzeugt, dass mich die Telefonate mit Ihnen gerettet haben. Sicher ein großes Wort, aber ich empfinde es so. Sie sind objektiv und unvoreingenommen und deshalb wertvoller als meine Freundinnen, die alles was er tat [der Partner] nur verurteilt haben. Sie haben versucht, mit zu zeigen, warum er so gehandelt hat, das hat mir sehr geholfen. Ich weiß, wie sehr wir uns lieben, und in unserem Brief und im Gespräch habe ich ihm seine Schwäche verziehen [...] Diese Stärke habe ich durch die Telefonate mit Ihnen gewonnen – Danke! Sie sind meine helfenden Engel gewesen.“

Fallbeispiel von 2006: *Menschen wollen Probleme lösen und Ziele erreichen - Sprache als Schlüssel für die Entdeckung neuer Kontinente*

„Liebe Telefonseelsorge! Heute wende ich mich mal schriftlich an sie, weil ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken möchte. Bedanken für die wirklich gute Arbeit, die Sie alle leisten und für ihre Hilfe. Der Zeitpunkt für meinen Dank ist gekommen, weil nach Jahren der Krise endlich eine Wendung eingetreten ist! Gestern Abend sagte mein Mann zu mir: Ich bin so froh, dass wir uns wieder haben. – Das ist die zarte Aussage eines bärtigen Königs, der sich in die Mauern seiner Burg zurück gezogen hatte. Jetzt noch einmal genauer: Im Januar hatte ich bei Ihnen ein Gespräch. Und nach dem Aufdröseln der Probleme und den ganzen Erläuterungen gab es zwei Anregungen, die mir geholfen haben: 1. Sie haben sich in die Situation des Partners hineinversetzt und für Ihn gesprochen (was er für sich selber ja nie getan hat). Damit haben Sie mir meinen Blickwinkel geändert. 2. Sie haben mir deutlich gemacht, dass ich meine Gefühle nicht zulasse. Ganz praktisch hat das dazu geführt, dass ich meinem Mann einen Brief geschrieben habe, in dem ich meine Situation, meine Wahrnehmung und meine Gefühle geschildert habe. Das ganze habe ich bildreich beschrieben und offenbar hat er mich verstanden [...] Den ganzen Weg durch diese Krise hätte ich ohne Gebet nicht bewältigt. Aber ich habe auch immer Menschen nötig, die mir helfen, die mit mir Erfahrungen austauschen, die mir zuhören und mir durch die richtigen Fragen auf den richtigen Weg helfen. Das sind Sie alle!“

Fallbeispiel von 1979: *Menschen suchen nach Landkarten und Legenden, um sich zu orientieren: Um-Lernen als Schlüssel für gesunde Erfahrungsmuster*

„Liebe TS-Mitarbeiterin! Ich bin diejenige, der Sie in der Nacht vom [...] in einem Augenblick recht tiefer Verzweiflung durch zuhören und antworten, durch überlegen und vorschlagen sehr und grundlegend geholfen haben. Erkennungsmerkmal meiner Person ist wohl die verzweifelt vorgetragene Klage: ich taue nichts, schaffe nicht das Wesentliche in meinem Leben, habe in fast allen Lebenssituationen versagt und kann den Anforderungen nicht gerecht werden. Alles stagniert, es existiert nur Resignation, ich bin dem Druck von außen nicht gewachsen. Aber gleichzeitig arbeitet in mir der wirklich starke Wunsch, das nicht auszulöschende Verlangen, die allem vielleicht noch einen Sinn gebende Sehnsucht dies zu ändern. Dann sagten Sie gegen Ende unseres Gesprächs: übrigens ich lese gerade zur Zeit das Buch »Ich bin O.K. – Du bist O.K.« – es gefällt mir und vielleicht könnte es auch für Sie eine Lebenshilfe sein. Aufgrund einer unerwartenden Unpässlichkeit (vielleicht so vorgesehen, weil sie mir eigentlich hilft) befinde ich mich durch die damit verbundene Ruhestellung bereits auf Seite 150 dieses Buches, das ich im Augenblick gerne als meine Bibel bezeichnen möchte. Mit vielen Unterstreichungen, Anmerkungen, Ausrufezeichen und einigen Fragezeichen freue ich mich schon auf ein zweites Lesen. Übrigens 2x ist es mir hier bereits in wenigen Tagen gelungen, eine Eltern-Kind-Reaktion in eine Erwachsenen-Reaktion umzupolen, worauf ich sehr stolz bin. [...] Und Sie haben mich auf den Weg gebracht. Dafür danke ich Ihnen aus vollem Herzen.“

Im Sinne eines Ausblicks wäre eine empirische Überprüfung nun der nächste Schritt der Beweisführung, den ich an dieser Stelle zukünftigen Forschungsstudien überlasse. Dies erfordert sicherlich auch eine Qualitätssicherung im Raum der medienvermittelten Kommunikation, welche die Art der Qualifizierung und konkreten Arbeitsweise transparent macht, um sie messen zu können.⁴⁸ Das dies bereits geschieht hat auch Martina Fischer in ihrer empirischen Untersuchung zur Qualitätssicherung in der Telefonseelsorge dargestellt. Als Resümee, kommt sie zu folgender Empfehlung, die eine große Nähe zu den hier gefundenen Ergebnissen aufweist: „Das wesentliche Ziel kompetenter Telefonberatung sind die Verbesserung der Situation des Anrufers, d.h. die Linderung seines Leidensdrucks, eine alternative Sichtweise seiner Situation, Krisenbewältigung und die Verbesserung seiner psychischen Befindlichkeit anzustreben. Methodisch ist dies zu erreichen durch ressourcenorientiertes Vorgehen, die gemeinsame Suche nach Problemlösung, Krisenintervention, die Auseinandersetzung mit Belastungen, Grenzen und Unlösbarem der AnruferInnen.“⁴⁹

⁴⁸ Vgl. dazu auch S. Schumacher, Menschen laufen keiner Kirche davon, die mit ihnen geht. Telefonseelsorge als ökumenisches Beratungskonzept, in: Ökumenische Theologie als (Er-)Lebensmodell (Hamburg 2003), S. 94-107 ; S. Schumacher, Sprachliche Tiefenstrukturen ergründen. Meta-Modell-Arbeit in der E-mail-Beratung, in: Internet @ Beratung, DAJEB-Informationsrundschriften, N. 208 (2004), S. 47-58; B. Knatz; B. Dodier: Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Leben Lernen 164 (2003).

⁴⁹ Martina Fischer, Qualitätsentwicklung in der psychologischen Beratung und Therapie am Telefon (Salzburg 2003) Diplomarbeit.