# „Haben Sie mal kurz Zeit?"

## Vom aufmerksamen Zuhören im seelsorgerlichen Gespräch

*Manchmal ergeben sich zwischen Tür und Angel Gespräche. Zwar oft kurze, aber nicht selten durchaus wichtige. Unser Praxis- und Seelsorgedozent Hans Ulrich Dobler, der seit Juni 2015 an der Missionsschule ist, zeigt im Folgenden, was hilfreich und wichtig ist für solche kurzen, aber auch für andere Gespräche.*

Nach dem Gottesdienst stand Helmut an der Tür und gab jedem Besucher die Hand. „Ich wünsche Ihnen einen schönen Sonntag.", „Gesegnete Woche!", so gab er jedem noch einen lieben Abschiedsgruß mit auf den Weg. Jetzt kam Frau K., eine langjährige Mitarbeiterin. Sie blieb stehen, schaute Helmut hilfesuchend in die Augen und sagte: „Herr Diakon, haben Sie mal kurz Zeit?" Helmut wusste: Jetzt wird's wichtig. Gemeinsam mit Frau K. suchte er ein ruhiges Plätzchen. Sie redeten lange miteinander, bis Frau K. sich ermutigt und dankbar verabschiedete.

Begegnungen wie diese ereignen sich im Dienst einer Diakonin, einer Jugendreferentin oder eines Pfarrers immer wieder. Es ist gut, wenn Menschen sich hoffnungs- und erwartungsvoll an jemanden wenden können, von dem sie denken, dass er helfen kann. Dazu braucht es nicht immer Hauptamtliche. Auch Christen ohne theologische und ohne spezielle seelsorgerliche Ausbildung können sich gegenseitig zu Seelsorgern werden. Unzählige Gespräche begannen spontan bei einer Tasse Kaffee oder auf der Straße und waren für die miteinander Sprechenden wichtig und manche hatten gar eine große Wirkung.

Was aber ist notwendig, damit ein solches Seelsorgegespräch trotz der Einmaligkeit und Spontaneität hilfreich geführt werden kann?

Eine Haltung des Seelsorgers, die dem Gesprächssuchenden eindeutig vermittelt: Ich bin jetzt ganz an dir und deinem Problem interessiert. Dies findet in drei besonderen Haltungen konkrete Gestalt:

**Ich höre interessiert zu und stelle Fragen.**
Je dringlicher und akuter das Problem ist, umso stärker verspürt der Gesprächssuchende den Bedarf zu reden. Zu Beginn sprudeln seine Worte oft unsortiert aus ihm heraus, aber mit der Zeit findet er für seine Eindrücke und Emotionen passende Begriffe, Bilder und Vergleiche, die ihm selbst helfen, sein Problem besser zu verstehen. Wenn der Seelsorger diesen Prozess aufmerksam mitverfolgt, mit kurzen Sätzen wiedergibt, was er verstanden hat und sein Gegenüber, etwa durch Nicken, zum Weiterreden ermutigt, bekommt der Gesprächssuchende einen Zugang zu dem, was ihm bisher so schwer zu schaffen machte. Was bisher nur „gefühlt", undifferenziert und wenig greifbar war, nimmt durch das Reden Gestalt an. Das Problem bekommt „Be-Griffe". Damit findet ein Wechsel statt: Nicht mehr das Problem beherrscht den Menschen, sondern der Mensch wird befähigt, sein Problem „anzu-packen". Er wird wieder etwas mehr Herr darüber. Damit ist ein erster wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer Lösung zurückgelegt. Der Seelsorger sollte in dieser Phase des Gesprächs möglichst keine eigenen Beiträge einbringen, denn damit würde er nur die Gedankengänge des Ratsuchenden unterbrechen und selbst nicht verstehen können, wie der Ratsuchende sich sieht. Als Seelsorger stehe ich

**Auch Christen ohne theologische und ohne spezielle seelsorgerliche Ausbildung können sich gegenseitig zu Seelsorgern werden**

in der Gefahr, frühzeitig so zu tun, als hätte ich das Problem schon längst verstanden. Wenn mir jedoch bewusst ist, wie komplex die meisten Probleme sind und wie trügerisch es ist, die eigene Erfahrung mit der Erfahrung des anderen gleichzusetzen, dann akzeptiere ich meine eigene Unwissenheit, bleibe mit vorschnellen Ratschlägen zurückhaltend und stelle stattdessen weiter Fragen, die mir helfen, das Problem umfassender und tiefer zu verstehen.

**Ich schaue meinem Gesprächspartner stets in die Augen.**
Einem Menschen über einen langen Zeitraum in die Augen zu schauen, hört sich im ersten Augenblick irritierend an. Wer will schon ständig angestarrt werden? Und doch ist der bewusste Augenkontakt ein Schlüssel für ein gutes Gespräch. Dies lässt sich schnell am Gegenteil deutlich machen: Ich stelle meinem Gegenüber eine Frage und schaue anschließend nur kurz auf meine Uhr oder auf mein Handy. Nimmt mein Gegenüber dies wahr, so wird er möglichst rasch das Gespräch beenden. Warum? Weil meine Augen das klare Signal gesetzt haben, dass ich nicht mehr an ihm und dem Gespräch mit ihm interessiert bin. Unsere Augen sprechen für sich. Sind wir mit unserem Blick ganz beim Gesprächspartner, so wird er uns auf jede Frage gerne antworten. Sind wir nur für einen Augenblick woanders, so bricht der Gesprächsfaden ab und es wird schwierig, das Gespräch weiter fortzusetzen. Blicke ich also wirklich die ganze Zeit in die Augen meines Gesprächspartners? Ja, zumindest, wenn ich Fragen stelle und auf eine Antwort warte. Mein Gegenüber wird seine Augen schweifen lassen – er wird nie länger als einen Augenblick meinen Blickkontakt erwidern, aber er wird immer wieder zu diesem Kontakt zurückkehren und sich vergewissern, dass ich noch ganz bei ihm bin. Da ich nicht weiß, wann seine Augen den Kontakt zu den meinen suchen, stehe ich in der Pflicht, immer schon da zu sein. Es ist aufschlussreich, den Augen des anderen zu folgen: Sie schweifen umher, um dann doch in entscheidenden Momenten zurückzukommen, sich zu vergewissern und wieder auf Wanderschaft zu gehen. Mein Blick als Seelsorger soll dabei nicht unangenehm starr, kalt, aufdringlich oder fixierend sein. Vielmehr achte ich auf eine gesunde Distanz, bleibe präsent und höre freundlich und wohlwollend zu.
Der Blickkontakt hat eine zweite wichtige Bedeutung: Unsere Augen können kleinste Stimmungs- und Gefühlsregungen im Gesicht unseres Gegenübers wahrnehmen und die verbale Kommunikation mit wichtigen nonverbalen Eindrücken ergänzen. Auf diese Weise kommen wir dem, was uns der andere sagen will, viel näher.

**Ich achte auf eine gesunde Distanz, bleibe präsent und höre freundlich und wohlwollend zu.**

**Ich passe mich in meiner Geschwindigkeit ganz an die meines Gegenübers an.**
Menschen leben in unterschiedlichen Geschwindigkeiten. Das gilt nicht nur für das Arbeiten oder Denken, sondern auch für das Reden und Antworten auf Fragen. Das ist besonders dann der Fall, wenn die Antworten mit schwerwiegenden Entscheidungen verbunden sind. Viele Menschen besitzen eine dynamische, aktive Art. Sie packen zügig an, sind schnell mit Entscheidungen und oft ungeduldig, wenn Dinge länger brauchen, als sie es wünschen und erwarten. Andere bleiben in

ihrem Leben eher passiv. Sie lassen Entscheidungen lieber andere treffen, warten lange, bis sie sich zu einer Antwort durchringen und halten im Leben vieles mit einer Engelsgeduld aus. Stellt im Gespräch ein eher aktiver Mensch einem eher passiven eine Frage, dann muss er so lange warten, bis der Passivere wirklich von sich aus den Mund öffnet und redet. Gibt er ihm nicht genügend Zeit, zieht dieser sich zurück und bleibt schweigsam. Meist übernehmen dann die Aktiveren umso mehr die Kontrolle und bald reden nur noch sie – aus dem Dialog wird ein Monolog. Der Passive schweigt und ist vielleicht sogar froh, dass er dadurch eine in seinen Augen möglicherweise falsche Antwort vermieden hat. Viele Gespräche leiden daran, dass der eine nur noch redet und der andere nur noch schweigt. Die beste Hilfe besteht darin, wenn der Aktive lernt zu schweigen und nur zuzuhören. Jeder Aktive weiß, wie schwer das ist; – manchmal hilft aber gerade das, was uns etwas abverlangt. Sich auf die Geschwindigkeit eines Langsameren einzulassen, ist die hohe Kunst der Gesprächsführung. Sobald der Langsamere spürt, dass auf ihn gewartet wird, legt er häufig sein Schweigen ab, beginnt bereitwillig zu reden und es kommt zu einem offenen Dialog.

### Komplexe Probleme lassen sich nicht in einem einzigen Gespräch lösen

Das entlastet Seelsorger und Seelsorgerinnen: Es reicht völlig aus, wenn der Ratsuchende mit einer einzigen hilfreichen und ermutigenden Idee aus dem Gespräch geht, es muss nicht gleich zu einer umfassenden Lösung kommen. Mit dieser einen Idee hat sich in dem Ratsuchenden vieles verändert: Wenn er vorher seinem Problem hilflos gegenüberstand, er nur Erfahrungen gemacht hat, die alle bisherigen Lösungsversuche als gescheitert erwiesen haben, so gibt ihm die eine neue, wirklich umsetzbare Idee Kraft, Mut und Hoffnung für einen neuen Weg. Meistens sieht man es einem Ratsuchenden direkt an: Er richtet sich auf, hebt den Kopf, seine Stimme wird wieder klar und seine Körperhaltung zeigt, dass er wieder Energie hat und am liebsten gleich mit der Umsetzung seiner neu gewonnenen Idee beginnen will. Und selbst wenn sich herausstellen sollte, dass die neue Idee ebenfalls scheitert, so findet der Ratsuchende trotzdem von sich aus neue Lösungswege oder kann die erdachte Lösung selbständig so modifizieren, dass sie zum (Teil-) Erfolg führt. Er hat vom Problem-Modus in den Lösungs-Modus gefunden. Und dieser entbindet in ihm eine ganz neue Kreativität und verleiht ihm Kraft, weiter nach Alternativen und erfolgreichen Lösungen zu suchen.

**Sich auf die Geschwindigkeit eines Langsameren einzulassen, ist die hohe Kunst der Gesprächsführung**

**Wie kann ich ein Gespräch aber so führen, dass an dessen Ende ein Ratsuchender fröhlich mit einer hilfreichen Idee nach Hause geht?**

■ *Der Ratsuchende darf mir sein Problem ausführlich schildern, und ich ermutige ihn darin.* Wir bleiben aber nicht zu lange und ausschließlich bei der Analyse stehen oder suchen Schuldige, sondern nach einer gebührenden Wertschätzung des Problems schauen wir nach vorne. Wie? Indem wir z. B. Fragen stellen, die bewusstmachen, in welchen Situationen das Problem seltener und schwächer aufgetreten ist – oder zeitweise vielleicht sogar ganz verschwunden

war. Und dann suchen wir nach den Ursachen, die eben diese Abschwächung oder gar das Verschwinden des Problems bewirkt haben. Oder wir lassen andere Menschen fiktiv zu Wort kommen: „Was hätte dir früher dein Opa in so einer Situation geraten?“ „Wenn du deiner besten Freundin davon erzählen würdest, was würde sie dir empfehlen?“ … Damit erweitern wir kreativ die Suche nach Möglichkeiten einer Lösung. Hilfreich kann es auch sein, anhand von Skalierungsfragen den kleinstmöglichen Schritt für eine Lösung herauszufinden: „Angenommen du würdest die Schwere deines Problems auf einer Skala von 0 bis 10 einordnen, welche Zahl würdest du ihm geben?“ und daran anschließend „Was müsste geschehen, damit du deinem Problem die nächstniedrigere Zahl geben würdest“. An diesem nächsten kleinen Schritt lässt sich viel leichter konkret arbeiten, als mit einer Lösung, die sehr komplex ist.

**Ich verbünde mich mit der Hoffnung des Ratsuchenden**

- *Findet der Ratsuchende für sich eine Lösung, die ihm passend erscheint, dann ist es ratsam, gemeinsam mit ihm die nächsten konkreten Schritte zu entwikkeln und festzulegen.* Manche Idee sieht auf den ersten Blick zwar wie eine wirklich gute Lösung aus, aber es gibt Hindernisse, die dazu führen, dass eine Umsetzung vom Ratsuchenden hinausgeschoben wird. Dann braucht es einen weiteren Gesprächsgang, um alle Hindernisse soweit abzubauen, dass einer wirklichen Umsetzung nichts mehr im Wege steht. Am Ende hilft nicht die Idee, sondern nur die wirklich umgesetzte Lösung.
- *Und schließlich: Wie beende ich ein Gespräch in guter Weise?* Indem ich mich mit der Hoffnung des Ratsuchenden verbünde! Er kam zu mir in der Erwartung und mit der Hoffnung, wirkliche Hilfe zu bekommen. Nun geht er wieder und ich darf ihm abschließend das Vertrauen schenken, dass ich die Lösung auch gut finde und ihm die Umsetzung zutraue. Manchmal findet man dazu die richtigen Worte, manchmal reicht ein fester Händedruck und in anderen Fällen kann ein ermutigendes Segenswort passend sein. Denn das Ziel ist, dass ihn seine neu gewonnene und durch mich bestätigte Hoffnung mit nach Hause begleitet.

Im Seelsorgeunterricht an der Evang. Missionsschule in Unterweissach üben wir bereits im ersten Jahr die hier dargelegten Schritte für eine hilfreiche und lösungsorientierte Gesprächsführung. Es liegt uns am Herzen, dass unsere Studierenden im Laufe ihrer Ausbildung ausreichend viele Möglichkeiten zum Üben haben und selbst entdecken, was für ein großer Segen in solchen Gesprächen verborgen liegt. Wir halten nach Möglichkeiten Ausschau, wie z.B. das Christival im vergangenen Jahr in Karlsruhe, bei denen unsere Studierenden Ratsuchenden begegnen und konkret anwenden lernen, was sie im Unterricht gelernt haben. Und selbst bei solchen Übungsgesprächen verabschieden sich am Ende nicht selten zwei Menschen herzlich, fröhlich und glücklich, obgleich sie sich vor wenigen Minuten noch gar nicht gekannt haben. Der eine, weil er mit einfachen Methoden helfen konnte, und der andere, weil sein Problem, das ihn zu Beginn noch belastete, nun durch die Hoffnung auf eine gute Lösung leichter geworden ist.

Hans Ulrich Dobler

**Literaturempfehlungen**

- Rolf Theobold, Kurzzeitseelsorge
- Lilo Schmitz, Lösungsorientierte Gesprächsführung (ein Übungsbuch)
- Carmen Kindl-Beilfuß, Fragen können wie Küsse schmecken
- Günter G. Bamberger, Lösungsorientierte Beratung