

Beratung/Seelsorge am Telefon

- **Vorneweg eine Ermutigung:** Die TelefonSeelsorge macht seit den 1950er Jahren gute Erfahrungen mit der Seelsorge/Beratung am Telefon (und seit gut 20 Jahren auch per Mail und Chat). Die vielfache persönliche Erfahrung und empirische Studien der neueren Zeit zeigen: Die Beziehung zur Beraterin/zum Berater wird von den KlientInnen genauso bewertet wie im Face-to-face-Kontakt, in einzelnen Studien sogar besser. Es gab in den Studien keine Unterschiede in der Äußerung von Sympathie und Akzeptanz, die Zusammenarbeit (Arbeitsbündnis) wurde teilweise sogar als konzentrierter/effektiver beschrieben. (Literatur u.a.: King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people. A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6/ 3, 175-181.)
- **Die Konzentration auf nur einen Sinn am Telefon kann irritierend sein, birgt aber auch Chancen.** Hilfreich dafür können folgende Punkte sein:
 - Ein **gutes Setting schaffen:** Zum Telefonieren einen Ort suchen, an dem ich mich wohlfühle, gut sitzen/stehen kann, die Möglichkeit zu einem weiten Blick (z.B. aus dem Fenster) habe. Mögliche Ablenkungen/Störungen beseitigen.
 - **Stift und Papier bereitlegen.** Das Gespräch am Telefon bringt die Möglichkeit, den Einstiegssatz der Klientin/des Klienten oder zentrale Begriffe, die er/sie wiederholt benutzt, zu notieren und später aufgreifen zu können.
 - Wichtig ist, gerade **am Gesprächsanfang** und beim Aufbau des Kontaktes das Dasein und **Aufmerksamsein hörbar zu machen.** Z.B. durch mehr „soziales Grunzen“ („hm“).
 - **Möglicherweise ist es irritierend, nicht zu wissen, wo sich KlientIn befindet** (zu Hause, unterwegs, in welchem Raum, sitzend, umhergehend...). Es kann Teil des Beziehungsaufbaus sein, das zu erfragen: „Wo sind Sie gerade? Was sehen Sie um sich herum?“ und ggf. auch KlientIn einzuladen, sich für das Gespräch einen guten Ort zu suchen.
 - **Gemeinsames Schweigen ist auch am Telefon möglich!** Es braucht aber *davor* einen Aufbau der Beziehung, damit sich KlientIn sicher sein kann, dass BeraterIn auch schweigend bei ihm/ihr ist. Manchmal können Verbalisierungen helfen: „Ich bin bei Ihnen. Ich höre Ihnen zu und wir können auch zusammen schweigen.“ – „Das, was Sie mir gerade erzählt haben, klingt in mir nach. Ich habe da so schnell gar keine Worte zu...“ „Ich habe das Gefühl, gerade tut es Ihnen gut, ein bisschen zusammen zu schweigen. Ist das richtig?“ ...
- Auch **Selbstschutz ist am Telefon wichtig:** Die Konzentration auf den einen Sinn „hören“ und die Stimme der/des anderen kann dazu führen, dass ich in den Hörer hineinkrieche, mich einsaugen lasse, mich über dem Hörer buchstäblich verkrümme. Dagegen hilft **bewusste Körperhaltung:** Zwischendurch aufrichten. Schultern nach hinten, Kopf heben. Einen weiten Blick suchen, z.B. aus dem Fenster. Mich erden: Beide Füße auf den Boden. Oder einen Handschmeichler bereitlegen und zwischendurch in die Hand nehmen...