

Stefan Schumacher

## **For Life To Go On**

TelefonSeelsorge als Teil einer weltweiten Initiative für Krisenintervention und emotionalen Beistand

„For life to go on – 50 years of Providing Emotional Support and Preventing Suicide“, dass ist der Titel des XX. internationalen IFOTES Kongresses, der 2016 in Partnerschaft mit der TelefonSeelsorge Deutschland durchgeführt wird. Ein guter Anlass die TelefonSeelsorge in das internationale Konzert der Krisenhilfe einmal einzuordnen und die Grundzüge der weltweiten Krisenhilfe nachzuzeichnen.

Ich möchte diesen Beitrag in zwei unterschiedliche Bereiche untergliedern: Einen strukturellen Teil, der die internationalen Zusammenhänge transparent macht. Wie ist TelefonSeelsorge in das internationale Engagement strukturell eingebunden, vernetzt und engagiert? Welche wesentlichen Ähnlichkeiten und Unterschiede gibt es im Hinblick auf Krisenbegleitung zwischen Verbänden? Und zweitens einen fachlichen Beitrag auf der Basis meiner Erfahrung der internationalen Zusammenarbeit zu der Frage: Wie lässt sich die seelsorgliche Begleitung in die internationale Begrifflichkeit von „crisis intervention“ und „emotional support“ einordnen, oder anders gefragt: Wie lässt sich Krisenbegleitung als emotionale Entlastung unabhängig von Sprache, Kultur oder Religiöser Orientierung beschreiben?

### **Teil 1. Medienvermittelte Krisenhilfe in ihrer globalen Vernetzung**

Seit 1953 engagieren sich unterschiedliche Organisationen erfolgreich rund um den Globus für Suizidprävention und seelische Balance, nachdem der Fernsprecher sich in Europa, Amerika, Australien und Teilen Asiens als neue technische Errungenschaft auch in Privathaushalten zunehmend durchgesetzt hatte. Sie reagierten auf das Bedürfnis von Menschen ein nicht bewertendes, zuhörendes Ohr zu bekommen, um Belastungs- und Krisensituationen anonym und niederschwellig thematisieren zu können. Im Laufe der Zeit haben sich auf nationaler und internationaler Ebene Netzwerke und Verbände zusammengefunden, die zum Ziel haben, Menschen in mentaler und emotionaler Not beizustehen.

Die TelefonSeelsorge als Begriff für jenes Engagement gibt es auf nationaler Ebene zweimal: in Österreich und in Deutschland. Woanders heißt sie Freundschaftstelefon, Telefon der Hoffnung, Lebenslinie, Samariter, Dargebotene Hand, SOS-Telefon usw. So unterschiedlich wie die Namensgebungen sind auch die organisatorischen Strukturen. Ein auf Kirchensteuer basierendes System wie das unsrige gibt es noch in Österreich, teilweise auch in Schweden und Norwegen. Die meisten anderen Verbände erhalten ihre Gelder vorwiegend über staatliche Zuschüsse, Kommunen oder über Sponsoringaktivitäten, Mitgliedsbeiträge und Spenden.

Die deutsche TelefonSeelsorge ist der größte nationale Verband der in Europa verorteten Vereinigung IFOTES, mit über hundert Stellen und über siebentausend Ehrenamtlichen. Daneben gibt es ähnlich wie in Deutschland einige andere große nationale Verbände wie die Samaritans in U.K. ([www.samaritans.org](http://www.samaritans.org)), die National Suicide Prevention Line in den U.S.A. ([www.suicidepreventionlifeline.org](http://www.suicidepreventionlifeline.org)), Lifeline Australia ([www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)) oder Telecare in Canada ([www.telecarecanada.org](http://www.telecarecanada.org)).

Blickt man über den nationalen Raum hinaus findet man global insgesamt drei große Weltverbände für Krisentelefone:

- IFOTES - International Federation of Telephone Emergency Services ([www.ifotes.org](http://www.ifotes.org))
- Lifeline International ([www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au))
- Befrienders-Worldwide ([www.befrienders.org](http://www.befrienders.org))

### **IFOTES und seine Geschwisterverbände**

Der europäische Verband IFOTES wurde 1967 gegründet, nachdem zuvor schon mehrere Jahre internationale Treffen in Form von kleinen Kongressen – u.a. im deutschen Bad Boll stattgefunden hatten. Zu Beginn war die englischsprachige telefonische Krisenhilfe Englands, die von dem Begründer der TelefonSeelsorge insgesamt – Chad Varah – gegründet worden war, noch Teil des IFOTES-Verbandes. Diese schieden jedoch in den 80er Jahren aus und gründeten den Verband „Samaritans“, nachdem der schwelende Konflikt über die Nähe der Krisenhilfe zu kirchlichen Institutionen nicht gelöst werden konnte. Bis heute legen die Samaritans, die international als „Befrienders International“ repräsentiert sind, wert darauf, völlig unabhängig von kirchlicher Trägerschaft oder kirchlicher Co-Finanzierung zu sein. IFOTES überlässt die Trägerschaft der telefonischen Krisenhilfe in der Verantwortung der nationalen Verbände, hat jedoch im Rahmen ihrer ethischen Richtlinien Wert darauf gelegt, dass die telefonische Begleitung von Menschen in Krisensituationen frei von ideologischer oder religiöser Beeinflussung ist.

IFOTES hat gegenwärtig 19 Vollmitglieder und 12 assoziierte Mitglieder. Die meisten haben ihren Sitz in Europa. Ausnahmen bilden Ecuador, Israel und Singapore. Über 420 Telefonseelsorgestellen mit an die 25.000 Freiwilligen sind engagiert. Etwa 90% der Stellen arbeiten 24 Stunden an allen Tagen im Jahr. Neben 4,9 Millionen Anrufen haben die Mitglieder von IFOTES auch seit 2012 jährlich über 51.000 Chatkontakte gepflegt und knapp 65.000 Mailanfragen beantwortet - Tendenz steigend.

Deutschland ist über drei Verbände bei IFOTES repräsentiert: Die evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und die Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge sind die beiden nationalen Verbände für TelefonSeelsorge in Deutschland und Gründungsmitglieder von IFOTES, und das Muslimische Seelsorgetelefon in Berlin ([www.mutes.de](http://www.mutes.de)) ist seit 2013 mit 24-stündiger Erreichbarkeit als Vollmitglied von IFOTES anerkannt. Im Internationalen Komitee ist die TelefonSeelsorge vertreten durch zwei Delegierte – einen des evangelischen und einen des katholischen Verbandes.

IFOTES ist organisiert als föderaler Zusammenschluss nationaler Mitglieder und garantiert durch Zusammenkünfte von Delegierten der Mitgliedsländer den regelmäßigen Austausch untereinander. Daneben werden im Abstand von drei Jahren internationale Kongresse für Ehren- und Hauptamtliche veranstaltet und über Projekte

fachspezifische Themen erarbeitet. Die Kongresse seit dem Jahre 2000 waren in Spanien, Slowenien, Italien, Österreich und Schweden. Zusätzlich wurde in Vorbereitung auf den Kongress in Wien 2010 unter dem Thema „Listening for peace“ ein Training zum Umgang mit Aggression und Gewalt am Telefon entwickelt und 2013 im Rahmen des Kongresses in Göteborg zum Thema „Vulnerability as a challenge“ ein Training zum Schwerpunkt Resilienz entwickelt und durchgeführt. Beide Trainings wurden in den fünf IFOTES-Sprachen international vermittelt (D,E,F,I,S).

Eine andere wichtige Initiative der letzten Jahre war die Beantragung und Zulassung der europaweiten Krisenhilfenummer für Menschen in Not (116-123), die allerdings aus Regulierungsgründen bisher auf nationaler Ebene nur in einigen Ländern umgesetzt werden konnte.

Aktuell gibt es zwei von der EU geförderte Projekte. Das eine befasst sich mit erprobten Methoden der Qualifizierung von Ehrenamtlichen und das andere untersucht die Motivation und Zufriedenheit von Ehrenamtlichen in den jeweiligen nationalen Verbänden. Die Projekte sind finanziert von der Europäischen Union. Da IFOTES seinen Sitz in der Schweiz hat, wurde 2011 für die Beantragung von Projektmitteln ein Förderverein ins Leben gerufen mit Sitz in Hagen/Deutschland (IFOTES-Europe).

Darüber hinaus engagiert sich IFOTES auf sozialpolitischer Ebene, indem es Kontakte und Arbeitsbeziehungen zu Fachverbänden und politischen Strukturen hält wie der Europäischen Union, der WHO (Weltgesundheitsorganisation), dem WFMH (Weltverband für mentale Gesundheit), dem IASP (Weltverband für Suizidprävention) und anderen Fachverbänden.

IFOTES ist seit der Jahrtausendwende in kontinuierlichem Kontakt zu seinen oben bereits erwähnten Geschwisterverbänden. Dazu gehören die Befrienders International (gegründet 1974 von Chad Varah in U.K. als Befrienders Worldwide) und Lifeline International (gegründet 1963 von Sir Alan Walker in Sydney). Die Befrienders wirken heute in 29 Ländern in über 169 lokalen Stellen in allen Teilen der Welt. Die Zentren bieten ihren Dienst an über Telefon, Mail und Chat und auch über SMS-messaging und über direkte face-to-face Kontakte. Zu Lifeline gehören ca. 200 Stellen in 22 Ländern (Nordamerika, Asien, Pazifik, Australien) mit weit über 20.000 Freiwilligen. Auch hier wird neben der telefonischen Erreichbarkeit das Internet zur Kontaktaufnahme bereitgestellt.

Im Unterschied zu IFOTES können in beiden Geschwisterverbänden auch einzelne lokale Telefonseelsorgestellen Vollmitglied sein und nicht nur Nationalverbände. Ein weiterer Unterschied der Geschwisterverbände zu IFOTES ist die stärkere Anbindung der Mitglieder an die „Stammorganisationen“ in England bzw. Australien. Während IFOTES neben ethischen Richtlinien und bestimmten Regeln der organisatorischen Struktur keine besonderen Voraussetzungen der Mitgliedschaft erwartet und auch keine bestimmten Controlling Möglichkeiten oder Durchgriffsrechte auf die Qualität oder Angebotsstruktur der einzelnen Stellen hat, legen besonders die Samaritans auch bei Befrienders-Mitgliedern Wert darauf, dass Ausbildung und Training und die Begleitung suizidaler Krisen nach bestimmten Vorgehensweisen und fachlichen Standards erfolgen, die maßgeblich die Suizidprävention und Krisenintervention im Blick haben.

Das wird bis hin zur praktischen Dokumentation der Anrufe am Telefon deutlich: Alle Krisentelefone, die Mitglied von Samaritans/Befrienders sind, haben in den statistischen Erhebungen ihrer Gespräche die Verpflichtung zu erfassen, ob ein Gespräch das Thema

Suizidalität beinhaltet hat oder nicht und wie dies interveniert wurde. Das wird auf eine besondere Weise (sinngemäß) erfragt: „Haben Sie im Verlauf des Gesprächs ihren Gesprächspartner auf eine mögliche Suizidalität hin angesprochen? Oder gab es suizidale Gedanken auf Seiten des anrufenden?“ (JA oder Nein). Verneint der/die Diensthabende die Frage wird nachgefragt: „Welche Gründe gab es, diese Frage nach suizidalen Gedanken oder Absichten nicht zu stellen?“ Wird die Frage dagegen bejaht geht es weiter: „Welche Schritte haben Sie in die Wege geleitet, um die Wahrscheinlichkeit eines Suizidversuchs zu minimieren?“ Antworten wären dann beispielsweise: „privates Hilfesystem des Anrufenden aktiviert; Antisuizidvertrag geschlossen; Professionelles Hilfesystem eingeschaltet usw.“

Auch Lifeline Australia hat wesentlich strengere Maßstäbe an die Begleitung von suizidalen Anrufen und führt aus diesem Grund in regelmäßigen Abständen professionell angelegte Life-Supervisionen durch, wo die Freiwilligen von Fachkräften am Telefon begleitet und gecoacht werden.

IFOTES verlangt solche standardisierten Programme nicht, sondern überlässt diese Verantwortung den nationalen Mitgliedsverbänden. Blickt man nun zurück auf die deutsche TelefonSeelsorge, so muss man feststellen, dass es gar keine national verbindlichen Regelungen für die Suizidprävention gibt. All diese fachlichen Standards sind den regionalen Stellen anvertraut, was letztlich historisch so gewachsen ist. Die Delegation fachlicher Verantwortung kann sich die deutsche Telefonseelsorge allerdings auch leisten, weil sie vor Ort immer ausreichend Fachpersonal vorweisen kann, so dass die Qualität von Zuhörstrategien, Kommunikationskompetenz, Krisenintervention und Begleittechniken gewährleistet sind. Aber der Unterschied wird deutlich: Während Befrinders- und Lifelinemitglieder viel stärker einem fachlichen Standard unterworfen sind, gibt es unter IFOTES Mitgliedern eine große Vielfalt an fachlichen Konzepten und Begleitmodellen. Beide Richtungen haben Vor- und Nachteile: Während in den angelsächsischen Krisenhilfen weit mehr die Suizidprävention im Vordergrund steht und auch nachweislich in höherem Maße nachgefragt und begleitet wird, ist das Krisenhilfeangebot in der Telefonseelsorge und bei den meisten europäischen Nachbarn breiter und thematisch unspezifischer aufgestellt und gibt so mehr Raum für Menschen in nicht-suizidalen Krisen.

## **Die weltweite Plattform für Krisenhilfe (WACH)**

Seit einigen Jahren geht von den drei Weltverbänden das Engagement aus, sich auf einer internationalen Plattform zu organisieren, um auf dieser Ebene als globales Sprachrohr für Krisenhilfe aufzutreten. Im Jahre 2000 entstand die erste Initiative unter dem Namen „VESH“ (Volunteer Emotional Support Helplines). Diese wurde 2007 umbenannt in ESA (Emotional Support Alliance) und trägt seit 2013 den Namen WACH (World Alliance of Crisis Helplines). Die mehrfache Namensänderung spiegelt auch den Kennenlern- und Entwicklungsprozess der Verbände wieder, der inzwischen darin mündete als globales Wiedererkennungsmerkmal die „Krisenhilfe“ in dem Mittelpunkt zu stellen.

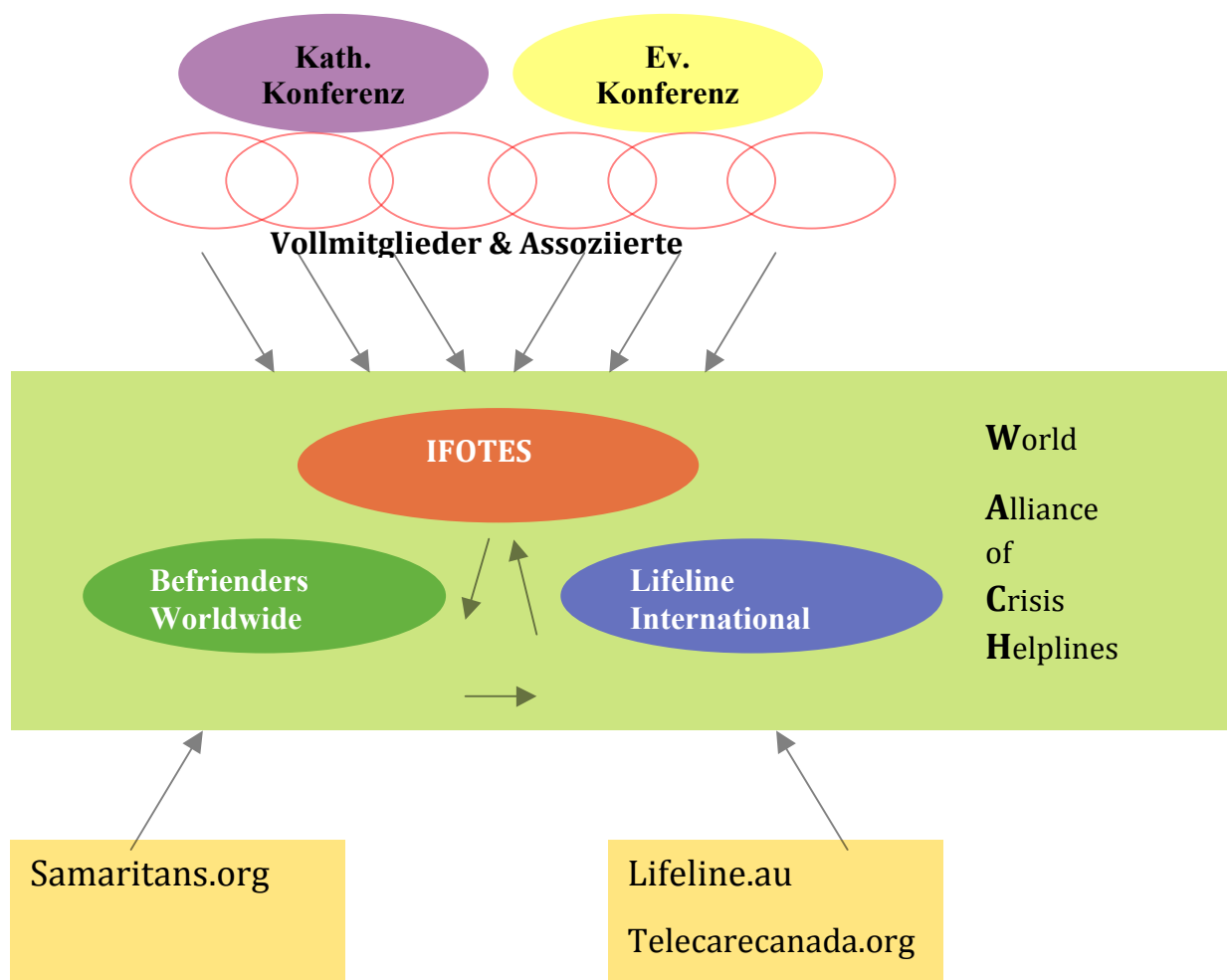
WACH hat sich 2013 in Oslo auf ein gemeinsames Vision-Statement“ verständigt mit dem Wunsch, dass Menschen in emotionalen Krisen weltweit Hilfe finden können. Das „Mission-Statement“ beschreibt WACH als eine Plattform, welche die globale Allianz von Krisenzentren vertritt und qualifizierte Krisenhilfe durch Austausch und Zusammenarbeit fördert. Praktisch geschieht dies aktuell durch eine gemeinsame

Veröffentlichung für die Weltgesundheitsorganisation (WHO) zum Thema „Preventing suicide: A resource for establishing a Crisis Line“ sowie durch den Austausch von Daten zur Erhebung von weltweiten Trends im Bereich der Suizidprävention.

Die besondere Rolle als „global player“ hat WACH dahingehend, dass die Plattform die Vision einer weltweiten Initiative von Krisenzentren für seelische Balance und emotionale Stärke repräsentiert. Vielfach fällt in dem Zusammenhang mit „help-lines“ der Begriff „emotional health“, „emotional support“ oder „mastering emotions“. Im Unterschied zu klinischen Begriffen der „mentalen oder seelischen Gesundheit“ geht es bei jenen Stichworten um die Seelsorge verstanden aus einer humanistisch formulierten Perspektive, d.h. um Stabilität durch Lebenszufriedenheit und Sinn.

WACH verfolgt genau jenes Interesse nämlich Organisationen, Initiativen und Menschen auf globaler Ebene miteinander zu verbinden. Die jeweiligen nationalen Verbände sind angehalten Qualitätsmaßstäbe zu generieren, die es ermöglichen, dass Menschen einen unterstützenden Ort vorfinden. WACH ist in diesem Sinne Lobbyistin für eine Welt mit emotionaler Kompetenz und vernetzt die unterschiedlichen Initiativen für emotionalen Beistand.

## Telefonseelsorge International



## Teil 2 „Emotional Support“ als globaler Begriff der Krisenhilfe

Menschen sprechen in der Sprache wie sie ihnen möglich ist. Wenn wir uns ins Gespräch bringen – mit Stimme oder Tastatur – 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<sup>i</sup>.

Üblicherweise lernen wir von Kindesbeinen an über unsere Sprachentwicklung Objekte zu erkennen, zu benennen, 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 – inklusiver unserer 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 Beziehung, die zwar sachlich noch benannt wird, jedoch längst leblos erscheint, zugleich sprachlich ins Trudeln. 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 Schmerz bis hin zu suizidalen Gedanken können die Folge jenes Ohnmachtempfindens sein. Dabei können Krisen auch unterhalb des Bewusstseins entstehen, ablaufen und auch wachsen, ohne dass der Intellekt wirklich davon weiß<sup>ii</sup>.

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.

Manfred Entrich vergleicht die Herausforderung von Mitarbeitenden in der TelefonSeelsorge mit der sprachlichen 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. Telefonseelsorger und -seelsorgerinnen sehen sich mit der Herausforderung konfrontiert, in einem zeitlich und sinnesspezifisch begrenzten Rahmen einen Dialog zu führen, in dem sie sensibel deutend die oft verkapselten Botschaften zu verstehen suchen, um dem Anrufenden eine Hilfe sein zu können. Dabei werden sie mit unterschiedlichsten - auch teils provozierenden oder

langatmigen Darlegungen konfrontiert, aus denen sie den „Schmerzpunkt“ des Anrufenden herauslösen müssen, damit eine Gesprächsbrücke entsteht.

Die Frage nach Krisenbewältigung, emotionaler Stabilität und seelischer Gesundheit gewinnt in der wachsenden Unübersichtlichkeit und Vielfältigkeit der lebenspraktischen Alltagsgestaltung durch Globalisierung und Entgrenzung an Relevanz und wird zur Kernfrage des menschlichen Daseins in den kommenden Jahrzehnten sein. Das hat damit zu tun, dass wir uns als Menschheit selbst individuell wie gesellschaftlich – ökonomisch wie ökologisch in einer Art kollektiven Krisensituation befinden – die westlichen Länder der Erde bereits in einem fortgeschritteneren Stadium als die so genannten Schwellenländer. Nicht nur territoriale Gefüge sondern auch die alten Konzepte und Orientierungsmaßstäbe lösen sich auf und es ist noch völlig offen, wohin die Reise geht.<sup>iii</sup> Der deutsche Hirnforscher und Neurobiologe Gerald Hüter hat diesen Prozess sehr anschaulich mit einer Metapher beschrieben:

„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.“<sup>iv</sup>

Die weltweiten Krisentelefone leisten 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 Lebenshilfe wurde im Rahmen des internationalen Kongresses von IFOTES zum Thema »Emotional Health – A new consciousness« erstmals durch die Weltgesundheitsorganisation (WHO) bestätigt, die als offizieller Partner des Kongresses auftrat. Das tat sie auch wieder während des internationalen IFOTES Kongresses in Wien 2010, auf dem die Bedeutung emotionaler Balance und Stabilität unter der Frage innerpsychischer, zwischenmenschlicher und struktureller Gewalt reflektiert wurde und während des Kongresses in Göteborg/Schweden, wo die seelische Verwundbarkeit im Mittelpunkt der Auseinandersetzung stand.

Das Besondere der Krisenbegleitung am Telefon und im Internet und damit der Grund, warum sie emotional so stützend sein kann ist dabei die bereits angesprochene Niederschwelligkeit, als Möglichkeit sie fast überall, zu jeder Zeit, spontan, situativ, anonym sowie in vielen Ländern mit sehr geringen finanziellen Kosten in Anspruch nehmen zu können. Sie wird erfahrbar als Entlastungs-Geschenk und ist damit weitgehend leistungsfrei und ohne Hierarchie; zweiteres letztlich auch dadurch, weil sie nicht mit berufsprofessionellen Menschen arbeitet und somit kein auf vorgegebenen Rollenstrukturen beruhendes Beraterisch-therapeutisches Setting zwischen dem Ratsuchenden und dem Hilfeleistenden ist. Das spezielle Konzept von Krisentelefonen eröffnet eine Reihe von Möglichkeiten und Ressourcen, die dazu beitragen, ein Gespräch

oder einen schriftlichen Mail- oder Chatkontakt zu etablieren, der eine dreifache Verortung des Menschen in seiner Lebenssituation ermöglicht, wie sie bei Klaus Grawe<sup>v</sup> vor Jahren bereits als zentrale Wirksamkeitskriterien beschrieben wurden: Sie wird zu einem ressourcervollen Ort für Beziehungserfahrung und Beziehungsgestaltung, für Problemwahrnehmung und Problembewältigung sowie für Perspektivgestaltung und Klärungsprozesse.

Jenes Ziel der Wiedergewinnung der seelischen Balance ist auf internationaler Ebene auch eines der zentralen Absichten medienvermittelter Krisendienste insgesamt geworden. So formulierte die Emotional Support Alliance 2011 zu Beginn ihrer Initiative: „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.“ Übersetzt: „Wir unterstützen nicht nur suizidale Menschen, sondern auch viele, die in einem desolaten emotionalen Zustand sind. Bei einer positiven Förderung emotionaler Gesundheit können Krisenzentren ermöglichen, dass Anrufende fähig werden ihre eigene emotionale Elastizität und Überlebensfähigkeit zu verbessern.“

Die Vision von WACH und ihren Weltverbänden ist an einer Welt mitzuwirken, in der die Bedeutung von emotionaler Gesundheit verstanden wird und emotionale Unterstützung überall kostenfrei zur Verfügung steht. Denn wo Menschen ihre Bedürfnisse, Empfindungen und emotionalen Zustände wahrnehmen und artikulieren lernen, werden Grundsteine für ein friedliches und sinnhaftes Zusammenleben gelegt. Die Chance zur emotionalen Gesundheit eröffnet sich nicht allein in der geleisteten Krisenhilfe selbst, sie wird bereits im Vorfeld grundgelegt durch das Freiwilligenmanagement in Form von Schulung und Begleitung von weltweit unzähliger engagierter Menschen, die durch Training und Supervision die Schlüsselkompetenzen von emotionaler Stabilität entdecken lernen. Allein in Deutschland sind es geschätzte 800-1000 Ehrenamtliche jährlich, die in den über 100 Stellen über Monate qualifiziert werden.

Als ein besonderes Beispiel sei hier auch die Spanische Telefonseelsorge „Teléfono de la Esperanza“ erwähnt. Die Organisation qualifiziert in ihren Basistrainings nicht nur Menschen, die später auch in einem Krisenzentrum tatsächlich mitarbeiten werden so wie das in der Telefonseelsorge durch Auswahltage, Vorgespräche und Orientierungsabende üblich ist. Die spanische Telefonseelsorge bietet das Basistraining für Zuhörkompetenzen ganz offen einer möglichst großen Gruppe von Menschen an – im Grunde jedem und jeder, die Interesse an der Qualifikation in Gesprächsführung haben. Erst im Aufbaukurs werden die erfolgreichsten Kandidaten ausgewählt, die schließlich für die Arbeit als Krisenbegleiter in Frage kommen. Teléfono de la Esperanza leistet damit nicht nur einen gesellschaftlich bedeutsamen Dienst im Aufbau von Krisenhilfe, sie qualifiziert darüber hinaus auf sehr breiter Ebene Teile der Gesellschaft in Kommunikations- und Zuhörkompetenzen.

Die internationalen Krisentelefone sind demnach nicht nur ein letzter Strohalm, sondern sie haben auf globaler Ebene gesundheitsfördernde Wirkung (emotional health), indem es die emotionale Stabilität von Menschen unterstützt und ihr 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 mitunter Entwicklungsfunktion haben, wenn Entwicklung im Sinne von Lernprozessen verstanden wird. Neurobiologische Erkenntnisse bestätigen dies,



indem sie Veränderung definieren als Resonanz und Plastizität neuronaler Strukturen die quasi als Umlernprozess autodidaktisch in jedem von uns verlaufen.<sup>vi</sup> Jener Aspekt ist wichtig, denn Veränderung wird in der Krisenhilfe nicht verstanden im Sinne von Ursache und Wirkung indem es „Macher“ gibt, die andere „be-handeln“, sondern vielmehr Beziehungs-Anbieter, die mit Hilfe emotionaler Unterstützung Entwicklungsprozesse anregen und ermöglichen. Das wiederum eröffnet das Heilen emotionaler Verletzungen, sowie das Erneuern personaler Zerwürfnisse.

Um dies an einem konkreten Beispiel zu verdeutlichen, möchte ich anhand eines Briefes einer Anruferin die Wirkung von emotionaler Stabilisierung zeigen. Solche Rückmeldungen gibt es meiner Erfahrung nach in jeder Einrichtung egal auf welchem Kontinent:

*„Liebes Team des Krisentelefon! Ich möchte mich für den Beistand bedanken, den ich am vergangenen Wochenende von Ihnen erhalten habe. Von Donnerstag bis Sonntag waren 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 nur verurteilt haben. Ich habe durch die Telefonate mit Ihnen neue Stärke gewonnen – Danke! Sie sind meine helfenden Engel gewesen.“*

Die Voraussetzung für solche seelischen Lernprozesse bildet ein angemessenes beziehungsorientiertes Kommunikationsgeschehen auf der Basis von Empathie, Vertrautheit, sprachlicher Kompetenz und Gesprächsverlaufs-Steuerung. Das alles würde ich für die Frage der Wirksamkeit von Krisendiensten als die Quintessenz ansehen und als ein beraterisch-fachliches Verständnis von medialer Seelsorge.

Dass die Arbeit von Krisenzentren wirksam ist konnten einige Studien im Englischsprachigen Raum bereits belegen. Eine der ersten Studien dazu ist die von dem Psychologen Brian Mishara durchgeführte Begleitstudie, die auf stillen Mitschnitten von Telefongesprächen basiert.<sup>vii</sup> Aber auch weitere Studien in den U.S.A., die im Zeitraum von 2003-2004 unternommen wurden, konnte die Effektivität von telefonischer Krisenintervention zeigen über die Auswertung von über 1600 Anrufen mit suizidalen Problematiken, von denen über 800 zusätzlich über einen längeren Zeitraum beobachtet wurden: „ Significant decreases in suicidality were found during the course of the telephone session, with continuing decreases in hopelessness and psychological pain in the following weeks.“<sup>viii</sup> (Übersetzt: Wir fanden einen signifikanten Rückgang von Suizidalität während des Gesprächs sowie einen durchgängigen Rückgang von Hoffnungslosigkeit und seelischem Schmerz in den darauf folgenden Wochen.) Im deutschsprachigen Raum konnte eine ähnliche Untersuchung bislang nicht unternommen werden, weil die Zusicherung von Anonymität und Vertraulichkeit im Raum der TelefonSeelsorge die Aufzeichnung von Gesprächen oder die Befragung von Anrufenden entmöglicht.

### **Kommunikationskompetenz macht medienvermittelte Krisenhilfe zukunftsfähig**

Telefonische Krisenhilfe setzt sich weltweit ein für ein Modell sozialer Globalisierung, die Menschen darin unterstützen will, sich in ihrer Persönlichkeit, dem seelischen

Wohlbefinden und emotionalen Erleben zu entfalten, zu lernen und zu vertiefen. Die internationalen Organisationen entwickeln hierzu neue Ideen und Impulse, weil sie sich als lernende Organisation verstehen, die weltweit Modelle erfolgreicher Kommunikation entdecken, reflektieren und kommunizieren.

*Wie funktioniert „emotional support“ konkret als Krisenhilfe medienvermittelt und welche kulturunspezifischen Modelle lassen sich dafür heranziehen?* Dieser Frage möchte ich nun in einem letzten Abschnitt nachgehen.

Menschen, die sich weltweit einer Crisis-Helpline anvertrauen – ob per Hörer oder per Tastatur – thematisieren eine unerschöpfliche Fülle an Krisensituationen und Problemstellungen. Diesen inhaltlich nachzugehen und durch Ratschläge oder fachliche Rückmeldungen zu begegnen wäre eine Überforderung an die Begleitpersonen.

Aus diesem Grunde stand in der TelefonSeelsorge immer schon das Zuhören im Vordergrund. Dies wurde vermittelt, geübt und verinnerlicht auf der Basis der personenzentrierten Gesprächspsychotherapie nach Carl Rogers. In einigen Ländern kamen humanistische Konzepte wie Viktor Frankl's Logotherapie oder das Salutogenese Konzept nach Aron Antonowski hinzu. Empathie, Wertschätzung, Echtheit sind dabei die grundlegenden Variablen, die Krisenhelfern vermittelt werden. Interessanterweise blieben dabei Rogers Variablen „Konkretheit“ und „Konfrontation“ häufig eher im Hintergrund. Zuhörkompetenz in der TelefonSeelsorge wie bei den meisten europäischen Verbänden galt eher einem feinfühligem Begleiten denn einer steuernden Gesprächsführung. Erst in den letzten Jahren durch die starke Zunahme von Anrufern mit psychischen Beeinträchtigungen sind neue Elemente hinzugekommen, wie das ressourcenorientierte und systemische Fragen beziehungsweise Intervenieren.<sup>ix</sup> Diese Weiterführung ist gut und wichtig für die Qualitätsentwicklung in der medienvermittelten Krisenhilfe. Das lässt sich auch belegen durch die oben zitierten U.S. Studien, die herausgefunden haben, dass gerade im Kontext von Krisenintervention die Empathie zwar wichtig für die Beziehungsgestaltung ist, jedoch relativ unwirksam für die Suizidprävention selbst. Die Wirksamkeit der medienvermittelten Gesprächsführung wird hiernach durch folgende vier Merkmale am besten realisiert: <sup>x</sup>

- Unterstützende Kontaktaufnahme und Beziehungsgestaltung
- Aktives Zuhören
- Positives Umdeuten
- Nutzung von Problemlösestrategien

Besonders der letztgenannte Punkt „Problemlösestrategie“ (English: „problem solving“) ist zumindest für die deutschsprachige Krisenhilfe sicherlich ein ungewohnter Begriff, könnte er doch fälschlich mit der Idee von „Tipps geben“ oder „Ratschläge erteilen“ missverstanden werden. Brian Mishara versteht unter „problem solving“ im Feld der Suizidprävention das konkretisierende Nachfragen und Konfrontieren mit der Realität: Auf Tatsachen ausgerichtete Fragen, Fragen nach Ressourcen, Problemlösesuggestionen (Wunderfrage, Als-Ob-Frage), Fragen zu überstürzten Verhaltensweisen, Anti-Verletzungs-Vereinbarungen, konkrete Vorgehensweisen, Fragen zur (Selbst-) Einweisung. Jene Gesprächsführung des „collaborative problem solving“ zeigt in den Studien die stärkste präventive Signifikanz.

Diese etwas direktivere Form der Gesprächsführung wäre im Umfeld der TelefonSeelsorge mit einer Entwicklung vom „aktiven Zuhören“ hin zum „pro-aktiven

Zuhören“ vergleichbar. Erste Erfahrungen und Impulse, die in eine solche Richtung weisen, hat IFOTES in den oben genannten Trainings zu Gewalt und Resilienz erstmals zielgerichtet eingesetzt. Die Methodik des Problem-Solving ist in diesen Kursen der Arezzo-Schule für Strategische Therapie zugrunde gelegt. Das auf der Basis von Paul Watzlawick und von Giorgio Nardone<sup>xi</sup> entwickelte Konzept versteht unter Problem-Solving die präzise gemeinschaftliche Ermittlung der Problemsituation, welche die Voraussetzung für funktionierende Veränderungs- und Lösungsansätze ist. Dabei werden mit Hilfe von speziellen Fragetechniken sowohl kognitive Konstruktionen wie auch emotionale Zustände unabhängig von der jeweiligen Thematik, Kultur oder Herkunft reflektiert und eingeordnet. Das „Aktiv-Sein“ des Zuhörenden kann dabei konkret auf zweierlei Ebenen stattfinden:

### 1. Die Ebene der kognitiven Sinnstiftung

Versucht man Krisensituationen mental, in einen ganzheitlichen interkulturellen Sinnzusammenhang zu stellen, lassen sich die Themen in vier unterschiedliche Lebensbereiche einordnen<sup>xii</sup>:

1. Persönlichkeit: Wer bin ich? Biographie, Selbstwert und Eigensinn
2. Sozialgefüge: Zu wem gehöre ich? Familie, Mitwelt, Interaktion
3. Leistungsorientierung: Was ist mein Ertrag? Besitz, Ökonomie, Arbeit
4. Werteorientierung: Was ist meine Philosophie? Ziele, Werte, Glaubenskonzepte

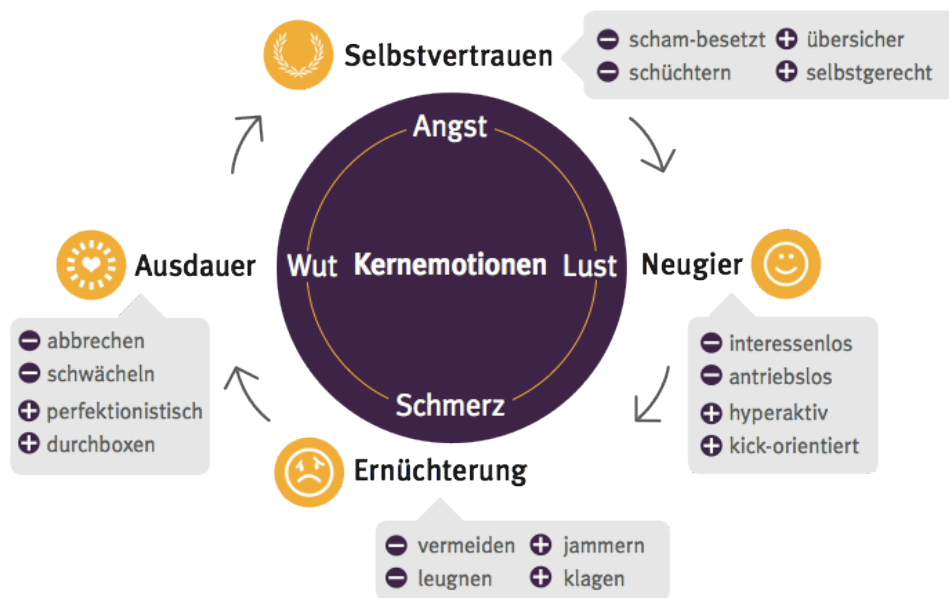
Jene vier Lebensbereiche steuern den kognitiven Grad der Sinnorientierung bzw. Sinnfrustration, indem sie Weg und Ziel der eigenen Biografie, Absicht der Handlungs- und Verhaltensweisen sowie die Zweckbestimmung von Überzeugungen und Werten in Korrelation bringen. Das Ansprechen und Zuordnen der Thematik zu jenen vier Bereichen reflektiert die eigene Konstruktion von Wirklichkeit und ermöglicht im besten Fall eine selbstwirksame Rekonstruktion des subjektiven Erlebens. Je mehr Ebenen von der Krise mitbetroffen sind, um so tiefergreifender ist die emotionale Erschütterung und die Gefahr, dass sich eine suizidale Ambivalenz in der Krise entwickelt (im Sinne von: „eine Seite in mir ist suchend und hoffend, die andere Seite in mir gibt auf, ist kraftlos, sucht Erlösung“)<sup>xiii</sup>

### 2. Die Ebene der emotionalen Entlastung

Der mentalen Einordnung lassen sich vier emotionale Grundzustände zuordnen, die das jeweilige Empfinden und die emotionale Balance widerspiegeln. Es sind die Kernemotionen Angst, Schmerz, Wut und Vergnügen.

Das Modell der Kernemotionen, das ebenfalls auf den Erfahrungen des internationalen Austauschs und der Zusammenarbeit mit dem Ansatz der strategischen Psychotherapie und dem NLP (Neurolinguistisches Programmieren) entstanden ist<sup>xiv</sup>, vermag bei Krisen recht präzise die Konstruktion der Problematik erfassen und dabei die beteiligten Grundgefühle zu ermitteln und fehlende Ressourcen zu entdecken. Denn in dem Modell lassen sich vier doppelte Krisenfelder beschreiben, in denen Menschen sich blockieren können. Jene Blockaden können aus einer *Untersteuerung* oder *Übersteuerung* einer emotionalen Phase herrühren, wie es in der folgenden Grafik schematisch dargestellt ist:

## Circle of Emotions



© 2013 Stefan Schumacher

Aus diesem Überblick lässt sich erahnen, dass je nach beteiligter Kernemotion unterschiedlich interveniert werden kann bzw. muss. Dies kann an dieser Stelle jedoch nicht weiter vertieft werden. Die Interventionen zielen jedoch darauf ab, die emotionale Über- oder Untersteuerung aufzubrechen und Lernen jenseits der emotionalen Blockade zu ermöglichen.<sup>xv</sup>

Um dem theoretischen Modell mehr Nachvollziehbarkeit zu ermöglichen, möchte ich zur Illustration der "Problem-Solving-Orientierung" einen Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll wiedergeben, wie solch ein Begleitprozess des Problem-Solving-Prozesses aussehen kann. Das Beispiel ist im Nachgang eines Supervisionsprozesses protokolliert worden und wird mitunter zu Schulungszwecken eingesetzt<sup>xvi</sup>:

*Anlass des Gesprächs: Ein Anrufer thematisiert nach einer Trennung von seiner Lebenspartnerin in Folge der Insolvenz seines Betriebes seine starke Hoffnungslosigkeit und Unfähigkeit, dem eigenen Leben noch eine Bedeutung zu geben:*

*Begleiterin: „Spüren Sie diese Hoffnungslosigkeit, weil sie sich so in ihrem Schmerz und ihrer Lebensenttäuschung gefangen sehen oder weil es ihnen nicht mehr gelingt Fröhlichkeit, Vergnügliches oder Lustvolles zu entdecken?“*

*Anrufer: „Wo sollte ich denn etwas Lustvolles entdecken, so wie ich jetzt lebe?“*

*Begleiterin: „Und finden sie keine Lebensfreude mehr aus Angst vor Enttäuschung oder weil sie keine Lebenskraft und Energie mehr verspüren (Wut)?“*

*Anrufer: „Ja, meistens bin ich enttäuscht, wenn es dann wieder nichts wird oder ich das zumindest befürchte oder absehen kann.“*

*Begleiterin: „Sie schützen sich also vor einer neuen Enttäuschung. Ist dieser Schutz nötig, weil sie Angst haben, wieder zu scheitern oder weil es so weh tut, wenn die Enttäuschung kommt?“*

*Anrufer: „Ich habe schon seit der Trennung das Gefühl, auf der Bremse zu stehen, ja, ich glaube aus Angst, wieder enttäuscht zu werden.“*

(Kommentar: Bis hierher hat die Begleiterin die Beteiligung der Grundgefühle Wut, Angst, Schmerz und Vergnügen und ihre Wechselwirkung exploriert. In der folgenden Sequenz geht sie stärker auf die mentale Konstruktion ein und prüft eine möglicherweise vorhandene Suizidalität)

*Begleiterin:* Wo in ihrem Leben erfahren Sie besonders dieses Gebremst-Sein?“

*Anrufer:* Eigentlich an ganz vielen Stellen – ich finde keine neue berufliche Tätigkeit, es fällt mir schwer unter Menschen zu gehen, ich kann mich so recht zu nichts mehr aufraffen, mir fehlt einfach der Power, der mich früher angetrieben hat.

*Begleiterin:* Da bin ich aber beeindruckt, das Sie sich dazu auferafft haben, den Hörer in die Hand zu nehmen und uns zu kontaktieren.

*Anrufer:* Ja, ich habe aber auch lange gezögert.

*Begleiterin:* Ist Ihnen denn auch schon mal die Idee gekommen, Ihr Leben einfach zu beenden, um dem ganzen Schlamassel zu entfliehen?

*Anrufer:* Tja, das ist eigentlich mein Problem. Es ging da immer wieder mal um so eine Überlegung, besonders wenn ich mich so ganz im Keller fühle. Das hat mir dann auch Angst gemacht.

*Begleiterin:* Und gibt es da nur diese eine Stimme oder auch eine andere Seite, die sagt „Das kannst du doch nicht machen“ oder „Du musst das doch auch anders hinbekommen“ oder so?

*Anrufer:* Ich weiß nicht,- nicht so direkt. Manchmal gibt es da noch einen kleinen Traum, den ich habe, wo ich mir vorstelle, wie schön alles sein könnte. Aber das wird dann schnell von Zweifeln vernebelt und dann kommt wieder so eine Schwere und Bewegungslosigkeit.

*Begleiterin:* Welche dieser beiden Seiten hat denn entschieden hier anzurufen?

(Kommentar: Jetzt geht die Begleiterin stärker in die Gesprächsbeziehung und aktiviert Ressourcen der Lebensseite)

*Anrufer:* Natürlich die träumende Seite – obwohl ich gerade gar keine Idee im Kopf habe eher nur wieder dieses Chaos.

*Begleiterin:* Das macht nichts mit dem Chaos, dafür reden wir ja jetzt miteinander. Aber ich finde es toll, dass sich Ihre – ich nenne sie mal „Lebenstraumseite“ Hilfe holt. Was braucht diese Seite denn, um mehr Kraft zu bekommen?

*Anrufer:* Sie darf sich vor allem nicht alleine fühlen.

*Begleiterin:* Wenn Ihre Lebenstraumseite sich in Gesellschaft fühlt, ist sie dann weniger ängstlich? Oder verspürt sie dann mehr Kraft?

*Anrufer:* Ich glaube, sie ist dann kräftiger oder vielleicht auch mutiger und nicht so hilflos und schwach.

*Begleiterin:* Denken Sie doch mal an Situationen in Ihrem Leben, in denen Sie sich kräftig und mutig gefühlt haben.

*Anrufer:* (nach längerer Pause) Mir fällt gerade wieder die Zeit ein, als ich zum ersten Mal Skateboard gefahren bin – so mit 11 Jahren - und mich schließlich getraut habe in so einer Tube zu fahren. Das hat mich mächtig stolz gemacht, so ein Körpergefühl zu haben....

....

Das Beispiel zeigt zum einen, dass die Beraterin kaum auf die inhaltliche Seite agiert, also etwa Fragen nach der Partnerin, der Arbeitslosigkeit usw. Sie bleibt in ihrem Dialog auf der Ebene des emotionalen Erlebens und der mentalen Konstruktionen. Dabei ist unübersehbar, dass der Klient auf allen kognitiven Ebenen in seiner Problemschleife ist. Aber besonders die emotionale Konstellation führt ihn in eine suizidale Krise. Es scheint

eine Angst vor erneuten schmerzhaften Erfahrungen zu geben, die das Erleben von Vergnügen verhindert. Wut-Erleben ist praktisch kein Thema in seinem Alltag. Da Wut jedoch für Antrieb und Aktivität sorgt, gibt es keine Lebensenergie. Was der Klient aber ständig präsent hat, ist sein Schmerz. Dessen ist er zwar überdrüssig, aber er hat sich eingenistet und zermürbt ihn. Es geht also nicht ursächlich um Schmerzunterdrückung, sondern um Angst und ihre Vermeidung. Erst der steuernde Umgang mit der Angst würde neue Erfahrungen und kognitive Bewertungen ermöglichen. Dazu braucht es die Fähigkeit zur Wut als Energieträger. Es könnte an der Angst interveniert und die Wutwahrnehmung bzw. Wutkompetenz gefördert werden. Das ist natürlich nicht im Rahmen von medienvermittelter Seelsorge zu leisten sondern wäre die Empfehlung bzw. das Erkenntnisziel für den Ratsuchenden einer weitergehenden Unterstützung.

Die Beraterin arbeitet geschickt die Ambivalenz seines Denkens mit der suizidalen Seite einerseits und dem Träumer andererseits heraus. Mit der Betonung des Träumers und gleichzeitig über den sozialen Kontakt über die Krisenhotline findet der Klient (in Erinnerung an das Skaten) für einen Moment zu seinem Kerngefühl Vergnügen zurück – im Sinne einer Sehnsucht nach einem starken Lebensgefühl. Das drängt seine Angst in den Hintergrund und er entdeckt die Ressource der Wut in Form von Mut und Energie.

Dieses Beispiel sollte exemplarisch verdeutlichen, was „beratende Seelsorge“ im internationalen Verständnis von „Problem-Solving“ in der sprachlichen Kommunikation bedeuten kann. Dabei war es mir auch wichtig dazustellen, wie die Kriterien erfolgreicher Krisenintervention aus den U.S. Studien (unterstützende Beziehungsgestaltung/ aktives Zuhören/ positives Umdeuten/ problem solving) in der Gesprächsführung wieder zu finden sind.

Emotional Support, als einem Vorgehen auf der Basis der Reflektion von Kernemotionen und mentalen Denkstrukturen dient als Schlüssel für eine entlastende und stärkende seelsorgliche Begleitung am Telefon und im Internet: Emotional Support as a key competence for Life to go on!



Stefan Schumacher, Dr. rer.soc, Dipl. Theol., ist psychologischer Berater, Trainer, Supervisor und Coach. Seit 1998 Leiter der TelefonSeelsorge Hagen-Mark, seit 2000 Mitglied des internationalen Komitees der International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES), seit 2010 Präsident von IFOTES, sowie Gründungsmitglied von IFOTES Europe und der World Alliance of Crisis Helplines (WACH). Kontakt unter [www.drschumacher.de](http://www.drschumacher.de)

- 
- <sup>i</sup> Vgl. M. Entrich, Graffiti der Hoffnung. Pastorale Impulse aus dem Geist des Evangeliums (2004).
- <sup>ii</sup> K.H. Buchmann, Ereignisbruch. Nichts wird wieder so sein, wie es vorher war, in: Psychologie Heute (1995), 22, S. 20-22.
- <sup>iii</sup> S. Schumacher, Emotional Health – Seelische Gesundheit. Zur Wirksamkeit der medienvermittelten Krisen- und Konfliktberatung in der TelefonSeelsorge in: B.-J. Hilberath; K.-J. Kuschel (Hg.), Theologie im Gespräch. Eine Agenda für die Zukunft (2007) 263-284.
- <sup>iv</sup> G. Hüter, 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“ (2005).
- <sup>v</sup> K. Grawe u.a.; Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession (2/1994)
- <sup>vi</sup> G. Hüther; Die Macht der inneren Bilder. Wie Visionen das Gehirn, den Menschen und die Welt verändern (2004).
- <sup>vii</sup> B.L. Mishara, F. Chagnon, M. Daigle, C. Balan, S. Raymond, I.Marcoux, C. Bardon, J.K. Campbell, & A. Berman, Which helper behaviours and intervention styles are related to better short-term outcomes in telephone crisis intervention? Results from a silent monitoring study of calls to the U.S. 1-800-SUICIDE Network. Suicide and life threatening behaviour, (2007).37 (3) 308-320.
- <sup>viii</sup> S. Madelyn, M.S. Gould, J. Kalafat, L. J. HarrisMunfakh, & M. Kleinman, An Evaluation of Crisis Hotline Outcomes Part 2: Suicidal Callers. In: Suicide and Life-Threatening Behavior (2007)37(3), pp 338ff.
- J. Kalafat, M.S. Gould, H. Munfakh, & M. Kleinman, An evaluation of crisis hotline outcomes Part 1: Non-suicidal crisis callers. Suicide and life threatening behaviour, (2007)37 (3), pp 322-337.
- <sup>ix</sup> H. Seidlitz & D. Theiss, Ressourcenorientierte Telefonberatung. Ein Lehr- und Lernbuch (3/2013).
- <sup>x</sup> B. Mishara, How best to help suicidal persons over the Telephone and Internet. In: Crisis intervention and counseling by Telephone and the internet, ed. By D. Lester, (2012), pp 74ff.
- <sup>xi</sup> <http://www.centroditerapiastrategica.org>
- <sup>xii</sup> Vgl. Dazu auch N. Peseschkian, Positive Psychotherapie. Theorie und Praxis (8/2010) sowie als Parallele: Sr. L. Juchli, Heilen durch Wiederentdecken der Ganzheit (1985).
- <sup>xiii</sup> Das Phänomen der suizidalen Ambivalenz ist anschaulich beschrieben bei: A. Kerkhof, Stop Worrying. Get your life back on track with CBT (2010).
- <sup>xiv</sup> R. Milanese; P. Mordzzi, Coaching strategico. Transformare i limiti in risorse (2007) - Englische Übersetzung in Vorbereitung; vgl.. auch: S. Schumacher: Die Lösung aus dem Problem schöpfen – Das Wesen der Brief Strategic Therapy und der strategische Dialog in der Beratungspraxis, in: DAJEB Informationsrundschreiben221 (2010).
- <sup>xv</sup> Eine genauere Beschreibung findet sich in: S. Schumacher, Emotionale Balance und Selbstwirksamkeit. Das EmoBal-Modell; in: DAJEB Informationsrundschreiben 228 (2014).
- <sup>xvi</sup> Es handelt sich hier um ein Gedächtnisprotokoll, weil die Aufzeichnung von Telefongesprächen in Einrichtungen der TelefonSeelsorge datenschutzrechtlich nicht erlaubt ist.