

Timm H. Lohse

Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung

Eine methodische Anleitung

≡book

Vandenhoeck & Ruprecht



Timm H. Lohse, Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung

Timm H. Lohse

*Das Kurzgespräch
in Seelsorge und Beratung*

Eine methodische Anleitung

Vierte Auflage

Vandenhoeck & Ruprecht

Timm H. Lohse, Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung

*Für Bettina
und unsere Kinder*

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

ISBN 3-525-62384-4

Umschlagabbildung: © Susanne Richter

4. Auflage 2013

© 2013, 2008, 2006, 2003, Vandenhoeck & Ruprecht in Göttingen.

Internet: www.vandenhoeck-ruprecht.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen

Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Verlages öffentlich zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch bei einer entsprechenden Nutzung für

Lehr- und Unterrichtszwecke.

Printed in Germany.

Gesetzt aus Rotis

Satz: Dörlemann Satz, Lemförde

Druck und Bindearbeit: ⊕ Hubert & Co., Göttingen

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Inhalt

Vorwort	9
Einführung in das Kurzgespräch	13
1. Die interaktiven Elemente des Kurzgesprächs	20
1.1 Die günstige Gelegenheit	21
1.2 Das Beziehungsmuster	30
1.3 Das Konfliktkarussell	37
1.4 Das „SESAM, ÖFFNE DICH!“	45
2. Die Methodik der Gesprächsführung	54
2.1 Hoffnung wahrnehmen	55
2.2 andocken	61
2.3 sich ausdrücken	68
2.4 sich erkundigen	75
2.5 verstören	82
2.6 beschleunigen	87
2.7 erzählen	94
2.8 Ziele formen	100
2.9 Kraftquellen erschließen	105
2.10 Lösungen erwirken	111
3. Das schlüssige Ende des Kurzgesprächs	122
3.1 ergebnisorientiert beschließen	124
3.2 sich entschließen	128
3.3 sich verbünden	131
3.4 sich bescheiden	134

4. Das hilfreiche Kurzgespräch	137
4.1 Vom Helfen	137
4.2 Von der Sorge um die Seele	140
5 Einblicke in die Praxis des Kurzgesprächs	145
5.1 Im Krankenhaus	145
5.2 Mit Kindern und Jugendlichen	148
5.3 In der seelsorglichen Arbeit mit Gruppen	152
5.4 Im Kontakt zu Menschen mit eingeschränkter Sprachfähigkeit	157
5.5 Im Rahmen pastoralpsychologischer Supervision	161
5.6 In der Geistlichen Begleitung	164
5.7 In der Telefonseelsorge	168
5.8 In der Schule	173
5.9 Mit Studierenden	178
5.10 Im Gemeindefarramt	181
Nachwort: Die Methode des Kurzgesprächs im Rahmen der Alltagsseelsorge	185
1. Das Kurzgespräch als Methode der Alltagsseelsorge	187
2. Die Verwurzelung des seelsorglichen Kurzgesprächs im systemischen Denken	191
Literaturhinweise	196

Das Karussell

Jardin du Luxembourg

Mit einem Dach und seinem Schatten dreht
sich eine kleine Weile der Bestand
von bunten Pferden, alle aus dem Land,
das lange zögert, eh es untergeht.
Zwar manche sind an Wagen angespannt,
doch alle haben Mut in ihren Mienen;
ein böser roter Löwe geht mit ihnen
und dann und wann ein weißer Elefant.

Sogar ein Hirsch ist da, ganz wie im Wald,
nur daß er einen Sattel trägt und drüber
ein kleines blaues Mädchen aufgeschnallt.

Und auf dem Löwen reitet weiß ein Junge
und hält sich mit der kleinen Hand,
dieweil der Löwe Zähne zeigt und Zunge.

Und dann und wann ein weißer Elefant.

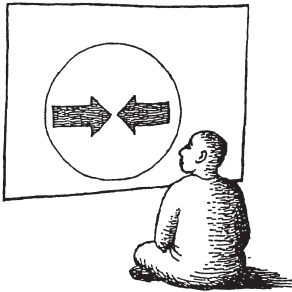
Und auf den Pferden kommen sie vorüber,
auch Mädchen, helle, diesem Pferdesprunge
fast schon entwachsen; mitten in dem Schwunge
schauen sie auf, irgendwohin, herüber –

Und dann und wann ein weißer Elefant.

Und das geht hin und eilt sich, daß es endet,
und kreist und dreht sich nur und hat kein Ziel.
Ein Rot, ein Grün, ein Grau vorbeigesendet,
ein kleines kaum begonnenes Profil –,
Und manchesmal ein Lächeln, hergewendet,
ein seliges, das blendet und verschwendet
an dieses atemlose blinde Spiel ...

– *Rainer Maria Rilke, 1907* –¹

1 Zitiert nach: Karl Otto Conradi, *Der neue Conradi*, 561.



Adleigh
Brilliant

I don't have
any solution,
but I
certainly
admire
the problem.

Ansichtseite einer Postkarte von A. Brilliant, USA.
Copyright: BRILLIANT ENTERPRISE 1975.

*Im Lebenskarussell erscheint die
Wiederkehr des immer Gleichen wie ein
unlösbares Problem. Die bewundernd
betrachtende Annäherung an dieses
Phänomen setzte mich auf die Fährte,
die Codes des Kurzgesprächs
entschlüsseln zu wollen.*

Vorwort

Jeder Mensch kommt in die Lage, einem Mitmenschen helfen zu sollen.

Die Freundin, der Kollege, die Nachbarin, der Bruder, die Mutter, der Mitbewohner, die Kommilitonin sucht ein hilfreiches Gespräch und wendet sich nicht gleich an eine professionelle Person, sondern spricht eben den Freund, die Kollegin, den Nachbarn etc. an: »Kannst du mir mal helfen?« Die Bereitschaft zu helfen ist dann das eine, die Kunst zu helfen das andere.

Wir alle sind als Helfende gefragt oder gefordert und werden unversehens in kurze »Nebenbeigespräche« verwickelt, in denen es weniger um Fachkenntnisse geht als vielmehr um die Hoffnung, dem Gegenüber einen Ausweg aus einer persönlichen oder betrieblichen »Sackgasse« weisen zu können.

Meine ersten Erfahrungen mit Kurzgesprächen machte ich im Rahmen der gesetzlich verordneten *Beratung gemäß § 218 STGB*. Den ungewollt Schwangeren in einer meist ungewollten Gesprächssituation ein angemessenes Gegenüber sein zu wollen, lehrte mich, sehr genau auf den ihr eigenen verbalen und paraverbalen Ausdruck zu achten und als ihr Gegenüber möglichst ausschließlich ihr »Vokabular« zu benutzen, ohne es mit meinem »Wortschatz« zu kontaminieren. Über diese sehr einfach erscheinende methodische Brücke gelang es mir, auch mit völlig verschlossenen Frauen (im Rahmen der Zwangsberatung verständlich) ins Gespräch zu kommen. Die Erfahrungen und Erkenntnisse aus dieser »Beratung« wandte ich in den Gesprächen der 1988 von mir in der *Kirche Unser Lieben Frauen* in Bremen eingerichteten Cityseelsorge ebenso erfolgreich an.

Meine weitreichende Praxis im Kurzgespräch schriftlich zu

fixieren, kam mir lange Zeit nicht in den Sinn. Die Darstellung der intuitiven und inspirativen Elemente des Kurzgesprächs ist im Rollenspiel einfach, in der Beschreibung jedoch schwierig, da sich Stimmlage, Mimik und Gestik nur schwer in Buchstaben fassen lassen und die rein verbale Nachzeichnung des Gesprächs im Verbatim deshalb hölzern wirken kann.

Prof. Dr. Christoph Schneider-Harpprecht, mit dem zusammen ich die Ausbildungskurse »*Seelsorge in 20 Minuten?*« am *Evangelischen Zentralinstitut* bis 2003 leitete, überzeugte mich davon, dass eine schriftliche Darstellung der interaktiven Elemente und der Methoden meiner Art des Kurzgesprächs einen sinnvollen Beitrag zur Diskussion über die Möglichkeiten und Chancen der Alltagsseelsorge bieten könnte.

Im Umfeld des systemischen Ansatzes habe ich meine Methodik zum Kurzgespräch entwickelt; Grundelemente der Kommunikationstheorie und Semiotik stehen dabei im Hintergrund. Diese Theorien werden im Einzelnen nicht erläutert, vielmehr nehme ich diese, soweit sie meinem Konzept des Kurzgesprächs dienlich sind, auf und verkürze sie auf die im Kurzgespräch virulenten Elemente.

Durchgehend ist in meinen Ausführungen von der »ratsuchenden bzw. beratenden Person« die Rede, einerseits damit jede Leserin und jeder Leser sich in alle Personen hineinversetzen kann, andererseits um dem gewünschten Respekt vor dem weiblichen Geschlecht auch in der Schriftsprache zu entsprechen.

Danken möchte ich allen Menschen, die sich mir in einem Kurzgespräch anvertraut haben; durch sie und mit ihnen habe ich gelernt, was ich in diesem Buch zusammengefasst habe. Mein Dank gilt sodann meiner Frau Bettina und meinem Freund Christoph Schneider-Harpprecht für ihre aufmunternde Ermutigung zu schreiben und ihre kritische Durchsicht des Geschriebenen.

Die gute Resonanz auf das Erscheinen meines Buches veranlasst den Verlag, eine vierte Auflage herauszubringen, die sich von ihren Vorgängerinnen im Wesentlichen durch das neu hinzu gekommene Kapitel 5 unterscheidet, das einen Ein-

blick in die Seelsorge- und Beratungspraxis mit dem Kurzgespräch vermittelt. Mein Dank gilt den Trainer/innen der Arbeitsgemeinschaft Kurzgespräch, die mir ihre Beiträge zur Veröffentlichung zur Verfügung gestellt haben.

Einführung in das Kurzgespräch

Kurzgespräche gehören zum beruflichen Alltag in helfenden Berufen und sie bestimmen in der betrieblichen und privaten Kommunikation den Ton des Miteinanders.

Zur Veranschaulichung des von mir benutzten Begriffs „Kurzgespräch“ halte ich mich an meine Praxis als Seelsorger und Berater. Interessierte Leserinnen und Leser werden die Elemente des Kurzgesprächs ohne Mühe in ihrer beruflichen, betrieblichen oder privaten Praxis wiedererkennen und die von mir entwickelten Methoden auf ihr Verhalten zu übertragen wissen.

Beratende Personen aus helfenden Berufen stehen Kurzgesprächen meist ambivalent gegenüber. Einerseits fühlen sie sich sicher, Gespräche zu führen, wenn diese gemäß den Regeln ihrer Aus- und Fortbildung ablaufen. Beim Kurzgespräch sind die Gegebenheiten jedoch anders: Der Zufall bestimmt Ort und Zeit des Gesprächs. Die Beiläufigkeit scheint dem Ernst des Anliegens zuwiderzulaufen. Die Einmaligkeit lässt viele ihrer Gesprächstechniken und Therapiemethoden ins Leere laufen. So werden sie andererseits unsicher.

Auch wenn es keiner gern zugibt: Jetzt häufen sich die größten Fehler der Gesprächsführung, die ein Scheitern des (Kurz-) Gesprächs fast unausweichlich machen:

- Man kommt vom Hundertsten ins Tausendste;
- ein Vorschlag folgt dem andern und wird doch wieder als untauglich verworfen;
- und schließlich werden gewichtige Argumente ins Feld geführt, mit deren Hilfe das „ungewollte“ Gespräch zu Ende gebracht, spitzer formuliert: abgebrochen werden soll.

Eine postkommunikative Depression ist die unangenehme Folge. Der felsenfeste Entschluss, sich nie wieder auf solch ein Gespräch einzulassen, soll das Selbstwertgefühl dann wieder aufrichten. Zugegeben, das ist ein wenig bissig formuliert. Ernsthaft betrachtet weiß aber wohl jede beratende Person, dass sie sehr wohl in der Lage ist, im vertrauten Setting gute Gespräche zu führen. Die zufällig sich ergebenden oder einmalig verabredeten Kurzgespräche laufen jedoch irgendwie nach anderen geheimnisvollen Regeln ab, deren Kenntnis ein Scheitern möglicherweise verhindern könnte.

Dieses Buch will Einblicke in die besonderen Gesetzmäßigkeiten, Möglichkeiten und Fallen des Kurzgesprächs geben. Beratende Personen könnten sich dann ermutigt fühlen, Kurzgesprächen nicht mehr auszuweichen, sondern die besondere Chance nutzen, die das Kurzgespräch für Ratsuchende bietet. Ich bin aus langjähriger Erfahrung davon überzeugt, dass diese Form der Interaktion sehr wohl auch als „Seelsorge“ bzw. „Beratung“ begriffen und ergriffen werden kann.

Zunächst ein beispielhaftes Kurzgespräch:

F.: „Kann ich Sie kurz mal sprechen?“

P.: „Ja, bitte, selbstverständlich“, sagt der Pastor¹ mit einem freundlichen Gesicht der Gottesdienstbesucherin, die ihn beim Abschied an der Kirchentür so anspricht. Mit der linken Hand zieht er die etwa 60-jährige Frau ein wenig zur Seite. Während er die restlichen Besucher verabschiedet, flüstert sie ihm halblaut zu: „Es dauert auch nur fünf Minuten ...“

Nach dem letzten Händedruck und einem kurzen Hinweis an den Presbyter, der neben ihm ebenfalls Gottesdienstbesucher verabschiedet, doch schon mit dem Kollektenzählen zu beginnen, wendet er sich ihr zu:

P.: „Was, meinen Sie, Frau W., kann Ihnen in einem kurzen Gespräch mit mir weiterhelfen?“

1 Für alle folgenden Wortprotokolle werden vereinfachende Abkürzungen eingeführt: P = Pastor/-in (bzw. Seelsorger/-in); F = Frau; M = Mann; für die ratsuchenden Personen gelegentlich der Anfangsbuchstabe des Nachnamens.

F.: „Ich verstehe das nicht. Sie kennen doch unsere Familie. Sie haben meinen Mann beerdigt und unsere Tochter getraut. Die wohnt ja jetzt in Süddeutschland und hat ihr erstes Kind bekommen. Nun soll es getauft werden, und meine Tochter möchte nicht, dass ich dabei bin –“

P.: „Was daran möchten Sie mit meiner Hilfe verstehen lernen, Frau W.?“

F.: „Ich weiß ja, dass ich mich nach dem Tod meines Mannes viel zu stark an meine Tochter geklammert habe. Ich glaube, deshalb ist sie auch so weit weggezogen. Sie ist vor mir förmlich geflohen. Ich bin auch erst einmal bei ihnen zu Besuch gewesen. Da hab ich im Hotel wohnen müssen; in ihrer kleinen Wohnung war kein Platz. Jetzt, wo das Kind geboren ist, sind sie in eine größere Wohnung gezogen. Da haben sie auch ein Gästezimmer. Ich könnte also bei ihnen in der Wohnung schlafen. Ich glaube aber, das will meine Tochter nicht. Sie will mich auf Abstand halten.“

P.: „Wie nah dürfen Sie Ihrer Tochter kommen, ohne dass sie Sie auf Abstand hält?“

F.: „Das weiß ich eben nicht. Ich bin ja im letzten Jahr, nachdem meine Tochter ausgezogen war, zur Lebensberatung gegangen. Das hat mir gut getan. Ich habe viel begriffen, was ich falsch gemacht habe. Aber das hat mir geholfen. Ich sehe jetzt vieles aus der Vergangenheit anders, besonders die Launen meiner Tochter, mit denen sie mich bis zur Weißglut geärgert hat.“

P.: „Von der Vergangenheit können Sie jetzt ganz gut Abstand nehmen. Aber wie geht es in Zukunft weiter – mit Ihnen und Ihrer Tochter?“

F.: „Meine Tochter weiß von der Lebensberatung nichts.“

P.: „Wozu haben Sie ihr das verschwiegen?“

F.: „Meinen Sie, ich sollte ihr das sagen?“

P.: „Angenommen, Ihre Tochter wüsste, dass Sie jetzt Ihr Verhalten ihr gegenüber nach dem Tod ihres Mannes ganz anders beurteilen, dass Sie begriffen haben, was Sie alles falsch gemacht haben, wie würde sie das aufnehmen?“

F.: „Das weiß ich nicht so genau: Aber ich vermute, sie würde mir das auf jeden Fall hoch anrechnen, dass ich zur Beratung gegangen bin, dass ich mich selbst infrage gestellt habe.“

P.: „Das klingt so, als ob allein die Information ‚meine Mutter ist wegen ihrer Erziehungshaltung mir gegenüber zur Beratung gegangen‘ schon etwas in Bewegung bringen könnte zwischen Ihnen und Ihrer Tochter.“

F.: „Ja, das glaube ich.“

P.: „Könnte das ein erster Schritt in eine andere Richtung sein?“

F.: „Möglich. Nur, wie sag ich es ihr?“

P.: „Wie halten Sie denn jetzt Kontakt miteinander?“

F.: „Ich schreibe, und sie ruft dann an.“

P.: „Wenn Sie sich nun hinsetzen und ihr schreiben, welche Erfahrungen Sie in der Lebensberatung gemacht haben?“

F.: „Das würde, glaube ich, zu weit führen. Es würde genügen, wenn ich ihr schreibe, dass ich dort war und begriffen habe, dass ich vieles falsch gemacht habe. Und vielleicht, dass es mir Leid tut. Und dass ich mir wünsche, dass wir ein neues Verhältnis zueinander finden.“

P.: „Wollen Sie es probieren?“

F.: „Ja. Manchmal hab ich schon daran gedacht. Jetzt mache ich es auch. Danke, Herr Pastor.“

Das Gespräch dauert knapp zehn Minuten. Als beide sich verabschieden, tun sie es mit einem freundlich zugewandten, gelösten Gesichtsausdruck. Es ist ein kurzes Gespräch sowohl im Blick auf die Zeit als auch auf den Inhalt. Der Pastor nimmt das Mandat der Frau „kurz mal sprechen“ ernst, unterlässt alle möglichen Weiterungen, die von der Frau angeboten werden, verkürzt gleichsam seine Interventionen auf die Suchrichtung der Frau und vermeidet es, die Beziehung Mutter/Tochter zu problematisieren. Dabei lässt er sich von einfachen Entscheidungen leiten:

- Ich bleibe im Hier und Jetzt.
- Ich halte mich so eng wie möglich an das Mandat der Frau.
- Ich will wissen, welches Ziel die Frau hat.
- Was genau löst sich damit für sie?
- Welche eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten kann sie dafür einsetzen?

Die Gelegenheiten für solche Kurzgespräche sind vielfältig:

- Den in helfenden Berufen Tätigen „widerfahren“ im Laufe eines Tages oder einer Woche beiläufige und zufällige Begegnungen auf dem Weg zur Arbeit, im Dienstgebäude, am Arbeitsplatz, auf der Straße, die oft mit dem Satz beginnen: „Gut, dass ich Sie treffe!“ o. Ä.; sodann werden kurze, einmalige Gespräche auch verabredet – meistens am Telefon.
- Auch innerhalb eines eigentlich thematisch orientierten Dialogs lassen sich Passagen einfügen, die nach den Regeln des Kurzgesprächs geführt werden: etwa beim Kasualgespräch anlässlich einer Taufe, Trauung oder Trauerfeier oder während der Vorsorgeuntersuchung beim Arzt oder beim Elterngespräch wegen der Versetzung des Kindes oder bei der Festlegung der Verbindlichkeiten eines Pflegedienstes.
- In langen, sich wiederholenden Seelsorge- oder Beratungsgesprächen bietet sich die hier vorgestellte Methodik des Kurzgesprächs immer dann an, wenn der Gesprächsfaden sich zu einem unentwirrbaren Knäuel verwickelt.

Die Zeitdauer der Kurzgespräche ist sehr unterschiedlich; sie wird davon bestimmt, ob das Gespräch „bündig“, heißt: für beide Seiten auf gleicher Höhe abschließend war.²

Das Grundmuster der Kurzgespräche bleibt gleich:

Die anfragende Person möchte einen konkreten Impuls für einen Schritt aus einer Sackgasse erhalten. Das soll mit möglichst wenigen Interaktionen³ erreicht werden.

Im Reigen der verschiedenen Gesprächsformen, in denen Menschen im Dialog, in der Diskussion, im Smalltalk, im seelsorglichen oder beraterisch-therapeutischen Gespräch miteinander kommunizieren, nimmt das Kurzgespräch für die helfenden

2 Vgl. dazu Kap.1.2 „symmetrisch-solidarische Achse“.

3 Wechselseitiger Austausch von hörbaren, sehbaren und fühlbaren Informationen.

Berufe eine besondere Stellung ein. Seine Eigenart erwächst aus der Bereitschaft der ratsuchenden Person, sich offen anzubieten, und dem Entschluss der beratenden Person, mit zielstrebigem Interaktionen zu helfen.

Der von der ratsuchenden Person zum „Sichberaten“ eingeladenen oder aufgeforderten Person stehen besondere dialogische Vorgehensweisen zur Verfügung, um dieses Beratungsgespräch zu steuern. Diese kybernetische⁴ Funktion wird der beratenden von der ratsuchenden Person stillschweigend oder auch ausdrücklich zugestanden, da sie mit dem Auftrag: „Berate dich mit mir!“ zugleich das Mandat verbindet, aus dem steuerlosen Treiben bzw. der festgefahrenen Situation befreit zu werden. Die dialogische Steuermannkunst setzt Kennen und Können im mäeutischen Fragen, im kommunikativen Handeln, in der zukunfts- und lösungsorientierten Vorgehensweise unter Einbeziehung narrativer Elemente voraus. Dieses methodische Können lässt sich neben dem gedanklichen Erfassen nur durch ein gezieltes Training der Gesprächstechniken erwerben, und es wird der ratsuchenden Person unter der Bedingung zur Verfügung gestellt, dass diese „Kapitän“ ist und bleibt; nur so kann gewährleistet werden, dass sie nicht als „heteronomes Mängelwesen“⁵ ihrer einzigartigen Würde beraubt und nach den Vorstellungen eines anderen Menschen gebildet wird.

Wer die interaktiven Elemente des Kurzgesprächs und die Methodik der Gesprächsführung im Kurzgespräch erst einmal zur Hand hat, wird manch ein Gespräch anders als bisher anlegen. Kurzgespräche werden nicht mehr unter der Hand zu meist missglückten oder länger währenden Beratungsgesprächen umfunktioniert. Damit entfallen frustrierende Erlebnisse auf beiden Seiten. Allein um der Psychohygiene der Helfenden willen lohnte es sich schon, die Kunst des Kurzgesprächs zu erlernen, mehr noch aber, weil diese Gesprächsform von vielen Ratsuchenden gewünscht wird. Die Nachfrage sollte

4 Hier im griechischen Wortsinn gemeint: κυβερνητική τέχνη = Steuermannkunst.

5 Urs Thurnherr, *Praktiker*, 211.

das Angebot bestimmen. Der Begriff „Kurzgespräch“ verführt bisweilen zu dem Missverständnis, es ginge um ein *zeitlich* kurzes Gespräch. Der Ursprung der Wortwahl „Kurzgespräch“ liegt jedoch in der Abgrenzung zu Gesprächsreihen und zu der Vorstellung, ein gutes Gespräch müsse mindestens eine dreiviertel Stunde oder länger währen. Das hier vorgestellte Kurzgespräch will kurz und bündig auf die Anfrage einer ratsuchenden Person eingehen und deren Selbstorganisation so aktivieren, dass ihr ein eigenständiges Handeln möglich wird. Ein kurzes und bündiges Gespräch wird möglich, wenn Abschied genommen wird von einer an psychischen Defiziten und Fehlentwicklungen orientierten therapeutischen Gesprächsführung und stattdessen im kommunikativen Vollzug eine Wirklichkeit konstruiert wird, in der die ratsuchende Person sich wieder findet und zu handeln bereit ist. Diese Kehrtwendung kann kognitiv schnell erfasst werden, gelingt in der Praxis jedoch nur nach einem intensiven Training.

1 DIE INTERAKTIVEN ELEMENTE DES KURZGESPRÄCHS

Zur Methodik des hier vorgestellten Kurzgesprächs gehört als Voraussetzung die bewusste Entscheidung der beratenden Person, in diesem einmaligen Gespräch ein fass- und handhabbares Ziel zu erreichen, das bedeutet:

Die ratsuchende Person soll am Ende des Gesprächs aus eigener Kraft einen ersten Schritt in eine neue Richtung gehen, bei der sie sich frei fühlt, wieder eigenverantwortlich in ihrem Leben handeln zu können.

Um dieses Ziel erreichen zu können, bedarf es zunächst einer Analyse der interaktiven Elemente des Kurzgesprächs.

In einem Kurzgespräch laufen die Interaktionen zwischen den Beteiligten in einer großen Dichte ab. Alles, was wechselseitig an verbalen und nonverbalen Aktionen ausgetauscht wird, ist einerseits verdichtet durch die äußeren Faktoren der einmalig günstigen Gelegenheit und der nur begrenzt zur Verfügung stehenden Zeit, andererseits durch den inneren Druck, hier und jetzt möge sich der Konflikt (jedenfalls ansatzweise) lösen. Im Folgenden unternehme ich den Versuch, die wesentlichen und wiederkehrenden interaktiven Elemente des Kurzgesprächs voneinander zu trennen, sie zu beschreiben und ihre Wirkung auf die besondere Konstellation des Kurzgesprächs zu untersuchen. Die Analyse des Gesprächs- und Beziehungssettings orientiert sich an vier interaktiven Elementen, die die Besonderheit aller Kurzgespräche durchgängig ausmachen:

- die günstige Gelegenheit
- das asymmetrische Beziehungsmuster

- das Konfliktkarussell
- das SESAM, ÖFFNE DICH!

Diese vier interaktiven Elemente entfalten ihre wechselseitige Wirkung innerhalb weniger Augenblicke. Die Aktionen gehen dabei von der ratsuchenden Person aus. Die Reaktionen der beratenden Person stellen entscheidende Weichen für den Erfolg des Kurzgesprächs. Da die beratende Person unmittelbar reagiert (sie kann sich nicht *nicht* verhalten), ist es sinnvoll und hilfreich, das Augenmerk zunächst auf diese interaktiven Elemente des Kurzgesprächs zu richten. Die Interaktionen werden dabei in einzelne Bestandteile zerlegt, um die Wechselwirkung der Interaktionen zu verdeutlichen. Daraus ergeben sich dann mögliche angemessene Reaktionen der beratenden Person. Das alles wirkt künstlich zerdehnt, läuft aber, wenn es begriffen und eingeübt ist, so automatisch ab wie das Radfahren, wenn man es einmal kann.

1.1 Die günstige Gelegenheit

Das Kurzgespräch lebt von der günstigen Gelegenheit. Kurzgespräche ergeben sich zufällig oder beiläufig. Das wiedergegebene Gespräch an der Kirchentür war halb beabsichtigt, halb nicht, auf jeden Fall war nicht vorhersehbar, ob es würde stattfinden können.

„Vielleicht ergibt es sich ja beiläufig, und die Gelegenheit ist günstig, dann sprech' ich den Pastor an“, mag die Frau gedacht haben, als sie sich zum Gottesdienstbesuch entschloss.

Andere zufällige Begegnungen, die als günstige Gelegenheit für ein Kurzgespräch angesehen werden, ereignen sich auf dem Flur eines Krankenhauses oder Bürogebäudes, in der Kantine oder bei einer Gesellschaftsfeier, auf der Straße oder im Kaufhaus, aber auch im Verlauf eines sachlich-fachlichen Gesprächs. Die zufällige Begegnung wird für die Anfrage oder Behandlung des Konflikts als günstiger (hilfreicher, erfolgreicher) eingeschätzt als eine Verabredung zu einem Gesprächstermin mit der als beraterqualifiziert angesehenen Person

oder gar eine Verabredung zu einer Gesprächsreihe (psychologische oder seelsorgliche Beratung).

Im allerersten Augenblick der Begegnung und Kontaktaufnahme ergibt sich eine Atmosphäre, die beiden das Gefühl vermittelt, sich in einem *KAIRÓS*¹ zu befinden:

Der ansprechenden Person erscheint

- die Gelegenheit günstig,
- die anzusprechende Person die richtige und
- die Lösung des Problems jetzt möglich.

Nun ist sie hoch motiviert, ein lange im Feuer schmorendes heißes Eisen herauszuziehen und zu schmieden. Für die angesprochene Person ist das Inanspruchgenommenwerden wohltuend, denn „dafür bin ich ja schließlich da“. Außerdem spürt sie, dass ihre Kompetenz gefragt ist (das hat der inwendige Mensch gern) und hier und jetzt möglicherweise durch sie etwas Gutes werden kann. Diesem *Anfang wohnt ein Zauber*² des richtigen Zeitpunkts für diese beiden Menschen inne. Diese Beurteilung der räumlichen Situation gilt es ebenso im Auge zu behalten wie die Wahl des Zeitpunkts und der Zeitdauer durch die ratsuchende Person. Denn dieser Kontext des Kurzgesprächs hilft der beratenden Person, zu erkennen, worum es jetzt geht.

Das „Verstehen“ der situativen Bedingungen und Gegebenheiten ergibt sich meist schlaglichtartig aus der Frage:

Wie passen dieser Ort und dieser Zeitpunkt zu der Anfrage?

„Kann ich Sie kurz mal sprechen?“, sagt die Frau an der Kirchentür. Damit hat sie für sich entschieden:

- hier ist es günstig,
- jetzt ist es günstig und
- „kurz“ ist auch günstig.

1 Der nicht wiederkehrende einmalig besondere Augenblick der Lebenszeit.
2 Vgl. Hermann Hesse: „Stufen“. Zitiert nach Karl Otto Conradi, *Der neue Conradi*, 669.

Beim Abschied, nach Verlassen des geschützten Raumes, vor der Tür, im Zeitpunkt des Aufbruchs stellt sie ihre Frage und alle Aspekte dieses situativen Kontextes „passen“ zu der Anfrage der Frau und bieten sich somit dem Pastor als „diagnostisches“ Hilfsmittel an. Nicht immer ist der beratenden Person diese sich aus der Situation ergebende Evidenz³ intuitiv zugänglich. Doch durch Üben lässt sich diese Wahrnehmung schulen: Je konsequenter die beratende Person auf die situative Evidenz achtet (zunächst einmal erst im Nachhinein, dann immer zeitkongruenter), desto sicherer kann sie mit diesem „diagnostischen“ Hilfsmittel umgehen. Fast in jedem zufälligen Kurzgespräch fällt eine Bemerkung zum (günstigen) Zeitpunkt und zur Zeitdauer.

Zu dieser günstigen (Ort- und Zeit-) Gelegenheit gesellt sich (durch Zufall?) auch noch eine „günstige“ Person:

- „Gut, dass ich Sie treffe!“ diese schnell überhörte und dann auch übergangene Eingangsbemerkung qualifiziert die Gelegenheit zum Kurzgespräch in dreifacher Hinsicht als „günstig“: der Ort, die Zeit, die Person – alles ist stimmig!
- „Sie schickt der Himmel!“ wird als Umgangsfloskel beiseite geschoben, besagt jedoch nichts Geringeres, als dass die „günstige“ Gelegenheit „gottgewollt“ ist, ihr sich also kein Mensch entziehen darf.
- „Ich freue mich, dass Sie auch hier sind; ein bisschen hab’ ich damit gerechnet. Sie arbeiten doch in der Beratungsstelle der Kirche? ...“ so das Präludium eines Kurzgesprächs während eines Empfangs anlässlich der Verabschiedung eines kirchlichen Würdenträgers. Die Freude der ratsuchenden Person qualifiziert Ort, Zeit und beratende Person als etwas besonders Günstiges.

Die Einschätzung, dass die Gelegenheit günstig ist, wird zunächst ausschließlich von der ratsuchenden Person getroffen.

3 Vgl. dazu Hermann Argelander, *Erstinterview*.

Der weitere Verlauf des folgenden Kurzgesprächs wird entscheidend davon bestimmt, ob und in welcher Weise diese Beurteilung der ratsuchenden Person ernst genommen wird. Diese steht jedoch zunächst vor der Hürde, dass ihr der situative Kontext gerade nicht als „passend“ ersichtlich ist. Im Rückgriff auf das eingangs dargestellte Kurzgespräch lässt sich unschwer ausmalen, dass dem Pastor die Situation an der Kirchentür gar nicht passte: Da waren schließlich noch etliche Gottesdienstbesucher, die auch verabschiedet werden wollten. Außerdem war er ziemlich „alle“ und sehnte sich nach Ruhe und einer Tasse Kaffee zu Hause in seinem Sessel. Und er musste letzte Kräfte mobilisieren, um sich voll auf die Frau und ihr Anliegen konzentrieren zu können. Von der beratenden Person wird die von der ratsuchenden Person genutzte „zufällige“ Situation meist als diskongruent mit der eigenen Befindlichkeit erlebt: Schließlich ist man auf einem anderen „Trip“ oder mit einer anderen Sache betraut. Die Korrektur oder Missachtung dieses Settings (meist durch Verschiebung auf einen anderen Zeitpunkt an einem anderen Ort) wird von den Ratsuchenden dann leicht als disqualifizierende Abweisung erlebt und das neue Setting nicht angenommen (Termin wird nicht eingehalten, Ort nicht gefunden), was einer entwertenden Revanche entspricht.

Ein weiteres Problem bei zufälligen Kurzgesprächen ergibt sich aus der meist offenen und ungeschützten Situation. Der eigentlich notwendige geschützte Raum für ein persönliches Gespräch ist nicht vorhanden: Es gibt freiwillige und unfreiwillige Zuhörer etwa an der Kirchentür, auf dem Flur oder in einer Gesellschaft und unkontrollierbare Störfaktoren wie Lärm oder hinzukommende Dritte.

Und weiter: Das zufällige Kurzgespräch ist im Zeitplan der „helfenden Person“ nicht vorgesehen. Das setzt die beratende Person unversehens unter Zeitdruck, der sich alsbald auf die Gesprächssituation übertragen kann und dann dem Gelingen des Kurzgesprächs direkt zuwiderläuft. Entgegengesetzt zur ratsuchenden Person empfindet die beratende Person eher:

- Ein ungünstiger Moment („ich hab eigentlich gar keine Zeit ...“).
- Eine unpassende Gelegenheit („wozu gibt’s ein Telefon, muss die mich auf der Straße ansprechen ...“).
- Eine unglückliche Wahl („eigentlich bin ich ja befangen ...“).

Herrscht eines dieser Gefühle vor, dann wird sich die beratende Person nur widerwillig auf das Gespräch einlassen und versuchen, möglichst rasch zu einem Ende zu kommen, was dann jedoch meist gerade nicht gelingt:

- Je kürzer und knapper die beratende Person reagiert, desto ausschweifender wird die ratsuchende Person agieren.
- Je praktischer die beratende Person Lösungen anstrebt, desto theoretischer werden die Einwände.
- Je mehr die beratende Person auf einen geeigneteren Ort und eine passendere Zeit drängt, desto mehr bescheidet sich die ratsuchende Person auf den kurzen Tipp – hier und jetzt.

So wird das Kurzgespräch schließlich zu einem Fiasko für beide.

Gelingt es der beratenden Person dagegen, sich mit dem einmal gewählten Setting zu identifizieren, entwickelt sich das Kurzgespräch anders. Allerdings muss sie über ihren Schatten springen und mit Überzeugung zum Ausdruck bringen, dass sie sich einlässt auf Ort, Zeit und Person.

Zurück zum Fallbeispiel aus der Einleitung:

- Der Pastor wird an der Kirchentür angesprochen, genau dort führt er auch das Gespräch; er lädt sie also weder in die Sakristei ein, noch verabredet er mit ihr ein Gespräch in seinem Amtszimmer.
- Der Pastor akzeptiert die Zeitvorgabe: „Was, meinen Sie, Frau W., kann Ihnen in einem kurzen Gespräch weiterhelfen?“; er vertagt das Gespräch nicht auf einen anderen Termin mit dem Hinweis, da sei mehr und bessere Zeit.