



Lektion 4:

DIAGNOSE: DAS PROBLEM ERKUNDEN

1. Die Notwendigkeit der Diagnose

Stellen Sie sich vor, Sie kommen in die Sprechstunde Ihres Hausarztes. Doch bevor Sie so recht dazu gekommen sind zu sagen, was Ihnen fehlt, sagt der Arzt: „Ah, Herr Soundso, wie gut, dass Sie kommen. Schauen Sie mal, ich habe gerade ein neues, brandaktuelles Medikament hereinbekommen. Das ist bestimmt genau das Richtige für Sie.“ Dann drückt er es Ihnen in die Hand und verabschiedet sich. Was würden Sie davon wohl halten? Vermutlich würden Sie diesem Arzt vorschlagen, den Beruf zu wechseln und Vertreter für pharmazeutische Produkte zu werden.

Es ist mir klar, dass dieses Beispiel überzeichnet ist und in dieser Form wohl kaum vorkommen wird. Andererseits habe ich schon mehrfach die Erfahrung gemacht, dass Ärzte ungeduldig werden, wenn man für die Schilderung seiner Problematik mehr als zwei Minuten braucht. Schließlich hat er im Kopf, dass ihm nur zehn Minuten zur Verfügung stehen. Ganz so hoch wird der Zeitdruck in der Seelsorge selten sein, doch kann es einem Seelsorger durchaus passieren, dass er zu rasch zu Vorschlägen greift. Wir versuchen, den anderen zu kurieren, ohne zuvor ausreichend geklärt zu haben, was ihm fehlt. In der Medizin gilt: Erst muss eine Diagnose gestellt werden, dann kann die Therapie folgen. In der Seelsorge ist es im Prinzip nicht anders: Erst müssen wir wissen, was vorliegt, dann erst können wir gezielt intervenieren. Eine gute Diagnose ist in der Seelsorge, salopp ausgedrückt, die halbe Miete. Eine gute Diagnose sagt mir nämlich nicht nur, was vorliegt, sondern gibt mir auch schon einen Hinweis auf die Art der Behandlung. Es geht ja nicht darum, dass wir dem Ratsuchenden ein Etikett anhängen. Wenn z.B. ein Hausarzt mit Begriffen wie „vegetative Dystonie“ hantiert, ist das nicht selten eine Verlegenheitsdiagnose. Das Symptombild dieser Beeinträchtigung des vegetativen

Nervensystems ist nun mal so vielfältig, dass es bei funktionellen Befindlichkeitsstörungen fast immer passt. Es kann natürlich auch sein, dass der Arzt schlicht eine Begründung dafür sucht, den Fall an einen Psychotherapeuten weitergeben zu können. Denn er hat verständlicherweise kein Interesse, mit Patienten lange Gespräche zu führen, die er nicht oder nur unzureichend mit der Krankenkasse abrechnen kann. Solche Diagnosen, die keinerlei Bezug zu einer Therapie haben, sind Etikettierungen, deren sich der Seelsorger möglichst enthalten sollte.

Die Bibel macht deutlich, dass neben einer medizinisch-psychiatrischen auch eine geistliche Diagnose notwendig ist, um einem belasteten Menschen zielgerichtet zu helfen. In 1. Thessalonicher 5,14 sagt Paulus: *„Wir ermahnen euch aber, Brüder: Weist die Unordentlichen zurecht, tröstet die Kleinmütigen, nehmt euch der Schwachen an, seid langmütig gegen alle!“* Damit macht er deutlich, dass Seelsorge ein differenziertes Vorgehen erfordert.

Zurechtzuweisen sind vor allem diejenigen, die unordentlich wandeln, in Sünde oder durch ihren Wandel ein schlechtes Zeugnis geben. Zu trösten sind diejenigen, die kleinmütig oder mutlos sind, die sich unfähig, vielleicht auch minderwertig fühlen. Solche sollen wir aufrichten und trösten. Die Schwachen, das sind Menschen, denen aufgrund einer nicht selbst zu verantwortenden Schwäche körperlicher oder psychischer Art engere Grenzen gesetzt sind. Das können körperliche oder geistige Defekte sein, seien sie angeboren oder durch Krankheit bzw. Altersabbau erworben. Solche Menschen sollen wir tragen. Denen, die in unserer Leistungsgesellschaft nichts mehr bringen können und deshalb nicht selten abgeschoben sind, sollen wir eine Heimat bieten. Gegen alle aber sollen wir langmütig sein, d.h. nicht allzu rasch einen Menschen abschreiben oder aufgeben. Um so differenziert helfen zu können, brauchen wir erst eine geistliche Diagnose. Seelsorge ist also ein sehr vielschichtiger und differenzierter Vorgang. Er besteht aus verschiedenen Handlungselementen, die ich in einen schematischen Zusammenhang gebracht habe (siehe „Ablaufschema“ nächste Seite).

Dieses Schema soll nicht den Eindruck erwecken, dass wir Seelsorge nach Schema empfehlen. Es handelt sich hier einfach um die verschiedenen Handlungselemente der Seelsorge, wie sie in der Bibel zu finden sind. Diesen Handlungselementen wohnt in ihrer Abfolge eine gewisse Logik inne. Es ist ja klar, dass im Normalfall die Diagnostik am Anfang stehen wird.

Ablaufschema seelsorgerlichen Handelns

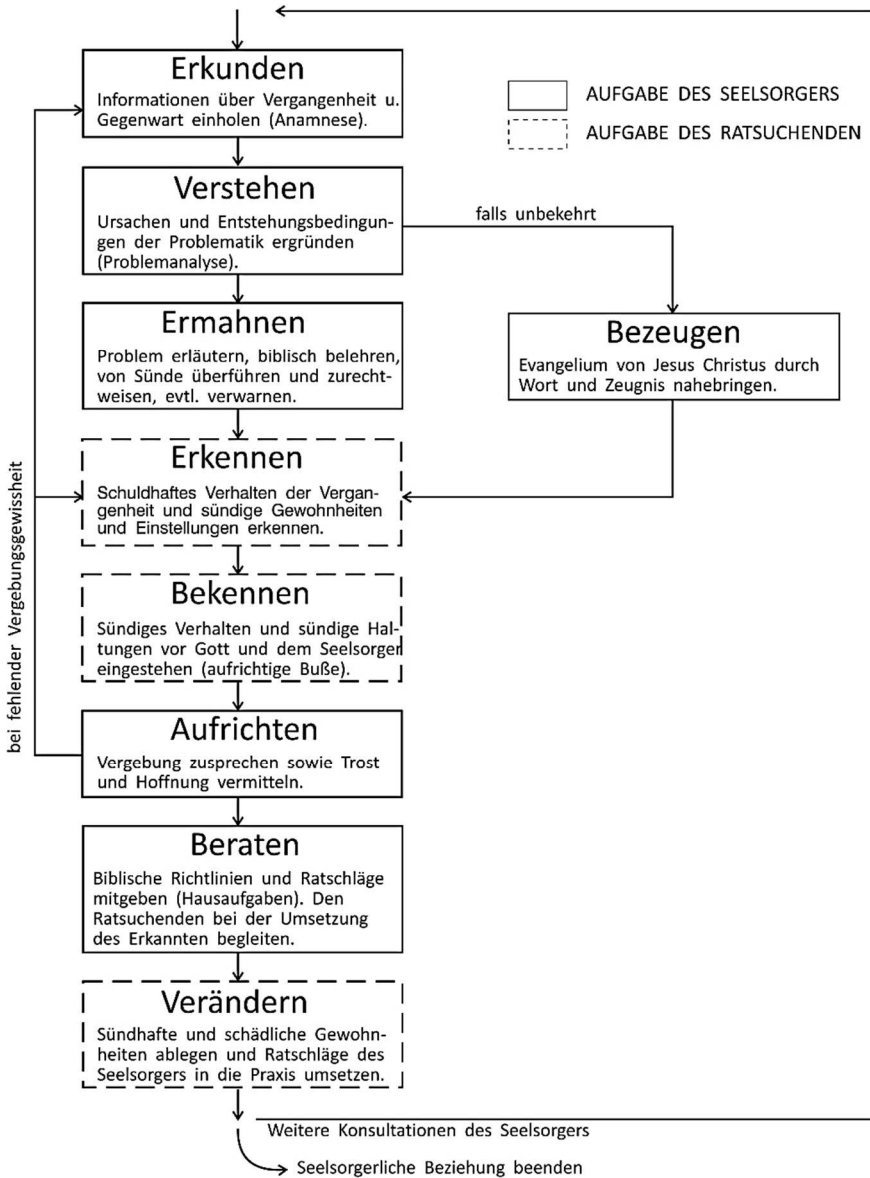


Abb. 4-1

Dieses Schema bezieht sich auf konsultative Seelsorge, die in der Regel auf mehrere Gespräche hin angelegt ist und eher strukturiert ablaufen wird. Im Gemeindealltag können allerdings oft auch einzelne Elemente zur Anwendung kommen. Seelsorge muss also nicht zwangsläufig bei der Diagnostik ansetzen. Die Ansatzpunkte können – je nach Problematik – auch beim Ermahnen, beim Aufrichten oder beim Beraten sein. Hierzu ein paar Beispiele zur Veranschaulichung:

Ansatzpunkt „Ermahnen“: Johannes und seine Frau Sylvia haben ein Ehepaar, das erst seit kurzem in der Gemeinde ist, am Sonntag zum Essen eingeladen. Zunächst entwickelt sich ein lockeres Gespräch, bei dem jeder etwas von sich erzählt. In diesem Zusammenhang macht die Frau eine humorvolle Bemerkung über eine Schwäche ihres Mannes. Dieser nimmt das zum Anlass, in sehr herablassender und entblößender Weise über seine Frau herzuziehen. Die Verachtung in seiner Rede ist geradezu peinlich. An der Stelle sieht Johannes die Notwendigkeit zum Eingreifen. Er ermahnt den Bruder und bittet ihn, doch nicht in solch einem verächtlichen Ton über seine Frau zu sprechen. Diagnostik ist hier zunächst nicht erforderlich, wohl aber Ermahnung. Falls es sich ergeben sollte, dass das Ehepaar um eine Eheberatung bittet, dann wäre schon zu klären, was hinter diesem Fehlverhalten stecken könnte.

Ansatzpunkt „Aufrichten“: Rebecca, eine Schwester in den mittleren Jahren, berichtet im Gottesdienst unter Tränen davon, dass ihre Mutter im Sterben liegt. Nach Auskunft des Arztes könne es sich nur noch um Tage handeln, bis ihre Mutter stirbt. Nach dem Gottesdienst geht eine andere Schwester auf sie zu, umarmt und tröstet Rebecca mit einfühlsamen Worten. An der Stelle wäre es wohl fehl am Platz, erst einmal diagnostisch aktiv zu werden. Die erwähnte Schwester hat es richtiggemacht.

Ansatzpunkt „Beraten“: Robert steht vor einer schwierigen Entscheidung. Er hatte sich um eine neue Arbeitsstelle beworben und zwei Angebote erhalten. Die eine Stelle würde ihm gut gefallen, zumal sie auch Aufstiegschancen eröffnet. Allerdings müsste er mit seiner Familie umziehen oder aber jeweils eine Stunde Fahrt in Kauf nehmen. Die andere Stelle ist nicht so attraktiv, wäre aber von seiner Wohnung aus in einer Viertelstunde erreichbar. Bei dieser Stelle hätte er deutlich mehr Zeit für seine Familie. Robert fragt einen der Ältesten: Was soll ich tun? Dieser wird ihn nun sicher nicht nach seiner Kindheit befragen. Viel eher wird er Robert einige Entscheidungskriterien vor

Augen führen, ihn dann auffordern, das jeweilige Pro und Contra auf dem Hintergrund dieser Kriterien selbst zu formulieren, um dann eine von ihm selbst zu verantwortende Entscheidung treffen zu können. Wichtig: Ein Rat entlässt den Ratsuchenden nicht aus seiner Verantwortung. Er hat ja die Freiheit, den Rat anzunehmen oder zu verwerfen. In jedem Fall hat er die Verantwortung zu tragen.

2. Informationen sammeln

Es geht jetzt um das erste Element in unserem Ablaufschema, das „Erkunden“. Zunächst möchte ich konkret darauf eingehen, wie wir an die nötigen Informationen kommen können. Informationen gewinnen ist ja die Grundvoraussetzung für jede Diagnostik. Sehr häufig scheitert die Diagnostik schon an diesem Punkt. In unserem Gesundheitssystem werden Unsummen an Geld „verbraten“, weil sich Ärzte zu wenig Zeit für die Diagnostik nehmen. Wenn Ärzte wenigstens 10 Minuten lang aufmerksam die Beschreibungen und Überlegungen des Patienten anhören würden, könnten schon manche therapeutischen Umwege vermieden werden. Doch Seelsorge funktioniert glücklicherweise nicht im 10-Minuten-Takt. Hier werden wir uns vor allem zu Beginn bewusst Zeit nehmen und sehr gründlich hinhören.

Diagnostik setzt ein richtiges, d.h. biblisches, Menschenbild voraus, aber auch ein Verständnis von psychischen und geistlichen Zusammenhängen. Dieses Verständnis versuche ich in diesem Kompendium stufenweise aufzubauen und zu erweitern. Zunächst einmal müssen wir Informationen sammeln. Ohne ausreichende Information ist es unmöglich, einen weisen Rat zu erteilen. Bei mangelnder Information redet man mit hoher Wahrscheinlichkeit am Problem des anderen vorbei. Das ist ja nicht selten das Problem so mancher Prediger, dass sie zwar gerne reden, aber schlecht zuhören können. Paulus macht klar, dass er gezielt kämpft und keine Luftstreiche macht: *„So laufe ich nun nicht wie aufs Ungewisse; ich führe meinen Faustkampf nicht mit bloßen Luftstreichen.“* (1Kor 9,26). Auch wir sollten keine Luftstreiche machen. So manche Seelsorge scheitert daran, dass sich der Seelsorger zu wenig bemüht hat, Informationen zu gewinnen und zu rasch dazu übergegangen ist, Ermahnung und Rat weiterzugeben. Natürlich ist auch wichtig zu

wissen, wie man an Informationen kommt. Es gibt im Wesentlichen drei Zugänge, um an Informationen zu gelangen: „aktives Zuhören“, „aufmerksames Beobachten“ und „geschicktes Fragen“. Wollen wir uns mal diese drei Zugänge näher ansehen.

2.1 Aktives Zuhören

Grundsätzlich muss ein Seelsorger, ehe er redet, zuerst ein Hörender sein. Zuhören können ist allerdings eine Fähigkeit, die in unserer individualistischen Kultur mit zunehmender Vereinzelung immer seltener wird. Auch die stark verbreitete Ichbezogenheit, die durch den Wohlstand gefördert wird, spielt hier eine Rolle. Folgende Meldung habe ich der Zeitung entnommen:

Alle reden - aber immer weniger hören noch zu

TÜBINGEN. Mehr als die Hälfte aller erwachsenen Bundesbürger beklagen, dass ihr Partner sie nicht immer ausreden lässt, sie unterbricht und nicht bis zu Ende zuhört. Nach einer am Wochenende veröffentlichten Umfrage der Tübinger Wickert-Institute beantworteten 59 Prozent der Befragten eine entsprechende Frage mit ja. Offenbar haben die Männer hier am meisten Grund zur Klage: Von ihnen wurden mit 68 Prozent die meisten derartigen Beschwerden geäußert, während es bei den Frauen nur 49 Prozent waren.

Diese Zahlen, die nicht mehr ganz neu sind und aktuell wahrscheinlich eher ungünstiger ausfallen würden, sind in der Tat beklagenswert. Die Männer allerdings sollten an dieser Stelle nicht ihre Brust anschwellen lassen. Dass sie ihre Frauen seltener unterbrechen heißt durchaus nicht, dass sie die besseren Zuhörer sind. Der erwähnte Unterschied zwischen Männern und Frauen ist möglicherweise lediglich darin begründet, dass Männer generell weniger reden als Frauen. Eine andere Sache wäre noch zu erwähnen, um die Ehefrauen wissen sollten: Wenn Ihr Mann gerade mit einer Aufgabe befasst ist und Sie kommen hinzu, sollten Sie nicht gleich los reden. Da Männer in der Regel stark auf ihre Sache fokussiert sind, brauchen sie ein paar

Sekunden, bis sie ihre Aufmerksamkeit auf etwas Neues richten können. Ansonsten kann es passieren, dass Ihr erster Satz bei Ihrem Mann nicht angekommen ist. Der Vorwurf „Du hörst mir ja nicht zu“ ist in diesem Fall unberechtigt.

Ein starkes Bedürfnis nach Selbstdarstellung kann beim Zuhören ein großes Hindernis sein. Man möchte ja selbst reden und wartet daher ungeduldig auf ein Signal, das es einem erlaubt, wieder selbst sprechen zu können. Wenn dieses Bedürfnis bei zwei Kommunikationspartnern stark ausgeprägt ist, kann es dahin kommen, dass beide gleichzeitig reden und das noch nicht einmal als störend wahrnehmen.

In den Sprüchen steht ein aufschlussreiches Wort zum Thema „Zuhören“: *„Wer antwortet, ehe er hört, dem ist's Torheit und Schande.“* (Spr 18,13) Haben Sie das auch schon erlebt, dass jemand Ihnen eine Antwort gegeben hat, ehe Sie Ihre Frage recht formuliert hatten. Ich kenne das und ich muss sagen, ich fand es immer sehr ärgerlich. Wenn mir das in der Seelsorge passieren würde, wäre das Ganze für mich gelaufen. Es gibt nichts, was einen Ratsuchenden mehr entmutigen kann als mit einem Seelsorger zu reden, der nicht zuhört. Aus der Tatsache, dass wir zwei Ohren und nur einen Mund haben, lässt sich eine gute Daumenregel ableiten: Wir sollten mindestens zweimal so viel hören wie wir reden. Die wichtigsten Gründe, warum Menschen nicht zuhören können sind Egozentrik, Desinteresse am Thema, Konzentrationsmangel, Überlastung und Angst vor zu viel Nähe. Im Folgenden möchte ich vier für das Zuhören wichtige Prinzipien ansprechen.

2.1.1 Aktives Zuhören setzt Geduld voraus

Zuhören fällt den meisten Menschen wohl deshalb so schwer, weil man sich dabei selbst zurücknehmen muss. Es bedeutet, geduldig zu sein, den anderen höher zu achten als sich selbst. Wenn der Ratsuchende langsam und schleppend spricht neigt man sonst dazu, die Sätze des anderen zu vervollständigen, was leicht als Missachtung und Geringschätzung aufgefasst werden kann. Gerade Menschen, die ein starkes Mitteilungsbedürfnis haben, wie z.B. Alleinstehende, tun sich mit dem Zuhören schwer. Es gibt ja vor allem zwei Typen schlechter Zuhörer. Typ 1 neigt zum Monologisieren. Er redet ohne Unterbrechung und ignoriert die Versuche des anderen, zu Wort zu kommen.

Auf Fragen des Ratsuchenden folgen ausschweifende Antworten. Typ 2 vermittelt nonverbal (gelangweilte Miene, umherschweifender Blick), dass ihn die Rede des anderen nicht interessiert. Wesentlich ist auch, auf vorschnelle Ratschläge zu verzichten, auch dann, wenn schon einiges erkannt wurde. Wenn der andere schon dabei ist, seine Gedanken und Gefühle zu offenbaren, sollten wir ihn darin unterstützen und nicht ausbremsen. Ein vorschneller Rat kann den wichtigen Prozess der Selbstexploration zum Stillstand bringen. Deshalb muss man seine Weisheit manchmal zurückhalten und auf den rechten Zeitpunkt warten, wann man sie anbringen kann. Hier ist es sinnvoll, sich ein paar Notizen zu machen, einige Stichworte, die einem helfen, das Erkannte in Erinnerung zu behalten.

2.1.2 Aktives Zuhören setzt Einsatzbereitschaft voraus

Zuhören ist ja nicht nur zur Informationsgewinnung wesentlich, sondern auch eine Form der Zuwendung. Es kann durchaus mal vorkommen, dass dem anderen schon allein dadurch geholfen ist, dass wir ihm mal unser Ohr leihen. In der Zeitung ist mir einmal ein Inserat aufgefallen, in dem neben der Telefonnummer nur ein Satz vorkam: „Ich höre mir Ihre Probleme an.“ Kein Versprechen, zu helfen oder Rat zu geben! Ich habe es mir verkniffen dort anzurufen, um zu erfahren, wie die Resonanz auf dieses Inserat war. Ich kann mir aber gut vorstellen, dass es auf Interesse gestoßen ist, zumal es eine echte Marktlücke ansprach.

Bei einer Seelsorge-Freizeit bat mich eine ältere Dame um ein Gespräch. Abends setzen wir uns zusammen und dann sprach sie – zwei Stunden lang! Es war offensichtlich, dass sie keinen Rat suchte, sie wollte sich einfach mal aussprechen. Während dieser Zeit gab ich nur kurze Kommentare wie „Ach ja – tatsächlich, das ist ja schlimm“ usw., die zeigen sollte, dass ich ihr zuhörte. Nach diesem „Gespräch“ bedankte sie sich mehrmals überschwänglich. Das ist ohne Zweifel ein Ausnahmefall, zeigt aber, dass Zuhören an sich auch schon eine gewisse Hilfe sein kann.

Zuhören ist nicht einfach ein schweigendes oder gar teilnahmsloses Dabeisein, sondern eine höchst aktive Angelegenheit. Es strengt an, verlangt unsere ganze Aufmerksamkeit und Konzentration. Man muss mitdenken. Ich habe mal irgendwo gelesen, dass wir pro Minute durchschnittlich ca. 125

Wörter sprechen. Dabei gibt es natürlich eine große interindividuelle Varianz. Allerdings können wir viermal so schnell denken wie wir sprechen. Das ist unschätzbar wichtig, denn nur so ist es möglich, zuzuhören und dabei gleichzeitig nachzudenken. Allerdings liegt darin auch eine Gefahr, denn nur allzu leicht kann es passieren, dass unsere Gedanken auf Wanderschaft gehen. Es wäre sicher nicht gut, wenn wir, während der andere über sein Problem spricht, den Einkaufszettel für den nächsten Tag zusammenstellen. Das könnte unter Umständen sehr peinlich werden. Nehmen wir an, der Ratsuchende hat gerade in diesem Moment, in dem wir unkonzentriert waren, einen neuen, vielleicht wichtigen Punkt angesprochen, und alles Weitere, was er nun sagt, nimmt irgendwie Bezug auf diesen Punkt. Und nun können wir die weiteren Aussagen des Ratsuchenden nicht mehr recht einordnen. Zu fragen, worüber er nun gerade spricht, wäre peinlich und könnte sich vertrauensmindernd auswirken. Deshalb müssen wir im Gespräch immer voll präsent sein. Gut Zuhören ist Arbeit und verlangt Engagement.

Beim Zuhören sollten wir den anderen möglichst anschauen. Wenn wir irgendwo anders hinschauen oder uns von jedem kleinen Geräusch ablenken lassen, kann das bei ihm den Eindruck erwecken, dass wir nicht bei der Sache sind. Damit bremsen wir seine Bereitschaft, über sein Problem zu reden, wirkungsvoll aus.

2.1.3 Aktives Zuhören setzt Gelassenheit voraus

Hier wollen wir uns ein paar Gedanken zu Schweigepausen machen. Merken wir uns grundsätzlich: Pausen des Schweigens gilt es zu tolerieren. Sie sind oft nötig, und zwar aus verschiedenen Gründen:

- 1) Es kann sein, dass der Ratsuchende ganz einfach Zeit braucht um nachzudenken. Es geht ja oft um vergangene Geschehnisse, die er berichten möchte. Nun muss er sich die Sache erst vergegenwärtigen.
- 2) Vielleicht aber muss er auch Kontrolle über seine Gefühle bekommen. Nicht selten kommen emotional belastende Dinge zur Sprache. Wenn jemand mit seinen Tränen kämpft, sollten wir ihm dazu Zeit geben, ihn einerseits nicht ermutigen, seinen Gefühlen ruhig Lauf zu lassen, ihn aber andererseits auch nicht durch triviale Bemerkungen seine emotionalen Wallungen

ausreden wollen („Aber, deshalb brauchen Sie doch nicht zu weinen, das ist doch nicht so schlimm!“). Eventuell können wir sachlich, aber einfühlsam noch einmal das aufgreifen, was bisher gesagt wurde und dem Ratsuchenden damit Zeit geben, mit seinen Emotionen wieder klarzukommen. Zudem signalisiert ihm das, dass wir uns bemühen, ihn zu verstehen.

3) Eine Schweigepause kann aber auch den Grund haben, dass der Ratsuchende sich bemüht, eine Schamswelle zu überwinden. Manches hat er vielleicht noch niemandem anvertraut und es mag ihm sehr beschämend erscheinen. Darüber zu reden, fällt nicht leicht. Dazu muss er sich innerlich erst durchringen und wir sollten ihm die Möglichkeit dazu geben.

Grundsätzlich gilt es für uns, bei Schweigepausen gelassen zu bleiben. Wir sollten uns nicht selbst unter Druck setzen und auch nicht unter Druck fühlen, sondern uns völlige Gelassenheit schenken lassen. Sonst fangen wir an, nervös herumzufummeln, was wiederum den Ratsuchenden unter Druck setzen würde. Wir können die Pausen auch mit stillem Beten überbrücken.

2.1.4 Aktives Zuhören setzt Toleranz voraus

Zuhören setzt auch voraus, dass ich den anderen annehme wie er ist, mit seinen Stärken und Schwächen, mit seinen angenehmen und unangenehmen Seiten. Erst wenn ein Mensch sich bei uns geborgen und angenommen weiß, wird er sich uns öffnen. Immer wieder mögen Dinge zur Sprache kommen, die wir – vor allem wenn wir noch wenig Erfahrung haben – schockierend finden. Hier ist es wichtig, dass wir gegenüber dem Bruder, der Schwester, eine tolerante Einstellung haben.

Toleranz ist eine Eigenschaft, die sich bei Christen auf die Person bezieht, nicht auf das, was diese tut oder sagt. Doch wenn ich ehrlich genug bin, dann weiß ich, dass auch für mich wahr ist, was Paulus so ausgedrückt hat: *„Denn ich weiß, dass in mir, das ist in meinem Fleisch, nichts Gutes wohnt.“* Wenn ich Galater 5,19-21 zur Kenntnis nehme, wo von den Werken des Fleisches die Rede ist, dann werde ich nicht überrascht sein, wenn jemand in der Seelsorge solches berichtet. In der Seelsorge kann tolerant sein auch heißen, dass ich nicht sofort, wenn jemand von Sünde spricht, mit der moralischen Keule

kommen muss. Natürlich darf ich das nicht gänzlich durchgehen lassen. Deshalb ist der rechte Zeitpunkt zu erspüren, wann es sinnvoll ist, darüber zu reden. Diese Spannung muss ich aushalten können. Auch hier wieder zeigt sich die Notwendigkeit, Stichwortnotizen zu machen, weil das sonst leicht in Vergessenheit gerät.

2.2 Aufmerksames Beobachten

Wenn es so wäre, dass der Ratsuchende in jedem Fall genau wüsste, was sein wirkliches Problem ist und er auch dazu bereit wäre, es uns mitzuteilen, dann würde es genügen, ihm gut zuzuhören. Doch das ist eher selten der Fall. Deshalb sind wir auf zusätzliche Informationsquellen angewiesen. Eine solche Quelle erschließt sich durch aufmerksames Beobachten. Der andere teilt uns nämlich ganz unbewusst mehr mit, als er es eigentlich möchte, z.B. durch folgende Indikatoren:

- Die Sprechweise: Spricht er z.B. stockend oder stammelnd?
- Der Tonfall seiner Stimme: Hat er eine harte oder weiche, laute oder leise, warme oder kalte Stimme? Kommt es zu Änderungen im Tonfall während des Sprechens?
- Das Sprechtempo: Schnelles, evtl. gehetztes oder auch langsames bis schleppendes Sprechen können Indikatoren für die emotionale Befindlichkeit sein. Von Interesse sind auch Versprecher, plötzliche Themenwechsel, Nichteingehen auf bestimmte Fragen. Manchmal entdecken wir Lücken oder Widersprüche in dem Geschilderten.
- Die Körpersprache: Sie kann einiges deutlich machen. So kann die Körperhaltung während des Sprechens im Widerspruch stehen zu dem Inhalt des Gesagten. Vielleicht sagt der Ratsuchende, er sei eigentlich ein offener und zugänglicher Mensch, sitzt aber vor uns mit in sich verschränkten Beinen und einer Haltung, die uns vermittelt: „Bleib mir bloß vom Hals!“ Die Deutung solcher nonverbalen Signale bedarf allerdings immer der Rückversicherung. Wir können unseren Eindruck dem Ratsuchenden offen mitteilen und ihn fragen, ob er ihn bestätigen kann.

Wenn irgendeine Charaktereigenschaft an dem Ratsuchenden besonders ins Auge fällt, können wir davon ausgehen, dass diese Eigenschaft zuhause, gegenüber dem Partner und den Kindern, deutlich stärker zum Tragen kommt. Denn in der Seelsorgesituation bemüht man sich in der Regel, einen positiven Eindruck zu vermitteln. Wenn der Ratsuchende also auf uns frömelnd wirkt, oder schwatzhaft, sich selbst rechtfertigend oder stark dominierend, dann haben wir die Personen, die mit ihm zusammenleben, schon ein Stück weit gehört.

Letztlich aber gilt das Wort aus Spr 20,12: *„Ein hörendes Ohr und ein sehendes Auge, die macht beide der Herr.“* Anders gesagt: Wir sollten solche Gespräche immer betend führen, unsere Augen mehr noch auf den Herrn Jesus gerichtet als auf den Ratsuchenden.

2.3 Geschicktes Fragen

Ohne Zweifel sind Fragen die effektivste Methode, um an gewünschte Informationen zu kommen. Dabei können allerdings störende Fehler passieren, die nur zu vermeiden sind, wenn wir einige Regeln beachten.

Grundregel 1: Geh mit Fragen sparsam um. Wenn wir zu viele Fragen stellen, dann kann beim Ratsuchenden leicht der Eindruck entstehen, es gehe in der Seelsorge nur darum, auf Fragen zu antworten. Dadurch gerät der Seelsorger unter den Zwang, sich ständig neue Fragen ausdenken zu müssen. Es bleibt ihm dann schlimmstenfalls gar keine Zeit mehr, auf das zu hören, was der Ratsuchende sagt. In der Klinik für Suchtkranke, in der ich früher beschäftigt war, kam ein netter, freundlicher Patient zu mir zum Einzelgespräch. Er setzte sich hin, schaute mich offen und lächelnd an und sagte: „Bitte fragen Sie!“ Ich erklärte ihm, dass es jetzt weniger darum geht, dass ich Fragen stelle, sondern dass er die Gelegenheit hat, sich mitzuteilen. Doch da war nichts zu machen. Auch beim nächsten Gespräch kam es wieder: „Bitte fragen Sie!“

Grundregel 2: Halte nichts für selbstverständlich. Das Problem ist, dass wir manchmal von Selbstverständlichkeiten ausgehen und es dann versäumen, nachzufragen. Und so bleiben dann u.U. wichtige Informationen verborgen.

- Es ist nicht selbstverständlich, dass der andere von gewissen Dingen Kenntnis hat, die für uns vielleicht selbstverständlich sind. Wer in einer christlichen Familie aufgewachsen ist, der hat biblische Inhalte quasi mit der Muttermilch verabreicht bekommen. Für den ist es kaum vorstellbar, dass es Leute gibt, die nichts von alledem wissen. Da sucht ein eben erst gläubig gewordener Mann Rat, wie er seine voreheliche Partnerschaft mit seiner Verlobten gestalten soll. Weil es für uns völlig klar ist, dass Gottes Wort eine Jochgemeinschaft zwischen einem Gläubigen und einem Ungläubigen verbietet, fragen wir gar nicht erst nach, ob seine Freundin bekehrt ist. Das setzen wir einfach voraus.
- Es ist nicht selbstverständlich, dass der Ratsuchende bekehrt ist, auch wenn er schon jahrelang in eine Gemeinde geht und dort sogar Dienste übernommen hat. Wenn wir das für selbstverständlich halten, werden wir es nicht überprüfen. Sollte er sich fälschlicherweise für wiedergeboren halten, wird er durch unsere Seelsorge in dieser falschen Sicht noch bestärkt. Zudem wird ihn unsere weitere Seelsorge völlig überfordern, weil sie ja den lebendigen Glauben voraussetzt.
- Es ist nicht selbstverständlich, dass der Ratsuchende Stille Zeit macht, auch wenn er ein Diener Gottes ist. Ebenso wenig ist es selbstverständlich, dass er keine grobe Sünde pflegt. Beides wäre aber zu klären. Bei Letzterem kann es verhänglich sein, wenn der Ratsuchende sagt, dass er sich überhaupt nicht vorstellen kann, was die Ursache für seine Problematik sein könnte. In diesem Fall nämlich werden wir grobe Sünde ausschließen und geneigt sein, die Gründe eher in seiner frühen Kindheit zu suchen.

So weit zu den grundsätzlichen Regeln. Jetzt wollen wir uns noch sieben spezielle Regeln ansehen, die wir beim Fragen beachten sollten.

Regel 1: Stelle offene Fragen. Offene Fragen stellen heißt, für die Beantwortung der Fragen genügend Raum zu lassen. Insbesondere bei schüchternen oder gehemmten Menschen sollte man Fragen vermeiden, die nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können. Das kommt diesen Menschen zwar entgegen, doch bringt es uns wenig Information und hat den Nachteil, dass wir zu weiterem Fragen gezwungen sind.

Also nicht: *Waren Sie über Ihr Versagen enttäuscht?*

Die Antwort kann in diesem Fall nur „Ja“ oder „Nein“ lauten und Sie sind sofort zu weiterem Fragen gezwungen.

Sondern: *Was haben Sie bei Ihrem Versagen empfunden?*

In diesem Fall muss der Ratsuchende zwangsläufig mehr sagen.

Regel 2: Vermeide Entweder-oder-Fragen. Für diese Fragen gilt dasselbe wie für die Regel 1: Sie begrenzen die Antwort und man wird wieder fragen müssen.

Also nicht: *Hatten Sie in der Schule gute Leistungen oder taten Sie sich schwer?*

Der Ratsuchende wird damit gezwungen, sich für eine der beiden Alternativen zu entscheiden.

Sondern: *Wie waren Ihre Leistungen in der Schule?*

Hier ist eine differenziertere Antwort möglich.

Regel 3: Stelle möglichst mittelbare Fragen. Dies gilt vor allem dann, wenn es um sensible Inhalte geht. Zu direktes Fragen kann dann unnötige Abwehr provozieren, was durch eine mehr mittelbare, hypothetische Formulierung vermieden werden könnte.

Also nicht: *Wie empfinden Sie darüber, dass Ihre Ehe in die Brüche geht?*

Hier geht man von dem schlimmsten Fall aus, was emotional belastend sein kann.

Sondern: *Und wenn nun Ihre Ehe in die Brüche geht?*

Diese Frageweise lässt das Scheitern offen.

Regel 4: Vermeide die Aneinanderreihung von Fragen. Man kann diesen Fehler manchmal bei Journalisten beobachten, die einen Politiker interviewen. Wahrscheinlich aus Angst, er könnte seine Fragen nicht alle anbringen, werden dann drei oder vier Fragen in einen Satz gepackt. Das Ergebnis: Der Politiker geht meist nur auf die zuletzt geäußerte Frage ein, weil er die anderen schon vergessen hat. Kaum jemand kann vier Fragen im Kopf behalten und sich gleichzeitig passende Antworten ausdenken.

Also nicht: *Haben Sie ein gutes Verhältnis zu Ihrer Schwiegermutter? Ich meine, versucht sie, in Ihrer Ehe mitzumischen? Versucht sie, auf die Entscheidungen Ihrer Frau Einfluss zu nehmen?*
Eine solche Aneinanderreihung von Fragen irritiert den Ratsuchenden und bringt wenig brauchbare Information.

Sondern: *Wie würden Sie das Verhältnis zu Ihrer Schwiegermutter beschreiben?*
Damit erfahren wir vielleicht Dinge, die wir nicht vermutet und somit auch nicht angesprochen hätten.

Regel 5: Geh mit der Frage „Warum“ vorsichtig um. Diese Frage kann zwar mitunter hilfreiche Informationen vermitteln. Oft aber enthält sie einen versteckten Vorwurf oder wird zumindest so aufgefasst.

Also nicht: *Warum sind Sie wegen dieser Sache so wütend geworden?*
Diese Frage kann bei Fehlverhalten Abwehr provozieren, weil man sich in solchen Fällen nicht gern mit Gründen befasst.

Sondern: *Und daraufhin sind Sie wütend geworden, sehe ich das recht?*
Diese Frage bringt den Ratsuchenden nicht unter Rechtfertigungsdruck.

Regel 6: Stelle keine Suggestivfragen. Durch suggestives Fragen erhalten Sie selten eine aufrichtige Antwort, weil Sie dem anderen durch die Art Ihrer Fragestellung deutlich machen, welche Antwort Sie zu hören wünschen. Man provoziert also Unaufrichtigkeit und erhält nur die Antworten, die man aufgrund seiner vorgefassten Meinung ohnehin erwartet.

Also nicht: *Natürlich haben Sie sich geweigert, diese Lüge auszusprechen?*
In diesem Fall besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass er wieder lügt.

Sondern: *Was haben Sie daraufhin gesagt?*
Wir überlassen die Entscheidung dem Ratsuchenden, ob er sich zu seiner Unaufrichtigkeit bekennt.

Regel 7: Stelle keine zudringlichen Fragen. Neugierde und Zudringlichkeit sind in der Seelsorge nicht erlaubt. Wir müssen die Intimsphäre des anderen

respektieren. Auch Psychotechniken, die dazu geeignet sind, über Hintertüren an Informationen zu gelangen, sind ethisch bedenklich, z.B. das Freie Assoziieren in der Analytischen Psychotherapie oder das stark manipulative Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte in der Gesprächspsychotherapie. Wenn der Ratsuchende in einen bestimmten Bereich seines Lebens keinen Einblick geben möchte, gilt es, das zu akzeptieren. Er hat das Recht dazu, uns Dinge vorzuenthalten. Allerdings: Wenn durch mangelnde Offenheit die Seelsorge blockiert wird, haben wir auch das Recht, unsere Hilfe einzustellen. Wir können dann sagen, dass wir jederzeit wieder für Hilfe bereitstehen, sobald er bereit ist, uns offen und ehrlich zu informieren.

2.4 Typische Fehler, die unerfahrenen Seelsorgern unterlaufen

Identifizieren. Der Seelsorger sagt zum Beispiel „Ja, das kenne ich. Das habe ich auch schon mal gehabt!“ Und die nächsten 10 Minuten spricht er über sich. Hier kann auch leicht die Gefahr entstehen, dass es unvermutet zu einem Rollenwechsel kommt: Der Ratsuchende stellt teilnahmsvolle Fragen und der Seelsorger packt zunehmend mehr aus. Das ist ein gravierender Fehler, der nicht vorkommen darf. Die Rollen müssen klar sein.

Moralisieren. Man hebt den moralischen Zeigefinger, bevor der andere überhaupt die Chance hatte, die Sache zu erläutern. Vielleicht käme man bei genauem Zuhören zu einem anderen Urteil. Sollte sich die Sache bestätigen, kann man später darauf zurückkommen. Ansonsten bremst das den anderen nur aus.

Diagnostizieren. Bevor man auch nur annähernd genügend Informationen hat, bringt man schon eine Diagnose ins Gespräch: „Das ist bestimmt dies oder das!“ Mit allzu raschen Diagnosen blockiert man den Prozess des Sich-Mitteilens. Zudem besteht die Gefahr, dass man für alternative Diagnosen blind wird, weil man sich schon festgelegt hat.

Generalisieren. „Das geht doch jedem so!“ oder „Ich kenn jemand, dem geht es genauso!“ Wir mögen das ja gut meinen. Wir wollen vielleicht dem Ratsuchenden beschwichtigen. Doch mit Verallgemeinerungen seiner Problematik fühlt er sich ganz gewiss nicht ernst genommen.

Bagatellisieren. Man spielt das herunter, was der andere als Problem vorbringt, weil man es vielleicht selbst als nicht so gravierend einschätzt. „Das ist doch nicht so schlimm!“ Nun ist es aber nicht entscheidend, was *wir* als schlimm ansehen, sondern was für den Ratsuchenden schlimm ist. Wenn wir sein Problem verharmlosen, wird er nicht gerade den Eindruck haben, verstanden zu werden.



Fragen zur Lektion 4:

DIAGNOSE: DAS PROBLEM ERKUNDEN

Frage 1: Paulus erwähnt in 1. Thessalonicher 5,14: Unordentliche, Kleinmütige, Schwache. Wie könnte man diesen drei unterschiedlichen Problemfällen gerecht werden?

Frage 2: Das „Erkunden“ bzw. Informationen sammeln beginnt mit dem Zuhören. Nennen Sie Gründe, die das Zuhören erschweren können.

Frage 3: Vier Voraussetzungen für aktives Zuhören waren genannt: Geduld, Einsatzbereitschaft, Gelassenheit und Toleranz. Erklären Sie, warum diese Eigenschaften das Zuhören erleichtern.

Frage 4: Warum ist es wichtig, auch das nonverbale Verhalten des Ratsuchenden wahrzunehmen und zu deuten.

Frage 5: Nennen und erläutern Sie die zwei Grundregeln im Zusammenhang mit dem Fragenstellen.

Frage 6: Versuchen Sie, die sieben speziellen Regeln zu erinnern, die beim Fragenstellen zu beachten sind.

Frage 7: Warum meinen die christlichen Therapeuten, die Methodik der Nondirektiven Psychotherapie nach Rogers wäre dem christlichen Ansatz sehr nahe und könnte deshalb in der Seelsorge eingesetzt werden?

Frage 8: Zeigen Sie auf, warum gerade dieser Ansatz in besonders krasser Weise dem christlichen Menschenbild und der biblischen Seelsorge entgegensteht.
