

RICCARDO BONFRANCHI

**CARE ETHICS ALS ETHISCHE GRUNDLAGE  
DER TELEFONSEELSORGE<sup>1</sup>**

Dr. Riccardo Bonfranchi, geb. 1950, studierte Sonderpädagogik (Lehramt und Diplom) an der Erziehungswissenschaftlich-Heilpädagogischen Fakultät der Universität Köln und schloss 1983 mit dem Doktorat in Sonderpädagogik ab. Es folgten diverse Leitungsstellen sowie Unterrichtstätigkeit; 2009 Master of Advanced Studies in Applied Ethics an der Universität in Zürich; bis Sommer 2010 Schulleiter einer heilpädagogischen Sonderschule in Zürich mit Schwerpunkt Schwer- und Mehrfachbehinderung; seit August 2010 freiberuflich tätig.

**1. Was ist Telefonseelsorge**

1953 musste der Baptistenpfarrer West ein 14-jähriges Mädchen bestatten, das Suizid begangen hatte. „Davon betroffen, gab er in London eine Zeitungsnotiz auf: „Before you commit suicide, ring me up!“<sup>2</sup> Er erhielt in der Folgezeit eine Reihe von Anrufen und die Telefonseelsorge als soziale Institution begann. Die Idee, dass sich Menschen, die sich in schwierigen Lebenssituationen befinden, sich – anonym – an eine Stelle wenden können, begann ihren Siegeszug und ist heute in quasi allen Ländern der westlichen Welt vertreten. Teilweise wird Telefonseelsorge auch als Telefonberatung bezeichnet. Auf Grund des Bekanntheitsgrades bleibe ich in diesem Beitrag bei dem eingeführten Namen der Telefonseelsorge. Damit hebt sie sich auch von professionell ausgebildetem Fachpersonal ab, dem m. E. eher die Bezeichnung der Beratung oder Therapie zukommt. Über weitere Definitionen oder Klärungen bezüglich Seele und/oder Sorge lasse ich mich hier nicht weiter aus.

Die Begriffe Telefonseelsorge(r), Telefonberater bzw. Telefonberaterin werden in diesem Beitrag gleichwertig verwendet. Auch die in der Literatur sich unterschiedlich vorfindende Schreibweise von *care ethics* bzw. Care-Ethik wird hier synonym verwendet.

Bei statistischem Datenmaterial stütze ich mich weitgehend auf Erhebungen, die bei der Dargebotenen Hand in Zürich gemacht worden sind. Diese

<sup>1</sup> Ich danke der ‚Dargebotenen Hand Zürich‘ für eine Reihe von Anregungen zu diesem Beitrag. Die Verantwortlichkeit hierfür liegt aber ganz bei mir.

<sup>2</sup> T. WEBER (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge (2006), S. 16.

waren bzw. standen mir zur Verfügung. Es ist anzunehmen, dass sich die Daten bei anderen Telefonseelsorge-Stellen ähnlich bzw. gleich verhalten.

Eine in Zürich (in der Deutschschweiz wird die Telefonseelsorge Dargebotene Hand genannt) an der Hochschule für Soziale Arbeit 2006 durchgeführte Erhebung ergab bezüglich der Themen, über welche die Anrufenden sprechen wollten, das folgende Bild:

Psychische Beeinträchtigungen	14 %
Alltagsbewältigung	10 %
Einsamkeit	9 %
Depressionen	7 %
Partnerschaftsprobleme	7 %
Auskünfte, Frage nach weiteren Instanzen	6 %
Probleme in der Familie	6 %
Körperliche Krankheiten	5 %
Beziehungsprobleme	5 %
Sucht	4 %
Arbeitslosigkeit, Probleme bei der Arbeit	3 %
Sexualität	3 %
Sterben, Tod	2 %
Suizidgefährdung, Suizid	2 %

Man sieht, die Problemlagen haben sich im Laufe der Jahrzehnte verschoben. Suizid bzw. die Absicht, sich selbst zu töten, nimmt nicht mehr den gleichen Stellenwert ein, wie vor über 60 Jahren, während psychische Gesundheit, Depressionen, Einsamkeit etc. heute einen weitaus größeren Stellenwert haben.

## 2. Wie arbeitet Telefonseelsorge?

Das Grundprinzip ist banal: Es gibt eine Person, die anruft und am anderen Ende sitzt eine i. d. R. ausgebildete Person, die sich meldet und ihre Bereitschaft signalisiert, zuzuhören bzw. ein Gespräch mit der anrufenden Person zu führen. Heute gibt es die Telefonseelsorge auch über Chat oder Mail.<sup>3</sup> Damit hat sich zwar das Medium, nicht aber die Inhalte bzw. Bedingungen haben sich geändert. Betrachten wir diese Bedingungen unter denen diese Gespräche ablaufen, in der hier gebotenen Kürze etwas genauer. Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf T. WEBER.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Vgl. hierzu CH. EICHENBERG/S. KÜHNE: Einführung Onlineberatung und Therapie (2014).

<sup>4</sup> T. WEBER (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge (2006), S. 25ff.

## 2.1 Niederschwelligkeit

Die Zugangsschwelle zu einem Gespräch ist sehr niedrig. Man kann 365 Tage zu 24 Stunden pro Tag anrufen. Dies bedeutet, dass man vorgängig keinen Termin vereinbaren muss. Man kann von überallher anrufen und erreicht über die gleiche Nummer immer eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter bei einer Stelle der Telefonseelsorge. Man bleibt anonym, muss sein Gesicht nicht zeigen und seinen Namen nicht benennen. Die Mitarbeiter der Telefonseelsorge sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, Datenschutz ist garantiert. Kein Dritter kann erfahren, dass ein Gespräch bei der Telefonseelsorge stattgefunden hat. Die angesprochenen Probleme müssen nicht vorgängig definiert werden, es muss nicht eine dafür spezialisierte Stelle gefunden und kontaktiert werden. Die Anrufe sind quasi gebührenfrei und es spielt keine Rolle, wie lange ein Gespräch dauert. Es obliegt auch dem Anrufenden, das Gespräch zu beenden. Er muss dies nicht begründen.

Die Altersgruppen der Anrufenden stellten sich gemäß Jahresbericht 2013 der Dargebotenen Hand Zürich wie folgt dar:

19 – 40 Jahre	Frauen: 13,1 %	Männer: 6,7 %
41 – 65 Jahre	" 35,3 %	" 13,6 %
Über 65 Jahre	" 19,8 %	" 3,6 %

Wir sehen, es gibt einen großen Überhang an weiblichen Anrufenden. Am anderen Ende des Telefons verhält es sich ebenso: ca. 80% der Telefonseelsorger sind weiblich, nur ca. 20% männlich. Darauf wird bei den Ausführungen zu den ethischen Überlegungen noch zurückzukommen sein.

In diesem Beitrag liegt das Schwergewicht auf erwachsenen Personen, die anrufen. Es gibt aber auch Telefonberatungen für Kinder und Jugendliche.<sup>5</sup> Bei diesen Stellen ist aber oft ausgebildetes Fachpersonal am Telefon. Ich beschränke mich bei meinen Betrachtungen ausschließlich auf sogenannte Freiwillige, die unentgeltlich ihren Dienst am Telefon ableisten.

## 2.2 Das helfende Gespräch

Niemand ruft die Telefonseelsorge freiwillig an, will sagen: es steht immer ein gewisser psychischer Druck in Form von Leid oder einer Krise im Vordergrund, die einen Menschen zum Hörer greifen lässt. Das Angebot der Telefonseelsorge besteht darin, zuzuhören, evtl. auch abzuklären, im Sinne da-

<sup>5</sup> H. SEIDLITZ/D. THEISS: Ressourcen-orientierte Telefonberatung (2008), 11. Kap.

von, dass ein Wirrwarr an Problemen, in das sich der Anrufende verstrickt sieht, erst einmal auseinandergenommen wird. Daran schließt sich dann oft eine Ermutigung, ein Mittragen, ein Begleiten innerhalb der Problemlagen an. Manchmal ist es auch möglich, dass am Telefon eine Hinführung zu einer Entscheidung angebahnt werden kann. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dass man dem Anrufenden weitere, spezifischere Adressen bzw. Telefonnummern angibt. Inwieweit der Anrufende diese Gesprächsergebnisse umsetzt bzw. eine Änderung seiner Situation bewirken kann, entzieht sich dem Mitarbeiter der Telefonseelsorge. Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug im Jahre 2013 gemäß dem Jahresbericht der Dargebotenen Hand Zürich jeweils ca. 30 Minuten.

### **2.3 Ehrenamtlichkeit**

Bei der Telefonseelsorge wird jeweils von Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen gesprochen. Auch untereinander sprechen wir davon, dass man zum Dienst geht. Dennoch muss festgehalten werden, dass dieser Dienst immer ein ehrenamtlicher ist. Diese Vorgehensweise hat System. Man ist davon überzeugt, dass gerade Ehrenamtliche, bedingt durch ihre Motivation, ihr Engagement, ihre Lebenserfahrung und ihre Bereitschaft, freiwillig mit den Anrufenden eine Beziehung eingehen zu wollen, für diese Tätigkeit besonders geeignet sind. Viele Ehrenamtliche versehen diesen Dienst über Jahre. Da sie finanziell nicht von dieser Tätigkeit abhängig sind, können sie sich immer wieder auf das Neue motivieren oder auch aufhören.

Bei der Dargebotenen Hand in Zürich durchlaufen Interessierte einen einjährigen Lehrgang zum Telefonseelsorger. Regelmäßige Supervision ist danach verpflichtend. Es gibt keine dienst- oder arbeitsrechtliche Verpflichtung, einen Ehrenamtlichen ans Telefon zu setzen, wenn er das nicht will. Dies hat durchaus positive Konsequenzen für die interne Institutionskultur.

In der hier gebotenen Kürze, aber weil der Aspekt doch in Diskussion ist, soll hier die *Care-Ökonomie*, wie sie insbesondere durch die Basler Ökonomin MASCHA MADÖRIN repräsentiert wird, Erwähnung finden. Auch die Care-Ökonomie wird von MADÖRIN der Frauenbewegung zugerechnet.<sup>6</sup> Sie zählt hier alle unbezahlten Tätigkeiten, wie sie zumeist im Haushalt bzw. im Gesundheits- und Pflegewesen verrichtet werden, dazu. Das hieße, dass die Telefonseelsorge ebenfalls hierunter zu fassen ist, zumal ja auch die überwiegende Zahl der Telefonberater weiblich und unbezahlt ist. MADÖRIN schreibt: „Wir

<sup>6</sup> M. MADÖRIN: Neoliberalismus und die Reorganisation der Care-Ökonomie (2007), S. 142ff.

wissen es eigentlich schon: Es sind vor allem Frauen, welche die große Last der unbezahlten Arbeit tragen.<sup>7</sup> Es würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen, wenn diese Gedankengänge hier weiter verfolgt würden. Nur so viel: Müsste die Telefonseelsorge als bezahlte Tätigkeit verstanden werden, so sei hier die Prognose gewagt, dass es sie dann in Bälde nicht mehr geben würde.

Diesen Punkt abschließend, soll E. CONRADI erwähnt werden, welche die Frage, was „sozialberuflich Tätige und ehrenamtlich Engagierte tun können und sollen“<sup>8</sup> erweitert und formuliert: „Es geht auch darum, wie Menschen einander im Rahmen professioneller und zivilgesellschaftlicher Hilfe ermutigen und befähigen, Bedürfnisse und Interessen zu artikulieren.“<sup>9</sup>

### 3. Auf welche ethische Basis lässt sich Telefonseelsorge stellen

Einleitend soll hier auf die Ethik-Charta von IFOTES (*International Federation of Telephone Emergency Services*) hingewiesen werden. Es muss aber kritisch erwähnt werden, dass es sich hierbei nicht um eine ethische Grundlegung im Sinne von philosophisch-wissenschaftlichen Inhalten handelt. Die Charta führt eine Reihe moralischer Richtlinien an und verweist auf die Menschenrechtserklärung der Vereinten Nationen von 1948, in denen die Grundrechte des Menschen aufgeführt werden. Speziell wird auf drei Artikel Bezug genommen:

Art. 1: Die Würde eines jeden Menschen

Art. 18: Das Recht des Menschen, in seinem Denken, Fühlen, Wünschen und in seiner Lebensart respektiert zu werden und

Art. 19: Das Recht des Menschen, sich in seiner Sprache auszudrücken.

Ein Bezug auf ethische Grundlagentheorien (z.B. Deontologie, Utilitarismus/Konsequenzialismus, Tugendlehre, Vertragstheorien (Kontraktualismus), *care ethics* etc.) ist in der Ethik-Charta von IFOTES nicht auszumachen.

Wenn man Ausbildungskonzepte bzw. Literatur zur Telefonseelsorge<sup>10</sup> näher betrachtet, so stellt man fest, dass ethische Inhalte auf einer philosophischen Basis ebenfalls völlig fehlen. Das Schwergewicht in den wenigen Lehrbüchern zur Telefonseelsorge liegt vor allem auf der Vermittlung der Gesprächsführung, sei es nach C. R. ROGERS oder nach M. B. ROSENBERG. Rol-

<sup>7</sup> Ebd., S. 144.

<sup>8</sup> E. CONRADI: *Take Care* (2001), S. 16ff.

<sup>9</sup> Ebd., S. 16.

<sup>10</sup> Zum Beispiel S. PAUER: *Die Ausbildung Ehrenamtlicher für Sorgentelefone* (2009).

lenspielen wird ebenfalls großes Gewicht beigemessen. All dies ist sicherlich richtig und notwendig zugleich. Es scheint mir aber sinnvoll zu sein, sich verstärkt mit rational-ethischen Überlegungen auseinanderzusetzen, die für die Telefonseelsorge von Relevanz sein können. Nach meinem Dafürhalten erscheint mir eine diesbezügliche Auseinandersetzung mit den beiden großen Theorien der Ethik, des Deontologismus sowie des Utilitarismus, nicht geeignet, um dem Phänomen der Telefonseelsorge gerecht zu werden. Ich habe mich deshalb entschieden, mich auf die Care-Ethik zu konzentrieren. Dies halte ich aus mehreren Gründen am erfolgversprechendsten. Warum? R. GROSSMASS schreibt, dass bei der Care-Ethik neben der Asymmetrie der Beziehungen eine weitere Tatsache von entscheidender Bedeutung ist, die nach meinem Dafürhalten auch für die Telefonseelsorge von hoher Relevanz ist: Eine wichtige Grundannahme „ist das Wissen um die körperliche und psychische Verletzlichkeit der Menschen, um Geburtlichkeit und Sterblichkeit.“<sup>11</sup> Diese physische und psychische Verletzlichkeit durchzieht nahezu jedes Gespräch bei der Telefonseelsorge. Dies ist die Legitimation, Care ethics und Telefonseelsorge in einen engen Zusammenhang zu bringen.

Zum andern ist da der weibliche, feministische Aspekt. Die Mehrzahl der Anrufenden wie auch die Mehrzahl der Telefonseelsorger sind, wie gesagt, weiblich. Care-Ethik, wie im Folgenden noch auszuführen sein wird, kann auch als weibliche Ausprägung ethischer Überlegungen bezeichnet werden. Außerdem geht es bei der Telefonseelsorge weniger um zu klärende Dilemma-Situationen, sondern um Fürsorge, Wohltun bzw. Nicht-schaden – Begriffe, wie sie in der Konzeption von BEAUCHAMP & CHILDRESS<sup>12</sup> zentral sind.

### 3.1 Care Ethics

Ausgangspunkt meiner Überlegungen sind die Ausführungen von CAROL GILLIGAN<sup>13</sup>, denen man heute eine Art Klassikerstatus zubilligen muss. GILLIGAN geht in ihren Erörterungen, die als Pendant zu Forschungsergebnissen von LAWRENCE KOHLBERG entstanden sind, auf die hier nicht näher eingegangen werden soll, von zwei Seiten einer Medaille aus. Diese beiden Perspektiven stellen zum einen die Fürsorge und zum anderen die Gerechtigkeit dar. Unter Fürsorge, die hier als *Care* i.w.S. verstanden werden kann, subsumiert sie Begriffe wie: weiblich, zuhören, verstehen, Verständnis, wie soll man re-

<sup>11</sup> R. GROSSMASS: Die Bedeutung der Care-Ethik für die Soziale Arbeit (2006), S. 9.

<sup>12</sup> T. L. BEAUCHAMP/J. F. CHILDRESS: Principles of Biomedical Ethics (62008).

<sup>13</sup> C. GILLIGAN: Moralische Orientierung und moralische Entwicklung (1991).

agieren?, nicht im Stich lassen, fühlen, sich kümmern, pater(mater)nalistisch, mütterlich, Bindung, Bedürfnisse wahrnehmen. Der Gerechtigkeit, die GILLIGAN eindeutig der männlichen Perspektive zuordnet, rechnet sie Begriffe zu wie: Verteilung, Regeln, Zuständigkeit, Gleichheit/Ungleichheit, Rechte und Pflichten, Unabhängigkeit, Ansprüche, Fairness, Konflikte, Sanktionen, Verhandlung, Verantwortung etc.

Diese dualistische Sichtweise wurde anschließend von MARILYN FRIEDMAN<sup>14</sup> stark kritisiert bzw. abgelehnt. FRIEDMAN ist der Meinung, dass sich Gerechtigkeit und Fürsorge nicht in einem Widerspruch zueinander befinden, sondern lediglich die unterschiedlichen Perspektiven der gleichen Sache darstellen. Fürsorge ist ohne Gerechtigkeit nicht möglich, Gerechtigkeit ohne Fürsorge kann nicht gerecht sein. So, kurz zusammengefasst, ihr Credo. Nicht nur die Fürsorge ist für zwischenmenschliche Beziehungen fundamental, Gerechtigkeit ist es ebenso.

DIEMUT GRACE BUBECK<sup>15</sup> richtet den Blick auf die Frage, ob Frauenarbeit, hier verstanden als betreuende, pflegerische, haushalterische Arbeit, als Arbeit im allgemeinen Sinn einer Lohnarbeit verstanden werden kann, muss, soll. Dabei wird Care verstanden als eine Tätigkeit, die getan werden muss, weil eine andere Person diese Tätigkeit nicht selber zu leisten imstande ist. Warum auch immer, sei es, dass sie ein Kleinkind ist, sei es, dass sie behindert oder dement etc. ist. Wenn jemand etwas für einen anderen Menschen tut, was dieser aber im Grunde selber tun kann, dann handelt es sich, laut BUBECK um einen Service und kann nicht unter Care gefasst werden. Care-Arbeit, so BUBECK weiter, ermöglicht aber überhaupt erst produktive Arbeit. Care-Arbeit ist dann vorhanden, wenn es sich um ein asymmetrisches Verhältnis zwischen Care-Gebendem und Care-Empfänglichem handelt. Dies weist unmittelbar auf die Telefonseelsorge hin, wo man ebenfalls sehr häufig von einem asymmetrischen Verhältnis von Anrufendem, der sich in einer gewissen Notlage befindet, und der angerufenen Person ausgehen muss. Außerdem kann hier eindeutig von Care ausgegangen werden, da die anrufende Person i. d. R. nicht mehr weiter weiß und deshalb zum Hörer greift. Care ist aber auch von einem Liebes- oder Freundschaftsdienst, wie BUBECK weiter ausführt, zu unterscheiden. Denn es wird etwas getan, ohne dass eine Gegenleistung verlangt wird. Auch wenn die betreuende Person einen Lohn erhielte, was ja bei der Tele-

<sup>14</sup> M. FRIEDMAN: *Jenseits von Fürsorglichkeit* (1993).

<sup>15</sup> D. G. BUBECK: *Justice and the Labour of Care* (2002).

fonseelsorge nicht der Fall ist, ändert das nichts daran, dass es sich um ein professionell gestaltetes Care-Verhältnis handelt.

BUBECK weist aber auch auf den doppelseitigen Machtaspekt hin. Was ist darunter zu verstehen? Auf Grund des asymmetrischen Verhältnisses kann einerseits der Care-Geber Care auch zurückhalten. Der Telefonseelsorger hat die Möglichkeit, ein Gespräch zu beenden. Über die Gründe hierfür soll hier nicht näher eingegangen werden. Sie können vielschichtiger Natur sein. Zum ändern ist es aber auch denkbar, dass Care-Nehmer den Care-Geber auszu-beuten versuchen. Dabei geht es dann nur noch um die Bedürfnisse des Care-Nehmers. Wenn das Gefühl, gebraucht zu werden, beim Care-Geber zu dominant ist, besteht durchaus die Gefahr, dass dieser sich selbst abhanden kommt und sein Selbstwertgefühl dabei auf der Strecke bleibt. Man spricht dann von einem Helfersyndrom. BUBECK geht logischerweise davon aus, dass dies keine guten Entwicklungen sind. Im deutschen Sprachraum waren hierzu die Veröffentlichungen von WOLFGANG SCHMIDBAUER<sup>16</sup> wegweisend.

VIRGINA HELD<sup>17</sup> verstärkt die Haltung der Care-Ethik, indem sie sagt, dass Care weder ein Tauschgeschäft noch eine Vertragsaktivität unter gleichwertigen moralischen Akteuren darstellt. Dies unterscheidet Care-Ethik stark von den etablierten, großen Theorien der Ethik, wie z.B. der Deontologie oder dem Utilitarismus. Hier ist ja gerade die Gerechtigkeit in Form von Unparteilichkeit von entscheidender Bedeutung. Eine größere Nähe zur Care-Ethik gesteht HELD der Tugendethik von ARISTOTELES zu. MARTHA NUSSBAUM als Vertreterin der Tugendethik äußert sich auch zu Inhalten, die mit der Care-Ethik konform gehen. NUSSBAUM formulierte in ihrem 5. Grundsatz Folgendes: Die Fähigkeit, Beziehungen zu Dingen und Menschen außerhalb unser selbst einzugehen, diejenigen zu lieben, die uns lieben und für uns sorgen, traurig über ihre Abwesenheit zu sein, allgemein Liebe, Kummer, Sehnsucht und Dankbarkeit zu empfinden. Diese Fähigkeit zu unterstützen bedeutet, Formen des menschlichen Miteinanders zu unterstützen, die nachweisbar eine große Bedeutung für die menschliche Entwicklung haben.<sup>18</sup>

Care-Ethik, so HELD weiter, ist stark auf Beziehungen hin orientiert. Dabei spielt die Frau in der Gesellschaft sowie ihre Anerkennung eine wichtige Rolle. Dass hierbei auch Emotionen von Bedeutung sind, scheint nur allzu folgerichtig und logisch zu sein. Da es sich um asymmetrische Beziehungen handelt, ist auch der Faktor des Vertrauens von nicht zu unterschätzender Be-

<sup>16</sup> W. SCHMIDBAUER: Die hilflosen Helfer (1989); ders.: Wenn Helfer Fehler machen (1997).

<sup>17</sup> V. HELD: Care and Justice in the Global Context (2006).

<sup>18</sup> M.C. NUSSBAUM: Gerechtigkeit oder Das gute Leben (1999), S. 254/255.



deutung. Zusammenfassend lassen sich mit ELISABETH CONRADI<sup>19</sup> neun Thesen zur Care-Ethik formulieren:

1. Care bezeichnet menschliche Interaktionen, die mindestens von zwei Menschen gestaltet werden.
2. Im Verlauf von Care entsteht zwischen den beteiligten Personen eine Beziehung.
3. Bei Care geht es um sorgende Aktivitäten. Dies ist als gesellschaftliche Praxis zu verstehen.
4. Care umfasst sowohl die Care-gebende wie auch die Care-nehmende Seite.
5. Care-Interaktionen sind asymmetrisch. Es existiert eine Dynamik der Macht.
6. An Care beteiligte Personen, sind unterschiedlich, was ihre Autonomie anbelangt.
7. Care-Verhältnisse basieren auf Achtsamkeit, die nicht an Reziprozität gebunden ist.
8. Care-Interaktionen können auch non-verbal oder mit anderen Medien ablaufen.
9. In Care-Interaktionen sind Emotionen, Vernunft und Handeln nicht strikt voneinander unterscheidbar.

Für CONRADI – das ist aus den 9 Punkten unschwer zu ersehen – ist die „achtsame Zuwendung“<sup>20</sup> von entscheidender Bedeutung. Sie setzt den Begriff der ‚achtsamen Zuwendung‘ mit *care* gleich.

### **3.2 Das Konzept von Beauchamp & Childress**

Eine weitere ethische Klassifizierung, die auch für die Telefonseelsorge von größerer Bedeutung sein könnte, aber im deutschen Sprachraum noch weitgehend unbekannt ist, soll hier ausführlicher dargestellt werden. Dies deshalb, weil mit ihr ein stärkerer Praxisbezug herstellbar ist. Diese Konzeption stammt von BEAUCHAMP und CHILDRESS.

Das Buch *Principles of Biomedical Ethics* des Philosophen TOM BEAUCHAMP und des Moraltheologen JIM CHILDRESS, welches 1979 erschien und mittlerweile (2008) in der 6. Auflage erhältlich ist<sup>21</sup>, gehört zu den bekanntesten

<sup>19</sup> E. CONRADI: *Take Care* (2001).

<sup>20</sup> E. CONRADI: *Ethik im Kontext sozialer Arbeit* (2013), S. 8.

<sup>21</sup> T. L. BEAUCHAMP/J. F. CHILDRESS: *Principles of Biomedical Ethics* (©2008).

Werken der Ethik. Meines Wissens hat die Sozialpädagogik von diesem Werk, das noch nicht auf Deutsch erschienen ist, noch kaum Notiz genommen.

Das ist m.E. in höchstem Maße bedauerlich. Es sollen deshalb im Folgenden einige Grundzüge dieses Ansatzes beschrieben und auf ihre Anwendbarkeit für die sozialpädagogische Praxis der Telefonseelsorge geprüft werden.<sup>22</sup> Wenn man sich in der Telefonseelsorge mit Fragestellungen ethischer Natur beschäftigt, und eigentlich sollte dies auch gefordert sein, kommt man m. E. nicht umhin, sich mit den folgenden 4 Prinzipien konkret auseinanderzusetzen. Es sind dies:

1. Prinzip des Nichtschadens
2. Prinzip der Autonomie
3. Prinzip des Wohltuns (auch Fürsorge)
4. Prinzip der Gerechtigkeit.

Es ist BEAUCHAMP & CHILDRESS nun wichtig darzustellen, dass diese 4 Prinzipien nicht in einer Hierarchie betrachtet werden dürfen. Sie stehen alle gleichrangig nebeneinander und in einem interdependenten Verhältnis zueinander. Was bedeutet das? Es bedeutet zum einen, dass – je nach Fall, nach Situation – das eine Prinzip wichtiger sein kann als das andere. D.h., bei der gleichen Person kann bzw. können, je nach Situation, einmal ein oder mehrere Prinzipien im Vordergrund stehen, dann wieder ein anderes usw.

Zum anderen bedeutet dies aber auch, dass die Prinzipien sich gegenseitig beeinflussen. Ein Mehr an Autonomie bedeutet vielleicht ein Weniger an Wohltun (und umgekehrt).

BEAUCHAMP & CHILDRESS sind auch der Meinung, dass die Berücksichtigung aller 4 Prinzipien die Praxis zu 100% abdecken kann. Das wiederum bedeutet, dass man diese 4 Prinzipien direkt auf eine konkrete Situation, einen Fall, ein Telefonat, legen und damit kasuistisch arbeiten kann. Die Begriffe befinden sich nach ihrer Meinung auf einer mittleren Abstraktionsebene. Das hieße dann, dass wir unsere konkret beobachtbaren Verhaltensweisen, Interventionen, Äußerungen, Hinweise etc. am Telefon extrapolieren können. Ich bin davon überzeugt, dass eine regelmäßige Überprüfung der am Telefon zu Hunderten gemachten Äußerungen bzw. ihre jeweilige Reflexion hinterher (unmittelbar oder in der Supervision) eine starke Verbesserung bzw. eine Leitlinie bilden können, nach der man sein Handeln am Telefon überprüfen und damit auch legitimieren kann.

<sup>22</sup> R. BONFRANCHI: Ethische Handlungsfelder der Heilpädagogik (2011), Teil 1, 3. Kap.

Der Ansatz von BEAUCHAMP & CHILDRESS lässt sich auf vier Aspekte reduzieren:

- das negative Prinzip des **Nichtschadens** (*non-maleficence*), demzufolge Handlungen, die andere Personen schädigen, zu unterlassen sind;
- das positive Prinzip des **Wohltuns** (*beneficence*) (auch Fürsorge), demzufolge Handlungen, in unserem Fall Äußerungen, gemacht werden sollen, die zum Wohle von Personen sind oder Schaden von ihnen abwenden und aus denen insgesamt möglichst viel Nutzen bei möglichst geringen Kosten und Nebenwirkungen resultiert;
- das Prinzip des Respekts vor der **Autonomie** von Personen (*respect for autonomy*), nach dem das Selbstbestimmungsrecht von Personen geachtet und ihre Selbstbestimmungsfähigkeit gefördert werden soll;
- das Prinzip der **Gerechtigkeit** (*justice*), wonach der Nutzen sowie die Kosten und Schäden von Handlungen fair auf die beteiligten Personen verteilt werden sollen.

Betrachten wir im Folgenden die vier Prinzipien etwas genauer und wenden wir sie praxisorientiert an.

#### *a) Prinzip der Schadensvermeidung*

Die Telefonberaterin darf der anrufenden Person keinen Schaden zufügen. Dies erscheint zunächst als selbstverständlich. Doch ist jeweils im Einzelfall abzuklären und auch zu entscheiden, wo die Grenzen der Fürsorge erreicht sind und sich dieses Prinzip eher in einen Schaden verwandelt. Die Grenzen hierfür können fließend sein. Die Schadensvermeidung steht hier im Vordergrund und damit stehen ‚gute Ratschläge‘ im Hintergrund. Was ist damit gemeint? Nur allzu leicht findet man sich als Telefonberater in der Rolle, dass einem ein unbefriedigender Umstand geschildert wird, den man mit einem oder mehreren Ratschlägen zu klären versucht. In der Regel scheitert dieses Unterfangen, indem von dem Anrufenden diese Ratschläge als entweder bereits ausprobiert und als untauglich befunden wurden oder sie treffen den Sachverhalt aus der Sicht des Anrufenden nicht. Das bedeutet, dass das Gespräch einen negativen Verlauf nimmt. Möglich, dass der Anrufende es kurz darauf beendet oder mit der Bemerkung, dass er sich nicht verstanden fühlt, auflegt. Ein geeigneter Gesprächsansatz stellt sich dergestalt dar, dass die Telefonberaterin bemüht ist, bereits erprobte Lösungsansätze zu erfragen bzw. vorhandene Ressourcen zu „erspüren“. Damit bewegt man sich eher auf einer positiven Seite, um die Kräfte der anrufenden Person a) zu aktualisieren und b) zu stärken.

*b) Prinzip der Fürsorge/Wohltun*

Die Telefonberaterin soll das Wohl der anrufenden Person fördern und dieser nützen. Das Wohlergehen der anrufenden Person soll gefördert werden. Dieses Prinzip fordert die Telefonberaterin zur Empathie bzw. zu den Eigenschaften auf, die vorgängig bei der Care-Ethik formuliert worden sind. Oft kann aber das Wohl der Person nur gefördert werden, wenn die Telefonberaterin gleichzeitig ein Risiko in Form unerwünschter Wirkungen mit in Kauf nimmt. Damit ist gemeint, dass evtl. auch für den Anrufenden unbequeme Inhalte oder Verhaltensweisen zum Gegenstand des Gesprächs gemacht werden können. Dies erfordert im Einzelfall eine sorgfältige Abwägung von Nutzen und Schaden unter Berücksichtigung der individuellen Präferenzen der anrufenden Person. Telefonberatung darf keinesfalls paternalistisch handeln (Paternalismus = Eingriff mit mehr oder weniger, d.h. starker oder schwacher Gewalt im Interesse der Person). Es können hier aber auch durchaus Überlegungen der advokatorischen Ethik mit ins Spiel kommen, weil die Person u.U. kognitiv nicht in der Lage ist, langfristige Überlegungen anzustellen und damit einzusehen, dass eine bestimmte Verhaltensweise letztendlich (!) zu ihrem Wohle ist. Es scheint mir jedoch von größter Wichtigkeit zu sein, dass sich die Telefonberaterin ihres paternalistischen Verhaltens bewusst wird und ist. D.h. man entscheidet – von außen – zu Gunsten der anrufenden Person, der es im Moment nicht gut geht bzw. die sich in einer Krise befindet. Die emotionale Befindlichkeit von Menschen in dieser Situation zu erfassen, ist etwas vom Schwierigsten, wie jede Fachperson weiß. Gehört aber bei der Frage, inwieweit man etwas für das Wohl einer Person leisten kann, nicht auch die systemische Abklärung der Verhältnisse dazu? Sehr oft sind die Anrufenden gerne bereit, auch hierüber Auskunft zu geben, so dass dem Telefonberater die schwierige Situation damit oft klarer erscheint. Die Praxis zeigt, dass dem Prinzip Wohltun gar nicht mal selten auch Genüge getan wird, indem die Telefonberaterin einfach „nur“ zuhört. Ihre Äußerungen beschränken sich dann auf „Hmm“, „ja wirklich“, „so so“ etc. Allein die Existenz eines anderen (Mit-)Menschen am anderen Ende der Leitung, kann Wohltun bedeuten. Ein Moment der Entlastung, der Entspannung, des Abladens, des Innehaltens vermag ab und zu einen psychischen Knoten zu lösen oder wenigstens zu lockern.

*c) Prinzip der Autonomie Autonomie/Selbstbestimmung*

Das Autonomieprinzip gesteht jeder anrufenden Person das Recht zu, ihre eigenen Ansichten zu haben, ihre eigenen Entscheidungen zu fällen und Hand-

lungen zu vollziehen, die den eigenen Wertvorstellungen entsprechen. Dies beinhaltet nicht nur negative Freiheitsrechte (Freiheit von äußerem Zwang und manipulativer Einflussnahme), sondern auch ein positives Recht auf Förderung der Entscheidungsfähigkeit. Folglich hat die Telefonberaterin nicht nur die (negative) Verpflichtung, die Entscheidung bzw. die Äußerungen der anrufenden Person zu respektieren, sondern auch die (positive) Verpflichtung, den Entscheidungsprozess selbst z.B. durch eine sorgfältige, auf die Bedürfnisse der Person zugeschnittene Aufklärung und Information zu unterstützen. Das Autonomieprinzip findet seinen Ausdruck in der Forderung des informierten Einverständnisses (*informed consent*). D.h. dass man davon auszugehen hat, dass die anrufende Person, wenn sie dazu in der Lage ist bzw. wäre, dem erläuterten bzw. aufgezeigten Prozess zustimmen würde. Das Autonomieprinzip wendet sich gegen die „wohlwollende“ Bevormundung im Sinne eines harten Paternalismus und fordert die Berücksichtigung der Wünsche, Ziele und Wertvorstellungen der anrufenden Person. Diese Forderung ist natürlich bei einer kognitiv beeinträchtigten Person nur schwer vermittelbar. Natürlich kommt man dann sofort wieder mit dem langfristigen Wohltun- und insbesondere mit dem Schadensvermeidungs-Prinzip in Konflikt. Hier gilt es in der Folge abzuwägen, inwieweit man auch andere Möglichkeiten bzw. Methoden findet, um den Bedürfnissen der anrufenden Person gerecht zu werden. Die Praxis zeigt, dass man, wenn man sich den beiden Polen Autonomie und Schadensvermeidung ausgesetzt sieht, evtl. sehr kreativ werden muss, weil sie sich in der Realität oft widersprechen können.

#### *d) Prinzip der Gerechtigkeit*

Dieses Prinzip fordert eine faire Verteilung der Zuwendung von Seiten der Telefonberater. Die Relevanz von Gerechtigkeitserwägungen ist eigentlich unbestritten und fast jeder würde wohl dem folgenden formalen Gerechtigkeitsprinzip zustimmen können: Gleiche Fälle sollten gleich behandelt werden und ungleiche Fälle sollten nur insofern ungleich behandelt werden, als sie moralisch relevante Unterschiede aufweisen. Dabei stellt sich dann jedoch sofort die Frage: Worin bestehen denn diese moralisch relevanten Unterschiede? Mit anderen Worten: welche Kriterien sind für eine gerechte Verteilung von Zuwendung ausschlaggebend? Bei der Telefonberatung steht dieses Prinzip sehr oft dominant im Vordergrund, Warum? Es geht darum, dass Anrufende sehr lange sprechen wollen, was natürlich das Gespräch mit jemand anderen verhindert. Es geht auch darum, dass Anrufende evtl. mehrmals am Tag anru-

fen wollen, was ebenfalls ein gewisses Gleichheitsprinzip verletzen kann usw. Das Prinzip der Gerechtigkeit kann in einem Gegensatz zum Autonomieprinzip stehen. Oder anders herum formuliert: Die Autonomie des einen hört bei den Grenzen des anderen auf und schränkt dort seine Autonomie wieder ein. Auf unser Beispiel bezogen könnte das heißen, dass ich – wenn ich bei der einen anrufenden Person sehr lange verweile, damit ich Autonomieprinzip, Schadensvermeidungsprinzip und Fürsorge in eine Balance bekomme – so viel Zeit verbraucht habe, dass ich bei der nächsten anrufenden Person nicht mehr über dieselbe Zeit verfüge und deshalb Gefahr laufe, ihre Autonomie stark einzuschränken, damit ich mit meinem Dienst zu Rande komme. Hier ginge das dann auf Kosten der Gerechtigkeit und Autonomie der zweiten anrufenden Person. Das Nicht-Schaden-Prinzip und das langfristige Wohltun-Prinzip hätte ich eingehalten. Oder umgekehrt: Mir läuft die Zeit davon und ich habe bei der zweiten anrufenden Person nur noch wenig Zeit oder auch weniger Energie und verstoße damit gegen das Nicht-Schaden-Prinzip usw.

### 3. Fazit

Die Anwendung der vier Prinzipien auf Konfliktfälle in der Telefonseelsorge erfolgt sinnvollerweise in zwei Schritten. Zunächst wird jedes Prinzip im Hinblick auf die spezifische Situation des Falles interpretiert (Interpretation). Anschließend wird überprüft, ob die aus den einzelnen Prinzipien resultierenden Verpflichtungen übereinstimmen oder in Konflikt zueinander stehen. Die Prinzipien haben jeweils für sich keine absolute Geltung, sondern müssen bei jedem Telefongespräch gegeneinander abgewogen werden (Gewichtungen feststellen). So kann die Autonomie der Person durch die Prinzipien des Nichtschadens und der Fürsorge eingeschränkt werden. Es ist immer auf sensible Art und Weise abzuklären, inwieweit bei paternalistischen Eingriffen von Seiten der Telefonberater die Autonomie der Person ihrem Wohl untergeordnet werden darf. Deshalb wird von den Autoren BEAUCHAMP & CHILDRESS eine Rangordnung dieser vier ethischen Prinzipien bewusst nicht vorgegeben. Die Abwägung der Prinzipien bleibt vielmehr der Entscheidung im Einzelfall überlassen. Ethische Probleme können sich dabei sowohl bei der fallbezogenen Interpretation als auch bei der relativen Gewichtung der Prinzipien ergeben. D.h., es geht immer auch um die moralischen Überzeugungen der beteiligten Personen. Damit werden intuitive Urteile und subjektive Abwägungen genau dort unvermeidbar, wo wir eigentlich ethische Rezepte erwarten wür-

den. Die gibt es aber nicht. Trotzdem leisten die 4 ethischen Prinzipien, die ich hier anhand der Telefonseelsorge darzustellen versucht habe, wertvolle Hilfe.

### Zusammenfassung

BONFRANCHI, RICCARDO: *Care ethics als ethische Grundlage der Telefonseelsorge*. ETHICA 23 (2015) 2, 155–170

Telefonseelsorge ist keine neue Erfindung. Sie wird aber in zunehmendem Maß in Anspruch genommen. Dieses niederschwellige Angebot, das i. d. R. von Laien durchgeführt wird, gründet, wie schon der Name vermuten lässt, auf einer kirchlich-religiösen Basis. In diesem Beitrag wird nun eine ethische Basis der Telefonseelsorge – ein anderer Name konnte sich nie durchsetzen – dargestellt. Hier bot sich die aus dem Feminismus entstandene Richtung *care ethics* an. Dies macht u. a. auch deshalb Sinn, weil sowohl die überwiegende Zahl der Telefonberater als auch der Anrufenden weiblich ist.

*Care ethics* bietet einen theoretischen Ansatzpunkt, wie man die Telefonseelsorge auch auf einer ethischen Ebene sichern könnte. Die Ansätze von Gilligan, Friedman, Bubeck und Held werden thematisiert. Eine Konkretisierung findet mittels des Ansatzes von Beauchamp & Childress auf einer mittleren Abstraktionsebene statt, indem Telefonseelsorge mit den Begriffen der Autonomie, des Nicht-Schadens, der Fürsorge und der Gerechtigkeit in einen praxisorientierten Zusammenhang gebracht wird.

Autonomie  
Beauchamp & Childress /4 Prinzipien  
Care ethics  
Gerechtigkeit  
Nichtschaden  
Telefonseelsorge  
Wohltun

### Summary

BONFRANCHI, RICCARDO: *Care ethics as an ethical basis for telephone counselling*. ETHICA 23 (2015) 2, 155–170

Telephone counselling is not a new invention. Nevertheless, it is made use of at an increasing rate. The low-threshold offer normally performed by laypersons is founded on a religious basis while in this article an ethical basis of this kind of advice service is being discussed. In this context, *care ethics*, which is a product of feminism, presented itself as a possible solution. This makes sense not least because of the majority of the telephone advisors as well as of the callers being women.

*Care ethics* offers a theoretical approach to protecting telephone counselling also on an ethical basis. The attempts made by Gilligan, Friedman, Bubeck and Held are debated, while Beauchamp & Childress put it in concrete terms. They, more practically, associate telephone counselling with concepts like autonomy, non-maleficence, beneficence and justice.

Autonomy  
Beauchamp & Childress /4 principles  
beneficence  
Care ethics  
justice  
non-maleficence  
telephone counselling

### L i t e r a t u r

BEAUCHAMP, T. L./CHILDRESS, J. F.: Principles of Biomedical Ethics. Oxford: Oxford University Press, 2008.

- BONFRANCHI, R.: Ethische Handlungsfelder der Heilpädagogik. Bern: Lang, 2011.
- BUBECK, D.G.: Justice and the Labor of Care, in: K.E. Feder/E.K. Feder (Hrsg.): *The Subject of Care: Feminist Perspectives on Dependence*. Lanham, Md. 2002, S. 160–185.
- CONRADI, E.: *Take Care. Grundlagen einer Ethik der Achtsamkeit*. Frankfurt/M.: Campus, 2001.
- Ethik im Kontext sozialer Arbeit. *Ethikjournal* 1 (April 2013) 1. Legitimation(en) sozialprofessionellen Handelns. Veröffentlicht: [www.ethikjournal.de](http://www.ethikjournal.de)
- EICHENBERG, CH./KÜHNE, S.: *Einführung Onlineberatung und Therapie*. München/Basel: E. Reinhardt, 2014.
- FRIEDMAN, M.: Jenseits von Fürsorglichkeit: Die Entmoralisierung der Geschlechter, in: H. Nagl-Docekal/H. Pauer-Studer (Hrsg.): *Jenseits der Geschlechtermoral: Beiträge zur feministischen Ethik*. Frankfurt/M.: Fischer-Tb, 1993, S. 241–265.
- GILLIGAN, C.: Moralische Orientierung und moralische Entwicklung, in: G. Nunner-Winkler (Hrsg.): *Weibliche Moral: die Kontroverse um eine geschlechtsspezifische Ethik*. Frankfurt/M.: Campus, 1991, S. 79–100.
- GROSSMASS, R.: Die Bedeutung der Care-Ethik für die Soziale Arbeit, in: S. Dungs/U. Gerber/H. Schmidt/R. Zitt (Hrsg.): *Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert*. Leipzig: Evang. Verl.-Anst., 2006, S. 319–328.
- HELD, V.: Care and Justice in the Global Context, in: Ders.: *The Ethics of Care: Personal, Political and Global*. Oxford: Oxford University Press, 2006, S. 154–168.
- IFOTES (*International Federation of Telephone Emergency Services*): Ethik-Charta von IFOTES, o. O., o. J.
- MADÖRIN, M.: Neoliberalismus und die Reorganisation der Care-Ökonomie. Eine Forschungsskizze, in: *Denknetz – Jahrbuch 2007*, S. 141–162.
- MÜLLER, S.: *Leistungsbilanz der Dargebotenen Hand* Zürich. Studie anlässlich des 50-Jahr-Jubiläums. Fachhochschule Hochschule Zürich für Soziale Arbeit. Univer. Zürich, 2007.
- NUSSBAUM, M. C.: *Gerechtigkeit oder Das gute Leben*. Gender Studies. Frankfurt/M.: Suhrkamp, 1999.
- PAUER, S.: *Die Ausbildung Ehrenamtlicher für Sorgentelefone. Theorie und Praxis*. Hamburg: Diplomica-Verl., 2009.
- ROGERS, C.R.: *Entwicklung der Persönlichkeit*. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten. Stuttgart: Klett-Cotta, <sup>5</sup>1985.
- ROSENBERG, M.B.: *Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen*. Paderborn: Junfermann, 2003.
- SCHMIDBAUER, W.: *Die hilflosen Helfer. Über die seelische Problematik der helfenden Berufe*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt, 1989.
- *Wenn Helfer Fehler machen. Liebe, Missbrauch und Narzissmus*. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt, 1997.
- SEIDLITZ, H./THEISS, D.: *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*. Dortmund: Borgmann Media, <sup>2</sup>2008.
- WEBER, T. (Hrsg.): *Handbuch Telefonseelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, <sup>2</sup>2006.

Dr. Riccardo Bonfranchi (MAE), Master in advanced studies in Applied Ethics (Uni Zürich),  
Schachenstr. 31, 8633 Wolfhausen  
[bonif@bluewin.ch](mailto:bonif@bluewin.ch)