

# *Offene Tür - eine Standortbestimmung im Gefüge verschiedener City-Pastoral-Einrichtungen und kommunaler Beratungsangebote*

## Unterscheidung der Offenen-Tür-Einrichtungen zu fachspezifischen, kirchlichen Beratungsstellen

Offene-Tür-Stellen arbeiten:

- ein Zugang ist prinzipiell ohne Anmeldung möglich
- ohne Wartezeit
- d.h. akute Krisenberatung ist möglich
- anonym, ohne Aktenführung und Dokumentation
- mit einem sofortigen, persönlichen Gesprächsangebot durch einen fachlich kompetenten Berater oder Beraterin bzw. mit kurzfristiger Terminabsprache
- ohne Themenbegrenzung auf eine fachspezifische Problemstellung hin
- fachliche Begleitung aktueller Problemstellungen von ökonomischen, sozialen über psychische bis zu geistlichen Fragen hin
- Zeit und Offenheit beim Zuhören auch bei unspezifischen Themen und bei Menschen ohne akute Problemstellung

## Unterscheidung der Offenen-Tür-Einrichtungen zur Telefonseelsorge

Offene Türen arbeiten:

- mit persönlicher Beratung
- in zentraler Lage und bei leichter Erreichbarkeit der Stelle
- mit Gewährleistung einer zeitlichen und personellen Kontinuität des Beratungsangebotes durch die Arbeit von Hauptamtlichen
- mit fachlich kompetenter Beratung durch professionelles Personal

## Unterscheidung der Offenen-Tür-Einrichtungen zu offenen, kirchlichen Informationsstellen, die Gesprächskontakte anbieten

- Offene Türen können Gespräche anbieten, die über Entlastungsgespräche, Informationsgespräche, eine erste Klärung oder Weitervermittlung hinausgehen
- ein unmittelbares, anfangs hochfrequentes Gesprächsangebot von zwei bis zu fünfzehn Stunden (im Einzelfall auch mehr) erlaubt die Begleitung von Menschen in akuten Krisen oder von Menschen mit schwerwiegenden Problemen
- eine Erfahrung ist, dass Menschen in einer akuten Krise, die nach einer kurzen Situationsklärung gleich auf entsprechende Fachstellen weiterverwiesen werden,

auf dem Weg dorthin „verloren gehen“, d.h. oft reicht die erste Motivation nicht für einen längeren, unbegleiteten Weg. Eine krisenhafte Situation sollte deshalb sofort bearbeitet werden können und sie bedarf der raschen Konstituierung von Beziehung als tragendes Moment der Krisenbearbeitung

- die Krisenberatung oder Beratung aktueller Konfliktsituationen bedingt die Bereitstellung eines professionellen Beratungsangebotes mit zeitlicher und personeller Kontinuität, so dass ein verbindliches Beziehungsangebot gewährleistet ist
- ehrenamtliche, nicht professionelle BeraterInnen können Entlastungsgespräche führen, d.h. eine Begleitung durch annehmendes Zuhören und Verstehen oder durch erste Hinweise zur Weitervermittlung geben
- hauptamtliche BeraterInnen können aufgrund ihrer fachlichen Kompetenzen und ihrer räumlichen und zeitlichen Präsenz zu einer umfassenden Klärung komplexer Situationen beitragen, d.h. vom Erstgespräch mit der Situationsbeschreibung, über das Focussieren der Kernprobleme und der Ressourcenmobilisierung bis zur gemeinsamen Erarbeitung von Problemlösungs- und Entwicklungsschritten kann eine verbindliche Begleitung durch einen BeraterIn angeboten werden
- es besteht eine klare Trennung von Informations- und Beratungsarbeit, sowohl räumlich wie auch zeitlich. D.h., die für die Beratungsarbeit unabdingbare Atmosphäre der Ruhe, der Diskretion und des Schutzes sind gegeben
- Menschen in großer Not oder mit akuten Konflikten, deren bisherige Orientierungs- und Handlungsstrategien nicht mehr zur Verfügung stehen, die also im Innersten verunsichert sind, oft von Scham besetzt sind, benötigen besondere Orte des Schutzes, der Sicherheit, wo sie anonym bleiben können, um sich öffnen zu können und Hilfe annehmen zu können. „Den Menschen ein Obdach für die Seele geben“ (Zulehner) heißt neben dieser seelischen Schutzfunktion auch die Gegebenheiten des realen Ortes so zu gestalten, dass sowohl die Zugangsmöglichkeiten diskret sind (z.B. auch für kirchliche MitarbeiterInnen) wie auch eine wirkliche Rückzugsmöglichkeit (akustisch, optisch, räumlich) gegeben ist und die einzelnen Ratsuchenden nicht mit großem Publikumsverkehr konfrontiert sind
- Stellen, die sich in ihrer Gestaltung nach außen und nach innen weithin sichtbar als eindeutig kirchliche Informationstellen präsentieren, können einzelnen Ratsuchenden (z.B. kirchlich nicht mehr sozialisierten Menschen) den Zugang erschweren und entsprechen nicht dem Charakter einer Offenen Tür als einer kirchlichen Stelle, die Christi Präsenz in der Welt repräsentiert, indem sie da ist für Menschen in Not, und zwar so, dass eine Konfessionszugehörigkeit weder ausgesprochen noch unausgesprochen noch sichtbar als Zugangsbedingung erlebt wird
- die eindeutig christliche Haltung der Mitarbeitenden ist diakonisch-caritativ und sozial motiviert, psychologisch und seelsorgerlich fundiert und ist in erster Linie

eine implizite Haltung, die bei Bedarf ( von seiten der Ratsuchenden) zu einer expliziten Haltung wird

- Offene Türen sollten als Räume seriöser Orientierungshilfe erkennbar sein und bieten damit auch Menschen einen kontinuierlichen Anlaufpunkt, die – aus welchen Gründen auch immer – das Netz kommunaler, klinischer oder fachspezifischer Beratungsstellen nicht nutzen können
- entscheidend für die Arbeit der Offenen Türen ist also die Unmittelbarkeit und Offenheit des Kontaktes in zeitlicher und inhaltlicher Hinsicht, bei personeller und fachlicher Kontinuität und Verbindlichkeit von seiten des BeraterIn und in Eigenverantwortung von seiten des Ratsuchenden
- der Charakter der Offenen Türen ist ein dynamischer, am einzelnen Menschen prozeßorientierter Ansatz. Die Offenen Türen verstehen sich als „pastorale Räume“ im nicht territorialen Sinn
- diese Standortbestimmung mit den wesentlichen Merkmalen von Offener-Tür-Arbeit stellt keine institutionell verbindlichen Normen auf, sondern repräsentiert den Konsens der bereits existierenden und arbeitenden Stellen und ist je nach den historischen, örtlichen, personellen und situativen Gegebenheiten differenziert zu betrachten.

September 1999

Sybille Loew