

### Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit: Empirische Befunde zur gesellschaftlichen Relevanz niedrigschwelliger Angebote am Beispiel der Telefonseelsorge

Hoff, Walburga (Ed.); Rohleder, Christiane (Ed.)

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerk / collection

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

Verlag Barbara Budrich

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Hoff, W., & Rohleder, C. (Hrsg.). (2022). *Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit: Empirische Befunde zur gesellschaftlichen Relevanz niedrigschwelliger Angebote am Beispiel der Telefonseelsorge* (Schriften der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen, 28). Opladen: Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.3224/84742409>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Walburga Hoff  
Christiane Rohleder (Hrsg.)  
**Psychosoziale Beratung  
und Soziale Arbeit**  
Empirische Befunde  
zur gesellschaftlichen Relevanz  
niedrigschwelliger Beratungsangebote  
am Beispiel der Telefonseelsorge



# Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit

katho

Katholische Hochschule **Nordrhein-Westfalen**  
Catholic University of Applied Sciences

Schriften der Katholischen Hochschule  
Nordrhein-Westfalen

*Band 28*

Walburga Hoff • Christiane Rohleder (Hrsg.)

# Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit

Empirische Befunde zur gesellschaftlichen  
Relevanz niedrigschwelliger  
Beratungsangebote am Beispiel der  
Telefonseelsorge

Verlag Barbara Budrich  
Opladen • Berlin • Toronto 2022

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Die Open-Access-Veröffentlichung wurde gefördert aus dem Open-Access-Publikationsfonds der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen.

© 2022 Dieses Werk ist beim Verlag Barbara Budrich GmbH erschienen und steht unter der Creative Commons Lizenz Attribution 4.0 International (CC BY 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>  
Diese Lizenz erlaubt die Verbreitung, Speicherung, Vervielfältigung und Bearbeitung unter Angabe der Urheber\*innen, Rechte, Änderungen und verwendeten Lizenz. [www.budrich.de](http://www.budrich.de)



Die Verwendung von Materialien Dritter in diesem Buch bedeutet nicht, dass diese ebenfalls der genannten Creative-Commons-Lizenz unterliegen. Steht das verwendete Material nicht unter der genannten Creative-Commons-Lizenz und ist die betreffende Handlung gesetzlich nicht gestattet, ist die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers für die Weiterverwendung einzuholen. In dem vorliegenden Werk verwendete Marken, Unternehmensnamen, allgemein beschreibende Bezeichnungen etc. dürfen nicht frei genutzt werden. Die Rechte des jeweiligen Rechteinhabers müssen beachtet werden, und die Nutzung unterliegt den Regeln des Markenrechts, auch ohne gesonderten Hinweis.

Dieses Buch steht im Open-Access-Bereich der Verlagsseite zum kostenlosen Download bereit (<https://doi.org/10.3224/84742409>).  
Eine kostenpflichtige Druckversion (Print on Demand) kann über den Verlag bezogen werden. Die Seitenzahlen in der Druck- und Onlineversion sind identisch

Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Papier.

ISBN 978-3-8474-2409-3 (Paperback)  
eISBN 978-3-8474-1833-7 (eBook)  
DOI 10.3224/84742409

Umschlaggestaltung: Bettina Lehfeldt, Kleinmachnow – [www.lehfeldtgraphic.de](http://www.lehfeldtgraphic.de)  
Titelbildnachweis: [Indiagramin/shutterstock.com](http://Indiagramin/shutterstock.com)  
Typographisches Lektorat: Anja Borkam, Jena – [kontakt@lektorat-borkam.de](mailto:kontakt@lektorat-borkam.de)

# Inhalt

Vorwort .....	9
Teil I: Zur Einführung	
<b>1 Psychosoziale Beratung und Telefonseelsorge</b> <b>Definitionen, Diskurse, Befunde und Fragestellungen</b> .....	13
<i>Walburga Hoff, Christiane Rohleder</i>	
TEIL II: Seelsorge und Telefonseelsorge – eine Begriffsbestimmung	
<b>2 Konturen der Telefonseelsorge –</b> <b>kulturgeschichtliche, soziologische und theologische Annäherungen ...</b>	33
<i>Walburga Hoff</i>	
2.1 Manifestationen christlicher Seelsorge aus kulturgeschichtlicher Perspektive .....	34
2.2 Zum Proprium christlicher Seelsorge – soziologische, anthropologische und theologische Reflexionen .....	38
2.2.1 Seelsorge im Kontext einer problematisch gewordenen Zukunft in der Spätmoderne .....	40
2.2.2 Die Erfahrung der Kontingenz und das Absurde als Bezugsproblem der Seelsorge .....	41
2.2.3 Seelsorge als besondere Form dialogischen Sprechens .....	43
2.2.4 Die Telefonseelsorge als Lebens- und Glaubenshilfe – Zur theologischen Konzeption und Begründung eines besonderen Seelsorgeangebots der christlichen Kirchen .....	46
2.2.5 Zur Bedeutung der Spiritualität für die Telefonseelsorge .....	48
TEIL III: Anliegen, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer*innen alltagsorientierter Beratungsangebote – Befunde qualitativer Studien	
<b>3 Datengrundlagen des Projektes „Telefonseelsorge als</b> <b>Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“</b> .....	57
<i>Walburga Hoff, Christiane Rohleder</i>	
<b>4 Zentrale Anliegen von Anrufenden</b> <b>und ihre gesellschaftliche Einbettung</b> .....	59

4.1 Anliegen von Anrufernden – eine inhaltsanalytische Studie von Berichtsblättern .....	59
<i>Christiane Rohleder unter Mitarbeit von Christine Deters, Johanna Jacob-Brüggemann, Hendrik Niederholz, Nicole Rolfsen</i>	
4.1.1 Fragestellung der Studie .....	60
4.1.2 Stichprobenziehung und Auswertung nach Mayring .....	62
4.1.3 Typologie der Anliegen von Anrufernden .....	65
4.1.4 Anruferanliegen als sinnhaftes Handeln verstehen – erste Konsequenzen für die Beratungspraxis .....	91
4.2 Anliegen von Anrufernden als Folge veränderter gesellschaftlicher Anforderungen und Subjektkulturen in der Spätmoderne .....	95
<i>Christiane Rohleder</i>	
4.2.1 Gesellschaftliche Entgrenzungen, subjektive Eigenverantwortung und der Bedarf an Reflexions- und Bestätigungsmöglichkeiten .....	97
4.2.2 Die spätmoderne Subjektkultur und der veränderte Umgang mit negativen Emotionen und Unverfügbarkeiten .....	100
4.2.3 Singularisierungsprozesse als allgemeiner Hintergrund für Anruferanliegen .....	105
<b>5 Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen .....</b>	<b>113</b>
<i>Walburga Hoff</i>	
5.1 Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufer*innen der Telefon-Seelsorge – eine objektiv-hermeneutische Untersuchung ethnografischer Gesprächsprotokolle .....	113
5.1.1 Die methodische Anlage der Untersuchung .....	115
5.1.2 Die Analyse der ethnografischen Gesprächsprotokolle – Fallrekonstruktionen und Typenbildung .....	128
5.1.3 Innerpsychische Konflikte und Abwehrmechanismen – psychologische und psychoanalytische Betrachtungen der ermittelten Typologie .....	185
5.2 Telefonseelsorge als Gegenstand rekonstruktiver Beratungsforschung – Hermeneutische Zugänge zu den paradoxalen Anforderungsstrukturen des Subjekts in der Spätmoderne .....	195
5.2.1 Subjektkulturen im Kontext der Telefonseelsorge – Soziologische und kulturkritische Perspektiven .....	198
5.2.2 Zum gesellschaftlichen Stellenwert der Telefonseelsorge in der Spätmoderne .....	206



TEIL IV: Ausgewählte soziale Problemlagen von Nutzer\*innen  
alltagsorientierter Beratungsangebote –  
Quantitative Forschungsergebnisse

**6 Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren  
von Anrufern der Telefonseelsorge – eine quantitative Analyse ...** 215  
*Martin Klein, Rolf Strietholt, Eva Christina Stuckstätte*

6.1 Auftrag und Ziel der statistischen Analyse ..... 217

6.2 Forschungsdesign ..... 218

6.3 Profil der TS-Anrufer/innen ..... 219

    6.3.1 Kontaktart und Anruferverhalten ..... 219

    6.3.2 Sozio-demografische Merkmale der Anrufer/innen ..... 222

    6.3.3 Themen der Anrufe ..... 229

6.4 Analyse ausgewählter Belastungsfaktoren und  
sozio-demografischer Merkmale ..... 232

    6.4.1 Psychische Erkrankung und Suizidalität ..... 232

    6.4.2 Familie ..... 248

    6.4.3 Schulden und Armut ..... 262

    6.4.4 Alter ..... 270

6.5 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick ..... 285

TEIL V: Perspektiven für eine zukünftige Praxis alltagsorientierter  
Beratungsangebote am Beispiel der Telefonseelsorge

**7 Und nun? Einschätzungen und Thesen zu den Ergebnissen  
der Studien zur Telefonseelsorge aus der Innen-Perspektive .....** 295  
*Ruth Belzner*

7.1 Am Anfang steht eine bis jetzt ungeklärte Frage ..... 295

7.2 Was lässt sich beforschen? ..... 297

7.3 Auswahl, Ausbildung, Supervision und Fortbildung  
in der Stelle vor Ort ..... 299

7.4 Die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge ..... 302

7.5 Die quantitativen Untersuchungen zu den Anrufen  
bei der Telefonseelsorge ..... 304

7.6 Die qualitativ-inhaltsanalytischen und -rekonstruktiven Studien  
zu den Anliegen und Bewältigungsstrategien der Anrufer/innen ..... 307

7.7 Die Telefonseelsorge hat die Nutzer\*innen, die sie hat ..... 310

*Inhalt*

7.8 Die Nutzer*innen sind wie sie sind .....	312
7.9 Tiefgehendes Verstehen ändert die Haltung .....	313
7.10 Seelsorger*innen brauchen Bewegungsfähigkeit in Spannungsfeldern .....	314
7.11 „Hoffnungslosigkeit schmälert nicht die Würde des Menschen“ ...	316
Autorinnen und Autoren .....	317
Anhang: Ausgewählte Gesprächsprotokolle .....	319

# Vorwort

Die vorliegenden empirischen Studien aus dem Forschungsprojekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ zu den Anliegen sowie Problem- und Bewältigungsstrukturen von Anrufenden der Telefonseelsorge wären ohne das tatkräftige Engagement und die organisatorische wie inhaltliche Unterstützung vieler Personen nicht zu realisieren gewesen. Deswegen möchten wir die Gelegenheit nutzen, uns an dieser Stelle bei allen Beteiligten noch einmal ganz herzlich zu bedanken.

Zu nennen ist hier an erster Stelle als Vertreter der Bundesgeschäftsstelle der TelefonSeelsorge® Herr Bernd Blömeke vom Zentrum Engagement Demokratie und Zivilgesellschaft der Diakonie Deutschland. Er hat uns als zentraler Ansprechpartner in allen organisatorischen und inhaltlichen Fragen über den gesamten Projektzeitraum kompetent und verlässlich zur Seite gestanden und die Kontakte zu den teilnehmenden Telefonseelsorge-Stellen angebahnt. Ihm ist es auch zu verdanken, dass die Sachkosten der zwei qualitativen Studien seitens des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend refinanziert waren. Vielen Dank für diese erfolgreiche Zusammenarbeit in den zurückliegenden Jahren.

Bei der inhaltlichen Konzeption der qualitativen Studien und den dafür notwendigen Überlegungen zum Feldzugang und den Möglichkeiten der Gewinnung qualitativer Daten haben uns zudem die Leiterinnen der TelefonSeelsorge® Münster und Hamm, Frau Rita Hülskemper und Frau Petra Schimmel unterstützt. Bei ihnen möchten wir uns für die konstruktiven Anregungen hinsichtlich der Konzeption der Studien herzlich bedanken.

Ohne die Daten aus den vier teilnehmenden Telefonseelsorge-Stellen wäre es uns nicht möglich gewesen, tiefer in die Anliegen und Problemstrukturen der Anrufenden einzutauchen. Aus Gründen der Anonymität können wir diese wichtigen Kooperationspartner\_innen leider nicht beim Namen nennen, aber sie wissen, dass sie gemeint sind. Zu nennen sind hier einmal die Leiter\_innen der jeweiligen Telefonseelsorge-Stellen. Sie haben für uns nicht nur akribisch die Berichtsblätter einer Woche zusammengestellt, sondern auch unter ihren freiwilligen Mitarbeitenden erfolgreich dafür geworben, an der Erstellung von

## *Vorwort*

Gesprächsprotokollen zu durchgeführten Telefonaten mitzuwirken. Zudem lag die Organisation der vorbereitenden Treffen mit den Ehrenamtlichen in ihren Händen. Ganz herzlichen Dank für die angenehme Arbeitsatmosphäre, die dort für uns geschaffen wurde.

Ein sehr großer Dank gebührt allen freiwillig Beratenden/Seelsorgenden aus den vier beteiligten Telefonseelsorge-Stellen, die bereit waren, ausführliche Protokolle zu von ihnen geführten Telefonaten zu schreiben. Ohne diese zeitintensiven Vorarbeiten wäre es nicht möglich gewesen, datenschutzsichere Einblicke in Problem- und Bewältigungsstrukturen von Seelsorge suchenden Menschen zu erhalten.

Herzlich bedanken möchten wir uns auch bei einer Reihe Mitwirkender aus der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen. Zu nennen sind hier an erster Stelle die ehemaligen Masterstudierenden der Abteilung Münster, Christine Deters, Johanna Jacob-Brüggemann, Hendrik Niederholz und Nicole Rolfen. Sie waren vor allem zu Beginn der Studien maßgeblich an der Entwicklung und Auswertung der Typologie der Anliegen der Anrufenden beteiligt. Zudem wurden die zwei Studienteile organisatorisch und hinsichtlich der Datenaufbereitung von den studentischen und wissenschaftlichen Hilfskräften Michelle Bauer und Vera Wullenweber unterstützt.

Last but not least gilt unser Dank auch der katho NRW, die uns die Veröffentlichung der vorliegenden Publikation ermöglicht hat.

Wir hoffen, mit den vorliegenden Untersuchungsergebnissen nicht nur einer interessierten Fachöffentlichkeit, sondern auch allen an dem Studienprojekt Beteiligten aus dem Kontext der Telefonseelsorge für die erhaltene Unterstützung praxisrelevante Erkenntnisse zurückgeben zu können.

*Münster, im September 2021  
Walburga Hoff und Christiane Rohleder*

Teil I:  
Zur Einführung



# 1 Psychosoziale Beratung und Telefonseelsorge Definitionen, Diskurse, Befunde und Fragestellungen

*Walburga Hoff, Christiane Rohleder*

## 1.1

„Beraten“ als spezifische Form der Kommunikation und sozialen Interaktion ist ein alltägliches Geschehen: Menschen tauschen sich nicht nur darüber aus, was sie bewegt, sondern sie beraten sich gegenseitig bei der Bewältigung lebenspraktischer Schwierigkeiten und Herausforderungen. Insbesondere sind es Personen aus dem sozialen Nahbereich wie Familienangehörige und Freunde, die zu Rate gezogen werden und durch eine zuhörende Aufmerksamkeit helfen, belastende Probleme zu erhellen und Lösungsmöglichkeiten abzuwägen (vgl. Thiersch 2007; Sickendiek/Engel/Nestmann 2002). Beratung im Alltag findet darüber hinaus aber auch an Orten statt, an denen Individuen einander hauptsächlich als Rollenträger begegnen und der Grad sozialer Reziprozität nur gering ausgeprägt ist. Demnach kann auch der Besuch beim Frisör oder das nächtliche Gespräch mit dem Barkeeper eine informelle beratende Unterstützung bieten.<sup>1</sup>

Im Unterschied zum skizzierten Phänomen der Alltagsberatung erscheint Beratung im institutionellen Kontext als eine „vielgestaltige, sich ständig verändernde und durch viele interne und externe Einflussfaktoren bestimmte professionelle Hilfeform. Sie unterstützt in variantenreichen Formen bei der Bewältigung von Entscheidungsanforderungen, Problemen und Krisen und bei der Gestaltung individueller und sozialer Lebensstile und Lebensgeschichten.“ (Nestmann/Engelmann/Sickendiek 2007: 599). Genauer gesagt, zielt Beratung in ihrer prozesshaften Verlaufsform darauf ab, den Blick für unterschiedliche Handlungsoptionen zu öffnen und den Einzelnen zu stärken, Entscheidungen zu treffen. Dabei gestaltet sich Beratung ergebnisoffen und überlässt die Verantwortung für die zu treffende Entscheidungsselektion den Ratsuchenden selbst (vgl. Seel 2014: 29; Schützeichel 2004a: 279). Vor dem Hintergrund einer „neue(n) Unübersichtlichkeit“ (Habermas 1985) der späten Moderne, in der sich Komplexität verdichtet und überkommene Deutungs- und Handlungsmuster sich zunehmend auflösen, ist eine immense Ausweitung institutioneller Be-

1 <https://www.tagesspiegel.de/wissen/hilfe-fuer-die-psyche-muss-nicht-von-profis-kommen-laien-als-therapeuten/11757396.html> [Zugriff: 16.09.2021].

ratungsangebote zu beobachten. Diese richten sich sowohl an Einzelpersonen und Gruppen als auch an private Unternehmen und Organisationen, öffentliche Verwaltungen, Krankenhäuser, Schulen und Hochschulen sowie an Kirchen und Vereine. Auch wenn die thematische Vielfalt dieser Beratungsformate so bunt wie das Leben selbst ist, lassen diese sich in einer ersten groben Unterscheidung in zwei Kategorien unterteilen. So fallen unter die erste Kategorie jene Offerten, in denen es schwerpunktmäßig um die Weitergabe von Fachinformationen bzw. die Aufklärung von Sachfragen geht, wie dies beispielsweise bei der Finanz-, der Rechts- oder der Steuerberatung der Fall ist. Gegenüber solchen Angeboten, die als „transitive Beratung“ gelten, werden in der zweiten Kategorie jene Formen „reflexive(r) Beratung“ (Seel 2014: 32) gebündelt, die auf die Selbstklärung der Ratsuchenden in ihren verschiedenen sozialen Kontexten ausgerichtet sind (vgl. ebd.: 31 ff.).

Angesichts der anhaltenden Expansion der Beratungsbranche existieren kaum noch gesellschaftliche Bereiche oder soziale Subsysteme, für die keine institutionellen Beratungsangebote zur Verfügung stehen (vgl. Schützeichel 2004a: 273). Selbst wenn Beratung dabei immer wieder in die Kritik gerät, wie beispielsweise innerhalb der Politik, der Wirtschaft oder der öffentlichen Verwaltung, so generiert sich das Beratungswesen doch als kontinuierlich steigender Wachstumsmarkt. Charakterisiert sich dieser einerseits durch eine Unübersichtlichkeit verschiedenster Konzepte und Verfahren sowie eine Fülle von professionellen bis hin zu teilweise auch skurrilen Angeboten, spiegelt sich darin andererseits ein eindeutiger gesellschaftlicher Bedarf. Insofern scheint Beratung als „gesellschaftlich institutionalisierte Praxis von Reflexion“ (Seel 2014: 17) für moderne Gesellschaften konstitutiv zu sein (vgl. Schützeichel/Brüsemeister 2004: 8) – stellt sie doch eine institutionalisierte Form unterstützender Kommunikation zur Verfügung, um die Risiken der Lebensführung in einer modernisierten Gesellschaft zu bewältigen. Aus dieser Perspektive wird Beratung zum einen als „Entwicklungsmoment sozialen Wandels“, zum anderen als „Hilfe zur individuellen Biografie- und Identitätsgestaltung“ (Dewe/Schwarz 2013: 13) sichtbar. Ungeachtet dieser begrifflichen Präzisierung ist jedoch die Frage weiterhin virulent, welche Funktion Beratungsprozesse in Gesellschaften übernehmen und welche Bedeutung dabei jeweils den verschiedenen Zuschnitten von Beratung zukommt.<sup>2</sup> Ebenso ungeklärt bleibt die Frage,

2 Während sich die Beratungsliteratur schwerpunktmäßig auf methodische Ansätze konzentriert, die überwiegend aus der Psychologie und der Psychotherapie übernommen werden, sind sowohl der Beratungsbegriff als auch das Phänomen der Beratung wissenschaftlich nur unzureichend ausgeleuchtet. So ist bislang weder von Seiten der Soziologie noch der Erziehungswissenschaft eine eigenständige Theorie der Beratung entwickelt worden, so dass Beratung nicht selten lediglich als eine psychotechnische Methode verstanden und instrumentell verkürzt wird. Dieses Defizit an wissenschaftlicher Reflexion ist in jüngster Zeit vermehrt aufgegriffen worden und hat eine Debatte darüber eingeleitet, wie das Phänomen der Beratung theoretisch gefasst und wie dessen spezifische Handlungslogik und gesellschaftliche



welche Auswirkungen das ungeheure Anwachsen des Beratungssektors für die Gestaltung sozialer Beziehungen sowie für die Konstruktion von Identität hat (vgl. Schützeichel/Brüsemeister 2004: 8). Fraglich bleibt ebenso, worin die genauen Motive bestehen, professionellen Rat in Anspruch zu nehmen, wie dies bereits Bergmann/Goll/Wiltschek Ende der 1990er Jahre formuliert haben (1998: 144).

Erste Antworten auf diese grundlegenden Fragestellungen liefern theoretische Ansätze, die die Nachfrage nach Beratung als Bestandteil und als Ausdruck gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse begreifen. Beratung reiht sich aus dieser Sichtweise in die Dynamik einer „verflüssigten Moderne“ (vgl. Baumann 2003) ein, bei der dem Subjekt angesichts einer andauernden Auflösung von ehemals festgefühten Institutionen die haltgebenden Leitplanken der Lebensführung verloren gehen und es folglich in einen „Zustand permanenter Krisenhaftigkeit“ (Keupp 2007: 470) gerät. Dabei wird dem Einzelnen auferlegt, die eigene Biografie im Kontext gesellschaftlicher und kultureller Rahmenbedingungen eigenständig zu entwerfen und selbstverantwortlich zu gestalten. Weiten sich also mit der sogenannten Individualisierung die Spielräume des Subjekts wie kaum zuvor aus, steigen parallel dazu die Anforderungen an dessen Lebensführung ins Immense, da es zunehmend mit der Verantwortung für das Gelingen des eigenen Lebens betraut wird. Dies schließt unweigerlich ein, auch die persönliche Verantwortung für ein mögliches Scheitern zu übernehmen, ohne dass entsprechende Instrumente und Mechanismen zur Verfügung stehen, die der Entlastung und einer Milderung des persönlichen Versagens dienen.

Die Risiken individueller Lebensgestaltung intensivieren sich nicht zuletzt auch dadurch, dass kollektiv verbindliche Deutungsmuster, die in der Lage sind, eine begründete Hoffnung auf ein gelingendes Leben in Form eines sogenannten Bewährungsmythos<sup>3</sup> zur Verfügung zu stellen, zunehmend erodie-

Relevanz dechiffriert werden können (vgl. Schützeichel 2004a; Engel 2007; Dewe/Schwarz 2013; Seel 2014; Grönig 2016).

- 3 Das Konzept des Bewährungsmythos rekurriert auf das von Ulrich Oevermann entwickelte religionssoziologische Modell der Struktur von Religiosität, das aufzeigt, wie Religiosität trotz Säkularisierung strukturell erhalten bleibt (vgl. Oevermann 1995; 2003). Den Ausgangspunkt des Modells bildet dabei die Krisenhaftigkeit der Lebenspraxis, die durch das Spannungsfeld von potenziellen Spielräumen einerseits und begrenzten Ressourcen andererseits hervorgerufen wird. Dadurch gerät das Individuum unter den Zwang, die offene Zukunft zu schließen und sich entscheiden zu müssen, ohne zu wissen, ob sich seine Bemühungen in der Zukunft bewähren werden. Diese Situation – gekennzeichnet durch die Einheit von Entscheidungszwang und aufgeschobener Begründungsverpflichtung – konfrontiert das Subjekt mit der Sinnfrage, die nur der Mythos beantworten kann. Genauer gesagt beinhaltet der Mythos eine Vision, die positive Anzeichen der Bewährung zur Verfügung stellt und mit deren Hilfe die Zuversicht gefasst werden kann, dass sich die getroffenen Entscheidungen der Lebenspraxis in der Zukunft als richtig erweisen. Damit mildert er den Bewährungsdruck und stellt zugleich ein Potenzial zur Verfügung, das die Zuversicht für eine Entscheidung stärkt, in der bestehende rationale Kriterien ihre Gültigkeit verloren haben, neue aber noch nicht

ren und an Tragfähigkeit verlieren. Vor diesem Hintergrund übernimmt professionelle Beratung zum einen die Funktion einer reflexiven Hilfestellung bei der Bewältigung krisenhafter Herausforderungen in der privaten und beruflichen Lebenspraxis, während sie zum anderen eine Begleitung der notwendigen biografischen Arbeit des Subjekts gewährleisten kann. In diesem Zusammenhang scheint auch die fortdauernde Singularisierung von Lebensverhältnissen im Sinne einer Zunahme von temporärem Alleinleben sowie der Lockerung bis Erosion informeller, haltgebender sozialer Netzwerke den Bedarf wie den faktischen Zugriff auf institutionalisierte Beratungs- und Beziehungsangebote zu verstärken (vgl. auch die Beiträge von Rohleder und Hoff i.d.Bd.).

## 1.2

Gegenüber professioneller Beratung im Allgemeinen richtet sich psychosoziale Beratung im Besonderen an Klient\*innen in psychosozialen Handlungsfeldern und unterstützt diese im Umgang mit psychosozialen Belastungen, Konflikten sowie Krisen der Lebensführung und Daseinsbewältigung. Psychosoziale Beratung berücksichtigt dabei in besonderer Weise die Verschränkung individueller Problematiken mit den lebensweltlichen und soziokulturellen Umweltbedingungen und zielt darauf ab, persönliche Ressourcen und Kompetenzen zu fördern, damit der/die Ratsuchende seinen/ihren Alltag wieder selbst gestalten kann (vgl. Werner/Nestmann 2014; Großmaß 2004; Hoff/Zwicker-Pelzer 2015; Wälte/Borg-Laufs 2018: 24f.). Mit dieser Zielsetzung weist psychosoziale Beratung eine besondere Affinität zur Sozialen Arbeit auf, deren Handlungspraxis von ihrer Strukturlogik her an der Selbsttätigkeit und Selbstbestimmung der Adressat\*innen orientiert ist und diese darin unterstützt, ihre temporär eingeschränkte Autonomie wieder zu erlangen. Dies vollzieht Soziale Arbeit als so genannte „bescheidene Profession“ (Schütze 1992) im Rahmen von Arbeitsbeziehungen, mitunter auch von Arbeitsbündnissen, die durchgängig „Elemente beratenden Handelns“ (Dewe/Schwarz 2013: 33) einschließen. Von daher stellt psychosoziale Beratung – ob diese nun bewusst oder unbewusst geschieht – eine integrale Komponente der Ausgestaltung der professionellen Rolle in sämtlichen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit dar.<sup>4</sup>

vorhanden sind. Insofern erweist sich der Mythos als basales Element der Identität und als Entscheidungsgrundlage für das Handeln des Subjekts (vgl. Helsper u.a. 2001: 72f.).

4 Die klassische Professionalisierungstheorie, wie sie von Talcott Parsons (vgl. 1965) entwickelt und von Ulrich Oevermann (vgl. 1996) in einer revidierten Form Ende der 1980er Jahre erneut in die Debatte eingebracht worden ist, hat einen wichtigen Zugang zu der unmittelbaren Verknüpfung von psychosozialer Beratung und professionellem Handeln eröffnet, der institutionelle Beratung jenseits von methodischem Handeln in den Zusammenhang der spezifisch professionellen Beziehungsgestaltung stellt. Demnach konstituiert sich die profes-

Anders gesprochen: Grundlegende Interventionsformen Sozialer Arbeit wie Bildung, Erziehung und Betreuung bedienen sich psychosozialer Beratung, um die angestrebten Ziele umzusetzen (vgl. Scherr 2004: 98). Daneben verkörpert psychosoziale Beratung aber auch eine eigenständige sozialpädagogische Interventionsform, die die Arbeit in spezifischen Arrangements wie die der Erziehungs- und Lebensberatung, der Drogenberatung oder der Schuldnerberatung bestimmt (vgl. Thiersch 2007: 118). In Abgrenzung zur psychologischen Beratung ist psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit allerdings in einem weitaus stärkeren Maße „durch ihren Bezug auf den Alltag der Klienten gekennzeichnet“ (Galuske 2007: 170). Diese Alltagsnähe der Beratung stellt eine besondere Qualität sozialpädagogischen bzw. sozialarbeiterischen Handelns dar, weshalb im Fachdiskurs auch von „alltagsorientierter Beratung“ (ebd.) gesprochen wird.

Die enge Wahlverwandtschaft zwischen psychosozialer Beratung und Sozialer Arbeit spiegelt sich auch in den grundlegenden Konzeptionen sozialarbeiterischen Handelns wider, wie diese von führenden Protagonistinnen der beginnenden Verberuflichung von Hilfe im deutschsprachigen und internationalen Kontext zu Beginn des 20. Jahrhunderts entworfen worden sind (vgl. Richmond 1917; Salomon 1926; Wronsky 1932). So findet sich bei Mary Richmond im Rahmen der von ihr entwickelten Fallanalyse und Fallarbeit, die sie als Kernarbeitsformen Sozialer Arbeit betrachtete, das Modell einer wechselseitigen Unterstützung von psychosozialer Beratung und der Gestaltung des sozialen Umfeldes (vgl. Richmond 1922: 97). Diese frühen, im Zusammenhang der bürgerlichen Sozialreformbewegung entstandenen Ansätze psychosozialer Beratung haben nicht nur die Entwicklung des Casework, sondern darüber hinaus auch die weiteren institutionalisierten Hilfemaßnahmen im Kontext der Wohlfahrtspflege maßgeblich vorangetrieben, die im Zuge gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse bisherige Formen nachbarschaftlicher Unterstützung und gegenseitiger Alltagsberatung ersetzten (vgl. Schubert 2015: 29).

Psychosoziale Beratung in einer alltagsorientierten Ausrichtung gilt somit als tragende Kommunikations- und Interaktionsform in der Sozialen Arbeit. Diese ist jedoch aufgrund der sozialstaatlichen Einbettung von ihren Anfängen

nelle Beziehungspraxis in einem Spannungsverhältnis widersprüchlicher Handlungsanforderungen, und zwar zwischen denen der spezifischen beruflichen Rolle einerseits und jenen, die sich im Handeln als ganzer Person begründen, andererseits. Diese widersprüchliche Einheit von Rollenhandeln und einer nicht rollenförmigen Sozialbeziehung stiftet die wesentliche Voraussetzung, um die körperlichen oder psychosozialen Beeinträchtigungen der jeweiligen Adressat\*innen abzumildern oder gar aufzuheben (vgl. a.a.O.: 109ff.). Im Anschluss an Parsons betont Overmann deshalb die latent therapeutische Dimension professionellen Handelns, die dem Modell der Psychoanalyse und der darin konzipierten Arzt-Patienten-Beziehung entlehnt ist (vgl. a.a.O.: 115ff.). Analog dazu könnte man auch von der Komponente der latent psycho-sozialen Beratung als Kernelement der professionellen Handlungslogik Sozialer Arbeit sprechen.

an mit dem grundsätzlichen Dilemma konfrontiert, als verlängerter Arm des Staates einerseits eine Kontrollfunktion zu übernehmen und andererseits als parteiliche Praxis die psychosoziale Beschädigung der Adressat\*innen zu beseitigen oder zu mildern (vgl. Oevermann 1996: 115). Vor diesem Hintergrund wurde im Kontext einer lauter werdenden Kritik an den autoritären Strukturen des Fürsorgewesens in den 1970er Jahren erstmals psychosoziale Beratung als Instrument normierender staatlicher Lenkung öffentlich problematisiert (vgl. Gröning 2016: 18; Großmaß 2007: 91). Etwa zeitgleich dazu bildeten sich innerhalb von Sozialarbeit und Sozialpädagogik Ansätze heraus, die in institutionenkritischer und professionsethischer Absicht Beratung als Kommunikationsformat betonen, das entgegen einer Praxis der Bevormundung auf Emanzipation und Mündigkeit ausgerichtet ist (vgl. Mollenhauer/Müller 1965) und sich grundlegend am Respekt vor der Würde des Subjekts und der Eigensinnigkeit seiner Alltagswelt orientiert (vgl. Thiersch 1978).

Ungeachtet dieser systematischen Verortung innerhalb der Sozialen Arbeit ist psychosoziale Beratung bis in die Gegenwart überwiegend an psychologischen und psychotherapeutischen Denktraditionen orientiert geblieben. In diesem Sinne haben bis in die jüngste Vergangenheit Fragen der Methodisierbarkeit im Vordergrund des disziplinären Diskurses gestanden, ohne psychosoziale Beratung als genuin sozialpädagogischen bzw. sozialarbeiterischen Gegenstand zu betrachten. So wurden bereits in den 1940er und 1950er Jahren psychotherapeutische und psychologische Verfahren für das Casework bestimmend. Im Zuge eines intensiven Ausbaus des Beratungsangebots in der Folgezeit entwickelte sich in den 1960er und 1970er Jahren ein regelrechter Boom neuerer Verfahren der humanistischen Psychologie, die ein großer Teil der Sozialarbeiter\*innen als unverzichtbare Basisqualifikationen für die Beratungsarbeit in der Sozialen Arbeit verstanden. Bis in die Gegenwart hinein hat sich an der Attraktivität dieser Verfahren für die professionelle Praxis kaum etwas verändert. Als Motive für die starke Orientierung an psychotherapeutischen Methoden können zum einen Statusinteressen in Betracht gezogen werden, da auf diese Weise sozialarbeiterisches bzw. sozialpädagogisches Handeln in die Nähe der mit einer höheren sozialen Reputation ausgestatteten Therapie rückt. Zum anderen scheinen die psychologischen und psychotherapeutischen Verfahren Handlungssicherheit in Handlungsfeldern zu versprechen, die sich durch Strukturoffenheit und die Bewältigung des Technologiedefizits (vgl. Luhmann/Schorr 1982) einschließlich der damit gegebenen Ungewissheit (vgl. Helsper/Hörster/Kade 2005) charakterisieren. Dagegen ist jedoch eine wissenschaftliche Reflexion der spezifischen Handlungslogik einer auf die lebenspraktischen Probleme bezogenen psychosozialen Beratungspraxis, welche eine strukturelle Affinität zu sozialpädagogischer bzw. sozialarbeiterischer Professionalität generell aufweist, eher vernachlässigt worden. Zudem steht eine analytische und empirische Klärung ihrer jeweiligen gesellschaftlich-kulturellen Rahmung und Funktion noch weitgehend aus.

In diesem Zusammenhang werden seit Beginn der 2000er Jahre immer mehr Stimmen laut, die die „psychologisch wie auch psychotherapeutisch verkürzte Beratungspragmatik“ – so Engel (2007: 105) – einer mehrfach begründeten Kritik unterziehen und ausgehend davon eine eigenständige Theorie psychosozialer Beratung einfordern. Dabei rücken die Perspektiven der Erziehungswissenschaft, der Soziologie und der Sozialen Arbeit als zentrale Reflexionsfolien an prominente Stelle (vgl. a.a.O.: 103ff.; Schnoor 2013; Dewe/Schwarz 2013; Gröning 2016). Mit der angestrebten Theoriebildung wird vor allem die Intention verknüpft, das konkrete Geschehen von Beratungsprozessen als intersubjektive Praxis sozialwissenschaftlich aufzuschlüsseln und sowohl deren sozial-kulturelle Konstruktion als auch deren gesellschaftliche Bedeutung sichtbar zu machen. Darüber hinaus könnte auf diesem Wege nicht zuletzt das Profil professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit geschärft werden. Die Notwendigkeit einer grundlagentheoretischen Bearbeitung des Gegenstandes psychosoziale Beratung verstärkt sich vor allem im Zuge einer seit den 1990er Jahren aktivierenden Sozialpolitik, die darauf abzielt, die Eigenverantwortlichkeit der Adressat\*innen für ihre Lebens- und Problemlagen zu stärken (vgl. Gröning 2016: 38ff.; Scherr 2004: 108). In einem solchen Bedingungsrahmen wird psychosoziale Beratung, die nicht ihre sozialen Einbettungen reflektiert, leicht anfällig für eine instrumentelle Nutzung im Sinne einer „Sozialtechnologie“, „die der Anpassung des Individuums unter ökonomische Zwänge dient“ (Schnoor 2013: 23.). Außerdem wird vielfach übersehen, dass die mit jeweils ungleichen Ressourcen ausgestattete Angebotspalette psychosozialer Beratung, die für bestimmte stigmatisierte Gruppen keine oder nur eingeschränkte Beratungsformate zur Verfügung stellt, bestehende gesellschaftliche Ungleichheiten reproduziert (vgl. a.a.O.: 283f.; Thiersch 2007: 120).

Eine solche Betrachtungsweise, die den Einfluss psychosozialer Beratung als ein Steuerungsinstrument moderner Gesellschaften in problematischen Handlungsfeldern sichtbar macht, wirft darüber hinaus die Frage nach Phänomenen sozialen Wandels auf, die mit diesem spezifischen Kommunikationsformat angestoßen und vorangetrieben werden (vgl. Schützeichel 2004a: 280). Damit wird die Dringlichkeit einer empirischen Beratungsforschung deutlich, die einerseits beleuchtet, welche sozialen Prozesse sich entwickeln, wenn Menschen Beratungsdienste in Anspruch nehmen, und andererseits der Frage nach der gesellschaftlichen Funktion und Relevanz von Beratung nachgeht (vgl. Dewe/Schwarz 2013; Gröning 2016; Reichel 2016). Um diese Fragen im Hinblick auf die psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit zu klären, sind im Unterschied zur überwiegenden Zahl von Einrichtungen, die auf ganz spezifische Bewältigungsprobleme zugeschnitten sind, vor allem jene Beratungsangebote von Interesse, die sich durch ein unspezifisches psychosoziales Hilfeangebot charakterisieren und ausgesprochen niedrigschwellige Zugänge für Ratsuchende eröffnen. Dies vor allem deshalb, weil jene Offerten, die sich durch eine besondere Alltagsorientierung charakterisieren und zu denen vor

allem telefonische Beratungsdienste wie Krisentelefone, die „Nummer gegen Kummer“ sowie die Telefonseelsorge gehören, keine institutionell vorab definierten Themen- und Problembereiche beinhalten und damit eine größere Offenheit im Hinblick auf die Beratungsbedarfe signalisieren. Außerdem ermöglichen diese Angebote psychosozialer Beratung, welche metaphorisch gesprochen ‚an der Basis oder an vorderster Front‘ angesiedelt sind, aufgrund ihrer nur gering ausgeprägten Zugangsbarrieren, dass auch solche Personen davon Gebrauch machen, für die alternative Beratungseinrichtungen mit einem größeren sozialen Verpflichtungsgrad nicht ohne Weiteres infrage kommen.

### 1.3

Dass die Telefonseelsorge<sup>5</sup> als spezifischer Typus eines Hilfe- und Beratungstelefonats im weitesten Sinne zum psychosozialen Beratungsangebot in der Sozialen Arbeit gezählt werden kann, ist keinesfalls selbsterklärend. Denn mit der Berufung auf die Seelsorge als Form christlicher Unterstützung der Lebens- und Glaubensgestaltung verweist diese auf die Zugehörigkeit zum Religionssystem, während sich psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit im Kontext des durch sozialpolitische Programme geprägten Wohlfahrtssystems verortet. Aus dem Blickwinkel des diakonischen<sup>6</sup> Auftrags der Kirche, der die tätige Nächstenliebe und den Dienst am Menschen in den Mittelpunkt stellt, erscheint die Telefonseelsorge demnach „als eine Variante der Caritas und der Diakonie“ (Hauschildt 2016a: 46), die auf der Grundlage des Subsidiaritätsprinzips bestimmte soziale Dienste für den Sozialstaat übernimmt.<sup>7</sup> Aufgrund dieses caritativen Selbstverständnisses übernehmen die Kirchen die Zuständig-

5 Im Rahmen der vorliegenden Publikation haben wir uns darum bemüht, zwischen Telefonseelsorge® als Institution und Telefonseelsorge als spezifischer Beratungsform durch eine jeweils unterschiedliche Schreibweise zu differenzieren. Wir bitten allerdings bereits jetzt um Verständnis, wenn uns das nicht immer gelungen ist.

6 Neben der Verkündigung (Martyria), dem Gottesdienst (Liturgia) und der Gemeindebildung (Koinonia) gehört der Dienst (Diakonia) zu den grundlegenden Aufgaben der Kirche (vgl. Rahner/Vorgrimler 1977).

7 Dies verdeutlicht sich u.a. daran, dass die Initiierung der Telefonseelsorge parallel zum Aufbau kirchlicher Beratungsstellen in den 1950er und 1960er Jahren erfolgte. Anders als jene Angebote, deren Institutionalisierung im Raum der Kirchen unmittelbar erfolgte, entwickelte sich die Telefonseelsorge zunächst aus der Initiative einzelner Akteure aus dem christlich-kirchlichen Kontext. Deren Intention zielte darauf, mit der Möglichkeit eines Telefonkontaktes zur Suizidverhütung beizutragen bzw. eine sogenannte Fürsorge für Lebensmüde einzurichten. Damit sollte zugleich eine Lücke in der bisherigen Gemeindegeseelsorge, wie sie sich insbesondere im großstädtischen Umfeld zeigte, geschlossen werden (vgl. Habenicht 2006: 15ff.). Für Hauschildt spiegelt sich in dieser Gründungsphase – die sich übrigens in England zeitgleich vollzog – das Motiv, mit einem solchen Angebot auf die physischen, psychischen und moralischen Folgen des Zweiten Weltkrieges zu reagieren (vgl. 2006a: 42).

keit für sogenannte Restprobleme, „die in anderen Funktionssystemen erzeugt, aber nicht behandelt werden“ (Luhmann, zit. nach Steinkamp 1995: 193). Im Unterschied zu den übrigen sozialen Dienstleistungen, die die Kirche dem Staat anbietet, erfolgt die Finanzierung der Telefonseelsorge überwiegend aus Kirchensteuermitteln und nur begrenzt aus staatlich-kommunalen Geldern, die dem Prinzip der Freiwilligkeit unterliegen (Hauschildt 2016b: 59).<sup>8</sup>

Neben der strukturellen Einbettung in ein gemeinsames sozialpolitisches und zivilgesellschaftliches Bedingungsfeld rücken Telefonseelsorge und psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit darüber hinaus auch von der jeweiligen Ausgestaltung ihres Gegenstandes her in eine unmittelbare Nähe. Diese Affinität geht vor allem auf eine Entwicklung im Seelsorgeverständnis zurück, die seit den 1980er Jahren innerhalb von Theologie und Kirche eingeleitet worden ist und anstelle der bisherigen theologisch-pastoralen Ansätze einer „christliche(n) Unterstützung der Lebenspraxis“ (Pohl-Patalong 2007: 676) zu einer veränderten Konzeption von Seelsorge führte. Denn gegenüber der Betonung der Differenz zu psychosozialen und therapeutischen Angeboten wurden nun Gemeinsamkeiten mit säkularen Beratungszuschnitten hervorgehoben und ein Verständnis gestärkt, nach dem „Seelsorge sich auf konkrete lebensweltliche Probleme des einzelnen Menschen, insbesondere auf Krisen- und Konfliktsituationen bezieht und sich dazu psychologischer Kenntnisse bedient“ (a.a.O.: 677f.). Parallel dazu gingen von der in den 1970er Jahren einsetzenden Seelsorgebewegung und deren Bemühen, sowohl psychoanalytische als auch psychologische Instrumente der Humanistischen Psychologie für die pastorale Arbeit nutzbar zu machen, wesentliche Impulse aus, das therapeutische Modell der Gesprächsführung auch innerhalb der Telefonseelsorge zur Anwendung kommen zu lassen (vgl. Hauschildt 2016b: 55). Von daher ergeben sich seither deutliche Übereinstimmungen zwischen den Beratungskonzepten der Telefonseelsorge und den Angeboten psychosozialer Beratung in der Sozialen Arbeit, auch wenn sich beide Formen einer alltagsorientierten Begleitung darüber hinaus durch ein jeweils spezifisches Profil ausweisen (vgl. ausführlich dazu die Ausführungen von Hoff zum Phänomen der Seelsorge im Kap. 2).

Für die Telefonseelsorge besteht dieses Spezifikum u.a. in der Einbeziehung der im christlichen Menschen- und Gottesbild grundgelegten Sinndimension in den Kontext der Beratung, die die Ebene der Transzendenz und des Spirituellen eröffnet. Diese schließt zugleich anthropologische Fragen nach Schuld, Vergebung, Tod und Erlösung sowie die ethische Frage nach einem gelingenden Leben mit ein. Auch wenn diese strukturell religiösen Themen in den telefonischen Beratungen meist im Hintergrund bleiben und Glaubensphänomene wie die Problematisierung einer spirituellen Alltagspraxis von den An-

8 Diese Finanzierungsmodalitäten sind allerdings mit der Gefahr verbunden, dass in einer zunehmend säkularisierten Öffentlichkeit die Telefonseelsorge als innerkirchliches „Zusatzangebot“ wahrgenommen wird, obwohl sich in den jährlichen Anruferendenzahlen dokumentiert, dass die Telefonseelsorge eine gravierende Lücke im Hilfesystem der Sozialen Arbeit füllt.

rufer\*innen kaum erwähnt werden (vgl. a.a.O.: 62), so ist dennoch auf einer symbolischen Bedeutungsebene zu berücksichtigen, welche Leitvorstellungen die potenziell Anrufenden mit der Institution der Telefonseelsorge als Beratungsangebot der christlichen Kirchen verbinden.<sup>9</sup>

Ungeachtet dieses spezifischen Profils der Telefonseelsorge haben sich in den letzten vierzig Jahren deutliche Annäherungen zur psychosozialen Beratung in der Sozialen Arbeit vollzogen. Dabei darf jedoch nicht übersehen werden, dass die Austauschbewegungen in erster Linie von Seiten der Seelsorge vollzogen worden sind. Genauer gesagt haben diejenigen kirchlichen Fachvertreter\*innen einen Dialog mit der Psychoanalyse, der Psychologie und den Sozialwissenschaften eingeleitet, die mit Fragen psychosozialer Beratung beschäftigt gewesen sind und eine Weiterentwicklung bisheriger Seelsorgeformate in dieser Hinsicht vorangetrieben haben (vgl. Stolberg 2016; Rauchfleisch 2001; Wahl 2016). Im Vergleich dazu lässt sich von Seiten der sogenannten Beratungsszene ein eher distanzierteres Verhältnis zur Beratungs- und Seelsorgearbeit der christlichen Kirchen konstatieren, selbst wenn der Arbeit der Telefonseelsorge, der Notfallseelsorge und der Krankenhauseselsorge gesellschaftlich eine hohe Anerkennung gezollt wird (vgl. Panhofer 2016: 228). Diese Distanz reproduziert sich auch innerhalb des interdisziplinär ausgerichteten beratungswissenschaftlichen Diskurses, in dem die Telefonseelsorge als alltagsorientierte Form psychosozialer Beratung kaum eine Berücksichtigung erfährt.<sup>10</sup> Dem gegenüber steht eine domänenspezifische Debatte zur Telefonseelsorge, die sowohl auf der Grundlage theologischer Diskurse als auch auf der Basis empirischer Untersuchungen geführt wird, wobei jedoch eine Einbindung in interdisziplinäre beratungswissenschaftliche Debatten nur selten erfolgt.<sup>11</sup> Durch diese unzureichende gegenseitige Beachtung von Studien zur Telefonseelsorge und Ergebnissen der Beratungsforschung werden wichtige Zugangsweisen verschenkt, psychosoziale Beratung in ihren vielfältigen und divergenten Formen phänomenologisch breiter auszuleuchten sowie theoretisch wie empirisch genauer zu bestimmen, was eigentlich geschieht, wenn Rat oder Seelsorge suchende Menschen sich mit ihrem Anliegen an eine entspre-

9 In dieser Hinsicht kommt Schützeichel (vgl. 2004: 13f.) zu der These, dass mit der stärkeren Betonung der psychosozialen Form der Beratung innerhalb der Seelsorge deren religiöse Komponente okkupiert werde.

10 Bezeichnend dafür ist beispielsweise das im Jahre 2004 erstmalig erschienene Handbuch der Beratung (vgl. Nestmann/Engel/Sickendick 2007; 2013), das in drei Bänden mit ungefähr einhundertzwanzig Aufsätzen neben interdisziplinären Zugängen zu einer Beratungstheorie einen dezidierten Einblick in nahezu alle Beratungsfelder und -methoden eröffnet, ohne jedoch auf religiös begründete Beratungsformate wie das der Telefonseelsorge näher einzugehen.

11 Während bei den theoretischen Publikationen neben religionssoziologischen (vgl. z.B. Steinkamp 1995) und psychoanalytischen Perspektiven (vgl. Weimer 2008; 2014; 2016) vor allem pastoraltheologische Beiträge (vgl. z.B. Hauschild 2016) überwiegen, bezieht sich die empirische Forschung zur Telefonseelsorge, die in den 1980er Jahren einsetzte, vor allem auf statistische Erhebungen und quantitativ ausgerichtete Studien.



chende Einrichtung wenden (vgl. Dewe/Schwarz 2013). In dieser Hinsicht ist in der jüngeren Literatur auf die Notwendigkeit des verstärkten Ausbaus empirischer Forschung zu den differenzierten Angeboten psychosozialer Beratung hingewiesen worden, um über eine Untersuchung der jeweiligen Aufgabenspezifik einschließlich der damit gegebenen unterschiedlichen organisationalen Rahmung der einzelnen Formate die Debatte um eine erst in Ansätzen ausgebildete beratungswissenschaftliche Theoriebildung konstitutiv anzureichern (vgl. ebd.). Schließlich begründet sich der unverzichtbare Stellenwert empirischer Forschung für eine theoretische Fundierung des Beratungsbegriffs in der bestehenden Divergenz zwischen idealtypischen Verläufen von Beratung, wie diese in zahlreichen Konzepten der praxisorientierten Beratungsliteratur skizziert werden, und den tatsächlichen Prozessstrukturen, Problemfeldern und Ablaufmustern in der konkreten Praxis vor Ort. Von daher ist es Aufgabe einer noch ausbaufähigen empirischen Beratungsforschung, diese Diskrepanz zu bearbeiten und – so Dewe/Schwarz – „mit den im Feld der Praxis geltenden Beratungsmythen aufzuräumen“ (a.a.O.: 42). Dazu gehört zum Beispiel die Annahme, dass es in Beratungsprozessen stets um die Stärkung der Autonomie der Beratenen geht oder Ratsuchende sich vorrangig mit Problemen der Entscheidungsfindung in einer Krisensituation an Beratungseinrichtungen wenden. Für den schottischen Counselling-Professor John McLeod (vgl. 2013), aus dessen Sicht viele Aspekte von Beratung weder phänomenologisch auf den Begriff gebracht noch hinreichend ausgeleuchtet worden sind, besteht deshalb der Anspruch an Forschung, die Praxis zu reflektieren und ein theoretisches Profil von Beratung zu entwickeln, „welches ihre Komplexität und ihren sozial ausgerichteten Fokus widerspiegelt“ (a.a.O.: 1770).

## 1.4

Im Sinne dieser Intention eröffnen die im vorliegenden Band dargestellten Studien zur Telefonseelsorge einen theoretischen und empirischen Zugang zu einem Beratungsformat, das mit seiner niedrigen Zugangsschwelle – jeder\*em, jederzeit und in jeder Krisensituation ein Gesprächsangebot zur Verfügung zu stellen – eher vertiefte Einblicke in bislang nur unzureichend beachtete Aspekte psychosozialer Beratung ermöglicht, als dies stärker formalisierte und erforschte psychosoziale Beratungsangebote vermögen. Zudem wird empirisch dem sogenannten Praxisfeld der „eingebetteten Beratung“ (McLeod 2013: 1774) Rechnung getragen, in dem primär keine professionellen Berater\*innen agieren, sondern das vielmehr als „Teil von weiter gefassten Netz-

werken der Sorge und Unterstützung funktioniert“ (ebd.).<sup>12</sup> Des Weiteren verfolgen die hier präsentierten Untersuchungen die Intention, quasi ‚hinter die Kulissen von Beratung‘ zu schauen und das alltagsorientierte Angebot der Telefonseelsorge zum einen in seiner Bedeutung für die biografische Identität der Ratsuchenden auszuleuchten und zum anderen nach der gesellschaftlichen Relevanz eines solchen spezifischen Zuschnitts von Beratung im unmittelbaren Kontext christlicher Seelsorge zu fragen.

Dabei besteht der besondere Beitrag des vorliegenden Bandes vor allem in der spezifischen Verknüpfung unterschiedlicher Forschungsfelder: Zum einen wird der Gegenstand psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit mit theoretischen und empirischen Zugängen zur Telefonseelsorge verbunden, woraus sich wesentliche Anregungen für den gegenwärtigen Diskurs der Beratungsforschung ableiten lassen. Zum anderen eröffnen die Untersuchungsergebnisse, die auf der Folie gesellschaftstheoretischer, religionssoziologischer und theologischer Betrachtungsweisen interpretiert und eingeordnet werden, aufschlussreiche Einblicke in bestehende gesellschaftliche und individuelle Herausforderungen für das Subjekt in der Spätmoderne.

Vor dem Hintergrund des skizzierten Erkenntnisinteresses wurde an der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster, zunächst 2013 eine quantitative Studie zur Anrufer\*innenstruktur der Telefonseelsorge durchgeführt, die mittels deskriptiver Statistik sozio-demografische Merkmale und Belastungsaspekte von Nutzer\*innen im Hinblick auf zentrale gesellschaftliche Themenschwerpunkte ermittelt hat (siehe Klein/Strietholt/Stuckstätte i.d.Bd.). Im Anschluss daran ist vier Jahre später das qualitativ-rekonstruktiv ausgerichtete Forschungsprojekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ eingerichtet worden, das zum einen der Frage nach den individuellen Motiven und Anliegen der Anrufer\*innen nachgeht, während zum anderen tieferliegende Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien der Nutzer\*innen im Fokus der Untersuchung stehen. Insgesamt zeigt sich damit ein Untersuchungssetting, das die beiden zentralen methodischen Zugänge der gegenwärtigen Beratungsforschung integriert, nämlich das der positivistisch ausgerichteten und statistisch orientierten Sozialberichterstattung und das auf die „Mikrologie von Berater-Klienten-Beziehungen“ (Dewe/Schwarz 2013: 43) konzentrierte Feld der hermeneutisch-wissenssoziologischen Forschung.

Die hier versammelten Beiträge zeichnen damit gesellschaftlich und individuell bedeutsame Facetten alltagsorientierter Beratungsangebote unter den kulturellen Bedingungen der Spätmoderne am Beispiel der Telefonseelsorge nach.

12 Die besondere Konzeption der Telefonseelsorge, deren Anfänge auf die zivilgesellschaftliche Initiative von Einzelnen und christlichen Gruppen zurückgehen, besteht darin, dass die Beratungen am Telefon vorrangig von ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen durchgeführt werden, die eine anspruchsvolle Ausbildung durchlaufen haben und ihre Arbeit kontinuierlich in Supervisionsgruppen innerhalb der Institution reflektieren.

In Teil II des Buches nimmt Walburga Hoff eine phänomenologische Betrachtung des Begriffs der Telefonseelsorge vor, um zunächst zu beleuchten, was genau darunter zu verstehen ist. Dazu werden kulturgeschichtliche, religionssoziologische und theologische Perspektiven herangezogen. Diese verschiedenen Zugänge, die sich dem Phänomen Telefonseelsorge aus jeweils spezifischen Blickwinkeln annähern, verfolgen im Anschluss an deren institutionelle Einordnung in den Kontext alltagsorientierter Beratungsangebote das Ziel, das spezifische Profil der Telefonseelsorge als besonderen Zuschnitt eines seelsorglichen Angebots präziser zu bestimmen.

In Teil III des Buches werden die Studienergebnisse des in Kooperation mit der Bundesgeschäftsstelle der Telefonseelsorge durchgeführten qualitativ angelegten Forschungsprojektes „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ vorgestellt. Ein solches Forschungsdesign, das sich auf methodisch verstehende Verfahren bezieht, ist unter den strukturellen Bedingungen der Telefonseelsorge keinesfalls selbstverständlich, da es aufgrund der in der Institution geltenden Anonymität und Vertraulichkeit kaum möglich ist, unmittelbare Daten von Anrufer\*innen – wie beispielsweise durch die Audio-Aufnahme von Gesprächen – zu erheben. Auf die Konsequenzen, die aus dieser bestehenden Einschränkung für die Forschungskultur der Telefonseelsorge erwachsen, ist bereits vor einiger Zeit hingewiesen worden (vgl. Schohe 2006: 28). Die daraus resultierende Forschungslücke an empirisch belegbaren Befunden über die konkrete seelsorgliche Begleitung am Telefon kann von daher mit dem qualitativen Forschungsprojekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ ein Stück weit geschlossen werden.

Dazu sind im Zeitraum von 2017 bis 2019 zwei qualitativ angelegte Studien durchgeführt worden. Der Beitrag von Christiane Rohleder, unter Mitarbeit von Christine Deters, Johanna Jacob-Brüggemann, Hendrik Niederholz und Nicole Rolfsen stellt die Befunde einer Untersuchung der Anliegen vor, mit denen sich Nutzer\*innen an die Telefonseelsorge wenden. In einer qualitativen Inhaltsanalyse sogenannter Berichtsblätter, die die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen in allen Geschäftsstellen zu jedem Anruf anfertigen, rückt die Frage in den Fokus, welche Anliegen im Sinne von immanenten Wünschen oder Bitten Anrufende aus der Sicht der Mitarbeiter\*innen an die Telefonseelsorge herantragen. Die Analyse basiert somit auf natürlichem Datenmaterial, das in der alltäglichen Praxis der Telefonseelsorge regelmäßig entsteht. Ausgangspunkt der Datenauswertung ist die Annahme, dass sich hinter der großen Vielfalt von Themen, die Anrufende ansprechen, eine begrenzte Anzahl von Anliegen verbirgt. In der Analyse wird deutlich, dass die zu Tage tretenden Anliegentypen sozial jeweils anders motiviert und eingebettet sind und sie mit sehr unterschiedlichen Ansprüchen und Herausforderungen an die freiwilligen Berater\*innen einhergehen. So erweisen sich auch Anrufe, in denen oberflächlich kein Beratungswunsch oder persönliches Problem ersichtlich werden und

die dementsprechend Widerstände bei den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen auslösen können, als Ausdruck tieferliegender, sozial induzierter Problemlagen, wie z.B. der negativen Folgen von Singularisierungsprozessen und in diesem Zusammenhang insbesondere von Einsamkeit. Zu Tage treten Leerstellen in den lebensweltlichen sozialen Netzwerken, basale Wünsche der sozialen Vergewisserung des eigenen Seins, aber auch Grenzen von zielgruppenspezifischen Angeboten Sozialer Arbeit wie beispielsweise von (sozial)therapeutischen Angeboten und Interventionen. Diese Beschränkungen tragen dazu bei, dass insbesondere für wiederholt Anrufende alltagsorientierte Beratungsformate wie die Telefonseelsorge einen wesentlichen Unterstützungsfaktor für die Lebensbewältigung darzustellen scheinen.

Im Anschluss an die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse werden die in der Untersuchung identifizierten Anliegentypen noch einmal systematischer in den Kontext der herrschenden Subjektkultur der Spätmoderne gestellt und als Ausdruck gesamtgesellschaftlich bestehender sozialer Anforderungs- und Erwartungsstrukturen ebenso wie als Reaktion auf diese interpretiert.

Die nachfolgenden Beiträge von Walburga Hoff basieren auf der hermeneutisch fallanalytischen Rekonstruktion von Problem- und Bewältigungsstrukturen der Anrufenden und damit auf den latenten Sinnstrukturen der Inanspruchnahme alltagsnaher Beratungsangebote. Die Datengrundlage dazu bilden ethnografische Beratungsprotokolle von Anrufen, die von ehrenamtlichen Seelsorger\*innen als subjektiv komplex erlebt wurden. Diese Protokolle sind eigens für die vorliegende Untersuchung angefertigt worden, das heißt, es handelt sich um Texte, die sowohl über den chronologischen Verlauf als auch über die Inhalte einzelner Telefonate aus der Perspektive der Seelsorger\*innen Aufschluss geben.<sup>13</sup> Anhand der Fallrekonstruktionen lassen sich vier prägnante Strukturmuster herausarbeiten, die jeweils die typischen Konfliktlagen der Anrufer\*innen in ihren ursächlichen Bedingungen nachzeichnen und zugleich jene Strategien abbilden, mit denen diese bewältigt werden. Dabei unterscheiden sich die Problemstrukturen der Nutzer\*innen kaum von jenen, die auch im Rahmen von anderen psychosozialen Beratungs- und Therapieangeboten zur Sprache kommen. Im Unterschied dazu suchen die Anrufenden jedoch keine „Lösung“ ihrer Konflikte. Vielmehr entscheiden sie sich gerade deshalb für ein alltagsorientiertes Beratungsangebot, um ihre inneren Empfindungen im Resonanzraum der Telefonseelsorge zu verbalisieren und damit gleichzeitig zu externalisieren, ohne jedoch den Anspruch zu haben – wie etwa im Rahmen einer Therapie oder eines verbindlicheren Beratungsangebots – sich verändern zu wollen. Stattdessen dient die Inanspruchnahme der Telefonseelsorge zum einen der emotionalen Entlastung. Zum anderen ermöglicht ihnen die narrative Darstellung emotionaler Erlebnisinhalte im intersubjektiv-

13 Um der Anonymität und Vertraulichkeit auch bei diesem Datenmaterial ausreichend Rechnung tragen zu können, wurden in Absprache mit einzelnen Leiter\*innen der bei der Untersuchung beteiligten Telefonseelsorgestellen entsprechende Strategien entwickelt.

ven Dialog mit dem Gegenüber des/der Seelsorgers/Seelsorgerin, sich der eigenen Person zu vergewissern und die Konzeption ihrer Identität zu stärken. Nicht zuletzt spiegeln sich in den eruierten Strukturmustern emotionale Belastungen und Zwänge, mit denen sich Menschen im Zeitalter der Spätmoderne konfrontiert sehen, aber auch eine Widerständigkeit gegen gesellschaftlich dominierende Erwartungen der ‚Arbeit am eigenen Selbst‘ im Sinne einer lebenslangen rationalen Selbstoptimierung.

Im Anschluss werden die zu Tage tretenden Strukturmuster der Problembewältigung in gesamtgesellschaftliche Zusammenhänge, insbesondere modernisierungstheoretische Überlegungen, sowie in den beratungswissenschaftlichen Diskurs eingeordnet. Reflektiert wird dabei die außerordentliche gesellschaftliche Bedeutung alltagsorientierter Beratungsformate im Sinne basaler Angebote der Lebensbewältigung im Kontext Sozialer Arbeit. Zudem werden die Motivationen und Bedürfnislagen der Anrufenden im Hinblick auf ergänzende Aspekte ausgeleuchtet, die in der beratungswissenschaftlichen Debatte bislang nur wenig Beachtung erfahren.

In Teil IV des Buches finden sich die Ergebnisse der quantitativen Analyse der bundesweiten Inanspruchnahme der Telefonseelsorge. Martin Klein, Rolf Strietholt und Eva Christina Stuckstätte untersuchen in einem von der Bundesgeschäftsstelle der Telefonseelsorge in Auftrag gegebenen Forschungsprojekt die Themenstruktur aller Anrufe im Zeitraum von Mitte 2013 bis Mitte 2014. Die Basis dieser Studie bilden statistische Daten, die über das System TS-BUSSI bundesweit für jeden einzelnen Anruf regelhaft erhoben werden. Im Mittelpunkt der quantitativen Analyse stehen sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren der Anrufenden für vier gesellschaftlich relevante Themenbereiche: 1. psychische Erkrankung und Suizidalität, 2. Familie, 3. Schulden und Armut sowie 4. Alter. Die zu Tage tretende hohe Inanspruchnahme der Telefonseelsorge unterstreicht den grundsätzlichen gesellschaftlichen Bedarf an solchen alltagsnahen Beratungsangeboten. Auffallend ist der ausgeprägte Anteil Alleinlebender unter den Anrufenden, der auf die sozialen Folgen gesellschaftlicher Singularisierungsprozesse verweist. Die quantitativen Daten belegen zudem, dass, obwohl sich in den letzten Jahren das Spektrum an weiteren alltagsnahen Beratungsangeboten für Menschen mit depressiven Erkrankungen und/oder Suizidgedanken bzw. -absichten erweitert hat, Telefonseelsorge ein nach wie vor unverzichtbares Beratungsformat für diesen Personenkreis darstellt.

Der abschließende Beitrag von Ruth Belzner in Teil V des Buches beschäftigt sich aus der „Innensicht“ der Institution Telefonseelsorge mit der Frage, welche Konsequenzen die Studienergebnisse insbesondere für den institutionellen Umgang mit wiederholt Anrufenden und die Qualifizierung der ehrenamtlichen Berater\*innen für diesen Personenkreis haben. Für alltagsorientierte Beratungsangebote und ihre in der Regel freiwillig engagierten Mitarbeiter\*innen stellen diese Anrufenden, die intern als „Daueranrufende“ bezeichnet

net werden, eine spezifische Herausforderung dar: Aufgrund wiederkehrender identischer Problembeschreibungen vermitteln diese Anrufe kaum die Erfahrung von Erfolgserlebnissen, sondern können Gefühle der missbräuchlichen Nutzung des Beratungsangebotes sowie Aggressionen auslösen. Zudem scheinen wiederholt Anrufende in unsozialer Weise den Zugang für Personen, die ‚wirklich‘ ein dringliches Problem haben – so eine häufig anzutreffende Sichtweise ehrenamtlicher und hauptamtlicher Seelsorger\*innen – zu blockieren. Organisationsintern steht darüber hinaus die These im Raum, dass die beständige Nutzung niedrigschwelliger alltagsorientierter Beratungsangebote Menschen daran hindern könne, nachhaltigere Problemlösungsstrategien zu entwickeln. Die Studienergebnisse können aus Sicht von Belzner zu einem besseren Verständnis und damit zu mehr Gelassenheit im Umgang mit den Anliegen und Bewältigungsstrategien der wiederholt Anrufenden sowie einer höheren Ambiguitätstoleranz auf Seiten der ehrenamtlichen Seelsorgenden beitragen. Nicht zuletzt können sie dazu dienen, das institutionelle Selbstbewusstsein für die spezifische Qualität alltagsorientierter Beratungsangebote zu stärken. Denn entgegen geltenden leistungs- und optimierungsorientierten Beratungskonzepten ist die Telefonseelsorge für all diejenigen Personen, die scheinbar „hoffnungslose Fälle“ darstellen und die aufgrund dessen nicht selten auch sozial ausgegrenzt werden, einer der wenigen sozialen Anerkennungsräume, der nicht mit einer potenziellen Stigmatisierung als „Klient\*in“ verbunden ist.

## Literatur

- Baumann, Zygmunt (2003): *Flüchtige Moderne*. Frankfurt a.M.
- Bergmann, Jörg, R./Goll, Michaela/Wiltschek, Ska (1998): Sinnorientierung durch Beratung. Funktionen von Beratungseinrichtungen in der pluralistischen Gesellschaft. In: Luckmann, Thomas (Hrsg.): *Moral im Alltag. Sinnvermittlung und moralische Kommunikation in intermediären Institutionen*. Gütersloh.
- Dewe, Bernd/Schwarz, Martin, P. (2013): *Beraten als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen*. Hamburg.
- Engel, Frank (2007): *Allgemeine Pädagogik, Erziehungswissenschaft und Beratung*. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung, Bd. 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen, S. 103–114.
- Galuske, Michael (2007): *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Weinheim/München.
- Gröning, Katharina (2016): *Sozialwissenschaftlich fundierte Beratung in Pädagogik, Supervision und Sozialer Arbeit*. Gießen.
- Großmaß, Ruth (2007): *Psychotherapie und Beratung*. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung, Bd. 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen, S. 89–101.

- Habenicht, Ingo (2016): Zur Geschichte der TelefonSeelsorge in Deutschland. In: Weber, Traugott (Hrsg.): *Handbuch Telefonseelsorge*. Göttingen, S. 15–24.
- Habermas, Jürgen (1985): *Die neue Unübersichtlichkeit*. Frankfurt a.M.
- Hauschildt, Eberhard (2016a): Telefonseelsorge als Kirche und diakonisch-caritatives Christentum. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 39–50.
- Hauschildt, Eberhard (2016b): Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 51–66.
- Helsper, Michael/Hörster, Reinhard/Kade, Jochen (2005): Einleitung: Ungewissheit im Modernisierungsprozess pädagogischer Felder. In: Helsper, Michael/Hörster, Reinhard/ Kade, Jochen (Hrsg.): *Ungewissheit. Pädagogische Felder im Modernisierungsprozess*. Weilerswist, S. 7–49.
- Helsper, Werner/Böhme, Jeannette/Kramer, Rolf-Thorsten/Lingkost, Angelika (2001): *Schulkultur und Schulmythos. Rekonstruktionen zur Schulkultur I*. Opladen.
- Hoff, Tanja/Zwicker-Pelzer, Renate (Hrsg.) (2015): *Beratung und Beratungswissenschaft*. Baden-Baden.
- Keupp, Heiner (2007): *Beratung als Förderung von Identitätsarbeit in der Spätmoderne*. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung*, Bd. 1: *Disziplinen und Zugänge*. Tübingen, S. 469–485.
- McLeod, John (2013): *Beratungsforschung*. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung*, Bd. 3: *Neue Beratungswelten*. Tübingen, S. 1767–1777.
- Mollenhauer, Klaus/Müller, Wolfgang, C. (1965): „Führung“ und „Beratung“ in pädagogischer Sicht. Heidelberg.
- Nestmann, Frank/Sickendiek, Ursel/Engel, Frank (2007): Statt einer „Einführung“: Offene Fragen „guter Beratung“. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung*, Bd. 2: *Ansätze, Methoden und Felder*. Tübingen, S. 599–608.
- Oevermann, Ulrich (1995): Ein Modell der Struktur von Religiosität. Zugleich ein Strukturmodell von Lebenspraxis und sozialer Zeit. In: Wohlrab-Sahr, Monika (Hrsg.): *Biografie und Religion. Zwischen Ritual und Selbstsuche*. Frankfurt a.M., S. 27–102.
- Oevermann, Ulrich (1996): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: Combe, Arno/Helsper, Werner (Hrsg.): *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt a.M., S. 70–182.
- Peters, Meinolf/Suscek, Margarete/Schnorr, Heike (2013): *Psychosoziale Beratung zwischen humanistischer Aufklärung und Sozialtechnologie*. In: Schnorr, Heike (Hrsg.): *Psychosoziale Beratung im Spannungsfeld von Gesellschaft, Institution, Profession und Individuum*. Göttingen, S. 21–23.
- Pohl-Patalong, Uta (2007): *Seelsorge. Konzeptionen/Kontexte/Lebensgestaltung/Seelsorgegespräch*. In: Gräb, Wilhelm/Weyel, Birgit (Hrsg.): *Handbuch Praktische Theologie*. Gütersloh, S. 675–686.
- Rahner, Karl/Vorgrimmler, Herbert (1975): *Kleines Theologisches Wörterbuch*. Freiburg i.Br.
- Reichel, René (2016): *Beratung – Psychotherapie – Supervision*. Wien.
- Richmond, Mary (2017): *Social Diagnosis*. New York.

- Richmond, Mary E. (1922): *What is Social Case Work? An Introductory Description*. New York.
- Salomon, Alice (1926): Soziale Diagnose. In: Salomon, Alice: *Frauenemanzipation und soziale Verantwortung*. Ausgewählte Schriften, Bd. 3: 1919–1948, hrsg. v. Adriane Feustel. Neuwied 2004, S. 255–314.
- Scherr, Albert (2004): Beratung als Form wohlfahrtsstaatlicher Hilfe. In: Schützeichel, Rainer/Brüsemeister, Thomas (Hrsg.): *Die beratende Gesellschaft*. Wiesbaden, S. 95–110.
- Schohe, Stefan (2006): Das Konzept der Telefonseelsorge. In: Weber, Traugott (Hrsg.): *Handbuch Telefonseelsorge*. Göttingen: S. 25–32.
- Schubert, Franz-Christian (2015): Die historische Dimension von Beratung. In: Hoff, Tanja/Zwicker-Pelzer, Renate (Hrsg.): *Beratung und Beratungswissenschaft*. Baden-Baden, S. 28–44.
- Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried/Ratke, Frank Olaf (Hrsg.): *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns*. Opladen, S. 132–170.
- Schützeichel, Rainer (2004a): Skizzen zu einer Soziologie der Beratung. In: Schützeichel, Rainer/Brüsemeister, Thomas (Hrsg.): *Die beratende Gesellschaft*. Wiesbaden, S. 274–285.
- Schützeichel, Rainer (2004b): Von der Buße zur Beratung. Über die Risiken professionalisierter Seelsorge. In: Schützeichel, Rainer/Brüsemeister, Thomas (Hrsg.): *Die beratende Gesellschaft*. Wiesbaden, S. 111–140.
- Schützeichel, Rainer/Brüsemeister, Thomas (2004): Einleitung. In: Schützeichel, Rainer/Brüsemeister, Thomas (Hrsg.): *Die beratende Gesellschaft*. Wiesbaden, S. 8–18.
- Seel, Hans-Jürgen (2014): *Beratung: Reflexivität als Profession*. Göttingen.
- Sickendiek, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2002): *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Weinheim/München.
- Steinkamp, Hermann (1995): Wandlungen der Institution Telefonseelsorge – religionssoziologische Überlegungen. In: *Wege zum Menschen* 47, S. 190–200.
- Thiersch, Hans (2007): *Sozialarbeit/Sozialpädagogik*. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung*, Bd. 1: Disziplinen und Zugänge. Tübingen, S. 115–124.
- Thiersch, Hans/Ruprecht, Horst/Herrmann, Ulrich (1978): *Die Entwicklung der Erziehungswissenschaft*. München.
- Weimer, Martin (2014): Spielregeln der Telefonseelsorge. In: *Wege zum Menschen* 66, S. 489–501.
- Weimer, Martin (2016): Über seelsorgliche Dauergespräche. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 163–184.
- Weimer, Martin (2008): *Das Pantomimenpferd – Überlegungen zu einem besonderen seelsorglichen Gesprächstypus*. <http://www.weimer-gruppenanalyse-praxis.de/texte.html> [Zugriff: 02.03.2021].
- Werner, Julian/Nestmann, Frank (2014): Psychosoziale Beratung heute: Herausforderungen und Entwicklungspotenziale. In: Schwarz, Martin/Ferchhoff, Wilfried/Vollbrecht, Ralf (Hrsg.): *Professionalität: Wissen – Kontext*. Sozialwissenschaftliche Analysen zur pädagogischen Reflexion und zur Struktur bildenden und beratenden Handelns. Bad Heilbrunn, S. 617–629.
- Wronsky, Siddy/Kronfeld, Arthur (1932): *Sozialtherapie und Psychotherapie in den Methoden der Fürsorge*. Berlin.



Teil II:  
Seelsorge und Telefonseelsorge –  
eine Begriffsbestimmung



## 2 Konturen der Telefonseelsorge – kulturgeschichtliche, soziologische und theologische Annäherungen

*Walburga Hoff*

Um der gesellschaftlichen Relevanz der Telefonseelsorge in spätmodernen Gesellschaften im Rahmen einer empirischen Studie nachzugehen, gilt es vorab, den Begriff der Telefonseelsorge phänomenologisch zu erschließen, um Aufschluss darüber zu erhalten, was darunter gefasst werden kann. Dabei ist dem grundlegenden Aspekt Rechnung zu tragen, dass sich die Telefonseelsorge von ihrem Selbstverständnis her in zwei unterschiedlichen kulturellen Kontexten verortet. Zum einen ist sie qua ihrer Namensgebung in der Kultur christlicher Seelsorge<sup>1</sup> verankert, während sie sich zum anderen zugleich als helfendes Gesprächsangebot versteht. Daraus resultiert die Anforderung, das Phänomen Telefonseelsorge zugleich als besondere Form religiöser Kommunikation und als ein spezielles Angebot psychosozialer Beratung zu beleuchten. Angesichts dieser doppelten Strukturierung rücken sowohl Gemeinsamkeiten und Überschneidungen der beiden Kommunikationsformate als auch das genuine Proprium der Telefonseelsorge in den Fokus der Betrachtung. Neben einer historisch-genealogischen Rekonstruktion verschiedener Manifestationen von Seelsorge in einzelnen historischen Zeitphasen werden dazu religionssoziologische, gesellschaftstheoretische, anthropologische und theologische Perspektiven auf den Gegenstand der Seelsorge gerichtet, die dazu dienen, die spezifischen Strukturen und Dimensionen der Telefonseelsorge genauer bestimmen zu können.

1 Auch wenn Seelsorge generell als „eine Praxis zur Wiederherstellung von Lebensgewissheit“ (Hauschildt 2016: 51) verstanden werden kann, die sich dazu auf religiöse, exegetische und dogmatische Wissensbestände beruft, differenziert sich das jeweilige theologische Verständnis in den beiden Kirchen. So ist der protestantische Seelsorgebegriff stärker auf das individuelle Bekenntnis des einzelnen Gläubigen ausgerichtet, während sich die Seelsorge im Katholizismus aufgrund der Sakramententheologie mehr auf den Einzelnen als Teil der Kirche und Gemeinde konzentriert (vgl. Schützeichel 2004b: 120). Die konfessionellen Unterschiede rücken jedoch in der folgenden Bearbeitung zugunsten der übergreifenden gemeinsamen Bezugspunkte in den Hintergrund.

## 2.1 Manifestationen christlicher Seelsorge aus kulturgeschichtlicher Perspektive

Seelsorge im Sinne von Seelenführung oder geistlicher Begleitung ist wesentlich durch die abendländische Kultur geprägt und war lange Zeit eine Domäne der christlichen Kirchen (vgl. Schmid 2007: 155). So findet sich der Begriff der Seelsorge erstmals in der griechischen Philosophie, indem zunächst Sokrates und später dann Plato von der „Sorge des Menschen für die eigene Seele, der philosophischen Läuterung der Persönlichkeit“ (Neidhardt 1975: 526) sprechen. Die Seele wird dabei als sogenannte dritte Dimension, und zwar als Mittlerin zwischen den Bedürfnissen des Leibes und den höheren Ansprüchen des Geistes verstanden. Seelsorge bedeutet von daher die Arbeit an der eigenen Person, die sich gegenüber allen anderen Tätigkeiten heraushebt und vom philosophischen Lehrer in Form einer persönlichen Begleitung unterstützt wird (vgl. a.a.O.). Die frühe Kirche greift den hellenistisch geprägten Begriff der Seelsorge auf und buchstabiert ihn im Sinne „einer kirchlichen Betreuung der unsterblichen Seelen“, damit „sie das ewige Heil erlangen“ (a.a.O.), weiter aus. Darüber hinaus wird Seelsorge in einen engen Zusammenhang mit einer mönchischen Lebensführung gerückt, die sich durch Verzicht, Askese und eine ständige Gebetspraxis auszeichnet und eine wesentliche Voraussetzung für das Seelenheil stiftet. Die Eremitagen der Mönche stellen dabei Orte bereit, zu denen die Gläubigen pilgern, um sich geistlichen Rat und seelsorglichen Beistand zu erbitten (vgl. Hauschildt 2016: 52f.).

Im Mittelalter wird der Seele als dem eigentlichen Zentrum des Menschen, das den Tod überdauert, und dem Leib als dessen Gefäß eine große Aufmerksamkeit zuteil (vgl. Steiger, zit. nach Stollberg 2016: 278). In diesem Kontext kommt es zur Unterscheidung zwischen der ‚cura animarum generalis‘, die sich als allgemeine Seelsorge auf die ganze Gemeinde bezieht, und der ‚cura animarum specialis‘, die sich an den Einzelnen richtet und dem persönlichen Gespräch zwischen Seelsorger und Gläubigen eine besondere Bedeutung zukommen lässt (vgl. Hauschildt 2016: 53). Im Zuge der Reformation werden weitere Akzente im seelsorglichen Gespräch gesetzt, das den Gläubigen sowohl Freiheitsräume eröffnen als auch erweitern soll (vgl. Grötzinger 2016: 246). Mit seinem Konzept der Laienseelsorge hebt Martin Luther die alleinige Zuständigkeit der Kleriker für die Seelsorge auf und definiert diese fortan als Aufgabe der ganzen Gemeinde. Die Entklerikalisierung der Seelsorge führt jedoch nicht dazu, diese lediglich als menschliches Wirken zu verstehen, sondern Luther definiert Seelsorge weiterhin als Handeln Gottes (vgl. Schützel 2004: 121).

Während in der Aufklärung die Bedeutung dialogischer Glaubenskommunikation merklich zunimmt und Seelsorge unter Berufung auf die Vernunft primär der sittlichen Bildung des Individuums dient, vollzieht sich im 19. Jahr-

hundert ein weiterer Paradigmenwechsel. Vor dem Hintergrund deutlicher Säkularisierungstendenzen und der beginnenden Auflösung traditioneller Lebensformen wird das seelsorgliche Gespräch als ein Ort religiöser Erfahrung deklariert. Seelsorge übernimmt in diesem Zusammenhang die Aufgabe, Menschen wieder in die Kirche einzugliedern, die sich zuvor von ihr entfernt haben. Das setzt die Fähigkeit bei Priestern und Pastoren voraus, eine persönliche Beziehung zu den einzelnen Gemeindemitgliedern aufzubauen und deren lebensweltliche Bezüge zu verstehen, um im unmittelbaren Bezug darauf die Heilzusage Gottes vermitteln zu können. Die besondere Ausrichtung seelsorglichen Handelns auf das Verstehen der Lebenswelt der einzelnen Gläubigen leitet gleichsam eine Entwicklung ein, bei der Seelsorge im weitesten Sinne erste Formen psychosozialer Beratung annimmt (vgl. a.a.O.: 121f.).

Zu diesem Zeitpunkt liegt die alleinige Zuständigkeit für die Belange der Seelsorge bei den christlichen Kirchen. Sie stellen mit ihrem Seelsorgeangebot das einzige institutionelle und allgemein anerkannte Format einer organisierten helfenden Gesprächsbegleitung zur Verfügung (vgl. Hauschildt 2016: 54). Mit der Entdeckung des freien Gesprächs als Therapeutikum psychischer Leiden durch Sigmund Freud erhält die christliche Seelsorge zu Beginn des 20. Jahrhunderts jedoch eine massive Konkurrenz. Denn das Instrumentarium der Psychoanalyse ermöglicht es, einen Zugang zum psychischen Innenraum herzustellen und damit die Seele als biografisch und emotional geprägten Wirklichkeitsraum erfahrbar zu machen. In diesem Sinne versteht Freud die psychische Behandlung als Therapie der Seele, deren Verständnis er mit der Entdeckung des Unbewussten eine ganz neue Akzentuierung vermittelt.<sup>2</sup> Dieser revolutionäre Erkenntniszugang zur menschlichen Psyche, der den Begriff der Seele quasi für den säkularen Bereich neu erschließt, beeinflusst in der Folgezeit nachhaltig die Entwicklung der Psychotherapie und der aufkommenden psychosozialen Beratungsarbeit. Dagegen erscheint die Seele im Rahmen der christlichen Seelsorge eher als „religiös-transzendente, gar überstoffliche Größe“ (ebd.) und bleibt im Hinblick auf einen konkreten Erfahrungszugang mehr oder minder diffus.

Dass christliche Seelsorge, Psychoanalyse und psychosoziale Beratung jedoch nah beieinanderliegen, zeigt sich nicht nur anhand der Beschäftigung der drei genannten Handlungsfelder mit demselben Gegenstand, nämlich dem der Seele. Darüber hinaus bedienen sich die unterschiedlichen Bereiche einer ähnlichen Terminologie. So orientiert sich Sigmund Freud trotz seiner grundlegenden Religionskritik explizit am Begriff der Seelsorge, indem er das von ihm

2 So weist Freud in einer seiner letzten Schriften darauf hin, dass es erst mit der Ergänzung des Psychischen durch das Unbewusste möglich geworden sei, „eine umfassende Theorie des seelischen Lebens zu schaffen“ (Freud 1940, zit. nach Gödde/Buchholz 2011: 46). Dabei knüpft er an den Begriff des Unbewussten an, der im wissenschaftlichen Kontext erstmals von dem Philosophen und Psychologen Theodor Lipps Ende des 19. Jahrhunderts verwendet worden ist (ebd.).

entwickelte psychoanalytische Verfahren der „Redekur“ als „weltliche Seelsorge“ kategorisiert und im Hinblick auf die Praxis von Analytiker\*innen von „weltlichen Seelsorgern“ (Freud, zit. nach Stollberg 2016: 276) spricht. Diese gedankliche Fokussierung ist zwar mit der Intention einer deutlichen Abgrenzung verknüpft bzw. mit der Absicht, das Instrument der Analyse sowohl „vor den Ärzten“ als auch „vor den Priestern (zu) schützen“ (ebd.). Dennoch reiht Freud mit der gewählten Begrifflichkeit die Psychoanalyse explizit in die philosophische und christliche Traditionslinie ein.

Für die theologische Konzeption von Seelsorge sowie für die Seelsorgepraxis geht die fortschreitende Etablierung von Psychotherapie und psychosozialer Beratung angesichts eines steigenden Orientierungs-, Beratungs- und Begleitungsbedarfs im weiteren Verlauf des 20. Jahrhunderts mit neuen Herausforderungen einher. Dies auch deshalb, da die Kirchenbindung abnimmt und eine kritische Einstellung gegenüber den christlichen Konfessionen wächst, so dass deren gesellschaftliche Dominanz und Einflussnahme auf die soziale Lebenspraxis stark rückläufig werden (vgl. Panhofer 2016: 229). In diesem Rahmen bilden sich zwei grundlegende und miteinander ringende Strategien innerhalb von Theologie und Kirche heraus, um die geltende Seelsorgepraxis neu zu akzentuieren und den aufgezeigten Entwicklungen ausreichend Rechnung zu tragen. Vertreter des sogenannten kerygmatischen Ansatzes versuchen dabei, die Differenz der Seelsorge zu psychosozialer Beratung und ärztlicher Therapie zu betonen und die Vermittlung der christlichen Botschaft in den Mittelpunkt des seelsorglichen Gesprächs zu rücken (vgl. Pohl-Patalong 2007: 677; Hauschild 2016: 55). Im Unterschied dazu bemühen sich die Befürworter der „therapeutische(n) Seelsorge“ (Stollberg 1969) darum, tiefenpsychologische Erkenntnisse in die bisherige Konzeption der Seelsorge zu integrieren.<sup>3</sup> Diese Tendenz wird durch die Ende der 1960er Jahre im deutschsprachigen Raum einsetzende Seelsorgebewegung unterstützt, die wesentlich dazu beiträgt, psychoanalytische Ansätze und tragende Konzepte der humanistischen Psychologie als unverzichtbare Komponenten seelsorglicher Gesprächsführung und pastoraltheologischer Ausbildung zu begreifen.<sup>4</sup> Auf diese Weise verlagert sich der Schwerpunkt innerhalb der Seelsorge, bei der es nun nicht mehr darum geht, theologische und dogmatische Inhalte im Hinblick auf die Lebensführung der Menschen zu erschließen, sondern vielmehr darum, den/die Einzelne/n mit seinen/ihrer Fragen und Zweifeln, seinen/ihrer Erfahrungen und Orientierungen wahrzunehmen und zu verstehen sowie ihm/ihr mit Hilfe

3 Als Vorreiter dafür fungieren der Schweizer Psychiater und Pfarrerssohn Carl Gustav Jung, vor allem aber der Züricher Pfarrer und Freund Sigmund Freuds Oskar Pfister, der das Potenzial der Psychoanalyse für die Seelsorge bereits frühzeitig erkannte (vgl. Stollberg 2016: 277f.).

4 Wie sehr Seelsorge, Psychotherapie und psychosoziale Beratung im Rahmen der Seelsorgebewegung zusammengedacht werden, dokumentieren beispielsweise Titel von Publikationen wie „Jesus als Psychotherapeut“ (Wolff 1983), „Modelle beratender Seelsorge“ (Clinebell 1971) oder „Theologie als Therapie“ (Biser 1985).

von Deutungsangeboten ein besseres Verstehen seiner/ihrer selbst zu ermöglichen (vgl. Burbach 2019: 216ff.). Neben der besonderen Bedeutung, die dem Verstehen des psychischen Innenraums dabei beigemessen wird, erfährt zugleich die intersubjektive Dimension in der Seelsorge eine größere Aufmerksamkeit, indem das dialogische Geschehen, das den „Zwischenraum einer Beziehung“ stiftet (Wagner-Rau 2008: 50ff.), als eigene Qualität seelsorglicher Begleitung betrachtet wird.<sup>5</sup>

Die Annäherung grundlegender struktureller Konzepte der Seelsorge an das Format psychosozialer Beratung, die sich insbesondere seit den 1970er Jahren erkennen lässt, findet ihren Ausdruck auch auf der institutionellen und organisationalen Ebene. Und zwar entwickelt sich ein wachsendes Angebot der sogenannten pastoralen Beratung für konventionelle und neue Beratungsfelder. Dazu gehören neben traditionellen Offerten wie beispielsweise Ehe- und Familienberatung, Erziehungsberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung sowie Krankenhauseselsorge Angebote, die sich erst in den letzten dreißig Jahren herausgebildet haben, zu denen u.a. die Notfallseelsorge und Krisenberatung, aber auch die Onlineberatung zählen (vgl. Burbach 2019: 681ff.). Intention dieser Einrichtungen ist es, ein „differenziertes, problembezogenes Angebot an kirchlicher Lebenshilfe zu unterbreiten“ (Schützeichel 2004: 117). Im gesamten Spektrum pastoraler Beratung stellt die Telefonseelsorge, die bislang auch einen beachtlichen Teil der Chatseelsorge wahrnimmt, ein bewährtes Modell dar, das sich in Form ökumenischer Kooperation im gesamten deutschen Sprachraum weitgehend etabliert hat (vgl. Schmid 2007: 163). Bezeichnend für dieses Seelsorgeformat ist zum einen, dass die traditionelle Zuständigkeit der Geistlichen und Laienseelsorger\*innen für die seelsorgliche Begleitung in das Engagement fachlich ausgebildeter Ehrenamtlicher transformiert wird (vgl. Hauschild 2016: 41). Zum anderen steht damit ein Angebot zur Verfügung, das einen niedrigschwelligen Zugang zur Seelsorge ermöglicht und durch den spezifischen Kommunikationsweg des Telefons zugleich erlaubt, dabei Distanz wahren zu können (vgl. Pohl-Patalog 2007: 684f.).

Betrachtet man die historisch-genealogische Entwicklung seelsorglicher Begleitung in einer Zusammenschau, dann zeigt sich, dass diese keinesfalls einem universalen Verständnis im Sinne einer Ontologisierung von Seelsorge unterliegt. Vielmehr vollzieht sich ihre Ausgestaltung in einem unmittelbaren Bezug zu den jeweiligen historisch-gesellschaftlichen Rahmenbedingungen einschließlich den darin geltenden kulturgeschichtlichen Orientierungsmustern und Wertvorstellungen. Im Laufe der Jahrhunderte verlagern sich dabei die Schwerpunkte innerhalb der Seelsorge, indem die Vermittlung religiösen Heilswissens und die Unterstützung eines gläubigen und sittlichen Lebenswandels

5 Parallel dazu leitet die Rezeption der klassischen Gruppendynamik innerhalb des deutschen Sprachraums eine Entwicklung ein, bei der die Gruppenberatung für die Seelsorge adaptiert wird und Gruppenprozesse innerhalb der Gemeinde überhaupt als „dynamisches Feld interpersonaler Beziehungen und Wechselwirkungen“ (Schmid 2007: 163) verstanden werden.

zunehmend in den Hintergrund rücken. Stattdessen wird der einzelne Mensch mit seinen Alltagsnöten und Krisenerfahrungen, aber auch mit seinem Entwicklungspotenzial zum zentralen Bezugspunkt der seelsorglichen Aufgabe (vgl. Schützeichel 2004: 127), die neben Klerikern, Pfarrer\*innen und Laienseelsorger\*innen nun auch von allen Gläubigen übernommen werden kann.<sup>6</sup>

Darüber hinaus wird erkennbar, wie sich die über Jahrhunderte bestehende alleinige Zuständigkeit christlicher Seelsorge für die Begleitung von Krisen und existenziellen Erfahrungen der Lebenspraxis im Zuge der Säkularisierung und der Etablierung neuer Wissenschaften im beginnenden 20. Jahrhundert sukzessive auflöst. Im gleichen Zeitraum werden von Seiten der Psychologie und der Psychoanalyse entsprechende Beratungsangebote zur Verfügung gestellt, die sich jenseits von Theologie und Kirche verorten. Die damit aufkommende Konkurrenz zwischen den religiös konnotierten Angeboten christlicher Seelsorge und den säkularisierten Formaten psychosozialer Beratung führt im Kontext einer reflexiven Moderne, die den Beratungsbedarf in allen Bereichen der Lebensführung kontinuierlich ansteigen lässt, zu einer deutlichen Annäherung zwischen pastoraler und psychosozialer Beratung, die letztlich aus dem Dialog der akademischen und der angewandten Theologie mit den Humanwissenschaften erwächst. Das Zusammenspiel pastoraler und psychosozialer Beratung, das für die gegenwärtige Kultur der Seelsorge bezeichnend zu sein scheint, spiegelt sich in idealtypischer Weise in der Telefonseelsorge wider, indem die praktische Arbeit der Geschäftsstellen wesentlich dazu beigetragen hat, psychologische und psychotherapeutische Konzepte für die seelsorgliche Begleitung am Telefon zu rezipieren (vgl. Schmid 2007: 163).

## **2.2 Zum Proprium christlicher Seelsorge – soziologische, anthropologische und theologische Reflexionen**

Im Anschluss an die kulturgeschichtliche Betrachtung spezifischer Gestaltungsformen von Seelsorge werden im Folgenden soziologische, anthropologische und theologische Perspektiven eingenommen, um genauer zu klären, worin das spezifische Proprium der Seelsorge als kommunikativer Gattung besteht und wie diese sich von ‚weltlichen Formen‘ psychosozialer Beratung unterscheidet.

6 Während in der protestantischen Kirche bereits Martin Luther mit der Formel vom allgemeinen Priestertum eine Entklerikalisierung der Seelsorge angestoßen hat, ist eine vergleichbare Entwicklung im katholischen Raum durch das II. Vatikanische Konzil und seine Definition vom allgemeinen Priestertum aller Gläubigen, wie diese insbesondere in der Pastoralkonstitution *gaudium et spes* formuliert worden ist, eingeleitet worden (Sandfuchs/Hengsbach 1966).



Diese Frage wird seit dem Aufkommen der Seelsorgebewegung und deren Anspruch, Seelsorge im Kontext psychosozialer Beratung und Therapie zu verorten,<sup>7</sup> innerhalb der pastoraltheologischen Debatten kontrovers diskutiert. Dabei ist zu beobachten, dass in den 1970er Jahren eine genauere begriffliche Kategorisierung eingeführt wurde, die zwischen einem generellen und einem spezifischen Proprium der Seelsorge differenziert, wobei diese bifokale Bestimmung in den Ansätzen führender pastoraltheologischer Vertreter unterschiedlich ausbuchstabiert wird. Demnach verortet sich das generelle Proprium der Seelsorge den jüngeren Publikationen Dietrich Stollbergs zufolge im Bereich der allgemeinen zwischenmenschlichen Kommunikation. Diese umfassende Erscheinungsform von Seelsorge – so der Autor – wird durch die Einbeziehung psychotherapeutischer Wissensbestände und entsprechender Methoden näher definiert. Dagegen begründet sich das spezifische Proprium nach dieser Auffassung im kirchlichen Kontext, in dem Seelsorge jene Hilfe, Begleitung und Begegnung meint, die sich aus der biblischen Zusage eines den Menschen zugewandten Gottes speist (vgl. Burbach 2016: 23ff.) In Abgrenzung zu dieser vorgeschlagenen Unterscheidung plädieren jüngere Ansätze dafür, die vorgenommene Präzisierung des generellen und spezifischen Profils christlicher Seelsorge komplett umzukehren. Denn aus ihrer Sicht leitet sich das generelle Proprium aus dem kirchlichen Auftrag ab, während die psychologische und psychoanalytische Fundierung pastoraler Beratung als das spezifische Proprium erscheint. Diese kontroverse Debatte um ein zeitgemäßes Verständnis von Seelsorge im Allgemeinen wirft ein deutliches Licht auf die gesamte Ambivalenz der Telefonseelsorge als eines spezifischen Seelsorgeangebots, das sich einerseits in den Kontext moderner psychosozialer Beratung einreicht und sich andererseits auf die Tradition christlicher Seelsorge beruft.

Vor diesem Hintergrund gilt es im Weiteren das Phänomen „Seelsorge“ in seinen unterschiedlichen Dimensionen näher auszuleuchten und dabei sowohl die Übereinstimmungen mit psychosozialen Beratungsangeboten herauszuarbeiten als auch die Differenzen zwischen psychosozialer Beratung und Seelsorge näher zu bestimmen.

7 In diesem Sinne hat der praktische Theologe und Pastoralpsychologe Dietrich Stollberg in den 1970er Jahren das Konzept einer „therapeutische(n) Seelsorge“ (1969) vorgelegt, welches eine enge Zusammenarbeit von Pastoraltheologie und den Wissenschaften vom Menschen vorsieht. Unter Bezugnahme auf ein anthropologisches Verständnis, das den Menschen als Einheit von Leib, Geist und Seele begreift, wird dabei die medizinische, therapeutische und seelsorgliche Begleitung als Prozess verstanden, in dem diese drei Dimensionen des Menschseins unmittelbar ineinandergreifen und zusammengeführt werden. Stollberg geht sogar so weit, Seelsorge rein phänomenologisch als Psychotherapie im kirchlichen Kontext zu betrachten, indem sich diese in ihrer professionellen Praxis wesentlicher Inhalte und Methoden aus Psychologie und Psychoanalyse bedient, ohne jedoch Seelsorge im engeren Sinne mit Psychotherapie gleichzusetzen (vgl. Stollberg 2016: 283ff.).

### 2.2.1 *Seelsorge im Kontext einer problematisch gewordenen Zukunft in der Spätmoderne*

Mit dem Gestaltwandel der modernen Seelsorge, die sich zunehmend am Modell psychosozialer Beratung orientiert, antworten die christlichen Kirchen auf die Herausforderungen einer reflexiven Moderne, in der sich selbst „religiöser Glaube immer mehr zu einer Sache der individuellen Entscheidung und des individuellen Rasonnements“ (Schützeichel 2004: 111) hin entwickelt. Diese Form religiöser Kommunikation, die beratend tätig wird, begründet sich zudem in einem „Vertrauens- und Akzeptanzproblem“ (ebd.: 112) der christlichen Konfessionen, die immer weniger stabile Erwartungen darüber ausbilden können, inwieweit sie die Gläubigen mit ihren Botschaften noch erreichen. Demzufolge setzt ein zeitgemäßes Konzept von Seelsorge voraus, die lebensweltlichen Problemlagen und Krisenerfahrungen des Einzelnen aufzugreifen und ein religiöses Sinnangebot zur Verfügung zu stellen, wobei das Individuum die Entscheidung darüber trifft, ob es dieses annimmt oder nicht. Insofern lässt sich Seelsorge unter den Bedingungen der Spätmoderne – so Schützeichel – nur als Beratung gestalten, bei der es darum geht, das Vertrauen der Menschen in den christlichen Glauben als kollektive Sinnorientierung zu gewinnen. Paradoxaerweise fördert jedoch das Element der Beratung in der Seelsorge auf dem gleichen Weg die religiöse Autonomie und treibt damit den Prozess der Individualisierung der Gläubigen weiter voran (vgl. 2004: 136f.).

Aus gesellschaftstheoretischer Sicht trägt Seelsorge damit einem in der Spätmoderne problematisch gewordenen Zukunftsbezug Rechnung, in dem Zukunft angesichts bestehender Herausforderungen wie Globalisierung, Individualisierung, Klimawandel sowie einer zunehmenden gesellschaftlichen Polarisierung riskant und unsicher erscheint. Zugleich richtet sich mit der in der Aufklärung begründeten Idee individueller Selbstbestimmung der Anspruch an das Subjekt, durch eine rationale Planung in der Gegenwart präventiv Vorsorge für das Künftige zu leisten (vgl. Henkel 2016b: 35f.). Die daraus erwachsende Selbstverantwortung des Einzelnen erfährt im Zuge der seit einigen Jahren verstärkt zu beobachtenden Tendenzen der Selbstoptimierung und des Selbstmanagements eine deutliche Steigerung. Demnach ist der Einzelne in der postmodernen Gesellschaft gefordert, das eigene Selbst und die Welt im Sinne einer Optimierung der eigenen Zukunft zu gestalten und dabei den unterschiedlichsten Risiken durch vorausschauende Planung entgegenzusteuern. Zukunft tritt dabei als jeweils konkret zu bearbeitendes Problem in Erscheinung, was den gegenwärtigen Zukunftsbezug gewissermaßen partikularisiert (vgl. Henkel 2016: 36). Indem aber „Zukunft heruntergebrochen wird auf partikularisierte, einzeln entscheidbare Risiken, wird deren Bearbeitung als Verantwortung dem je individuellen Akteur zurechenbar und dies trotz oder vielleicht gerade wegen der genuinen Unsicherheit, Veränderlichkeit und Reflexivität wissenschaftlichen Wissens und eines systematischen Charakters von Risiken“

(a.a.O.: 53). Insofern verlagert sich die Verantwortung für die Gestaltung der Zukunft von der Zuständigkeit öffentlicher Institutionen hin zur privaten Verantwortung individueller Akteure für die zu bearbeitenden konkreten Risiken in sämtlichen Lebensbereichen. Daraus resultiert die Konsequenz einer verstärkten Sorge im Sinne eines reflektierten Umgangs mit der Zukunft (a.a.O.: 55). Dies hat zur Folge, dass die Sorge um die Zukunft zum charakteristischen Merkmal gegenwärtiger Gesellschaften wird. In diesem Zusammenhang konstatiert Vogd den gesellschaftlichen Befund einer „Hypertrophie der Sorge“ (Vogd 2016: 289).

Vor dem Hintergrund einer solchen theoretischen Konzeption von Sorge, die die „Beziehung zwischen sorgendem Selbst und dem Bezugsobjekt von Sorge“ (Henkel/Karle/Lindemann/Werner 2016 u.a.: 25) als Hinwendung zu den jeweiligen Zukunftsoptionen des Individuums in der Gegenwart begreift, wird Beratung generell und damit Seelsorge im Speziellen als kommunikative Hilfestellung fassbar, die eine rationale Bearbeitung konkreter Zielsetzungen ermöglichen kann.

### *2.2.2 Die Erfahrung der Kontingenz und das Absurde als Bezugsproblem der Seelsorge*

Aus dem Blickwinkel des skizzierten Modells der Sorge (vgl. 2.2.1) wird zudem eine weitere zentrale Dimension von Seelsorge greifbar, die über die Ebene der Beratung deutlich hinausgeht. Denn wenn man berücksichtigt, dass Seelsorge als religiöse Kommunikation „Immanentes unter dem Aspekt der Transzendenz betrachtet“ (vgl. Tyrell, zit. nach Schützeichel 2004: 114), wird dem partikularisierten Zukunftsbezug, der sich jeweils auf einen konkreten Gegenstand bezieht, ein „Zukunftsbezug der Dauer“ (Henkel 2016: 51) gegenübergestellt. Dieser lässt ein grundsätzliches Vertrauen in die Zukunft zu, selbst wenn diese unspezifisch und diffus erscheint. Anders gesprochen: Mit Bezug auf die Transzendenz eröffnet christliche Seelsorge einen Raum, der es dem Subjekt ermöglicht, die Grenzen der eigenen Erfahrungswelt zu überschreiten und sich einer spirituellen Praxis zuzuwenden, die eine größere und mächtigere Wirklichkeit als das eigene Selbst eröffnet (vgl. Hilpert 2011; Vogd 2016: 289ff.). Niklas Luhmann folgend, verknüpft sich mit der religiösen Ewigkeitsvorstellung der Vormoderne eine Auffassung von Geschichte, bei der sich die Ereignisse in einer zeitlosen Ewigkeit begründen. Demzufolge laufen die Dinge so ab, wie es dem Willen Gottes entspricht (Luhmann, zit. n. Henkel 2016: 46). Auch wenn sich eine solche Konzeption religiöser Selbst- und Weltdeutung in spätmodernen Gesellschaften nur noch selten finden lässt, besteht gegenwärtig nach wie vor ein religiös begründeter Zukunftsbezug der Dauer. Dieser materialisiert sich in der „Vorstellung eines generalisierten Zukunftsvertrauens“

(a.a.O.: 48), das beispielsweise in einer Orientierung an der Nächstenliebe oder dem Prinzip christlicher Solidarität einen konkreten Ausdruck findet.

In diesem Zusammenhang kann Seelsorge als eine besondere Form kommunikativer Praxis ausbuchstabiert werden, die es erlaubt, die Erfahrung der eigenen Wirklichkeit zu transzendieren. Diese Dimension seelsorglicher Begleitung ermöglicht nicht nur eine Begegnung mit der Kontingenz und dem Absurden, sondern erlaubt zugleich, jene Erfahrung des Sinnlosen in der unmittelbaren Zuwendung des Seelsorgegeschehens bewusst wahrzunehmen und in der Akzeptanz der unlösbaren Probleme des Lebens eine Befreiung zu erfahren. Insofern findet Seelsorge ihren unmittelbaren Bezugspunkt in jenen Krisensituationen, in denen „man sich selbst (oder dem Andern) nicht mehr helfen kann, wo also die bewährten Rationale des Therapeutischen, des Selbstmanagements, der Pädagogik, der Versicherung oder einer sonst wie in Rationalität und Reziprozität gegründeten sozialen Rückbindung keinen Sinn mehr ergeben“ (Vogd 2016: 282). Dazu zählen vor allem Grenzerfahrungen wie eine nicht wiedergutzumachende Schuld, die Konfrontation mit sinnloser Krankheit und Tod sowie die Erfahrung, mit dem eigenen Lebensentwurf unwiderruflich gescheitert zu sein. Das heißt, Seelsorge bezieht sich im Besonderen auf solche existenziellen Grenzsituationen, die mit dem Verlust von Hoffnung und der Erfahrung absoluter Sinnlosigkeit einhergehen.

Diesen Dimensionen der Lebenspraxis begegnet das seelsorgliche Handeln mit einem kommunikativen Angebot, das die Erfahrung des menschlichen Leids in einen größeren Zusammenhang stellt und damit Transzendenz in die Immanenz einführt (vgl. Luhmann, zit. nach Vogd 2016: 286). Mit dem „Überschreiten der Sprachgrenze zwischen Immanenz und Transzendenz“ (Stollberg 2016: 297) bzw. dem Transzendieren der erfahrenen Wirklichkeit wird es möglich, einen neuen Zugang zum Selbst und zur Welt zu eröffnen. Auf diese Weise relativieren sich die gesellschaftlichen Ansprüche der Sinnstiftung, die dem Einzelnen sowohl im Hinblick auf seine Vergangenheit als auch auf seine Zukunft auferlegt sind, so dass das Individuum wieder frei werden kann für die Gegenwart (vgl. Vogd 2016: 292f.). Das heißt, Seelsorge kann gerade an jenen Punkten ein kommunikatives Angebot machen, wo die Lebenspraxis in ihrer Sinnerfahrung gescheitert ist und darüber hinaus gesellschaftliche Sinnhorizonte ebenfalls brüchig geworden sind. Dabei charakterisiert sich das seelsorgliche Gesprächsangebot, das sich wie jedes Sprechen als ein mehrdimensionales Resonanzgeschehen vollzieht, insbesondere dadurch, dass Dinge thematisch und für das Bewusstsein relevant werden können, die weder sinnlich erfahrbar noch logisch erfassbar sind, sondern vielmehr leiblich spürbar werden. Das Sprechen über Gott in der soteriologischen Rede inkarniert sich somit als leibliche Empfindung, die zugleich auf das Unsagbare verweist und damit einen Bezug zur Transzendenz herstellt, die durch die Krise führt (vgl. a.a.O.: 299f.). Die Ausrichtung auf eine größere Wirklichkeit, die die Grenzen des eigenen Selbst überschreitet, ermöglicht von den weltlichen bzw. kulturell vorgegebe-

nen Sinnzumutungen und den mit ihnen gekoppelten Bestrebungen Abstand zu nehmen, um auf diese Weise wieder frei zu werden für die Gegenwart (vgl. a.a.O.: 292f.).

In diesem Sinne zielt Seelsorge – religionssoziologisch gesprochen – darauf ab, „von der komplizierten Sorge zurück zur einfachen Sorge zu kommen, indem das Augenmerk wieder auf das unmittelbar gelebte Beziehungsgeflecht gelenkt wird“<sup>8</sup> (ebd.). Seelsorge geht es also darum, Hilfestellung darin zu geben, sowohl die Ausrichtung auf die Zukunft als auch die Auseinandersetzung mit der Vergangenheit zu überwinden, „um wieder frei zu werden für die Gegenwart“ (ebd.). Dabei erweist es sich als wesentlich, dass gerade die unmittelbare Begegnung mit der Kontingenz und dem Absurden dazu führt, sich von den Projektionen auf die Zukunft zu distanzieren und stattdessen die Aufmerksamkeit auf die Gegenwart bzw. auf die einfache oder praktische Sorge zu richten.

### *2.2.3 Seelsorge als besondere Form dialogischen Sprechens*

Das spezifische Proprium der Seelsorge, existenziellen Krisen- und Grenzerfahrungen mit einem kommunikativen Angebot zu begegnen, so dass Sinnstiftung in der Konfrontation mit der Sinnlosigkeit erfolgen kann, wirft nicht zuletzt die Frage nach dem sozialen Gestaltungsrahmen auf, in dem sich eine solche paradoxe Logik der Seelsorge entfalten kann. Einen wesentlichen Ansatzpunkt für diese Klärung liefern die anthropologischen Voraussetzungen ei-

8 Dabei bleibt die komplizierte Sorge eine nicht stillstellbare Herausforderung, die sich aus der sprachlich vermittelten Fähigkeit des Menschen ergibt, die Gegenwart des Augenblicks durch die Konstruktion hypothetischer Welten im Hinblick auf Vergangenheit und Zukunft zu überschreiten. Im selben Zuge gerät jedoch unweigerlich die Begrenztheit des eigenen Lebens in den Blick, die mit der Krise der Entscheidung einhergeht. Diese auf die sprachliche Prädikationsfunktion zurückgehende „Dialektik von Endlichkeit und Unendlichkeit“ (Oevermann 1995: 34), die mit dem Spannungsfeld von potenziellen Spielräumen einerseits und der Erfahrung begrenzter Ressourcen andererseits eröffnet wird, wirft unweigerlich die selbstreflexive Frage nach dem Woher und dem Wohin des eigenen Lebens sowie die Frage danach auf, wer wir eigentlich sind (vgl. Oevermann 2000: 34f.). Das heißt, die Herausforderung, Stellung zu beziehen und sich zu positionieren, evoziert die Auseinandersetzung mit der Sinnfrage. Deren Beantwortung kann jedoch nur der Mythos in Form einer Vision leisten, mit deren Hilfe die Zuversicht gefasst werden kann, dass die getroffenen Entscheidungen der Lebenspraxis sich in der Zukunft als richtig erweisen. Indem jedoch religiöse Inhalte bzw. Schöpfungs- und Erlösungsmythen in einer säkularisierten Gesellschaft zunehmend verdampfen und darüber hinaus auch säkulare Bewährungsmythen wie beispielsweise die Leistungsethik an Tragfähigkeit verlieren, wird an das Individuum der Anspruch gestellt, seinen eigenen Bewährungsmythos in dem Bestreben von Selbstverwirklichung und Souveränität (vgl. Oevermann 2003: 382) anhand seiner lebensgeschichtlichen Erfahrungen authentisch zu entwerfen. In dieser universellen, quasi kulturübergreifenden Problemstellung und den entsprechenden Konstitutionsbedingungen von Lebenspraxis begründet sich für den Religionssoziologen Ulrich Oevermann das Phänomen struktureller Religiosität, das sich eben nicht mit der Säkularisierung auflöst, sondern sich vielmehr verschärft (vgl. a.a.O.: 339).

ner theologisch begründeten Seelsorgepraxis, die sich in einer dialogischen, auf Beziehung angelegten Existenz des Menschen begründen. Demnach ist das Ich unabdingbar auf ein Gegenüber angewiesen, da es seine Subjektivität erst in der Verständigung und Interaktion mit dem Anderen entwickeln kann (vgl. Wagner-Rau 2008: 28). Dies setzt zugleich eine Reflexion über die Eigengesetzlichkeit und Eigendynamik der Sprache und deren Wirkungspotenzial sowohl im allgemein sozialen als auch im besonderen Raum des seelsorglichen Kontextes voraus (vgl. Grözinger 2016: 251).

Miteinander sprechen bedeutet deshalb in dieser Hinsicht weniger einen Austausch von Informationen und Argumenten, sondern vielmehr ein fortwährendes Sich-aufeinander-Beziehen, das sich als ein wechselseitiger Resonanzprozess gestaltet, in dem die beteiligten Akteure in einem dialogischen Prozess ihre Subjektivität hervorbringen. Dabei entwirft das Ich auf der Folie der an es herangetragenen und gefühlten Verhaltenserwartungen des Anderen seine Identität, während zugleich vergangene Erfahrungen von Identitätswürfen mit einfließen (vgl. Krappmann 1982; Vogd 2016). Auf gleichem Wege eröffnet das Sprachgeschehen die Möglichkeit einer spiegelnden Identifikation mit dem Gegenüber, durch die sich das Ich vom eigenen Selbst distanzieren kann und in die Lage versetzt wird, sich selbst auf neue und andere Weise zu erfahren. Auf der Basis dieser wechselseitigen Austauschprozesse im Rahmen einer kommunikativen Verständigung wird es im sogenannten „Zwischenraum einer Beziehung“ (Wagner-Rau 2008: 32) möglich, die Grenzen der eigenen Existenz in der Bezugnahme auf den Anderen zu überschreiten und so eine neue Perspektive auf die eigene Person und die Welt auszubilden. Dieser Raum des „Zwischens“ in einer Beziehung schließt aber auch das Nicht-Verstehen ein, da das andere Ich grundsätzlich unzugänglich ist, so dass im Nicht-Verstehen des Anderen die Differenz eine Würdigung erfährt. Das Nicht-Verstehen und die divergierenden Verstehensperspektiven in der Kommunikation sind somit keinesfalls als Defizite zu begreifen. Vielmehr manifestiert sich im Nicht-Verstehen die Differenz, wobei die Alterität des Anderen zum Anlass werden kann, sich irritieren zu lassen und in der Reflexion des Gegenübers im Ich das eigene Selbst- und Weltverständnis zu erweitern (vgl. Vogd 2016: 304).

Bezieht man nun diese allgemeinen Reflexionen über die Sprache auf den Sprachraum des seelsorglichen Kontextes, dann vollzieht sich die heilende Praxis der Seelsorge „nicht über die ferne Transzendenz übernatürlicher Kräfte oder Wesen“ (a.a.O.: 294), sondern sie ereignet sich vielmehr in der Immanenz der Beziehung des Seelsorgers/der Seelsorgerin und dem nach Seelsorge suchenden Menschen. Dabei beginnt die Transzendenz in der Immanenz bereits in der Begegnung mit dem anderen Menschen, indem sich das Ich – jenseits einer kategorischen und stereotypisierenden Wahrnehmung – vom Anderssein des Gegenübers irritieren und berühren lässt, so dass sich auf diesem Wege ein neuer Freiheitsraum eröffnet. Dieses Erleben der Differenz beinhaltet zugleich

die Voraussetzung, die eigenen Erfahrungen im Gespräch mit dem/der Seelsorger/Seelsorgerin in einer Geschichte zu verfestigen, die als sinnstiftend erlebt werden kann. Dabei erweist sich gerade die „Alterität der seelsorglichen Du-Position“ (a.a.O.: 307) als ein unverzichtbares Gegenüber, das nicht nur die Situation der zugleich bereichernden und oftmals auch beängstigenden Auseinandersetzung mit der eigenen Geschichte (aus)hält, diese zu verstehen versucht und durch respektvolle Fragen voranbringt, sondern damit zugleich dem Ich dazu verhilft, seine eigene Sprache zu finden (vgl. Wagner-Rau 2008: 30). Darüber hinaus tritt die Transzendenz überall dort in Erscheinung, wo es dem Einzelnen gelingt, mit dem kommunikativen Angebot der Seelsorge in Resonanz zu gehen, so dass die „Gnade der Erlösung“ (a.a.O.: 307) möglich wird. Denn indem sich das Ich, das zunächst in seiner Sorge um die Zukunft gefangen bleibt, auf die offene Weite einer größeren Wirklichkeit einlassen kann, rücken das eigene Ego und die aus den Problemen der Lebenspraxis resultierenden Sinnfragen in den Hintergrund. Mit der Relativierung der komplizierten Sorge vollzieht sich sodann eine Heilung der Seele.

Jene Doppelstruktur der Seelsorge, die sich durch die Gleichzeitigkeit von Immanenz und Transzendenz auszeichnet, beschreibt der Pastoralpsychologe Dietrich Stollberg als „Aufgabe des ständigen Überschreitens der Sprachgrenze zwischen Immanenz und Transzendenz, Beobachten und Bekennen, psychologischen Kommunikationsstrukturen und religiöser Interpretation“ (Stollberg 2016: 297).

Die Erfahrung der Transzendenz im seelsorglichen Gespräch, die die Überwindung des Problems der Zeit einschließt, ereignet sich jedoch weiterhin in der Zeit. Ebenso lassen sich die sozialen Sinnzumutungen nur im sozialen Raum transzendieren. Das heißt, Erlösung im Kontext der Seelsorge setzt unabdingbar eine personale Beziehung zwischen dem Ich und dem Anderen als Gegenüber voraus (vgl. Vogd 2016: 307). Zudem ist die Befreiung von den Problemen des Lebens bzw. von der komplizierten Sorge keinesfalls als ein beständiger Zustand des Bewusstseins zu begreifen, der sich am Ende einer seelsorglichen Begleitung quasi dauerhaft einstellt. Stattdessen erfolgt das Heilwerden der Seele „im Rahmen eines spezifischen Prozesses als besonderes Reflexionsverhältnis, das einen neuen, wachen und frischen Selbst- und Weltbezug ermöglicht, der zumindest für einige Momente das Problem des menschlichen Lebens und die hieraus erwachsenden Sinnfragen vergessen lässt“ (ebd.).

Insgesamt lässt sich mit Hilfe des religionssoziologischen Modells einer Theorie der Seelsorge (vgl. Vogd 2016), für das die Differenzierung zwischen zwei unterschiedlichen Formen der Sorge bezeichnend ist, sowohl die Relevanz von Beratung als auch von Seelsorge in spätmodernen Gesellschaften präzise beschreiben. Aus diesem Blickwinkel erscheint psychosoziale Beratung als ein Instrument, das sich auf die Gestaltungsprobleme der Lebenspraxis in der Moderne bezieht, in der das Individuum dazu aufgefordert ist, ein produktives

Selbst zu entwickeln, um aus der Fülle der Möglichkeiten die eigene Zukunft optimierend zu gestalten (vgl. Keupp 2013: 1736). Psychosoziale Beratung unterstützt dabei wesentlich die Prozesse des Selbstmanagements und der wachsenden Selbstverantwortung, die dem Individuum gesellschaftlich zugemutet wird. Im Unterschied dazu stellt Seelsorge einen Raum bereit, um Erfahrungen von Kontingenz, Sinnlosigkeit und Verzweiflung zu bearbeiten und damit all jene menschlichen Leiden, die sich mit rationalen Operationen allein nicht mehr bewältigen lassen, so dass Seelsorge neben psychosozialer Beratung gerade in spätmodernen Gesellschaften ein eigenspezifischer und unverzichtbarer Stellenwert zukommt.

Vor dem Hintergrund der jeweils unterschiedlichen Logik von psychosozialer Beratung und Seelsorge sowie einer analytischen Betrachtung des genuinen Potenzials der Seelsorge für die Subjektbildung wendet sich das nun folgende Kapitel der Telefonseelsorge als einem spezifischen Bereich der Seelsorge zu. Dazu wird eine theologische Perspektive eingenommen, die die vorangegangenen kulturgeschichtlichen und soziologischen Betrachtungsweisen von Seelsorge ergänzt und zudem die Telefonseelsorge als Gegenstand der empirischen Untersuchungen in den Mittelpunkt rückt.

#### *2.2.4 Die Telefonseelsorge als Lebens- und Glaubenshilfe – Zur theologischen Konzeption und Begründung eines besonderen Seelsorgeangebots der christlichen Kirchen*

Die Telefonseelsorge in der Trägerschaft der beiden christlichen Konfessionen stellt einen Teil des institutionellen Seelsorgeangebots der Kirche dar. Mit dem Anspruch, sowohl Menschen bei akuter Suizidgefährdung als auch Personen mit einem unmittelbaren Beratungs- und Seelsorgebedarf ein Gesprächsangebot zu bereitzustellen, verkörpert sie einen speziellen Zuschnitt von Seelsorge, der sich von der klassischen Seelsorge im Kontext der Pfarrgemeinde, aber auch von der kategorialen Seelsorge mit ihrer Zuständigkeit für bestimmte Zielgruppen und Verbände merklich unterscheidet. Zu dieser Differenz gehört, dass die Telefonseelsorge einerseits als ein Randbereich im Ganzen des pastoralen Handelns erscheint, während sie sich andererseits durch ihre Andersartigkeit hervorhebt (vgl. Karl 2016: 89). Denn im Unterschied zu den klassischen Formaten pastoralen Handelns richtet sich das Angebot der Telefonseelsorge an alle Menschen, ganz unabhängig von einer konfessionellen Zugehörigkeit oder überhaupt einer religiösen Bindung. Zudem zeichnet sich dieses Angebot durch außerordentlich niedrighschwellige Zugangsmöglichkeiten aus, indem jeder/jede dort zu jeder Zeit anrufen und dabei völlig anonym bleiben kann (vgl. Schohe 2006: 26). Für diesen spezifischen Zuschnitt von Seelsorge werden kaum hauptamtliche, theologisch ausgebildete Seelsorger\*innen wie Priester, Pastor\*innen, Pastoral- und Gemeindereferent\*innen, Religionspäda-



gog\*innen oder Diakon\*innen herangezogen, sondern vielmehr ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen, die im Sinne des im II. Vatikanischen Konzil definierten allgemeinen Priestertums aller Gläubigen die Aufgabe der Seelsorge übernehmen (vgl. Kap. 2.1).

Insgesamt erweitert damit die Konzeption der Telefonseelsorge das Verständnis der allgemeinen Seelsorge im institutionellen Kontext der Kirche, wobei sich diese „Entgrenzung“ – so Eberhardt Hauschild (2016b: 53) – nicht nur auf die Strukturen und die beteiligten Akteure bezieht, sondern eben auch auf den pastoralen Auftrag. Dementsprechend sieht sich die Institution vor allem in der Zuständigkeit christlicher Seelsorge für „den öffentlich wahrgenommenen Bedarf an niedrigschwelliger und akuter Hilfe“ (Hauschild 2016a: 46), die sie auf der Grundlage der christlichen Heilsbotschaft übernimmt und ausgestaltet, auch wenn diese nicht explizit verkündet wird. Das heißt, es werden sämtliche Themen, mit denen sich die Anrufer\*innen an die Telefonseelsorge wenden, die von den einfachen Fragen der Lebensführung, den Problemen der Lebensbewältigung bis hin zu Fragen der Sinnfindung und Identität reichen, aufgegriffen. Das Anliegen der Suizidprävention, das die Anfänge der Telefonseelsorge im englischsprachigen Ausland und in Deutschland maßgeblich bestimmt hat, stellt dagegen heute nur eines neben anderen wichtigen Bezugsfeldern dar (vgl. Habenicht 2006: 18). In diesem Sinne bietet die Telefonseelsorge eine Form der Lebens- und Glaubenshilfe für Menschen (vgl. Rauchfleisch 2016) in einer sich wandelnden Gesellschaft an, womit sie seelsorgliche Verantwortung für sozial induzierte Problemlagen übernimmt. Ein solches institutionelles Selbstverständnis schließt ferner ein, sowohl ein Gesprächsangebot auch dann vorzuhalten, wenn andere Anlaufstellen geschlossen haben, als auch für jene Menschen zur Verfügung zu stehen, die entweder bereits austerapiert sind oder unter kognitiv starken Einschränkungen leiden (vgl. Hauschild 2016b: 60). Nicht zuletzt übernimmt die Telefonseelsorge als weitgehend ökumenisch arbeitende Einrichtung, in der sich konfessionelle Unterschiede mehr oder weniger relativieren, eine zivilreligiöse Aufgabe<sup>9</sup> in einer Gesellschaft, die sich durch Pluralität, Säkularisierung, Distanzierung von den Volkskirchen und eine Vervielfältigung des Religiösen auszeichnet.

9 Der Begriff der Zivilreligion geht auf Jean-Jacques Rousseau zurück, der diesen Terminus erstmals im *Contrat social* von 1762 verwendete. Dieser Begriffsbildung ging der Gedanke voraus, dass in einem Staat moralisches Handeln nur dann möglich sein könne, wenn sich die einzelnen Bürger auf gemeinsam geteilte sittliche Grundtugenden verpflichten würden. Die Bindung an ein kollektives Wertesystem, die für Rousseau eine religiöse Dimension beinhaltete, galt als verbindliche Religion des Staatsbürgers (vgl. Röhrs 1993: 107ff.). In jüngster Zeit wurde der Begriff durch den Religionssoziologen Robert N. Bellah erneut in die Debatte eingebracht. Allgemein sind darunter jene Bestände der religiösen Kultur zu verstehen, die in das politische System und den öffentlichen Diskurs integriert worden sind und damit jene Werte verkörpern, die pluralistische Gesellschaften zusammenhalten (vgl. Bungert/Weis 2010).

## 2.2.5 Zur Bedeutung der Spiritualität für die Telefonseelsorge

Pastoraltheologisch betrachtet charakterisiert sich die Telefonseelsorge im engen Sinne durch den Aspekt der Spiritualität, die ein inhärenter Bestandteil sowohl des institutionellen Selbstverständnisses als auch des praktischen Handelns in der kommunikativen Begegnung am Telefon darstellt (vgl. Karl 2016: 79). Ausgehend von einer begrifflichen Definition, die unter Spiritualität „die gelebte Grundhaltung der Hingabe des Menschen an Gott und seine Sache“ (Schütz 1992: 1170) versteht, lässt sich Spiritualität im Zusammenhang des institutionellen Auftrags der Telefonseelsorge als eine spezifische Haltung begreifen, die für den Dienst am Telefon und die Kommunikation mit dem nach Seelsorge suchenden Menschen bezeichnend ist. Diese findet ihren Ausdruck in der persönlichen Zuwendung zum einzelnen Anrufer/zur einzelnen Anruferin und der Betroffenheit, sich von dessen/deren Leiden und Sorgen berühren zu lassen, ohne jedoch den Anspruch zu erheben, diesen Menschen verändern oder gar sein Problem lösen zu wollen.

Während der Aspekt der Spiritualität in den bisherigen fachwissenschaftlichen Diskursen zur Telefonseelsorge auffallend unterbelichtet geblieben ist, insbesondere im Vergleich zur breit geführten Debatte um die Abgrenzung von Telefonseelsorge und Beratung, lassen sich in jüngster Zeit verschiedene Ansätze erkennen, die diese zentrale Dimension der Telefonseelsorge aufgreifen und aus pastoraltheologischer sowie ethischer Perspektive weiter entfalten (vgl. Jörns 2006; Karl 2016; Richter 2016).

Dazu wird u.a. ein sich am biblischen Gleichnis vom barmherzigen Samariter orientierender „samaritanischer Spiritualitätsbegriff“ (Karl 2016: 79) herangezogen, um das Profil einer spezifischen Spiritualität der Telefonseelsorge genauer zu bestimmen. Mit der Bezugnahme auf die bekannte Perikope im Lukasevangelium (Lk 10,25–37), die die Begegnung mit dem Fremden und die Offenheit in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit rückt,<sup>10</sup> sich von der Bedürftigkeit des Anderen ergreifen zu lassen, erfolgt gewissermaßen eine Anknüpfung an die Entstehungszeit der Telefonseelsorge in den 1950er Jahren. Denn unter dem Namen „The Samaritans“ bildeten sich zum damaligen Zeitpunkt eine nationale Organisation und ein internationaler Verband in England heraus, die verzweifelten Menschen ein telefonisches Gesprächsangebot zur Verfügung stellten, um damit einen Beitrag zur Suizidverhütung leisten zu können

10 Im Gleichnis vom barmherzigen Samariter (vgl. Lk 10,25, Mt 22,35–40, Mk 12,28–31) wird die Geschichte eines Menschen erzählt, der auf dem Weg nach Jerusalem unter die Räuber gerät, die ihn ausplündern, misshandeln und schwer verletzt am Wegrand zurücklassen. Nachdem ein Priester und ein Levit zunächst achtlos an dem Mann vorübergehen, nimmt sich ein Samariter des Verletzten an. Dies ist insofern ganz ungewöhnlich, da sich Juden und Samariter in der Regel aus dem Weg gehen und keinerlei Kontakte pflegen. Der Samariter wäscht und verbindet die Wunden des „fremden“ Mannes und bringt ihn zu einer Herberge, um sich dort weiter um ihn zu kümmern. Als er am nächsten Morgen weiterreisen muss, gibt er dem Wirt eine entsprechende Geldsumme, damit dieser weiter für den Verletzten sorgt.

(vgl. Habenicht 2006: 16). Die Bezeichnung „The Samaritans“ stand dabei für eine besondere Form der Hilfe, mit der die Intention verknüpft war, Menschen – ungeachtet ihres sozialen Status und ihrer weltanschaulichen Gesinnung – nach dem Vorbild des barmherzigen Samariters ohne jegliche missionarische Absicht beizustehen.

Auch für den neueren samaritanischen Spiritualitätsbegriff stehen nach wie vor die Offenheit für den Anderen sowie die Praxis der gelebten Nächstenliebe, die sich gegen jede Form der Gleichgültigkeit angesichts menschlicher Not wendet, im Zentrum (vgl. Karl 2016: 81f.). Eine Erweiterung hat diese Konzeption in der theologischen Erschließung des Moments der Begegnung mit dem Fremden erfahren, das für den christlichen Glauben von grundlegender Bedeutung ist. Mit Hilfe dieser Respezifizierung wird nicht nur die Relevanz einer sich auf mehreren Ebenen vollziehenden Begegnung mit dem Fremden für die allgemeine Seelsorge, sondern vor allem deren besondere Bedeutung für Telefonseelsorge sichtbar. Zugleich lassen sich auf diese Weise die zentralen Elemente einer spirituellen Grundhaltung der Telefonseelsorge eindeutiger bestimmen.

Dabei akzentuiert der samaritanische Spiritualitätsbegriff auf einer ersten Ebene den Respekt vor dem Anderen, der die Aufmerksamkeit für das Gegenüber und eine hermeneutische Haltung einschließt, dessen akute Krisensituation zu verstehen. Bezogen auf die Telefonseelsorge bedeutet dies, einen Raum zur Verfügung zu stellen, in dem die individuellen Sorgen und Klagen der Anrufer\*innen laut werden dürfen und ihrer Krisenerfahrung Gehör verschafft wird. Das heißt, es geht im Wesentlichen um das Zuhören, Verstehen und das Aushalten des Gesagten, ohne dass das seelsorgliche Gespräch beabsichtigt, therapeutisch zu wirken oder eine kontinuierliche Begleitung der jeweiligen Anrufer\*innen in Aussicht zu stellen. Vielmehr ist das seelsorgliche Handeln primär darauf ausgerichtet, Leid, Ohnmacht, Hoffnungslosigkeit und Grenzerfahrungen als Teil der gelebten Realität menschlichen Lebens zu respektieren und anzuerkennen. In diesem Zusammenhang ermöglicht es die spezifische Struktur der Telefonseelsorge mittels einer rein auf die Sprache und das Stimmliche reduzierten Kommunikation den einzelnen Anrufer\*innen, gänzlich anonym zu bleiben und damit über die notwendige Distanz zu verfügen, um sich öffnen und belastende, oftmals mit Scham behaftete Erfahrungen ansprechen zu können (vgl. Richter 2016: 190f.). Fremdheit erweist sich demnach als eine wesentliche Voraussetzung für die Inanspruchnahme seelsorglicher Begleitung am Telefon. In diesem Zusammenhang konstituiert sich die Telefonseelsorge – so Cornelia Richter – als ein „Resonanzraum der Sorge“ (a.a.O.: 195).

Dieser Raum, in dem Menschen nicht nur ihre Sorgen artikulieren, sondern auch ihre Klagen zum Ausdruck bringen, reiht sich gleichsam in die Traditionslinie jüdisch-christlichen Glaubens ein und erfährt so eine theologische Legitimation. Insbesondere sind es die Psalmen, die einen zentralen Bezugspunkt für eine solche Tradition darstellen, bei der der/die Beter/Beterin seine/ihre

Klagen laut werden lässt und diese vor Gott bringt (vgl. ebd.). Indem die Telefonseelsorge explizit dazu einlädt, persönliche Sorgen und Leiderfahrungen zu formulieren und im Gespräch miteinander zu teilen, knüpft sie an das biblische Modell des Psalmenbeters an. Das heißt, mit ihrem Angebot stellt die Telefonseelsorge gewissermaßen einen Ort der Klage zur Verfügung, an dem diese nicht nur ausgesprochen werden kann, sondern beim Gegenüber auf offene Ohren stößt. Dabei eröffnen die in Sprache gebrachte Erfahrung menschlichen Leids und der Austausch darüber im seelsorglichen Gespräch einen Zugang zu einer spirituellen Dimension des Lebens (vgl. Karl 2016: 82).

Die besondere Bedeutung, die der Begegnung mit dem Fremden in der Telefonseelsorge zukommt, erschließt sich darüber hinaus auch auf der Ebene der thematisierten Lebenswirklichkeiten. Neben den Alltagsfragen beziehen sich diese sowohl auf extreme Lebensereignisse und Krisensituationen als auch auf Ängste und Sehnsüchte, die an anderen Orten nur wenig Gehör finden oder dort kaum besprechbar sind. In diesem Sinne hat Klaus-Peter Jörns die Telefonseelsorge als das „Nachtgesicht der Kirche“ (vgl. 1995) bezeichnet. Gemeint sind für den Autor damit jene Wirklichkeitserfahrungen, die am Tage weniger zu fassen sind, sondern sich vielmehr erst in der Dunkelheit bemerkbar machen (vgl. 2016: 236f.). Diese Erfahrungen könnte man – psychoanalytisch betrachtet – am ehesten mit dem gleichsetzen, was im Allgemeinen und am Tage verdrängt werden muss, da es mit der vorherrschenden Auffassung von Wirklichkeit und den geltenden Normen nicht übereinstimmt und sich insofern in den Kontexten der klassischen Seelsorge oder der psychosozialen Beratung nur schwer thematisieren lässt. Vor dem Hintergrund, dass die Telefonseelsorge ihren Dienst rund um die Uhr anbietet und ihr nächtliches Gesprächsangebot ein Alleinstellungsmerkmal darstellt, ist davon auszugehen, dass gerade in den nächtlichen Stunden existenzielle Grenzerfahrungen zur Sprache kommen sowie all Jenes, was grundsätzlich abweicht. Für Katharina Karl verkörpert die Telefonseelsorge deshalb im Sinne von Michel Foucault eine „Heterotopie der Abweichung“ (2016: 89), da sie sowohl einen Raum für das Alltägliche als auch für die extremen Erfahrungen der Anrufer\*innen eröffnet. Die Aufmerksamkeit für das Abweichende, Verdrängte und Unerhörte gehört deshalb zu den zentralen Elementen einer samaritanischen Spiritualität, die für die Telefonseelsorge charakteristisch ist (vgl. a.a.O.: 90).

Die biblische Figur der Begegnung mit dem Fremden rückt schließlich den spirituellen Raum, der sich zwischen dem/der Seelsorger/Seelsorgerin und dem nach Seelsorge suchenden Menschen entfaltet, in ein neues Licht. In dieser Hinsicht ist die Konfrontation mit den persönlichen Grenzen und dem eigenen Fremdsein ein wesentlicher Teil eines fortwährenden Bildungsprozesses, auf den sich der Seelsorger/die Seelsorgerin mit seinem/ihrer Dienst am Telefon einlässt (vgl. a.a.O.: 81). Die Wahrnehmung der eigenen Schwächen und Begrenzungen befördert dabei jenen Wachstumsprozess, bei dem die Begrenztheit angenommen und integriert werden kann, während sich zugleich das

Bewusstsein für die „Kontingenz des Seelsorgegeschehens“ (ebd.) verstärkt. Zudem ermöglicht sowohl das Wissen um die Grenzen der eigenen Existenz und die Notwendigkeit eines Gegenübers als auch die Sensibilität für die konkrete Situation der seelsorglichen Begleitung erst die Unbedingtheit der Zuwendung zu dem Anrufer/der Anruferin. Mit diesem „Sich-dem-Fremden-Zuwenden“ (a.a.O.: 88), bei dem der Seelsorger/die Seelsorgerin die Grenzen des eigenen Selbst überschreitet und dem Anrufer/der Anruferin in seiner/ihrer Andersartigkeit entgegenkommt, wird ein Raum geschaffen, in dem ein gegenseitiges Einlassen aufeinander sowie die Erfahrung einer Wirklichkeit möglich ist, die hinter dem liegt, was sinnlich wahrnehmbar ist. Telefonseelsorge vollzieht sich damit primär als ein Beziehungsgeschehen, das durch beide Gesprächspartner gestaltet wird. Diese spezifische Praxis der Seelsorge erfährt ihre Begründung ebenfalls im Neuen Testament, und zwar in all jenen Geschichten, in denen Menschen sich mit ihrem Leiden und ihrer Sehnsucht nach Heilung und Erlösung an Jesus wenden. Bezeichnend für das Heilungsgeschehen ist aber weniger eine Handlung oder eine sonstige Intervention, sondern die „Eröffnung eines kommunikativen, emotiven und religiösen Raumes, der die Heilung auf den Weg bringt“ (Richter 2016: 196). Wie sehr die Heilung mit dem Beziehungsgeschehen, vor allem mit dem wechselseitigen aufeinander Einlassen einhergeht, dokumentieren insbesondere die Heilungsgeschichten im Matthäusevangelium, wozu u.a. beispielsweise die „Heilung der zwei Blinden“ (Mt 9,27–31) oder „die Heilung einer blutflüssigen Frau“ (Mt 9, 20–22) sowie die „Erhörung der Bitte einer heidnischen Frau“ (Mt 15,21–28) gehören. Dabei besteht die Gemeinsamkeit dieser Geschichten darin, dass Menschen das Beziehungsangebot Jesu aufgreifen und in Resonanz dazu gehen, womit ein Heilungsprozess an Leib und Seele eingeleitet wird (vgl. ebd.). Im Vergleich dazu gestaltet sich das Angebot der Telefonseelsorge deutlich profaner, da weder ein Bezug auf den Gottessohn noch überhaupt die Tradition des christlichen Glaubens vorausgesetzt wird, um ins Gespräch zu kommen. Gleichwohl eröffnet die Telefonseelsorge – ähnlich wie dies die neutestamentlichen Heilungsgeschichten beschreiben – einen Resonanzraum, in dem sich Menschen mit ihren Fragen aus dem Alltag oder ihren existentiellen Problemen an ein Gegenüber wenden und für eine begrenzte Zeit in Beziehung gehen, um Trost und Erlösung von ihren seelischen Belastungen in der konkreten Situation des Telefonats zu erfahren.

## Literatur

- Bungert, Heike/Weiss, Jana (2010): Die Debatte um „Zivilreligion“ in transnationaler Perspektive. In: Zeithistorische Forschungen/Studies in Contemporary History, Online-Ausg. 7, 3. <https://zeithistorische-forschungen.de/3-2010/4430> [Zugriff: 03.03.2021].
- Burbach, Christiane (2019): Seelsorge in der protestantischen Kirche. In: Burbach, Christiane (Hrsg.): Handbuch Personenzentrierte Seelsorge und Beratung. Göttingen, S. 214–224.
- Burbach, Christiane (2016): Zum Proprium der Seelsorge. In: Engemann, Wilfried (Hrsg.): Handbuch der Seelsorge. Grundlagen und Profile. Leipzig, S. 23–39
- Clinebell, Howard John (1971): Modelle beratender Seelsorge. München.
- Gödde, Günter/Buchholz, Michael B. (2011): Unbewusstes. Gießen.
- Grözinger, Albrecht (2016): Die Sprache als Medium des seelsorglichen Gesprächs. In: Engemann, Wilfried (Hrsg.): Handbuch der Seelsorge. Grundlagen und Profile. Leipzig, S. 238–256.
- Habenicht, Ingo (2016): Zur Geschichte der Telefonseelsorge in Deutschland. In: Weber, Traugott (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen, S. 15–24.
- Hauschildt, Eberhard (2016): Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 51–66.
- Henkel, Anna (2016): Zukunftsbewältigung. Dimensionen der Sorge als Analyseperspektive moderner Gesellschaften. In: Henkel, Anna/Karle, Isolde/Lindemann, Gesa/Werner, Micha H. (Hrsg.): Dimensionen der Sorge. Baden-Baden, S. 35–59.
- Henkel, Anna/Karle, Isolde/Lindemann, Gesa/Werner, Micha, H. (2016): Drei Dimensionen der Sorge. In: Henkel, Anna/Karle, Isolde/Lindemann, Gesa/Werner, Micha H. (Hrsg.): Dimensionen der Sorge. Baden-Baden, S. 21–34.
- Hilpert, Konrad (2011): Der Begriff der Spiritualität. Eine theologische Perspektive. In: Frick, Eckhard/Roser, Traugott (Hrsg.): Spiritualität und Medizin. Gemeinsame Sorge für den kranken Menschen. Münchener Reihe Palliative Care, Bd. 4. Stuttgart, S. 18–25.
- Jöns, Klaus Peter (2006): Das Verhältnis von Theologie und Kirche zur Telefonseelsorge. In: Weber, Traugott (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen, S. 231–245.
- Jöns, Klaus, Peter (1994): Telefonseelsorge – Nachtgesicht der Kirche. Ein Kapitel Seelsorge in der Telekultur. Neukirchen-Vluyn.
- Karl, Katharina (2016): Spiritualität der Telefonseelsorge. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 79–93.
- Keupp, Heiner (2013): Fit für was? Beratung als Aktivierungsschema fürs Hamsterrad. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung, Bd. 3: Neue Beratungswelten. Tübingen, S. 1723–1738.
- Krappmann, Lothar (1982): Soziologische Dimensionen der Identität. Stuttgart.
- Neidhardt, Walter (1975): Seelsorge. In: Otto, Gert (Hrsg.): Praktisch Theologisches Handbuch. Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz, S. 526–547.
- Oevermann, Ulrich (1995): Ein Modell der Struktur von Religiosität. Zugleich ein Strukturmodell von Lebenspraxis und sozialer Zeit. In: Wohlrab-Sahr, Monika (Hrsg.): Biografie und Religion. Zwischen Ritual und Selbstsuche. Frankfurt a.M., S. 27–102.

- Oevermann, Ulrich (2003): Strukturelle Religiosität und ihre Auswirkungen unter Bedingungen der vollständigen Säkularisierung des Bewußtseins. In: Gärtner, Christel/Pollak, Dieter/Wohlrab-Sahar, Monika (Hrsg.): *Atheismus und religiöse Indifferenz*. Opladen, S. 339–387.
- Panhofer, Johannes (2016): Die Bedeutung der Seelsorge in der Beratungslandschaft. In: Reichel, René (Hrsg.): *Beratung – Psychotherapie – Supervision*. Wien, S. 226–246.
- Pohl-Patalong, Uta (2007): Seelsorge. Konzeptionen/Kontexte/Lebensgestaltung/Seelsorgegespräch. In: Gräb, Wilhelm/Weyel, Birgit (Hrsg.): *Handbuch Praktische Theologie*. Göttingen, S. 675–686.
- Rauchfleisch, Udo (2016): Unterschiede zwischen seelsorglichen, beratenden und therapeutischen Kontakten in der Telefonseelsorge. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 67–94.
- Richter, Cornelia (2016): Telefonseelsorge als Resonanzraum der Sorge – eine Perspektive angewandter, deskriptiver und theologischer Ethik. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 185–198.
- Röhrs, Hermann (1993): *Jean-Jacques Rousseau. Vision und Wirklichkeit*.
- Sandfuchs, Wilhelm/Hengsbach, Franz (Hrsg.) (1966): *Die Kirche in der Welt von heute. Eine Einführung in die Pastoralkonstitution gaudium et spes*. Würzburg.
- Schmid, Peter, F. (2007): Beratung als Begegnung von Person zu Person – Zum Verhältnis von Theologie und Beratung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank/Sicken-diek, Ursel (Hrsg.): *Das Handbuch der Beratung, Bd. 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen, S. 155–169.
- Schütz, Christian (1992): Spiritualität. In: Schütz, Christian (Hrsg.): *Lexikon der Spiritualität*. Freiburg/Basel/Wien.
- Schützeichel, Rainer (2004): Von der Buße zur Beratung. Über die Risiken professionalisierter Seelsorge. In: Schützeichel, Rainer/Brüsemeyer, Thomas (Hrsg.): *Die beratende Gesellschaft*. Wiesbaden, S. 111–140.
- Stollberg, Dietrich (2016): Der psychotherapeutische Charakter des seelsorglichen Gesprächs. In: Engemann, Wilfried (Hrsg.): *Handbuch der Seelsorge. Grundlagen und Profile*. Leipzig, S. 276–302.
- Stollberg, Dietrich (1969): *Psychotherapeutische Seelsorge. Die amerikanische Seelsorgebewegung. Darstellung und Kritik*. München.
- Vogd, Werner (2016): Seele, Sorge, Seelsorge – Entwurf einer soziologischen Theorie der Seelsorge. In: Henkel, Anna/Karle, Isolde/Lindemann, Gesa/Werner, Micha H. (Hrsg.): *Dimensionen der Sorge*. Baden-Baden, S. 281–312.
- Wagner-Rau, Ulrike (2008): Seelsorge als Gespräch. Relecture eines Klassikers der Pastoralpsychologie. In: *Wege zum Menschen* 60, S. 20–32.
- Wolff, Hanna (1983): *Jesus als Psychotherapeut. Jesu Menschenbehandlung als Modell moderner Psychotherapie*. Stuttgart.





TEIL III:  
Anliegen, Problemstrukturen und  
Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen  
alltagsorientierter Beratungsangebote –  
Befunde qualitativer Studien



### 3 Datengrundlagen des Projektes „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“

*Walburga Hoff, Christiane Rohleder*

Bislang vorliegende empirische Forschungsvorhaben zur Nutzer\*innenstruktur und den Anruferhalten in der Telefonseelsorge sind vorrangig auf die Erfassung und Auswertung quantitativer Daten ausgerichtet. Ein zentraler Grund dafür liegt in den datenschutzrechtlichen Bedingungen des Telefonseelsorge-Angebots, insbesondere der zugesicherten Anonymität, welche „klassische“ qualitative Zugänge – wie z.B. Interviews mit Anrufern oder aber Mitschnitte telefonischer Beratungsgespräche – unmöglich machen. Demgegenüber sind quantitative Daten leichter verfügbar, da die Telefonseelsorge selbst Statistikdaten zu den einzelnen Anrufen anhand eines verbindlichen Kriterienkatalogs, der als „aktuell nahezu beispielsweise für telefonische Beratungsdienste in Deutschland“ (Klein u.a. i.d.Bd.) gelten kann, erhebt. Dies erklärt, warum sich bislang unter den empirischen Untersuchungen bezogen auf das Nutzer\*innenverhalten vorrangig Sekundäranalysen zu sozio-demografischen Merkmalen der Nutzer\*innen und Themenschwerpunkten der Anrufe finden. Derart werden Wissensbestände für die Telefonseelsorge-Praxis – wie z.B. zum manifesten Nutzungsverhalten der Anrufer – generiert.

Noch weitgehend empirisch unerforscht sind jedoch Aspekte, die im Sinne verstehender Ansätze beispielsweise Auskunft über die zugrundeliegende Motivation zur Nutzung des Telefonseelsorge-Angebots geben könnten. Zwar gibt es sehr viele wissenschaftliche Beiträge, die sich im Sinne einer wissenschaftlichen Reflexion von Praxiserfahrungen in der telefonischen Begleitung sowie von Erfahrungen aus der Supervision freiwilliger Berater\*innen mit den tieferliegenden Problemlagen und Bewältigungsstrategien der Anrufer beschäftigen. Datenbasierte Studien zu diesen Themen gibt es jedoch noch kaum.

Dieses Forschungsdesiderat war im Jahr 2017 Anlass für das Projekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ in Kooperation mit der Bundesgeschäftsstelle der Telefonseelsorge. Im Rahmen des vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend durch die Übernahme von Sachkosten unterstützten Projekts wurden zwei qualitative Studien durchgeführt. Sie beschäftigen sich mit Strukturen der Anruferanliegen sowie den Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nut-

zer\*innen der Telefonseelsorge. Dabei stehen insbesondere auch Fragen der gesellschaftlichen Bedingtheit der zu Tage tretenden Anliegen und subjektiven Strategien im Mittelpunkt der Analyse. Es handelt sich um:

1. eine qualitative Inhaltsanalyse von sogenannten Berichtsblättern, die in allen Telefonseelsorge-Stellen als natürliches Datenmaterial vorliegen, hinsichtlich der Anliegen, die Nutzer\*innen in ihren Anrufen an die ehrenamtlichen Seelsorger\*innen herantragen;
2. eine fallanalytische Rekonstruktion von latenten Problem- und Bewältigungsstrukturen der Anrufenden, die auf der Grundlage ethnografischer Gesprächsprotokolle von ehrenamtlichen Berater\*innen speziell für die Untersuchungszwecke angefertigt wurden.

An dem Forschungsprojekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ haben vier Telefonseelsorge-Stellen teilgenommen. Auswahlkriterien für die Samplebildung waren vor allem regionale Gesichtspunkte. So sollten einerseits Großstädte Berücksichtigung finden, andererseits Stellen, die zusätzlich zu ihrem städtischen Einzugsgebiet für angrenzende, eher ländlich strukturierte Räume zuständig sind. Für jeden der Einrichtungstypen konnten zwei Telefonseelsorge-Stellen gewonnen werden. Die teilnehmenden Stellen stammen zudem aus unterschiedlichen Bundesländern und im Sample befinden sich Telefonseelsorge-Stellen in katholischer wie in evangelischer Trägerschaft. Voraussetzung für die Mitarbeit war die Bereitschaft der Leitungskräfte, die sogenannten Berichtsblätter anonymisiert zur Verfügung zu stellen, aber vor allem die Bereitwilligkeit und das Interesse ausreichend vieler ehrenamtlicher Berater\*innen, an einer Qualifizierung zum Thema „Erstellung von ethnografischen Gesprächsprotokollen“ teilzunehmen sowie drei bis vier dieser Protokolle zu erarbeiten.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der zwei Studien vorgestellt.

## 4 Zentrale Anliegen von Anrufern und ihre gesellschaftliche Einbettung

### 4.1 Anliegen von Anrufern – eine inhaltsanalytische Studie von Berichtsblättern

*Christiane Rohleder unter Mitarbeit von  
Christine Deters, Johanna Jacob-Brüggemann,  
Hendrik Niederholz, Nicole Rolfsen*

Die Auseinandersetzung mit der Unterschiedlichkeit möglicher Anliegen von Anrufern der Telefonseelsorge ist nichts grundsätzlich Neues. In jeder Qualifizierung ehrenamtlicher Berater\*innen werden verschiedene Anrufer\*intertypen thematisiert. Auch in der bisherigen wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit der Arbeit der Telefonseelsorge finden sich Gesprächstypologien. So hat Stefan Plöger (2006: 116f.) z.B. folgende Gesprächstypen und dahinterstehende Anliegen von Anrufern differenziert:

- das Krisengespräch – Inhalt ist ein akut zugespitztes, existentielles Problem
- das Problemgespräch – Inhalt ist ein wichtiges Problem, für das Hilfe und Lösung erhofft wird
- das Entlastungsgespräch – hier steht vor allem das Anliegen emotionaler Entlastung durch die TS im Mittelpunkt, weniger die Hoffnung auf eine Lösung eines Problems
- das Plaudergespräch – hier besteht vorrangig der Wunsch nach einer Unterhaltung.

Plöger (a.a.O.: 118) weist zudem auf die Zunahme kurzer Gespräche seit 1997 im Zuge der Einführung der Servicenummern sowie auf die gestiegenen Zahlen in den Nutzergruppen „Aufleger\*innen“ und missbräuchliche Anrufe hin. Die vorliegenden Typologien sind allerdings in der Regel nicht Ergebnis empirischer Forschung und auf eine Analyse möglicher sozialer Ursachen der unterschiedlichen Anruferanliegen wird zumeist verzichtet. Die nachfolgende Studie<sup>1</sup> versucht diese Lücke zu schließen.

1 Teile der qualitativen Inhaltsanalyse wurden 2017/18 in dem Studienprojekt „Anrufer\*innen der Telefonseelsorge vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklung“ in den Masterstudiengängen „Netzwerkmanagement in der Sozialen Arbeit“ und „Teilhaberorientierte Netzwerke in der Heilpädagogik“ der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster, von Christine Deters, Johanna Jacob-Brüggemann, Hendrik Niederholz und Nicole Rolfsen unter der Leitung von Prof. Dr. Christiane Rohleder bearbeitet. Teilergebnisse der Analyse wurden bereits in Hoff/Rohleder 2019 veröffentlicht.

Sie basiert auf der inhaltsanalytischen Auswertung sogenannter Berichtsblätter aus den vier am Projekt beteiligten Telefonseelsorge-Stellen. Beim Berichtsblatt handelt es sich um ein nichtstandardisiertes Dokumentationsinstrument, das in allen Stellen der Telefonseelsorge Anwendung findet. Die Freiwilligen halten im Anschluss an ein Beratungsgespräch im Berichtsblatt verschiedene Informationen, wie beispielsweise das Geschlecht und Alter der Anrufenden, die Uhrzeit und Dauer des Anrufs etc., fest. Darüber hinaus können auch Angaben zum Anrufverhalten (Daueranrufer\*in oder interne Wiedererkennungsmkmale) gemacht werden. Für die vorliegende Untersuchung ist vor allem das Freitextfeld relevant, da hier die Beratenden nach ihrem Ermessen Gesprächsthemen protokollieren, die Anliegen und Gefühlslagen der Anrufenden beschreiben, aber z.T. auch Angaben zu ihrem eigenen Beratungsverhalten, ihrer Beurteilung des Anrufs sowie ihrer Gefühlslage machen.

Während drei der an der Studie beteiligten TS-Standorte hierzu Computermasken, insbesondere das EDV-System Telefonseelsorge-Bundes-Statistik (kurz TS-Bussi) nutzen, findet sich in der Untersuchung auch eine Telefonseelsorgestelle, in der zum Erhebungszeitpunkt 2017 die entsprechenden Informationen noch handschriftlich in einer Tabelle festgehalten wurden.

#### *4.1.1 Fragestellung der Studie*

Die Berichtsblätter stellen in der Arbeit der Telefonseelsorge natürlich vorhandenes Datenmaterial dar, das gut zu anonymisieren und für Forschungszwecke schnell verfügbar ist. Während in bereits erfolgten Studien dieses Material, insbesondere die Daten des TS-Bussi, mehrheitlich für quantitative Auswertungen genutzt wurde, werden die Berichtsblätter im vorliegenden Projekt unter qualitativen Gesichtspunkten analysiert. Zum einen steht die Frage im Mittelpunkt, mit welchen Anliegen sich die Anrufenden aus Sicht der Berater\*innen an die Telefonseelsorge wenden. Dabei geht es nicht primär um eine quantitative Auszählung der verschiedenen Themen der Anrufe, sondern um die allgemeineren Anliegen, die Anrufende an die TS herantragen. Ein identisches Thema, wie beispielsweise Alter und Pflege, kann die Beratenden/Seelsorgenden in Form sehr unterschiedlicher Anliegen erreichen. Zum Beispiel

- in Form eines Informationsbedarfs über Unterstützungsmöglichkeiten bei Pflegebedarf;
- in Form einer Entscheidungssituation bzgl. der Frage, welches Wohn- und Pflegesetting für eine pflegebedürftige ältere Person am besten wäre;
- in Form einer akuten Gefährdungssituation und damit Krise, in der sich eine pflegebedürftige ältere Person befinden kann;
- in Form einer komplexen, dauerhaften Belastungssituation einer älteren, pflegebedürftigen Person, z.B. aufgrund des Haders mit dem Verlust von Autonomie und Kompetenzen.

Quantitativ können alle diese Konstellationen über die Themen Alter und Pflege kodiert werden. Für die Beratenden sind mit den unterschiedlichen Anliegen aber ganz verschiedene An- und Herausforderungen in der Beratungspraxis verbunden. Um diese besser differenzieren und in ihren Zusammenhängen zu gesellschaftlichen Entwicklungen verstehen zu können, widmet sich die Analyse der Berichtsblätter den Fragen:

1. Welche Typen von Anruferndenangelegenheiten lassen sich in den Berichtsblättern identifizieren?
2. Inwieweit spiegeln sich in diesen Anliegen gesamtgesellschaftliche Entwicklungen wider?

Das Forschungsinteresse bezieht sich somit auf die von den ehrenamtlichen Berater\*innen wahrgenommenen individuellen Hilfebedarfe von Anrufer\*innen, um daraus eine Typologie der Anliegen der Nutzer\*innen der Telefonseelsorge zu entwickeln und diese an soziale Wandlungsprozesse rückzubinden.

Bei der Analyse ist zu berücksichtigen, dass es sich bei dem Material der Untersuchung, den Berichtsblättern, um zweifache subjektive Konstruktionen handelt. Die Eigenaussagen der Anrufernden, ihre Schilderungen von Situationen und Notlagen, sind bereits subjektive Interpretationen ihrer Lebens- und Problemlagen und gelten in diesem Sinne als „Konstruktionen ersten Grades“ (Przyborski/Wohlrab-Sah 2014: 13). Die schriftliche Darstellung der Anruferanliegen in den Berichtsblättern unterliegt wiederum einer subjektiven Interpretation, diesmal durch die ehrenamtlichen Berater\*innen. Diese schreiben auf, was sie als Problem oder Anliegen des/der Anrufernden wahrgenommen haben. Die Berichtsblätter bilden somit nicht die subjektive Wirklichkeit der Anrufernden ab, sondern die subjektive Wahrnehmung der Anruferanliegen durch die Ehrenamtlichen. Dieses „Fremdbild“ kann in Abhängigkeit von den jeweiligen Persönlichkeiten der Freiwilligen gegebenenfalls stark von der Selbsteinschätzung der Anrufernden bezüglich des Kerns ihres Problems abweichen. Deshalb gelten die Angaben der ehrenamtlichen Berater\*innen zu den Inhalten der Gespräche und zur emotionalen Lage der Anrufernden als „besonders anfällig für Verzerrungen“ (Plöger 2006: 121). Vorliegende Untersuchungen zeigen, dass Aspekte wie z.B. das Alter oder das Geschlecht der Beratenden Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Anruferanliegen haben, weshalb Plöger (a.a.O.: 122) konstatiert, dass sich die Berichtsblätter nur bedingt als objektive Quellen zur Beantwortung der Frage, „wer warum Telefonseelsorge in Anspruch nimmt“, eignen würden.

Hinsichtlich der Bewertung der der Analyse zugrunde liegenden Daten kommt hinzu, dass es sich bei den Berichtsblättern in der Regel um sehr komprimiertes Material handelt. Auch wenn der Umfang der Verschriftlichungen entlang der Komplexität der Anrufe wie der Vorlieben der Ehrenamtlichen

variiert, bestehen die längsten Berichtsblätter maximal aus fünf bis sieben Sätzen.<sup>2</sup>

Unter qualitativen Gesichtspunkten sind damit deutliche Einschränkungen der Aussagekraft der Berichtsblätter verbunden. Die Erfassung der Sicht der ehrenamtlichen Berater\*innen auf Anruferanliegen sowie ihrer emotionalen Reaktionen auf diese ist aber auch gerade die Stärke des Materials. Die Berichtsblätter geben einen sehr guten Aufschluss darüber, wie die Berater\*innen die jeweiligen Anforderungsstrukturen der Telefonate subjektiv wahrnehmen; welche Anliegen als „leicht“ zu bearbeiten erlebt werden und welche Anliegen Widerstände oder Ablehnung auslösen. Für die Qualifizierung der ehrenamtlichen Berater\*innen kann die Reflexion dieser subjektiven Deutungen und eine Auseinandersetzung mit möglichen sozialen Hintergründen der an die TS herangetragenen Anliegen hilfreich und entlastend sein.

Hinzu kommt, dass die eingeschränkte Aussagekraft verfügbarer TS-Daten nicht nur die vorliegende Studie betrifft, sondern ebenfalls für die quantitativen Analysen der Problemstrukturen der Anrufenden gilt (Klein/Strietholt/Stuckstätte i.d.Bd.). Bei der Themenerfassung über die vorgegebenen Kategorien des TS-Bussi vermerken einige Ehrenamtliche bei teilweise kurzen Telefonaten sehr viele thematische Kategorien, andere Freiwillige sind deutlich „sparsamer“ in diesem Punkt. Hinzu kommt, dass die eigentlichen Anliegen der Gespräche durch die Themen, die behandelt werden, häufig nur unzureichend beschrieben werden (vgl. Plöger 2006: 126). Da aus datenschutzrechtlichen Gründen kein anderer methodischer Zugriff auf die Inhalte der Anrufe möglich ist, bilden die Berichtsblätter, trotz dieser Vorbehalte, für einen Überblick über die Anliegen der TS-Nutzer\*innen das derzeit aussagekräftigste, repräsentativ verfügbare Material. Zur Sicherung des Datenschutzes wurden in der nachfolgenden Auswertung personenbezogene Daten verfremdet.

#### *4.1.2 Stichprobenziehung und Auswertung nach Mayring*

Die teilnehmenden Telefonseelsorge-Stellen waren gebeten, dem Forschungsprojekt für die Analyse der Anruferanliegen alle Berichtsblätter aus je einer Woche anonymisiert zur Verfügung zu stellen. Dabei wurden seitens des Projekts keine Vorgaben dazu gemacht, aus welcher Woche die Berichtsblätter stammen sollten, wichtig war allein, dass ein zusammenhängender Zeitraum von sieben Tagen abgedeckt war. Da jede Stelle einen anderen Zeitraum gewählt hat, stammen die vorliegenden Berichtsblätter aus je einer Woche im Februar, März, April und im Juli 2017. Über alle vier Telefonseelsorge-Stellen hinweg umfasst das Rohdatenmaterial mehr als 800 Berichtsblätter.

2 Dies liegt u.a. auch daran, dass es in einigen Telefonseelsorge-Stellen explizit nicht gewünscht ist, dass die ehrenamtlichen Berater\*innen lange Kommentare verfassen.



*Zentrale Anliegen von Anrufern und ihre gesellschaftliche Einbettung*

Voraussetzung für die Projektteilnahme war nicht, dass die TelefonSeelsorge-Stellen mit dem Online-Erfassungssystem TS-Bussi arbeiten mussten. Deutschlandweit verfügten im Jahr 2017 nur 70% der 105 Telefonseelsorge-Stellen über dieses EDV-System (TelefonSeelsorge 2018: 1). Auch unter den teilnehmenden Standorten befindet sich eine TS-Stelle, in der die Erfassung von Anrufen nicht PC-gestützt erfolgt. Dies ist für die nachfolgenden Auswertungen, insbesondere die einführenden quantifizierenden Analysen, wichtig, denn hierüber erklärt sich, warum für zentrale Parameter zur Beschreibung der Stichprobe nicht aus allen Berichtsblättern Angaben vorliegen.<sup>3</sup> Tabelle 1 gibt einen Überblick über die jeweils für die Standorte regelhaft verfügbaren Daten. Um die Anonymität der Standorte zu gewährleisten, werden in dieser Tabelle die Standorte nummeriert.

*Tabelle 4.1: Überblick über die Datenstruktur der zur Verfügung gestellten Berichtsblätter*

erfasste Daten	Standort 1	Standort 2	Standort 3	Standort 4
Art und Weise der Datenübermittlung an das Forschungsprojekt	Ausdruck, Berichtsblätter am PC ausgefüllt	Fotografie handschriftlich ausgefüllter Berichtsblätter	Kopie handschriftlich ausgefüllter Berichtsblätter	Exceldatei
Datum, Uhrzeit und Dauer	ja	ja	ja	ja
Freifeldeintrag	ja	ja	ja	ja
regelhafte Erfassung des Geschlechts	ja	ja	nur aus Freitext zu erschließen	
regelhafte Erfassung des Alters	ja	ja	nur aus Freitext zu erschließen	
regelhafte Erfassung der Lebensform	ja	ja	nur aus Freitext zu erschließen	
regelhafte Erfassung psych. Erkrankungen, Suizidalität	ja		nur aus Freitext zu erschließen	
regelhafte Erfassung von Erst-/Wiederholungsanrufen	ja		nur aus Freitext zu erschließen	

3 Für die Analyse mit dem Programm MaxQDA wurden alle Berichtsblätter durch Transkription in ein edv-kompatibles Datenformat gebracht.

Die Übersicht zeigt, welche Daten jeweils regelhaft für die Auswertung verfügbar waren. Wo dies nicht der Fall war, mussten entsprechende Informationen aus den Freitexten der Berichtsblätter extrahiert werden. Allerdings fanden sich nicht immer zu allen interessierenden Merkmalen in den Freitexten entsprechende Angaben.

Angesichts des Gesamtumfangs des Datenmaterials war eine Reduktion der Zahl zu analysierender Berichtsblätter notwendig. Um die Datenmenge sinnvoll zu begrenzen und gleichzeitig als relevant erachtete Aspekte des Anruferverhaltens in der Samplebildung zu berücksichtigen, wurde aus dem vorliegenden Material eine kleinere Stichprobe gezogen. Dieser liegen folgende Überlegungen zugrunde: Je Standort wurden alle Berichtsblätter der Tage Montag und Mittwoch von 0 bis 24 Uhr sowie für das Wochenende alle Berichtsblätter von Freitag ab 16.00 Uhr bis Sonntag 24 Uhr in die Auswertung einbezogen. Durch dieses Sampling wurden sowohl Werktage als mit dem Wochenende auch Tage berücksichtigt, die für die Mehrheit der Bevölkerung durch freie Zeit charakterisiert sind. Dahinter steht die Hypothese, dass Menschen sich in diesen „Frei-Zeiten“ eher mit ihren Problem- und Bedürfnislagen konfrontiert sehen könnten. Darüber hinaus berücksichtigt diese Stichprobenziehung die Annahme, dass die Typen von Nutzer\*innen an Wochentagen und Wochenenden differieren könnten.

Insgesamt besteht die ausgewertete Stichprobe aus 580 Berichtsblättern. Dabei zeichnen sich die analysierten Angaben der ehrenamtlichen Beratern/Seelsorgenden durch eine sehr unterschiedliche Länge aus. Es finden sich Berichtsblätter, in denen nur die quantitativen Abfragen im Rahmen des TS-Bussi ausgefüllt sind, Berichtsblätter, in denen in einem Satz das Anliegen der Anrufenden skizziert wird, sowie Blätter, in denen ausführlichere inhaltliche Angaben gemacht werden.

Aufgrund der für qualitative Studien umfangreichen Datenmenge erfolgte die Auswertung mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Diese Methode ermöglicht eine „empirische, methodisch kontrollierte Auswertung auch größerer Textcorpora“ (Mayring 2000: o.S.). Bei der qualitativen Inhaltsanalyse handelt es sich um „ein Bündel an Verfahrensweisen zur systematischen Textanalyse“ (Mayring 2000: o.S.), bei denen das Material in seinem ursprünglichen Kommunikationszusammenhang nach festen inhaltsanalytischen Regeln bearbeitet wird, ohne dass vorschnelle Quantifizierungen erfolgen.

Bedingt durch den hybriden Ansatz – „Qualitatives und Quantitatives gleichzeitig anwendend“ (Mayring 2015: 17) – verfolgt die qualitative Inhaltsanalyse nicht das Ziel der Untersuchung latenter Sinngehalte, wie dies bei rekonstruktiven qualitativen Verfahren wie beispielsweise der Objektiven Hermeneutik nach Oevermann u.a. (1979) der Fall ist. Vielmehr geht es um den verstehenden Nachvollzug im Material zu Tage tretender Sachverhalte. Dabei können die relevanten Auswertungskategorien deduktiv an das Material ange-

legt werden, oder aber, wie dies in der vorliegenden Untersuchung der Fall ist, induktiv aus dem Material gewonnen werden (vgl. Mayring 2015: 17).

Analogue der Fragestellung wurde eine Analyse des Samples in Richtung einer typisierenden Strukturierung vollzogen (vgl. a.a.O.: 103ff.). Dem Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse entsprechend wurde zunächst das Ziel der Analyse – in diesem Fall die Bildung einer Typologie von Anruferanliegen – festgelegt und es wurden Selektionskriterien bestimmt. Selektionskriterien legen fest, welche Themen für die Bearbeitung der Forschungsfrage irrelevant sind. Anschließend wurden die Berichtsblätter mit Hilfe der Software MaxQDA unter der Fragestellung, welche impliziten Anliegen der Anrufer sich in den Angaben der Ehrenamtlichen niederschlagen, durchgearbeitet. Dabei erlaubt diese Software auch, relevante quantifizierbare Aspekte des Materials zu erfassen.

Ausgangspunkt der Analyse ist die Annahme, dass jedem Anruf bei der Telefonseelsorge ein sozialer Sinn in Form eines spezifischen Anliegens der Anrufer inhärent ist. Dieser soziale Sinn muss sich den Beratenden/Seelsorgenden nicht immer sofort erschließen bzw. das Anruferanliegen kann bei den Ehrenamtlichen auch emotionale Widerstände erzeugen und z.B. als unzulässig für die Zielsetzungen und den Aufgabenbereich der Telefonseelsorge markiert werden. Inwiefern sich nicht auch in diesen Anliegen ernstzunehmende individuelle Belastungen niederschlagen, die auf gesamtgesellschaftliche Entwicklungen und herrschende soziale Verhältnisse verweisen, ist eine zentrale Frage dieser Studie.

### *4.1.3 Typologie der Anliegen von Anrufern*

Nachfolgend wird zunächst die Zusammensetzung der untersuchten Stichprobe unter quantitativen Gesichtspunkten beschrieben, bevor im zweiten Schritt die zu Tage tretenden Anliegen der Anrufer analysiert werden.

#### *4.1.3.1 Quantitative Beschreibung der Stichprobe*

Zur Herausarbeitung allgemeiner Strukturen der Stichprobe, wurden die Berichtsblätter quantitativ bearbeitet. Hierbei wurden alle Anrufe berücksichtigt, auch die als Sex- oder Scherzanrufe markierten sowie Anrufe, bei denen geschwiegen bzw. sofort wieder aufgelegt wurde. Die nachfolgende Tabelle 2 bildet die quantitative Zusammensetzung der Stichprobe nach Telefonseelsorge-Stelle und die Geschlechterverteilung unter den Anrufern ab.

Tabelle 4.2: Zahl der Anrufe nach Telefonseelsorge-Stelle und Geschlecht (Mo und Mi ganztägig, Fr. ab 16.00–So, 24.00)

Standort	abs. insg.	weiblich		männlich		ohne Angabe	
		abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
A	129	75	58,1	34	26,4	20	15,5
B	109	68	62,4	20	18,3	20	18,3
C	192	90	46,9	38	19,8	64	33,3
D	150	103	68,7	42	28,0	5	3,3
insg.	580	336	57,9	134	23,1	109	18,8

Aus dem vorliegenden Datenmaterial ist nicht immer zu erkennen, ob es sich um eine weibliche oder einen männlichen Anrufer\*in handelt. Der Prozentsatz der Anrufe, bei denen keine Geschlechterzuordnung möglich ist, liegt in der Stichprobe bei knapp 19%. Dies ist darin begründet, dass z.B. für sogenannte „Aufleger\*innen“ nicht die Möglichkeit besteht, das Geschlecht des/der Anrufenden zu bestimmen. Auch bei Anrufen, die als Sex- oder Scherzanruf markiert werden, werden in den Standorten häufig keine Angaben zum Geschlecht notiert. Je nach Praxis in den Telefonseelsorge-Stellen und der Art und Weise, wie die Berichtsblätter zur Verfügung gestellt wurden, schwankt der Prozentsatz der Anrufe, in denen das Geschlecht nicht ausgewiesen wurde oder werden konnte, zwischen 3% und 33%. Insgesamt überwiegt aber an allen Standorten der Anteil weiblicher Anrufender. An dem Standort, für den das Material eine nahezu hundertprozentige Zuordnung der Anrufe nach Geschlecht erlaubt, liegt der Prozentsatz der Anruferinnen bei fast 70%. Dies entspricht ungefähr dem in der Studie von Klein u.a. (i.d.Bd.) für 2013/14 ermittelten Prozentsatz von knapp 66% weiblicher Anrufender. Auch die bundesweite Nutzerstatistik der Telefonseelsorge für das Jahr 2017 (Grundlage: nur Angaben aus dem TS-Bussi) kommt auf einen Frauenanteil von 66,9% (TelefonSeelsorge 2018: 2).

Darüber hinaus wurden die Berichtsblätter nach der Art des Kontaktes, im Sinne der Identifikation von Wiederholungsanrufen, ausgewertet. Da in vielen der vorliegenden Berichtsblätter keine ausdrückliche Kennung vorliegt, ob es sich um wiederholt anrufende Personen handelt, wurden zusätzlich Kommentare im Freitextfeld, wie z.B. „Er kann dank der TS mit seiner Depression leben“; „Hier ist X (der mit der Tante)“ oder „Die TS-Gespräche sind ihm eine wichtige Stütze“, herangezogen. Die nachfolgende Tabelle dokumentiert die Zahl der als Wiederholungsanrufe markierten Telefonate. Da in den Telefonseelsorge-Stellen mehrmalig im Erhebungszeitraum anrufende Personen in der Auswertung der Berichtsblätter mehrfach erfasst wurden, liegt die absolute Zahl der wiederholt Anrufenden niedriger.

Tabelle 4.3: Anzahl und Anteil der als Wiederholungsanruf markierten Telefonate nach Telefonseelsorge-Stelle und insgesamt

Standort	insg. abs.	in %	darunter: als Wiederholungsanruf markiert	
			abs.	in % von insg.
A	129	22,2	24	18,6
B	109	18,8	22	20,2
C	192	33,1	66	34,4
D	150	25,9	37	24,7
insg.	580	100,0	149	25,7

Bezogen auf alle eingehenden Anrufe sind in der vorliegenden Studie ca. 26% der Telefonate als Wiederholungsanruf ausgewiesen. Selbst an dem Standort, an dem routinemäßig über die TS-Software Erst- und Wiederholungsanrufende erfasst werden, liegt der Anteil der wiederholt anrufenden Personen nur bei einem knappen Drittel. Diese Werte liegen deutlich unter den Ergebnissen der Studie von Klein, Strietholt und Stuckstätte (i.d.Bd.), die für 2013/14 einen bundesweiten Anteil von 76,4% Telefonaten ausweisen, bei denen Personen wiederholt anrufen. Der seitens der Telefonseelsorge auf der Basis des TS-Bussi ausgewiesene Anteil wiederholt Anrufer für das Jahr 2017 liegt mit 59,1% zwar etwas unter den Ergebnissen von Klein u.a., aber ebenfalls deutlich höher als die in der qualitativen Inhaltsanalyse ermittelten Werte (vgl. TelefonSeelsorge 2018: 2). Da bei Klein u.a. nur Seelsorge-/Beratungsgespräche ausgewertet wurden, während Anrufe der Kategorien „nicht Auftrag der TS“ (z.B. Scherz-, Sex-Anrufe etc.), „Aufleger/verwählt“ und „Schweigeanrufe“ unberücksichtigt blieben, wurde auch die vorliegende qualitative Stichprobe zur Annäherung an den Prozentsatz der Wiederholungsanrufe um diese Anruftypen bereinigt (s. Tabelle 4.4).

Anrufe, die aus Sicht der Ehrenamtlichen nicht in den Auftragsbereich der TS fallen oder, wie Auflegende und Schweigende, als Wiederholungsanrufe nicht kategorisierbar sind, machen in der untersuchten Stichprobe 19,5% aller Anrufe aus. Auch bei Nichtberücksichtigung dieser Anruftypen sind im vorliegenden Material nur knapp 32% der verbleibenden Beratungs-/Seelsorgegespräche eindeutig als Wiederholungsanrufe zu identifizieren. Da sich die Analyse vorrangig auf die inhaltliche Struktur der Anliegen der Anrufer konzentriert, sind diese Abweichungen für die Aussagekraft der Untersuchungsergebnisse jedoch von eher untergeordneter Bedeutung.

Tabelle 4.4: Anteil der als Wiederholungsanruf markierten Anrufe; Stichprobe, bereinigt um Aufleger, Schweigende sowie Anrufe, die als TS-unangemessen kategorisiert wurden

	abs.	in %
<b>Stichprobe insg.</b>	580	100
darunter:		
a) aufgelegt/verwählt	53	9,1
b) Schweigeanrufe	11	1,9
c) Sex-Anrufe	10	1,7
d) Scherzanrufe	27	4,7
e) Gespräch abgelehnt	7	1,2
f) Gespräch wegen Alkoholkonsum/Aggressivität sofort beendet	5	0,9
<b>als unangemessen kategorisierte/ nicht kategorisierbare Anrufe insg.</b>	<b>113</b>	<b>19,5</b>
<b>Stichprobe ohne a)–f)</b>	467	80,5
davon als Wiederholungsanruf markiert	<b>149</b>	<b>31,9</b>

Die Anrufe wurden auch hinsichtlich der Tageszeit ihres Eingangs quantifiziert (s. Tabelle 4.5). Insgesamt entfallen ungefähr ein Drittel aller Anrufe auf die nächtlichen Stunden zwischen 22.00 und 6.00 morgens. Der auffällig geringe Anteil nächtlicher Telefonate in einer Telefonseelsorge-Stelle mag seine Ursache in nicht besetzten Schichten haben, denn in dem zur Verfügung gestellten Datenmaterial fanden sich nur für zwei Tage Berichtsblätter aus Nachtschichten.

Tabelle 4.5: Nutzung der Telefonseelsorge nach Tageszeit

Standort	tagsüber 6.00–21.59		nachts 22.00–5.59		ohne Angabe	
		in %		in %		in %
A	89	69,0	40	31,0		0
B	95	87,2	14	12,8		0
C	127	66,1	60	31,3	5	2,6
D	103	68,7	44	29,3	3	2,0
insg.	414	71,4	158	27,2	8	1,4

#### 4.1.3.2 Typen von Anruferanliegen und ihre jeweilige Anforderungsstruktur in der Beratung

Das Ziel der Analyse der Berichtsblätter<sup>4</sup> ist die Identifikation zu Tage tretender Anliegen der Anrufernden, so wie diese von den beratenden Ehrenamtlichen subjektiv wahrgenommen werden. Dies ermöglicht, die Heterogenität des Spektrums der Problem- und Bedarfslagen der Nutzer\*innen der TS herauszuarbeiten und die subjektiven Anliegen der Anrufernden besser zu verstehen.

Entstanden ist eine Typologie von Anruferanliegen. Die Erarbeitung von Typisierungen und Typologien ist ein häufiges Ergebnis qualitativer Analysen. Bei ihrer Bewertung ist zu berücksichtigen, dass Typologien immer auch Verallgemeinerungen der zugrundeliegenden Sachverhalte darstellen (Mayring 2015: 101): „[S]ie unterstellen oft Uniformität, oft Polaritäten, die im Material so nicht existieren“ (ebd.). Darum sei darauf hingewiesen, dass es sich bei den gebildeten Typen um die Beschreibung von „Reinformen“ von Anruferanliegen handelt, die in der Praxis der telefonischen Beratung oft nicht in dieser absoluten Form vorkommen.

Mit Blick auf die qualitativen Fallrekonstruktionen von Hoff in diesem Band sei hier schon vermerkt, dass eine über alle Telefonseelsorge-Stellen weit verbreitete Praxis darin besteht, die Anliegen der Anrufer\*innen in den Berichtsblättern als „reale“ Probleme festzuhalten. Nur vereinzelt finden sich, wie im nachfolgenden Beispiel, schriftlich festgehaltene Vermutungen, der Inhalt des Gesprächs sei möglicherweise inszeniert.

„A\*in sei vor 2 Wochen überfallen worden – inszeniert? Kann nicht einschlafen, ist jetzt im Seniorenchat seit Mitternacht.“

In den für das Projekt erstellten und von Hoff rekonstruktiv interpretierten Gesprächsprotokollen erscheint dieses Anruferverhalten häufiger, auch, weil es die Beratenden vor erhebliche Herausforderungen stellen kann. Für die Bildung der Anliegenstypologie im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse ergaben sich jedoch aus den Berichtsblättern zu wenige Anhaltspunkte, um einen eigenständigen Anliegenstypus im Sinne „inszenierter Bedürftigkeit“ zu bilden.

Die qualitative Inhaltsanalyse konnte sieben Haupttypen von Anliegen identifizieren. Zudem wurde angesichts der bei Klein u.a. (i.d.Bd.) betonten Bedeutsamkeit von psychischen Erkrankungen bei Wiederholungsanrufen dieses Merkmal gesondert ausgewertet. Anrufe, in denen psychische Erkrankungen thematisiert werden, sind dementsprechend in der nachfolgenden Tabelle doppelt erfasst, zum einen über die Kategorie „psychische Erkrankung“, zum anderen über das Anliegen des Anrufs.

Tabelle 6 gibt eine erste Übersicht über die Typologie und den jeweiligen prozentualen Anteil der Anliegenstypen an der Gesamtstichprobe. Bezugsgröße

4 Aus Datenschutzgründen wird in der nachfolgenden Darstellung darauf verzichtet, bei den zitierten Berichtsblättern jeweils den Standort auszuweisen, aus dem die Blätter stammen.

für die Berechnung der prozentualen Anteile ist die um unangemessene Anliegen, Aufleger\*innen und Schweigende<sup>5</sup> bereinigte Stichprobe von 467 Telefonaten.

Tabelle 4.6: Anruferanliegen in der Telefonseelsorge, abs. und in %, n = 467 (Stichprobe bereinigt um TS-unangemessene Anliegen, Aufleger und Schweigende)

Typologie der Anruferanliegen in der Telefonseelsorge		
Anliegentypus	abs.	in %
inhaltlich nicht kategorisierbare/sonstige Anliegen	48	10,3
Ärger und Aggressionen verbalisieren	26	5,6
Informationsbedarf	12	2,6
konkreter Entscheidungsprozess	14	3,0
akute Alltagsprobleme/-herausforderungen	153	32,8
komplexe und langfristige Belastungssituationen	127	27,2
akute Krisensituation	37	7,9
Mitteilung von Alltagsereignissen	59	12,6
<b>insgesamt</b>	<b>467</b>	<b>100</b>
davon: mit nach Aussagen der Anrufenden diagnostizierter/ von Beratern vermuteter psychischer Erkrankung	90	19,3

Nachfolgend wird jeder Typus zunächst in seiner Struktur beschrieben, an Beispielen aus den Berichtsblättern<sup>6</sup> ausführlich erläutert und die zu Tage tretenden Anliegen werden in gesellschaftliche Prozesse eingeordnet. Darüber hinaus werden mit dem jeweiligen Typus einhergehende Anforderungen an die ehrenamtlichen Berater\*innen/Seelsorger\*innen diskutiert.

- 5 Die Nichtberücksichtigung von „Schweigenden“ in der Anliegentypologie heißt allerdings nicht, dass die Telefonseelsorge für diese Gruppe von Anrufenden nicht auch eine wichtige positive Funktion hat. Dies wird in nachfolgendem Berichtsblatt deutlich:  
*„A. hat die meiste Zeit geschwiegen, hat lediglich wiederholt, wie schön es ist, dass jemand am Apparat ist. Er war dann mit der Beendigung des Telefonats einverstanden.“*
- 6 Die Zitate aus den Berichtsblättern sind um Flüchtigkeitsfehler bei der Rechtschreibung und Zeichensetzung bereinigt. Personenbezogenen Angaben wurden zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Anonymität verfremdet.



*Anliegentypus: Inhaltlich nicht kategorisierbare/sonstige Anliegen*

Nicht immer erlauben die Berichtsblätter eine eindeutige Zuordnung zu einem Anliegentyp. In Telefonseelsorge-Stellen, die mit dem TS-Bussi arbeiten, führen Ehrenamtliche vereinzelt nur Themen auf, machen aber keine weiteren Anmerkungen, über die das dahinterstehende Anliegen des/der Anrufenden erschlossen werden könnte. Dabei finden sich, wie das nachfolgende Beispiel zeigt, auch für Telefonate von nur wenigen Minuten z.T. umfangreiche Themenaufstellungen.

„Themen: Sonstiges seelisches Befinden; Betreuung, Pflege, Behandlung, Therapie.“

Bei anderen Berichtsblättern scheitert die Kategorisierung des Anliegens daran, dass die Notizen im Freifeld zu knapp oder hinsichtlich des Anliegens des Anrufs nur bedingt nachvollziehbar sind.

Zu den sonstigen Anliegen wurden auch Anrufe gezählt, in denen das Agieren der Berater\*innen der TS im Mittelpunkt des Telefonats steht. Dies können einerseits, wie im nachfolgenden Beispiel, Beschwerden über das Verhalten der Beratenden sein, andererseits aber auch Telefonate, die dem Dank für die Begleitung durch die TS gelten.

„Anruferin beschwerte sich weinend, dass sie heute Mittag abgewürgt worden wäre und dass sie deshalb in einer starken Depressionsphase gelandet sei. Ich habe sie getröstet, ihr vermittelt, dass sie zu jeder Zeit bei uns anrufen dürfe, und mich entschuldigt. Sie war aber nicht zu trösten und beendete zuerst einmal das Gespräch! Sie wolle sich zuerst einmal beruhigen und es dann wieder bei uns versuchen!“

Darüber hinaus finden sich unter den sonstigen Anliegen vereinzelte Telefonate, in denen der Wunsch nach einem gemeinsamen spirituellen Erlebnis, wie z.B. einem Gebet oder dem Anzünden einer Kerze, geäußert wird oder in denen ausdrücklich allein der inhaltliche Austausch über ein aktuelles soziales oder politisches Thema im Mittelpunkt stehen.

*Anliegentypus: Ärger und Aggressionen verbalisieren*

Generell ist festzustellen, dass im Zusammenhang mit konkreten Problemen Ärger auf Seiten der Anrufenden oder ein zwischenzeitliches aggressives Auftreten gegenüber den Ehrenamtlichen relativ häufig in den Berichtsblättern verzeichnet sind.

Im Zentrum der Anrufe des Typus „Ärger und Aggressionen verbalisieren“, der in der Stichprobe ca. 6% ausmacht, scheint im Unterschied dazu nahezu ausschließlich das Anliegen zu dominieren, negativen Gefühlen wie Ärger, Aggressionen oder Hass einem anderen Menschen gegenüber Ausdruck zu verschaffen. Diese Gefühle werden seitens der Anrufenden häufig als Resultat verweigerter sozialer oder privater Anerkennung oder ungerechter sozialer und politischer Verhältnisse erlebt.

*Christiane Rohleder u.a.*

„Die A. ‚muss mal reden‘. Sie erzählt von einem Gerichtsverfahren (sie wurde gemobbt) mit viel hin u. her und (wie sie sagt) ‚gekauften‘ Zeugen. Sie hat nun endgültig verloren, fühlt sich wie gelähmt. Wohin mit Frust u. Enttäuschung?“

„A.in ärgert sich über einen Brief v. Arbeitsamt. Sie lebt alleine u. wollte ihren Ärger der TS erzählen.“

„A. schimpft über unsere Politik.“

Während in den ersten zwei Beispielen das Grundanliegen dieses Typus – wohin mit Ärger, Frust, Enttäuschung, wenn man sich ungerecht behandelt fühlt und dazu, wie im zweiten Fall, allein lebt – von den Anrufenden noch formuliert werden kann, gilt dies für das Gros der Anrufer in dieser Kategorie nicht. Bei den meisten Anrufer\*innen scheint das Ziel des Telefonats nicht darin zu bestehen, in einen Austausch oder Reflexionsprozess über die Erfahrungen und Wahrnehmungen zu kommen, die ihren negativen Gefühlen und/oder Aggressionen zugrunde liegen. Vielmehr zeigt sich ein Bedürfnis, diese Emotionen im Telefonat relativ ungefiltert und möglichst unhinterfragt ausdrücken zu dürfen und damit auch einen Teil der negativen Gefühle an eine andere Person „abgeben“ und sich damit entlasten zu können.

„A.in, ca. 40 Jahre alt (auch mehr oder weniger, nur geschätzt) mir bekannt vorkommend mit aggressiver Stimme. Sie hat versucht, auf einem Friedhof bestimmte Dinge zu arrangieren, wurde dann angeblich mit Morddrohungen konfrontiert. Obwohl es Zeugen für die Drohung gegeben habe, hätte die Staatsanwältin das Verfahren eingestellt, um X, die Friedhofsverwaltung und das Z-Amt zu schützen. Als ich diese Vermutung leicht in Zweifel gezogen hatte, schrie die A.in auf, rief, ich solle weiterträumen und knallte den Hörer auf.“

„,Ich bin am Experimentieren mit meinem Diabetesmedikament!‘ A' beklagt sich über ihre Ärztin u. Selbsthilfegruppen, die keine Ahnung haben. Gespräch kaum möglich, ich kann da auch nicht helfen.“

Die Anrufenden wollen sich vor allem emotional „Luft“ machen, wofür sie auf die bedingungs- und widerspruchslose Anerkennung ihres Ärgers durch ein soziales Gegenüber angewiesen zu sein scheinen. Dementsprechend ist ein zentrales Kennzeichen dieses Anliegentypus, dass Versuche der Berater\*innen, die Anrufenden zu beruhigen, in ein Gespräch zu kommen oder die Haltung der Anrufenden zu hinterfragen, häufig mit dem Abbruch des Telefonats durch diese enden. Das bedeutet jedoch nicht, dass unter den Anrufenden nicht Personen sind, die wiederholt und über Jahre die Telefonseelsorge kontaktieren.

„Wen ich um Rat frage, wird mein Feind, braucht Verbündete, Dialekt, bei ihr ist nichts richtig, was gesagt wird, ruft schon Jahre an.“

„Anruferin ruft regelmäßig an und will mich beschimpfen.“

Aus Sicht der Berater\*innen/Seelsorger\*innen kann mit Anrufer\*innen dieses Anliegentypus oft kein wirklicher Kontakt aufgebaut werden. Trotzdem scheint die Telefonseelsorge für die Anrufenden eine der wenigen sozialen Möglichkeiten zu sein, wo sie für die emotionale Wahrnehmung ihrer individuellen

Situation und der sozialen Verhältnisse überhaupt noch Menschen mit der Bereitschaft finden, ihnen zuzuhören. Längere Telefonate scheinen nur dann zu entstehen, wenn die Berater\*innen weitgehend auf Interventionen verzichten und sich fast ausschließlich auf die Zuhörerrolle beschränken. Unter den Anrufenden finden sich dabei, wie nachfolgendes Berichtsblatt zeigt, auch Menschen, die Verschwörungstheorien zuneigen, wobei diese Gruppe in den letzten Jahren öffentlich an Bedeutung gewonnen hat.

„A spricht sehr aggressiv und wirkt dabei trotzdem gut informiert über das Tagesgeschehen, über Glauben, die Welt und vor allem die Deutschen: Sie selbst ist Opfer der Deutschen, aber Weltmeister im Widerstand leisten, sie ist die zeitgenössische Kopie von Christus, aber Deutschland hat ihr den Krieg erklärt. In Deutschland leben Heidenchristen, die das Gute opfern, um das Schlechte überleben zu lassen. Das deutsche Volk ist nach der ‚Verschweignung‘ versaut, die Leute ficken, saufen und fressen nur noch, sind alle Verbrecher. Die Demokratie bringt nichts, denn jeder Idiot hat Mitspracherecht und jedes Arschloch hat Recht. Die TS hat nur die Möglichkeit, Verständnisfragen zu stellen oder zuzustimmen, jegliches auch vorsichtige Infragestellen führt zu aggressivem Aufschrei. Nach knapp einer Std. verabschiedet sich die TS mit dem Hinweis, dass die A auf ihre Weise die Welt verbessern will (wie ist nicht klar), sie, die TS, heute aber in die Kirche geht.“

Die ausführliche Darstellung von Gesprächen dieses Typs in manchen Berichtsblättern dokumentiert, wie sehr sie Beratende zu beschäftigen scheinen. Je nach Beratertyp nutzen die Ehrenamtlichen die Berichtsblätter, um sich emotional zu entlasten oder ihre Erfahrung (mit) zu teilen. Auch wenn die Berater\*innen dies nicht immer ausdrücklich festhalten, entsteht z.T. der Eindruck, dass Anrufende dieses Typus psychische Belastungen bis hin zu psychischen Erkrankungen, wie z.B. posttraumatischen Verbitterungsstörungen (vgl. Linden 2017)<sup>7</sup>, haben. Angestaute Wut und Ärger können aber auch normale Reaktionen auf soziale Ausgrenzungs-, Diskriminierungs- und Kränkungs-erfahrungen sein (vgl. Bude 2015: 139). Andreas Reckwitz (2020: 206) geht davon aus, dass diese Gefühle die Kehrseite des Strebens nach Selbstverwirklichung und „Glück“ in der spätmodernen Subjektkultur bilden. Schließlich können neueren Erkenntnissen der Einsamkeitsforschung zufolge Ärger und Wut auch mögliche Reaktionen auf chronifizierte Einsamkeitsgefühle sein. Einsamkeitsgefühle können soziale Beziehungen negativ beeinflussen (vgl. Hawkey/Cacioppo 2010: 219), was wiederum Empfindungen von Frustration und Ärger verstärken kann (siehe dazu auch ausführlicher Rohleder i.d.Bd.).

7 Posttraumatische Verbitterungsstörungen zeichnen sich, anders als die posttraumatischen Belastungsstörungen, nicht primär durch Angst, sondern durch die Leitaffekte Verbitterung und Aggression gegenüber sich selbst wie der Umwelt aus. Auslöser für posttraumatische Verbitterungsstörungen können sogenannte „bedingte“ Stimuli sein, die vor dem Hintergrund der individuellen Persönlichkeitsdispositionen als ungerecht, herabwürdigend und/oder kränkend erlebt werden. „Entscheidend ist, wie bei der PTSD, dass der Patient immer wieder, ausgelöst durch äußere Stimuli oder spontan, sich an das kritische Ereignis erinnern muss, mit der Folge einer dauernden Reaktivierung der negativen Begleitemotionen.“ (Linden 2017: 2)

Dass ehrenamtliche Berater\*innen aufgrund der Gesprächsdynamik den Eindruck gewinnen, von diesem Anliegentypus als emotionaler „Mülleimer“ missbraucht zu werden, erklärt den hohen Anteil abgelehnter oder durch die Ehrenamtlichen aktiv beendeter Anrufe.

Vor dem Hintergrund einer in verschiedenen Bereichen zu Tage tretenden erhöhten Aggressionsbereitschaft, bietet die Telefonseelsorge diesem Anrufer\*typus einerseits eine niedrigschwellige Möglichkeit, und sei es auch nur kurz, Gehör und damit vielleicht Entlastung zu finden. Andererseits stellt sich für die Qualifizierung der Berater\*innen die Frage, ob und wenn ja, mit welchen konkreten Interventionen dieser Personenkreis in der Beratung kommunikativ besser erreicht werden könnte.

### *Anliegentypus: Informationsbedarf*

Bei dem Anliegen „Informationsbedarf“ handelt es sich mit ca. 3% zwar nur um einen sehr kleinen Typus. Er verweist jedoch auf eine Nutzungsvariante der Telefonseelsorge – die TS als Informationsportal für Anfragen unterschiedlichster Art. Oftmals kann der Informationsbedarf aus Sicht der Beratenden/Seelsorgenden mit einer kurzen Auskunft bedient werden, da das Anliegen von den Anrufenden klar geäußert wird. So geht es z.B. um die Weitergabe von Kontaktdaten ortsansässiger Beratungsstellen oder Selbsthilfegruppen.

„Gesprächsverlauf: A. sucht eine Gruppe für Trauerbewältigung.“

Mitunter sind die Informationsbedarfe komplexer und beziehen juristische Fragestellungen mit ein, über die die Berater\*innen mehr oder weniger fundierte Kenntnisse besitzen.

„A. ruft an, weil sie befürchtet, den Polizeieinsatz bezahlen zu müssen: sie hat wg. Rauchgeruch die Polizei angerufen, diese hat aber nichts gefunden. Die TS beruhigt sie, erklärt ihr, dass der Rauch vielleicht von den zahlreichen Kaminöfen kommt, die zurzeit in Gang sind. Auf ihre Frage nach den Gottesdienstzeiten der katholischen Kirche in X gibt die TS den Hinweis, dass sie nur die Zeiten – 10 Uhr – der ev. Kirche kennt. Die A vermutet, dass es da sogar Frühstück gibt, was sie von einem Freund weiß – und verabschiedet sich erleichtert.“

Generell zeichnet sich der Anliegentypus aus Sicht der Beratenden dadurch aus, dass thematisch ein sachlicher, inhaltlich klar umrissener Gegenstand im Mittelpunkt des Anrufs steht. Worauf sich die Informationsbedürfnisse ursächlich begründen, wird nicht immer im Berichtsblatt notiert. Da bei diesem Typus der Informationsbedarf aus Sicht der Beratenden nicht in komplexere soziale Probleme eingebettet zu sein scheint, sind die Anliegen für sie leicht nachvollziehbar. So fällt die Gesprächsdauer oft eher kurz aus. Mehrheitlich werden diese Anrufe in den Berichtsblättern nicht als verdeckte Versuche, in ein Gespräch zu kommen, markiert. Nur selten entsteht, wie im nachfolgenden Anruf, auf Seiten der Ehrenamtlichen das Gefühl, die Informationsanfrage sei nicht ganz ernst gemeint.

## *Zentrale Anliegen von Anrufernden und ihre gesellschaftliche Einbettung*

„Hatte Fragen zum Geschlechtsverkehr und Kinderkriegen. Habe sachlich mit ihr gesprochen, sie hat später einfach aufgelegt. Ich hatte das Gefühl, dass sie sich zwischendurch mit jemandem besprochen hat. Da ich nicht einschätzen konnte, ob es ein Fakeanruf war, bin ich sachlich korrekt geblieben.“

Vereinzelte Anrufe dieses Typs verdeutlichen, dass Personen ohne entsprechende soziale Netzwerke, wie Partner-, Freund- oder Nachbarschaften, auch bei sehr alltagspraktischen Problemen auf die Telefonseelsorge zurückgreifen. Beim nachfolgenden Beispiel handelt es sich um eine wiederholt Anrufende, die sich mit unterschiedlichsten Anliegen an die Telefonseelsorge wendet und in diesem Anruf ein technisches Problem hat.

„A. hat Angst vor ihrer Waschmaschine. Sie hat eine neue Waschmaschine mit Aquastop. In der Anleitung steht, das Teil darf nicht unter Wasser gesetzt werden, kann zum Tode führen. A. hat jetzt Angst, da immer etwas Wasser unter die Spüle läuft, einen Stromschlag zu bekommen. Mit den Monteuren hatte sie schon beim Aufbau Ärger.“

Je nach Wohnort, z.B. städtisch oder ländlich, vertrauterer oder anonymerer Nachbarschaften, aber auch für Personen ohne Partner\*in oder mit kleinen Beziehungsnetzen, kann sich im Alltag eine technische Frage wie die obige schnell zu einem größeren Problem auswachsen. An wen kann man sich ohne großen, auch finanziellen, Aufwand wenden, wenn Hilfe, wie in diesem Fall, von den eigentlich Zuständigen nicht erwartet werden kann und zugleich gefühlt ein nicht unerheblicher Schaden droht? Hier scheint die TS für Menschen mit kleinen oder fehlenden sozialen Netzwerken als Ansprechpartnerin für alle möglichen Lebenslagen zu fungieren. Die Beratenden sind nicht nur als emotionaler Beziehungersatz angefragt, sondern werden bei Bedarf auch instrumentell genutzt.

Die Anforderung an die Berater\*innen liegt bei diesem Anliegenstypus in der Heterogenität der thematischen Anfragen. Um dem geäußerten Informationsbedarf gerecht werden zu können, genügt z.T. eine gezielte Internetrecherche nach Beratungsstellen, Selbsthilfegruppen oder Öffnungszeiten von Institutionen, so dass in den Berichtsblättern in der Regel der Eindruck entsteht, diese Anliegen gut bedienen zu können.

Etwas anders gestaltet sich dies bei Fragen, die sich auf professionelles Fachwissen (z.B. aus dem juristischen Bereich) beziehen. Hier besteht eine latente Gefahr, sich in guter Absicht dazu verleiten zu lassen, Halb- oder fehlerhaftes Wissen weiterzugeben. Als dementsprechend wichtig erweist sich die Praxis in der Ausbildung der Berater\*innen, bei derartigen Anfragen die Grenzen der TS-Zuständigkeit zu verdeutlichen und an qualifiziertere Stellen zu verweisen.

*Anliegentypus: Konkreter Entscheidungsprozess*

Der Anliegentypus „konkreter Entscheidungsprozess“ tritt im Sample ebenfalls eher selten auf. Die Entscheidungsprozesse beziehen sich auf einen Gegenstand oder ein soziales Umfeld, auf den oder das die Anrufenden Einfluss nehmen können. Das von den Beratenden wahrgenommene Anliegen besteht im Wunsch, mit einem sozialen Gegenüber Vor- und Nachteile bereits vorhandener Überlegungen und Alternativen abzuwägen bzw. in bereits getroffenen Überlegungen bestärkt zu werden.

„Älterer leicht körperlich behinderter Mann muss aus seiner Wohnung ausziehen, weil das Haus keinen Fahrstuhl hat. Nun überlegt er, was für ihn passender wäre: Betreutes Wohnen oder altersgerechtes Wohnen.“

Die Anrufenden nutzen die Telefonseelsorge, um sich zu vergewissern, dass sie das „*Richtige*“ tun, bzw. erwarten eine Hilfestellung bei der Erörterung möglicher Konsequenzen zukünftiger Entscheidungen.

„Die A. ist vor 6 M. wegen einer Arbeitsstelle nach Y gezogen. Jetzt ist sie einsam und die Arbeit füllt sie nicht aus. Überlegt, wieder zurück nach X zu ziehen.“

Zwar steht bei diesem Anliegentypus primär die Bewältigung von Kontingenzgefühlen im Vordergrund, ihn kennzeichnet aber, dass schon konkrete Überlegungen existieren, über die sich die Anrufenden austauschen wollen.

Grundsätzlich verweist dieser Typus auf den steigenden individuellen Bedarf, sich in einer zunehmend komplexer werdenden Welt hinsichtlich der eigenen Entschlüsse zu versichern, da die Konsequenzen von Entscheidungen gesellschaftlich immer stärker als Ergebnis individueller Eigenverantwortung interpretiert werden. Die Telefonseelsorge kann an dieser Stelle fehlende informelle Netzwerke kompensieren oder von den Anrufenden als neutrale kostenlose Instanz wahrgenommen werden, die im Gegensatz z.B. zu Angehörigen oder Freund\*innen keine Eigeninteressen bei den zur Debatte stehenden Entscheidungen hat. Inhaltlich beziehen sich die Entscheidungsprozesse dabei auf die gesamte Bandbreite der TS-Themen, wie z.B. (Paar-)Beziehungen, gesundheitliche Belastungen, das Wohnumfeld oder den Arbeitsmarkt.

Anrufende dieses Typus verfügen über Handlungskompetenzen und Reflexionsfähigkeiten. Die Gespräche dokumentieren die Bereitschaft, Alternativen in Erwägung zu ziehen und Entscheidungen zu treffen. Nur wenn sich Individuen ihrer Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit bewusst sind, können sie Prozesse der persönlichen Entscheidungsfindung erfolgreich vollziehen. Dementsprechend geben Anrufende dieses Typus Struktur und Richtung der Beratung klar vor. Von den Beratenden/Seelsorgenden werden diese Anliegen zumeist als relativ eindeutig, ohne Vermutungen zu möglichen tieferliegenden Problemen oder Konflikten, dokumentiert und in der Regel finden sich in den Berichtsblättern auch keine Hinweise, dass dieser Typus als belastend wahrgenommen wird.

*Anliegentypus: Akute Alltagsprobleme/-herausforderungen*

Der Typus „akute Alltagsprobleme/-herausforderungen“ ist mit fast einem Drittel aller Anrufe der am häufigsten von den Ehrenamtlichen wahrgenommene Anliegentypus. Die Breite der Themen und Anliegen, die zur Sprache kommen, ist sehr groß und reicht von Problemen am Arbeitsplatz über Generationenkonflikte, Beziehungsprobleme, Erziehungsprobleme, Schlafprobleme, leichte bis lebensbedrohliche Erkrankungen, Konflikte im sozialen Nahfeld (Freund\*innen, Nachbarschaft, Vereine, Kirchengemeinde) bis hin zu kritischen Lebensereignissen, wie z.B. dem Tod oder der Inhaftierung eines nahestehenden Menschen, oder finanziellen und sexuellen Problemen. Gemeinsam ist allen Telefonaten nach Wahrnehmung der Beratenden, dass es sich um konkrete akute Probleme bzw. konkrete akute Alltagsprobleme handelt, über die die Anrufernden sprechen wollen bzw. von denen sie sich, wie im nachfolgenden Beispiel, durch ein Gespräch ablenken wollen.

„Ich liege im Bett mit einer Lebensmittelvergiftung. Mir geht es schlecht. Ich bin alleine. Bitte, ich möchte mich ablenken und mich nur unterhalten.“

Anrufernde mit einem akuten Alltagsproblem wenden sich an die Telefonseelsorge, weil sie aktuelle Konflikte haben oder sich anderweitig in einer (sehr) belastenden Situation befinden. Sie sind in der Lage, das Problem zu benennen und möchten sich dazu mitteilen bzw. sich mit einem sozialen Gegenüber besprechen, da sie beschäftigt, wie sie die Herausforderung bewältigen können. Diese Anrufernden sind zudem bereit und in der Lage, im Rahmen des Telefonats eine Gesprächsbeziehung aufzubauen. Im Unterschied zu den Anliegentypen „Ärger und Aggressionen verbalisieren“ oder „Mitteilung von Alltagsergebnissen“ können die Anrufer\*innen ihre Wünsche an die beratende Person formulieren und es entsteht eine wechselseitige Bezugnahme. In der Regel hat dieser Anliegentypus anders als der Typus „konkreter Entscheidungsprozess“ zu Beginn des Gesprächs jedoch (noch) keine konkreten Lösungsvorschläge, sondern ist zunächst vor allem emotional aufgewühlt.

„Das Gespräch war auf einmal abgebrochen. Es ging um die Großeltern und deren sich verschlechternden Zustand und das permanent schlechte Gewissen ihrerseits, sich kümmern zu wollen, zu müssen, wenig Zeit zu haben und das eigene Leben zu leben.“

„A.in, 50 Jahre, alleinerziehend 1 Sohn, Tochter hat A.in von Ostern ‚ausgeladen‘. A.in soll nicht am Osterfest der Familie teilnehmen, sondern früher oder später da sein. Ich gebe A.in zu verstehen, dass mich das auch traurig machen würde, und sie kam dann zum Schluss, sich auch von der kühleren Seite zu zeigen.“

Die TS wird von diesen Anrufernden genutzt, um Gefühle mit einer anderen Person zu teilen, die Situation zu reflektieren sowie Rat und emotionale Unterstützung zu erhalten, ohne in eine Situation zu kommen, in der das eigene Verhalten oder die eigene Person unerwünschten Bewertungen unterliegen. Zwar kann die Lebenssituation der Anrufernden durch dauerhafte Belastungen,

wie z.B. langjährige Familienkonflikte oder psychische Erkrankungen, gekennzeichnet sein. Den Berichtsblättern folgend, konzentriert sich aus Sicht der ehrenamtlichen Berater\*innen das Anliegen der Anrufenden aber auf ein aktuell zu bewältigendes Problem und zielt weniger auf die Auseinandersetzung mit grundsätzlicheren Konflikten und Belastungen, wie die nachfolgenden Beispiele illustrieren.

„A. spricht anfangs leise und verzagt, erzählt von dem Tod ihrer Mutter, der schwierigen Beziehung zu ihren Brüdern, denen sie sich nicht gewachsen fühlt, und ihrer Überforderung, die durch die Erbschaft entstanden ist. Am Ende des Gesprächs ist sie entspannter und ermutigt, was die bevorstehende Auseinandersetzung mit einem der Brüder angeht.“

„A. lebt seit einem halben Jahr im Betreuten Wohnen. Er leidet an einer Schizophrenie, die Tabletten machen ihn müde. Seine Mutter will mit einer Freundin kommen, die Wohnung ist ein Chaos ...“

„Der A. leidet an einer Angststörung, lebt in einem Wohnheim. In der Arbeitstherapie hat er zu viel ‚rumgealbert‘. Deshalb morgen ein Gespräch mit der Leiterin. Das steht ihm bevor, er fühlt sich unsicher.“

Des Weiteren wurden dem Anliegentypus „akute Alltagsprobleme/-herausforderungen“ auch all diejenigen Anrufe zugeordnet, in denen gesellschaftlich tabuisierte Themen, häufig in Zusammenhang mit Sexualität, eine Rolle spielen. Die Anrufenden belasten Fragen wie z.B. der Umgang mit ihrer Homosexualität gegenüber ihren Eltern bzw. mit eigenen oder den sexuellen Wünschen ihrer Partner\*in. Auch in Zeiten sexueller Liberalisierung können für einige Personen diese Themen z.T. noch schambesetzt sein, so dass es den Anrufenden schwierig erscheint, sie mit ihrem direkten sozialen Umfeld zu besprechen. Zudem können qualifiziertere Beratungsangebote zum jeweiligen Thema unbekannt oder als zu hochschwellig wahrgenommen werden. Die Anonymität der Telefonseelsorge eröffnet diesen Anrufer\*innen die Möglichkeit, ihr Problem zu thematisieren.

„Zuerst einmal war es der Anruferin sehr wichtig, dass ich ihr versichere, dass unser Gespräch anonym ist und bleibt. Sie sagt, ihr Mann habe sich seit einiger Zeit verändert. Sie schämt sich, weiter zu erzählen. Ihr Mann schaue sich im Internet Pornos an und nur danach kann er mit ihr schlafen. Sie fühlt sich missbraucht, weiß nicht, wie und ob sie das ihm gegenüber verbalisieren kann.“

Vielfach drücken Anrufende des Anliegentypus „akute Alltagsprobleme/-herausforderungen“ konkrete Sorgen und Ängste aus, die sie emotional (sehr) beschäftigen (oder beschäftigt haben) und die sie (mit) einer anderen Person (mit-)teilen wollen. Diese Sorgen und Ängste beziehen sich häufig auf die Anrufenden selbst.

„A. lebt mit der Familie in einem Haus. Dennoch fühlt sie sich isoliert. Eine bevorstehende Hüftoperation macht ihr Angst.“

„A. war heute bei seinem Arzt. Er hatte vor einem Jahr Lungenembolie. Er hatte heute Angst zum Arzt zu gehen, hatte ein mulmiges Gefühl.“



## *Zentrale Anliegen von Anrufenden und ihre gesellschaftliche Einbettung*

„A. hat Schmerzen in der Brust, die sie beunruhigen.“

Sorgen und Ängste der Anrufenden können sich aber auch auf den Anrufenden nahestehende Personen oder soziale und gesellschaftliche Entwicklungen beziehen.

„A'in ist besorgt um ihre Freundin, die aktuell stark unter psychischen Problemen leidet. Sie kann ihr nicht helfen, da sie weit weg wohnt.“

Die kleine Auswahl zeigt, wie unterschiedlich die Sorgen sind, die Menschen mit der Telefonseelsorge teilen wollen. Die Beispiele verweisen zudem auf lebensweltliche Lücken, handelt es sich doch um Themen, die man in informellen Netzwerken verortet sehen würde – im alltäglichen Austausch mit dem/der Partner\*in, Freund\*innen und/oder erwachsenen Kindern. Diese Netzwerkpartner\*innen scheinen jedoch nicht verfügbar oder, wie im ersten Anruf, nicht bereit oder in der Lage, sich mit den Ängsten der Anrufenden zu beschäftigen. Zudem ist nicht davon auszugehen, dass in jeder Partnerschaft oder Familie eine Kultur des emotionalen Austauschs herrscht. Gerade in den älteren Generationen zielten Sozialisation und Erziehung sehr viel stärker auf soziale Anpassung und emotionale Distanz mit der Kehrseite, dass subjektiven Gefühlen und Befindlichkeiten weniger Bedeutung zukam (vgl. Reckwitz 2020: 208ff.). Dies kann zur Folge haben, dass auf der Suche nach einem beruhigenden Gegenüber die Telefonseelsorge, auch aufgrund des Slogans „Sorgen kann man teilen“, in den Blick kommt.

Zwar beschäftigt sich die Mehrheit der Anrufe dieses Typs mit negativ erlebten gesundheitlichen und sozialen Belastungen. Vereinzelt wird die Telefonseelsorge aber auch genutzt, um über positiv besetzte akute Alltagsherausforderungen zu sprechen, wie z.B. Aufregung oder freudige Erwartungen.

„Der DA aus X wartet auf ein Fernsehteam, das über seine Betreuungsschwierigkeiten berichten soll. Er ist ganz aufgekratzt.“

„Mann im Rentenalter erzählt mir, Musik ist sein Leben. Er übt schon seit Jahren am Klavier und hat morgen ein ganz wichtiges Vorspielen und ist seeehr aufgeregt. Das Gespräch tut ihm gut.“

Insgesamt kommt der TS bei den Anruferanliegen „akute Alltagsprobleme/-Herausforderungen“ die Aufgaben des Zuhörens, Verstehens, Ordners, Tröstens, Ermutigens und Motivierens zu. Zum Teil verstecken sich hinter zunächst diffus wirkenden Ängsten und Sorgen konkretere Belastungen, welche die Anrufenden allein (noch) nicht erkennen können. Bei einigen TS-Nutzer\*innen – insbesondere den wiederholt Anrufenden – scheint die telefonische Bearbeitung von Alltagsproblemen und -herausforderungen sowie die Mitteilung ihrer aktuellen Ängste zu einem (hilfreichen) Teil ihres Alltagslebens geworden zu sein.

Da die Anliegen in den Telefonaten dieses Typs in der Regel aus Sicht der Beratenden klar scheinen und konkrete Anknüpfungspunkte für ein Beratungs-

gespräch bieten, finden sich in den Berichtsblättern nahezu keine negativen Kommentare. Das lässt darauf schließen, dass dieser Anliegentypus für die Berater\*innen/Seelsorger\*innen in seiner Anforderungsstruktur gut zu bewältigen ist.

### *Anliegentypus: Komplexe und langfristige Belastungssituationen*

Die Anliegen des Typus „komplexe und langfristige Belastungssituationen“ sind davon geprägt, dass die Anrufenden von einer bereits länger existierenden, für sie dauerhaft sehr belastenden und komplizierten Lebenssituation bzw. emotionalen Lage berichten. Dieser Anliegentypus macht im vorliegenden Sample etwas über ein Viertel aller Anrufe aus und steht damit an zweiter Stelle der häufigsten Anruferanliegen. Im Unterschied zu den „akuten Alltagsproblemen/-herausforderungen“ lässt sich jedoch kein eingrenzbare Problem identifizieren, sondern die Lebensbelastungen schlagen sich häufig in verschiedenen Lebensbereichen der Anrufenden nieder. Oft haben sie ihre Ursachen in schwierigen oder traumatisch erlebten Erfahrungen in Kindheit und Jugend, wie z.B. körperlichen, psychischen und/oder sexuellen Gewalterfahrungen im Elternhaus. Martin Weimer (2016: 166) charakterisiert insbesondere die wiederholt Anrufenden dieses Typus als „nicht selten: früh traumatisierte Menschen, die dauerhaft externen emotionalen Halt benötigen“, da sie mit chronisch gewordenen existentiellen Erschütterungen ihres Lebens zu kämpfen haben.

„Anruferin fühlt sich nirgends zugehörig und kämpft sich durchs Leben. Sie wuchs in einem gefühlskalten Elternhaus bei ihren Pflegeeltern auf. Als sie dreißig war, fand sie ihre richtigen ‚Erzeuger‘, wo sie ebenfalls abgelehnt wurde. Verhaltenstherapien haben ihr geholfen, ein vielfältiges, erfülltes Leben mühsam aufzubauen, jedoch die als Kind erlebte Ablehnung lässt sie daran denken, ihr Leben zu beenden.“

„Missbrauch in der Kindheit. Sie hat großes Redebedürfnis. Die Familie schneidet sie und macht ihr ständig Vorwürfe. Fühlt sich auch im Internet verfolgt.“

Weitere, nicht verarbeitete kritische Lebensereignisse, wie z.B. der Tod eines geliebten Menschen oder nagende Schuldgefühle aufgrund eines gravierenden persönlichen Fehlverhaltens, spielen bei diesem Anliegentypus ebenfalls eine Rolle. Maßgeblich ist dabei das Gefühl der Anrufenden, diese biographischen Zäsuren aus eigener Kraft nicht bewältigen zu können.

„Trauernde kann von ihrer Trauer nicht lassen. Der Mann ist seit 16 Jahren tot. Sie zelebriert ihre Trauer, hat aber gleichzeitig den Wunsch, jemanden kennenzulernen. Wir haben einen Abschiedsplan besprochen, sie will es versuchen.“

Dem Typus „komplexe und langfristige Belastungssituationen“ ist gemein, dass die Anrufenden zwar einen ausgeprägten Problemdruck und einen hohen Gesprächsbedarf haben, der sich in den Berichtsblättern durch Anmerkungen wie z.B. „kaum zu begrenzen“, „ohne Punkt und Komma“ oder „schwer zu

stoppen“ niederschlägt. Aber es gelingt diesen Anrufenden nur in Ansätzen oder auch gar nicht, besser mit ihren Gefühlen und ihrem Leben zurechtzukommen, obwohl z.T. bereits professionelle Hilfen in die Problembewältigung involviert sind. Einige Kommentare in den Berichtsblättern legen nahe, dass Anrufende aufgrund der Langfristigkeit ihrer Probleme und der damit verbundenen Tatsache, dass ihr privates, aber z.T. auch professionelles Umfeld keine „Fortschritte“ sieht und mit Unverständnis reagiert, nicht (mehr) auf informelle wie institutionelle Ansprechpartner\*innen zurückgreifen können. Dies trägt dazu bei, dass die Problemwahrnehmung der Anrufenden verstärkt mit Gefühlen von Ohnmacht, sozialer Isolation und Einsamkeit einhergeht.

„Gesprächsverlauf: A. leidet unter Angstzuständen, Therapie hilft nicht mehr, Tabletten nur eingeschränkt, sie lebt damit, fühlt sich aber isoliert, weil nur wenige Menschen für diese Erkrankung Verständnis haben.“

Angesichts der skizzierten Strukturmerkmale finden sich in diesem Typus relativ viele Anrufende mit offiziell diagnostizierten oder selbstattribuierten chronischen körperlichen und psychischen Erkrankungen, wie z.B. Epilepsie, körperlichen Behinderungen, Schizophrenie, bipolaren Störungen, Angststörungen, Depressionen oder depressiven Verstimmungen.

„A., die sich nichts zutraut und daher seit vielen Jahren depressiv ist. Gespräch wieder abgebrochen.“

„Ich weiß nicht, wie ich anfangen soll.“ Das war schon immer ihre Schwierigkeit, viel Einzelteile. Bulimie, Soziophobie, Psychiatrie, Therapien. War [Berufstätigkeit], anerkannt, aber kontaktgestört. Deprimierendes Gespräch, zugehört u. angenommen.“

Darüber hinaus zeichnet sich dieser Anliegentypus auch durch überdurchschnittlich viele Berichtsblätter aus, in denen das Thema Einsamkeit explizit seitens der Anrufenden benannt oder von den Ehrenamtlichen als Grundproblem der Anrufer\*innen wahrgenommen wird.

„A. hätte gerne eine Familie. Er ist sehr einsam und hat niemanden. Er möchte am liebsten auch nicht mehr bei der TS anrufen. Aber dann hat er niemanden mehr.“

Der Telefonseelsorge kommt bei diesem Anliegentypus die Funktion des *immer bereiten Ansprechpartners* zu. Unter Umständen ist die TS für diese Nutzer\*innen, unter denen sich ein hoher Anteil wiederholt Anrufer\*innen befindet, eine der wenigen Möglichkeiten, um ihre Lebensthemen mit anderen Personen in einem informellen Setting zu besprechen. Dabei können für diesen Typus Entlastungseffekte einen Anreiz bilden, das TS-Angebot zu nutzen. Einige Anrufer\*innen artikulieren explizit, dass das Angebot der Telefonseelsorge erheblich zur Stabilisierung ihrer Lebenssituation beiträgt, und bedanken oder entschuldigen sich dafür, dass sie die Telefonseelsorge derart (be)nutzen.

Zum Teil werden bei diesem Anliegentypus auch Suizidgedanken geäußert. Immer dann, wenn es sich, wie im nachfolgenden Beispiel, um ein lebensbegleitendes Thema, aber keine akute Krisensituation zu handeln scheint,

da die Suizidgedanken die Anrufenden noch nicht von Alltagsaktivitäten abbringen, wurden auch diese Gespräche dem Typus komplexe und langfristige Belastungssituationen zugeordnet.

„Der Anrufer äußert, dass er viele Probleme habe. Seine nicht enden wollenden Depressionen machen ihn fertig. Er will am liebsten seinem Leben ein Ende machen. Er sieht keine Möglichkeit, sein Leben noch in irgendeiner Weise als lebenswert zu empfinden. Er beendet das Gespräch, weil er Nachrichten schauen will ... er will später noch mal anrufen!“

Für die ehrenamtlichen Berater\*innen/Seelsorger\*innen ist dieser Anliegentypus insofern eine Herausforderung, als es angesichts der Perspektiv- und Hoffnungslosigkeit eines Großteils der Anrufenden in den Telefonaten häufig vor allem um ein „Halten“, oft auch „Aushalten“ und „Annehmen“ dieser Gefühle geht, ohne dass die Beratenden Veränderungen erwarten dürfen. Wie Hoff (i.d.Bd.) rekonstruktiv herausarbeitet, geht es den Anrufenden nicht um Anregungen für eine Bearbeitung ihrer Probleme, sondern um das situative Bedürfnis, sich „im Resonanzraum des telefonischen Gesprächs entlasten zu können“.

Für die Berater\*innen kann dieser Anliegentypus belastend werden, weil trotz der Energie und Empathie, die in die Gespräche investiert werden, die Telefonate manchmal nur (sehr) kurzfristige emotionale Hilfen für die Anrufer\*innen darzustellen scheinen. Dies zeigt sich am eindrücklichsten, wenn Anrufende nach einem langen, seitens des/der Beratenden positiv empfundenen Gespräch in der gleichen Schicht wieder anrufen, als hätte das erste Telefonat nicht stattgefunden.

Wenn auf Seiten der Ehrenamtlichen eine Beraterhaltung und damit verbunden der Wunsch dominiert, im Gespräch argumentativ gehört zu werden, zu den Anrufenden durchzudringen und Lösungen anzubieten, oder wenn wiederholt mit der gleichen Person identische Thematiken besprochen werden, dann wird dieser Anliegentypus als besonders anstrengend wahrgenommen. Wiederholt Anrufende dieses Typs können bei den Beratenden Gefühle von Unwohlsein, Ablehnung oder Aggressionen auslösen, da die Anrufer\*innen aufgrund ihres emotionalen Problemdrucks z.T. nicht mehr realisieren, was einem sozialen Gegenüber zuzumuten ist, oder weil es ihnen gelingt, ihre Ohnmachtsgefühle und Perspektivlosigkeit auf die Ehrenamtlichen zu übertragen.

„Anruferin ist völlig negativ gepolt – Opferrolle – alle anderen sind schuld an der Misere, wir drehen uns im Kreis, ihr ist nicht beizukommen, es ist wahnsinnig anstrengend, schwer ein Ende zu finden ...“

„A. depressiv, von einem Thema zum nächsten, unfähig Angebote anzuhören, jammert nur über ihr Schicksal.“

„DA\_in mit dem Stalker – heute: Versuch der Durchbrechung des Zirkels immer gleicher Themen – wenig Erfolg.“

„Mehrfachanruferin mit körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen, mit der ich mich immer unwohl fühle.“

## *Zentrale Anliegen von Anrufernden und ihre gesellschaftliche Einbettung*

„Sie jammert und jammert, alle Menschen sind schlecht und nicht gut zu ihr. Ich glaube, sie ist total vereinsamt, aber man kommt nicht an sie ran, sehr schwierig!“

„Wiederholungsanruferin aus Y. Ohne Punkt und Komma – wie immer. Keine neuen Gesichtspunkte. Wie immer.“

Die Herausforderungen für die Beratenden/Seelsorgenden liegen bei diesem Anliegentypus auf verschiedenen Ebenen. Wenn die Anrufernden eine Offenheit für die Gesprächsbeiträge und Anregungen der Ehrenamtlichen signalisieren, wenn sie sich auf eine Beziehung einlassen oder auch nur ihre Dankbarkeit ausdrücken, fällt den Beratenden das „Aushalten“ der Erzählungen über schwierige und als ausweglos erlebte Lebenssituationen häufig leichter. Die Anforderungen sind dann erhöht, wenn die Beratenden/Seelsorgenden den Eindruck haben, die Anrufernden können nicht in Beziehung zu ihnen treten, sind „kaum zu stoppen“, berichten wiederkehrend von denselben, als unabänderlich erlebten, belastenden Gefühlen und Erfahrungen oder melden sich in einer Schicht mehrfach mit identischen Inhalten. Einige Ehrenamtliche nutzen die Berichtsblätter, um ihren negativen Emotionen darüber Raum zu geben, andere lösen ihren Konflikt, indem sie z.B. bei wiederholten Anrufernden die Telefonzeit limitieren oder das Anliegen insgesamt als unzulässig ansehen und die Anrufe beenden.

Festzuhalten bleibt, dass dieser Anruferntypus herrschende gesellschaftliche Anforderungen an rationale Reflexion, Selbstkritik und daraus resultierende Fähigkeit zu individueller Krisenbewältigung, z.T. auch krankheitsbedingt, häufig nicht erfüllen kann. Dies mag dazu beitragen, dass die Anrufernden in ihrem (informellen) sozialen Umfeld nur (noch) wenig Akzeptanz und Offenheit für ihre Gefühle erfahren. Das Verständnis und die soziale Mittragbereitschaft persönlicher Dauerkrisen erweisen sich als begrenzt. Dauern negative Gefühle und problematische Lebenssituationen zu lang, wird ihnen die soziale Anerkennung verweigert. Die Erfahrung, sich von anderen Menschen unverstanden zu fühlen, ist vielen dieser Anrufernden gemein. Der Anliegentypus wirft die grundsätzliche Frage auf, inwiefern es in einer Gesellschaft der Selbstoptimierung auch ein Recht auf die Anerkennung persönlicher Stagnation geben muss.

Zu fragen ist zudem, bei welchen Ehrenamtlichen Anrufernde dieses Typs besonders viel Widerwillen bis hin zu Aggressionen auslösen können. So könnte es sein, dass frisch qualifizierte ehrenamtliche Berater\*innen, die z.T. selber in der Qualifizierung für die TS-Arbeit zum ersten Mal in ihrem Leben die positiven Seiten von Selbsterfahrung kennengelernt haben (vgl. Biel 2006: 47), sich schwerer mit vermeintlich „stagnierenden“, „negativ gepolten“ Anrufernden tun. Oder es kann sein, wie Weimer (2016: 170) vermutet, dass diejenigen Berater\*innen/Seelsorger\*innen abwehrender reagieren, die sich durch diesen Anruferntypus mit eigenen, verleugneten Unzulänglichkeiten konfrontiert sehen. Schließlich scheint auch das Selbstverständnis der Freiwilligen als Beratende oder Seelsorgende eine nicht unerhebliche Rolle für die Frage zu

spielen, inwiefern die Ehrenamtlichen diesen Anliegentypus „halten“, aber vor allem auch „aushalten“ können (Glania 2005: 258).

Eine der Aufgaben in der Qualifizierung der Ehrenamtlichen scheint hier darin zu bestehen, Verständnis für die mögliche Chronizität seelischer Verletzungen und das Bedürfnis, daraus resultierende Gefühle ungestraft einer anderen Person mitteilen zu dürfen, zu fördern.

### *Anliegentypus: Akute Krisensituation*

Der Anliegentypus „akute Krisensituation“ macht unter allen Anrufen im vorliegenden Sample knapp 8% aus. Anrufende dieses Typs sind in einer akuten, hoch emotionalen Krisensituation und/oder sehen sich plötzlich mit einem sehr kritischen Lebensereignis konfrontiert.

Die Situation der Anrufenden scheint von Gefühlen des Kontrollverlusts, absoluter Hoffnungslosigkeit und einem hohen Leidensdruck geprägt zu sein. Die damit einhergehende Rat- und Hilflosigkeit, ggf. Erschöpfung oder starke Angstgefühle können sich bis zu panikartigen Zuständen steigern. Diesem Typus sind auch alle Anrufenden zugeordnet, die krisenbedingt Suizidgedanken äußern oder von (prä-)suizidalen Handlungen berichten. Akute Krisensituationen können durch unterschiedlichste Ereignisse, wie z.B. einen plötzlichen Todesfall, eine Trennung, akute Rauschzustände, die Diagnose einer lebensbedrohlichen Erkrankung oder psychiatrische Krankheitsschübe, ausgelöst werden. Gemeinsames Merkmal des Anliegentypus ist die Verzweiflung, mit der sich die Anrufenden an die Telefonseelsorge wenden.

„Gesprächsverlauf: Trennung nach 8 J. Partnerschaft, 6-jähriger Sohn mit [schwere Erkrankung] seit Monaten in der Klinik. Der A. weint und ist am Ende seiner Kräfte.“

„Vater gestorben vor zwei Wochen, weint seit 10 Stunden, fühlt den Boden unter den Füßen weggezogen. Muss morgen früh aufstehen und funktionieren. Es gibt noch keinen Termin für die Bestattung (Urne), sieht kein Ende in ihrer Trauer.“

„A'in spürt sich nicht. Sie weiß nicht, wer sie ist, was sie ist, warum sie ist. Freitag hat sie ein Wiederaufnahmegespräch in der Psychiatrie. Kann sie noch so lange? Sie möchte mit sich Schluss machen, damit alles zu Ende ist.“

„Die Anruferin ist völlig verpeilt. Sie hat Drogen genommen, Ecstasy und MDMA. Nachdem die erste Pille nicht gewirkt hat, hat sie noch zwei nachgeworfen und jetzt hat sie Angstzustände und so verrückte Gedanken an Selbstmord. Um ihre Eltern nicht zu wecken, ist sie jetzt erstmal mit dem Hund nach draußen gegangen. Sie hat Sorge, was sie sich selbst antun könnte, und ich rate ihr dringend, einen Krankenwagen zu rufen. Sie wohnt aber nur einige hundert Meter vom Klinikum entfernt und will da lieber hingehen. Dazu muss sie aber erst den Hund wieder nach Hause bringen. Ich biete ihr an, so lange dran zu bleiben. Als sie dann zu Hause ist, entschließt sie sich doch, ihren Vater zu wecken und ihn um Hilfe zu bitten. Komischerweise glaube ich diese Geschichte.“

Bei diesem Anliegentypus handelt es sich um das ursprüngliche Zielklientel der Telefonseelsorge – Menschen, die sich in einer massiven akuten Krise be-

finden und z.T. in Gefahr stehen, ihrem Leben ein Ende zu bereiten. Die Anrufernden wenden sich an die TS, weil sie ihr soziales Umfeld nicht ins Vertrauen ziehen können bzw. wollen oder aber ihr akuter Leidensdruck so groß ist, dass sehr kurzfristig ein\*e Gesprächspartner\*in benötigt wird, die\*der im persönlichen Umfeld aber nicht verfügbar zu sein scheint. Der Auftrag für die Beratenden bei diesem Anliegentypus ist dementsprechend relativ klar: die Unterstützung in dieser Krise. Auch wenn die Telefonate seitens der Berater\*innen z.T. als „heftig“ charakterisiert werden, trägt die Klarheit und die gezielte Qualifizierung für diese Anruferanliegen dazu bei, dass in den Berichtsblättern keine Ablehnung oder Widerstände gegenüber Anrufer\*innen dieses Typs zu finden sind.

Im grundsätzlich sehr anspruchsvollen Bereich der Suizidprävention kann es für die Berater\*innen eine zusätzliche Herausforderung sein, den Zustand einer akuten Krise unter den Bedingungen eines telefonischen Beratungsgesprächs zu identifizieren. Nicht immer gelingt es Menschen zu formulieren, dass sie sich in einem emotionalen Krisenzustand befinden. So weisen z.B. Berger u.a. (2004: 12) darauf hin, dass auch aggressive Anrufernde oder Anrufernde mit körperlichen Beschwerden von einer akuten Krise betroffen sein können. Insbesondere aggressive Anrufernde werden in der Praxis der Telefonseelsorge aber häufig eher abgeblockt, wie der Anliegentypus „Ärger und Aggressionen verbalisieren“ zeigt.

### *Anliegentypus: Mitteilung von Alltagsereignissen*

Der Typus „Mitteilung von Alltagsereignissen“ macht unter allen Anrufen des Samples ca. 12% aus. Anrufernde dieses Typs zeichnen sich aus Sicht der Ehrenamtlichen dadurch aus, dass sie „nur“ oder „immer“ reden möchten, aber im Berichtsblatt kein konkretes Thema oder Problem benannt wird bzw. vorrangig Alltagsereignisse wiedergegeben werden. Diese können durchaus potentiellen Problemcharakter aufweisen, aber die Aufzeichnungen vermitteln den Eindruck, dass das Anliegen der Anrufer\*innen vor allem darin besteht, Alltagsempfindungen und -ereignisse mitzuteilen. Im Unterschied zum Typus „komplexe und langfristige Belastungssituationen“ geht es bei diesem Typus nicht primär darum, über problematisch erlebte Gefühle und Lebenssituationen zu sprechen. Vielmehr scheint im Vordergrund der Telefonate das Anliegen zu stehen, mit einer anderen Person den Alltag zu teilen bzw. diesen einseitig mitzuteilen.

Ein Großteil der Anrufernden, die dieser Kategorie zugeordnet werden können, sind Wiederholungsanrufernde. Manche erzählen wiederkehrend gleiche Inhalte. Darüber hinaus zeigen die Berichtsblätter implizit oder explizit, dass diese Anrufernden der TS regelmäßige „Updates“ zu ihrer aktuellen Alltagssituation liefern, ihren „Bericht abgeben“. Dieses Verhalten oder die kommunizierten Inhalte werden, in Abhängigkeit von dem\*der jeweiligen Berater\*in/Seelsorger\*in, positiv oder negativ konnotiert in den Berichtsblättern festgehalten.

*Christiane Rohleder u.a.*

„Sie war heute total gut drauf, war am Freitag shoppen und abends mit ihrem Mann in der Kneipe und hat 3 Bier getrunken!“

„Frau X hat abends noch einen Spaziergang gemacht.“

„Frau Y gibt ihren ‚Bericht‘ ab. Sie wirkt dabei etwas gehetzt.“

„Verwirrte Frau möchte sich ein bisschen unterhalten, d.h. sie redet über alles, was ihr gerade durch den Kopf geht. Ich lasse ihr viel Zeit und sie ist es dann auch zufrieden.“

„Anruferin plant ihr Osterwochenende.“

„A'in klagt über Schlappsein nach einer Grippeerkrankung. Sie will den Abwasch auf morgen verschieben.“

Zum Teil entsteht der Eindruck, dass insbesondere mit wiederholt Anrufenden Formen der Beziehungen bestehen, bei denen sich die Berater\*innen auch mitfreuen können, wenn Anrufende „*drei Bier getrunken!*“ haben und „*total gut drauf*“ sind, weil diese positive Stimmung nicht der Regelfall zu sein scheint.

Unter dem Typus „Mitteilung von Alltagsereignissen“ finden sich wiederholt Anrufende, die explizit formulieren, dass sie „*einfach nur mal reden*“ möchten. Dass sie dieses Bedürfnis offen aussprechen und zudem in der Lage sind, ein beidseitiges Gespräch zu führen, scheint die Arbeit der Beratenden insofern zu erleichtern, als dadurch eine Beziehung entstehen kann. Dementsprechend finden sich in Berichtsblättern zu diesem Anruferverhalten weniger negative Kommentare. Diesen Anrufenden ist teilweise bewusst, dass die regelmäßigen Telefonate mit der Telefonseelsorge über Alltägliches ganz zentrale Faktoren zur Stabilisierung ihres Lebens darstellen.

„A hat abgeschl. Studium, seit [siebziger Jahre] – Lektor in seiner Gemeinde – ist in einem stud. Verein u. hatte heute Besuch von 3 Mitgliedern – wollte etwas plaudern.“

„A: es wird nur ein kurzes Gespräch. Der Akku ist gleich leer. Der A ist depressiv. Er will jetzt gleich eine Mittagsstunde halten. Er freut sich an Vögeln, hat gemerkt, dass es weniger Vögel + auch weniger Insekten gibt. Er kann dank der TS mit seiner Depression leben.“

„Bekante, sehr freundliche Anruferin, die anfragt, ob sie ein bisschen mit mir reden dürfe. Wir verabreden einen Zeitrahmen und es wird ein sehr schönes Gespräch. Sie bedankt sich sehr.“

„A: wundert sich, dass jemand am Telefon ist. Er hat immer nur Ansagen bekommen. Er ist depressiv. Er hat jetzt zum Glauben gefunden. Er ist schon lange berentet. Er hat früher [berufliche Tätigkeit]. Er hatte einen guten Job. Er hofft, dass er jetzt nach unserem Gespräch etwas essen kann. Heute Nacht konnte er nach einem Gespräch mit einer Kollegin gut schlafen.“

Herausfordernder für die Beratenden gestalten sich die Anrufe des Anliegenstypus „Mitteilung von Alltagsereignissen“, wenn die Anrufenden nicht formulieren (können), was sie möchten. In diesen Anrufen wird aus Sicht der Beratenden kein wirkliches Anliegen deutlich. Die Anrufer\*innen treten zudem nicht in kommunikative Beziehung zu den Ehrenamtlichen, sondern monologisieren weitgehend. Hinzu kommt, dass Anrufe dieses Typus teilweise sehr lang werden können, wenn Beratende nicht aktiv intervenieren.



## *Zentrale Anliegen von Anrufernden und ihre gesellschaftliche Einbettung*

„Sie hat einen neuen Mitbewohner, den sie unterstützen muss, da der einen Arm gebrochen hat. Sie will nur kurz erzählen vom [öffentliches Ereignis] und dass es ihr danach dann doch wieder schlecht ginge. Teilt mit, dass sie Termin beim Zahnarzt wegen Erkältung abgesagt hat. Ärztin hat gesagt, dass sie mit leerem Kopf leben muss. Wirkte gefestigt, war heute Nachmittag mit Haushälterin im Cafe, hat sich aber ein bisschen mit Sohn zerstritten, da sie zum Geburtstag von der Enkelin und der Schwiegertochter nicht war. War heute Morgen schon im Park und will heute Abend nochmal hin, sie möchte nicht mehr leben.“

„Männlicher Anrufer (X) lebt allein und ist sehr unglücklich darüber. Er meldete sich, nachdem ich mich mit Telefonseelsorge gemeldet habe, gleich mit „wie geht es ihnen“ – kleine Pause – A mir geht es nicht gut, lebe allein und das gefällt ihm nicht, fing dann mit gutem Wetter an und, und, und .....“

„Heute klagte sie über Wadenkrämpfe und hat ihre Kompressionsstrümpfe erst mal ausgezogen, hat bereits Magnesium genommen und, und, und ..... Sie lebt am Stadtrand von X, wie sie mir heute sagte – letztes WE haben wir auch miteinander gesprochen – da war Karneval das Thema! Heute erzählt sie von ihren erotischen Empfindungen, die sie für einen jungen Mann hat. Sie wünschte mir dann einen schönen Sonntag und wir verabschiedeten uns.“

„78j. Anruferin (Raum X) wollte sich einiges von der Seele reden – bald wird sie 79 Jahre, hat ihren Mann über ein Jahr gepflegt (starker Raucher), dadurch ist sie selbst Asthmatikerin, wie sie sagt, geworden. Sie erzählt und erzählt, hat sich gestern bei dem schönen Wetter 6 Blümchen geholt und, und, und .....“

Auch wenn z.T. als Aufhänger für die Anrufe kritische Lebensereignisse gewählt werden, beziehen sich die Inhalte der Gespräche dieses Typus vor allem auf die Schilderung von Alltagsereignissen. Kommentare wie „und, und, und“ oder „wie immer“ verweisen darauf, dass das Gesprächsverhalten der Anrufernden negative Gefühle bei den Beratenden auslösen kann. Vor allem wiederholt Anrufernde, die sehr lange scheinbare „Alltagsbanalitäten“ erzählen und kaum auf Gesprächsbeiträge des\*der Berater\*in eingehen, können Unmut und Ärger verursachen. In manchen Berichtsblättern wird der Eindruck formuliert, dass dieser Typus keine wirkliche Unterstützung nötig habe, die Anrufe unbegründet seien und die Anrufernden die Telefonleitung für Personen, die „wirklich“ ein Problem haben, blockieren würden. Da das Mitteilungsbedürfnis „kaum zu stoppen“ scheint, fühlen sich Berater\*innen zuweilen gezwungen, die Beendigung des Gesprächs sehr aktiv betreiben zu müssen, was ebenfalls als belastend erlebt werden kann.

Anrufernde dieses Typus verweisen insofern auf komplexe, gesellschaftlich bedingte Problemlagen, als sie sich in einer Situation der sozialen Isolation und Einsamkeit zu befinden scheinen, in der es wenig oder keinen Austausch mit anderen Personen über den persönlichen Alltag gibt. Diese Austauschmöglichkeiten sind aber generell von hoher sozialer Bedeutung. Alltagsgespräche in informellen Netzwerken, mit Partner\*innen, Familie, Freund\*innen, Bekannten, Nachbar\*innen oder auch Kolleg\*innen vermitteln das Gefühl sozialer Relevanz sowie der Sinnhaftigkeit des eigenen Alltagshandelns. Dabei haben Alltagsgespräche in der Mehrheit den Charakter von Mitteilungen. Es geht in

ihnen nicht darum, ein Problem zu analysieren oder gar zu lösen, sondern sich wechselseitig der eigenen Erfahrungen, Gefühle und damit sozialen Relevanz zu vergewissern, indem man sie einer anderen Person mitteilt, im Idealfall mit dieser teilt. Stefan Plöger (2006: 127) spricht in diesem Zusammenhang von einem menschlichen Bedürfnis, durch „Zeugen“ die eigenen Wahrnehmungen bestätigen zu lassen, dem eigenen Erleben trauen zu können.

Fehlen diese alltäglichen sozialen Kontakte, stellt die Telefonseelsorge eine niedrigschwellige Möglichkeit dar, dieses grundlegende Bedürfnis zu befriedigen. Insofern haben Anrufende dieses Typs durchaus einen gravierenden Unterstützungsbedarf und ein eindeutiges Anliegen – über das Anhören der Mitteilungen aus dem Alltag kommt den Berater\*innen die Funktion der persönlichen Selbstvergewisserung zu, dass man sozial existent ist, andere Menschen am eigenen Leben teilhaben und darüber das Leben Sinn und Bedeutung erhält. Dieses grundmenschliche Anliegen ist zugleich zu „banal“, als dass in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit hierfür flächendeckende Unterstützungsangebote existieren würden. Ausnahmen sind professionell oder ehrenamtlich geleitete Begegnungsangebote, die zumeist auf Kinder/Jugendliche oder Personen im höheren Erwachsenenalter ausgerichtet sind. Neugründungen niedrigschwelliger telefonischer Kontaktmöglichkeiten, wie z.B. das „Silbernetz“ gegen Einsamkeit im Alter, verweisen aber auf ein gestiegenes öffentliches Problembewusstsein für die Gesprächsbedürfnisse von Menschen mit kleinen sozialen Netzwerken.<sup>8</sup>

In den vorliegenden Berichtsblättern zeigt sich, dass die weitgehend passive Position, in die das Anruferanliegen „Mitteilung von Alltagsereignissen“ die Beratenden bringen kann, über eine längere Zeitdauer und bei wiederkehrenden, scheinbar unwichtigen Erzählinhalten, nicht immer gut zu ertragen ist. Ursächlich hierfür ist auch, dass soziale Beziehungen regelhaft auf Reziprozitätsnormen basieren, die außer Kraft gesetzt werden, wenn ein „Gespräch“ auf einem einseitigen, monologisierenden Mitteilungsmodus basiert.

Die Berichtsblätter lassen keine Rückschlüsse darauf zu, ob die Anrufernden deswegen sozial isoliert sind, weil ihnen Kompetenzen für den Aufbau wechselseitiger Beziehungen fehlen und ihr Verhalten zu einem Rückzug ihres sozialen Umfeldes beigetragen hat, oder ob langfristige Situationen sozialer Isolation und Einsamkeit dazu geführt haben, dass diesen Anrufernden die Sensibilität für die Gesprächsbedürfnisse eines sozialen Gegenübers verlorengegangen ist. Es ist jedoch davon auszugehen, dass im Zuge fortschreitender gesellschaftlicher Individualisierungs- und Singularisierungsprozesse zukünftig dieser Typus weiter an Bedeutung gewinnen wird und der Beitrag niedrig-

8 Das „Silbernetz. Gegen Einsamkeit im Alter“ ist eine seit März 2020 bundesweit zwischen 08:00 und 22:00 unter einer einheitlichen Nummer erreichbare Telefonberatung speziell für ältere Menschen, die unter Einsamkeit leiden. Der Slogan der Initiative lautet „Keine Frage zu groß, kein Problem zu klein, kein Grund, damit allein zu sein.“ (Silbernetz 2020).

schwelliger alltagsnaher Beratungsmöglichkeiten zur persönlichen Bewältigung derartiger Lebenssituationen nicht unterschätzt werden sollte.

*Anrufer\*innen mit einer psychischen Erkrankung*

Die bisherigen Ausführungen haben verdeutlicht, dass einerseits bei bestimmten Anruferanliegen ein erhöhter Anteil wiederholt Anrufender zu finden ist und andererseits bei wiederholt Anrufenden überdurchschnittlich häufig auch diagnostizierte bzw. selbstattribuierte psychische Erkrankungen eine Rolle spielen. Dies korrespondiert mit hohen Zuwachsraten bei der Diagnose psychischer Störungen in administrativen Statistiken, die sich z.B. in den Fehlzeitenreporten verschiedener Krankenkassen niederschlagen. So konstatiert das wissenschaftliche Institut der AOK in einer Pressemitteilung zum Fehlzeitenreport 2019, dass zwischen 2009 und 2018 die Zahl der Krankheitstage aufgrund psychischer Erkrankungen um 64,2% gestiegen sei (WIdO 2019). In den Gesundheitsdaten der DAK stehen psychische Erkrankungen 2019 bei den Fallzahlen auf dem zweiten Platz der Krankheitsarten, die zu beruflichen Fehlzeiten führen. Sie machten 17% am Gesamt Krankenstand aus. Zudem fallen die Betroffenen im Vergleich zu anderen Krankheitsarten bei einer psychischen Erkrankung mit im Durchschnitt 35,4 Tagen pro Jahr besonders lange aus (DAK 2020). Parallel nimmt der Anteil der Erwerbsminderungsrenten aufgrund psychischer Störungen kontinuierlich zu. Lagen psychische Störungen Mitte der 1990er Jahre mit 20,1% noch an zweiter Stelle der Ursachen für die Neubewilligung einer Erwerbsminderungsrente, stehen sie mittlerweile auf dem ersten Platz. 2018 waren in 42,7% der Neubewilligungen psychische Störungen der Grund für eine Erwerbsminderungsrente (Deutsche Rentenversicherung 2019).

Allerdings ist bei der Beurteilung dieser Zahlen zu berücksichtigen, dass sich in ihnen eine höhere Sensibilität für psychische Probleme, eine rückgehende Stigmatisierung (vgl. Micali 2019: 81), aber auch der Ausbau der Versorgungsstrukturen niederschlagen kann (vgl. Handerer/Thom/Jacobi 2019: 190). Zudem kann sich in den Diagnosedaten auch eine gestiegene Neigung dokumentieren, psychische Reaktionen zu pathologisieren (vgl. Richter 2012). Ob z.B. die Prävalenz von Depressionen in den letzten Jahren de facto zugenommen hat, ist wissenschaftlich durchaus umstritten. Nach Handerer u.a. (2019: 184ff.) kommen nationale wie internationale epidemiologische Feldstudien zur Verbreitung von Depressionen eher zu dem Ergebnis einer relativen Stabilität der Prävalenz in der Gesamtbevölkerung über längere Zeiträume.

Ungeachtet der Frage zunehmender oder stagnierender Häufigkeiten von psychischen Störungen, zeigen die quantitativen Daten von Klein u.a. (i.d.Bd.), dass Anrufende mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung im Vergleich zu Personen ohne Diagnose doppelt so häufig unter den wiederholt Anrufenden zu finden sind. Als dominante Themen der Anrufer\*innen werden

das seelische Befinden, gefolgt von körperlichem Befinden, familiären Themen sowie Einsamkeit und Isolation identifiziert.

In der vorliegenden Analyse von Berichtsblättern werden in ca. 19% aller Anrufe explizit eine psychische Erkrankung angesprochen. Darüber hinaus finden sich eine ganze Reihe weiterer Berichtsblätter, in denen das dargestellte Gesprächsverhalten der Anrufenden den Gedanken aufkommen lässt, es könne sich auch hier um krankheitsrelevante psychische Beeinträchtigungen handeln.

Psychische Erkrankungen sind aufgrund ihrer Nichtkalkulierbarkeit für Betroffene häufig eine besondere Belastung. Phasen, in denen es den Erkrankten gut geht, können durch Krankheitsschübe abrupt beendet werden. Auch wenn viele Anrufende mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung in der Regel mehr oder weniger intensiv in das psycho-soziale Hilfesystem eingebunden zu sein scheinen, existieren für sie nicht unbedingt Rund-um-die-Uhr-Ansprechstationen. Zudem finden sich mittlerweile Stimmen innerhalb des Feldes der Psychiatrie, die auf gravierende Mängel und geringe Erfolge der bisherigen Versorgungspraxis im Hinblick auf eine langfristige Verbesserung der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit einer chronischen psychischen Erkrankung hinweisen (vgl. Weinmann 2019).

Klein u.a. (i.d.Bd.) vermuten, dass aufgrund einer herrschenden psychotherapeutischen Fehl- oder Unterversorgung die Telefonseelsorge „ein wichtiger, z.T. kompensatorischer Ansprechpartner für Anrufer\*innen zur sozialen und emotionalen Unterstützung ist“. Die nachfolgenden Berichtsblätter verdeutlichen, wie gezielt die Telefonseelsorge von wiederholt Anrufenden mit psychischer Erkrankung genutzt wird, um (drohende) Krisen zu bewältigen, und welcher hohe Stellenwert der TS bei der Lebensbewältigung zugeschrieben wird.

„A'er spürt einen Depressionsschub kommen. Er hat durch die Depressionen Frau + Job verloren. Ist mittlerweile aber versöhnt mit seinem ‚Anderssein‘.“

„Es ist eben so‘ ist der oft wiederholte Kernsatz des Anrufes. Er nimmt die Krankheit und die Depression an und ‚ist nicht böse‘. Die TS-Gespräche sind ihm eine wichtige Stütze. Er nimmt auch dieses Gespräch ‚wie einen Rucksack‘ mit in die nächste kommende Depressionsphase.“

„A'in weint sehr am Telefon, sie ist in psychosozialer Betreuung, hat auch schon eine Therapie hinter sich. Sie ruft u.a. auch die TS an, um zu üben/lernen, über ihre Probleme zu sprechen.“

„A'in (‚Ich bin Hausfrau‘) leidet seit Jahren unter Depressionen. Immer wenn sie die Traurigkeit überkommt, ruft sie kurz bei der TS an. Heute hat sie sich für die tolle Arbeit der TS bedankt.“

Professionelle Unterstützungsangebote sind nicht immer sofort verfügbar und können für Betroffene auch mit der Erfahrung verbunden sein, dass nicht auf Augenhöhe kommuniziert wird. Im Positiven wie Negativen können Beziehungen zu professionellen Helfer\*innen durch eingespielte, auch von Hierarchien geprägten, Strukturen bestimmt sein. Demgegenüber bietet die Telefon-

seelsorge nicht nur rund um die Uhr eine potentielle Unterstützungsmöglichkeit, sondern zugleich auch ein Kommunikationsangebot unter „Gleichen“ im Sinne nichtprofessioneller, informeller sozialer Kontakte. So kompensiert die TS vielleicht weniger Lücken im professionellen Hilfesystem für psychisch Kranke als vielmehr soziale Lücken in ihrer Lebenswelt. Insbesondere das Bedürfnis nach Kontakten, die nicht nur durch die Rollen als Patient\*in und/oder Klient\*in gestiftet werden, sondern in denen Betroffene eine persönlich empfundene „Sorge“ erleben, macht die TS attraktiv für wiederholt Anrufende. Im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse erfolgte keine Auswertung des Familienstands der Anrufenden. In den quantitativen Daten von Klein u.a. (i.d.Bd.) zeigt sich, dass unter den Anrufenden mit psychischer Erkrankung signifikant häufiger Alleinlebende zu finden sind. Das „Problem“ wiederholt Anrufender mit psychischer Erkrankung, ihre soziale Isolation, ist dementsprechend durch die TS kaum lösbar. Vielmehr dokumentiert sich an diesem Personenkreis, dass trotz medikamentöser Behandlung, Therapien und/oder professionell begleiteter Wohnsettings Bedürfnisse nach informellen sozialen Kontakten nicht ausreichend befriedigt werden (vgl. auch Rohleder i.d.Bd.). Insofern sind niedrigschwellige Beratungsmöglichkeiten wie die TS für viele Menschen, die aufgrund psychischer Erkrankungen über (zu) wenig informelle Netzwerkressourcen verfügen, ein sehr wichtiges Angebot zur Alltags- und Lebensbewältigung.

#### *4.1.4 Anruferanliegen als sinnhaftes Handeln verstehen – erste Konsequenzen für die Beratungspraxis*

Viele Telefonseelsorge-Stellen arbeiten in der Qualifizierung der ehrenamtlichen Berater\*innen/Seelsorger\*innen mit Typologien. Von daher stellt die vorliegende typisierende Auswertung der Berichtsblätter nur insofern ein Novum dar, als die Typenbildung empirisch über eine qualitative Inhaltsanalyse erfolgt ist. Der Typisierung lag dabei die Vorannahme zugrunde, dass Anrufende sich mit sehr vielen, sehr unterschiedlichen Themen an die Telefonseelsorge wenden, dahinter aber eine überschaubare Zahl an Anliegen steht, die in der Beratung/Seelsorge mit jeweils anderen Anforderungen an die Freiwilligen einhergehen. Im Rahmen der Qualifizierung von ehrenamtlichen Berater\*innen/Seelsorger\*innen kann eine Reflexion der unterschiedlichen Anliegen der Anrufenden sowie der sozialen Verhältnisse, die diese Anliegen mitbedingen, zu einem besseren Verständnis für die Anrufenden führen. Sie eröffnet z.B. die Möglichkeit, sozial nicht normkonformem (Kommunikations-)Verhalten, wie Monologisieren, sich Wiederholen oder Stagnieren, das auf Seiten der Beratenden emotionale Spannungen auslösen kann, besser zu begegnen und damit zu einer Entlastung der freiwilligen Berater\*innen beizutragen. Glania hat in diesem Zusammenhang bereits 2005 darauf hingewiesen, dass das individuelle

Selbstverständnis der Ehrenamtlichen im Sinne von „Beratende“ und/oder „Seelsorgende“ zu unterschiedlichen Perspektiven auf die Anliegen der Anrufenden führen kann. Während Ehrenamtliche mit der Selbstverortung „Berater\*in“ im Bedürfnis, „nur“ reden zu wollen, kein „wirkliches“ beraterrelevantes Problem sehen, könnten Beratende mit einem stärkeren Selbstverständnis als Seelsorger\*innen besser in der Lage sein, diese Anrufenden „wahrzunehmen, sie zu hören“ (Glania 2005: 258).

Hier stellt die Typologie ein Werkzeug dar, um hinter den vielfältigen Thematiken, die in den Telefonaten zunächst diffus und nicht direkt fassbar erscheinen, eine Struktur von Anruferanliegen zu erkennen. Allerdings sei an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen, dass sich nicht jeder Anruf widerspruchsfrei unter einen der Typen subsumieren lässt, sondern in der Praxis Mischtypen vertreten sind. Die Typologie eröffnet jedoch die Möglichkeit, Beratungsstrategien für die jeweiligen Anliegen gezielter zu diskutieren und zu reflektieren und so der Gewinnung von Handlungssicherheit im Beratungs- und Seelsorgeprozess dienen.

Deutlich wird, dass die „Sorgen“, die Anrufende mit den Berater\*innen „teilen“ wollen, auf sehr unterschiedlichen Ebenen angesiedelt und nicht immer auf den ersten Blick zu verstehen sind. Für die große Mehrheit der Anrufer lassen sich jedoch sinnhafte Anliegen identifizieren, die aus Veränderungen in den Lebenswelten moderner Gesellschaften, insbesondere aus Individualisierungs- und damit einhergehenden Singularisierungsprozessen resultieren, in Kombination mit erhöhten sozialen Anforderungen an Reflexionsfähigkeit, Selbstmanagement und Selbstoptimierung (vgl. die Beiträge von Rohleder; Hoff i.d.Bd.). Wichtig für die Beratungsarbeit ist dabei die Feststellung, dass auch Menschen, die nicht in einer akuten Krise zu sein scheinen oder kein Problem explizit formulieren, ernstzunehmende Anliegen und Probleme haben können. Diese sind zudem aus Sicht der Anrufer so massiv, dass sie sich auf der Suche nach einem\*r verständnisvollen Zuhörer\*in z.T. sehr regelmäßig und mit einem großen Mitteilungsbedürfnis an die Telefonseelsorge wenden. Dies gilt vor allem für die Anrufer\*innen „Ärger und Aggressionen verbalisieren“, „komplexe und langfristige Belastungssituationen“ und „Mitteilung von Alltagsereignissen“. Allerdings suchen viele dieser Anrufer in den Telefonaten keine Lösungen und somit auch keine Beratung, sondern eine Entlastung für ihren „emotionalen Überschuss“, der, wenn er ungebremst im Alltag ausgelebt wurde oder würde, bereits zu sozialem Ausschluss geführt hat oder führen könnte. Alltagsnahe Beratungsangebote, wie die Telefonseelsorge, leisten hier einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag allein dadurch, dass sie als soziales Gegenüber fungieren.

Für Beratende/Seelsorgende können diese Anrufer mit erheblichen emotionalen Herausforderungen verbunden sein, da das Kommunikationsverhalten der Personen sozialen Konventionen einer Beratungssituation, aber auch eines Alltagsgesprächs, nicht immer entspricht. Ob diese Anliegen wiederholt An-

rufender von der Telefonseelsorge als legitim angesehen werden und wie ehrenamtliche Beratende/Seelsorgende für diese Anliegen qualifiziert werden können, sind organisationsintern zu klärende Fragen im Hinblick auf das Selbstverständnis der Telefonseelsorge wie die Konzeption von Qualifizierung und Supervision. Festzuhalten bleibt zunächst, dass wiederholt Anrufer:innen in internen Diskussionen nicht allein unter der Perspektive thematisiert werden sollten, dass sie Probleme „machen“ (z.B. die Leitung für „echte“ Notfälle blockieren), sondern ernst zu nehmen, dass diese Personen Probleme haben. Dies könnte dazu beitragen, dass es in der Beratung/Seelsorge leichter fällt, „lösungsorientiert“ zu handeln, selbst wenn die „Lösung“ vor allem im temporären und wiederholten (Aus)Halten einer Person und ihres Schicksals besteht.

Im nachfolgenden Beitrag werden die verschiedenen Anliegen der Anrufer:innen noch einmal komprimiert im Zusammenhang gesamtgesellschaftlicher Entwicklungstendenzen diskutiert.

## Literatur

- Berger, Pascal/Riecher-Rössler, Anita/Stieglitz, Rolf Dieter (2004): Einführung. In: Dies. (Hrsg.): Psychiatrisch-psychotherapeutische Krisenintervention. Grundlagen, Techniken und Anwendungsgebiete. Göttingen, S. 11–18.
- Biel, Erich (2006): Die Bedeutung des Ehrenamtes für das Konzept der Telefonseelsorge. In: Weber, Traugott (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. 2. überarb. Aufl., Göttingen, S. 43–48.
- Bude, Heinz (2015): Gesellschaft der Angst. Bonn
- DAK (2020): Psychische Erkrankungen – Höchststand bei Ausfalltagen. Pressemitteilung 23.01.2020. Hamburg. <https://www.dak.de/dak/bundesthemen/krankenstand-2226280.html> [Zugriff: 19.02.2020].
- Deutsche Rentenversicherung (2019): Erwerbsminderungsrenten im Zeitablauf 2019. [https://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistiken-und-Berichte/statistikpublikationen/erwerbsminderungsrenten\\_zeitablauf\\_2019.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistiken-und-Berichte/statistikpublikationen/erwerbsminderungsrenten_zeitablauf_2019.pdf?__blob=publicationFile&v=5) [Zugriff: 19.02.2020].
- Glania, Beate (2005): Zuhören verwandelt. Ein pastoralpsychologischer Beitrag zur Telefonseelsorge auf bibeltheoretischer und personenzentrierter Grundlage. Frankfurt a.M.
- Handerer, Josua/Thom, Julia/Jacobi, Frank (2019): Die vermeintliche Zunahme der Depression auf dem Prüfstand. In: Fuchs, Thomas/Iwer, Lukas/Micali, Stefan (Hrsg.): Das überforderte Subjekt. Zeitdiagnosen einer beschleunigten Gesellschaft. 2. Aufl., Berlin, S. 159–209.
- Hawkey, Louise/Cacioppo, John T. (2010): Loneliness Matters: A Theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanism. *Annals of behavioral Medicine* 40, S. 218–227.

*Christiane Rohleder u.a.*

- Hoff, Walburga/Rohleder Christiane (2019): TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft. Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufenden. In: *Pastoraltheologie* 108, 9, S. 338–364.
- Linden, Michael (2017): *Verbitterung und posttraumatische Verbitterungsstörung*. Göttingen.
- Mayring, Philipp (2015): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12. Aufl., Weinheim/Basel.
- Mayring, Philipp (2000): *Qualitative Inhaltsanalyse*. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2383> [Zugriff: 22.02.2018].
- Micali, Stefan (2019): *Depression in der unternehmerischen Gesellschaft*. In: Fuchs, Thomas/Iwer, Lukas/Micali, Stefan (Hrsg.): *Das überforderte Subjekt. Zeitdiagnosen einer beschleunigten Gesellschaft*. 2. Aufl., Berlin, S. 80–114.
- Oevermann, Ulrich/Allert, Tilman/Kronau, Elisabeth/Krambeck, Jürgen (1979): *Die Methodologie einer ‚objektiven‘ Hermeneutik und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften*. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart, S. 352–434.
- Plöger, Stefan (2006): *Themen der Gespräche und Anliegen der Anrufenden*. In: Weber, Traugott (Hrsg.): *Handbuch Telefonseelsorge*. 2. überarb. Aufl., Göttingen, S. 115–133.
- Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika (2014): *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. 4. Aufl., München.
- Reckwitz, Andreas (2020): *Das Ende der Illusionen. Politik, Ökonomie und Kultur in der Spätmoderne*. 4. Aufl., Berlin.
- Richter, Dirk (2012): *Von der sozialen Krise zur psychischen Krise?* In: *Kerbe* 2, S. 7–10.
- Silbernetz (2020): *Silbernetz gegen Einsamkeit im Alter*. <https://www.silbernetz.org/angebot.html> [Zugriff: 09.04.2021].
- TelefonSeelsorge (2018): *Gesamtstatistik für das Jahr 2017*. [https://literaturverzeichnis.telefonseelsorge.de/sites/default/files/Statistik\\_ts\\_in\\_deutschland\\_2017\\_0.pdf](https://literaturverzeichnis.telefonseelsorge.de/sites/default/files/Statistik_ts_in_deutschland_2017_0.pdf) [Zugriff: 21.03.2019].
- Weimer, Martin (2016): *Über seelsorgerliche Dauergespräche*. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): *Telefonseelsorge interdisziplinär*. Göttingen, S. 163–183.
- Weinmann, Stefan (2019): *Die Vermessung der Psychiatrie. Täuschung und Selbsttäuschung eines Fachgebiets*. Köln.
- WIdO – Wissenschaftliches Institut der AOK (2019): *Pressemappe zur Pressekonferenz zum Fehlzeiten-Report 2019*. Berlin. [https://www.wido.de/fileadmin/Dateien/Dokumente/Publikationen\\_Produkte/Buchreihen/Fehlzeitenreport/wido\\_fzr\\_2019\\_pressemappe.pdf](https://www.wido.de/fileadmin/Dateien/Dokumente/Publikationen_Produkte/Buchreihen/Fehlzeitenreport/wido_fzr_2019_pressemappe.pdf) [Zugriff: 19.02.2020].

Quellennachweis: Alle Tabellen dieses Kapitels sind eigene Darstellungen der Verfasser\*innen.



## **4.2 Anliegen von Anrufern als Folge veränderter gesellschaftlicher Anforderungen und Subjektkulturen in der Spätmoderne**

*Christiane Rohleder*

Die öffentliche wie institutionelle Sensibilität für den Bedarf an niedrigschwelligen alltagsorientierten Beratungsangeboten ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Bundesweit sind in diesem Zusammenhang neben der Telefonseelsorge eine Reihe weiterer telefonischer bzw. online-Beratungsangebote entstanden, wie z.B. „Nummer gegen Kummer“, „Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen“, „Silbernetz“, „Hilfetelefon sexueller Missbrauch“ oder auch die „Medizinische Kinderschutzhotline“. Darüber hinaus finden sich regional zielgruppenspezifische telefonische Beratungsangebote, wie z.B. „Krisenhilfen“, „Krisentelefone“ oder „Frauennotrufe“, aber auch rein online arbeitende Peerberatungen, z.B. für suizidgefährdete Jugendliche und junge Erwachsene, wie z.B. Youth Life Line oder [u25] Deutschland.

In diesen Neugründungen dokumentiert sich zweierlei: erstens ein vermuteter Mehrbedarf an thematisch fokussierten niederschwelligen Beratungsangeboten zu spezifischen Problemlagen, wie z.B. zu Gewalt gegen Kinder oder Frauen bzw. besonderen Problemlagen im Jugendalter, mit dem Ziel, hierüber Betroffenen erleichterte Zugänge in weitere Angebote des Hilfesystems zu bahnen; zweitens der Versuch, über die Namensgebung von vornehmlich eine „gegenstands- und zielgruppenangemessenere“ Nutzung der Angebote zu forcieren. So werden über die institutionellen Bezeichnungen „Krisentelefon/Krisenhilfe“ Anrufer\*innen sofort stärker kanalisiert. Im Vergleich zu den Slogans der Telefonseelsorge – „Sorgen kann man teilen“ und „Wir sind für Dich da“ – wird signalisiert, dass vorrangig kritische Lebensereignisse im Vordergrund der Hilfe stehen und der angesprochene Nutzerkreis auf Menschen in einer akuten psychischen Belastungssituation eingeschränkt ist.

Zudem finden sich bei den alltagsnahen Beratungsangeboten konzeptionelle Neuerungen, z.B. beim 2020 speziell im Hinblick auf Einsamkeit im Alter gegründeten „Silbernetz“. Hier besteht neben den offenen Sprechzeiten am Telefon hinaus das Angebot, sich gezielt mit ehrenamtlichen Berater\*innen, den sogenannten Silbernetz-Freund\*innen, zu festen, einstündigen wöchentlichen Terminen telefonisch zu verabreden, um Möglichkeiten der Überwindung von Einsamkeit und sozialer Isolation zu besprechen (vgl. Silbernetz 2020).

Insgesamt verweisen die Strukturähnlichkeiten dieser neuen Angebote – Anonymität, Kostenlosigkeit, hoher zeitlicher Umfang der Erreichbarkeit, Arbeit mit qualifizierten Freiwilligen – auf die Erfolgsfaktoren des ersten alltagsorientierten Beratungsangebotes dieser Art in Deutschland, der TelefonSeelsorge®. Im Vergleich zu den neu gegründeten Formaten zeichnet sich die Praxis der Telefonseelsorge allerdings weiterhin durch ihre nahezu voraussetzungslose alltagsnahe Unterstützung aus. Die Analyse von Nutzerstruktur und -verhalten in der Telefonseelsorge erlaubt somit Einblicke in psychosoziale Belastungsstrukturen der Spätmoderne, die in stark problemfokussierten Beratungsangeboten so nicht möglich sind.

Die empirische Analyse der Anliegen von Anrufenden der Telefonseelsorge (s. Rohleder et al. i.d.Bd.) ermöglicht vor diesem Hintergrund die Auseinandersetzung mit sozial induzierten Lebensthemen und Belastungssituationen von insbesondere alleinlebenden Menschen. Dabei ist anzunehmen, dass die in der Analyse zu Tage tretenden Anliegen nicht spezifisch für die Telefonseelsorge sind, sondern auch in anderen, formellen wie informellen Beratungskontexten eine Rolle spielen, dort aber möglicherweise nicht ausreichend beantwortet werden.

Wie die nachfolgende fallrekonstruktive Analyse von Walburga Hoff zeigt, verweist das ausgeprägte Bedürfnis der Anrufenden nach emotionaler Entlastung statt gezielter Problembearbeitung auf Grenzen beraterischer und therapeutischer Ansätze, die regelhaft Reflexions- und Veränderungsbereitschaft unterstellen. Demgegenüber scheint ein nicht unwesentlicher Teil der Anrufenden, insbesondere auch der wiederholt Anrufenden, in der Telefonseelsorge ein soziales Gegenüber, einen sozialen Ort zu suchen, an dem sie sich (wiederkehrend) von unangenehmen, als belastend erlebten Gefühlen, Gedanken und Lebenssituationen entlasten können und dürfen. Und zwar ohne sich, wie in informellen Beratungsbeziehungen, Reziprozitätsnormen des Gesprächsverhaltens unterwerfen zu müssen bzw., wie in formellen Beratungs- und Therapiebeziehungen, verpflichtet zu fühlen, in einer verabredeten Zeit ihre psychosozialen Belastungen zumindest in ersten Ansätzen zu bearbeiten.

Dass die identifizierten Anruferanliegen auch in Zusammenhang mit gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen stehen, wurde bereits in der empirischen Analyse angerissen und soll in diesem Beitrag eingehender diskutiert werden. Dabei steht die Einbettung der Anliegen typologie in ausgewählte makrosoziologische Zusammenhänge im Vordergrund. Dies eröffnet über ein besseres Verständnis der individuellen Anliegenstruktur insbesondere auch wiederholt Anrufender Ansatzpunkte zur Entlastung und damit Qualifizierung der Beratungspraxis in alltagsorientierten Angeboten wie dem der Telefonseelsorge.

#### *4.2.1 Gesellschaftliche Entgrenzungen, subjektive Eigenverantwortung und der Bedarf an Reflexions- und Bestätigungsmöglichkeiten*

Wie in der Einleitung (Hoff/Rohleder i.d.Bd.) bereits erörtert, wird der generell wachsende Bedarf an spezifischer Beratung auf die gesteigerte soziale Komplexität, die zunehmende Bürokratisierung und Verrechtlichung der Lebensverhältnisse sowie die Rationalisierung sozialer Zusammenhänge in modernen Gesellschaften zurückgeführt (vgl. Stimmer/Ansen 2016: 13f.). Der gesellschaftliche „Megatrend“ der Individualisierung, im Sinne der Herauslösung des Einzelnen aus sozialen und normativen Vorgaben qua Herkunftsmilieu, Geschlecht, ethnischer, religiöser oder auch politischer Zugehörigkeiten, und die damit verbundenen größeren Wahlfreiheiten, das individuelle Leben nach eigenem Gusto zu gestalten, haben zu einer erheblichen Pluralisierung von Lebensläufen und -stilen beigetragen. Die damit einhergehende Erosion von traditionellen Handlungsorientierungen (vgl. Lorenzen u.a. 2014: 10) birgt aber ein hohes Verunsicherungspotential, zumal sich der soziale Wandel so beschleunigt hat, dass mittlerweile binnen eines Lebenslaufs, also intra-generational, wiederkehrend Entscheidungen bzgl. Wertorientierungen, Aus-/Weiterbildung, Erwerbsarbeit oder der Gestaltung der privaten Intimbeziehungen zu treffen sind (vgl. Rosa 2017: 104ff.). Darin liegt die Kehrseite von Individualisierungsprozessen: Mit der Vielzahl an Wahlmöglichkeiten ist die Zunahme von Wahlzwängen verbunden, wobei zugleich die getroffenen Entscheidungen und damit das Ge- oder Misslingen eingeschlagener Lebenswege in die individuelle Verantwortung delegiert werden.

Erschwerend kommt hinzu, dass die individuellen Wahlmöglichkeiten gerade nicht völlig „frei“, sondern faktisch durch die Zunahme institutioneller Vorgaben begrenzt sind (vgl. Beck 1986). Wer z.B. im Bildungssystem nicht die notwendigen „Eintrittskarten“ im Sinne weiterführender Schulabschlüsse und erforderlicher Abschlussnoten für Ausbildung und Studium erwirbt, für den\*die grenzen sich berufliche und damit auch weitere Lebensoptionen bereits früh im Lebenslauf ein. Der Sechste Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung (2021: 135) konstatiert, dass im Beobachtungszeitraum von 2013 bis 2017 über die Hälfte der Personen, die maximal über einen Hauptschulabschluss verfügen, von Armut und Prekarität betroffen waren. Auch wenn sich die Zusammenhänge zwischen sozialer Herkunft und Bildungschancen in Deutschland in den letzten Jahren gelockert haben, zeigen alle vorliegenden Daten, dass die Chancen, statushohe gesellschaftliche Positionen über Bildung zu erreichen, weiterhin eng mit dem Herkunftsmilieu verbunden sind (vgl. Möller u.a. 2020). Wahloptionen wie Entscheidungszwänge und die damit verbundenen Möglichkeiten, das Leben nach eigenen Vorstellungen zu gestalten, unterscheiden sich somit deutlich nach je individueller Verfügung über die sozial-strukturell ungleich verteilten Ressourcen hierfür.

Festzuhalten ist jedoch, dass im Zuge des sozialen Wandels Entscheidungssituationen einerseits wie die Erwartung reflektierten Handelns in diesen andererseits zugenommen haben. Das erklärt den wachsenden subjektiven Bedarf, mögliche Handlungsoptionen unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Konsequenzen abzuwägen bzw. diese mit signifikanten Anderen zu reflektieren und sich in der Richtigkeit und Angemessenheit der eigenen Entscheidungen durch das soziale Umfeld bestärken zu lassen.

Diese Bedürfnisse finden ihren Niederschlag in den Anliegen der Typen „*Informationsbedarf*“, „*konkreter Entscheidungsprozess*“ und „*akute(s) Alltagsproblem/-herausforderung*“. Der erste Typus „*Informationsbedarf*“ zeichnet sich dadurch aus, dass bereits eine erste Handlungsentscheidung gefallen ist und die Anrufenden, weil ihnen vielleicht andere Informationsquellen fehlen, bei der Telefonseelsorge hierzu praktische Informationen wie z.B. Namen oder Öffnungszeiten von Institutionen suchen. Auch werden Informationsbedarfe zu unterschiedlichsten lebenspraktischen Herausforderungen, wie z.B. Rechts- oder technischen Fragen, formuliert. Für diese praktischen Alltagsfragen existieren zumeist qualifiziertere Stellen, die jedoch auch, wie z.B. ein Handwerker oder eine Rechtsberatung, mit Kosten verbunden sein könnten. Dass stattdessen die Telefonseelsorge kontaktiert wird, dürfte vor diesem Hintergrund mehrere Gründe haben: Sie ist eine sofort verfügbare und vor allem auch kostenlose Alltagshilfe. Sie kann das Fehlen digitaler Informationsquellen kompensieren. Und sie dient den Anrufenden als Substitut für fehlende informelle soziale Netzwerke in Familie, Nachbarschaft und Freundeskreis, in denen gewöhnlicherweise bei lebenspraktischen Angelegenheiten Rat und Unterstützung gesucht würde.

In den zwei Anliegentypen „*konkreter Entscheidungsprozess*“ und „*akute(s) Alltagsproblem/-herausforderung*“ spiegeln sich die Folgen von Individualisierungsprozessen noch deutlicher wider. Hier stehen die Anrufenden in ganz konkreten Entscheidungssituationen und fühlen sich unter Handlungszwängen. Für diese sind, wie im Typ „*konkreter Entscheidungsprozess*“, bereits Optionen entwickelt worden und die Anrufenden wollen ihre bisherigen Überlegungen mit einer anderen Person abwägen und reflektieren. Im Falle des „*akuten Alltagsproblems/-herausforderung*“, empfinden die Personen einen als emotional belastend erlebten Handlungsdruck, aber es existieren noch keine genauen Vorstellungen bezüglich des subjektiv als „*richtig*“ empfundenen Vorgehens. In der Telefonseelsorge wird ein soziales Gegenüber gesucht, mit dem zunächst die eigene Situation analysiert und dann mögliche Handlungsoptionen entwickelt und reflektiert werden können. Inwiefern zusätzlich auch Meinungen aus dem persönlichen Umfeld eingeholt werden sind oder aber den Anrufenden informelle Netzwerkpersonen zur Besprechung ihrer Anliegen fehlen, lässt sich den Berichtsblättern nur bedingt entnehmen. Unabhängig davon dokumentiert sich in den zwei Anliegentypen der Wunsch, subjektive Si-

tuationsanalysen und daraus folgende Handlungsentscheidungen durch den Austausch mit anderen Menschen rational wie emotional abzusichern.

Angesichts der Kontingenz von Handlungsmöglichkeiten in pluralen Gesellschaften sowie des Wissens, dass Fehlentscheidungen der Person individuell zugerechnet werden, ist die Hinzuziehung weiterer Perspektiven bei Handlungsabwägungen und Entscheidungsfindungen als subjektive Handlungskompetenz zu bewerten. Gleichzeitig dokumentieren sich aber insbesondere auch im Anliedentyp „akute(s) Alltagsproblem/-herausforderung“ die emotionalen Unsicherheiten Anrufender. Sie suchen in häufig ambivalenten Gemengelage, in denen institutionelle oder Anforderungen aus persönlichen Verbindungen mit eigenen Bedürfnissen und Interessen vereinbart werden wollen, den subjektiv für sie passenden Weg und zugleich eine externe Bestärkung ihrer Handlungsentscheidungen. Mit dieser Vergewisserung ist auch der Wunsch nach Entlastung von alleiniger persönlicher Verantwortung verbunden.

Deutlich wird, dass unter den Bedingungen der „flüchtigen Moderne“ (Baumann 2000), d.h. zunehmender gesellschaftlicher Komplexität und erhöhter beruflicher wie privater Mobilitäts-, Flexibilitäts-, Leistungs-, aber vor allem auch Autonomieanforderungen, „gelingendes“ Leben in eigener Verantwortung ausreichende psycho-soziale wie sozio-ökonomische Ressourcen erfordert. Im Hinblick auf Handlungs- und Entscheidungssituationen besteht der soziale Erwartungsdruck, dass die Subjekte über die notwendige persönliche Autonomie verfügen, das eigene Handeln an rationalen Abwägungsprozessen bei gleichzeitiger Berücksichtigung persönlicher Interessen sowie möglichst umfassender Informationen über vorhandene Handlungsalternativen auszurichten. Ulrich Bröckling (2011) bezeichnet den hierfür erforderlichen Sozialcharakter als „unternehmerisches Selbst“, das die eigenen Lebensprojekte vorausschauend, klug, reflektiert und möglichst mit optimalem Ressourceneinsatz zum Erfolg bringt. Die hierfür notwendigen Ressourcen sind jedoch nicht nur sozial ungleich verteilt, sondern auch in der erforderlichen Breite für viele Menschen nur bedingt verfügbar. Die Erosion halt- und orientierunggebender sozialer Strukturen hat zur Folge, dass zunehmend mehr Menschen mit sozial induzierten psychischen Phänomenen, wie z.B. Handlungsunsicherheiten, Ängsten, Unzufriedenheit, Überforderung und Überlastung zu kämpfen haben, die in der Alltagsbewältigung wiederkehrend zu „akuten Alltagsproblemen/-herausforderungen“ führen können.

In den Anliedentypen „Informationsbedarf“; „konkreter Entscheidungsprozess“ und „akute(s) Alltagsproblem/-herausforderung“ dokumentieren sich der Bedarf und das Bedürfnis, für diese Abwägungsprozesse alltagsnah ein schnell verfügbares, als kompetent und zugewandt erlebtes soziales Gegenüber zu haben, das von Nutzer\*innen in der Telefonseelsorge gefunden wird. Dabei ist anzunehmen, dass auch Singularisierungsprozesse (s.u.) eine nicht unwesentliche Rolle für das Anruferverhalten spielen.

#### 4.2.2 Die spätmoderne Subjektkultur und der veränderte Umgang mit negativen Emotionen und Unverfügbarkeiten

Zunächst soll der Blick jedoch auf einen weiteren Aspekt sozialen Wandels in spätmodernen Gesellschaften gerichtet werden. Denn das Individuum mit seiner Lebensführung ist nicht nur unter rationale Entscheidungs- und Optimierungszwänge geraten. Zugleich sei die Spätmoderne, Andreas Reckwitz (2020: 204) folgend, eine „in nie dagewesenem Ausmaß [...] durchpsychologisierte Kultur“. Diese fordere im Hinblick auf das zunehmend sozial dominante Ziel individueller Selbstverwirklichung die stete Selbstreflexion und Selbsttransformation der Subjekte und sei zugleich eine radikal emotionalisierte Kultur, in der die Realisierung von Selbstverwirklichung und Lebenssinn vor allem an der Generierung positiver Emotionen, wie z.B. Freude, Befriedigung, Lust, gemessen werde (a.a.O.: 205).

„Die spätmoderne Kultur verspricht dem Individuum subjektive Erfüllung in einer Weise wie keine zuvor und suggeriert ihm, ein Recht auf dessen [sic] Realisierung zu besitzen [...].“ (a.a.O.: 204)

Die herrschende Subjektkultur sei jedoch zugleich voller Paradoxien. Denn angesichts fortbestehender gesellschaftlicher Ungleichheitsverhältnisse, aber auch der prinzipiell nicht beherrschbaren Unverfügbarkeiten im menschlichen Leben, wie z.B. Krankheiten, Tod, Unglücksfälle oder auch belastender Familienkonstellationen, in die man hineingeboren werde, könne sie ihr Versprechen auf Lebensglück für die Breite der Bevölkerung nicht einlösen. Dies habe zur Folge, dass die spätmoderne Subjektkultur „so unbeabsichtigt wie systematisch und in gesteigertem Maße *negative Emotionen* [Hervorhebung im Original, d.V.] hervorbringt: Enttäuschung, Frustration, Überforderung und Neid, Wut, Angst, Verzweiflung und Sinnlosigkeit“ (a.a.O.: 205). Während im historischen wie kulturellen Vergleich andere gesellschaftliche Subjektkulturen durch eine größere „Emotionsskepsis“ (a.a.O.: 209) gekennzeichnet waren und sind, sei die Subjektkultur der Spätmoderne vor allem durch eine „Being-Motivation“ gekennzeichnet, in der Fragen des „Seins“ und der emotionalen Erfüllung dominierten. Nach Reckwitz werde den subjektiven Gefühlen ein überragender Stellenwert für die Beurteilung des eigenen Lebens zugemessen, wodurch auch die Sensibilität für negative Gefühle deutlich gestiegen sei (a.a.O.: 228). Zudem werde „diese Enttäuschungsproduktion durch die Allgegenwärtigkeit von Vergleichstechnologien“ (a.a.O.: 225) im spätmodernen Alltag noch befördert. Aber, so konstatiert Reckwitz (a.a.O.: 206), für den Umgang mit den so produzierten negativen Emotionen gebe es in der Spätmoderne weder einen legitimen Ort noch angemessene kulturelle Techniken. Und in einer weitgehend säkularisierten Gesellschaft seien für die Unverfügbarkeiten des menschlichen Lebens und das damit verbundene Leid wenig sinn- und damit troststiftende Angebote zu finden (a.a.O.: 231).

Das Bewusstsein für diese Paradoxien der spätmodernen Subjektkultur kann zu einem besseren Verständnis der Anliegentypen „Ärger und Aggressionen verbalisieren“ und „komplexe langfristige Belastungssituation“ beitragen. Im Anliegentypus „Ärger und Aggressionen verbalisieren“ scheinen Anrufernde ein soziales Ventil für temporäre oder langfristig akkumulierte Frustrationen, Enttäuschungen, Kränkungen oder Ungerechtigkeitserfahrungen zu suchen. Inwiefern bei diesem Anliegentypus auch Aspekte psychischer Störungen eine Rolle spielen, lässt sich aus den Berichtsblättern heraus nicht eindeutig beantworten. Da jedoch Menschen mit einer psychischen Erkrankung besonders stark von Armut, sozialer Ausgrenzung und Erfahrungen verwehrt gesellschaftlicher Teilhabechancen betroffen sind (vgl. Landesverband Sozialpsychiatrie Mecklenburg-Vorpommern e.V. u.a. 2018), lassen sich ihr Ärger, ihre Aggressionen oder ihre Wut nicht einfach nur pathologisieren. Sie können, Reckwitz folgend, eben auch emotionale Reaktionen auf verletzte Gerechtigkeitsempfinden und sozial nicht erfüllte Glücksversprechen darstellen. Nach innen gerichtet, können diese negativen Emotionen eine Grundlage für psychosomatische Krankheitsbilder oder auch depressive Verstimmungen bilden. Nach außen gerichtet, suchen sie nach sozialen Adressat\*innen, wobei angesichts in der Regel unverändert bleibender belastender Lebenssituationen mit dem Ausleben von Wut und Aggressionen nur temporäre Entlastungen verbunden sein dürften. Die öffentlich konstatierte Zunahme anonym oder direkt ausagierter negativer Emotionen in unterschiedlichsten sozialen Zusammenhängen, z.B. gegenüber Ordnungshüter\*innen, Rettungsdiensten, Politiker\*innen etc., kann als weiterer Beleg für die These gesehen werden, dass gerade die unerfüllten Glücksverheißungen der Spätmoderne, die Enttäuschungen über die wahrgenommene Diskrepanz von Erwartung und Realität (vgl. a.a.O.: 221), den Boden für vielfältige negative Emotionen bereiten.

Die Frage der Bearbeitung der konkreten Ursachen wie des Umgangs mit diesen sozial produzierten negativen Emotionen ist eine gesamtgesellschaftliche. Im Hinblick auf die Praxis alltagsnaher Beratungsangebote und die psycho-sozialen Belastungen, die mit aggressiven bis hin zu beleidigenden Emotionsäußerungen von Anrufernden für Beratende einhergehen können, ist es mehr als gerechtfertigt, wenn sich Institutionen wie die dort tätigen Personen gegen verbale Hass-, Wut- und Aggressionsausbrüche verwehren. Auch zeigen die analysierten Berichtsblätter, dass es nur selten zu gelingen scheint, kommunikativ zu dieser Anruferndengruppe durchzudringen. Ein Bewusstsein der Beratenden für die Frustrationspotentiale, die in den sozialen Verhältnissen und der herrschenden Subjektkultur angelegt sind, könnte jedoch dazu beitragen, diesen Anliegentypus nicht nur als Ärgernis, Belastung und Angriff auf die eigene Person wahrzunehmen, sondern mit etwas mehr Distanz auch als eine Form des Ausdrucks persönlichen Leids und der Suche nach emotionalem Gehör zu bewerten.

Das Anliegen des Typus „*komplexe und langfristige Belastungssituationen*“ lässt sich ebenfalls im Kontext der spätmodernen Subjektkultur diskutieren, ist aber in seiner Struktur anders gelagert. Wie bereits in der Ergebnisdarstellung der qualitativen Inhaltsanalyse ausgeführt (Rohleder u.a. i.d.Bd.), handelt es sich um Anrufende, die konfrontiert mit den Unverfügbarkeiten des menschlichen Lebens wie z.B. frühen Traumatisierungen, chronischen physischen wie psychischen Erkrankungen oder auch dem Verlust einer geliebten Person, Martin Weimer (2016: 166) folgend, häufig dauerhaft der externen emotionalen Unterstützung bedürfen.

Damit dokumentieren sich in diesem Anliegentypus die Grenzen der durchpsychologisierten und emotionalisierten Subjektkultur. In ihr soll psychisches Leiden nicht länger der Verdrängung und damit verbundenen negativen Konsequenzen unterliegen, sondern psychische Belastungen und Störungen erscheinen als bearbeit- und veränderbar. Unter der Voraussetzung der aktiven Mitwirkung Betroffener und mit Hilfe medizinischer, psychologischer oder anderer seriöser wie unseriöser Angebote des therapeutischen Markts der Möglichkeiten könne psychisches Leid überwunden, zumindest aber gemildert werden. Betroffenen wird in informellen wie professionellen Kontexten nahegelegt, entsprechende Angebote zu nutzen, und die administrativen Daten von Krankenkassen z.B. zur steigenden Diagnose psychischer Störungen belegen, dass zunehmend mehr Menschen diesen Weg auch einschlagen (vgl. Handerer u.a. 2019).

Zwar haben nicht alle der Anrufenden des Typs „*komplexe langfristige Belastungssituation*“ bereits auf externe professionelle Hilfe zurückgegriffen. Aber es finden sich gerade bei den wiederholt Anrufenden dieses Typs auffällig viele, die von einer diagnostizierten psychischen Störung und entsprechenden medizinischen und (sozial-)therapeutischen Behandlungserfahrungen berichten. An der häufig intensiven Inanspruchnahme der Telefonseelsorge durch diesen Personenkreis wird deutlich, dass es Menschen trotz medikamentöser und therapeutischer Behandlung sowie professioneller Begleitung nicht zu gelingen scheint, ihre seelischen Verletzungen zu bewältigen und sich subjektiv befriedigend sozial einzubinden, so dass sie wiederkehrend nach emotionalem Halt suchen (müssen). Diese Grenzen medikamentöser wie psychotherapeutischer Interventionen sind mittlerweile auch wissenschaftlich belegt (vgl. z.B. Auckenthaler 2012; Weinmann 2019: 77ff.). Zudem klammert die Konzentration auf medizinische wie therapeutische Angebote die Tatsache aus, dass psychische Störungen, insbesondere Depressionen, „auch und vor allem mit Deprivation zusammen[hängen, d.V.]. Betroffen sind insofern in besonderer Weise erwerbslose, einsame und kranke Menschen.“ (Handerer u.a. 2019: 199) Gerade die negativen Wechselwirkungsprozesse zwischen krankheitsbedingter Armut<sup>1</sup> und gesellschaftlicher Stigmatisierung, die bei chronisch psychisch

1 Yvonne Kahl (2016: 228) kommt in einer Befragung von über 230 Menschen mit einer chronischen psychischen Erkrankung in Köln zu dem Ergebnis, dass soziale Teilhabe in Form



erkrankten Menschen sozialen Ausschluss und Einsamkeit verschärfen können (vgl. Speck 2018), sind sozialstrukturell bedingt und lassen sich allein mit Medikamenten, professioneller Beratung oder Therapie nicht bewältigen.

Unter den bereits skizzierten gesellschaftlichen Anforderungen an das „unternehmerische Selbst“ sowie den Heilsversprechen des Marktes medizinischer und therapeutischer Angebote laufen Betroffene mit einer „*komplexen langfristigen Belastungssituation*“ Gefahr, dass ihnen von ihrem Umfeld die Schuld an ihrer vermeintlichen persönlichen Stagnation zugeschrieben wird. In der Analyse der Berichtsblätter entsteht der Eindruck, dass Anrufende dieses Anliegentypus den Erwartungen informeller wie professioneller Kontexte, ihr jeweiliges Problem in einer sozial akzeptierten Zeitspanne und unter Rückgriff auf vorhandene Hilfsangebote zu bewältigen, nicht entsprechen können. Deswegen suchen sie, obwohl z.T. ein soziales Netzwerk und professionelle Hilfe vorhanden zu sein scheinen, wiederkehrend die emotionale Unterstützung der Telefonseelsorge.

Dieses Anruferverhalten kann zudem als sinnvolle individuelle Entlastungsstrategie der persönlichen sozialen Netzwerke interpretiert werden.<sup>2</sup> Denn in einer Gesellschaft, in der u.a. lebenslanges Lernen, individuelle Selbstverwirklichung und Glück zentrale normative Orientierungen bilden (vgl. Rosa 2020) und der Glaube an die Überwindbarkeit von Traumatisierungen herrscht, kann negative emotionale „Stagnation“ ein erhebliches Risiko für die erfolgreiche Gestaltung sozialer Beziehungen darstellen. Wo soziale Attraktivität vor allem an positiven Emotionen, interessanten Erfahrungen oder der gelungenen Entfaltung der eigenen Potentiale festgemacht wird, können „*negativ gepolte*“ Menschen für ihr soziales Umfeld unattraktiv sein und Gefahr laufen, soziale Kontakte zu verlieren, wenn sie wiederkehrend und gleichbleibend von ihrem emotionalen Leid berichten.

Anrufende des Anliegentyps „*komplexe und langfristige Belastungssituationen*“ sind für die Ereignisse, die sie langfristig traumatisiert haben, nicht verantwortlich zu machen. Aber auch sie entwickeln in der durchpsychologisierten Kultur der Spätmoderne die Erwartung, ihre negativen Erfahrungen be- und verarbeiten zu können. Insbesondere wiederholt Anrufende dieses Typs scheinen jedoch feststellen zu müssen, dass diese Erwartungen enttäuscht werden. Zugleich sind ihnen ihre negativen Gefühle aufgrund der generell hohen gesellschaftlichen Bedeutung von Emotionen wesentlich bewusster als dies in Gesellschaften der Fall ist, in denen gelingendes Leben sozial vorrangig an materiellen Kriterien und Standards festgemacht wird (vgl. Reckwitz 2020:

von Freizeitaktivitäten aus Sicht der Befragten neben krankheitsbedingten Einschränkungen am häufigsten an fehlenden finanziellen Mitteln scheitert.

- 2 Umgekehrt ist allerdings auch denkbar, dass informelle wie professionelle Netzwerke Betroffene in *komplexen langfristigen Belastungssituationen* angesichts ihres ausgeprägten wiederkehrenden Bedürfnisses nach emotionaler Entlastung gezielt auf das 24-Stunden-Angebot der Telefonseelsorge verweisen.

227). Ohne das emotionale Leid der Betroffenen an dieser Stelle mindern zu wollen, wird durch diese Gemengelage auch die individuelle Erwartung gefördert, dass es irgendwo einen legitimen sozialen Ort geben muss, an dem man die wiederkehrend gleichen Gefühle mitteilen kann und darf. Für wiederholt Anrufende in *komplexen und langfristigen Belastungssituationen* scheint dieser Ort die Telefonseelsorge zu sein. In den Berichtsblättern dokumentiert sich dies explizit, wenn wiederholt Anrufende ausdrücklich betonen, dass sie nur mit Hilfe der Telefonseelsorge ihren Lebensalltag bewältigen können.

Da jedoch auch die ehrenamtlichen Seelsorger\*innen der TS in der herrschenden Subjektkultur sozialisiert sind, besteht die Gefahr, dass sich Zurückweisungserfahrungen von Anrufenden in ihren formellen und informellen Netzwerkbeziehungen in der Telefonseelsorge reproduzieren. So schlagen sich latente Schuldzuschreibungen an die Anrufenden dieses Typs auch in den Berichtsblättern nieder, wenn die ehrenamtlichen Berater\*innen die „*Unfähigkeit*“ der Anrufenden, Angebote anzunehmen, oder wiederkehrendes „*Jammern*“ ohne „*neue Gesichtspunkte*“ beklagen. Aus Sicht eines Teils der Beratenden scheinen Anrufende dieses Typs weder ihre Erwartung eines konstruktiven Gesprächs erfüllen zu können noch sind nach der telefonischen Beratung Fortschritte zu sehen. Stattdessen erlauben sich vor allem wiederholt Anrufende, manchmal in einer Schicht, ihre immer gleichen negativen Gefühle wiederkehrend auszusprechen in der Hoffnung, so wenigstens kurzfristig eine emotionale Entlastung zu erhalten. Die Konfrontation mit den nicht eingehaltenen Versprechen der herrschenden „*Psychokultur*“, dass es immer eine Lösung für erfahrene Traumatisierungen gibt, ist auch für die Beratenden/Seelsorgenden sehr anstrengend, erscheinen doch ihre gesamten Bemühungen „*umsonst*“. Dadurch wird das Risiko befördert, die „*Schuld*“ für die als unangenehm erlebten Telefonate in der mangelnden Bereitschaft zur Veränderung auf Seiten der Anrufenden zu suchen.

Es ist anzunehmen, dass ähnliche Dynamiken und daran anschließende Bewertungsprozesse im Sinne von „*beratungs-*“ oder „*therapieresistent*“ auch in anderen beraterischen und therapeutischen Settings stattfinden angesichts der Insuffizienzgefühle, die Menschen mit komplexen langfristigen Belastungsphänomenen auf Seiten Helfender auslösen können. Demgegenüber interpretiert Christian Kohloss (2017: 33) wiederkehrendes beständiges „*Klagen*“ als Form

„des Widerstands gegen die Verabsolutierung des Täterprinzips durch die Leistungsgesellschaft – also dagegen, dass jeder für alles selbst verantwortlich ist. [...] Hinter der depressiven Klage verberge sich ein tiefes, vielleicht das menschlichste Bedürfnis überhaupt: das nach keiner Tat, keiner Leistung geschuldeter Anerkennung.“

Inwiefern im Rahmen der Telefonseelsorge die Besinnung auf die besonderen Qualitäten seelsorglichen Handelns die wertschätzende Annahme der Anliegen dieses Typs erleichtern kann, wird in den nachfolgenden Beiträgen (Hoff; Belzner i.d.Bd.) ausführlicher erörtert.

#### *4.2.3 Singularisierungsprozesse als allgemeiner Hintergrund für Anruferanliegen*

Neben den bislang skizzierten gesellschaftlichen Einflussfaktoren kann bei nahezu allen Typen von Anruferanliegen davon ausgegangen werden, dass die Inanspruchnahme alltagsorientierter Beratung vielfach auch Ausdruck von gesellschaftlichen Singularisierungsprozessen ist. Unter den Begriff der Singularisierung fallen dabei sowohl die Zunahme von sozialen Formen des Alleinseins und Alleinlebens (vgl. Rosenmayr 1987: 473f.) als auch die damit oft verbundenen Herausforderungen, die Lebensführung allein zu bewältigen, ohne durch die Einbindung in soziale Netzwerke dabei unterstützt oder darin behindert zu werden (vgl. Wilbers 1989: 331).

Allein der überdurchschnittliche Anteil von Alleinlebenden unter den Anrufern signalisiert die Auswirkungen gesellschaftlicher Singularisierung auf die Inanspruchnahme der Telefonseelsorge. In der quantitativen Studie von Klein et al. (i.d.Bd.) lag der Anteil Alleinlebender unter den Anrufern für den Zeitraum 2013/14 bei ca. 65%. Die letzte vorliegende Anruferstatistik der Telefonseelsorge weist für das Jahr 2020 62% Alleinlebende aus. Demgegenüber lebten 2019 laut Mikrozensus mit 17,5 Millionen Menschen nur 21,2% der Bevölkerung in einem Ein-Personen-Haushalt (vgl. Destatis 2020).

Mögliche Folgen des Alleinlebens zeigen sich in einigen der bislang behandelten Typen von Anruferanliegen, z.B. bei den „*Informationsbedarfen*“, „*konkreten Entscheidungsprozessen*“ sowie den „*akuten Alltagsproblemen/-herausforderungen*“. Viele der in den Berichtsbältern zu diesen Anliegenstypen festgehaltenen Fragen könnte man sich auch gut als Thema in informellen Netzwerkbeziehungen wie Familie, Freundeskreis oder Nachbarschaft vorstellen. Im Rückgriff auf die Telefonseelsorge manifestiert sich dementsprechend das Fehlen von verlässlichen Gesprächspartner\*innen/Zuhörer\*innen für Entscheidungsprozesse, bei aktuellen Konflikten, in akuten Krisensituationen sowie bei Dauerbelastungen. Ein Anruf bei der Telefonseelsorge bedeutet nicht, dass die Anrufer\*innen gar kein informelles soziales Netz oder andere Unterstützungsmöglichkeiten haben. Aber die vorhandenen Beziehungen scheinen akut nicht verfügbar oder für die gesuchte emotionale Stabilisierung und Selbstvergewisserung nicht verständnisvoll genug zu sein.

Bezüglich der gesellschaftlichen Herausforderungen durch Singularisierungsprozesse werden derzeit national wie international verstärkt Risiken und Folgen von Vereinsamung diskutiert. Die quantitative Themenanalyse von Klein et al. (i.d.Bd., Tabelle 6.8) zeigt, dass gerade bei den Alleinlebenden „*Einsamkeit/soziale Isolation*“ mit 22% zu den häufigsten Gesprächsthemen zählen. In der Statistik der Telefonseelsorge aus dem, allerdings durch die Corona-Pandemie bestimmten, Jahr 2020 steht Einsamkeit an erster Stelle der häufigsten Themen, gefolgt von körperlichem Befinden, depressiven Stimmungen und Ängsten (vgl. Telefonseelsorge 2021). Aufgrund dieser zentralen

Bedeutung stellt die TelefonSeelsorge auf ihrer deutschlandweiten Webseite unter dem Punkt „Fachwissen“ das Thema „Einsamkeit“ neben der „Suizidprävention“ als besonders relevanten Aspekt ihrer Arbeit heraus.

Einsamkeit gilt als Ursache wie Folge verschiedenster sozialer Probleme. Ihr Einfluss auf die psychische Situation gerade auch wiederholt Anrufer\*innen lässt eine eingehendere Auseinandersetzung als notwendig erscheinen. Zudem scheinen sich im Anliegentyp „*Mitteilung von Alltagsereignissen*“ besonders deutlich Folgen von Einsamkeit niederzuschlagen. Bei diesem Anliegentyp lässt sich aus Sicht der ehrenamtlichen Beratenden/Seelsorgenden kein „wirkliches“ Problem identifizieren. Stattdessen wird entweder ausdrücklich mit dem Hinweis auf subjektiv erlebte Einsamkeit der Wunsch nach einem Alltagsgespräch formuliert oder die Anrufer\*innen geben ein vermeintliches Einstiegsproblem vor, um dann jedoch vor allem monologisiert über Ereignisse aus ihrem Alltag zu berichten. Zentral scheint hier das Bedürfnis, sich über den Kontakt zu einem realen Gegenüber selbst vergewissern zu wollen, dass man sozial noch existent ist.

Im Gegensatz zu sozialer Isolation, die empirisch über objektive Indikatoren, wie Ein-Personen-Haushalt, Größe des individuellen Netzwerkes oder Häufigkeit und Länge sozialer Interaktionen bestimmt wird, ist Einsamkeit als subjektive Wahrnehmung, als subjektives Gefühl, sozial isoliert zu sein, schwerer zu bestimmen (vgl. Bücken u.a. 2019: 8). Menschen können sehr wenig soziale Kontakte haben und sich trotzdem nicht einsam fühlen. Andere Personen erscheinen von außen betrachtet sozial gut eingebunden, empfinden aber dennoch Einsamkeit. Die US-amerikanischen Einsamkeitsforscher\*innen Louise Hawkley und John T. Cacioppo (2010: 218) definieren Einsamkeit dementsprechend als

„distressing feeling that accompanies the perception that one’s social needs are not being met by the quantity or especially the quality of one’s social relationships“.

Gefühle von Einsamkeit konturieren sich somit erst vor dem Hintergrund der je subjektiven Beziehungsbedürfnisse. Dies erschwert die empirisch eindeutige Erfassung von Einsamkeit, zumal diese sozial stigmatisiert ist (vgl. Huxhold u.a. 2019: 2). Denn mit dem Eingeständnis, sich einsam zu fühlen, verbinden sich soziale Vorurteile, wie z.B. dass die Betroffenen über zu wenig soziale Attraktivität und/oder Beziehungsfähigkeiten verfügen.<sup>3</sup>

Hawkley und Cacioppo (2010: 218f.) konzipieren Einsamkeit als soziales Äquivalent zu physischem Schmerz, Hunger und Durst. Der Schmerz der Un-

3 In Zusammenhang mit den Gefahren sozialer Stigmatisierung weist Schobin (2018: 50f.) auf Ergebnisse aus Netzwerkdiffusionsstudien hin, die zeigen, dass Emotionen und Stimmungen in sozialen Beziehungen übertragen werden können. Dies kann im Zusammenhang mit Einsamkeit zur Folge haben, dass zum Schutz vor der „Übertragung“ von Einsamkeitsgefühlen der Kontakt mit einsamen Menschen gemieden wird. Dadurch kann sich die soziale Isolation von einsamen Menschen verstärken.

verbundenheit motiviere das Eingehen sozialer Beziehungen. Gelingt dies jedoch nicht und Einsamkeit chronifiziert sich, dann könne dies erhebliche negative Konsequenzen für Kognition, Gefühle, Verhalten und die Gesundheit haben. Nicht zuletzt aufgrund dieser mittlerweile empirisch gut belegten möglichen negativen Auswirkungen von Einsamkeit und sozialer Isolation auf die körperliche und psychische Gesundheit sowie die Lebenserwartung (vgl. Holt-Lunstadt u.a. 2010)<sup>4</sup> sind international in den letzten Jahren Ausmaß wie Möglichkeiten der Bekämpfung von Einsamkeit zu wissenschaftlich und politisch stärker beachteten Themen geworden. Auch in Deutschland wird den Risiken von Einsamkeit aktuell mehr Aufmerksamkeit geschenkt.<sup>5</sup>

Hinsichtlich der Verbreitung von Einsamkeit in der Bevölkerung in Deutschland liegen uneindeutige Studienergebnisse vor. Deutlich wird jedoch, dass Einsamkeit kein exklusives Problem höherer Altersgruppen ist, sondern in jedem Alter auftreten kann (vgl. Bundesregierung 2019; Huxhold u.a. 2019; Luhmann/Hawkey 2016). Zudem weist Einsamkeit in allen Altersgruppen einen sozialen Gradienten auf – sie findet sich deutlich häufiger bei armen Menschen (vgl. Rosenbrock 2019: 8).

Dem Einsamkeits-Modell von Hawkey und Cacioppo folgend, führt subjektiv empfundene soziale Isolation zu Gefühlen der Unsicherheit, wodurch eine gesteigerte Aufmerksamkeit für mögliche Bedrohungen aus der Umwelt gefördert wird. Dadurch würden sich auf Dauer die negativen sozialen Erwartungen verstärken.

„[...] lonely individuals see the social world as a more threatening place, expect more negative social interactions, and remember more negative social information.“ (a.a.O.: 220)

Die damit verbundene Abwehrhaltung kann in anderen Personen genau das Verhalten hervorrufen, das die kognitiv herrschenden Erwartungen erfüllt. So werde im Sinne einer sich selbst erfüllenden Prophezeiung ein Prozess in Gang gesetzt, in dem sich einsame Menschen von ihrer sozialen Umwelt aktiv distanzieren. Dabei haben sie selber das Gefühl, einem Prozess sozialen Ausschlusses ausgesetzt zu sein, den sie nicht kontrollieren können. Dieser sich selbst verstärkende „loneliness loop“ werde häufig von Gefühlen der Feindseligkeit, des Stresses, von Pessimismus und Ängsten sowie einem niedrigen Selbstwertgefühl begleitet (ebd.). Zudem würden Menschen mit ausgeprägtem

4 Holt-Lunstadt u.a. (2010: 2) kommen auf der Basis vorliegender Studien zu dem Ergebnis, dass Einsamkeit ähnliche gesundheitsschädliche Effekte hat wie Rauchen, Bluthochdruck, Übergewicht oder fehlende körperliche Aktivitäten. Fehlen soziale Beziehungen, dann wirke sich das auf die Lebenserwartung genauso negativ aus wie die oben beschriebenen gesundheitsschädlichen Einflussfaktoren (a.a.O.: 12).

5 Im März 2019 führte z.B. das BMFSFJ einen Fachkongress zum Thema „Einsamkeit im Alter – aktive Teilhabe an der Gesellschaft ermöglichen“ durch und im Dezember des gleichen Jahres fand auf Einladung der CDU hin ein „Einsamkeitstgipfel“ im Berliner Abgeordnetenhaus statt. Die TelefonSeelsorge® selber stellte die Aprilausgabe 2020 ihrer Zeitschrift 24/7 unter das Oberthema „Einsamkeit“.

Einsamkeitsempfinden verstärkt unter interaktionseinschränkendem „Lampenfieber“ leiden, weshalb ihre Versuche, Beziehungen zu etablieren, häufiger scheitern würden (Schobin 2018: 51).

„Wer sich einsam fühlt, ‚erlernt‘ aufgrund des häufigen Scheiterns sozialer Interaktionen, dass die Mitmenschen nicht wohlgesonnen und folglich auch nicht vertrauenswürdig sind. Dies wiederum fördert Vermeidungsverhalten und Abwehrreaktionen, die soziale Isolation verstärken.“ (ebd.)

Niedrigschwellige alltagsorientierte Beratungsangebote erweisen sich vor diesem Hintergrund als eine wichtige Option für Betroffene, trotz Einsamkeit in sozialen Kontakt zu kommen. Das wiederkehrende Kreisen um die gleichen, negativ besetzten Themen, aber auch die Aggressivität und Feindseligkeit eines Teils wiederholt Anrufender, ihre Abwehr gegenüber Gesprächsangeboten oder die Beschimpfung der Beratenden könnten Hinweise auf Folgen chronifizierter Einsamkeit sein. Mögliche Gesprächsabbrüche oder Unverständnis auf Seiten von ehrenamtlichen Berater\*innen sind zwar mit der Gefahr verbunden, die Anrufenden in ihrer negativen Weltsicht zu bestärken, aber der Wunsch nach irgendeiner sozialen Verbindung lässt sie trotzdem immer wieder anrufen.

Wiederholt Anrufende des Typus „*Mitteilung von Alltagsereignissen*“ scheinen demgegenüber weniger verstrickt in die Vorstellung einer feindseligen Umwelt, sondern vor allem auf der Suche nach einer Möglichkeit, ihr „Dasein“ einem menschlichen Gegenüber mitzuteilen. Wie Martin Buber (2006) im dialogischen Prinzip darlegt, wird der Mensch erst an einem sozialen Du zu einem Ich. Wenn Menschen das Gefühl haben, aufgrund von Partner- und/oder Kinderlosigkeit, Armut, Alter, Einsamkeit und sozialer Isolation sozial unsichtbar zu werden, stellen niedrigschwellige Beratungsangebote wie die Telefonseelsorge eine der wenigen Möglichkeiten dar, sehr unkompliziert und regelmäßig ein soziales Du zu generieren und sich damit der eigenen Existenz, des eigenen Ichs zu vergewissern.

Hinsichtlich der Hilfsmöglichkeiten bei Einsamkeit finden sich international unterschiedliche Ansätze und Positionen. Großbritannien, in dem 2018 das Ministerium für Sport und Zivilgesellschaft um ein neues Ressort zur Bekämpfung von Einsamkeit erweitert wurde (Gov.uk 2018), nutzt verstärkt „social prescribing“, d.h. die Vermittlung Betroffener in soziale Aktivitätenangebote.<sup>6</sup> Hawkey und Cacioppo (2010: 223) gehen demgegenüber angesichts der Be-

6 Bereits seit den 1990er Jahren besteht in England die Möglichkeit, dass Institutionen der medizinischen Primärversorgung Patient\*innen an örtliche, nicht-medizinische Einrichtungen, die vielfältige soziale Aktivitäten anbieten, „überweisen“ können, wenn die medizinische Behandlung keine Verbesserung der Krankheitssymptome zeigt. Im gegenwärtigen Modell wird der Kontakt zwischen „Patient\*innen“ und den Social-Prescribing-Zentren über einen sogenannten „link worker“ hergestellt. Dabei handelt es sich um Mitarbeiter\*innen, die gemeinsam mit der\*dem Patienten\*in nach geeigneten Aktivitäten suchen und die Bereitschaft ihrer Inanspruchnahme anbahnen (The King’s fund 2017).

deutung negativer Einstellungsmuster davon aus, dass Interventionen, die auf die Veränderung dieser Denkmuster zielen, wirksamer gegen Einsamkeitsgefühle seien. Dieser Ansatz könnte in niedrigschwelligen telefonischen Beratungsangeboten Anknüpfungsmöglichkeiten in den Gesprächen eröffnen.

Die bisherigen Ausführungen zeigen, wie wichtig alltagsorientierte niederschwellige Beratungsangebote, insbesondere auch nicht problemfokussierte, wie die Telefonseelsorge, angesichts von gesellschaftlichen Prozessen der Individualisierung, Singularisierung und der gleichzeitigen Bedeutungszunahme von Emotionen in der spätmodernen Subjektkultur sind. Nur ein Teil der Nutzer\*innen sucht lösungsorientierte Beratung im Sinne kurz- oder langfristiger Veränderungen von Denk- und Handlungsmustern. Häufiger geht es den Anrufenden vor allem um eine soziale Anbindung, um soziale Anerkennung und um emotionale Entlastung, die sie jedoch zu keiner „Gegenleistung“ verpflichten. Diese Entlastung kann aber nicht allein, sondern nur im Rahmen eines sozialen Kontaktes ge- und empfunden werden. Die beschriebenen sozialen Wandlungsprozesse tragen dazu bei, dass in informellen wie formellen Netzwerken für die Befriedigung dieses Bedürfnisses zunehmend weniger Möglichkeiten zu bestehen scheinen. Umso bedeutsamer ist die seitens der Telefonseelsorge geleistete Arbeit sowie die besondere Qualität einer an Seelsorge orientierten Alltagsbegleitung, die in den Beiträgen von Hoff und Belzner in diesem Band deutlicher herausgearbeitet werden.

## Literatur

- Auckenthaler, Anna (2012): Kurzlehrbuch Klinische Psychologie und Psychotherapie. Stuttgart.
- Baumann, Zygmunt (2000): Liquid modernity. Cambridge.
- Beck, Ulrich (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt a.M.
- Bröckling, Ulrich (2011): Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform. 4. Aufl., Frankfurt a.M.
- Buber, Martin (2006): Das dialogische Prinzip. 10. Aufl., Gütersloh.
- Bücker, Susanne/Widlok, Merle/Ebert, Tobias/Schröder, Clara (2019): Prävalenz von Einsamkeit und sozialer Isolation im hohen Alter. In: Luhmann, Maike/Bücker, Susanne (Hrsg): Einsamkeit und soziale Isolation im hohen Alter. Bochum, S. 8–17. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:hbz:294-63967> [Zugriff: 10.02.2020].
- Bundesregierung (2021): Lebenslagen in Deutschland. Der 6. Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Berlin. [https://www.armuts-und-reichtumsbericht.de/SharedDocs/Downloads/Berichte/sexhster-armuts-reichtumsbericht.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.armuts-und-reichtumsbericht.de/SharedDocs/Downloads/Berichte/sexhster-armuts-reichtumsbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=2) [Zugriff: 4.05.2021].
- Bundesregierung (2019): Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Andrew Ullmann, Michael Theurer, Renata Alt, weiterer Abgeord-

- ner und der Fraktion der FDP – Drucksache 19/9880 – Einsamkeit und Auswirkungen auf die öffentliche Gesundheit. Berlin. <https://dip21.bundestag.de/dip21/btd/19/104/1910456.pdf> [Zugriff: 07.05.2020].
- Destatis (2020): Haushalte und Haushaltsmitglieder für Deutschland, das frühere Bundesgebiet und die Neuen Länder einschließlich Berlin. <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Haushalte-Familien/Tabellen/1-1-privathaushalte-haushaltsmitglieder.html> [Zugriff: 14.05.2021].
- GOV.uk (2018): Government's work on tackling loneliness. <https://www.gov.uk/government/collections/governments-work-on-tackling-loneliness> [Zugriff: 23.07.2019].
- Handerer, Josua/Thom, Julia/Jacobi, Frank (2019): Die vermeintliche Zunahme der Depression auf dem Prüfstand. In: Fuchs, Thomas/Iwer, Lukas/Micali, Stefan (Hrsg.): Das überforderte Subjekt. Zeitdiagnosen einer beschleunigten Gesellschaft. 2. Aufl., Berlin, S. 159–209.
- Hauschildt, Eberhard (2016): Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 51–66.
- Hawkey, Louise/Cacioppo, John T. (2010): Loneliness Matters: A Theoretical and Empirical Review of Consequences and Mechanism. In: *Annals of Behavioral Medicine* 40, S. 218–227.
- Holt-Lunstad, Julianne/Smith, Timothy B./Layton, J. Bradley (2010): Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-analytic Review, in: *PLoS Med* 7, 7. e1000315. doi:10.1371/journal.pmed.100316 [Zugriff: 12.02.2020].
- Huxhold, Oliver/Engstler, Heribert/Hoffmann, Elke (2019): Entwicklung der Einsamkeit bei Menschen im Alter von 45 bis 84 Jahren im Zeitraum von 2008 bis 2017. DZA Fact-Sheet. Berlin. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-62853-2> [Zugriff: 10.02.2020].
- Kahl, Yvonne (2016): Inklusion und Teilhabe aus der Perspektive von Menschen mit psychischen Erkrankungen. Köln.
- Kohlross, Christian (2017): kollektiv neurotisch. Warum die westlichen Gesellschaften therapiebedürftig sind. Bonn.
- Landesverband Sozialpsychiatrie Mecklenburg-Vorpommern e.V./Speck, Andreas/Steinhart, Ingmar (Hrsg.): Abgehängt und chancenlos? Teilhabechancen und -risiken von Menschen mit schweren psychischen Beeinträchtigungen. Köln.
- Lorenzen, Jule-Marie/Schmidt, Lisa-Marian/Zifonun, Darius (2014): Einleitung: Grenzen und Lebenslauf. In: Dies. (Hrsg.): Grenzen und Lebenslauf. Beratung als Form des Managements biografischer Übergänge. Weinheim/Basel, S. 9–22.
- Luhmann, Maike/Hawkey, Louise C. (2016): Age differences in loneliness from late adolescence to oldest old age. In: *Developmental Psychology* 52, 6, S. 943–959. <https://doi.org/10.1037/dev0000117>.
- Möller, Christina/Gamper, Markus/Reuter, Julia/Blome, Frerk (2020): Vom Arbeiterkind zum Professor. In: Reuter, Julia/Gamper, Markus/Möller, Christina/Blome, Frerk (Hrsg.): Vom Arbeiterkind zur Professur. Sozialer Aufstieg in der Wissenschaft. Bielefeld, S. 9–63.
- Reckwitz, Andreas (2020): Das Ende der Illusionen. Politik, Ökonomie und Kultur in der Spätmoderne. 4. Aufl., Berlin.
- Rosa, Hartmut (2020): Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung. 3. Aufl., Berlin.



## *Zentrale Anliegen von Anrufenden und ihre gesellschaftliche Einbettung*

- Rosa, Hartmut (2017): Kapitalismus als Dynamisierungsspirale – Soziologie als Gesellschaftskritik. In: Dörre, Klaus/Lessenich, Stephan/Rosa, Hartmut (Hrsg.): Soziologie – Kapitalismus – Kritik. Frankfurt a.M., S. 87–125.
- Rosenbrock, Rolf (2019): Alt – einsam – isoliert? Wege zur Teilhabe. In: Pro Alter 51, 4, S. 8–13.
- Rosenmayr, Leopold (1987): Altsein im 21. Jahrhundert. In: Deutsches Zentrum für Altersfragen (Hrsg.): Die ergraute Gesellschaft. Berlin, S. 460–485.
- Schobin, Janosch (2018): Vereinsamung und Vertrauen – Aspekte eines gesellschaftlichen Problems. In: Hax-Schoppenhorst, Thomas (Hrsg.): Das Einsamkeits-Buch. Wie Gesundheitsberufe einsame Menschen verstehen, unterstützen und integrieren können. Bern, S. 46–67.
- Silbernetz (2020): Silbernetz gegen Einsamkeit im Alter. <https://www.silbernetz.org/angebot.html> [Zugriff: 09.04.2021].
- Speck, Andreas (2018): Fokus Stigma: Ein Teilhaberrisiko? In: Landesverband Sozialpsychiatrie Mecklenburg-Vorpommern e.V./Speck, Andreas/Steinhart, Ingmar (Hrsg.): Abgehängt und chancenlos? Teilhabechancen und -risiken von Menschen mit schweren psychischen Beeinträchtigungen. Köln, S. 103–110.
- Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016): Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess. Stuttgart.
- TelefonSeelsorge (2021): Unsere Statistiken. <https://www.telefonseelsorge.de/unsere-statistiken/> [Zugriff: 10.05.2021].
- The King's Fund (2017): What is social prescribing? <https://www.kingsfund.org.uk/publications/social-prescribing#:~:text=Social%20prescribing%2C%20also%20sometimes%20known,local%2C%20non%2Dclinical%20services.&text=Examples%20include%20volunteering%2C%20arts%20activities,and%20a%20range%20of%20sports.> [Zugriff: 04.06.2020].
- Weimer, Martin (2016): Über seelsorgliche Dauergespräche. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 163–183.
- Weinmann, Stefan (2019): Die Vermessung der Psychiatrie. Täuschung und Selbsttäuschung eines Fachgebiets. Köln.
- Wilbers, Joachim (1989): Singularisierung – Eine Entwicklung in der Zukunft? In: Rott, Christoph/Oswald, Frank (Hrsg.): Kompetenz im Alter. München, S. 331–342.



## 5 Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen

*Walburga Hoff*

### **5.1 Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufer\*innen der Telefonseelsorge – eine objektiv-hermeneutische Untersuchung ethnografischer Gesprächsprotokolle**

Eine nähere Betrachtung des aktuellen Forschungsstandes zur Telefonseelsorge zeigt, dass die vorliegenden empirischen Untersuchungen (vgl. z.B. Schmid 1985; Plöger 2006; Klein/Strietholt/Stuckstätte 2016) sich überwiegend auf Sekundäranalysen statistischer Daten beziehen, die die einzelnen Geschäftsstellen seit 1977 erfassen.<sup>1</sup> Dass darüber hinaus kaum auf empirisch gesicherte Daten über das dialogische Geschehen am Telefon sowie über tiefer liegende Anliegen und Motivationen der Anrufer\*innen zurückgegriffen werden kann, wird innerhalb des sozialwissenschaftlich und theologisch ausgerichteten Diskurses zur Telefonseelsorge – wie bereits erwähnt – als spezifisches Problem der Institution gesehen (vgl. Schohe 2006: 28f.). Dieser Mangel an entsprechenden qualitativen Studien, die insbesondere den Mikrobereich bzw. das unmittelbare Interaktionsgeschehen zwischen den Anrufer\*innen und den Mitarbeiter\*innen der Telefonseelsorge beleuchten und damit genauer Auskunft über die individuelle und gesellschaftliche Bedeutung eines solchen alltagsorientierten Beratungsangebots geben können, begründet sich vor allem in datenschutzrechtlichen Bedingungen, die die Anonymität der Anrufer\*innen und die Vertraulichkeit der Gespräche sichern sollen (vgl. a.a.O.).

Vor diesem Hintergrund ist das an einer qualitativen Forschungslogik ausgerichtete Forschungsprojekt „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in pluralisierten Gesellschaften“ mit der Herausforderung konfrontiert gewesen, alternative empirische Zugänge zum Forschungsgegenstand zu erschließen, ohne hinter die genannten Datenschutzbestimmungen zurückzufallen. Neben

1 Im Jahre 1977 wurde der bisherige „Katalog der Anlässe“, mit denen sich Nutzer\*innen an die TS wenden, überarbeitet und von 150 auf 99 Anlässe reduziert. In den folgenden Jahren erfolgten weitere Überarbeitungen, bis man 1996 deutschlandweit die einheitliche „Statistik der Telefonseelsorge – Handanweisung“ einführte. Im Anschluss daran kam es 2012 zur Etablierung des ersten bundesweit einheitlichen Online-gestützten Statistik-Erfassungssystems. Anlass dafür war die Intention, zu jedem Anruf einen einzelnen Datensatz zu erzeugen, der nach festgelegten Kriterien ausgewertet werden kann.

dem naturwüchsig vorhandenen und nicht standardisierten Datenmaterial der vorliegenden Berichtsblätter, die herangezogen worden sind, um die Anliegen der Anrufer\*innen genauer zu bestimmen, konnte ein empirischer Zugang zu den konkreten Anrufen mittels der Anfertigung sogenannter ethnografischer Gesprächsprotokolle hergestellt werden, die von ehrenamtlichen Seelsorger\*innen der vier an der Untersuchung beteiligten Geschäftsstellen eigens für die Studie angefertigt worden sind. Mit der Auswertung dieses Datenmaterials wurde die Absicht verknüpft, anstelle einer nachvollziehend verstehenden Interpretation der Protokolle deren latente oder objektive Sinnstrukturen (vgl. Oevermann 1995: 112ff.) zu erschließen, die sich in der Regelgeleitetheit sozialen Handelns begründen. Das heißt, das Interesse der vorliegenden Untersuchung richtet sich weniger auf die subjektiven Intentionen der Anrufer\*innen, sondern vielmehr auf jene strukturellen Sinngehalte, die sich in Handlungen der Nutzer\*innen dokumentieren, wenn man diese auf der Folie allgemein geltender Regeln betrachtet.

Die sogenannten latenten Sinnstrukturen verkörpern dabei jene impliziten Wissensbestände und Orientierungen, in die das Handeln sozialer Akteure grundsätzlich eingebunden ist. Wissenschaftstheoretisch ist dieses Verständnis von Sinnstrukturen in eine Methodologie einzuordnen, die sich auf die Annahme einer sinnstrukturierten Welt bezieht, in der der Sinn durch die Handlungspraxis der Akteure hervorgebracht wird. Allerdings handelt es sich bei dem Sinn einer Handlung nicht ausschließlich um eine individuelle, sondern immer auch um eine soziale Angelegenheit (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2008: 32). Deshalb impliziert rekonstruktive Sozialforschung, für die das Verständnis einer sinnstrukturierten Welt grundlegend ist, eine Distanzierung von der Annahme, dass das Soziale für die Sozialwissenschaften „ein immer schon vertrauter Gegenstand“ (Kalthoff 2008: 16) sei. Vielmehr wird die „Illusion des unmittelbaren Verstehens“ (Bourdieu, zit. n. ebd.) durch eine detaillierte, am sequenziellen Verlauf einer konkreten Handlungspraxis ausgerichtete materiale Analyse ersetzt, die sich auf ein Protokoll bezieht, das als Ausdrucksgestalt der sozialen Wirklichkeit verstanden wird (vgl. Oevermann 2000: 79ff.) Auch wenn diese objektiven Sinnkonfigurationen sinnlich nicht wahrnehmbar sind, so stellen sie doch eine eigenlogische Realität dar, die allein über eine methodisch kontrollierte und lückenlose Analyse am Einzelfall zugänglich gemacht werden kann. Insofern handelt es sich bei dieser Verstehensoperation um keine heuristische Konzeption des/der Forscher\*in, sondern sie erfasst einen konstitutiven Teil von Realität, auch wenn diese Ebene den Akteuren in der Regel verschlossen bleibt (vgl. Oevermann 2000: 90f.).

Die Erschließung dieser fallrekonstruktiven Wissensbestände ist für die Beratungsforschung allgemein sowie für die Forschung zur Telefonseelsorge im Besonderen von hoher Relevanz, weil sich auf diese Weise die Autonomiebildung des Subjekts im Bedingungsgefüge gesellschaftlicher Strukturen und seiner komplexen sozialen Einbindungen sowie Abhängigkeiten und Verstri-

ckungen rekonstruieren lässt. Zudem werden anhand einer fallrekonstruktiven Vorgehensweise, die „die innere Gesetzmäßigkeit eines Falles als identifizierbares Ablaufmuster der jeweiligen konkreten Lebenspraxis“ (Garz/Kraimer 1994: 14) untersucht, Strukturmuster erschlossen, die sichtbar machen, wie sich soziale Probleme im Rahmen bestimmter Lebenslagen entwickeln und wie Menschen dabei versuchen, ihre Eigenständigkeit und Integrität aufrechtzuerhalten.

### *5.1.1 Die methodische Anlage der Untersuchung*

Das folgende Kapitel dient dazu, die methodische Vorgehensweise der Studie, die sich an der fallrekonstruktiven Forschungslogik der objektiven Hermeneutik orientiert, eingehender zu erläutern. Dazu wird das Erkenntnisinteresse der Untersuchung in den Kontext der Beratungsforschung eingeordnet und das spezifische Datenmaterial in Form ethnografischer Gesprächsprotokolle genauer expliziert. In diesem Zusammenhang wird eine Synopse zur Darstellung gebracht, die einen Überblick über die von den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen der vier Geschäftsstellen erstellten 48 Protokolle gibt, in denen einzelne Anrufe in ihrem Verlauf nachgezeichnet werden. Diese Übersicht ermöglicht zudem einen ersten deskriptiven Einblick in die Inhalte des jeweiligen Telefonats. Schließlich beschäftigt sich das Kapitel mit dem methodischen Verfahren der hermeneutischen Datenanalyse und der Darstellung der rekonstruierten Gesprächsprotokolle, die im Sinne der objektiven Hermeneutik als Fallrekonstruktionen betrachtet werden.

#### *5.1.1.1 Zum Erkenntnisinteresse der Studie*

Das Interesse, Anrufe von Seelsorge suchenden Menschen im Kontext der Telefonseelsorge fallrekonstruktiv zu analysieren, reiht sich in den Kontext einer gesteigerten Aufmerksamkeit ein, die dem Interaktionsgeschehen in der Beratung von Seiten der qualitativen Sozialforschung in den letzten Jahren vermehrt beigemessen wird (vgl. z.B. Wyssen-Kaufmann 2015; Busse/Hausinger 2013; Riemann 2000). Dabei wird u.a. die Fragestellung fokussiert, wie Interaktionen im Rahmen von Beratungsprozessen zwischen den beteiligten Akteuren ausgehandelt werden. Demgegenüber bezieht sich das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Untersuchung darauf, wie der institutionelle Rahmen der Telefonseelsorge die Konstitution von Seelsorge- bzw. Beratungsgesprächen mitbestimmt und welche Sinnstrukturen dabei erzeugt werden. Das heißt, es geht um das Seelsorge- bzw. Beratungsgeschehen als Interaktion, bei dem geklärt werden soll, wie Seelsorgeanliegen ausgehandelt werden und welche tieferliegenden Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufer\*innen sich als gestalterzeugende Strukturmuster in den Beratungsprotokollen widerspiegeln.

Dieses Erkenntnisinteresse charakterisiert sich sowohl durch eine Affinität zu dem professionellen Anliegen einer supervisorischen Praxis innerhalb der Telefonseelsorge als auch zur psycho- und gruppenanalytischen Betrachtung von Anrufen, wie sie Martin Weimer in seinen Arbeiten zur Telefonseelsorge vorgenommen hat (vgl. Weimer 2006). Allerdings – und darin liegt das besondere Proprium rekonstruktiver Sozialforschung – ermöglicht eine fallrekonstruktive Auswertung von Gesprächsprotokollen eine empirische und methodisch kontrollierte Erfassung von Sinnstrukturen, die überprüfbar und verallgemeinerbar sind. Diese beinhalten zugleich das Potenzial, aus dem empirischen Material gegenstandsbezogene Theorien über Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen der Telefonseelsorge abzuleiten, die innerhalb der Sozialwissenschaft als sogenannte „Theorien mittlerer Reichweite“ (vgl. Merton 1995) gelten. Von daher bietet eine fallrekonstruktive Analyse von Gesprächsprotokollen aus dem institutionellen Kontext der Telefonseelsorge die Möglichkeit, aufschlussreiches Grundlagenwissen zur Telefonseelsorge in ihrer doppelten institutionellen Struktur als alltagsorientiertes Beratungsangebot einerseits und als spezifisches Seelsorgeformat andererseits zu eruieren. Genauer gesagt, kann über die Erschließung prägnanter Strukturmuster, die sich in einzelnen Telefonaten nachweisen lassen, eine Typologie der Nutzer\*innen ermittelt werden, die anhand der empirischen Daten Aufschluss darüber gibt, mit welchen spezifischen Problemlagen sich Menschen an die Telefonseelsorge wenden und worin deren charakteristisches Proprium als alltagsorientiertes Beratungsangebot besteht.

#### 5.1.1.2 Ethnografische Gesprächsprotokolle als Datenquelle

Wie bereits erwähnt, dienen ethnografische Gesprächsprotokolle als grundlegende Datenbasis der Studie. Dabei handelt es sich um eine spezifische Form des Gedächtnisprotokolls, wie es im Kontext ethnografischer Forschung, insbesondere im Rahmen ethnografischer Forschungsansätze innerhalb der Sozialen Arbeit entwickelt worden ist (Riemann 2004; 2009; Schütze 1994). Eine grundlegende Voraussetzung für die klassische ethnografische Forschung besteht in der Erfahrung kultureller Fremdheit (Amann/Hirschauer 1997: 9) bzw. in der Unbekanntheit fremder Kulturen, die es zu entschlüsseln gilt. Dabei stellt das Erleben der Fremdheit eine unumgängliche Notwendigkeit für das Verstehen dar, da erst der befremdete Blick die Alltagsperspektive aufbricht und eine Offenheit erzeugt, die eine neue Form der Wahrnehmung ermöglicht (vgl. Plessner 1979: 238). Diese richtet sich auf die Gesamtheit einer kulturellen Praxis und deren inhärente Ordnungsstrukturen, die sich in den Wissensbeständen der Akteure widerspiegeln, wobei insbesondere die Sinnstrukturen von Interesse sind, die sich jenseits der gesprochenen Sprache in den Handlungspraxen der Beteiligten dokumentieren (vgl. Hoff 2012: 95ff.) Während ethnografische Forschung – angelehnt an das aus der Ethnologie entworfene Modell der Erfassung fremder Kulturen – zunächst auf die „Exploration von

Sonderwelten“ (Hirschauer 2010: 214) ausgerichtet gewesen ist, hat sich ihre Intention im Laufe des 20. Jahrhunderts gewandelt, indem „das selbstverständlich Hingenommene der eigenen Gesellschaft zu einem fragwürdigen Gegenstand“ (a.a.O.: 216) gemacht wird. Mit einer solchen Verlagerung des Erkenntnisinteresses, das darin besteht, vertraute Phänomene aus einer verfremdeten Perspektive zu betrachten, begründet sich die „Ethnografie als Alltagssoziologie“ (Breidenstein/Hirschauer/Kalthoff/Nieswand 2015: 26), wie sie vor allem durch Alfred Schütz und die Studien von Erving Goffman und Harold Garfinkel auf den Weg gebracht worden ist (vgl. ebd.).

In der Sozialen Arbeit hat sich eine eigenständige Tradition ethnografischer Forschungszugänge bereits im ausgehenden 19. Jahrhundert herausgebildet, indem Vertreter\*innen der bürgerlichen Sozialreform die Lebenswelt von Arbeiter\*innen erkundeten, um auf der Basis empirischer Daten über prekäre Lebenslagen soziale Reformen einzuleiten. Mit diesen Untersuchungen (vgl. Göhre 1891; Wettstein-Adelt; Gnauck-Kühne 1895a und b; Webb 1897; Kempf 1911), bei denen sich frühe Formen einer teilnehmenden Beobachtung zeigen und deren Erkenntnisinteresse sich quasi auf das Fremde in der eigenen Kultur bezieht, hat Soziale Arbeit einen eigenen Beitrag zur Entwicklung der Ethnografie zu einem Zeitpunkt geleistet, an dem noch keine festen Trennungslinien zwischen Soziologie, Sozialreform und Sozialer Arbeit existierten (vgl. Hoff 2008: 88ff.). In den letzten Jahren ist die Bedeutung ethnografischer Forschungszugänge in der Sozialen Arbeit insbesondere für die professionelle Handlungspraxis herausgestellt worden, um so der „Fremdheit und Unübersichtlichkeit ihrer komplexen Problemlagen“ (Schütze 1994: 189) angemessen begegnen und leitende Orientierungsmuster der Adressat\*innen verstehen zu können. In dieser Hinsicht vertritt Gerhard Riemann einen Ansatz, bei dem „Professionelle gewissermaßen zu interpretativen Sozialforschern in eigener Sache werden“ (Riemann 2009: 248). Bezeichnend dafür ist, einzelne Situationen, spezifische Szenen aus der Interaktion mit Adressat\*innen oder aber auch ganze Fallvignetten sequenziell darzustellen, um eine „ethnografische Grundhaltung der unvoreingenommenen Fallbetrachtung“ (Schütze 1994: 201) sowie eine Haltung des „Sich-Wunderns“ und des „Nichts-als selbstverständlich-Hinnehmens“ (a.a.O.: 255) einzuüben.

An dieses Modell ethnografischer Beobachtungsprotokolle knüpfen die in der Untersuchung zur Anwendung kommenden ethnografischen Gesprächsprotokolle an, deren Ausgestaltung in Bezug auf den Untersuchungsgegenstand und das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Studie angepasst worden ist. Im Wesentlichen handelt es sich dabei um Darstellungen einzelner Anrufe, die von Mitarbeiter\*innen der einzelnen Geschäftsstellen aus dem Gedächtnis protokolliert wurden und sich neben Erinnerungen auf schriftliche Notizen beziehen. Ein zentrales Kriterium für die Auswahl der protokollierten Anrufe besteht darin, dass diese entweder als subjektiv komplex erlebt worden sind oder aber offene Fragen bei den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen hervorgerufen

haben. Im Hinblick auf die Analyse dieser Daten, die vertiefte Einblicke in nicht zu vernachlässigende Aspekte der sozialen Realität von Nutzer\*innen ermöglichen, ist zu berücksichtigen, dass es sich bei der protokollierten Darstellung der Anrufe immer um die subjektive Wahrnehmung des/der Autors/Autorin und damit immer schon um eine erste Interpretation der ursprünglichen Interaktion am Telefon handelt. Zugleich ist die Dokumentation von Anrufen für die Mitarbeiter\*innen der Telefonseelsorge mit der Herausforderung verbunden gewesen, das Spannungsgefüge zwischen der neuen Rolle als Beteiligte in einem Forschungsprojekt einerseits und ihrer Identität als Berater\*in und Seelsorger\*in andererseits auszuhalten und zu bewältigen.

### 5.1.1.3 Die Datenerhebung und das Datenmaterial

Um das Datenmaterial zu generieren, haben ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen in den vier beteiligten Geschäftsstellen ethnografische Gesprächsprotokolle angefertigt. Von allen Ehrenamtlichen, die angeschrieben worden sind, sich bei der Datenerhebung zu beteiligten, meldeten sich in den einzelnen Geschäftsstellen zwischen sechs und vierzehn Personen, die dazu bereit waren, Protokolle von einzelnen Anrufen zu erstellen. Vor der Erhebungsphase diente eine Schulung dazu, die Ehrenamtlichen auf die Form des ethnografischen Schreibens und Dokumentierens vorzubereiten. In diesem Zusammenhang wurde beispielsweise darum gebeten, gebrauchte Formulierungen, mit denen Anrufer\*innen das Gespräch beginnen, schriftlich festzuhalten, ebenso wie markante Formulierungen und Begriffe, die von den jeweiligen Nutzer\*innen gebraucht werden.

Auf diese Weise sind insgesamt achtundvierzig Protokolle mit einer Textlänge von einer halben bis zu drei DIN A 4 Seite(n) im Zeitraum von Juni bis Dezember 2017 entstanden, die entsprechend anonymisiert worden sind. Das Datenmaterial wurde in einem ersten Schritt gesichtet, um einen Überblick über das Themenspektrum zu erhalten, das sich in der gesamten Datenbasis widerspiegelt. Dazu sind zum einen die betreffenden Themen in den einzelnen Gesprächsprotokollen deskriptiv skizziert sowie auffallende Besonderheiten des Gesprächs markiert worden. Zum anderen wurden alle dokumentierten Telefonate mit einer den jeweiligen Anruf thematisch bezeichnenden Überschrift versehen. Dies bildete die Grundlage, auf der eine Synopse erstellt werden konnte, die eine Zusammenschau des ethnografischen Datenmaterials ermöglicht und im Folgenden zur Darstellung kommt:



Synopse des ethnografischen Datenmaterials

Nr.	Titel des Gesprächsprotokolls	Inhalte	Anmerkungen <sup>2</sup>
1	„Es fühlte sich an wie Krieg“	A. thematisiert seine Angst bei den Demonstrationen zum G20-Gipfel.	
2	Zahnprobleme	A. schildert ihre Panikattacken; eine psychische Erkrankung wird explizit verleugnet.	vermutlich psychotische Tendenzen
3	Bipolar	A. geht es darum, ihre psychische Erkrankung zu relativieren und Anerkennung für ihre persönliche Lebensleistung zu finden; gleichzeitig werden Schuldgefühle gegenüber der eigenen Tochter thematisch.	
4	„Darf ich ein bisschen mit Ihnen reden?“	A. spricht über die Schuldgefühle gegenüber dem Sohn; sie befürchtet dessen Gewaltausbrüche gegenüber dem Vater; dennoch möchte sie sich nicht damit auseinandersetzen.	
5	„Männerwelt“	A. thematisiert ihre Unsicherheit als Frau und ihr Bedürfnis nach einer Partnerschaft.	

- 2 Auf die Auswertung einiger Gesprächsprotokolle musste verzichtet werden, da sie sich entweder aufgrund ihrer Kürze nicht für die Analyse eigneten oder das Gesprächsprotokoll psychotische Tendenzen bei dem/der Anrufer/Anruferin vermuten ließ. Ebenfalls wurden dokumentierte „Sexanrufe“ nicht in die Auswertung miteinbezogen. Diese „Sonderfälle“ werden in der Spalte „Anmerkungen“ explizit ausgewiesen.

6	Trauer um den Lebensgefährten	A. idealisiert ihren toten Partner und deutet auf den sexuellen Missbrauch durch den eigenen Vater hin, zugleich deutet sie eine dissoziative Störung an.	vermutlich psychotische Tendenzen  kurzes Gespräch
7	Verstrickt in kriminelle Machenschaften	A. fühlt sich in einer Bande von Kriminellen gefangen und schildert die damit verbundene Bedrohung.	Manipulation der Beraterin
8	„Ein gebranntes Kind“	A. thematisiert ihre Enttäuschung über ein gescheitertes „Dating“ mit einem Mann, den sie über ein Internetportal kennengelernt hat.	
9	„Wurst-Wiederwurst“	A. erzählt von ihrem Ehemann und gibt ihre ambivalenten Gefühle ihm gegenüber zu verstehen.	
10	Myofasiales Syndrom	A. beklagt ihre Einsamkeit und äußert Suizidabsichten.	vermutlich psychotische Tendenzen  sehr kurzes Gespräch
11	„Ich kann nicht mehr“	A. berichtet über Probleme in ihrer Beziehung und ihre große psychische Belastung.	sehr kurzes Gespräch
12	„Ich möchte zurück zu meiner alten Arbeitsstelle“	A erzählt, dass sie in einer Behinderten-einrichtung wohnt.	Erzählung der A. ergibt keinen Sinn,  vermutlich psychotische Tendenzen

*Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen*

13	„Ich muss unbedingt mit Ihnen reden“	A. berichtet von mehreren „traumatischen Erfahrungen“: vom Suizid des Sohnes, seinen Aggressionen ihr gegenüber und von häuslicher Gewalt. Dabei wirkt sie emotional unbeteiligt.	
14	„Gott meinte es nicht gut mit mir“	A. teilt mit, dass sie an Schizophrenie leidet. Seither ist die Telefonseelsorge zu ihrer Welt geworden.	(vermutlich) psychotische Tendenzen  Äußerung sprunghafter Gedanken; zudem halluziniert sie
15	„Ich habe so Angst“	A. spricht über ihre Ängste und die Sehnsucht nach dem Vater, der bereits vor acht Jahren gestorben ist.	
16	„Schwierige Familienverhältnisse“	A. schildert ihre Enttäuschungen über ihre Familie: Sie fühlt sich von ihren beiden Schwestern und ihrem Schwager hintergangen. Zudem ist ihr Ehemann todkrank.	A. springt von einem Thema zum nächsten; die S. fühlt sich von ihr dominiert
17	Mutter – Tochter	A. beschreibt den schweren Konflikt mit ihrer Tochter, die ihr Gewalt androht.	
18	„Verheiratet mit einer Schwarzafrikanerin“	A. macht Anspielungen auf Sexualität mit Kindern.	S. stuft den A. als „Sexanrufer“ ein; sehr kurzes Gespräch, das durch den/die S. beendet wird

19	Herzerkrankung	A. wirkt verwirrt; dabei spricht sie über Bahnsteige, Züge und Kinder. Im Laufe des Gesprächs wird sie aggressiv und gibt zu verstehen, dass sie „verbraucht“ sei.	S. vermutet, dass es sich bei der A. um eine Daueranruferin handelt
20	Herzerkrankung	A. spricht über ihre Scheidung sowie ihre Enttäuschungen durch Bekannte.	Bei der A. handelt es sich vermutlich um die gleiche Person wie im Gesprächsprotokoll Nr. 19  zwei kurze, sich aneinanderreihende Gespräche
21	„Ich bin verzweifelt“	A. äußert den Wunsch, mit jemandem reden zu wollen. Sie denkt an Selbstmord.	S. vermutet Daueranruferin  sehr kurzes Gespräch
22	Das schwarze Schaf der Familie	A. thematisiert sein Alkoholproblem: Er trinkt, um sich zu betäuben, insbesondere nach Streit mit seinen Verwandten, die sich von ihm abwenden. Er kann nicht verstehen, warum immer alle auf ihm „herumhacken“.	
23	Der psychisch kranke Hochschulabsolvent	A. redet über seine Tablettenabhängigkeit, sein Alleinsein und Leben ohne die Unterstützung seiner Eltern.	
24	Die hochbegabte Psychoterikerin	A. erzählt von der Heirat ihres Patenkindes und der damit verbundenen Familienfeier. Dabei wer-	

*Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen*

		den die alten bestehenden Konflikte mit der Familie thematisiert. Gleichzeitig benennt A. aber auch ihre Wehmut, nicht bei der Feier dabei sein zu können.	
25	Callcenter	A. berichtet über ihre Arbeit im Callcenter, die ihr zu schaffen macht. Ihre Kinder und Enkel wollen mit ihr nichts zu tun haben.	kurzes Gespräch
26	Ein anstrengendes Leben	A. erwähnt die Trennung von ihrem Ehemann und dessen Tod. Es folgen weitere Etappen ihres anstrengenden Lebens.	kurzes Gespräch
27	Besser sein als der Ehemann	A. gibt zu verstehen, dass sie in allem besser als ihr Partner ist.	kurzes Gespräch
28	In den Tod springen wollen	A. berichtet von seiner schweren Depression. Er hat alles; verspürt aber zugleich das Gefühl, dass ihm niemand helfen kann.	
29	Das Wunschkind der Mutter	A. beschreibt den Hass ihrer Brüder, den eigenen Selbsthass sowie ihre Selbstverachtung. Vor vier Jahren hat sie zwei Suizide unternommen.	
30	„Hallo, da bin ich wieder“	A. teilt mit, dass alles für sie ein Problem ist: Die gesetzliche Betreuerin sorgt nicht gut für sie, und sie muss sich um alles kümmern.	S. stuft die A. als Daueranruferin ein  sehr kurzes Gespräch

31	Verliebt in einen Menschen mit Fluchterfahrung	A. berichtet von ihrer Beziehung zu einem Mann, der gewalttätig gegen sie ist. Am Ende des Gesprächs beschimpft sie den/die Seelsorger*in.	S. stuft die A. als Daueranruferin ein.
32	Seelenverwandtschaft	A. erzählt zum einen von ihrer Therapeutin, mit deren Hilfe sie aus einem Tief herausgefunden hat (Seelenverwandte). Zum anderen thematisiert sie den Konflikt mit der Leiterin ihres Lesekreises, in dem sie nicht zu Wort kommt.	
33	Tierschutz	A. (ruft aus der Psychiatrie an) hat Mitleid mit den Tieren im Zoo. Er meint, dass diese die freie Wildbahn brauchen, weshalb er die Tiere manchmal befreien möchte. Einige von ihnen würden Verhaltensstörungen zeigen.	psychotische Tendenzen
34	Die „Höhle des Löwen“	A. schildert ihren Kampf um das familiäre Erbe und ihre Auseinandersetzungen mit dem Stiefvater, der ihr die Mutter entzieht.	
35	„Durchsichtig sein“	A. thematisiert seine Selbstmordabsichten und schildert die „perfekte“ Planung seines Suizids.	
36	Die Grenzschutzpolizistin	A. spricht über die schwierige Beziehung zu einem wohnungs-	S. stuft die A. als Daueranruferin ein

*Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen*

		losen Mann, den sie bei sich aufgenommen hat.	
37	„Wo ist die Liebe?“	A. klagt über ihren Rückzug von der Welt, während sie zugleich von ihren vielen intimen Beziehungen zu Männern berichtet.	vermutlich psychotische Tendenzen
38	Die verhinderte Musikerin	A. (Musikerin) teilt mit, dass sie durch körperliche Verletzungen an der Ausübung ihres Berufs gehindert und deshalb erneut von ihren Eltern abhängig geworden ist.	
39	„Ich bin im Bett“	A. beklagt den Tod der Mutter.	
40	Das gescheiterte Praktikum	A. teilt ihre Verzweiflung über ihre Noten im Praktikum mit sowie ihre Sorge um einen erfolgreichen Berufseinstieg.	
41	Das Erbe und die Enttäuschung über die Tochter	Der A. geht es um ihre Beerdigung und den Wunsch, dass die Tochter etwas für sie tut.	S. stuft die A. als Daueranruferin ein.
42	Auf Konfrontationskurs	A. provoziert bewusst den/die Seelsorger*in, um diesen/diese mit seiner/ihrer angeblich fehlenden Kompetenz zu konfrontieren.	
43	Kranke Gedanken	A. berichtet von ihrem kranken Mann und der eigenen psychischen Belastung. Sie deutet an, sich umzubringen zu wollen.	psychotische Tendenzen

44	Häusliche Gewalt	A. spricht über ihren Lebensgefährten und seine gewalttätigen Ausraster. Sie hat ihn „von der Straße geholt“.	
45	Der Tod des Sohnes und das eigene Sterben	A. beschreibt ihre Schuldgefühle gegenüber dem eigenen Sohn, der in ihren Armen gestorben ist. Sie fragt sich, wer sie in den Tod begleitet.	
46	„Es fehlt ein Quäntchen“	A. thematisiert unverbundene Bruchstücke seines Lebens.	vermutlich psychotische Tendenzen
47	Abschiedsbrief der Tochter	A. ist in Sorge um ihre Tochter, deren Abschiedsbrief sie gefunden hat.	
48	Die Angst vor dem neuen Mietvertrag	A. befürchtet, seine Wohnung nicht mehr bezahlen zu können.	kurzes Gespräch

#### 5.1.1.4 Die Datenauswertung: Das Verfahren der objektiven Hermeneutik und der Prozess der Datenanalyse

Mit dem formulierten Erkenntnisinteresse, latente Sinnstrukturen in Gesprächsprotokollen der Telefonseelsorge zu erschließen, geht die Intention einher, eine Ordnung in den Daten nachzuweisen, diese auf den Begriff zu bringen und damit eine theoretische Modellbildung vorzunehmen. Für die Datenanalyse eignen sich deshalb rekonstruktive Verfahren empirischer Sozialforschung, denen es im Unterschied zu anderen Methoden qualitativer Sozialforschung nicht um den Nachvollzug des subjektiv intentional ausgerichteten Sinns geht, sondern vielmehr darum, die Sache selbst zum Sprechen zu bringen (vgl. Oevermann 2000). Vor diesem Hintergrund wurde für die Auswertung der Gesprächsprotokolle das Verfahren der objektiven Hermeneutik herangezogen, das entgegen einer subsumtionslogischen Vorgehensweise, bei der das Datenmaterial unter vorab definierte Kategorien gefasst wird, auf die Strukturerschließung von Daten zielt.

Methodologisch begründet sich die objektive Hermeneutik in einem Verständnis sozialer Wirklichkeit, bei der dem individuellen Handeln stets bedeutungserzeugende Regeln vorgelagert sind, die im Sinne der Sprechakttheorie



als konstitutiv gelten. Diese eröffnen wohlgeformte Möglichkeiten, wobei das Subjekt sich für eine der alternierenden Optionen entscheiden muss, um seine Autonomie zu vollziehen. Diesen Strukturbildungsprozessen der sozialen Lebenspraxis schmiegt sich das Auswertungsverfahren der objektiven Hermeneutik unmittelbar an, indem die Sequenzanalyse die Auswahlentscheidungen der Lebenspraxis auf der Basis des Datenmaterials analytisch abbildet und deren objektive Sinnstrukturen aufdeckt (vgl. Hoff 2015: 371). Im Zuge der weiteren Analyse und mit dem Entziffern anschließender Sequenzen, die eine Regelmäßigkeit in der Selektion von Optionen erkennen lassen, verdichtet sich die Fallstruktur, die im Unterschied zu einer additiven Zusammenfügung von einzelnen Merkmalen eine konkrete Bildungsgesetzlichkeit verkörpert (vgl. ebd.). Damit liegt die Leistungsfähigkeit der objektiven Hermeneutik insbesondere darin, die realen Ablaufprozesse einer sozialen Lebenspraxis im Spannungsgefüge von Determination und Emergenz am Einzelfall nachzuzeichnen, die zugleich Anspruch auf Allgemeingültigkeit erheben. Das fallbezogene Strukturmuster, das sich dabei herauskristallisiert, verkörpert im Sinne von Adorno und dessen Verständnis von Subjektivität die „Partikularisierung eines Allgemeinen, das im Partikularen erkannt werden kann“ (Knoblauch 2007: 220).

Neben der Ermittlung objektiver Sinnstrukturen geht mit dem Verfahren zugleich eine Verallgemeinerung in Form einer musterbildenden Strukturgeneralisierung einher. Darin dokumentiert sich das spezifische Zusammenspiel, bei dem das Allgemeine, das sich in bedeutungserzeugenden Regeln manifestiert und den potentiellen Handlungsspielraum der Lebenspraxis zur Verfügung stellt, mit dem Besonderen des Falls bzw. seinen konkret getroffenen Auswahlentscheidungen korrespondiert, so dass sich eine Fallstruktur abbildet. Diese Form der Generalisierung über die Bestimmung der Fallstruktur verkörpert ein theoretisches Strukturmuster einer Bildungsgesetzlichkeit, das über den konkreten Fall hinausweist und dem von daher ähnliche Fälle zugeordnet werden können. An diese Operation schließt sich mit der Bezeichnung des Typus eine dritte Ebene der Abstrahierung an, bei der die Fallstruktur schließlich mit einer Bezeichnung, die der Struktur des Falls selbst entlehnt ist, auf den theoretischen Begriff gebracht wird (vgl. Hoff 2015: 371).

Für die Datenanalyse wurde auf der Grundlage der erstellten Synopse zunächst ein so genannter „Referenzfall“ (Hildenbrand 1999) ausgewählt, der im Hinblick auf die Beantwortung der leitenden Fragestellung, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen der Telefonseelsorge zu ermitteln, als aufschlussreich erschien. Dieses Beratungsprotokoll wurde einer detaillierten sequenzanalytischen Feinanalyse unterzogen, die Wort für Wort und Satz für Satz voranschreitet und in einer abschließenden Strukturgeneralisierung und Typenbildung mündet. Neben einem ersten Typus sind nach dem Kriterium des maximalen Vergleichs noch drei weitere Fallprotokolle ausgewählt und sequenziell rekonstruiert worden, anhand derer sich drei weitere Ty-

pen haben ermitteln lassen. Von daher konnte eine Typologie zu den Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen entwickelt werden, die vier Strukturmuster bzw. Typen umfasst.

Den vier ermittelten Strukturmustern konnten jeweils weitere rekonstruierte ‚Fälle‘ zugeordnet werden, in denen sich der gleiche Typus reproduziert. Dazu sind insgesamt 24 weitere Gesprächsprotokolle<sup>3</sup> fallanalytisch rekonstruiert und in die Typologie eingereiht worden. Um die einzelnen Typen in ihrem Strukturmuster noch stärker anzureichern, sind die entsprechenden Fälle, die sich jeweils dem gleichen Typus zuordnen lassen, vergleichend nebeneinandergestellt worden, um auf diese Weise die theoretischen Ergebnisse weiter zu verdichten. Eine abschließende kontrastive Gegenüberstellung der vier rekonstruierten Grundtypen dient schließlich dazu, die Erkenntnisse aus der Untersuchung der ethnografischen Gesprächsprotokolle zu bündeln und eine theoretische Modellbildung zu den Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen der Telefonseelsorge zu entwickeln.

### 5.1.2 *Die Analyse der ethnografischen Gesprächsprotokolle – Fallrekonstruktionen und Typenbildung*

Im Folgenden wird die Rekonstruktion der ermittelten Typologie nach der Vorgehensweise der Sequenzanalyse als zentrales Verfahren der objektiven Hermeneutik nachgezeichnet. Dabei erfolgt die Auswertung des unmittelbar anschließenden Referenzfalles im Sinne der wörtlichen Feinanalyse, die zunächst Wort für Wort und Satz für Satz voranschreitet, bis sich eine erste, am Text gewonnene Strukturhypothese bilden lässt, die eine Antwort auf die relevante Untersuchungsfrage liefert. Im Anschluss daran werden weitere Textpassagen sequenzanalytisch ausgewertet, um die aufgestellte Hypothese zu überprüfen, gegebenenfalls zu modifizieren und im Hinblick auf die Fragestellung inhaltlich anzureichern. Die letzte Phase der Auswertung stellt die Strukturgeneralisierung dar, bei der mit der abschließenden Typenbezeichnung eine weitere theoretische Abstraktion der Fallstruktur vorgenommen wird. Für die Darstellung der drei weiteren Fallrekonstruktionen, die als Grundlage für die Typenbildung dienen, wird in Teilen eine abgekürzte Form des Verfahrens gewählt, bei der sich die Sequenzanalyse auf zusammengefasste Textpassagen bezieht. Bei den entsprechenden Fallzuordnungen werden der besseren Lesbarkeit halber lediglich die zentralen Aspekte des Strukturmusters abgebildet.

3 Um einen genaueren Einblick in das Datenmaterial zu ermöglichen, werden im Anhang die Gesprächsprotokolle aufgeführt, die zur fallrekonstruktiven Analyse der sogenannten vier ‚Referenzfälle‘ herangezogen worden sind. Zum anderen werden vier weitere Protokolle zur Darstellung gebracht, die den zusammengefassten Analysen zugrunde liegen und in denen sich jeweils die ermittelten vier Strukturmuster wiederfinden lassen.

5.1.2.1 Fallrekonstruktion I: Der Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘

*Bipolar (GP Nr. 3)*

Eingangssequenz

In der Eingangssequenz des Protokolls, die hier zusammengefasst wiedergegeben wird, thematisiert die Seelsorgerin zunächst die eigene situative Befindlichkeit: Sie sei gerade „noch rechtzeitig“ bei der TS angekommen, da sie sich vorher noch um einige unaufschiebbare Aufgaben habe kümmern müssen, die so nicht vorhersehbar gewesen seien. Dennoch sei es ihr gelungen, pünktlich in der Geschäftsstelle einzutreffen und ihren Dienst am Telefon zu beginnen. Allerdings habe es diesmal mehr als zwanzig Minuten gedauert, bis das Telefon zum ersten Mal geläutet habe. Als sie daraufhin das Gespräch entgegengenommen und sich mit der Begrüßungsformel „*Telefonseelsorge*“ gemeldet hätte, habe der/die Anrufer\*in unmittelbar aufgelegt. Dies habe sie nicht nur als persönliche Ablehnung erlebt, sondern sie sei zugleich enttäuscht gewesen, gerade weil sie sich so bemüht habe, rechtzeitig ihrem Dienst in der Geschäftsstelle zu übernehmen. Danach habe das Telefon erneut geklingelt.

Gespräch 17.28–18.35 Uhr

Das nun folgende Gespräch dauert offensichtlich über eine ganze Stunde. Das bedeutet, der/die Anrufer\*in hat vermutlich Vieles mitzuteilen. Es kann aber auch sein, dass sich ein gutes Gespräch zwischen der Seelsorgerin und dem/der Anrufer\*in entwickelt hat, welches die Seelsorgerin nicht vorzeitig hat beenden wollen. Interessant ist der Zeitpunkt am frühen Abend, an dem der Anruf erfolgt. Gegen 17.30 geht der Nachmittag zu Ende, und der Abend wird langsam eingeleitet. Es handelt sich also um ein Zeitfenster, in dem in vielen Familien das Abendessen eingenommen wird. Oftmals ist dies die einzige Mahlzeit am Tag, die Gelegenheit gibt, gemeinsam am Tisch zu sitzen und sich nach einem anstrengenden Arbeitstag auszutauschen. Dies könnte darauf hindeuten, dass dem/der Anrufer\*in eine solche familiäre Einbindung fehlt und er/sie die Erfahrung des Alleinseins durch den Anruf bei der Telefonseelsorge kompensieren möchte.

Auf meine Ansage „*Telefonseelsorge*“ hin meldet sich die Anruferin mit:

Demnach eröffnet die Seelsorgerin das Gespräch mit einer „*Ansage*“, bei der sie das institutionelle Setting der Telefonseelsorge in den Mittelpunkt stellt, während ihre Person dahinter verschwindet. Dies entspricht einerseits einem durchaus üblichen Vorgehen, bei dem die Seelsorger\*innen im Auftrag der Institution mit den Anrufer\*innen sprechen und dabei dem grundlegenden Prinzip der Anonymität Rechnung tragen. Zum anderen verzichtet die Seelsorgerin auf eine Begrüßungsform, wie diese beispielsweise durch die Formulie-

rung „*Telefonseelsorge, Guten Abend*“ markiert worden wäre. Möglicherweise könnte sich dies erschwerend auf eine persönliche Kontaktaufnahme auswirken.

„Ich bräuchte einen Rat!“

Offensichtlich reagiert die Anruferin – aus der vorangegangenen Sequenz geht hervor, dass es sich um eine weibliche Person handelt – auf die sehr formal gehaltene und distanzierte Eröffnung des Gesprächs, indem sie ebenfalls auf eine persönliche Begrüßung verzichtet und mit ihren Anliegen quasi wie ‚mit der Tür ins Haus fällt‘. Insofern wendet sie sich nicht unmittelbar an die Person, sondern allein an die institutionelle Rolle ihres Gegenübers am anderen Ende der Leitung, so dass ein persönlicher Kontakt vermieden wird. Zudem scheint die Anruferin genau zu wissen, was sie braucht. Das heißt, sie kann klar ihr Anliegen formulieren, indem sie um einen Rat bittet. Geht man von der Bedeutung des Wortes „Rat“ aus, erhofft die Anruferin sich gewissermaßen eine Empfehlung, wie sie sich angesichts eines bestimmten Problems verhalten soll, um dieses zu bewältigen. Dies kann beispielsweise eine Situation sein, bei der sie sich zwischen unterschiedlichen Optionen entscheiden muss. Ebenso wäre aber auch denkbar, dass es ihr um einen unterstützenden Hinweis einer Expertin in einer Sache geht, für die sie sich nicht genügend kompetent fühlt. Dies setzt allerdings voraus, dass sie sich mit der betreffenden Sache im Vorfeld schon auseinandergesetzt hat, so dass es ihr nur noch an einem Rat fehlt. Damit gibt sich die Anruferin als Person zu erkennen, die ihre Angelegenheiten selbst in die Hand nimmt.

Auffällig ist, dass das Bedürfnis nach einem Ratschlag genau genommen nicht dem Aufgabenprofil der Telefonseelsorge entspricht, kümmert sich diese doch vorrangig um die Nöte der Seele. Von daher wäre auch denkbar, dass es der Anruferin schon um ein tiefer liegendes Problem geht, das sie möglicherweise relativieren will oder vielleicht gar nicht benennen kann. In diesem Zusammenhang würde die gebrauchte Formulierung es ihr erleichtern, sich an die Telefonseelsorge zu wenden, da das eigentliche Problem für sie schambesetzt ist oder es ihr grundsätzlich Schwierigkeiten bereitet, darüber zu sprechen. Nimmt man zudem die genaue Diktion ernst, bei der die Anrufer\*in den Konjunktiv gebraucht, dann scheint sie daran zu zweifeln, ob sie tatsächlich einen Rat braucht. Mit anderen Worten, sie relativiert nochmals ihr Anliegen. Zugleich könnte sich der verwendete Konjunktiv aber auch auf die Kommunikation mit der Seelsorgerin beziehen, indem sie es mittels der zurückgenommenen Formulierung ihrem Gegenüber überlässt, auf ihr Anliegen einzugehen oder es abzulehnen, was als Ausdruck einer gewissen Zurückhaltung verstanden werden kann bzw. als eine Form der Höflichkeit.

Sie sei „bipolar“

Nimmt man die Formulierung „bipolar“ wörtlich, gibt sich die Anrufer\*in als eine Frau zu erkennen, die sich durch eine gewisse Zweipoligkeit charakterisiert. Einfacher gesprochen: Es gibt zwei Seiten in ihr, die sich konträr gegenüberstehen und mutmaßlich ein großes Spannungsgefüge in ihr erzeugen. Vermutlich wird sie deshalb vielen Dingen ambivalent gegenüberstehen und auch in Beziehungen diese Ambivalenz spüren. Aufschlussreich ist zudem ihre gesamte Rede, bei der sie sich im Sinne einer Wesensbeschreibung mit ihren zwei Seiten vollkommen identifiziert. Insofern charakterisiert sie sich mit ihrer Bipolarität. So gesehen könnte sich die Anruferin möglicherweise einen Rat für eine zu treffende Entscheidung erbitten wollen, bei der sie sich zwischen unterschiedlichen Optionen hin- und hergerissen fühlt. Betrachtet man allerdings das Wort „bipolar“ als Abkürzungsform für eine bipolare Störung, dann gibt die Anruferin gleich zu Beginn des Gesprächs zu verstehen, dass sie unter einer psychischen Krankheit leidet, mit der sie sich identifiziert. Da sich dieses Krankheitsbild durch extreme Stimmungsschwankungen bei den Betroffenen auszeichnet, die in der Tendenz zwischen Manie und Depression abwechseln, rückt das Leiden an dieser Krankheit, das oftmals mit einem erhöhten Suizidrisiko einhergeht, in den Fokus. Vermutlich möchte die Anruferin auf sich und ihr Schicksal aufmerksam machen und zugleich der Seelsorgerin vermitteln, mit wem sie es zu tun hat: Demnach handelt es sich nicht um eine ‚gewöhnliche‘ Ratsuchende, sondern um eine Frau, die an einer ernsthaften Krankheit leidet, womit sie dem Gespräch ein besonderes Gewicht verleiht. Denkbar wäre, dass sie sich in einer depressiven Phase befindet und sich an die Telefonseelsorge wendet, um Entlastung zu finden. Berücksichtigt man jedoch die vorausgehende Sequenz, in der die Anruferin um einen Rat bittet, dann erscheint es vielmehr so, als würde die Erwähnung der Krankheit dazu dienen, die eigene Person und ihre Krankheit zu thematisieren, um sich in ihrem Anliegen, nämlich einen konkreten Rat zu erhalten, verständlich zu machen. In diesem Fall würde sie noch einmal explizit betonen, wie sehr die psychische Erkrankung ihr Leben bestimmt. Zugleich deutet die Anruferin mit ihrer Aussage aber auch an, dass sie offenbar souverän mit der Krankheit umzugehen weiß und offen darüber sprechen kann. Möglich wäre aber auch, dass es ihr daran gelegen ist, ihr Anliegen oder ihre Not durch die Bitte um einen Rat zu relativieren und erst dann auf das eigentliche Problem einzugehen, das anzusprechen ihr schwerfällt. Das wiederum lässt auf ein ausgeprägtes Bedürfnis schließen, möglichst souverän in Erscheinung treten zu wollen, ohne das persönliche Leiden zu offenbaren.

und 66 Jahre alt

Die Beschreibung der eigenen Person wird scheinbar fortgeführt. Mit der Altersangabe gibt die Anruferin ein weiteres Detail von sich bekannt, welches der Seelsorgerin vermutlich erleichtern soll, sich ein Bild von der Frau am anderen Ende der Leitung zu machen. Dies könnte darin motiviert sein, die Kom-

plexität des eigenen Lebens sichtbar zu machen. Berücksichtigt man daneben, dass das Alter von sechsendsechzig Jahren in der Regel die Lebensphase markiert, die das Pensionsalter einläutet, dann steht diese Altersangabe für einen Übergang, in dem nicht nur das Ausscheiden aus dem Beruf und die Neugestaltung des Alltagslebens bewältigt werden müssen, sondern eine mögliche Neujustierung der eigenen Identität ansteht. Dazu gehören sowohl die Auseinandersetzung mit dem Älterwerden und den damit sichtbaren Grenzen des Lebens als auch die Beschäftigung mit der Frage nach einer neuen Lebensgestaltung ohne berufliche Einbindung. Schließlich rückt in dieser Lebensphase auch die Bilanzierung der eigenen Lebensleistung in den Mittelpunkt. Vor diesem Hintergrund könnte es sich bei dem Rat, den sich die Anruferin mit ihrem Telefonat bei der Telefonseelsorge erhofft, zum einen um eine Entscheidungshilfe hinsichtlich der praktischen Gestaltung des Alltagslebens handeln. So wäre beispielsweise denkbar, dass sie mit dem Gedanken spielt, in ein Seniorenwohnheim oder angesichts ihrer psychischen Erkrankung in eine betreute Wohneinrichtung zu ziehen, und sie sich unschlüssig darüber ist, ob sie tatsächlich diesen Schritt wagen soll. Ebenso wäre es aber auch vorstellbar, dass es ihr weniger um praktische Probleme der Lebensgestaltung, sondern vielmehr um existenzielle Fragestellungen geht, die sie als ältere Frau mit einer bipolaren Erkrankung bewegen. Es könnte beispielsweise sein, dass sie mit dem Schicksal ihrer Krankheit hadert, die sie viel Lebenszeit gekostet hat und deretwegen sie auf Vieles in ihrem Leben hat verzichten müssen.

aber ihre manischen und depressiven Phasen seien durch die medikamentöse Einstellung so gedämpft worden

Mit der Formulierung „aber“ relativiert die Anruferin das bislang Gesagte und gibt zu verstehen, dass die bipolare affektive Störung, an der sie erkrankt ist, mit Hilfe der Medikamente nur in abgeschwächter Form in Erscheinung tritt. Das heißt, sie entschärft ihre Erkrankung, auch wenn ihre extremen Emotionen, die eben durch die Medikamente nur „gedämpft“ sind, noch spürbar bleiben. Dennoch scheint sie die psychische Störung als Teil ihrer Person zu betrachten, indem sie von „ihre(n) manischen und depressiven Phasen“ spricht. Mit anderen Worten: Die Manie und die Depression stellen wesentliche Teile des eigenen Ichs für sie dar, die untrennbar mit ihrer Person verbunden sind, was die Identifikation mit der Krankheit noch einmal unterstreicht. Daneben bringt sie mit der Formulierung „gedämpft“ einerseits zum Ausdruck, dass dieser Teil ihres Selbst mit Hilfe entsprechender Medikamente reguliert und abgeschwächt wird und die Erkrankung somit nur noch bedingt spürbar für sie ist. Andererseits deutet sie damit an, dass sie durch die Medikation von einem wesentlichen Teil ihrer Person abgeschnitten bleibt. Dies könnte mit ein Grund dafür sein, dass sie im Hinblick auf das Leiden an ihrer Krankheit auffällig sprachlos bleibt.

dass sie gut damit umgehen könnte.

Es bestätigt sich also, dass die Anruferin in der Lage ist, mit der bipolaren Störung zu leben, so dass die Krankheit sie nicht beherrscht, sondern sie vielmehr ‚Herrin der Lage‘ bleibt. Demnach entdramatisiert sie die Erkrankung und lässt erkennen, dass sie trotz dieser enormen Beeinträchtigung ein möglichst eigenständiges und normales Leben führen kann. Damit wird die psychische Erkrankung deutlich relativiert, und es erscheint fast so als wäre die bipolare Störung, die sie lediglich als Kategorie nennt, für sie überhaupt kein Problem. Damit unterstreicht die Anruferin explizit, wie wichtig es für sie ist, mit ihrer Krankheit zurechtzukommen, weswegen sie vermutlich die damit verbundenen Belastungen und Einschränkungen ausblendet. Insgesamt spiegelt sich in ihrer Rede ein eklatanter Widerspruch zwischen dem Eingeständnis der psychischen Erkrankung einerseits und dem Verleugnen des Leidens andererseits, der für die Anruferin offensichtlich bezeichnend ist. Demzufolge bewegt sie wahrscheinlich ein anderer Grund als die Krankheit, bei der Telefonseelsorge anzurufen und dort um einen Rat zu bitten.

Sie habe eine Tochter (unehelich),

Die Anruferin fährt mit der Beschreibung ihrer Person fort, indem sie neben der Erkrankung und ihrem Lebensalter nun auf ihren familialen Hintergrund zu sprechen kommt. Die Nennung der Tochter könnte in Anbetracht ihres Bedürfnisses nach einem Rat auf einen Mutter-Tochter-Konflikt hindeuten, der sie stark belastet, so dass sie sich eine Hilfestellung erwartet, wie sie damit umgehen kann. Dann wäre sie mit einem Beziehungsproblem beschäftigt, durch das sie sich möglicherweise in ihrer Rolle als Mutter in Frage gestellt sieht.

Auffällig ist an dieser Sequenz, dass sie im gleichen Atemzug mit der Tochter deren genaue Geburtsumstände nennt, indem sie erwähnt, dass die Tochter nicht aus einer legitimen Ehe hervorgegangen ist, was gleich mehrere Lesarten nahelegt: Zum einen scheint sich die Anruferin vermutlich an einer traditionellen Auffassung zu orientieren, nach der unehelich geborene Kinder bis in die 1960er Jahre hinein als illegitim galten und sozial geächtet worden sind, da Unehelichkeit mit Kriminalität und ungezügelter Sexualität in Verbindung gebracht wurde. Auch die Mütter dieser Kinder waren mit Stigmatisierung und sozialen Ausgrenzungen konfrontiert, was auch darin seinen Ausdruck fand, dass die Chancen dieser Frauen auf dem Heiratsmarkt sanken. Demnach könnte sich die Anruferin mit der Stigmatisierung als alleinerziehende Mutter<sup>4</sup> eines unehelichen Kindes identifizieren und ihre damalige Schwangerschaft außerhalb einer legitimen Ehe als einen Fehltritt betrachten, der sie zeitlebens kennzeichnet hat. Zum anderen könnte sie mit dem Hinweis auf die Unehelichkeit der Tochter auf die zahlreichen Schwierigkeiten

4 Da die Anruferin 1952 geboren ist, kann davon ausgegangen werden, dass die Tochter in den 1970er oder 1980er Jahren zur Welt gekommen ist. Auch zu diesem Zeitpunkt ist die gesellschaftliche Stigmatisierung eines unehelich geborenen Kindes und seiner Mutter immer noch spürbar gewesen, wenn auch in abgeschwächter Form.

und Belastungen hindeuten, die sie dafür in Kauf genommen hat, ihr Kind außerhalb einer legitimen Ehe auf die Welt zu bringen und es als alleinerziehende Mutter großzuziehen. In diesem Zusammenhang wäre denkbar, dass die Tochter dies nicht hat anerkennen können, sondern ihr angesichts der erfahrenen Stigmatisierung als uneheliches Kind Vorwürfe gemacht hat.

Es kann es aber auch sein, dass die Entwicklung der Tochter anders verlaufen ist als sie es sich erhofft hat und sie sich nun für das angebliche oder tatsächliche Misslingen jener Ziele verantwortlich fühlt, die sie für ihre Tochter ersonnen hat.

die, wie ich später erfuhr, mit einem leitenden Angestellten verheiratet ist und drei Söhne hat (sieben Jahre, fünf Jahre und ein Jahr.).

Offensichtlich ist es der Anruferin wichtig, zu beschreiben, in welchem familiären Kontext die heute erwachsene Tochter lebt: Mit der Angabe, dass diese verheiratet ist und drei Kinder hat, gibt sie zu verstehen, dass die Tochter – anders als sie selbst – im Rahmen einer legitimen Ehe Mutter geworden ist und drei Söhne bekommen hat. Das bedeutet, obwohl die Tochter unter erschwerten Bedingungen zur Welt gekommen ist, meistert sie offensichtlich ihr Leben, was zugleich auch für die Mutter spricht. Mit anderen Worten: Die Tochter kompensiert durch die Familiengründung die Bruchstelle im Leben der Mutter, indem diese sich die Entwicklung der Tochter als erfolgreiche Bewährungsleistung der Mutterrolle auf ‚die Fahnen‘ schreiben kann. Berücksichtigt man darüber hinaus die genaue Diktion, spricht die Anruferin nicht direkt von ihrem Schwiegersohn als Person, sondern sie nennt ihn lediglich in seiner beruflichen Rolle als leitenden Angestellten. Mit dem Hinweis auf dessen herausgehobene berufliche Position deutet sie auf den gesellschaftlichen Status hin, den der Schwiegersohn erreicht hat und an dem gewissermaßen auch die Tochter partizipiert. Das dürfte für den zentralen Stellenwert sprechen, den die Anruferin beruflicher Bewährung sowie gesellschaftlicher Anerkennung einräumt, während soziale Beziehungen dagegen an die zweite Stelle rücken. Bemerkenswert ist, dass sie in diesem Zusammenhang den Beruf der Tochter nicht nennt, was sich zum einen darin begründen könnte, dass die berufliche Tätigkeit der Tochter vom sozialen Status her weniger anerkannt ist als die ihres Ehemanns. Das dürfte dafür sprechen, dass die Mutter möglicherweise hohe Ansprüche an die berufliche Entwicklung der Tochter gerichtet hat, die diese jedoch nicht hat erfüllen können. Ebenso wäre möglich, dass die Tochter ihre beruflichen Ambitionen nicht hat umsetzen können bzw. daran gescheitert ist. In diesem Fall wäre die Tochter von ihrer beruflichen Leistung her für die Anruferin nicht ausreichend „vorzeigbar“, weshalb sie diese nur als Ehefrau ihres erfolgreichen Schwiegersohnes und als Mutter von drei Kindern in Erscheinung treten lässt und ihr damit – genau genommen – ihre Eigenständigkeit aberkennt.

Vor allem aber habe sie eine Tante (90 Jahre),



An die Erwähnung der Tochter reiht sich unmittelbar die Nennung der Tante an. Durch die Formulierung „*vor allem habe sie eine Tante*“ erscheint es so als gehöre die Tante zur direkten Kernfamilie der Anruferin in dem Sinne, dass die Tante sie beispielsweise mit aufgezogen hat und auch danach immer für sie da gewesen ist. Demnach wäre naheliegend, dass die Tante sie auch bei der Erziehung der Tochter unterstützt hat. Zugleich deutet die Anruferin mit ihrer Rede aber auch auf einen Konflikt hin, der sich aus der engen Beziehung zur Tante ergibt und für den sie – ähnlich wie für den Konflikt mit der Tochter – Rat bei der Telefonseelsorge sucht. So könnte es sein, dass die Probleme mit der Tante in einem engen Zusammenhang mit jenen Schwierigkeiten stehen, die sie mit ihrer Tochter hat, indem sich beispielsweise die Tante in dem Mutter-Tochter-Konflikt auf die Seite der Tochter gestellt hat. Ebenso wäre es möglich, dass sich die Anruferin gerade durch das enge Verhältnis zu ihrer Tante in ihrer Lebensgestaltung eingeengt fühlt, da diese ihr noch heute Vorschriften zu machen versucht. Berücksichtigt man das Lebensalter der Tante und zieht in Erwägung, dass in dieser Lebensphase die meisten Menschen von erheblichen körperlichen Einschränkungen betroffen und auf pflegerische Hilfe angewiesen sind, könnte entweder die Tante von ihr erwarten oder die Anruferin den Anspruch an sich stellen, ihre Betreuung zu übernehmen. Diesem Anspruch kann sie aber vermutlich aufgrund ihrer bipolaren Erkrankung gar nicht nachkommen, so dass sie sich für die Fürsorge der Tante wahrscheinlich verantwortlich fühlt und zugleich Schuldgefühle entwickelt, weil sie die bestehenden oder nur gefühlten Verpflichtungen ihr gegenüber nicht erfüllen kann.

die vor zwei Jahren einen Schlaganfall gehabt habe und sich seither im Rollstuhl bewege; in letzter Zeit sei nun noch eine beginnende Demenz hinzugekommen.

Die Einschränkungen der alten Dame werden genauer beschrieben: Offensichtlich leidet die Tante in Folge eines Schlaganfalls an Lähmungserscheinungen und kann sich nur in einem Rollstuhl bewegen, woraus sich eine Pflegebedürftigkeit ableiten lässt, die sich möglicherweise durch die beginnende Demenz offensichtlich intensiviert hat.

Vermutlich ist es zudem kräftezehrend, mit der Tante zu kommunizieren, da das Krankheitsbild Demenz sehr viel Einfühlungsvermögen und eine hohe Toleranzschwelle von den Angehörigen erfordert. Nimmt man die eingeschränkte Bewegungsfähigkeit hinzu, dann wird deutlich, dass die Betreuung der Tante auch einen hohen körperlichen Einsatz voraussetzt. Aller Wahrscheinlichkeit nach wird die Anruferin dies jedoch gar nicht leisten können, zumal sie selbst aufgrund ihrer psychischen Erkrankung eingeschränkt ist. Mit anderen Worten: Die Erwähnung der gesundheitlichen Beeinträchtigungen der Tante legt den Gedanken nahe, dass die Anruferin wahrscheinlich gedanklich mit der Pflege der alten Dame beschäftigt ist, während sie zu verstehen gibt, dass die Schwere der Erkrankungen es gar nicht zulässt, dass sie die Pflege

selbst übernimmt, ganz abgesehen davon, dass sie diese aufgrund ihrer eigenen bipolaren Störung gar nicht leisten kann.

Zudem sei die Tante so schwergewichtig, dass drei Feuerwehrmänner nötig gewesen seien, um sie aus ihrer Wohnung herauszutragen,

Zu den Erkrankungen der Tante kommt als erschwerender Faktor deren Übergewicht hinzu, was die Pflege noch komplizierter gestaltet. Offensichtlich reicht es jedoch der Anruferin nicht aus, diesen Aspekt zu erwähnen, sondern es kommt ihr darauf an, sehr plastisch zu schildern, wie stark das Übergewicht der Tante ist. Insofern deutet sie in Verbindung mit der Körperfülle auf eine dramatische Situation, möglicherweise einen Wohnungsbrand hin, bei dem Feuerwehrmänner vor Ort gewesen sind und die alte Dame aus der Wohnung getragen haben. Es ist aber auch denkbar, dass die Anruferin die Feuerwehrmänner mit Sanitätern verwechselt und ein Szenario beschreibt, bei dem die Tante in eine Pflegeeinrichtung umgezogen ist und sie das Verlassen der Wohnung nur mit Hilfe von drei starken Männern hat bewältigen können. Diese Beschreibung vermittelt eine nachvollziehbare Vorstellung von der körperlichen Belastung, die eine pflegerische Betreuung der Tante offensichtlich mit sich bringt. Schließlich ist aber auch denkbar, dass die Tante zwangsweise in ein Altenheim eingeliefert worden ist und sie dabei so großen Widerstand geleistet hat, dass dabei drei Sanitäter zum Einsatz gekommen sind. Damit würde die Anruferin auf die enorme Willenskraft der Tante hinweisen, gegen die sie sich vermutlich nur schwer hat durchsetzen können. Die dezidierte Schilderung der Körperfülle der alten Dame könnte aber auch als Ausdruck eines latenten Vorwurfs gegenüber der Tante verstanden werden, weil diese sich mit ihrem Essverhalten in einer Weise hat gehen lassen, dass sie durch ihr Körpergewicht zu einer Belastung für alle Beteiligten wird. Von daher würde sie mit ihrer Rede zum Ausdruck bringen, wie schwer sie sich mit den „schwachen Seiten“ der Tante tut.

als sie vor einiger Zeit in ein Seniorenstift umgezogen wäre.

Demnach bestätigt sich die Lesart des Umzugs der Tante in eine Heimeinrichtung. Die genaue Diktion dieser Angabe lässt darauf schließen, dass die alte Dame den Wohnungswechsel selbst initiiert und aktiv mitgestaltet hat, was allerdings im Widerspruch zu ihren zuvor erwähnten gesundheitlichen Belastungen stehen dürfte. Die Darstellung könnte dem Bedürfnis der Anruferin geschuldet sein, die Tante – entgegen aller genannten Einschränkungen – als autonome Person darzustellen, womit sie ihr trotz all ihrem Unmut über das Übergewicht dennoch Respekt zollen würde. Zudem kann es sein, dass die Tante zwar mit dem Umzug in das Seniorenstift einverstanden gewesen ist, sie aber dennoch zum Verlassen der alten Wohnung die Hilfe von drei Feuerwehrmännern benötigt hat. Ferner könnte es zutreffen, dass die Anruferin den Umzug der Tante in ein Seniorenstift veranlasst hat, weil diese nicht mehr allein leben konnte, während sie gleichzeitig Schuldgefühle plagten, über den Willen

der Tante hinweggegangen zu sein. Die vermutlich quälende innere Auseinandersetzung um diese Entscheidung, die unumgänglich gewesen sein dürfte, würde sie dann mit der gebrauchten Formulierung und der Betonung des Umzugs „entdramatisieren“.

Diese Tante sei Patentante der Anruferin

Die Anruferin geht nun genauer auf die besondere Beziehung ein, die sie mit der Tante, die zugleich ihre Taufpatin ist, verbindet: Damit gibt sie zu erkennen, dass sie aus einem christlich gebundenen Milieu stammt und die Rolle der Patin, die nicht nur bei der Feier der Taufe die Spendung des Sakramentes bezeugt, sondern zudem eine freiwillige Fürsorgepflicht für das Kind im Falle des Todes der Eltern übernimmt, auch heute noch für sie eine Bedeutung hat. Dies würde für die Lesart sprechen, dass sich die Patentante vermutlich um die Anruferin gekümmert hat und besonders in ihren Krankheitsphasen für sie da gewesen ist. Darüber hinaus wäre denkbar, dass sich die Tante aufgrund des Verlustes eines Elternteils oder beider Eltern ihr gegenüber besonders verpflichtet gefühlt hat.

und deren Tochter habe früher häufig bei der Tante gewohnt,

Die Versorgung durch die Tante wird näher erläutert: Diese hat sich offensichtlich um die Tochter der Anruferin gekümmert bzw. die Tochter hat sogar „früher häufig bei der Tante gewohnt“. Die Tante hat also vermutlich für die Tochter Verantwortung und damit eine Form der Elternschaft übernommen. Hintergrund dafür könnte sein, dass die Anruferin aufgrund ihrer Lebenssituation als alleinerziehende Mutter darauf angewiesen war, für den Unterhalt zu sorgen, und die Tante bei der Erziehung der Tochter für sie eingesprungen ist. Des Weiteren könnte zutreffen, dass die psychische Erkrankung der Anruferin es verhindert hat, kontinuierlich für ihre Tochter da zu sein, so dass die Tante diese Leerstelle gefüllt hat, um eine mögliche Heimeinweisung der Tochter zu verhindern. Damit wird einerseits das hohe Engagement der Tante für ihr Patenkind belegt, indem diese sich quasi wie eine Mutter um die Anruferin und deren Tochter gekümmert hat, während die Anruferin das Vertrauen in sie hatte, ihr das eigene Kind zu überlassen. Andererseits könnte diese Konstellation zu der Konsequenz geführt haben, dass die Tochter möglicherweise ein engeres Verhältnis zu der Tante aufgebaut hat als zu ihrer eigenen Mutter, die aufgrund ihrer Berufstätigkeit oder ihrer Krankheit nicht kontinuierlich für sie da sein konnte. Insofern könnte sie Konkurrenzgefühle gegenüber der Tante entwickelt und sich mit ihr gemessen haben, wer von beiden die bessere Mutter ist. Stärker noch: In gewissem Sinne dürfte sie es auch der Tante übelnehmen, wenn sich die Tochter von ihr emotional entfernt hat, was sie wiederum in ihrer Bewährungsleistung als Mutter verunsichern könnte.

Für beide Lesarten spricht auch der genaue Wortlaut der Formulierung, mit der die Erziehungsleistung der Tante völlig ausgeklammert wird und es so er-

scheint, als sei die Tochter als erwachsene Person lediglich bei der Tante wohnungsmäßig untergekommen. Mit der Relativierung des Anteils, den die Tante bei der Erziehung der Tochter übernommen hat, schmälert die Anruferin zugleich auch ihre Dankbarkeitsverpflichtung, die sie wahrscheinlich gegenüber ihrer Patentante hat.

wenn die Anruferin mal wieder in der Psychiatrie stationär aufgenommen worden sei.

Demnach sind die häufigen Psychiatricaufenthalte der Anruferin Anlass dafür gewesen, ihre Tochter der Patentante anzuvertrauen und deren Erziehung ihr zu überlassen. Sie hat also nur mit deren Unterstützung die Tochter großziehen können, was die Tante in gewissem Sinne für sie hat unersetzlich werden lassen, was wiederum ein besonderes Abhängigkeitsverhältnis begründet und die enorme Bedeutung der Tante für sie erneut unterstreicht. Offensichtlich hat sie ihrer Patentante unendlich viel zu verdanken. Gleichzeitig bekundet die Anruferin mit der verwendeten Formulierung „*wieder mal*“ einen Vorwurf, der als Selbstvorwurf verstanden werden könnte. Genauso gut könnte es aber auch sein, dass sie sich die Vorwürfe, die sie in ihrem familialen Umfeld oder auch in der Öffentlichkeit gehört oder vermutet hat, zu Eigen gemacht hat. Diese Lesart liegt schon allein deshalb nahe, da psychische Krankheitsbilder wie Depressionen oder bipolare Störungen nach wie vor in der gesellschaftlichen Bewertung mit einem Stigma behaftet sind.

Vor diesem Hintergrund würde die Anruferin zum Ausdruck bringen, wie sehr sie mit ihrer Krankheit hadert und es sich nicht so recht verzeihen kann, dass sie immer wieder stationär behandelt werden musste und deshalb als Mutter oftmals ausgefallen ist. Von daher fühlt sie sich vermutlich auch verantwortlich dafür, dass die Tochter möglicherweise die von ihr in sie gesetzten beruflichen Ziele nicht erreicht hat und – zumindest in ihren Augen – gescheitert ist. Anders ausgedrückt: Die Anruferin kann ihre psychische Erkrankung nicht anerkennen und steht deshalb der eigenen Person mit Missachtung gegenüber. Angesichts der fehlenden Akzeptanz der Krankheit und des eigenen Selbst entwickelt sie Schuldgefühle gegenüber der Tochter und der Tante, weil sie ihrer jeweiligen Rolle nicht gerecht werden konnte bzw. kann. Auf diese Weise ist die Anruferin ständig mit ihren Schuldgefühlen konfrontiert, wobei sie jedoch das Selbstbild, souverän mit ihrer Krankheit umgehen zu können, aufrechterhalten kann.

Außerdem habe die Tante bei der Pflege der an einem Gehirntumor erkrankten Mutter der Anruferin geholfen, die im Alter von 52 Jahren gestorben sei.

Die Aufzählung dessen, was die Tante für die Anruferin getan hat, wird fortgesetzt: Sie hat sich auch um die Pflege ihrer Mutter gekümmert, nachdem diese an einer aggressiven Krebsart erkrankt war. Das heißt, die Tante ist eng in ihre Herkunftsfamilie eingebunden gewesen und hat dort Hilfe geleistet, wo sie gebraucht worden ist. Das lässt auch auf eine hohe verwandtschaftlich begründete Solidaritätsverpflichtung der Tante schließen, die nicht nur für die

Tochter der Anruferin da gewesen ist, sondern auch für andere Familienmitglieder. Offensichtlich besteht also in der Familie ein entsprechender Anspruch, auch im Krisenfall füreinander da zu sein und bei der Pflegebedürftigkeit eines Familienmitglieds ‚mitzuhelfen‘. In diesem Zusammenhang könnte es zutreffen, dass die Anruferin aufgrund ihrer psychischen Erkrankung bei der Versorgung der todkranken Mutter nur bedingt hat unterstützen können oder sogar ganz ausgefallen ist, so dass die Tante ihren Part übernehmen musste. Von daher liegt erneut die Lesart nahe, dass die Anruferin sich einerseits Selbstvorwürfe macht, die familiäre Solidarverpflichtung gegenüber der eigenen Mutter nicht erfüllt zu haben, während sie sich andererseits in einer großen Dankbarkeitsverpflichtung gegenüber der Tante sieht, die diese Aufgabe stellvertretend für sie übernommen hat. Bedenkt man zudem, dass die Mutter der Anruferin im Alter von zweiundfünfzig Jahren verstorben ist, dann liegt es nahe, dass der Stellenwert der Patentante noch bedeutsamer geworden ist, da diese quasi an die Stelle der Mutter für die Anruferin getreten ist, die zum damaligen Zeitpunkt vermutlich noch eine junge Frau war.

Der Vater der Anruferin sei damals Dachdecker gewesen

Die Anruferin fährt fort, die familiäre Situation zu beschreiben, in der ihre Mutter schwer erkrankte und pflegebedürftig geworden ist. Anders als erwartet berichtet sie jedoch nicht von ihren damaligen Erfahrungen und der schwierigen Lage, in einem relativ jungen Alter mit dem bevorstehenden Tod der Mutter konfrontiert zu sein, sondern sie beschreibt die Aufgaben, mit denen die übrigen Familienmitglieder wie beispielsweise ihr Vater zu diesem Zeitpunkt beschäftigt gewesen sind. Und zwar ist der Vater als Dachdecker einer schweren körperlichen Arbeit nachgegangen, bei der ihm wahrscheinlich nur wenig Ressourcen für die Pflege seiner Frau zur Verfügung gestanden haben. Das heißt, die Anruferin liefert eine Erklärung dafür, dass sich der Vater nur bedingt um seine Frau kümmern können, da er für den Unterhalt der Familie sorgen musste. Das wiederum dürfte für die Orientierung der Anruferin an der traditionellen und auch gegenwärtig noch geltenden Konzeption der Vaterrolle als Familienernährer sprechen.

und hätte seine Weiterbildung zum Meister abgebrochen, um sich neben der Arbeit noch um die Mutter kümmern zu können.

Offensichtlich hat sich der Vater neben seiner Berufstätigkeit bei der Pflege der kranken Mutter beteiligt und dafür berufliche Einbußen auf sich genommen. Und zwar hat er eine begonnene Ausbildung zum Meister, mit der er sich vermutlich weiterqualifizieren wollte, abgebrochen und damit seine beruflichen Ambitionen zugunsten der Betreuung seiner todkranken Frau zurückgestellt. Demnach sind offenbar alle Familienmitglieder darum bemüht gewesen, sich je nach ihren individuellen Möglichkeiten einzubringen, um die kranke Mutter ausreichend zu versorgen. Dies wirft erneut ein Licht auf die bestehende gegenseitige familiäre Solidaritätsverpflichtung, der die Anruferin – be-

dingt durch ihre psychische Erkrankung – vermutlich nicht immer nachkommen konnte. Dass sie diesen Aspekt der familialen Kultur explizit hervorhebt, lässt darauf schließen, wie sehr eine solche Orientierung im Sinne einer Selbstverpflichtung auch für sie selbst gilt. Gleichzeitig führt sie sich damit aber auch ihr anscheinend gefühltes Versagen vor Augen, was wiederum ihre Schuldgefühle, diesem Anspruch nicht gerecht geworden zu sein, verstärkt. Berücksichtigt man darüber hinaus, dass der Vater, der wahrscheinlich in einem ähnlichen Alter wie die Mutter gewesen ist, eine weitere Qualifizierung zu einem Zeitpunkt angestrebt hat, an dem die meisten Menschen ihre Karriereplanung abgeschlossen haben, werden die ausgeprägten beruflichen Ambitionen deutlich, die innerhalb der Familie möglicherweise geteilt worden sind.

*Die Legitimation, ein normales Leben zu führen, und das Leugnen der eigenen Abhängigkeit*

Im direkten Anschluss an die Eingangssequenz erklärt die Anruferin dem/der Seelsorger\*in, „*dass alle diese Informationen wichtig wären*“, damit sie verstehe, um was es ginge. Danach kommt sie auf ihr soziales Netzwerk zu sprechen, über das sie verfügt, so dass sie sinngemäß erkennen lässt, die Telefonselbstsorge im Normalfall gar nicht zu benötigen. Ihren Anruf legitimiert sie damit, dass sich ihre Freundinnen gerade im Urlaub befänden und ihre Therapeutin nicht erreichbar sei. Sie wolle – so schließt sie an – „*jetzt auch nicht so viel Stress machen*“, da ihr ansonsten die Therapeutin den Urlaub nicht genehmigen würde, in dem sie mit der Bahn durch Polen, das Herkunftsland ihrer Großeltern mütterlicherseits, fahren wolle. Mit ihrer Rede demonstriert die Anruferin einerseits ihre familiäre Bezogenheit und bekundet anhand ihrer Urlaubspläne, dass sie trotz ihrer Krankheit ein ganz normales Leben zu führen vermag. Andererseits gibt sie mit dem Hinweis auf die Therapeutin und deren Möglichkeit, den geplanten Urlaub zu streichen, zu verstehen, wie sehr sie aufgrund ihrer Krankheit auf therapeutische Betreuung angewiesen bleibt.

Im Anschluss daran thematisiert die Anruferin ihre berufliche Entwicklung mit dem wiederholten Hinweis darauf, ihr eigentliches Problem möglichst verständlich zu machen: Sie habe Germanistik und Geschichte studiert und sei danach Studienrätin gewesen. „*Zwischenzeitlich*“ sei noch ihre „*uneheliche Tochter geboren*“, bis man Anfang der 1990er Jahre die „*bipolare Störung*“ diagnostiziert habe und sie nach einem nochmaligen Stellenwechsel „*zwangspensioniert*“ worden sei und danach längere Zeit in psychiatrischen Einrichtungen verbracht habe. Mit ihren Ausführungen zur ihrer beruflichen Laufbahn lässt sie zum einen ihren hohen Bildungsgrad, ihre ausgeprägten beruflichen Ambitionen – die Geburt der Tochter wird eher nebenbei erwähnt – und ihre begonnene erfolgreiche Berufskarriere als Studienrätin erkennen. Daneben thematisiert sie aber auch das Auftreten der psychischen Erkrankung und die daraus resultierende Beendigung ihrer beruflichen Laufbahn. Dabei wird sowohl die erfahrene Konfrontation mit den eigenen Grenzen als auch die existenzielle

Krise, die vermutlich mit dem allzu frühen Ende der beruflichen Laufbahn und der Einweisung in die Psychiatrie einhergegangen ist, in keiner Weise thematisch. Vielmehr relativiert die Anruferin den gravierenden Einschnitt in ihrer Biografie, der sie als junge Frau zur Frühinvalidin werden lässt, auf rein finanzielle Aspekte, indem sie hinzufügt, dass sie mit ihrer Pension als Beamtin „*ganz gut leben*“ könne. Das heißt, im Mittelpunkt steht für sie nicht die persönliche Krisenerfahrung, sondern die Bewältigung dieser Krise einschließlich der Bewährungsleistung, selbst mit dem Verlust des Berufes ausgezeichnet zu-rechtzukommen. Es wiederholt sich also erneut das Strukturmuster, bei dem die Anruferin ihre Erkrankung zwar offen benennen kann, jedoch ihr Leiden daran aufgrund ihres Anspruchs, sich in jeder Lage zu bewähren, verleugnen muss.

*Die Schuld, für das „berufliche Scheitern“ der Tochter verantwortlich zu sein*

Nachdem die Seelsorgerin die Anruferin im Laufe des Gesprächs noch einmal darum bittet, ihr Beratungsanliegen zu nennen, berichtet diese von ihrer Tochter, die als Heilpädagogin in einer Heimeinrichtung für Kinder und Jugendliche gearbeitet habe und während des Mutterschutzes von einem Kollegen vertreten worden sei. Dabei hätte sich herausgestellt, dass dieser viel besser bei den Jugendlichen angekommen sei, so dass man ihre Tochter entlassen habe. Allerdings habe die Tochter dagegen protestiert und mit Hilfe ihrer als Anwältin tätigen Schwägerin erreicht, eine Abfindung zu bekommen.

Bei dieser Schilderung geht es der Anruferin offensichtlich um ein berufliches Scheitern der Tochter, bei der sie die Sachlage jedoch nicht ganz korrekt darstellt, da eine Kündigung während des Mutterschutzes gesetzlich unzulässig ist. Möglicherweise wird die Tochter ihren Arbeitsplatz verloren haben, nachdem sie nach der Elternzeit wieder in den Beruf eingestiegen ist. Dass die Anruferin diese Geschichte thematisiert, zeigt, wie sehr sie mit der fehlenden beruflichen Etablierung der Tochter, für die sie sich vermutlich mitverantwortlich fühlt, beschäftigt ist. In diesem Zusammenhang deutet die Erwähnung der Schwägerin, die der Tochter zu ihrem Recht verhilft, auf das Ansinnen der Anruferin, deren Scheitern zu relativieren. Das heißt, sie hält durch ihre Schuldgefühle die Vorstellung aufrecht, die Umstände im Leben der Tochter zum Guten hin verändern zu können. Diese ist – wie sich in einer späteren Sequenz herausstellt – noch immer arbeitssuchend und findet keine Anstellung als Heilpädagogin, was angesichts der derzeitigen Arbeitsmarktlage in diesem Berufsfeld Fragen aufwirft. Demnach könnte es sein, dass die Tochter sich in ihrem Beruf schwertut oder aber andere Interessen hegt, die sie als Heilpädagogin aber nicht umsetzen kann. Vermutlich fühlt sich die Anruferin für die Arbeitslosigkeit der Tochter aber auch aus dem Grund mitverantwortlich, weil sie durch diese spezifische Verbindung mit der Tochter mit ihrem eigenen, durch die Krankheit erlittenen Schicksal der Zwangspensionierung bzw. dem Verlust des Arbeitsplatzes in Berührung kommt.

*Die Sorge um die Tante und der Kontakt mit der eigenen Ohnmacht*

Auf die erneute Intervention der Seelsorgerin, das Beratungsanliegen nicht verstanden zu haben, schildert die Anruferin ihre große Besorgnis um die Tante. Diese wolle nicht mehr in ihrem Seniorenstift bleiben, weigere sich ihre Tabletten zu schlucken, fahre nachts mit ihrem Rollstuhl über die Flure und terrorisiere mit ihrem Verhalten ihre gesamten Mitbewohner. Da das Heim diesen unhaltbaren Zustand beenden möchte, stünde nun eine Entscheidung an, entweder die Tante in die Psychiatrie einzuweisen oder aber ihr sedierende Medikamente zu verabreichen. Ihre Tochter, die über eine Vorsorgevollmacht für die Tante verfüge, habe sich auf deren Seite gestellt und vertrete die Ansicht, dass es das gute Recht der Tante sei, die Medikamente abzulehnen. Dagegen möchte die Anruferin auf jeden Fall die Einweisung der Tante in die Psychiatrie vermeiden. Insofern macht sie sich deren Problem zu Eigen ohne Rücksicht darauf, dass sie sich so in die Betreuungsangelegenheiten der Tochter einmischet. Ebenso wie im Falle der Arbeitslosigkeit der Tochter gelingt es der Anruferin durch die Besorgnis für die Tante, in deren Lebenssituation sich wiederum Anteile ihres eigenen Schicksals spiegeln, die Erfahrung der eigenen, aber nicht zugelassenen Ohnmacht ansatzweise zu spüren.

*Strukturgeneralisierung: Die schuldlos schuldig Gewordene*

Die Anruferin verkörpert einen Typus, der sich einerseits mit seiner psychischen Erkrankung identifiziert, es aber angesichts seines ausgeprägten Anspruchs, sich in allen Lebenslagen zu bewähren, andererseits nicht vermag, sein Leiden an der Krankheit sowie die damit verbundenen Belastungen und Ohnmachtserfahrungen anzuerkennen. Die daraus resultierende fehlende Akzeptanz der Krankheit und der eigenen Grenzen versucht dieser Typus durch Schuldgefühle zu kompensieren, die er aufgrund der Erfahrung entwickelt, den sozialen Verpflichtungen im seinem familiären Umfeld nicht genügend gerecht geworden zu sein. Zwar stellen die Schuldgefühle eine psychische Belastung für ihn dar, während er jedoch auf diese Weise sein souveränes Selbstbild aufrechterhalten kann. Zudem ermöglichen ihm die Schuldgefühle, die er gegenüber ihm nahestehenden Personen hegt, einen emotionalen Zugang zu den eigenen, aber nicht zugelassenen Ohnmachtsgefühlen herzustellen. Diesem Typus geht es mit seinem Anruf bei der Telefonseelsorge weniger darum, eine Lösung für sein Problem zu finden, sondern vielmehr eine Entlastung der eigenen Schuldgefühle zu erwirken.



5.1.2.1.1 Fallzuordnungen zum Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘

„Darf ich ein bisschen mit Ihnen reden?“ (GP Nr. 4)

Eine weitere Ausprägung dieses Strukturmusters findet sich im Gesprächsprotokoll Nr. 4 mit dem Titel „Darf ich ein bisschen mit Ihnen reden“. In diesem Telefonat eröffnet die Anruferin nach der Begrüßung durch den/die Seelsorger\*in ihre Rede mit der Frage „darf ich ein bisschen mit Ihnen reden?“ und teilt daraufhin ihre Angst um den älteren Sohn mit. Dieser wohne noch bei ihr im Haus, absolviere gegenwärtig ein Studium der Sozialen Arbeit und plane demnächst in eine Wohngemeinschaft zu ziehen. Sie selbst lebe von ihrem Mann getrennt, zu dem sie und ihr Sohn aber kaum Kontakt hätten. Entgegen der naheliegenden Vermutung, dass die Anruferin sich möglicherweise schwer tut, ihren Sohn in die Eigenständigkeit zu entlassen, zumal die Bindung der Mutter an den Sohn angesichts der Trennung von ihrem Ehemann eng sein dürfte, gibt sie im weiteren Verlauf des Gesprächs zu verstehen, dass sie befürchtet, ihr Sohn könnte gegenüber ihrem Mann gewalttätig werden. So habe es schon einen großen Streit gegeben, als der Sohn den Vater kürzlich besucht habe und dieser sich erneut über den zukünftigen Beruf des Sohnes, der Sozialarbeiter werden wolle, lustig gemacht habe. Die Tätigkeit eines Sozialarbeiters würde ihr Mann nämlich nicht als „richtigen Beruf“ anerkennen. In diesem Zusammenhang kommt die Anruferin darauf zu sprechen, dass auch sie ein Studium der Sozialpädagogik absolviert hat, jedoch wegen der Kinder und einer schweren Erkrankung nie gearbeitet habe. Ihr Mann, der nicht studiert und einen Hang dazu habe, die anderen Familienmitglieder „klein zu machen“, habe ihre Leistungen nie gewürdigt und selbst ihre schwere Krankheit verharmlost.

Offensichtlich haben also in der Familie schwere Spannungen aufgrund eines bestehenden Bildungsgefälles zwischen den beiden Ehepartnern bestanden, die vermutlich dazu geführt haben, dass sich die Anruferin von ihrem Mann nicht gesehen und entwertet fühlt. Demzufolge haben sich in ihr wahrscheinlich auch Aggressionen gegenüber dem Partner aufgestaut, so dass sie möglicherweise insgeheim damit einverstanden gewesen sein dürfte, dass der Sohn sich gegen den Vater und dessen unangemessene Dominanz körperlich zur Wehr gesetzt hat. Anders gesprochen: In der Gewalttätigkeit des Sohnes gegenüber dem Vater spiegelt sich auch ihre eigene Wut, die sie aber zugleich beängstigt und die sie deshalb nicht wahrhaben möchte. Insofern muss sie ihren Zorn auf ihren Ehemann, den sie als den eigentlichen Aggressor betrachtet, abwehren, während sie sich selbst als ‚unschuldiges Opfer‘ sieht. Dementsprechend reagiert sie auf die Intervention des/der Seelsorger\*in, als diese/r an ihre eigene Verantwortung in dem Konflikt appelliert und vorschlägt, sich Hilfe zu holen, da sie bereits so Vieles in ihrer Ehe habe ertragen müssen. So blockt die Anruferin an dieser Stelle die Kommunikation nahezu vollkommen ab und meint, dass sie das „alles nicht mehr hören könne“ und sie darüber auch nicht spre-

chen möchte. Sie wolle einfach nicht, dass „*alles in den Dreck gezogen*“ werde. Schon ihre Herkunftsfamilie habe sie dazu gedrängt, ihren Mann damals zu verlassen, während sie selbst gar nicht mehr richtig habe denken können.

Mit diesem Kommentar verweigert die Anruferin nicht nur das weitere Gespräch, sondern sie distanziert sich zudem von ihren Aggressionen und den eigenen Anteilen im Konflikt mit dem Ehemann. Stärker noch, sie schiebt die „Schuld“ an ihrer gescheiterten Ehe genau genommen ihrer Herkunftsfamilie ‚in die Schuhe‘, während sie sich selbst schadlos hält und am Selbstbild der „unschuldigen Ehefrau“ weiter festhalten kann. Demnach wird die Orientierung an einem Ideal-Ich deutlich, bei dem weder ein Konfliktpotenzial noch das Erleben von Aggression und Wut integriert werden können. Vielmehr sind diese durchaus vorhandenen Affekte mit Schuldgefühlen verbunden, von denen sie sich jedoch befreien möchte, indem sie „die Schuld“ ihrer Familie zuschreibt und sich so entlasten kann. In diesem Sinne ist auch der Anruf bei der Telefonseelsorge kaum mit der Intention verbunden, den eigenen inneren Konflikt zu bearbeiten, sondern vielmehr damit, sich von ihren persönlichen Schuldgefühlen zu entlasten.

#### *Mutter-Tochter (GP Nr. 17)*

Auch im Gesprächsprotokoll Nr. 17, das die Überschrift „Mutter-Tochter“ trägt, findet sich der Typus der ‚unschuldig schuldig Gewordenen‘ wieder. Anruferin ist eine Mutter, deren schwerwiegender Konflikt mit der Tochter sie sehr belastet, weshalb sie sich an die Telefonseelsorge wendet. Im Gespräch schildert sie eine aktuelle Auseinandersetzung mit ihrer Tochter, die Mitte zwanzig sei und mit der sich der Streit so zugespitzt habe, dass diese ihr bei einem Besuch sogar Schläge angedroht hätte. Sie habe „*daraufhin sofort den Rückzug ins Haus angetreten*“ und sich in ihr Schlafzimmer zurückgezogen. Der Eskalation vorausgegangen sei, dass ihre Tochter, die kürzlich aus dem Elternhaus ausgezogen und in eine Wohngemeinschaft eingezogen sei, nach Hause gekommen wäre, um noch einige Sachen abzuholen, die sie zusammen mit ihrem Vater im Auto verstaut habe. Als sie die beiden vom Fenster aus beobachtet habe, sei sie von deren inniger Verbundenheit so angerührt gewesen, dass sie die Szene gleich fotografiert habe. Daraufhin sei die Tochter – so die Anruferin – wütend geworden und habe ihr lautstark vorgeworfen, sie „*in ihren Persönlichkeitsrechten*“ zu verletzen. Diese Reaktion und das rüde Verhalten ihrer Tochter könne sie sich überhaupt nicht erklären.

Betrachtet man die beschriebene Szene genauer, dürfte möglicherweise die Eifersucht der Mutter auf das enge Verhältnis von Vater und Tochter eine Rolle gespielt haben, in dem sie selbst außen vor bleibt. Demnach könnte das Foto ihr quasi als Beweisstück für die aus ihrer Sicht unangemessene Nähe zwischen den beiden gedient haben, was die Aggression der Tochter durchaus nachvollziehbar machen würde. Diese Dimension des Konfliktes blendet die Anruferin jedoch aus, zu dem sie allem Anschein nach durchaus ihren Teil beigetra-

gen hat, während sie die Schuld einseitig bei der Tochter sieht. Auch schweigt sie sich über die insgesamt schwierige Beziehung zur Tochter aus, auf die die geschilderte massive Auseinandersetzung der beiden schließen lässt.

Vielmehr kommt die Anruferin auf die Pubertät der Tochter zu sprechen und damit auf eine Zeit, in der sich das Verhältnis von Mutter und Tochter deutlich verschlechtert habe. Mit dieser Begründung, bei der sie sich auf eine Entwicklungsphase der Tochter bezieht, die lange zurückliegt, weist sie erneut eine direkte Beteiligung ihrer Person an der konfliktreichen Beziehung mit der Tochter von sich. Umso bemerkenswerter ist es, dass sie im weiteren Gesprächsverlauf eingesteht, sich während der Phase der Adoleszenz nur wenig um die Tochter gekümmert zu haben, da sie damals eine sehr anspruchsvolle Weiterbildung gemacht habe, in die sie viel Zeit und Kraft investiert hätte, um ihr berufliches Fortkommen zu forcieren. Demnach haben also in diesem Zeitabschnitt ihre eigenen Interessen gegenüber den Bedürfnissen der Tochter im Vordergrund gestanden. Obwohl die Anruferin damit indirekt andeutet, ihrem Kind während der Adoleszenz nicht immer ganz gerecht geworden zu sein, kann sie dies nicht als Versäumnis oder als ihren Anteil anerkennen, der die Beziehung zu der Tochter erschwert. Stattdessen belasten sie offensichtlich latente Schuldgefühle, die sich beispielsweise darin zeigen, dass sie die Frage aufwirft, warum die Tochter immer noch keinen Studienabschluss erreicht habe.

#### Die „Höhle des Löwen“ (GP Nr. 34)

Im folgenden Gesprächsprotokoll, überschrieben mit dem Titel „Die Höhle des Löwen“, reproduziert sich erneut das Strukturmuster der „unschuldig schuldig Gewordenen“. Dabei handelt es sich um eine Anruferin, die über den Erbstreit mit ihrem Stiefvater klagt, der sie offenbar um den ihr zustehenden Erbteil von ihrer sehr vermögenden Mutter gebracht hat. In immer neuen Episoden zeichnet die Anruferin im Gespräch die Übervorteilung durch den Stiefvater nach, gegen den sie sich bereits als Kind nie zur Wehr habe setzen können, nachdem ihre Mutter ihn geheiratet habe. Deshalb sei sie sich in ihrem Elternhaus – so die Anruferin – immer wie in einer „Höhle des Löwen“ vorgekommen. Nicht zuletzt unterstellt sie dem Stiefvater materielle Habgierigkeit und sogar „kriminelle Energien“. Im Unterschied zu dessen materieller Orientierung beschreibt sie sich als einen Menschen, der familialen Beziehungen die oberste Priorität im Leben einräume. So bestehe „ihr Vermögen“ in einem sich harmonisch gestaltenden Familienleben.

Ein solches Schwarz-Weiß-Bild, bei dem der Stiefvater als Aggressor und sie selbst als vollkommen integre, wenn auch ohnmächtige Person erscheint, wird jedoch durch „Rachegeanken“ sowie ihre formulierte Absicht zurechtgerückt, durch eine Erpressung des Stiefvaters an ihr Erbe zu gelangen. Insofern bleibt fraglich, wer von beiden nun tatsächlich über „kriminelle Energien“ verfügt. Scheinbar tut sich die Anruferin aber mit ihren Phantasien schwer, die sie entwickelt, um zu ihrem Recht zu kommen. Deshalb wendet sie sich offen-

sichtlich an die Telefonseelsorge, um sich in dieser Hinsicht zu entlasten. Genauer gesagt fragt sie den/die Seelsorger\*in danach, ob er/sie – wenn er/sie sich in einer ähnlichen Situation befände – auf eine ähnliche Strategie zurückgreifen würde. Als ihr/e Gesprächspartner\*in diese Frage verneint, fühlt sich die Anruferin spürbar erleichtert. Demnach geht es ihr aller Wahrscheinlichkeit nach darum, von ihren quälenden Schuldgefühlen, die sie aufgrund ihrer Wut und den Rachedgedanken gegenüber dem Stiefvater entwickelt hat, befreit zu werden.

„Schwierige Familienverhältnisse“ (GP Nr. 16)

Deutliche Parallelen zu dem vorausgehenden Fall zeigen sich im folgenden Gesprächsprotokoll, das ebenfalls dem Typus der ‚unschuldig schuldig Gewordenen‘ entspricht. Neben der Übereinstimmung im grundlegenden Strukturmuster ergeben sich vor allem Ähnlichkeiten in der Art und Weise, wie die Anruferin ihre Aggressionen auf ihre Umwelt projiziert und sich selbst in die Rolle der ‚Leidtragenden‘ begibt, ohne jedoch die persönliche Beteiligung an den von ihr beklagten Konflikten ins Auge fassen zu können. Anlass für ihren Anruf sind die „schwierige(n) Familienverhältnisse“, die sie sehr belasten. In diesem Zusammenhang thematisiert sie zunächst die Konflikte mit ihren drei Schwestern, von denen sie sich im Stich gelassen fühlt, sowie die Probleme mit dem „*raffgierigen Schwager*“, dem es nur um das liebe Geld gehe. Außerdem beklagt sie sich in einem Nebensatz über ihren Mann, der sie in jüngster Zeit kaum mehr unterstütze und sie noch dazu in der Haushaltsführung kritisiere. Seitdem er schwer erkrankt sei, habe sie sich auf Anraten ihrer Therapeutin einer Selbsthilfegruppe angeschlossen. Allerdings habe sie das dominante Verhalten der Gruppenleiterin so entsetzt, dass sie selbst nicht mehr dorthin gehen könne.

An diese Ausführungen schließen sich immer wieder neue Begebenheiten vom ungebührenden Verhalten der drei Schwestern und des Schwagers sowie Schilderungen ihrer niederschmetternden Enttäuschungen an, die sie innerhalb ihrer Familie hat erfahren müssen. Im Laufe des Gesprächs stellt sich dann heraus, dass bei all diesen familialen Auseinandersetzungen immer Erbstreitigkeiten im Mittelpunkt gestanden hätten und auch immer noch stünden, die sie dazu bewegen hätten, sich um eine anwaltliche Unterstützung zu bemühen.

Mit ihren Ausführungen gibt die Anruferin einerseits zu verstehen, dass sie sich vollkommen unschuldig fühlt, da sie „*doch immer nur ein gutes Verhältnis zu ihren Schwestern wollte*“, während sie mit der Bemerkung, sich jetzt vorzukommen „*wie das Allerletzte*“, andererseits ihre latenten Schuldgefühle zumindest andeutend zu erkennen gibt. Abgesehen davon geht die Anruferin jedoch kaum auf die Interventionen des/der Seelsorger\*in ein, da sie sich in ihrer monologisierenden Rede kaum bremsen lässt. Diese Dominanz greift der/die Seelsorger\*in auf, um ihr diese zu spiegeln und nach gut einer Stunde das Gespräch zu beenden.

*Das schwarze Schaf der Familie (GP Nr. 22)*

Eine weitere Ausformung des gleichen Typus findet sich im Gesprächsprotokoll mit dem Titel „Das schwarze Schaf“. Darin wird der Anruf eines vierzig- bis fünfzigjährigen Mannes wiedergegeben, der seine Probleme mit dem Alkohol thematisiert. Diesen benötige er immer dann – so der Anrufer –, wenn es mal wieder zu einem Streit mit seiner Familie gekommen sei. So hätte er sich jüngst völlig betrunken, nachdem er mit seinem Neffen, der auch sein Patenkind sei, heftig gestritten und dieser dann den Kontakt zu ihm abgebrochen habe. Ohne die genauen Hintergründe der besagten Auseinandersetzung zu nennen, erläutert der Anrufer, dass in solchen Situationen „*der alte Scheiß*“ und vor allem die Ablehnung hochkomme, die er in seiner Familie erfahren habe. Dort hätte er nicht die geringste Anerkennung bekommen, sondern alle hätten ihm vorgehalten, wie unmöglich er sei, und ihm somit die Rolle des „*schwarzen Schafes*“ der Familie zugeschoben. Diese Verabsolutierung erfährt eine weitere Steigerung, als der Anrufer erwähnt, dass die Mutter ihn komplett abgelehnt und ihm später vermittelt habe, dass es gut sei, dass er keine Familie und keine eigenen Kinder hätte, denn „*die hätten einem auch leid tun müssen*“. Damit stilisiert sich der Anrufer als unschuldiges Opfer, das massiv unter der eigenen Familie leidet.

Lediglich mit dem Vater hätte er sich gut verstanden, der sich jedoch das Leben genommen habe, als er achtzehn Jahre alt gewesen sei. Drei Jahre zuvor hätte er ihn bereits nach einem misslungenen Suizidversuch mit aufgeschnittenen Pulsadern gefunden. Über den Suizid des Vaters habe man jedoch in seiner Familie nicht gesprochen, weil das ein „*Tabuthema*“ gewesen sei. Auch er selbst habe in der Vergangenheit mehrere Selbstmordversuche unternommen.

Aus der Rede des Anrufers geht hervor, dass der Suizidversuch und die Selbsttötung des Vaters offenkundig traumatische Erfahrungen für ihn dargestellt haben, auch wenn er sehr sachlich darüber spricht. Dass er im Anschluss daran seine eigenen mehrmaligen Suizidversuche erwähnt, lässt darauf schließen, dass er sich von seinen eigenen aggressiven Anteilen distanziert, während für ihn die Identifikation mit der Opferrolle im Vordergrund steht.

Im weiteren Gesprächsverlauf gibt der Anrufer auf die Frage des/der Seelsorger\*in, was er mit seiner Wut mache, zu verstehen, dass er diese runterschlucke, um auch seinen Freunden nicht zur Last zu fallen. Offensichtlich fühlt er sich aber durch diese Intervention ermutigt, über seinen Ärger zu sprechen, indem er anhand mehrerer Episoden seine Wut gegenüber der älteren Schwester zum Ausdruck bringt. Gewissermaßen lädt er seine Aggressionen bei dem/der Seelsorger\*in ab, um eine persönliche Auseinandersetzung mit den familialen Konflikten sowie dem eigenen Versagen zu vermeiden und einer Konfrontation mit daraus erwachsenden Schuldgefühlen aus dem Wege zu gehen.

*Das Wunschkind der Mutter (GP Nr. 29)*

Auch in einem weiteren Fallprotokoll mit der Überschrift „Das Wunschkind der Mutter“ wiederholt sich das herausgearbeitete Strukturmuster. Darin wird der Anruf einer vierzigjährigen Nutzerin geschildert, die sich – ähnlich wie die Anrufer\*innen in den zuvor skizzierten Fällen – als eine Person wahrnimmt, die viel Ablehnung in ihrer Familie erfahren hat. Das Gespräch leitet sie ein mit einer näheren Beschreibung ihrer selbst, bei der sie sich als „*kindlich, mädchenhafte(n) Typ*“ vorstellt und danach auf das schwierige Verhältnis zu ihren drei älteren Brüdern zu sprechen kommt. Diese würden sie entweder „*hassen*“ oder ihr kaum Verständnis entgegenbringen. Beispielsweise hätte einer der Brüder ihr einmal deutlich zu verstehen gegeben, dass er nicht bereit wäre, sie zu unterstützen, wenn es ihr schlecht gehe. Dass dieser Bruder in jungen Jahren an einer unheilbaren Krankheit erkrankt sei, empfinde sie als gerechte Strafe. Im Unterschied zu ihren Brüdern hätte allerdings ihre Mutter, die sich immer so sehr ein Mädchen gewünscht habe und für die sie deshalb das lang ersehnte Kind gewesen sei, zu ihren Lebzeiten immer zu ihr gehalten.

Diese Darstellung lässt darauf schließen, dass es zwischen ihr und den Brüdern schwerwiegende Auseinandersetzungen gegeben haben muss, die offensichtlich mit ihrer Sonderstellung als Nesthäkchen der Familie, der erfahrenen Bevorzugung als Liebling der Mutter sowie mit einer möglicherweise daraus resultierenden Erwartung, auch von den Brüdern verwöhnt zu werden, zusammenhängen könnte. Die eigene Beteiligung am Zerwürfnis mit den Geschwistern blendet die Anruferin jedoch aus. Vielmehr teilt sie mit, dass sie es auch ansonsten nicht einfach in ihrer Kindheit gehabt habe. Dies bebildert sie anhand einzelner körperlicher Einschränkungen und erfahrener Benachteiligungen, die sie damals hat bewältigen müssen. Im Einzelnen erwähnt sie einen angeborenen Sprachfehler und eine anfängliche Gehbehinderung, weshalb sie schon sehr früh in eine Außenseiterposition geraten sei.

Demnach gibt die Anruferin zu verstehen, dass ihr das Schicksal von Beginn ihres Lebens an „*übel mitgespielt hat*“ und sie deshalb gegenüber den anderen Kindern benachteiligt gewesen ist. Zugleich – so fährt sie fort – habe sie alles darangesetzt, ein gutes Verhältnis zu ihren Brüdern aufzubauen, was ihr aber nicht gelungen sei. Deshalb verstehe sie nicht, was sie falsch gemacht hätte.

Offensichtlich hält die Anruferin an einem Bild fest, bei dem sie sich als bedauernswerte, unbescholtene und friedfertige Person begreift, während die ‚bösen Brüder‘ sich gegen sie verschworen haben. Diesem Selbstverständnis sowie der Auffassung der Geschwisterbeziehungen, in der sich ein kindliches Schwarz-Weiß-Denken spiegelt, stehen jedoch ihre Verzweiflung und enormen Selbstvorwürfe gegenüber, die sich beispielsweise in der Anmerkung zeigen „*es sei besser, sie sei als Kind gestorben*“. Anders als zuvor behauptet quälen sie vermutlich dennoch Schuldgefühle, dass sie sich in ihrem Leben nicht ausreichend bewährt hat. In diesem Zusammenhang offenbart die Anruferin, dass sie manisch-depressiv sei und es nicht geschafft habe, erwachsen zu wer-

den. Offensichtlich pendelt sie also zwischen einem kindlichen und einem erwachsenen Selbst hin und her, was sich auch daran zeigt, dass sie unmittelbar nach der Erwähnung ihres Krankheitsbildes abschweift und erneut ihrem Bedürfnis nach Versorgung Ausdruck verleiht. Genauer gesagt, beklagt sie sich darüber, wie sehr sich die Menschen doch mit der Zeit verändert hätten und wie gut die Verhältnisse demgegenüber in der ehemaligen DDR gewesen wären, in dem sich der Staat um alle gekümmert habe und niemand abgerutscht sei.

#### 5.1.2.1.2 Die Orientierung am Ich-Ideal und die Verleugnung von Ohnmacht und Aggression – Ein Fallvergleich zum Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘

In allen Fällen, in denen sich das Strukturmuster der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ reproduziert, handelt es sich um Anrufer\*innen, die in Konflikte mit ihnen nahestehenden Personen verstrickt sind. Bezeichnend für diese Gruppe ist, dass sie einem Ich-Ideal<sup>5</sup> verhaftet bleiben, das sich durch Eigenschaften wie ein ausgeprägtes Leistungsvermögen, Bildung, moralische Integrität, Aufrichtigkeit und Friedfertigkeit auszeichnet. So identifiziert sich die Protagonistin im Fall der ‚bipolaren Anruferin‘ mit dem Anspruch, sich in allen Lebenslagen zu bewähren, während sich das Ich-Ideal der Anruferin im Fall der ‚Höhle des Löwen‘ in Form der Identifikation mit einem familialen Gemeinschaftsideal und der Verneinung jeglichen Strebens nach materiellen Gütern konkretisiert. Im Unterschied dazu ist das Ich-Ideal im Fall ‚Mutter-Tochter‘ am Leitbild der guten Mutter ausgerichtet, während es in den übrigen Fällen eine eher regressiv geprägte Ausformung annimmt und in der Figur des ‚leidtragenden Opfers‘ familiärer Dominanzverhältnisse erscheint.

Angesichts dieser unterschiedlichen Modelle des ‚Ich-Ideals‘ müssen bei einem Teil dieser Gruppe sowohl eigene Grenzen als auch die Erfahrung von Ohnmacht – so beispielsweise im Fall der ‚bipolaren Anruferin‘ – verleugnet werden, während die fehlende Akzeptanz der eigenen Einschränkungen durch Schuldgefühle gegenüber ihnen nahestehenden Personen kompensiert wird. Diese ermöglichen es indirekt, in Kontakt mit der nicht zugelassenen persönlichen Ohnmachtserfahrung zu kommen.

Demgegenüber werden bei dem restlichen Teil der Gruppe – wozu u.a. die Fälle ‚Darf ich ein bisschen mit Ihnen reden‘, ‚Mutter-Tochter‘, ‚Die Höhle des Löwen‘, ‚Das schwarze Schaf‘ zählen – das eigene Versagen und der per-

5 Der Begriff des ‚Ich-Ideals‘ ist von Sigmund Freud im Rahmen seiner Theorie des psychischen Apparates entwickelt worden. Er bezeichnet eine gesonderte Instanz der Persönlichkeit, die als ein Idealentwurf der Person verstanden wird, der sich das Subjekt anzugleichen versucht (vgl. Laplanche/Pontalis 1973: 202f.). In späteren psychoanalytischen Konzepten wird eine eindeutigere Trennung zwischen dem Ich-Ideal einerseits und dem Über-Ich in seiner verbotenden Funktion vorgenommen. Denn während ‚sich das Ich dem Über-Ich aus Angst vor Strafe fügt, fügt es sich dem Ich-Ideal aus Liebe‘ (Nunberg, zit. n. Rauchfleisch 2004: 71).

sönliche Anteil an bestehenden Konflikten sowie Aggression und Wut verleugnet. Indem also all jene Aspekte des eigenen Selbst ausgeblendet werden, die das introjizierte Ich-Ideal „stören“, kann dieses nicht nur weiter aufrechterhalten bleiben, sondern die Strategie dient zugleich dazu, die eigenen Schuldgefühle abzuwehren, die jedoch latent mehr oder minder wahrgenommen werden.

Bezeichnend für beide Teilgruppen ist jedoch die Intention, mit ihrem Anruf bei der Telefonseelsorge neben der Klage über ihre schwierige Situation sich zum einen von ihren persönlichen Schuldgefühlen zu entlasten und zum anderen die Erfahrung persönlicher Grenzen und des eigenen Versagens sowie das Erleben von Affekten wie Wut und Aggression auf andere Personen zu projizieren. In diesem Zusammenhang neigt der Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ dazu, zu monologisieren und die Interventionen des/der Seelsorger\*in abzublocken.

#### 5.1.2.2 Fallrekonstruktion II: Der Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen‘

##### *Häusliche Gewalt (GP Nr. 44)*

Bei einem weiteren Strukturmuster, das sich im Datenmaterial finden lässt und dem Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und zugleich nach Befreiung suchenden Gefangenen‘ entspricht, zeigen sich Überschneidungen mit dem zunächst ermittelten Strukturmuster der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘. Bezeichnend für den zweiten Typus ist, dass er sich in einer akuten Situation innerer Bedrängnis an die Telefonseelsorge wendet, in die er aufgrund von widersprüchlichen Bedürfnissen und Absichten gerät. Dabei leiten diesen Typus sowohl tiefe Wünsche und Sehnsüchte als auch eigene Zielsetzungen und Bestrebungen, denen er aber kaum nachgehen kann. Genauer gesagt bleibt er an deren Umsetzung angesichts von Bedürfnissen und Ambitionen gehindert, die quasi den primären Bestrebungen diametral gegenüberstehen und ihn damit blockieren. Von daher bleibt dieser Typus in einem Zwiespalt gefangen und gerät dabei in eine tiefe innere Not, aus der heraus er sich an die Telefonseelsorge wendet. Mit der Hinwendung zur Telefonseelsorge ist wiederum nicht die Suche nach einer Lösung verbunden, sondern das Anliegen dieses Typus besteht vielmehr darin, sich zu entlasten und von der Erfahrung innerer Zerrissenheit befreit zu werden.

Das skizzierte Strukturmuster lässt sich ‚idealtypisch‘ in dem Gesprächsprotokoll nachzeichnen, das mit dem Titel „Häusliche Gewalt“ überschrieben ist. In dem nacherzählten Anruf meldet sich eine junge Frau am Telefon mit den Worten „*Ich weiß gerade nicht, mit wem ich reden soll. ... Ich habe totalen Stress zu Hause*“. Mit dieser Eröffnung, die nicht direkt an ein Gegenüber gerichtet ist, gibt sie zu verstehen, dass sie zwar ein Mitteilungsbedürfnis hat, sich aber nicht im Klaren darüber ist, an wen sie sich wenden kann oder möchte. Es



könnte aber ebenso zutreffen, dass sie „gerade“ völlig alleine ist und ihr Bedürfnis, sich jemandem mitzuteilen, nicht stillen kann. Nimmt man den zweiten Satz ihrer Rede dazu, dann scheint es so als handle es sich um eine junge Erwachsene, die Ärger mit ihren Eltern hat und sich möglicherweise von dem damit verbundenen inneren Druck durch einen Anruf bei der Telefonseelsorge befreien möchte. Umso mehr überrascht es, als sich im weiteren Gespräch herausstellt, dass es sich bei der Anruferin stattdessen um eine erwachsene Frau handelt, die unter den Gewaltausbrüchen ihres Lebensgefährten leidet, der auch der Vater ihrer beiden jüngeren Kinder ist. Der Freund, so führt die Anruferin weiter aus, würde ständig „ausflippen“, ihr Gewalt androhen und ihren älteren Sohn, der aus einer früheren Beziehung stamme, „terrorisieren“. Schon während ihrer Schwangerschaft mit dem ersten gemeinsamen Kind habe er sie geschlagen und die „Treppe heruntergeschubst“. Solange sie alles mache, was er wolle, wäre es gut. Wenn sie jedoch etwas von ihm verlange, dann würde er ausrasten und ihr vorhalten, sie sei nicht seine Mutter. Auch habe er ihr schon angedroht, sie umzubringen, wenn sie mit den Kindern weggehen würde. Sie selbst würde jedoch in dieser Partnerschaft immer wieder nachgeben und „käme angekrochen“, weil sie dem Druck nicht standhalten könne.

Die Anruferin deutet damit auf einen großen Zwiespalt hin, der offensichtlich in ihr existiert: Zum einen ist sie den ständigen Gewaltausbrüchen ihres Partners ausgesetzt, die sie körperlich und seelisch verletzen und demütigen. Zum anderen unterwirft sie sich ihrem Lebensgefährten und bringt damit ihre Abhängigkeit zum Ausdruck, für die sie sich zugleich verachtet.

In ihrem weiteren Redefluss, bei dem sie sich kaum auf die Interventionen des/der Seelsorger\*in einlässt, kommt sie darauf zu sprechen, wie ihre Beziehung zum ihrem Freund, der fast zwölf Jahr jünger sei als sie, begonnen habe. Sie habe „immer alles für ihn getan, nämlich ihn von der Straße geholt und dafür gesorgt, dass er einen Schulabschluss hätte machen können und eine Arbeit gefunden habe“. Damals sei er so verliebt gewesen; erst danach habe er begonnen, gewalttätig zu werden und sie wie „den letzten Dreck“ zu behandeln.

Demnach hat die Anruferin offensichtlich ihrem Lebensgefährten gegenüber zunächst eine Art Mutterrolle eingenommen, in der sie möglicherweise auch Rettungsphantasien entwickelt hat. Dieses ungleiche Verhältnis von Dominanz und Unterordnung zwischen beiden Partnern, bei dem die Anruferin sowohl vom Lebensalter als auch von der Kompetenz praktischer Lebensführung her ihrem jüngeren Freund offenbar überlegen ist, scheint sich jedoch situativ umzukehren, indem sich der Lebensgefährte mittlerweile für die erfahrene Bevormundung an ihr rächt. Obwohl sie ihre Angst vor weiteren Gewaltattacken thematisiert, gibt sie im gleichen Atemzug zu verstehen, dass eine Trennung für sie nicht in Frage kommt. Dabei beruft sie sich auf die guten Seiten ihres Partners, die sie neben seinen despotischen Anteilen durchaus zu schätzen weiß, so dass sie die Hinweise des/der Seelsorger\*in auf entsprechende Unterstützungsangebote weitestgehend ausschlägt. Das heißt, die Ver-

strickung mit ihrem Lebensgefährten in dem Spiel um Macht und Unterwerfung bleibt ihr verborgen, so dass sie an der gewaltförmigen Beziehung weiter festhält. Das Gespräch mit der Telefonseelsorge dient ihr von daher in erster Linie dazu, sich den Kummer über das innere und äußere Gefangensein von der Seele zu reden.

#### 5.1.2.2.1 Fallzuordnungen zum Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen‘

„*Ein gebranntes Kind*“ (GP Nr. 8)

Im Fallprotokoll mit dem Titel „Ein gebranntes Kind“, das ebenfalls dem Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen‘ zuzuordnen ist, geht es um eine Anruferin, die sich mit ihrer persönlichen Enttäuschung über eine gescheiterte Internetbeziehung an die Telefonseelsorge wendet und „*einfach darüber reden*“ möchte. Anschaulich berichtet sie zunächst davon, wie gut sie sich mit diesem Mann, den sie über ein Partnerschaftsportal kennengelernt habe, verstanden hätte. „*Richtig verknallt*“ hätte sie sich in ihn, und ihr Verhältnis zueinander im Netz sei „*sehr intim*“ gewesen. Als der Mann jedoch ein erstes gemeinsames persönliches Treffen verpasst und sie über eine ganze Stunde habe warten lassen, sei sie zutiefst verletzt gewesen. Auf dieser Kränkung sei sie schließlich „*sitzen geblieben*“, obwohl er danach angerufen und sich entschuldigt hätte und sie ihm sogar den Vorfall im ersten Moment verziehen habe. Auch habe sie die Erwartung gehegt, dass er die Sache wieder in Ordnung bringen und ihr beweisen würde, wie ernst es ihm mit ihr sei. Als dieser unausgesprochene Wunsch jedoch nicht in Erfüllung gegangen sei, habe sie die Beziehung beendet. Ihren Rückzug begründet sie damit, dass sie „*ja sortieren müsste, wer Wort hält und wer nicht*“.

Aus dieser Passage geht hervor, wie sehr sich die Anruferin nach Nähe und einer Partnerschaft sehnt, so dass sie bereits eine Kontaktabstimmung im Netz als „*intim*“ begreift. Zugleich hindern sie aber ihre großen Erwartungen, die sie an den Partner hegt, wie auch ihr Kontroll- und Sicherheitsbedürfnis daran, sich auf eine emotionale Bindung einzulassen, so dass sie schließlich mit ihren Beziehungswünschen an sich selbst scheitert. Dieses Handlungsmuster, bei dem die Anruferin einerseits von großen Sehnsüchten, andererseits von einem ausgeprägten verbotenden Über-Ich bestimmt wird, bleibt ihr jedoch verborgen. Die Gründe für ihr Scheitern werden deshalb auf die Männer projiziert, so dass am Ende die Frage für sie weiter offenbleibt: „*Warum passiert mir das immer mit diesen Kerlen?*“

„Wurst-Wiederwurst“ (GP Nr. 8)

Auch im Fallprotokoll mit dem Titel „Wurst-Wiederwurst“ lässt sich das genannte Strukturmuster nachweisen. Und zwar verkörpert sich der Typus in einer älteren Anruferin, die sich danach erkundigen will, ob ihr Geschenk für den Sohn der Nachbarin, der sie zur Feier seiner Promotion eingeladen habe, ausreichend sei. Erläuternd fügt sie hinzu, dass sie zwar immer mal wieder Streit mit der Nachbarin habe, da diese es ihr insgesamt nicht leicht mache, aber sie wolle ihr dies jetzt nicht heimzahlen „nach dem Motto Wurst-Wiederwurst“, sondern vielmehr dem Sohn alles Gute für seine persönliche und berufliche Zukunft wünschen. Zudem wolle sie „ihre Ruhe haben“, nachdem ihr eigener Mann vor vier Jahren verstorben sei.

Demnach befindet sich die Anruferin offensichtlich in einem inneren Zwiespalt, bei dem sie einerseits ihrem Ärger über die Nachbarin Ausdruck verleihen möchte, während sie andererseits den Anspruch an sich stellt, großzügig darüber hinwegzusehen und die Erwartungen zu erfüllen, von denen sie glaubt, dass die anderen diese an sie richten. Insofern deutet sich auch in diesem Fall erneut ein bestehender Konflikt zwischen den persönlichen Wünschen und den Über-Ich-Forderungen der Anruferin an, der zu einer inneren Zerrissenheit führt.

Diese Problematik spiegelt sich auch im weiteren Verlauf des Gesprächs, in dem sie zunächst ihre Schwierigkeiten im Kontakt mit Frauen thematisiert, bei denen sie jegliche Form der Solidarität vermisse, weshalb sie sich gerade als alleinstehende Frau besonders schützen müsse. Mit den weiblichen Seelsorgerinnen der TS – so die Anruferin weiter – könne sie darüber nicht sprechen.

Damit macht sie – neben den spezifischen Schwierigkeiten, die ihr die eigenen Geschlechtsgenossinnen bereiten – nicht nur auf ihre Lebenssituation aufmerksam, in der sie sich allem Anschein nach als schutzbedürftig betrachtet, sondern sie ‚umgarnt‘ in gewisser Weise den Seelsorger, um ihn für sich zu gewinnen. Schließlich kommt sie auf ihren verstorbenen Mann zu sprechen, der ihre große Liebe gewesen sei, und betont, dass „keiner den anderen betrogen“ habe. Dass sie dabei moralischen Werten eine hohe Bedeutung beimisst, bestätigt sich in dem nachgeschobenen Kommentar: „Das tut man doch nicht“. Wörtlich genommen gibt sie auf diese Weise zu erkennen, dass sie sich zumindest mit der Vorstellung beschäftigt haben muss, davon abzuweichen, es ihr aber angesichts der hohen Über-Ich-Anforderungen schwerfällt, zu ihren Wünschen oder Phantasien zu stehen.

Die Anruferin lenkt dann das Gespräch auf das Sterben ihres Mannes. Dieser habe an einer schweren Krankheit gelitten und zuletzt in einer Klinik gelegen, in der er seinen Tod selbst herbeigeführt habe, als sie nicht anwesend gewesen sei. Dass er diesen Schritt getan hat, erklärt sie sich damit, dass er sie wahrscheinlich habe schonen wollen. Bis heute allerdings quält sie der Ärger darüber, dass die Ärzte sie nicht rechtzeitig informiert hätten, als ihr Mann verstorben wäre. Sie habe sein Sterben nicht wahrhaben wollen und mit aller Kraft dagegen gekämpft.

Aus ihrer Rede geht hervor, dass sie wahrscheinlich Aggressionen gegen ihren Mann hegt, der es ihr offensichtlich verwehrt hat, in seiner Sterbestunde Abschied von ihm nehmen zu können. Die Wut und Enttäuschung darüber kann sich die Anruferin jedoch nicht eingestehen, weshalb sie diese auf die Ärzte projiziert. Mit anderen Worten: Die Anruferin wendet sich in ihrer Zerrissenheit zwischen ihren hohen Ansprüchen an ihre Partnerschaft und der Idealisierung ihres verstorbenen Ehemanns einerseits und den psychischen Bedürfnissen, die sie andererseits jedoch nicht wahrhaben will, an die Telefonseelsorge. Jenes innere Spannungsverhältnis wiederholt sich auch in dem von ihr entworfenen Selbstbild und ihren unterdrückten Wünschen, die sie zum Ende des Gesprächs erneut thematisiert. So schildert sie, dass sie als Witwe und als ältere Frau immer noch von Männern angesprochen werde, was ihr aber höchst lästig sei. Möglicherweise verspürt die Anruferin ein Bedürfnis nach Partnerschaft oder auch nur nach Kontakten mit Männern. Dennoch wird das eigene Begehren, das vermutlich Ängste hervorruft, abgewehrt und auf das jeweilige männliche Gegenüber übertragen.

#### *Seelenverwandtschaft (GP Nr. 32)*

Im Fallprotokoll ‚Seelenverwandtschaft‘ findet sich eine weitere Ausformung des ermittelten zweiten Strukturmusters. Dabei handelt es sich um eine Anruferin, die sich – ähnlich wie im vorausgehenden Fall – in einem Zwiespalt zwischen unterschiedlichen und in sich widersprüchlichen Ambitionen befindet. Da sie aber nur einen Teil ihrer Bestrebungen, die offensichtlich ihrem positiven Selbstbild geschuldet sind, anerkennen kann, während ihr der Zugang zu ihren Intentionen fehlt, die die Umsetzung dieser Bestrebungen quasi verhindern, gerät sie in ein Dilemma, das sich nicht auflösen lässt. Den inneren Konflikt, sich einerseits durch besondere Leistungen hervorheben zu wollen und es andererseits aber nicht zu vermögen, sich selbst anzuerkennen, verschiebt sie nach außen, indem sie sich mit einer angeblichen Konkurrentin konfrontiert sieht, die ihr den eigenen Erfolg neidet.

Das Telefonat eröffnet die Anruferin mit der Ankündigung, „über etwas Positives“ berichten zu wollen. Dazu leitet sie zu ihrer erfolgreichen Therapie über, die sie gerade beendet habe, woraus der/die Seelsorger\*in schließt, dass es sich um eine Daueranruferin handelt. Ihre Therapeutin – so die Anruferin weiter – habe sie regelrecht als eine „Seelenverwandte“ erlebt, die ihr geholfen hätte, aus einem „unglaublichen Tief“ herauszufinden. Dies wolle sie sich auf keinen Fall kaputt machen lassen.

Erklärend fügt sie hinzu, dass ihre Mutter ihr gegenüber stets kalt und ablehnend gewesen sei. Außerdem habe sie ihr alles Positive geneidet. Mit einer solchen Erfahrung sei sie nun in einem Gesprächskreis zur Integration psychisch kranker Menschen erneut konfrontiert, indem die Leiterin keinen Hehl aus ihrem Neid auf sie mache. Zur Veranschaulichung des Ganzen zeichnet sie anhand mehrerer Beispiele ihre eigenen Kompetenzen nach, die sich in der

Gruppe gezeigt und verdeutlicht hätten, dass sie mit ihren Fähigkeiten die ältere und sehr dominante Leiterin übertreffen würde. Deshalb würde diese ihr den persönlichen Erfolg auf der kommunikativen, aber auch auf der fachlichen Ebene missgönnen. Unter dieser Situation – so fährt die Anruferin weiter fort – würde sie sehr leiden, so dass ihr der Gesprächskreis keinen rechten Spaß mehr mache.

Im Unterschied zu ihrer Darstellung geht jedoch aus ihrer genauen Rede hervor, dass sie es ist, die mit der Leiterin konkurriert, da sie doch besser sein will als diese, während sie zugleich – vermutlich angesichts ihrer hohen Über-Ich-Anforderungen – daran gehindert ist, sich selbst und ihre Fähigkeiten anzuerkennen. Vermutlich muss sie deshalb ihre Neidgefühle, die sie angesichts dieser Situation entwickelt, auf die Leiterin projizieren. Um sich von ihren zwiespältigen Gefühlen und Ambitionen zu befreien, wendet sich die Anruferin an die Telefonseelsorge, wobei sie eine tatsächliche Auseinandersetzung mit ihrer inneren Befindlichkeit aber umgeht. Denn als der/die Seelsorger\*in ihr vorschlägt, das Gespräch mit der Leiterin des Gesprächskreises zu suchen, blockt sie ab und gibt zu verstehen, dass sie *„dafür im Augenblick gar nicht den Kopf frei habe“*.

#### 5.1.2.2.2 Gefangen im Zwiespalt widersprüchlicher Bedürfnisse –

Ein Fallvergleich zum Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen‘

Ähnlich wie die Vertreter\*innen des Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ wenden sich diejenigen Anrufer\*innen, die dem Typus der ‚sich Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen‘ zugeordnet werden können, aufgrund aktueller Konflikte in ihrem sozialen Umfeld an die Telefonseelsorge. Ausgangspunkt dieser Auseinandersetzungen sind persönliche Wünsche nach einer partnerschaftlichen Beziehung, nach Nähe, Unabhängigkeit und Anerkennung sowie das Bedürfnis, moralische Werte wie Solidarität und partnerschaftliche Treue zu leben. Dementsprechend wenden sich diese Anrufer\*innen mit ihren Sehnsüchten an ihr Gegenüber, das jedoch ihre Erwartungen nicht respektieren oder aber nicht erfüllen kann, so dass die Erfahrung von Enttäuschung für sie vorherrschend ist. Es bleibt den Vertreter\*innen dieses Typus aber verborgen, wie sehr sie selbst zu ihrer Frustration beitragen. Denn neben den von ihnen bewusst erlebten Bedürfnissen verfügen sie über weitere latente Ambitionen, mit denen sie die Umsetzung ihrer manifesten Absichten blockieren. So lässt sich beispielsweise der Wunsch nach einer partnerschaftlichen Beziehung angesichts des gleichzeitigen Anspruchs des Über-Ichs, die Kontrolle zu bewahren, nicht realisieren. Ebenso fällt es einem Teil dieser Gruppe schwer, aufgrund der hohen Über-Ich-Anforderungen zu den eigenen Bedürfnissen zu stehen. Beispielsweise wie im Fall *„Wurst-Wiederwurst“*, bei dem das eigene sexuelle Begehren verleugnet werden muss angesichts der ausgeprägten Ansprüche an ein Partnerschaftsideal und der Idealisierung des ver-

storbenen Ehemanns. Und schließlich steht im Fall der „Seelenverwandte(n)“ das Bedürfnis im Vordergrund, sich hervorzuheben, das aber angesichts von überhöhten Anforderungen des Über-Ichs und der daraus resultierenden fehlenden Anerkennung der eigenen Person nicht gestillt werden kann. Da diese persönlichen Verstrickungen jedoch nicht erkannt werden, bleiben die Anrufer\*innen, die diesen Typus abbilden, nicht nur in sich selber gefangen, sondern streben auch keine Lösung für ihre Konflikte an. Mit dieser Haltung korrespondiert erneut ein Gesprächsverhalten, das im überwiegenden Teil der analysierten Fälle die Interventionen der Seelsorger\*innen kaum aufgreift.

### 5.1.2.3 Fallrekonstruktion III: Der Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘

„Männerwelt“ (GP Nr. 5)

Eingangssequenz

Die Anruferin beginnt nach einer kurzen Begrüßung „Hallo, guten Tag“ das Gespräch sogleich mit dem Satz „Für die Männerwelt bin ich unsichtbar.“

Zu Beginn der Eingangssequenz wird nicht unmittelbar ersichtlich, ob die Anrufende oder der/die Seelsorger\*in das Gespräch mit einer Begrüßung eröffnet hat. „Hallo“ ist ein nicht förmlicher Gruß, an den sich die umgangssprachlich persönlichere Grußformel „Guten Tag“ anschließt. Es handelt sich demnach um eine doppelte Begrüßung. Ebenso könnte es aber auch eine Korrektur der ursprünglich gewählten Form darstellen, was darauf schließen lässt, dass die Anruferin unsicher ist. Eine andere Lesart wäre, dass sie sich offensiv ankündigt, um wahrgenommen zu werden. Darüber hinaus fällt auf, dass der/die Seelsorger\*in die Begrüßung weglässt. Möglicherweise hat er/sie beim Telefonat darauf verzichtet, oder aber diese Sequenz beim Anfertigen des Protokolls übersprungen. Im Falle der ersten Lesart würde der/ die Seelsorger\*in ein Stück weit vom institutionellen Beratungs- oder Seelsorgesetting abweichen und stärker die eigene Person in den Vordergrund treten lassen. In der Logik der zweiten Lesart würde dies bedeuten, dass die Begrüßung für den/die Seelsorger\*in quasi wie selbstverständlich ist und sie deshalb keine Erwähnung im Protokoll findet.

Für die Männerwelt bin ich unsichtbar.

Die Anruferin kommt unmittelbar auf ihr Problem zu sprechen: Offenbar wird sie von Männern nicht besonders wahrgenommen. Da sie von der „Männerwelt“ spricht, scheint es sich um eine Schwierigkeit zu handeln, die sie in Bezug auf Männer als spezifische Gruppe bereits häufiger erlebt hat. Möglicherweise hat sie schlechte Erfahrungen mit Männern gemacht, so dass sie diese in ihrer Rede pauschaliert und auf die Gruppe aller Männer bezieht. Zugleich lässt die Anruferin es erscheinen, als bestünde eine scharfe Trennung zwischen spezifischen

Territorien für Männer und Frauen, die sich polarisierend gegenüberstehen. Stärker noch: Bei der Männerwelt handelt es sich um einen Raum, der sich ihr völlig verschließt und von dem sie ausgeschlossen bleibt. Diese „Welt“ kann sie lediglich von außen wahrnehmen, während sie selbst „unsichtbar“ bleibt. Da sie ihre Aussage ausschließlich auf die Männerwelt bezieht, ist davon auszugehen, dass sie für andere Welten wie beispielsweise die „Frauenwelt“ sichtbar ist. Allerdings scheinen ihr weitere Gruppierungen nicht nennenswert. Mit ihrer verallgemeinernden Aussage erhebt sie zugleich eine Anklage, verbunden mit einem Appell, die scheinbar für sie selbst unbefriedigende Situation aufzulösen, um ‚endlich gesehen zu werden‘. Berücksichtigt man, dass sie mit dem Anruf bei der Telefonseelsorge ein Beratungsangebot wählt, bei dem sie grundsätzlich unsichtbar bleibt, könnte sie auf eine grundsätzliche Ambivalenz sowohl in ihrer Person als auch im Hinblick auf ihr Problem mit den Männern hindeuten. Das würde bedeuten, dass sie einerseits von den Männern gesehen werden möchte, es ihr andererseits aber Schwierigkeiten macht, dieses Anliegen einem Gegenüber im persönlichen Kontakt unmittelbar einzugestehen.

Zuerst fällt mir auf diese Aussage keine Antwort ein. Innerlich bin ich wie erstarrt als erwarte ich auf den erlösenden Satz einer Zauberfee,

Der/die Seelsorger\*in macht keinen Hehl daraus, dass der Gesprächseinstieg der Anruferin ihm/ihr die Sprache verschlagen hat. Stärker noch: Der Satz hat ihn/sie offensichtlich so getroffen, dass er/sie sich „innerlich“ wie „erstarrt“ fühlt. Anlass dafür könnte sein, dass er/sie sich in die Befindlichkeit der Anruferin, nämlich die Erfahrung, von Männern übersehen zu werden, gut hineinversetzen und diese nachempfinden kann. In diesem Fall würde es sich vermutlich um eine weibliche Mitarbeiterin der Telefonseelsorge handeln, die so empathisch reagiert, dass die Grenzen zwischen der persönlichen Situation der Anruferin und der Erfahrung der Seelsorgerin verschwimmen. Dass die Seelsorgerin ausdrücklich auf ihre innere Erstarrung zu sprechen kommt, könnte ein Hinweis dafür sein, dass sie sich mit dem Gesprächsanfang überfordert fühlt, was wiederum darin begründet sein könnte, dass sie zu jenen Ehrenamtlichen gehört, die noch nicht allzu lange bei der Telefonseelsorge mitarbeiten. Es wäre aber auch möglich, dass die Anruferin mit ihrer Rede ein Problem anspricht, mit dem sich die Seelsorgerin selbst schwertut. Schließlich ist ebenso denkbar, dass der Seelsorgerin die Worte einfach deshalb fehlen, weil ihr die Aussage der Anruferin völlig unrealistisch und nahezu kindlich erscheint. Insofern könnte der von ihr artikuliert Wunsch nach der Zauberfee ihr Bedürfnis ausdrücken, adäquat auf diese etwas ungewöhnliche Ansage der Anruferin antworten zu können. Denn nimmt man ihre Aussage „für die Männerwelt bin ich unsichtbar“ wörtlich, dann deutet sie auf einen Zustand hin, den sie selbst nicht ändern, sondern von dem sie nur ‚erlöst‘ werden kann.

da eine Gesprächspause nach diesem Einleitungssatz sich für mich nicht gut anfühlt und A. schweigt, sage ich eine Standardantwort auf: „Bitte erzählen Sie mir, warum sie sich als für die Männerwelt unsichtbar fühlen“.

Demnach fällt es der Seelsorgerin schwer, das Schweigen auszuhalten und nicht direkt auf die Anruferin eingehen zu können. Deshalb greift sie auf ein erlerntes Methodenrepertoire zurück und signalisiert der Telefonpartnerin, dass sie deren Problem noch besser verstehen möchte. Auf diese Weise gelingt es ihr, in die Rolle der Beraterin zurückzufinden und ihre situative Ohnmacht zu überwinden.

Nun sprudelt es aus A. heraus. Sie habe sich in einen Mann verliebt, der nur wenige Jahre älter sei als sie. Der Stimme nach zu urteilen, schätze ich A. auf 35–40 Jahre alt. Das Alter des Mannes gibt sie wenig später mit „Anfang 40“ an.

Das Verb „sprudelt“ weist darauf hin, dass die Anruferin offensichtlich lebhaft von ihrer Verliebtheit berichtet. Mit dem Hinweis, dass der Mann etwa gleich alt mit ihr ist, betont sie den gemeinsamen generationalen Erfahrungshintergrund, was auf die Vorstellung einer partnerschaftlichen Beziehung schließen lässt. Zum anderen lässt sie – nicht zuletzt mit der Angabe, er sei „Anfang 40“ – erkennen, dass sie sich in einem Alter befindet, in der es noch gerade möglich ist, eine Familie zu gründen und Kinder zu bekommen. Zu einem späteren Zeitpunkt könnte dies problematisch werden, da die ‚biologische Uhr für sie tickt‘. Das könnte auf einen hohen Druck schließen lassen, unter dem die Anruferin steht, falls sie noch gerne Mutter werden und die von ihr antizipierten Erwartungen als Frau realisieren möchte. Insofern würde sie der „Männerwelt“ eine hohe Bedeutung zuschreiben. Im Unterschied dazu bezieht sie sich jedoch in ihrer weiteren Rede auf einen einzigen Mann, in den sie offensichtlich verliebt ist und der nun stellvertretend die „Männerwelt“ verkörpert.

Sie begegne ihm immer wieder „rein zufällig“, man komme ins Gespräch, gehe dann aber wieder auseinander, ohne sich zu verabreden.

Die Rede von den vielen zufälligen Begegnungen lässt auf ein gemeinsames Umfeld schließen, das die Anruferin offensichtlich mit dem erwähnten Mann teilt. Möglicherweise kann es sich dabei um einen dörflichen oder einen nachbarschaftlichen Kontext handeln. Der Gebrauch der Formulierung „rein zufällig“, die oftmals auch ironisch verwendet wird, könnte darauf hindeuten, dass diese Treffen möglicherweise von einem der beiden beabsichtigt oder zumindest sehr gewünscht werden. Dagegen verschwinden jedoch mit der Aussage „man komme ins Gespräch“ die beiden beteiligten Personen hinter einer Verallgemeinerung. In ihrer Rede deutet die Anruferin darüber hinaus auf den Wunsch hin, sich bei der Begegnung verabreden zu wollen, was jedoch bislang nicht passiert sei. Demzufolge vermeidet sie es anscheinend, ihr Bedürfnis zu artikulieren. Hält man sich in diesem Zusammenhang vor Augen, dass die Anruferin durch die wiederholten Treffen – ganz im Gegensatz zu der eingangs erwähnten Aussage – für die Männerwelt sichtbar wird, bleibt zu vermuten,



dass wahrscheinlich ihre nicht artikulierten Bedürfnisse nach Partnerschaft und Familie und damit auch nach Nähe und Intimität unsichtbar bleiben.

Gestern zum Beispiel sei sie zu ihrem Bruder gefahren, um dort ihren Hasen für einige Tage unterzubringen, da sie über das lange Wochenende eine Freundin in S. besuchen wolle.

Mit dem Beispiel der Geschichte vom Hasen, das sie bei ihrem Bruder unterbringt, um zu ihrer Freundin zu fahren, beginnt die Anruferin stellvertretend eine der Situationen zu schildern, in der die zufälligen Treffen mit dem erwähnten Mann stattfinden. Offensichtlich ist es ihr ein Anliegen, diese Treffen zu konkretisieren bzw. genauer zu beschreiben, wie diese zustande kommen. Ebenso wäre denkbar, dass es ihr in ihrer Erzählung darum geht, die Enttäuschung darüber zu artikulieren, dass es bei diesen Begegnungen nie zu einer persönlichen Verabredung kommt und sie damit auf ihren Wünschen und Bedürfnissen ‚sitzen bleibt‘. Bemerkenswert erscheint zudem, dass sie in ihrer Geschichte ihr familiäres Umfeld, ihre freundschaftlichen Beziehungen und ihren Hasen thematisiert. Damit verweist sie auf ihre sozialen Netzwerke und ihre persönlichen Bindungen, während sie zugleich die Leerstelle einer fehlenden Partnerschaft erkennen lässt. Gleichzeitig dient ihr diese Beschreibung möglicherweise als Hintergrund, vor dem sich das zufällige Treffen mit dem Mann ereignet. Vermutlich ist sie ihm begegnet, als sie sich mit ihrem „Hasen“ auf den Weg zu ihrem Bruder gemacht hat. Auffällig ist, dass sich die Anruferin als erwachsene Frau einen Hasen als Haustier hält. Ist doch ein Hase eher ein Tier, das vor allem Kinder bevorzugen. Möglicherweise könnte sich in diesem für Erwachsene ungewöhnlichen Haustier einerseits das Bedürfnis der Anruferin nach einem weichen und kuscheligen Tier widerspiegeln, was auf ein Bedürfnis nach Nähe, Wärme und Geborgenheit schließen lassen könnte. Andererseits könnte die Entscheidung für einen Hasen, der sich in einer viel größeren Abhängigkeit von seinem jeweiligen Besitzer befindet als beispielsweise ein Hund, aber auch auf den Anspruch hindeuten, Kontrolle auszuüben.

Auf dem Weg dorthin sei sie ihm zufällig begegnet.

Damit leitet ihre Geschichte – wie erwartet – eine der zufälligen Begegnungen mit dem erwähnten Mann ein. Dass sie erneut die Zufälligkeit dieses Treffens betont, könnte dafür sprechen, den besagten Weg in der Absicht gewählt zu haben, um eine Zusammenkunft mit dem von ihr „Auserwählten“ zu realisieren.

Sie hätten etwa ½ Stunde nett miteinander geplaudert über das Tierchen, das Wetter und das bevorstehende Wochenende.

Die Wortwahl „geplaudert“ weist auf ein oberflächliches und inhaltlich belangloses Gespräch hin. Demgegenüber wirkt die Zeitangabe des Gesprächs, das eine halbe Stunde gedauert hat, für einen Small-Talk sehr lang. Denkbar ist, dass die Anruferin in Erwägung gezogen hat, den Mann auf dem Weg zum Bruder zu treffen, und den Hasen dazu benutzt, ihn in ein längeres Gespräch

zu verwickeln. Das würde auf ein manipulatives Verhalten schließen lassen. Daneben scheint es aber auch möglich, dass es sich bei ihrer Geschichte um eine Phantasievorstellung handelt, mit der die Anruferin die Erfüllung eines tiefen Bedürfnisses imaginiert. In diesem Fall würde sie sich in die vorgestellte Situation der Kontaktabbahnung begeben.

Leider habe man sich aber nicht verabredet.

Demnach ist das erhoffte Ziel der Begegnung erneut eine Verabredung gewesen, zu der es jedoch nicht gekommen ist. Nimmt man die Formulierung der Anruferin genau, dann könnte es einerseits sein, dass beide, also nicht nur die Anruferin, sondern auch der Mann über das Ende des Treffens, bei dem beide eigentlich in einen näheren Kontakt hätten treten wollen, enttäuscht gewesen sind. Insofern würde die Anruferin ihrem Gegenüber das gleiche Bedürfnis unterstellen, das auch sie hegt. Andererseits verschwinden mit dem gewählten „man“ und der damit eingeleiteten Verallgemeinerung die beteiligten Personen. Dies legt wiederum zwei Lesarten nahe: Vorstellbar wäre, dass die Anruferin – gerade wenn es um eine Verabredung und damit um ein Einlassen auf den anderen geht – Ängste entwickelt. Um diese zu bewältigen, distanziert sie sich, indem sie unverbindlich und allgemein wird. Ebenso denkbar ist aber auch, dass sie die Darstellung, nach der sich beide ein Treffen wünschen, imaginiert, was sie wiederum dazu verlasst, ihre Erzählung an dieser Stelle zu verallgemeinern.

Auf meine Frage hin, warum sie ihn nicht gefragt habe, ob er sich mit ihr mal treffen möchte, erklärt sie, dass sie dazu zu schüchtern sei, sie traue sich nicht.

Auf die Intervention der Beraterin, die die Anrufende mit der Frage konfrontiert, warum sie nicht initiativ geworden ist, gesteht sie ihre Schüchternheit und Angst ein, einen solchen Schritt zu wagen.

Nun könne es doch sein, versuche ich zu bedenken, dass auch er sich nicht traue. Auch Männer können schüchtern sein und es mache doch ganz den Eindruck, als ob sie für diesen Mann nicht nur nicht unsichtbar – um dieses Wort aufzugreifen – sondern ihm sicher sympathisch sei.

Die Seelsorgerin zeigt eine mögliche Alternative zu dem von der Anruferin beschriebenen Szenario auf: Es könne doch sein, dass der Mann sich ebenfalls eine Verabredung mit ihr wünsche und sich auch nicht traue, sie anzusprechen. Damit zeigt sie zum einen ihre Empathie für die Anruferin und deren Situation, während sie zum anderen ihre unabhängige Rolle als Seelsorgerin verlässt und es den Anschein erweckt als identifiziere sie sich mit der Anruferin, der sie nun – angerührt von deren kindlicher Naivität und Hilflosigkeit – ‚unter die Arme greift‘.

Nun, das könne wohl sein, räumt sie ein. Vor ein paar Tagen sei sie ihm beim Einkaufen rein zufällig begegnet. An dem Tag ist es ihr gar nicht gut gegangen. Sie habe einen langen Tag gehabt und Kopfschmerzen. Er habe gleich bemerkt, dass es ihr nicht gut

geht, habe sich nach ihrem Befinden erkundigt und sie rein freundschaftlich in den Arm genommen.

Die Ermutigung durch die Seelsorgerin beflügelt die Anruferin, eine sich kürzlich zugetragene Begebenheit zu erzählen, die die im Raum stehende Vermutung, der Mann würde sie sympathisch finden, bestätigt. Dabei schildert sie die erneute Situation einer zufälligen Begegnung mit ihm, bei der er ihr gegenüber so viel Vertrautheit und Nähe gezeigt habe, wie es ansonsten nur in engen Freundschaften üblich ist: Dass der Mann sofort wahrnimmt, dass es ihr schlecht geht, klingt etwas ungewöhnlich, da sich die beiden – so die Anruferin – bislang nur von zufälligen Begegnungen auf der Straße her kennen. Ebenso lässt sich die spontane Umarmung des Mannes nur schwer nachvollziehen, setzt eine solche Geste doch eine gewachsene Beziehung voraus, die sich – jedenfalls den Ausführungen der Anruferin zufolge – erst zu entwickeln beginnt. Zudem ist verwunderlich, dass die Anruferin erst auf diese Episode zu sprechen kommt, die eindeutig für eine Beziehung oder Freundschaft spricht, nachdem sie von der Seelsorgerin bestärkt worden ist. Führt man sich vor Augen, dass es zu Beginn des Telefonats um die Enttäuschung der Anruferin über die von ihr gewünschte, aber nicht zustande gekommene Verabredung mit dem Mann ging, wird eine Inkonsistenz in der Darstellung offenbar. Diese unterstreicht die bereits vermutete Annahme, dass es sich bei ihrer Geschichte um eine Imagination handelt. Abgesehen davon ist zudem die Formulierung der rein freundschaftlichen Umarmung von Bedeutung, die eine Begegnung auf der partnerschaftlich-sexuellen Ebene ausschließt. Daraus kann geschlossen werden, dass sich die Anruferin vermutlich völlig ambivalent gegenüber Männern verhält, mit denen sie einerseits in Berührung kommen möchte, während sie andererseits große Angst davor hat, als Frau gesehen zu werden. Diesen inneren Konflikt inszeniert sie am Telefon, was ihr sowohl die Möglichkeit gibt, ihren Wunschvorstellungen imaginär Ausdruck zu verleihen, als auch in ihrem inneren Konflikt von der Seelsorgerin unterstützt zu werden.

### *Die Angst vor der eigenen Sexualität*

Im weiteren Verlauf des Gesprächs, bei der die Beraterin die Anruferin wiederholt zu ermutigen versucht, ihren Gefühlen im Kontakt mit dem besagten Mann Ausdruck zu verleihen, gibt diese zu verstehen, dass sie sich gar nicht vorstellen könne, dass ein Mann sie attraktiv finden könne. Sie sei zwar hübsch, aber viel zu dick. Damit kehrt sie wieder zu ihren angeblichen Defiziten zurück, die anscheinend eine Beziehung mit einem Mann verhindern. Zugleich schildert sie eine neue Episode, in der sie dem Mann im Blumenladen begegnet sei, wo er sie herzlich begrüßt und ihr einige Komplimente hinsichtlich ihres guten Geschmacks und ihrer schicken Kleidung gemacht habe. Sie habe sich darüber zwar gefreut, sei aber daraufhin völlig verlegen geworden, habe den Mund nicht mehr aufgekriegt und sei nur noch zur Kasse gerannt.

Vor allem habe es sie verwirrt, dass der Mann auf ihr Kleid und auf ihren Busen gestarrt hätte. Sie wolle sich jedoch nicht zum Lustobjekt funktionalisieren lassen.

Mit der dritten Geschichte, die eine weitere Spielart der Begegnungen beschreibt, die sich zwischen ihr und dem Mann angeblich ereignen haben, deutet die Anruferin auf eine Intensivierung von Nähe hin. Adressiert der Mann sie doch in ihrer Vorstellung als mögliche Sexualpartnerin. Damit ‚kippt‘ aber zugleich ihr Begehren, da sie sich plötzlich nur noch als Lustobjekt begreift, obwohl die geschilderte Szene – realiter betrachtet – wahrscheinlich nur wenig Anlass dazu geboten hat. Das heißt, in der weiteren Darstellung bringt die Anruferin ihre eigenen Befürchtungen zum Ausdruck, indem sie die Angst vor der eigenen Sexualität, die sie offensichtlich von ihrer Person abspaltet, auf ihr männliches Gegenüber projiziert. Insofern fühlt sie sich von ihm lediglich als Sexualobjekt gesehen, was jedoch eine wirkliche Kontaktaufnahme mit dem ‚anderen Geschlecht‘ nur schwer möglich macht.

*Strukturgeneralisierung: Die sich selbst ermächtigende Ohnmächtige*

Die Anruferin zeigt ein ausgeprägtes Bedürfnis, als anziehende und begehrenswerte Frau wahrgenommen zu werden, die von Männern gesehen wird. Mit diesem Verlangen geht der Wunsch einher, eine Liebesbeziehung mit einem männlichen Partner einzugehen. Da die Anruferin jedoch stark mit ihren persönlich wahrgenommenen Defiziten und Ängsten identifiziert ist, weshalb sie sich als vollkommen unattraktiv erfährt, erscheint ihr der persönliche Herzenswunsch als kaum realisierbar. Mit diesem inneren Dilemma wendet sie sich an die Telefonseelsorge, um auf sich und ihre Lebenssituation aufmerksam zu machen und durch das Gespräch – wenn auch nur situativ – von ihrem Leiden an dieser misslichen Lage ‚erlöst‘ zu werden. Mit der Schilderung ihrer Befindlichkeit richtet sie zugleich den Appell an die Seelsorgerin, ermutigt und in ihrem Verlangen bestärkt zu werden. Dabei greift sie auf die Strategie zurück, einerseits ihre Situation zu beklagen und zu erklären, während sie andererseits fiktive Konstellationen entwirft, die ihr Schicksal wenden könnten. In diesem Zusammenspiel ‚steuert‘ sie die Seelsorgerin indirekt, sowohl ihre imaginierten Vorstellungen von der Beziehung zu einem Mann als auch ihr idealisiertes weibliches Selbstbild zu bestätigen. Insofern dient ihr die Bestätigung der Seelsorgerin dazu, sich als Person und Frau anerkannt zu fühlen, während die Anruferin gleichzeitig mit ihren persönlichen Grenzen konfrontiert bleibt, so dass die Strategie der ‚imaginierten Problemlösung‘ einer „Als-ob-Bewältigung“ gleicht. Darüber hinaus gelingt es ihr durch die Einflussnahme auf die Seelsorgerin eine persönliche Wirkmächtigkeit zu erfahren, die der persönlichen Erfahrung von Ohnmacht kontrastiv gegenübersteht.

5.1.2.3.1 Fallzuordnungen zum Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘

„Durchsichtig sein“ (GP Nr. 35)

Eine weitere spezifische Ausformung des Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ findet sich in dem Fallprotokoll mit dem Titel „Durchsichtig sein“. Darin wird das Telefonat eines Anrufers dargestellt, den der/die Seelsorger\*in von seiner Stimme her als noch recht jung einstuft. Anlass für diesen, sich an die Telefonseelsorge zu wenden, ist die Absicht, sich umbringen zu wollen. Bereits zu Beginn des Gesprächs gibt der Mann relativ unvermittelt zu verstehen, dass er „*Suizidabsichten*“ habe und diesen Gedanken schon seit seinem sechzehnten Lebensjahr „*immer mal wieder verfolge*“. Seit dieser Zeit habe er mit Depressionen zu kämpfen. Auffällig an seiner Darstellung ist, dass er von „*Suizidabsichten*“ spricht und damit ein Nomen gebraucht, das in der Regel im diagnostischen Kontext verwendet wird. Dies lässt erkennen, dass er sich in gewisser Weise distanziert gegenübersteht und damit quasi die eigene Suizidalität ähnlich einem Betrachter thematisiert, der von außen auf die eigene Person schaut. Auf diese Weise gelingt es ihm, die Verzweiflung, die einen Menschen zu Selbstmordgedanken treibt, abzuschwächen. Stärker noch: Indem der Anrufer zudem zu verstehen gibt, dass ihm der Zustand der Suizidalität nicht unbekannt sei, sondern er sich seit seiner Pubertät „*immer mal wieder*“ mit diesem Gedanken beschäftige, bringt er zum Ausdruck, dass ihn Selbstmordgedanken in zeitlichen Abständen regelmäßig begleiten und für ihn quasi fast zur Gewohnheit geworden sind.

Ursache dafür – so fährt er fort – seien Depressionen, unter denen er seit seiner frühen Jugend leide. Berücksichtigt man, dass vorübergehende depressive Verstimmungen zur Entwicklungsphase von Pubertät und Adoleszenz dazugehören, könnte er zum ersten Mal in dieser Lebensphase mit dieser Erfahrung konfrontiert worden sein. Ebenso könnte es aber auch sein, dass er in dieser Zeit durch schwerwiegende Belastungen wie beispielsweise die Trennung der Eltern oder auch das Erleben von körperlicher oder sexueller Gewalt bei unzureichender Unterstützung traumatisiert worden ist und er diese Erschütterung nicht hat verarbeiten können, so dass sich depressive Symptome eingestellt haben.

Merkwürdig ist allerdings, dass der Anrufer sich im weiteren Verlauf seiner Rede zu legitimieren beginnt: So sei seine Depression für andere nur schwer vorstellbar, weil er nach außen hin „*gefühlskalt*“ wirke. Seine Gefühlskälte sei jedoch nur eine Strategie, um seine Gefühle nach außen hin zu verbergen. Denn wenn für andere sichtbar würde, dass es ihm schlecht gehe, käme er sich so vor als sei er „*durchsichtig*“. Berücksichtigt man jedoch, dass eine Depression mit der Erfahrung absoluter Sinnlosigkeit und der Betäubung der eigenen Gefühle einhergeht, so dass man sich wie erstarrt fühlt, ergibt sich ein gewisser Widerspruch zur Erklärung des Anrufers. Denn die Gefühllosigkeit bei einer Depres-

sion lässt sich nicht mit einer initiierten Strategie gleichsetzen, die dazu dient, die eigenen Schwächen und Bedürfnisse nach außen hin zu verbergen, um sich – wie im Falle des Anrufers – ausreichend schützen zu können. Von daher stellen sich an dieser Stelle Zweifel ein, inwiefern er tatsächlich an einer Depression erkrankt ist. Vielmehr erweckt es den Anschein, als habe der Anrufer große Schwierigkeiten, seine Gefühle zu offenbaren und sich als Person zu zeigen, was so ausgeprägt ist, dass er unter depressiven Verstimmungen leidet.

Seine „Suizidabsichten“ – so fährt der Anrufer fort – habe er ganz sorgfältig geplant und beschlossen, dass nun die Zeit gekommen sei: Er habe nicht mehr die Kraft, nach außen hin das Bild eines starken Mannes aufrechtzuerhalten. Damit bringt er zum Ausdruck, dass er es offensichtlich nicht vermag, seine Gefühle und Bedürfnisse, die er vermutlich mit Schwäche konnotiert, anzuerkennen. Für seine Mutter – so der Anrufer weiter – habe er alle Unterlagen vorbereitet, sich um die Tilgung des noch offenen Darlehens gekümmert, alle Abschiedsbriefe bereitgelegt, so dass es keine Probleme gäbe.

Demnach hat er den Suizid bis in alle Einzelheiten systematisch vorbereitet, was wiederum eine starke Rationalisierung erkennen lässt. Dem entspricht auch der Hinweis darauf, beschlossen zu haben, dass die Zeit dafür nun reif wäre. Auf diese Weise lässt der Anrufer es so erscheinen, als sei ein Selbstmord ein geplantes Projekt und rational steuerbar, während der als unerträglich empfundene Zustand, nicht mehr leben zu wollen, der Suizidabsichten vorausgeht, bagatellisiert oder sogar negiert wird. Gleichzeitig bekundet der Anrufer mit seiner Rede aber auch seine Bereitschaft, selbst kurz vor dem geplanten Suizid Verantwortung zu übernehmen und seine Verpflichtungen gegenüber seiner sozialen Umwelt einzulösen. Mit der weiteren Erläuterung, sich um alle Angelegenheiten ausreichend gekümmert zu haben, so dass nach seinem Tod alles geregelt sei, deutet er sowohl auf seinen Anspruch hin, sich trotz seines angestrebten Freitods nichts zu Schulden kommen zu lassen, als auch ‚Herr der Lage‘ bleiben zu wollen. Im Unterschied zu der ausgedehnten Darstellung dieser Planungen rücken allerdings die Suizidabsichten in seinen Ausführungen an dieser Stelle ziemlich in den Hintergrund.

Dagegen setzt sich die Darstellung der ‚Nebenschauplätze‘ weiter fort, indem der Anrufer nun dazu übergeht, dem/der Seelsorger\*in zu verdeutlichen, dass er sich bislang in seinem Leben bewährt hat und er keineswegs zu den ‚Versagern‘ gehört: Er hätte einen guten Job, fahre ein passables Auto, engagiere sich in mehreren Vereinen und habe neben seinem Elternhaus ein Eigenheim für sich gebaut. Das heißt, er führt den Beweis dafür an, dass er etwas geleistet hat und gesellschaftlich integriert ist, woraus sich schließen lässt, dass ihm diese Anerkennung besonders wichtig ist. Dagegen rücken die Selbstmordabsichten noch weiter an den Rand, so dass sich die Vermutung aufdrängt, als gehe es bei dem Anrufer vielmehr um das Problem seiner fehlenden sozialen Anerkennung.

Diese Annahme erhärtet sich auch durch den in Klammern gesetzten Kommentar des/der Seelsorger\*in, in dem die detaillierten Ausführungen erwähnt werden, mit denen der Anrufer sein Auto und jene Kriterien beschreibt, die ihn zu dieser Anschaffung bewegt hätten. Diese Erläuterungen lassen bereits bei dem/der Seelsorger\*in deutliche Zweifel an seinen akuten Suizidplänen entstehen.

Stattdessen scheint es dem Anrufer darum zu gehen, den/die Seelsorger\*in von seiner soliden und verantwortlichen Lebensführung zu überzeugen, während die Imagination seines Freitods dazu dient, mit der ‚Möglichkeit des Schlimmsten‘ zu spielen und zu erreichen, dass sich sein Gegenüber ihm in besonderer Weise zuwendet. Zudem erzeugt er mit der Rede vom geplanten Freitod eine große Sorge bei dem/der Seelsorger\*in, durch die er in gewisser Weise die Beziehung reguliert.

Indem der Anrufer im direkten Anschluss daran seine Erwartung formuliert, von der Telefonseelsorge einen Impuls erhalten zu wollen, der ihn von seinen Suizidabsichten abbringen könnte, delegiert er die Bewältigung seiner Probleme an sein Gegenüber. Im gleichen Atemzug lässt er jedoch verlauten, dass diese Aufgabe nicht einfach sein werde, da er bereits mit Psychotherapeuten gesprochen habe, die ihn auch nicht hätten „knacken“ können.

Übersetzt man „knacken“ mit aufbrechen, dann könnte er von seinem Bedürfnis sprechen, einen Zugang zu seinen Gefühlen zu bekommen, was die Psychologen offensichtlich nicht haben bewerkstelligen können, so dass diese sich für ihn als nur wenig hilfreich erwiesen haben. Mit dieser Erzählung signalisiert er aber zugleich dem/der Seelsorger\*in, dass er/sie bei ihm vermutlich wenig erreichen könne, womit er seine Ohnmachtsgefühle auf diesen/diese projiziert. Dementsprechend zeigt er sich auch im weiteren Verlauf des Gesprächs kaum bereit, auf die Interventionen des/der Seelsorger\*in einzugehen.

Schließlich kommt der Anrufer auf die ‚Planung‘ seines Suizids zurück: Momentan sei er sich noch unklar über die Art und Weise seines Freitods. Auf jeden Fall käme es für ihn nicht in Frage, sich vor einen Zug zu werfen, da er weder dem Zugführer und den Rettungskräften zur Last fallen noch deren Existenz gefährden wolle. Bei der imaginären Ausschmückung seiner Pläne geht es ihm also primär darum, sich als sozialen und verantwortungsvollen Menschen zu erkennen zu geben und sich damit als respektable Person zu legitimieren.

Als ihn daraufhin der/die Seelsorger\*in fragt, warum er bei diesen Überlegungen nicht auch an seine Mutter und seine ehemalige Freundin denke, denen er seinen Freitod zumute, bringt der Anrufer die große Enttäuschung über die Mutter vehement zum Ausdruck. Er glaube, dass diese seinen Tod gut verkraften würde, da sie einen neuen Partner gefunden habe, der dann ‚endlich‘ zu ihr ziehen könne. Der Mutter sei seine Depression zwar bekannt und sie wolle auch nicht, dass er sich etwas antue. Aber für die Mutter würde sich wahrscheinlich die „Welt weiterdrehen“, wenn er nicht mehr da sei.

Darin zeigt sich einerseits ein großes Bedürfnis, von der Mutter anerkannt und geliebt zu werden sowie mit ihr in enger Verbindung zu bleiben. Andererseits wird aber auch das Selbstmitleid, von der eigenen Mutter verschmäht zu werden, deutlich. Insgesamt zeigt sich damit folgende Variante des Strukturmodells der „sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen“: Bezeichnend für den Anrufer ist seine grundlegende Orientierung, jene Erwartungen zu erfüllen, von denen er glaubt, dass die anderen diese an ihn richten. Dieses Motiv lässt auf das tiefe Bedürfnis nach Akzeptanz und Anerkennung schließen. Gleichzeitig verliert er aber durch die Ausrichtung, es allen anderen recht zu machen, den Bezug zu sich selbst und damit auch zu seinen Gefühlen, die er gering schätzt und die für ihn mit Schwäche konnotiert sind. Von daher ist für ihn das Erleben von Ohnmacht und die Erfahrung, dem Leben nur wenig abzugewinnen, vorherrschend. Die Strategie, sich mit der Imagination eines Suizids an die Telefonseelsorge zu wenden, dient ihm einerseits dazu, eine besondere Zuwendung des/der Seelsorger\*in zu erreichen, und gleichzeitig seine Ohnmachtsgefühle auf diesen/diese projizieren zu können. Darüber hinaus nutzt er die Fiktion seines Freitods dazu, sich unter Berufung auf die eigene Lebensleistung sowohl seiner Bedeutung zu vergewissern als auch Zuwendung und Anerkennung einzufordern.

#### *Die Grenzschutzpolizistin (GP Nr. 36)*

Das Protokoll mit dem Titel „Die Grenzschutzpolizistin“ kann ebenfalls dem Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ zugeordnet werden. Bezeichnend für diesen Anruf ist vor allem die Intensität, mit der die Anruferin, die nach Einschätzung des Seelsorgers/der Seelsorgerin zu der Gruppe der Daueranrufer\*innen gehört, ihr Gegenüber zu ‚verwickeln‘ und zu beeinflussen versucht.

Das Telefonat wird mit einem Satz der Anruferin eröffnet, der beinahe wie ein philosophischer Aphorismus klingt: „*Was macht man, wenn man nicht mehr weiß, was man machen soll?*“ Mit diesen Worten, die auf eine Situation anspielen, in der eine Person an einem Punkt angekommen ist, an dem sie sich hilflos und ohnmächtig fühlt, könnte sie auf ihr eigenes inneres Erleben hindeuten, das sie jedoch durch die Verwendung des verallgemeinernden „man“ relativiert. Dem entspricht auch die anschließende Aussage, dass sie ein kleines Problem habe und es wieder loswerden wolle. Offensichtlich leidet sie also unter einer schwerwiegenden Belastung in ihrem Leben, die sie abmildern möchte.

Nach dieser Eröffnung gibt sich die Anruferin als angebliche Grenzschutzpolizistin zu erkennen, die bei einem Spaziergang mit ihrem Diensthund, einer Rottweiler Hündin, einem Obdachlosen begegnet und mit ihm ins Gespräch gekommen sei. Dieser Mann gehöre jedoch nicht zu den gewöhnlichen „*Pennern*“, sondern sei vielmehr „*höflich und gepflegt*“. Spontan sei sie auf die Idee gekommen, ihm die Wohnung ihres Vaters anzubieten, der in einem Altenheim



lebe. Den Wohnungsschlüssel habe sie ihm allerdings nicht überlassen, vielmehr ließe sie ihn nur auf Klopfen aus der Wohnung. Selbst ihren „BMW Coupe“ habe sie dem Mann zum Einkaufen überlassen und dabei keine schlechten Erfahrungen gemacht. Auch bestehe eine gegenseitige Sympathie, weshalb sie sich nun völlig aus der Bahn geworfen fühle.

Mit dieser etwas unglaublich wirkenden Schilderung entwirft die Anruferin ein Szenario, bei der sie einen Mann ‚von der Straße holt‘, womit sie zum einen dem identitätsstiftenden Slogan von der ‚Polizei als Freund und Helfer‘ in einem Übermaß genüge tut, während sie jenseits des beruflichen Auftrags alles dafür tut, Nähe herzustellen und eine persönliche Beziehung mit einem ihr völlig fremden Menschen einzugehen. Diese Beziehung gestaltet sie zum anderen als ein Abhängigkeitsverhältnis, bei dem sie über ihr Gegenüber nahezu völlig verfügen kann, auch wenn sie angesichts der persönlichen Nähe befürchtet, ihre Kontrolle zu verlieren.

Nach dieser Darstellung, die die Vermutung einer Imagination nahelegt, kommt die Anruferin darauf zu sprechen, dass sie seit über fünfzehn Jahren mit ihrer Lebensgefährtin zusammenlebe. Diese habe aber nun die gemeinsame Wohnung verlassen, weil sie sich von ihr verraten und nicht mehr verstanden fühle. Dagegen beteuert sie, dass sie ihr immer absolut treu gewesen sei.

Ihren Ausführungen zufolge ist sie also von ihrer Partnerin verlassen worden und hat der Trennung nach so vielen gemeinsamen Jahren ohnmächtig gegenübergestanden. Vermutlich hat diese Erfahrung einen so tiefgreifenden Einschnitt in ihrem Leben hinterlassen, dass sie sich dadurch völlig „aus der Bahn geworfen“ sieht. Vor diesem Hintergrund erscheint es so, als diene ihr die imaginierte Geschichte dazu, diese Erfahrung umzukehren und ihre Verlassenheit und Ohnmacht durch die Fiktion einer neuen Beziehung, in der sie Macht hat, abzumildern. Dabei gibt sie jedoch zu erkennen, wie sehr sie einen persönlichen Kontrollverlust durch zu große Nähe befürchtet. Dem Bedürfnis, Macht über andere durch persönliche Nähe zu erlangen, entspricht auch ihr Verhalten gegenüber der Seelsorgerin, indem die Anruferin bereits in einer frühen Phase des Telefonats ihr Gegenüber auf einer persönlichen Ebene anzusprechen versucht und damit übergriffig wird.

Da die Seelsorgerin den Übergriff jedoch ignoriert, fährt die Anruferin mit ihrer grotesk erscheinenden Geschichte fort: Den obdachlosen Mann – so erzählt sie weiter – wolle sie nun loswerden und sie sei ratlos, wie sie dies bewerkstelligen könne. Ihre plötzliche Kehrtwende begründet sie damit, dass ihr Mitleid für ihn langsam zu Ende gehe und sie zunehmend misstrauischer würde, worüber sie allerdings traurig sei.

Die sich darin offenbarende Ambivalenz hinsichtlich ihrer ‚Trennungswünsche‘ greift die Seelsorgerin auf, um mit der Anruferin zu klären, was es bedeute, wenn der Mann bleibe oder gehe. Das erneut einsetzende Gespräch nutzt die Anruferin jedoch wiederholt dazu, sich der Seelsorgerin anzunähern

und sie in eine Flirtsituation zu verwickeln, was schließlich so weit geht, dass sie ihr ein Kontaktangebot macht.

Offensichtlich geht es der Anruferin darum, ihr Gegenüber so zu beeinflussen, dass diese ihre Rolle verlässt und ihrer „Verführung“ unterliegt, wobei diese Steuerung des Gesprächs der eigenen Machtaneignung dient. Das heißt, sowohl die imaginierte Szene als auch das dominante Interaktionsverhalten während des Telefonats werden als Strategien angewendet, die eigene Ohnmacht und Abhängigkeit durch die Aneignung von Wirkungsmacht zu kompensieren.

„*Es fühlte sich an wie Krieg*“ (GP Nr. 1)

Um die Steuerung des/der Seelsorger\*in durch die Anruferin geht es auch in einer weiteren Ausformung des ermittelten Typus. In dem entsprechenden Fallprotokoll wird eine Anruferin vorgestellt, die die Szene einer gewalttätigen Auseinandersetzung beim G20-Gipfel im Jahre 2017 schildert. Darin beschreibt die Anruferin – so der/die Protokollant\*in – die brutalen Ausschreitungen bei der Demonstration im Stil einer Fußballreportage, verbunden mit der Intention, ihrem Gegenüber das Geschehen unmittelbar vor Augen zu führen: „*Es flogen Flaschen, Autos brannten, Steine flogen vom Dach, Feuerwerkskörper wurden angezündet, viele maskierte und nicht maskierte Personen*“. Sie sei – so die Anruferin weiter – zufällig in die unmittelbare Nähe der Auseinandersetzungen geraten, als sie eine Straße hätte überqueren wollen. Als sie dann darauf zu sprechen kommt, dass Bundesgrenzschutzpolizisten von Hubschraubern an Seilen nach unten befördert worden seien, um mit Maschinengewehren in die Menge zu laufen, kommen bei dem/der Seelsorger\*in Zweifel darüber auf, inwieweit die Anruferin das Geschehen tatsächlich erlebt oder nur in den Medien gehört und es weiter ausgeschmückt hat. Dieser Eindruck verstärkt sich zudem dadurch, dass die Anruferin eine kommunikative Verständigung mit dem/der Seelsorger\*in weitgehend vermeidet, so dass es ihm/ihr so vorkommt, als befände sich das Gegenüber wie „*in einem Film*“.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs thematisiert die Anruferin ihre Angst und Wut, die sich bei ihr eingestellt hätten, zudem auch ihr Unvermögen, sich von dem Ort zu entfernen, da sie einfach alles habe sehen und mitbekommen wollen.

Daraus lässt sich schließen, dass die Anruferin sich vermutlich aufgrund der Erfahrung existenzieller Ängste an die Telefonseelsorge wendet. Diese äußert sie jedoch nicht explizit und direkt, sondern sie schildert am Telefon eine erlebte oder aber eine fiktive Situation, in der sie sich bedroht gefühlt hat und die deshalb für sie mit großen Ängsten verbunden gewesen ist. Mit der dramatischen Schilderung geht die Absicht einher, das Gegenüber in die dargestellte Szene miteinzubeziehen, so dass die Ängste und erlebte Dramatik auch bei dem/der Seelsorger\*in spürbar werden. Das heißt, es geht der Anruferin darum, ihre Ängste zu projizieren und auf diese Weise davon befreit zu werden.

Dies bestätigt sich nicht zuletzt anhand des Fallprotokolls, in dem der/die Seelsorger\*in seine/ihre Beklemmung und Angst thematisiert, die das Gespräch bei ihm/ihr hinterlassen habe. Selbst auf dem Nachhauseweg nach der Telefonschicht sei die Angst nicht von ihm/ihr gewichen.

Das skizzierte Strukturmuster der Angstbewältigung zeigt deutliche Parallelen zu der von Michael Balint definierten „Angstlust“ (2017), die dazu dient, unangenehme Gefühle der Angst durch Projektion in reizvolle Lustgefühle umzuwandeln.

### *Verstrickt in kriminelle Machenschaften (GP Nr. 7)*

Ähnlich wie die vorausgehenden Falldarstellungen wiederholt sich in dem vorliegenden Fallprotokoll das Strukturmuster der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘. Obwohl auch in diesem Telefonat Gefühle der Angst eine große Rolle spielen, geht es dem Anrufer jedoch primär um die Überwindung seiner erlebten Hilflosigkeit und Ohnmacht. Mit dieser Intention ist zugleich die (un)bewusste Strategie verbunden, den/die Seelsorger\*in im Sinne der von ihm angestrebten Lösung des Problems zu beeinflussen.

Zu Beginn des Gesprächs stellt sich der Anrufer als junger Mann mit einem Migrationshintergrund vor und lässt in seiner Stimme – so der/die Seelsorger\*in – Unsicherheit und Angst erkennen. Sein Problem – so fährt er fort – bestehe darin, dass er „*ganz alleine*“ sei und deshalb Anschluss gesucht habe, dabei aber unwissentlich in eine Clique geraten sei, die sich als kriminelle „*Bande*“ entpuppt habe und regelmäßig Personen in Bahnhöfen bestehle. Anfangs hätte er sein Mitmachen rein als Mutprobe betrachtet, während er erst jetzt begreife, in was er da eigentlich hineingeraten sei. Ein Aussteigen wäre kaum möglich, da die Bandenführer die einzelnen Mitglieder überwachen würden, u.a. auch durch „*Spionage-Apps*“, die den eigenen „*Standort, Gespräche und Nachrichten*“ preisgäben. Jeder Versuch, diese App zu löschen, würde mit drakonischen Strafen geahndet. Ebenso barbarisch wären auch die Strafen und sogenannten Erziehungsmaßnahmen, die all denjenigen drohten, die die Bande verlassen wollten. Er habe deshalb große Ängste vor Gewalt und vor „*noch Schlimmerem*“. Dennoch wolle er aus der Bande aussteigen. Zur Polizei zu gehen traue er sich jedoch aus Angst um „*Leib und Leben*“ nicht, da er befürchte, entweder im Gefängnis zu landen oder gar von den Bandenführern umgebracht zu werden.

Demnach zeichnet der Anrufer eine nahezu aussichtslose Lage nach, bei der er quasi zwangsverpflichtet ist, kriminelle Taten begehen zu müssen, und sich dabei zugleich mit Gewalt konfrontiert sieht, wenn er es wagt, eigene Wege zu gehen. Das heißt, als „*machtlosem Opfer*“ einer Verbrecherbande stehen ihm kaum freie Handlungsspielräume zur Verfügung. Auch die Option, sich an die Polizei zu wenden, stellt für ihn keine denkbare Alternative dar, um sich aus der verfahrenen Situation zu befreien, da auch diese Möglichkeit mit großen Ängsten und Befürchtungen einhergeht. Mit anderen Worten: Die Angst

des Anrufers lässt ihn gewissermaßen handlungsunfähig werden, so dass die Erfahrung von Hilflosigkeit und Ohnmacht ins Zentrum rückt.

Es könnte durchaus sein, dass es sich bei dieser Schilderung um ein Szenario handelt, das der Anrufer erlebt hat und im Telefonat entsprechend dramatisch wiedergibt. Zugleich ist aber auch möglich, dass sich das dargestellte Geschehen auf seiner ‚inneren Bühne‘ abspielt, da die erzählte Geschichte sowohl Fragen aufwirft als auch an mehreren Stellen nicht unmittelbar nachvollziehbar erscheint, wie beispielsweise die Erwähnung von sogenannten „*Spionage-Apps*“.

Indem der Anrufer im Laufe des Gesprächs immer wieder das Ausmaß seiner Angst zum Ausdruck bringt und dabei seine Ausweglosigkeit unterstreicht, während er zugleich beteuert, seine Straftaten nie willentlich begangen zu haben, erreicht er es schließlich, den/die Seelsorger\*in so zu beeinflussen, dass er/sie sich verantwortlich fühlt, ‚den Anrufer in seiner Not nicht alleine zu lassen‘. Deshalb bietet er/sie ihm an, für ihn auf seinem/ihrer Handy bei der Polizei anzurufen, um sich nach möglichen Optionen zu erkundigen, die einen Ausweg eröffnen.

Offensichtlich scheint es dem Anrufer durch die Indienstnahme des/der Seelsorger\*in zu gelingen, das eigene Gefühl der Ohnmacht durch die Erfahrung, sein Gegenüber beeinflussen und steuern zu können, aufzuheben bzw. zu kompensieren, auch wenn dies nur in der temporären Situation des Gesprächs möglich ist.

### *Verliebt in einen Mann mit Fluchterfahrung (GP Nr. 31)*

Auch im nächsten Fall findet sich eine weitere Ausprägung des Strukturmusters der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘. In dem entsprechenden Gesprächsprotokoll ist der Anruf einer jungen Frau dokumentiert, die sich unvermittelt mit einer Beschwerde über ein eingestelltes Strafverfahren am Telefon meldet. Als der/die Seelsorger\*in nachfragt, um was es sich überhaupt handle, berichtet sie davon, dass sie ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe gearbeitet und sich dort in einen Iraner verliebt habe, der vor zwei Jahren nach Deutschland geflohen sei und dem sie sehr bald auch ihre Wohnungsschlüssel anvertraut habe. Dann jedoch habe der Mann sie „*beklaut*“ und ihr eine „*heftige Ohrfeige*“ verpasst, durch die sie mit dem Kopf an den Schrank geschlagen sei und sich eine Gehirnerschütterung zugezogen habe. Heute nun hätte ihr die Staatsanwaltschaft postalisch mitgeteilt, dass das Strafverfahren eingestellt worden sei.

Mit ihrer Rede gibt sich die Anruferin als eine Person zu erkennen, die sich nicht nur sozial engagiert, sondern auch über die Offenheit verfügt, sich auf eine Beziehung mit einem ihr fremden Menschen einzulassen, der zudem aus einem anderen Kulturkreis kommt. Zugleich gibt sie aber auch zu verstehen, dass sie mit ihrer offenen Art ‚Schiffbruch‘ erlitten hat, da der Freund ihre Gutmütigkeit ausgenutzt, sie bestohlen und sogar schwer geschlagen und ver-

letzt habe. Vor allem aber scheint es sie zu enttäuschen, dass ihre Strafanzeige niedergeschlagen worden und ihr damit die Möglichkeit genommen worden ist, Genugtuung für das ihr widerfahrene Unrecht zu erfahren.

Betrachtet man diese Geschichte genauer, stellen sich berechnete Zweifel am geschilderten Ablauf der Ereignisse ein: Die Anruferin geht weder auf die angebliche Liebesbeziehung mit dem iranischen Flüchtling ein, noch lässt sie ihn als Person in Erscheinung treten. Vielmehr stellt sie ihn lediglich über die Einordnung in die Gruppe der Geflüchteten vor. Zudem rückt sie sowohl den Betrug als auch die erfahrene Gewalt in den Mittelpunkt ihrer Darstellung, mit der sie ihre Rolle als ‚gutgläubiges Opfer‘ ausschmückt, das sich in die Hände eines kriminellen und gewalttätigen Täters gegeben hat.

Als im weiteren Verlauf des Gesprächs der/die Seelsorger\*in die Frau als eine bekannte „Dauerruferin“ wiedererkennt und sich auch an ihre ‚alte‘ Geschichte erinnern kann, versucht die Anruferin den Sachverhalt ihrer Darstellung erneut zu bekräftigen. In diesem Zusammenhang fügt sie hinzu, dass Bekannte sie vor einer Partnerschaft mit einem Moslem gewarnt hätten, womit sie erneut – wenn auch nur indirekt – ihre Schuldzuweisung untermauert. Da der/die Seelsorger\*in eine solche Pauschalisierung nicht stehen lassen kann und deshalb versucht, ihre Aussage zurechtzurücken, wird die Anruferin plötzlich aggressiv und ausfällig. Es käme ihr so vor – so ihr Vorwurf, den sie an den/die Seelsorger\*in richtet – als sei dieser/diese die Vertretung der Staatsanwaltschaft, wo er/sie wohl auch besser aufgehoben sei, und „*was für Deppen eigentlich bei der Telefonseelsorge sitzen würden*“. Danach beendet sie das Telefonat und legt auf.

Anhand des skizzierten Gesprächsverlaufs zeigt sich, dass es der Anruferin vor allem darum geht, in ihrer Opferrolle bestätigt zu werden und ihr Gegenüber in ihrem Sinne zu steuern. Gelingt ihr diese Einflussnahme jedoch nicht, versucht sie sich durch Entwertung und Aggression des/der Seelsorger\*in zu bemächtigen.

#### *Auf Konfrontationskurs (GP Nr. 42)*

Das Motiv, den/die Gesprächspartner\*in zu beeinflussen und ihm/ihr gegenüber Macht auszuüben, zeigt sich noch deutlicher in einem weiteren Gesprächsprotokoll mit dem Titel „Auf Konfrontationskurs“. Darin wird ein Anruf eines Mannes geschildert, der in einem sehr kurzen Gespräch drei verschiedene Stimmungslagen einnimmt: Während er zunächst seine Bedrücktheit und ein klares Gesprächsbedürfnis zu erkennen gibt, verhält er sich unmittelbar anschließend sehr zurückhaltend. Schließlich verändert sich seine Stimmlage ein weiteres Mal, indem er sehr laut wird und den/die Berater\*in damit konfrontiert, dass er nicht anrufen würde, um irgendein Problem zu besprechen, da er es für völlig „*unsensibel*“ halte, sich in einer solchen Weise an jemanden zu wenden und sich diesem zuzumuten.

Demnach ist der Anrufer offensichtlich gehemmt, offen über seine Schwierigkeiten zu sprechen, was ihn aus seiner Perspektive jedoch auszeichnet, da er im Unterschied zu anderen Menschen, die sich an die Telefonseelsorge wenden würden – so seine Begründung – eine Sensibilität für diese Dinge mitbrächte. Als der/die Seelsorger\*in daraufhin zurückmeldet, dass er/sie ihn nicht verstehen könne, meint der Anrufer, dass er/sie sich doch bitte mal ausbilden lassen solle, und legt auf.

#### 5.1.2.3.2 Die Erfahrung von Ohnmacht und die Realisierung der eigenen Wirkmächtigkeit durch die Steuerung des Gegenübers – Ein Fallvergleich zum Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘

Charakteristisch für die Anrufer\*innen, die den Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ verkörpern, ist eine vorherrschende Erfahrung von Ohnmacht, die mit Gefühlen von Angst und Hilflosigkeit einhergeht. Dieses Erleben der eigenen Person begründet sich darin, dass kaum Möglichkeiten gesehen werden, auf die Umsetzung eigener Wünsche und Bedürfnisse Einfluss zu nehmen. So bestehen beispielsweise für die Anruferin im Fall ‚Männerwelt‘ nur wenig Chancen auf eine Verwirklichung der von ihr herbeigesehnten Partnerschaft, da sie als Frau – jedenfalls aus ihrer Sicht – von Männern gar nicht wahrgenommen wird. Ähnlich gelagert ist die Situation auch im Fall ‚Durchsichtig sein‘, in dem der Anrufer sich wünscht, als Person anerkannt und wertgeschätzt zu werden, es aber nicht vermag, seine Gefühle nach außen hin zu zeigen.

Um sich aus dieser trostlosen Situation zu befreien, greifen die Protagonist\*innen dieses Typus auf die Strategie zurück, die jeweiligen Seelsorger\*innen im Interaktionsgeschehen im Sinne der von ihnen angestrebten Intentionen zu beeinflussen. Dazu entwirft ein Teil von ihnen am Telefon fiktive Begebenheiten und Situationen, durch die es ihnen gelingt, das eigene Gefühl von Ohnmacht auf den/die Seelsorger\*in zu projizieren und diesen/diese zu steuern. Diese Einflussnahme führt zum temporären Erleben von Wirkmächtigkeit sowie der Aneignung von Macht, auch wenn diese Anrufer\*innen mit ihren eigenen Grenzen konfrontiert bleiben, so dass ihre imaginierte Problemlösung einer ‚Schein-Bewältigung‘ gleicht.

Dem Ziel der Aneignung von Wirkmächtigkeit dient auch die dramatische Inszenierung selbst erlebter oder imaginerter Bedrohungsszenarien, auf die sich eine andere Gruppe beruft. Dabei geht es darum, sich der eigenen Angst ‚hinzugeben‘, um diese auf das Gegenüber zu projizieren und so eine lustvolle Erlösung aus der angstbesetzten Lage zu erfahren.

5.1.2.4 Fallrekonstruktion IV: Der Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘

„*Ich habe so Angst ...*“ (GP Nr. 14)

Im Folgenden wird ein viertes Strukturmuster anhand einer zusammengefassten Analyse eines Gesprächsprotokolls rekonstruiert, das den Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ verkörpert.

In dem dokumentierten Fall geht es um den Anruf einer älteren Frau, die zu Beginn des Telefonats direkt ihr Anliegen zur Sprache bringt, ohne das Gespräch durch eine Begrüßung oder Vorrede einzuleiten. Mit der Formulierung „*ich habe so Angst, ich bin allein*“ gibt sie zu verstehen, dass sie sich in einer bedrückenden Lage befindet. Sei es, dass sie sich entweder von außen bedroht fühlt oder mit einem inneren diffusen Angstgefühl zu kämpfen hat und in dieser Lage ganz allein auf sich gestellt ist. Möglich wäre, dass sich die Klage über ihre Angst und ihr Alleinsein auf die ganz konkrete Situation bezieht, aus der heraus sie anruft. Beispielsweise könnte es sein, dass ihr Mann vor kurzem verstorben ist und sie sich plötzlich mit dem Alleinsein konfrontiert sieht, mit dem sie bislang kaum vertraut gewesen ist. Das würde bedeuten, sie muss sich auf eine völlig neue Lebenslage einstellen, mit der sie gänzlich überfordert ist. In diesem Fall würde sie mit ihrer Aussage sowohl ihre Trauer um den Verlust des Partners als auch ihre Bedürftigkeit zum Ausdruck bringen, mit anderen Menschen in Kontakt zu kommen, um ihre Angst zu bewältigen.

Ebenso könnte aber auch zutreffen, dass sie mit ihrem Hinweis auf die Angst ein grundsätzliches Gefühl beschreibt, das sie mit ihrer Lebenssituation als alleinstehende Frau verbindet. Das würde bedeuten, dass sie relativ isoliert lebt und unter Einsamkeit leidet, sich möglicherweise aber schwer damit tut, Beziehungen zu anderen Menschen einzugehen und diese zu pflegen. Gesetzt den Fall diese Lesart trifft zu, dann durchbricht sie mit ihrem Anruf bei der Telefonseelsorge ihre Isolation und gibt ihrem Verlangen nach Kontakt sowie ihrem Bedürfnis nach Unterstützung unmittelbar Ausdruck. Auch wenn das konkrete Anliegen zunächst nicht ausdrücklich formuliert wird, sondern vielmehr diffus bleibt, appelliert die Anruferin mit der Verbalisierung ihrer emotionalen Befindlichkeit an ihr Gegenüber, ihr zur Seite zu stehen und ihre Angst zu mildern. Möglicherweise könnte es ihr entgegenkommen, dass sie mit ihrem Anruf bei der Telefonseelsorge anonym bleiben kann und sich auf keine längerfristige Beziehung einlassen muss.

Im Anschluss an die Eingangspassage teilt die Anruferin dem/der Seelsorger\*in weiter mit, dass sie u.a. sehr krank und auf pflegerische Unterstützung angewiesen sei. Deshalb würde der Pflegedienst nachher zu ihr kommen.

Damit bringt sie zum Ausdruck, dass sie nicht nur unter einer ernsthaften Erkrankung leidet, sondern pflegebedürftig ist. Es wird aber auch deutlich, dass sie offensichtlich verlässlich betreut wird und über einen regelmäßigen Kontakt zum ambulanten Pflegepersonal verfügt.

Die erneute Klage über ihre Angst, die sie in diesem Zusammenhang wiederholt zum Thema macht, lässt darauf schließen, dass die Bewältigung der Angst vermutlich ein grundsätzliches Problem in ihrem Leben darstellt, mit dem die Anruferin ständig zu kämpfen hat, unabhängig davon, ob sie im Kontakt mit Menschen steht oder nicht. Der/die Seelsorger\*in ist von dieser Misere offensichtlich sehr berührt, so dass er/sie die Frau fragt, was er/sie für sie tun könne, um ihr zu helfen. Auf dieses Unterstützungsangebot geht die Anruferin jedoch nicht ein, sondern fährt vielmehr fort, ihre schwierige Lebenssituation weiter zu beklagen. Dabei kommt sie auf den Tod ihres Vaters zu sprechen, der vor acht Jahren verstorben sei und den sie sehr vermisste.

Aus ihrer Rede geht hervor, dass sie eine sehr enge, möglicherweise symbiotische Beziehung zum Vater gehabt hat, aus der sie sich auch nach dessen Tod nicht hat lösen können. Denkbar wäre, dass sie möglicherweise mit dem Vater zusammengelebt hat und diesen Verlust nicht verschmerzen kann. Das wiederum dürfte darauf hindeuten, dass sie vermutlich immer noch in einer emotionalen Abhängigkeit von ihrem Vater lebt. Mit anderen Worten: In ihrer Klage klingt eine große Bedürftigkeit nach väterlicher Zuwendung und Versorgung an.

Anregt durch den Dialog mit dem/der Seelsorger\*in erzählt die Anruferin im Anschluss von ihrer depressiven Erkrankung, die zum ersten Mal während ihrer Ausbildung zur Verwaltungsbeamtin aufgetreten sei und ihr seit vierzig Jahren zu schaffen mache. Ihre Depressionen, die sie auf eine genetische Veranlagung der Familie zurückführt, deutet sie dabei als ein auferlegtes Schicksal, das sie als unabänderlich begreift. Bereits ihre Großmutter väterlicherseits und ihr Vater hätten schon unter Depressionen gelitten, auch wenn sich ihr Vater später wieder davon erholt habe. Als der/die Seelsorger\*in daraufhin nachfragt, ob die Genesung des Vaters ihr nicht ein Gefühl von Hoffnung im Hinblick auf ihre Erkrankung gäbe, weist die Anruferin diesen Gedanken zurück. Dies löst den Impuls bei dem/der Seelsorger\*in aus, das Gefühl der Resignation aufzugreifen und der Anruferin empathisch zu verstehen zu geben, wie sehr er/sie ihre bedrückende Lage nachvollziehen kann.

Das Verständnis des/der Seelsorger\*in und die damit erfahrene Anerkennung ihrer persönlichen Situation motiviert die Anruferin schließlich dazu, auch das zu erwähnen, was in ihrem Leben gut laufe. So werde sie durch bestimmte wöchentlich wiederkehrende Aktivitäten abgelenkt, wenn beispielsweise die Betreuerin käme und sie in Begleitung zweimal die Woche zum Einkaufen gehe. Zudem würde es ihr helfen, Radio zu hören und die Telefonseelsorge anzurufen, wenn die Angst sie wieder einmal heimsuche.

Demnach verfügt die Anruferin nicht nur über ein Netzwerk von Personen, das sich um sie kümmert, sondern sie hat eigene Strategien entwickelt, um ihre Angst zu bewältigen, wozu auch die wiederholten Anrufe bei der Telefonseelsorge gehören.



Des Weiteren erzählt die Anruferin, dass sie früher sehr gerne „getanzt“ und musiziert hätte. Auch heute singe sie noch sehr gerne, wobei sie all diese Aktivitäten aus verschiedenen Gründen nicht mehr tun könne. Außerdem sei sie früher ein fröhlicher Mensch gewesen, der viel gelacht habe. Während sie über die positiven Dinge in ihrem Leben berichtet, nimmt der/die Seelsorger\*in eine Veränderung in ihrer Stimme wahr, die „entspannter, fröhlicher, fester und sicherer“ wirkt. Als er/sie diesen Eindruck der Anruferin rückmeldet, thematisiert diese jedoch unvermittelt ihre mehrjährige Beziehung zu ihrem früheren Freund, den sie vor dreißig Jahren jedoch verlassen habe, nachdem sie von ihm geschlagen worden sei. Danach wäre sie wieder bei ihren Eltern eingezogen und habe sich dort auch zunächst „gut aufgehoben“ gefühlt, allerdings mit der Zeit immer mehr das Gefühl bekommen, „drei sind Einer zu viel“. Deshalb sei sie in eine Einraumwohnung in der Nähe ihres Elternhauses gewechselt und habe sowohl ihre Mutter als auch ihren Vater bis zu deren Tod gepflegt.

Damit gibt die Anruferin zu verstehen, dass sie in einer früheren Partnerschaft eine Desillusionierung erlebt hat, als ihr Freund gewalttätig ihr gegenüber geworden ist. Möglicherweise ist diese Erfahrung deshalb mit einer tiefen Enttäuschung einhergegangen, da sie sich auf die Beziehung eingelassen hatte und eine Heirat geplant war. Eine reflektierende Betrachtung dieser Partnerschaft, die der/die Seelsorger\*in anregt, weist die Anruferin jedoch mit der Begründung zurück, alles in dieser Beziehung „richtig gemacht zu haben“.

Nach der einschneidenden Zäsur der Trennung hat sie sich offensichtlich erneut in den Schutz und die Obhut des Elternhauses begeben und damit tendenziell eine regressive Strategie der Bewältigung gesucht. Bedenkt man, dass ihre depressive Erkrankung zum ersten Mal während ihrer beruflichen Ausbildung und damit in der Zeit der Adoleszenz aufgetreten ist, in der es um die Ablösung vom Elternhaus und die Aufgabe geht, einen eigenen Entwurf der Identität zu entwickeln, scheint es so zu sein, dass sie erhebliche Schwierigkeiten hat, sich zu verselbständigen. Gleichzeitig lässt sie aber auch erkennen, dass das gewählte Modell, nach Hause zurückzugehen, sich nicht bewährt hat. Möglicherweise sind ihre Sehnsüchte, die sie damit verknüpft hat, nicht erfüllt worden, so dass sie das Elternhaus wieder verlassen musste, während sie in unmittelbar räumlicher Nähe zu Vater und Mutter geblieben ist.

Mit der erwähnten „Einraumwohnung“ hat sie sich offensichtlich für eine eigene Wohnung entschieden, die ihr aber aufgrund des begrenzten Wohnraumes kaum Entfaltungsspielräume eröffnet hat. Von daher könnte es gut sein, dass sie sich daneben sehr viel in ihrem Elternhaus aufgehalten und die Rolle der Tochter beibehalten hat, während sie kaum eigene Lebensperspektiven entwickeln konnte. Auffällig ist, dass sie die Bindung an die Eltern nicht als eigenmotiviert beschreibt, sondern stattdessen die Fürsorge herausstellt, die sie bei der Pflege ihrer Eltern übernommen hat.

Dass der/die Seelsorger\*in in einer weiteren Gesprächssequenz den Wunsch registriert, „das Gespräch begrenzen“ zu wollen, und außerdem ein trauriges Gefühl in sich spürt, lässt erkennen, dass er/sie von dem offensichtlichen Verzicht der Anruferin auf ein eigenes Leben berührt ist und deren grenzenlose Bedürftigkeit spürt. Vor diesem Hintergrund versucht er/sie, die Anruferin aus der Vergangenheit in die Gegenwart zurückzuführen, und stellt ihr Fragen zu ihrem gegenwärtigen Alltag. Darauf geht die Anruferin ein und berichtet nicht nur ausführlich von ihren „Essensvorliebe(n), telefonischen Kontakte(n)“ und nachbarschaftlichen Beziehungen, sondern ihre Stimmung hellt sich merklich auf. Am Ende bedankt sie sich und teilt ihrem Gegenüber mit, dass sich ihre Ängste ganz verflüchtigt hätten.

*Strukturgeneralisierung: Die grenzenlos bedürftige Selbstversorgerin*

Die Anruferin präsentiert einen Typus, für den eine große Bedürftigkeit nach Akzeptanz und Anerkennung bezeichnend ist, die durch eine emotionale Abhängigkeit von frühen Bezugspersonen und eine daraus resultierende regressive Grundhaltung motiviert wird. Die Realisierung von Autonomie sowie die Möglichkeit, das eigene Leben gestalten zu können, stellen dagegen kaum persönliche Erfahrungsdimensionen dar. In diesem Sinne wird das eigene Leben überwiegend als vom Schicksal bestimmt gesehen, während sich dieser Typus daneben auch als „Opfer“ begreift, das der Macht der anderen ausgesetzt ist. Die eigene Beteiligung an Konflikten wird dagegen ausgeblendet und eine Auseinandersetzung darüber vermieden. Gleichzeitig vermag es aber dieser Typus, die eigene Bedürftigkeit und Hilflosigkeit auf sein Gegenüber zu projizieren und diese Personen so zu instrumentalisieren, dass sie seinem grenzenlosen Bedürfnis nach Akzeptanz und Anerkennung Genüge leisten. Indem also die Anruferin mit ihrer ganzen Emotionalität an den/die Seelsorger\*in appelliert und diesen/diese für sich dienstbar macht, gelingt es ihr, für sich selbst Sorge zu tragen.

5.1.2.4.1 Fallzuordnungen zum Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘

*Die verhinderte Musikerin (GP Nr. 38)*

Der Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ findet sich auch in jenem Gesprächsprotokoll wieder, das den Titel „Die verhinderte Musikerin“ trägt. Darin wendet sich eine Frau mit den Worten an die Telefonseelsorge: „Alles schlägt über mir zusammen“, womit sie dem bedrohlichen Gefühl einer vollkommenen Überforderung Ausdruck verleiht. Sodann beginnt sie sich vorzustellen und teilt mit, dass sie Pianistin sei, in einem Orchester gespielt und Schüler\*innen unterrichtet habe, bis sie vor fünfzehn Jahren gestürzt sei. Davon habe sie sich nur unvollständig erholt und viele Schüler\*innen verloren.

Dann sei vor fünf Jahren ihre Mutter verstorben, an der sie sehr gehangen und die ihr immer Kraft und Unterstützung gegeben habe. Vor zwei Jahren sei der Vater schwer erkrankt, der nun im Wachkoma liege. Schließlich sei sie vor einem Jahr erneut schwer gestürzt und habe sich dabei einen Wirbelbruch zugezogen. Die an die Behandlung anschließende Reha habe sie jedoch wegen des Vaters abbrechen müssen, so dass der Heilungsprozess auch diesmal nicht so gut voranschreite.

Den Ausführungen zufolge handelt es sich bei der Anruferin vermutlich um eine Frau mittleren Alters oder älter, die mit einschneidenden körperlichen Einschränkungen, einer unfallbedingten Berufsunfähigkeit sowie dem Verlust ihrer Eltern konfrontiert ist. Dabei scheint es so, als würde sie ihr Leben als eine Aneinanderreihung von Verlusten wahrnehmen, denen sie machtlos gegenübersteht. Vor allem aber deutet einiges darauf hin, dass sie das Abschiednehmen von den Eltern, denen sie sich innerlich eng verbunden fühlt, als einen Zusammenbruch ihres bisherigen Lebens begreift, dem gegenüber sie sich hilflos ausgeliefert sieht. Aufgrund ihrer schwierigen Lage und der überaus engen Beziehung zu ihren Eltern ist sie allerdings nur bedingt in der Lage, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen und ausreichend für sich zu sorgen. Vielmehr projiziert sie ihre Wünsche nach emotionaler Unterstützung auf ihr Gegenüber und damit auch auf die Telefonseelsorge.

Dabei dient ihr das Gespräch zum einen dazu, sich der vorhandenen Ressourcen in ihrem Leben zu vergewissern, durch die sie sich versorgt und sicher fühlen kann. Denn auf die Frage der Beraterin, was ihr denn neben all dem Schweren in ihrem Leben an Gutem einfallen würde, gibt sie zu verstehen, dass es ein „*Glück sei, dass der Vater noch lebe*“. Zudem sei eine gute Krankenversicherung vorhanden, die die Kosten übernehme, sowie ein sehr kompetenter Arzt, der sie betreue. Nicht zuletzt sei noch ein ausgezeichnete Osteopath für sie da. Darüber hinaus könne sie auf ein schönes Haus zurückgreifen und auf eine Hilfe für die Bewirtschaftung. Zum anderen aber geht es ihr in dem Telefonat darum, die Zuwendung des/der Seelsorger\*in zu erreichen sowie die Anerkennung ihrer schwierigen Lebenssituation, um auf diese Weise ihre emotionale Bedürftigkeit stillen zu können.

### *Der psychisch kranke Hochschulabsolvent (GB Nr. 23)*

Auch im folgenden Fallprotokoll, in dem sich ebenfalls das besagte Strukturmodell widerspiegelt, teilt der Anrufer gleich zu Beginn seine innere Verzweiflung mit: Er sei in ein tiefes Loch gefallen und er wisse nicht, wie es weitergehen solle. Erläuternd dazu berichtet er von seiner frühen psychischen Erkrankung, die bereits im Alter von vierzehn Jahren bei ihm aufgetreten sei. Damals hätten seine Lehrer\*innen in der Schule gemerkt, dass mit ihm etwas nicht stimme. Durch deren Hilfe und die Unterstützung seiner Eltern habe er aber sein Abitur geschafft und danach sogar ein erfolgreiches Hochschulstudium absolviert und abgeschlossen. Seit einigen Jahren sei er tablettenabhängig, und

die Ärzte würden sich nun weigern, ihm weiter Medikamente zu verschreiben. Von daher wisse er nicht mehr, was er machen solle. Früher hätten sich seine Eltern darum gekümmert, jedoch könne er sich auf diese nicht mehr verlassen.

Damit rückt der Anrufer seine Bedürftigkeit in den Mittelpunkt des Gesprächs, in dem er seine Abhängigkeit von den Medikamenten, aber auch von seinen Eltern nachvollziehbar darstellt sowie seine psychischen und physischen Einschränkungen, die ihn gegenwärtig daran hindern, das eigene Leben zu bewältigen. Als der/die Seelsorger\*in daraufhin versucht, die geschilderte Erfahrung, von den eigenen Eltern nicht verstanden zu werden, abzumildern, holt der Anrufer erneut aus: Dabei geht es ihm gar nicht mehr um die fehlende Unterstützung der Eltern, sondern er spitzt mit ihren weiteren Beschreibungen die Dramatik seiner krankheitsbedingten Belastungen zu, die ihm nach seinen Ausführungen eine Teilnahme am öffentlichen Alltagsleben gänzlich verwehren.

Diese eindringliche Klage erreicht den/die Seelsorger\*in, der/die sich sehr bemüht, alternative Optionen und Angebote aufzuzeigen, die ihn darin unterstützen könnten, sich wieder mehr Handlungsspielräume zu eröffnen. Offensichtlich trägt die erfahrene Zuwendung des/der Seelsorger\*in dazu bei, den Anrufer zu ermutigen, so dass er sich – so jedenfalls seine Rede – in die Lage versetzt fühlt, die für ihn anstehenden Aufgaben in die eigene Hand zu nehmen.

*„Ich bin im Bett“ (GP Nr. 39)*

Ein zentrales Thema im Fallprotokoll mit dem Titel „Ich bin im Bett“, in dem sich erneut das „Strukturmuster der grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin“ wiederholt, ist die Trauer der Anruferin über den Tod der Mutter.

Mit einem eindringlichen Jammern eröffnet sie das Gespräch, bevor sie mit den Worten *„Ich bin im Bett ... ich habe schon mal angerufen; es geht mir so schlecht“* fortfährt. Ihre schlechte Verfassung begründet sie mit dem Sterben ihres Vaters, was den/die Seelsorger\*in sehr berührt. Als sich aber herausstellt, dass sich dieser Tod bereits vor dreizehn Jahren ereignet hat, meint der/die Seelsorger\*in eine ihm/ihr bekannte Anruferin in der Leitung zu hören. Über den Verlust des Vaters – so die Anruferin weiter – käme sie einfach nicht hinweg. Insbesondere würden sie Schuldgefühle quälen, ihm einfach nicht genügend Liebe gezeigt zu haben. Deshalb wünsche sie sich *„den Vati“* zurück, obwohl sie im Klaren darüber sei, dass dies nicht ginge.

In diesem Zusammenhang kommt sie darauf zu sprechen, bereits in ihrer Kindheit schon unter einer Depression gelitten zu haben, weshalb sie auch öfters in der Klinik gewesen sei, was aber nichts gebracht hätte. Sie erzählt dann von ihrem Partner, ihren drei erwachsenen Kindern und den Enkelkindern, wobei sie sehr schnell in eine negative Sichtweise verfällt: Zwei ihrer Kinder würden sie ablehnen, und eine Enkelin hätte die Schule abgebrochen und würde sich weigern, Abitur zu machen, was sie sehr traurig mache. Die Auflistung dieser „Negativposten“ setzt sie fort, indem sie sowohl über ihren Arzt klagt, der sie abfertige, als auch über ihre Medikamente, die ihr nicht guttäten, sowie

über ihren Partner, der ihren Erwartungen nicht gerecht werde. Ungeachtet dessen zieht sich die fortwährende Sehnsucht nach dem Vater wie ein roter Faden durch das Gespräch, in dem sich ihre Bedürftigkeit, aber auch ihre regressivere Haltung spiegeln.

Mit ihrer ausgeprägten Klage erreicht die Anruferin es, die Traurigkeit auf den/die Seelsorger\*in zu projizieren und sich dessen/deren Zuwendung zu erwirken. Das heißt, sie sorgt auf diese Weise für sich und versucht so zu einer inneren Befriedigung zu gelangen. Dieser ‚Mechanismus‘ dokumentiert sich auch in der Anmerkung des/der Seelsorger\*in, der/die gegen Ende des Fallprotokolls festhält „*Ich bin traurig für sie und habe ihr viel Zeit gegeben*“.

#### *Die hochbegabte Psychotikerin (GP Nr. 24)*

Eine weitere Ausformung des Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ findet sich in einem Fallprotokoll, in dem das Telefonat mit einer älteren Frau nachgezeichnet wird. Diese bezeichnet sich selbst als Psychotikerin und gehört zur Gruppe jener Anrufer\*innen, die das Unterstützungsangebot der Telefonseelsorge schon seit vielen Jahren nutzen.

Sie teilt zu Beginn des Gesprächs mit, dass ihre Nichte nachher heiraten würde, sie jedoch nicht zu der Familienfeier fahren könne, da ihr solche Familientreffen immer zu sehr zusetzen würden. Als „*Psychotikerin*“ müsse sie sich schützen. Auch wenn die Anruferin keinen Hehl aus ihren psychischen Belastungen macht, lässt sie zugleich erkennen, dass ihr offensichtlich familiäre Konflikte zu schaffen machen, denen sie sich nicht aussetzen möchte.

Dazu merkt der/die Seelsorger\*in an, dass es ihr in den meisten Gesprächen – die Anruferin wendet sich seit mindestens fünfzehn Jahren an die Telefonseelsorge – um die „*Auseinandersetzung mit ihrer Herkunftsfamilie*“ gehe, die sie auch für ihre Erkrankung verantwortlich mache. Sich selbst würde sie als „*hochbegabt*“ bezeichnen und ihr „*absolute(s) Gehör*“ immer wieder herausstellen. Im Unterschied zu den häufigen Schuldzuweisungen gegenüber ihrer Familie berichtet die Anruferin jedoch in dem betreffenden Gespräch darüber, dass die Nichte ihr Geschenk, das sie mit der Post geschickt hätte, angenommen und den Erhalt mit einer Postkarte sogar bestätigt habe. Darüber hätte sie sich gefreut, obwohl sie die Eingangsbestätigung seltsam fände.

„*Ein bisschen wehmütig*“ erzählt sie anschließend über die vielen künstlerischen Talente in ihrer Familie, in der es viele Maler und Musiker gebe, die bei solchen Feiern immer zusammenkämen, bei denen sie jedoch „*schon lange nicht mehr dabei*“ sein könne. Fast im gleichen Atemzug erwähnt sie aber auch die „*tragischen Lebensverläufe in ihrer Familie*“ und damit die Brüche, die es dort gegeben habe. Offensichtlich vergewissert sie sich mit ihrer Rede über die in ihrer Familie bestehenden Licht- und Schattenseiten sowie über ihre Entscheidung, nicht an der erwähnten Familienfeier teilzunehmen.

Demnach gelingt es der Anruferin in dem Gespräch mit dem/der Seelsorger\*in zum einen, ihren ambivalenten Bedürfnissen – sich einerseits in ihre

Familie integrieren zu wollen, andererseits sich aber auch genügend von dieser abgrenzen zu können – ausreichend Raum zu geben. Diese Selbstoffenbarung stiftet zum anderen die Voraussetzung dafür, in der kommunikativen Verständigung Akzeptanz und Anerkennung der eigenen emotionalen Befindlichkeit zu erfahren. Dementsprechend unterstützt der/die Seelsorger\*in die Pläne der Anruferin, den Festtag der Familie individuell für sich zu gestalten.

Dass es der Anruferin bei ihrem ganzen Anliegen offensichtlich weniger um eine Auseinandersetzung mit ihren familialen Konflikten, sondern vielmehr um die Anerkennung ihrer persönlichen Gefühle geht, bekundet sie am Ende des Gesprächs ganz explizit, indem sie sich bei dem/der Seelsorger\*in bedankt: Sie gehe zwar auch manchmal zum Psychiater und von den vielen Therapeuten seien einige auch gut gewesen, aber ihre Geschichte hätte sie nur mit Hilfe der Telefonseelsorge aufgearbeitet. Diese Rückmeldung dient ihr sowohl dazu, den/die Seelsorger\*in in seiner/ihrer Kompetenz zu bestätigen, als auch ihn/sie zu umschmeicheln, womit die Anruferin sich letztlich in eine machtvolle Position begibt.

*In den Tod springen wollen? (GP Nr. 28)*

Eine besondere Ausprägung des bereits mehrfach dargestellten Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ findet sich in einem spezifischen Strukturmuster wieder, bei dem – im Unterschied zu den vorangegangenen Fällen – die eigene Bedürftigkeit nur schwer wahrgenommen oder anerkannt werden kann. Umso mehr besteht jedoch auch hier das Verlangen, eine Anerkennung dieser Bedürfnisse von Seiten des/der Seelsorger\*in zu erfahren.

Jenes Muster zeigt sich in einem Fallprotokoll, in dem ein Anrufer beschrieben wird, der sich auf die Begrüßungsformel des/der Seelsorger\*in mit den Worten meldet: *„Ach, ich weiß nicht, wie ich es erklären soll. Ich stehe hier im 10. Stock und will einfach nicht mehr ...“*.

Aus dieser Gesprächseröffnung geht hervor, dass der Anrufer sich offensichtlich in einer verzweiferten Lage befindet und mit dem Hinweis auf den 10. Stock andeutet, dass ihn möglicherweise Suizidgedanken quälen. Nimmt man jedoch die Formulierung genau, dann gibt er zu verstehen, dass er das, was ihn bedrückt, gar nicht in Worte fassen kann und stattdessen seine momentane Situation beschreibt, in der ihm der Lebensmut verloren gegangen zu sein scheint.

Während der/die Seelsorger\*in zunächst die Ruhe bewahrt und den Anrufer danach fragt, warum er sich das Leben nehmen wolle, versetzen ihn/sie jedoch die Worte seines Gegenübers zunehmend in Aufregung. So tauchen einzelne plastische Szenen eines Suizids vor seinem/ihrer inneren Auge auf, von dem er/sie durch eine Bekannte erfahren hat.

Auf die Frage, was ihn zu den Suizidgedanken veranlasse, entgegnet der junge Mann, dass er *„eigentlich“* gar nicht wisse, was ihm fehle. Denn die Dinge in seinem Leben hätten sich in jüngster Zeit gut entwickelt: Er habe

seine Tablettenabhängigkeit bewältigt, eine neue Freundin kennengelernt und einen Job angenommen, bei dem er zwar nicht so viel verdiene wie früher, aber dennoch sein Auskommen hätte. Zugleich gibt er aber zu verstehen, dass ihn all dies nicht zufriedenstellen würde, ohne dass er jedoch sagen kann, was ihn im Einzelnen bedrückt. Er sei vielmehr ohne „ohne Ende depressiv“ und habe das Gefühl, dass ihm niemand helfen könne.

Mit der Artikulation seiner inneren Verzweiflung appelliert der Anrufer an den/die Seelsorger\*in, ihm in seiner schwierigen Situation beizustehen. Als dieser/diese daraufhin versucht, sich empathisch in das Gegenüber einzufühlen, und ihm Wege aufzeigt, die aus der Depression führen könnten, geht der Anrufer zwar diese Anregungen ein, während sich an seiner Stimmung jedoch kaum etwas verändert. Erst als der/die Seelsorger\*in die persönliche Bitte an den Anrufer richtet, nicht zu springen, und dies mit dem Wunsch begründet, in absehbarer Zukunft wieder mit ihm reden zu wollen, nimmt der/die Seelsorger\*in eine Veränderung im Gespräch wahr. Dabei kommt es ihm/ihr so vor, als sei der Anrufer „ein bisschen erleichtert“. Genau genommen bietet er/sie dem Anrufer nicht nur eine Fortsetzung des Gesprächs an, sondern in gewissem Sinne stellt er/sie ihm eine Kontinuität der Beziehung in Aussicht, obwohl er/sie dies gar nicht versprechen kann. Auf dieses Angebot geht der Anrufer ein und gibt zu verstehen, dass er von seinen Plänen Abstand nimmt. Mit der Formulierung „ok, ich mache es nicht, Sie können sicher sein“ beendet er das Telefonat und legt auf.

Aus der geschilderten Gesprächssequenz geht hervor, dass den Anrufer vermutlich das außergewöhnliche Engagement des/der Seelsorger\*in um seine Person erreicht und er sich quasi zu einer ‚Umkehr‘ bewegen lässt, durch die er sein ursprüngliches Vorhaben zumindest für den Moment aufgeben kann. Mit anderen Worten: Der/die Seelsorger\*in wirbt quasi um den Anrufer und dieser scheint sich auf die ‚Werbung‘ einzulassen. Betrachtet man aber die Szene und die gewählten Formulierungen des Anrufers genauer, dann stellen sich deutliche Zweifel hinsichtlich der von ihm zunächst genannten Selbstmordabsichten ein. Erweckt er doch mit seiner spontanen Reaktion, der Bitte des Gegenübers nachzukommen und zu versprechen, „nicht zu springen“, den Anschein, als würden sich Suizidabsichten mit Hilfe eines guten Zuspruchs unmittelbar auflösen lassen. Vor diesem Hintergrund scheint es eher so zu sein, dass der Anrufer mit der Artikulation seiner depressiven Verfassung eine Betroffenheit bei dem/der Seelsorgerin erreichen wollte, damit dieser/diese sich ihm zuwendet und er eine Anerkennung seiner emotionalen Befindlichkeit erfährt, zu der er selber allem Anschein nach nur wenig Zugang hat.

#### *Abschiedsbrief der Tochter (GP Nr. 47)*

Auch in einem weiteren Gesprächsprotokoll, das dem Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ zugeordnet werden kann, kommt es der Anruferin darauf an, die Anerkennung der eigenen, nur schwer annehmbaren Ge-

fühle zu erwirken. Dabei handelt es sich um eine Mutter, die sich wegen eines Abschiedsbriefes ihrer adoleszenten Tochter an die Telefonseelsorge wendet, der ihr beim Putzen in die Hände gefallen sei. Dieser Brief – so die Anruferin – mache sie „*ein wenig besorgt*“. Als die Beraterin auf die Formulierung „*ein wenig besorgt*“, die angesichts der Brisanz der thematisierten Krisensituation der Tochter eher unangemessen klingt, eingeht und nachfragt, bricht die Stimme der Anruferin, und sie beginnt heftig zu weinen.

Demnach hat die Nachfrage einen ‚wunden Punkt‘ bei ihr getroffen, was dazu geführt hat, die Kontrolle aufzugeben und ihren Gefühlen freien Lauf zu lassen. Das bedeutet, dass die Anruferin nicht nur sehr besorgt um ihre Tochter ist, sondern die Situation, bei der ihr eigenes Kind mit dem Gedanken spielt, sich umzubringen, sie nahezu verzweifeln lässt. Zeigt doch die Absicht der Tochter – jedenfalls könnte sie es so auffassen –, dass sie ihrem Kind keinen ausreichenden Lebensmut hat vermitteln können. Dennoch scheint sich die Anruferin darum zu bemühen, ihre innere Befindlichkeit zumindest in der sprachlichen Darstellung stark zu relativieren.

Unabhängig davon könnte es aber ebenso zutreffen, dass sie selbst völlig am Ende ist und eigene Suizidgedanken hegt, es sich aber nicht zugestehen kann, diese zu artikulieren. Vor diesem Hintergrund würde ihr ‚die Geschichte mit dem Abschiedsbrief der Tochter‘ als sogenanntes ‚Vehikel‘ dazu verhelfen, sich dem/der Seelsorger\*in überhaupt anzuvertrauen und auf diese Weise Zuwendung und Zuspruch in ihrer verzweifelten Situation zu erhalten.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs erzählt dann die Anruferin, dass die Tochter schon seit ein paar Jahren immer mal wieder mit ihr und ihrem Mann über die Sinnlosigkeit des Lebens gesprochen habe, sie jedoch heute zum ersten Mal einen Abschiedsbrief gefunden habe. Sie sei sich allerdings sicher, dass keine akute Gefahr bestünde, weshalb sie auch nicht in die Schule gefahren sei. Vielmehr stehe für sie die Frage im Raum, ob die Tochter jetzt wohl „*externe Hilfe*“ benötige.

Die einzelnen Schilderungen der Anruferin lösen in mehrfacher Hinsicht Verwunderung aus. Denn zum einen sind der Anruferin die Probleme der Tochter offensichtlich seit Jahren bekannt gewesen, ohne dass sie dies in besonderer Weise in Sorge versetzt hat. Zum anderen erscheint es kaum nachvollziehbar, dass sie angesichts der Bekundung expliziter Selbsttötungsabsichten der Tochter sehr ruhig bleibt und die Telefonseelsorge anruft, anstatt die Polizei oder einen anderen Notdienst zu verständigen, die einen geplanten Suizid der Tochter möglicherweise abwenden könnten. In diesem Zusammenhang deutet die Entscheidung für die Telefonseelsorge darauf hin, dass es ihr weniger um die ‚Rettung der Tochter‘ zu gehen scheint, sondern vielmehr darum, Hilfe und Unterstützung in dieser schwierigen Situation für sich selbst zu suchen. Dies könnte zudem darin begründet sein, dass sie vermutlich über einschlägige Erfahrungen mit früheren Selbstmordandrohungen ihrer Tochter



verfügt und sie die erneute Ankündigung in Form des Abschiedsbriefes als wenig realistisch einschätzt.

Mit ihrer Frage, ob für die Tochter jetzt eine professionelle Hilfe notwendig sei, scheint sie eine ganz konkrete Unterstützung für das weitere Vorgehen in der Begleitung der Tochter einzufordern. Führt man sich aber die äußerst schwierige und lebensbedrohliche Situation vor Augen, in der sich die Tochter nach ihren Ausführungen befindet, dann klingt diese Frage hinsichtlich der bestehenden Problematik der Tochter völlig unangemessen. Von daher könnte es zutreffen, dass die Anruferin das Problem vollkommen ‚herunterspielt‘ und verharmlost. Ebenso wäre vorstellbar, dass es ihr sehr schwerfällt, sich und anderen einzugestehen, auf Hilfe angewiesen zu sein. Nicht zuletzt könnte zu treffen, dass sie es kaum vermag, fremde Hilfe wie selbstverständlich in Anspruch zu nehmen. Genau genommen fordert sie aber mit der formulierten Frage den/die Seelsorger\*in quasi heraus, ihr ‚unter die Arme zu greifen‘ und sie bei der Suche nach Therapieangeboten für die Tochter zu unterstützen.

Auch für den Fall, dass die zweite Lesart zutrifft, nach der die Anruferin die Suizidabsichten der Tochter als Vorwand nimmt, um die eigene Bedürftigkeit zum Ausdruck zu bringen, würde sie mit ihrer Frage den direkten Beistand des/der Seelsorger\*in unmittelbar einfordern.

Entsprechend dieser Logik rücken in der zweiten Hälfte des Gesprächs die Bemühungen des/der Seelsorger\*in in den Fokus, gemeinsam mit der Anruferin sowohl die bestehenden Therapie- und Beratungsangebote zu sondieren, die für die Tochter eventuell in Frage kämen, als auch die nächsten Schritte zu überlegen, die hinsichtlich der weiteren Verständigung mit der Tochter anstehen. Gegen Ende des Telefonats ist die Anruferin nicht nur „*ein wenig ruhiger*“ geworden, sondern sie signalisiert, dass sie sich ganz sicher sei, eine „*therapeutische Begleitung für ihre Tochter hinzubekommen*“.

Mit ihrer abschließenden Bemerkung gibt die Anruferin zu verstehen, dass sie Wege erkennen kann, wie sich eine Hilfe für die Tochter organisieren lässt, und darüber hinaus auch neuen Mut geschöpft hat, hoffnungsvoll in die Zukunft zu blicken. Offensichtlich dient ihr diese euphorische Rückmeldung aber auch dazu, den/die Seelsorger\*in positiv zu bestätigen und ihn/sie in ihrem Sinne zu ‚steuern‘.

5.1.2.4.2 Die Erfahrung, mit dem eigenen Leben überfordert zu sein, und der Wunsch nach Fürsorge und emotionalem Halt –  
Ein Fallvergleich zum Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘

Bezeichnend für die Anrufer\*innen, die dem Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ zugerechnet werden können, ist eine ausgeprägte Bedürftigkeit, die durch eine Abhängigkeitsstruktur motiviert wird, welche mit einer regressiven Grundhaltung korrespondiert.

Dabei begreifen die betreffenden Personen – wenn auch in unterschiedlicher Intensität – die eigene Biografie, bei der sie sich einer Anhäufung von Belastungen wie Krankheiten, Unfälle, Verlusterfahrungen naher Menschen sowie beruflichen Beeinträchtigungen ausgesetzt sehen, als ein auferlegtes Schicksal, dem sie hilflos ausgeliefert sind. Zu diesen Beschwerissen des Lebens zählen auch Konflikte mit engen Bezugspersonen und nahen Familienangehörigen, in denen sie sich als unterlegen oder als Opfer sowie als Person wahrnehmen, der in erster Linie Ablehnung entgegengebracht wird. Eine Auseinandersetzung über die eigenen Anteile an diesen Konflikten oder auch über das Scheitern ihrer beruflichen Entwicklungen wird allerdings vermieden. Stattdessen nimmt die Klage über den unglücklichen Verlauf ihres Lebens einen bedeutenden Raum ein, auch wenn in dieser Hinsicht fallspezifische Ausprägungen bestehen. Dabei begründet sich die Klage über ihr unerfülltes Leben in der latenten Erwartung oder dem mehr oder minder unbewussten Wunsch, ausreichend versorgt zu werden. Demgegenüber kann nur sehr schwer Verantwortung für das eigene Leben und dessen Gestaltung übernommen werden, da sie sich selbst als abhängig von den anderen und deren Unterstützung erfahren.

Vor diesem Hintergrund gelingt es diesem Typus mit Hilfe der Strategie, die eigene Bedürftigkeit in Verbindung mit der Erfahrung der Hilflosigkeit auf das Gegenüber zu projizieren und die betreffende Person für die Erfüllung ihrer ungestillten Bedürfnisse zu instrumentalisieren. Mit anderen Worten: Die Protagonistinnen dieses Strukturmusters tragen erfolgreich Sorge für sich selbst, indem sie die anderen für die Befriedigung ihrer emotionalen Bedürfnisse unbewusst dienstbar machen. Deshalb besteht die Motivation dieser Gruppe darin, die Telefonseelsorge als Ansprechpartnerin zu nutzen, um ihre Bedürftigkeit im Gespräch zu artikulieren, während zugleich der latente Anspruch besteht, durch die Zuwendung des/der Seelsorger\*in die Anerkennung eigener Gefühle und Bedürfnisse zu erreichen.

Das Verlangen nach Anerkennung der inneren Befindlichkeit ist vor allem bei jenen Vertreter\*innen des Typus besonders ausgeprägt, die sich eher schwer damit tun, die eigene Bedürftigkeit offen zu artikulieren, und sich damit unmittelbar an die Telefonseelsorge wenden. Eine solche Ausprägung des ermittelten Musters zeigt sich vor allem anhand der beiden Gesprächsprotokolle ‚In den Tod springen wollen?‘ und ‚Abschiedsbrief der Tochter‘, die sich von den übrigen Fällen, in denen die Protagonist\*innen expliziter ihre Klage sowie ihre Bedürftigkeit zum Ausdruck bringen, deutlich unterscheiden. Möglicherweise verfügen diese Personen über ein stärkeres Kontrollbedürfnis, so dass die persönlichen Gefühle in den Telefonaten mehr ‚verschleiert‘ werden müssen. Von daher zeigen sich in dieser Gruppe einige Überschneidungen mit dem Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘.

### *5.1.3 Innerpsychische Konflikte und Abwehrmechanismen – psychologische und psychoanalytische Betrachtungen der ermittelten Typologie*

Mit der Erhebung und fallrekonstruktiven Analyse ethnografischer Gesprächsprotokolle als zweitem Baustein des Forschungsprojektes „Telefonseelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft“ sollte geklärt werden, welche Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien sich hinter den vordergründigen Beratungsanliegen von Anrufer\*innen der Telefonseelsorge erkennen lassen.

Diese Art der Untersuchung, jenseits deskriptiver Merkmale von Anrufer\*innen latente Sinnstrukturen in den dokumentierten Anrufen von Nutzer\*innen zu erschließen, eröffnet einen empirischen Zugang zu einer Realitätsebene der Lebenspraxis, die unabhängig von dem intentionalen Sinn existiert, den die Subjekte damit verbinden, und die zudem nicht ohne Weiteres einer sinnlichen Erfahrung zugänglich ist (vgl. Nagel 1998). Indem dabei der „Dimension des Bedeutungsgehaltes, die in der Abfolge, der Sequenzialität von Ereignissen, Interaktionen und Äußerungen liegt“ (a.a.O.: 180) forschungsmethodisch Rechnung getragen wird, wird eine Ebene sozialer Wirklichkeit erfassbar, die jenseits der Dinge und des Bewusstseins besteht. Diese Ebene der objektiven Sinnstrukturen im Rahmen einer rekonstruktiven Untersuchung von Gesprächsprotokollen der Telefonseelsorge zu erfassen und theoretisch auf den Begriff zu bringen, ermöglicht nicht zuletzt einen vertieften Einblick in die Krisenpotenziale gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse einschließlich der damit einhergehenden Bewältigungsprobleme und Subjektivierungsstrategien, wie diese sich im feldspezifischen Bereich der Telefonseelsorge zeigen. Genaue gesagt lassen sich auf diese Weise die impliziten Bedeutungsstrukturen jener Strategien begrifflich aufschlüsseln, auf die Menschen sich bei der Gestaltung ihres Alltags in einer Gesellschaft beziehen, die Individualität und Einzigartigkeit verlangt, während die strukturellen Voraussetzungen dafür prekär werden und absichernde kollektive Orientierungsmuster sich zunehmend auflösen (vgl. Winkler 2003: 19).

Das spezifische Potenzial dieser Untersuchung liegt dabei in der konsequenten Ausrichtung an der Sache, bei der entgegen einem subsumtionslogischen Vorgehen und dessen kategorieller Orientierung vielmehr den Eigentümlichkeiten sozialer Phänomene, wie diese sich in den Gesprächsprotokollen dokumentieren, Rechnung getragen wird (vgl. Oevermann 2004: 192). Mit Hilfe detaillierter Analysen des Datenmaterials kann somit ein Einblick in die Mikrostruktur sozialen Handelns und dessen Gesetzmäßigkeiten gewährt werden, die im Unterschied zu der üblichen Praxis klassifizierenden Erkennens eine dem Gegenstand angemessene Begriffsbildung forciert. Eine solche Forschungsperspektive leistet nicht nur der „theoretischen und praktischen Anerkennung des Individuellen“ (Adorno, zit. n. Seel 2006: 60) Genüge, sondern

erlaubt es, anhand der Rekonstruktion der einzelnen Fallprotokolle die Risiken individueller Lebensführung sowie jene Strategien zu erschließen, auf die Menschen bei der Bewältigung ihres Alltags zurückgreifen.

Während bislang so gut wie keine vergleichbaren Arbeiten darüber vorliegen, die diesem Erkenntnisinteresse im Kontext der Telefonseelsorge als spezifischem Forschungsfeld nachgehen, konnte im Rahmen der vorliegenden Studie über die fallrekonstruktive Auswertung von insgesamt fünfundzwanzig Gesprächsprotokollen eine Typologie<sup>6</sup> entwickelt werden. Diese gibt aufschlussreiche Einblicke in die Dynamik von Handlungsmustern, welche sich hinter der Oberfläche von manifesten Konflikten und Problemen von Anrufer\*innen der Telefonseelsorge verbergen. Dabei zeigen sich vier unterschiedliche Strukturmuster bzw. soziologische Typen, die zunächst aus entsprechenden Referenzfällen abgeleitet worden sind und die im Anschluss daran in weiteren einundzwanzig Gesprächsprotokollen rekonstruiert werden konnten. Bis auf jenes Datenmaterial, in dem sich psychotische Symptome von Anrufer\*innen andeuteten, sowie Aufzeichnungen, die von der textlichen Form her sehr kurz gehalten waren und von daher kaum die Möglichkeit boten, gebildete Strukturhypothesen zu überprüfen und zu verifizieren, konnten alle dokumentierten Gesprächsprotokolle der Untersuchung jeweils einem der rekonstruierten vier Typen zugeordnet werden.

Fächert man die ermittelte Typologie auf, zeigen sich vier Musterbildungen, die im Folgenden noch einmal pointiert werden: Den Auftakt dieser Reihung bildet der Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘, der sich durch ein hohes Ich-Ideal charakterisiert, das bei einem Teil der Gruppe durch die Identifikation mit einem ausgeprägten Leistungsvermögen und dem Anspruch, sich in jeder Lebenslage zu bewähren, hergestellt wird. Dagegen werden Grenzen und Beeinträchtigungen der eigenen Person sowie Erfahrungen von Ohnmacht und

6 Der Begriff der Typenbildung geht auf Max Weber und seine Entwicklung des sogenannten Idealtypus zurück, mit dem Weber auf das Problem der Generalisierung der Wirklichkeitswissenschaften antwortete. Das Spektrum dieses methodischen Instruments, das als gedankliche Abstraktion eines empirischen Phänomens dazu dient, dessen Allgemeines zu formulieren, besteht gerade darin, die Besonderung eben nicht zum Verschwinden zu bringen, sondern diese vielmehr über eine Musterbildung begrifflich zu fassen (vgl. Wernet 2006: 31). Die sich darin spiegelnde Dialektik zwischen Besonderem und Allgemeinem gehört gleichsam zu den zentralen Prämissen rekonstruktiver Sozialforschung. In der objektiven Hermeneutik wird der Typus über die Fallstruktur gebildet, bei der die wesentlichen Momente des Falls in Form einer Strukturgeneralisierung in eine typische Merkmalskombination gebracht werden, die über den konkreten Fall hinausweist und der von daher ähnliche Fälle zugeordnet werden können. Daran schließt sich die Formulierung des Typus an, bei der die Fallstruktur nochmals eine Abstrahierung erfährt, indem diese mit einer Bezeichnung auf den theoretischen Begriff gebracht wird, die der Sprache des Falls selbst entlehnt ist (vgl. Oevermann 2000: 166ff.). Dementsprechend bildet eine Typologie die in der Untersuchung ermittelten Typen in ihrem Zusammenhang ab.

Hilflosigkeit verleugnet bzw. projiziert. Im Unterschied dazu erscheint das Ich-Ideal bei einem weiteren Teil der Gruppe in Form eines Selbstbildes von einem gebildeten, integeren Menschen oder einer Person, die allen sozialen Anforderungen gerecht wird, während ein übriger Teil der Gruppe sich auf die Konstruktion des ‚friedfertigen, aber leidtragenden Opfers‘ bestehender Macht- und Abhängigkeitsstrukturen beruft. Bei beiden Gruppen werden Gefühle wie Aggression und Wut auf Personen übertragen, die von ihnen als Aggressoren angesehen werden.

Angesichts der Verleugnung von Aspekten des Ichs, die die Identifikation mit dem idealen Selbst stören, gelingt es dem Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘, das persönliche Idealbild aufrechtzuerhalten. Schuldgefühle werden dabei abgewehrt oder dienen dazu, die fehlende Akzeptanz persönlicher Einschränkungen zu kompensieren. Zugleich bleibt dieser Typus aber auf seinen latenten Schuldgefühlen ‚sitzen‘, so dass er in einen inneren Zwiespalt gerät. Vor diesem Hintergrund wendet er sich an die Telefonseelsorge, um sich von dieser zermürbenden Erfahrung zu entlasten und in seinem Ich-Ideal bestätigt zu werden.

Ein zweites Strukturmuster bildet der Typus der ‚nach Befreiung suchen und sich selbst Fesseln anlegenden Gefangenen‘. Bezeichnend für diesen Typus ist, dass hohe Über-Ich-Anforderungen ihn daran hindern, seinen Bedürfnissen, Wünschen, Ambitionen und Sehnsüchten in der Ausgestaltung des eigenen Lebens ausreichend Raum zu geben. Da es jedoch den Vertreter\*innen dieses Strukturmusters an einem Zugang zu der inneren Instanz des verbietenden und strengen Über-Ichs fehlt, projizieren sie dieses auf ihr Gegenüber und verstricken sich demzufolge in Konflikte. Ähnlich wie beim Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ geht es ihnen in ihren Anrufen bei der Telefonseelsorge darum, von ihnen nach außen hin verlegten inneren Konflikten und ihrem Kummer darüber erlöst zu werden und Bestätigung zu erfahren.

Die ‚sich selbst ermächtigende Ohnmächtige‘ stellt den dritten Typus dar, für den im Unterschied zu den beiden zuvor genannten Musterbildungen eine regressive Bewältigungsstrategie charakteristisch ist. Bezeichnend für dieses Strukturmuster ist eine grundlegende Ohnmachtserfahrung, die mit Gefühlen von Angst und Hilflosigkeit korrespondiert. Dementsprechend werden nur wenige Möglichkeiten gesehen, das eigene Leben bewusst zu gestalten und Einfluss nehmen zu können. Um sich aus dieser trostlosen Situation zu befreien, sind die Vertreter\*innen dieses Typus bestrebt, ihr Gegenüber zu beeinflussen und für ihre eigenen Absichten zu instrumentalisieren, um auf diese Weise zur Erfüllung ihrer Bedürfnisse zu gelangen und damit eine persönliche Wirkmächtigkeit zu erfahren. In diesem Zusammenhang entwerfen die Anrufer\*innen in den Gesprächen mit den Seelsorger\*innen der Telefonseelsorge sowohl fiktive Begebenheiten als auch dramatische Bedrohungsszenarien, um ihr Gegenüber in ihrem Sinne zu ‚beeinflussen‘ und die Erfahrung eigener Wirk-

mächtigkeit zu machen. Auf diese Weise rückt ihre Strategie in die Nähe einer scheinbaren bzw. temporären Bewältigung des eigentlichen Problems.

Das Strukturmuster der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ bildet schließlich den vierten Typus. Ähnlich wie bei dem vorausgehenden Muster wird eine Abhängigkeitsstruktur deutlich, die sich in einer ausgeprägten Bedürftigkeit und einer regressiven Grundhaltung spiegelt. Das eigene Leben wird dabei vorwiegend als auferlegtes Schicksal begriffen, dem sich die Vertreter\*innen dieses Typus hilflos ausgeliefert sehen. Von daher bereitet es ihnen Schwierigkeiten, Verantwortung für das eigene Leben zu übernehmen, da sie sich vor allem als abhängig von den anderen begreifen. Zugleich gelingt es ihnen aber – ähnlich wie beim Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ – die eigene Bedürftigkeit auf das Gegenüber zu projizieren und die jeweiligen Personen für die Erfüllung ihrer ungestillten Bedürfnisse zu instrumentalisieren, auch wenn ihnen diese Intentionen nicht bewusst sind. In diesem Sinne richtet dieser Typus den Anspruch an die Telefonseelsorge, persönliche Zuwendung und die Anerkennung der eigenen Bedürfnisse zu erfahren.

Eine kontrastive Betrachtung dieser ermittelten Anrufer\*innen-Typen aus einer übergeordneten Perspektive macht zunächst eines deutlich: In allen vier Strukturmustern geht es jeweils um die Bewältigung eines intrapsychischen Konfliktes, der aus den jeweils gegensätzlichen Orientierungen der einzelnen Anrufer\*innen gespeist wird. Insofern sind es also nicht lediglich seelische Belastungen, mit denen sich Menschen an die Telefonseelsorge wenden, sondern intrapsychische Spannungszustände, die durch Konflikte hervorgerufen werden. In dieser Hinsicht erscheint es aus psychoanalytischer Perspektive aufschlussreich, dass insbesondere jene intrapsychischen Konfliktlagen die häufigsten Ausgangskonstellationen bei der Entwicklung von psychischen Störungen bilden, demgegenüber Menschen erstaunlicherweise in der Lage sind, mit starken Belastungen zu leben und diese auch zu bewältigen (vgl. Mentzos 2013: 29ff.; 2016). Bezogen auf die Telefonseelsorge bedeutet dies, dass die Anrufer\*innen von ähnlichen Problemlagen betroffen sind, wie sie auch im Rahmen der Psychotherapie und Beratung thematisch werden.

Darüber hinaus – und das ist das zweite wichtige Ergebnis der vergleichenden Typenbetrachtung – zeigt sich, auf welche Weise bzw. mit welcher Strategie Anrufer\*innen diese Konflikte bewältigen. Aufschlussreich ist dieser Aspekt insofern, als sich in allen vier Strukturmustern bekannte Abwehrmechanismen wiederfinden, mit deren Hilfe es Menschen vermögen, ihre innerpsychischen Konflikte zwar nicht zu lösen, jedoch den damit einhergehenden Leidensdruck erheblich zu mildern oder zumindest erträglicher zu gestalten. Dabei stellen die Abwehrmechanismen eines der bekanntesten psychoanalytischen Theoriekonzepte dar, das ursprünglich von Anna Freud entwickelt worden ist, die in dieser Modellbildung sowohl die Vielfalt als auch die Komplexität sowie die Verbreitung der Abwehrmechanismen herausgearbeitet hat

(vgl. Laplanche/Pontalis 1973: 30ff.). Grundsätzlich kann man sagen, dass Abwehrmechanismen eine Funktion des Ichs darstellen und durch Angst in Bewegung gesetzt werden (vgl. König 2007: 11f.). Mittlerweile werden darüber hinaus aber auch depressive Affekte, Kränkungen und Scham als Auslöser von Abwehrmechanismen betrachtet (vgl. a.a.O.).

Auf der Folie dieses psychoanalytischen Konzepts zeigt sich sowohl beim Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ als auch beim Typus der ‚nach Befreiung suchenden und sich selbst Fesseln anlegenden Gefangenen‘ der Abwehrmechanismus der Projektion. Während beim ersten Strukturmuster innere Erfahrungen von Ohnmacht und eigenen Grenzen, aber auch persönliche Schuldgefühle und Versagen sowie unangenehme Gefühle wie Aggression und Wut auf die Anderen und damit in die Außenwelt projiziert werden, sind es beim zweiten Strukturmuster uneingestandene sowie nicht anerkannte Bedürfnisse und Wünsche, die „aus der inneren Welt entfernt“ (König 2007: 47) und auf andere Personen übertragen werden, um sich zu erleichtern und die innere Auseinandersetzung damit abzumildern. Demnach wenden sich die Vertreter\*innen dieser beiden Strukturmuster an die Telefonseelsorge, um in den Seelsorgegesprächen von ihren inneren Spannungen befreit zu werden.

Im Unterschied dazu zeichnet sich beim Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ sowie beim Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ der Abwehrmechanismus der sogenannten „projektiven Identifikation“ ab. Dabei geht von dem/der einzelnen Anrufer\*in eine Beeinflussung aus, die vom Gegenüber bzw. dem/der Seelsorger\*in als Erwartung aufgegriffen wird, so dass dieser/diese sich in ihrem Gesprächsverhalten nach dem ausrichtet, was der/die jeweilige Anrufer\*in von ihm/ihr erwartet (vgl. König 2007: 50). Dementsprechend ist dieser Abwehrmechanismus mit einer unbewusst manipulativen Haltung gekoppelt (vgl. a.a.O.). Beim Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ erfolgt die „projektive Identifikation“ im Rahmen einer fiktiven Begebenheit, die der/die Anrufer\*in als erlebte Szene schildert und dabei den/die Seelsorger\*in mit in das Geschehen einbezieht. Dabei handelt es sich jedoch um keine bewusst herbeigeführte Täuschung, sondern um eine Halluzination, mit der es dem/der Anrufer\*in gelingt, seine/ihre Ohnmacht und die passive Erfahrung des Erleidens in eine Aktivität zu verwandeln und sich damit in einen Zustand zu versetzen, der Gestaltungsspielräume eröffnet (vgl. Weimer 2011: 485). Zugleich wird der/die Seelsorger\*in in dieses Traumbild verwickelt, das er/sie im Rahmen des Seelsorgegesprächs und der sich darin entwickelnden Beziehung zu dem/der Anrufer\*in mit unterstützt. In diesem Zusammenhang deutet der Gruppenanalytiker Martin Weimer vor dem Hintergrund seiner praktischen Erfahrungen in der Telefonseelsorge auf einen vergleichbaren seelsorglichen Gesprächstypus hin, den er in Anlehnung an den Londoner Psychoanalytiker Ronald Britton mit der Metapher vom „Pantomimenpferd“ (Weimer 2008: 1) klassifiziert. Vergleichbar dem Bild, bei dem zwei Menschen gemeinsam unter einer Decke stecken

und für die Zuschauer durch ihre synchrone Bewegung ein Pferd darstellen, verhelfen die Seelsorgenden dem/der betreffenden Anrufer\*in dazu, seinem/ihrer inneren Traumbild im Raum der seelsorglichen Kommunikation einen realen Ort zu geben (vgl. a.a.O.: 3ff.).<sup>7</sup> Damit gewährt also das Seelsorgegespräch diesem Traum, in dem es immer um Gefühle geht, die für den/die Anrufer\*in unerträglich sind, am Telefon Asyl (vgl. a.a.O.: 5).

Im Unterschied dazu verzichtet der Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ auf jegliche Imagination. Vielmehr projiziert er die eigene Bedürftigkeit unmittelbar auf das Gegenüber, das er zugleich für die Erfüllung seiner Bedürfnisse zu instrumentalisieren versucht. Von daher realisiert sich insbesondere bei diesem Typus die These vom sogenannten Seelsorgepaar, bei dem der/die Seelsorger\*in dem/der Anrufer\*in die benötigte emotionale Resonanz zur Verfügung stellt und ihm/ihr damit emotionalen Halt gewährt.

Als typenübergreifendes Strukturmerkmal, das alle vier Muster aufweisen, zeigt sich ein spezifisches Gesprächsverhalten, bei dem die Akteure nicht primär eine Lösung für ihr Problem anstreben, sondern vielmehr nach Entlastung von unangenehmen Gefühlen und Triebwünschen, der Bestätigung des eigenen Ich-Ideals bzw. der Anerkennung des eigenen Selbstbildes sowie nach emotionalem Halt suchen. Daher steht für sie weniger das dialogische Gespräch mit einem Seelsorger/einer Seelsorgerin im Vordergrund als vielmehr die Artikulation der eigenen Bedürftigkeit. In diesem Sinne findet sich beim Typus der ‚schuldlos schuldig Gewordenen‘ auffallend häufig die Gesprächsstrategie des Monologisierens, während beim Typus der ‚nach Befreiung suchenden und sich selbst Fesseln anlegenden Gefangenen‘ oftmals die Interventionen des Beraters/der Beraterin abgeblockt werden. Am offensichtlichsten zeigt sich ein instrumentalisierendes Gesprächsverhalten beim Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘, während der Typus der ‚grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin‘ die Artikulation seiner Bedürftigkeit in den Mittelpunkt rückt, um das Gegenüber– wenn auch jenseits des Bewusstseins – in seinem Sinne zu steuern. Insgesamt sprechen diese verschiedenen Formen des Gesprächsverhaltens der vier ermittelten Typen dafür, dass die Telefonseel-

7 Martin Weimer grenzt allerdings eine spezifische Ausprägung dieses Typus deutlich von dem des „Pantominenpferdes“ ab, bei dem die Halluzination den Anrufenden – so seine Ausführungen – dazu diene, „emotionalen Halt zu erfahren“ (a.a.O.: 490). Bei dieser besonderen Form, die er in die Kategorie der „Als-ob-Gespräche“ einordnet, entledige sich der/die Anrufer\*in durch das Instrument des Traumbildes unerträglicher Gefühle wie Ohnmacht, Scham, Erniedrigung usw. und transportiere sie in die Person des/der Seelsorger\*in. Diese Verschiebung unerträglicher Gefühle erfolge immer gewaltförmig und verfolge die Intention, eine Machtposition gegenüber dem/der Seelsorger\*in einzunehmen (vgl. a.a.O.: 489f.). Diese Differenzierung zwischen zwei Ausprägungen von Halluzinationen spiegelt sich auch beim Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ wider. Jedoch zeigen die hier vorliegenden rekonstruierten Seelsorgegespräche, dass eine so scharfe Trennlinie zwischen den von Weimar genannten beiden Formen eines fiktiven Gesprächsverhaltens nicht ohne Weiteres gezogen werden kann.



sorge als spezifisches Seelsorgeangebot, das sich gerade durch das Setting einer abgeschiedenen Anonymität charakterisiert, einen instrumentalisierenden Gesprächsstil mithervorbringt, bei dem sich die Anrufer\*innen nur bedingt verantworten müssen.

Ungeachtet dessen handelt es sich bei den vier skizzierten Bewältigungsstrategien, die sich in der Typologie der Anrufer\*innen der TS zeigen, ohne Zweifel um weit verbreitete Kommunikationsmuster, die ebenso im Beratungs- und Therapiekontext wie auch in der Alltagskommunikation thematisch werden, da sie zentrale Modi oder Abwehrmechanismen darstellen, um innere Spannungen abzumildern. Lediglich die Bewältigungsstrategie, auf die der Typus der ‚sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen‘ zurückgreift, dürfte in Form der Halluzination innerer Welten eine stärkere Relevanz für den institutionellen Rahmen der Telefonseelsorge haben, während in der Alltagskommunikation möglicherweise weichere Ausgestaltungen dieses Musters anzutreffen sind.

Indem sich die Akteure mit diesen vier Bewältigungsstrategien an die Institution Telefonseelsorge wenden – auch das lässt sich anhand der Fallrekonstruktionen nachweisen –, befinden sie sich in einer akuten, momenthaften Krisensituation, in der das biografisch erworbene und routinierte Muster der Konfliktabwehr nicht mehr ausreichend trägt. Allerdings verbindet sich – wie bereits erwähnt – mit der Adressierung der Telefonseelsorge nicht die Intention, eine neue Lösung für ihre inneren Konflikte zu finden, sondern im Vordergrund steht für die Anrufer\*innen das situative Bedürfnis, sich im Resonanzraum der seelsorglichen Begleitung entlasten zu können. Mit diesem Anspruch korrespondiert das Selbstverständnis der Seelsorge im kirchlichen Kontext, bei der es sich zum einen im Sinne der theologischen Metapher des barmherzigen Samariters (vgl. Kap. 2.2.5) um eine Hilfe handelt, „die im Moment gebraucht wird“ (Hauschildt 2016: 58), und die zum anderen darauf zielt, Menschen, die an Leib, Seele und Geist gefährdet sind, zu integrieren (vgl. Steinkamp 1995: 53). Bezieht man nun die seelsorgliche Intention der Integration auf die innerpsychische und psychosoziale Dimension des Menschen, dann leistet Telefonseelsorge mit ihrer Entlastungsfunktion einen wesentlichen Beitrag „zur Integration des Seelischen“ (Weimer 2008: 3). Vor diesem Hintergrund übernimmt Telefonseelsorge eine Funktion, wie sie das katholische und evangelische Pfarrhaus bis weit in das 20. Jahrhundert hinein bereitgestellt haben (vgl. Weimer 1987). Diese besteht darin, Menschen einen Ort anzubieten, der sowohl eine situative Heimstatt gewährt als auch die Möglichkeit gibt, sich Probleme und Belastungen, die in anderen Funktionssystemen erzeugt, aber nicht dort behandelt werden – so Luhmann –, von der Seele zu reden.

## Literatur

- Amann, Klaus/Hirschauer, Stefan (1997): Die Befremdung der eigenen Kultur. Ein Programm. In: Hirschauer, Stefan/Amann, Klaus (Hrsg.): Die Befremdung der eigenen Kultur. Frankfurt a.M., S. 7–52.
- Breidenstein, Georg/Hirschhauser, Stefan/Kalthoff, Herbert/Niewand, Boris (2015): Ethnografie. Die Praxis der Feldforschung. Konstanz.
- Busse, Stefan/Hausinger, Brigitte (2013): Supervisions- und Coachingprozesse erforschen. Theoretische und methodische Zugänge. Göttingen.
- Garz, Detlev/Kraimer, Klaus (1994): Die Welt als Text. Zum Projekt einer hermeneutisch-rekonstruktiven Sozialwissenschaft. In: Dies (Hrsg.): Die Welt als Text. Theorie, Kritik und Praxis der objektiven Hermeneutik. Frankfurt a.M., S. 7–22.
- Gnauck-Kühne, Elisabeth (1895a): Erinnerungen einer freiwilligen Arbeiterin, Teil I und II. In: Die Hilfe 1, 6, S. 3–4.
- Gnauck-Kühne, Elisabeth (1895b): Erinnerungen einer freiwilligen Arbeiterin, Teil III. In: Die Hilfe 1, 7, S. 2–4.
- Göhre, Paul (1891): Drei Monate Fabrikarbeiter und Handwerksbursche. Eine praktische Studie. Leipzig, Nachdruck 1906.
- Hauschildt, Eberhard (2016): Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen. In: Hauschildt, Eberhard /Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 51–66.
- Hildenbrand, Bruno (1999): Fallrekonstruktive Familienforschung. Anleitung für die Praxis. Opladen.
- Hirschauer, Stefan (2010): Die Exotisierung des Eigenen. Kulturosoziologie in ethnographischer Einstellung. In: Wohlrab-Sahr, Monika (Hrsg.): Kulturosoziologie. Paradigmen – Methoden – Fragestellungen. Wiesbaden, S. 207–226.
- Hoff, Walburga (2012): Mit den Augen der Betroffenen. Zur Entstehung von Ethnographie im Kontext bürgerlicher Sozialreform und Sozialer Arbeit. In: Bromberg, Kirstin/Hoff, Walburga/Miethe, Ingrid (Hrsg.): Forschungstraditionen der Sozialen Arbeit. Materialien, Zugänge, Methoden. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit, Bd. 10. Opladen/Berlin/Toronto, S. 87–112.
- Hoff, Walburga (2015): Forschendes Lernen als Gegenstand gegenstandsbezogener Theorieentwicklung. In: Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik 45, 4, S. 366–385.
- Kalthoff, Hubert (2008): Zur Dialektik von qualitativer Forschung und soziologischer Theoriebildung. In: Kalthoff, Herbert/Hirschauer, Stefan/Lindemann, Gesa (Hrsg.): Theoretische Empirie. Frankfurt a.M., S. 8–35.
- Kempf, Rosa (1911): Das Leben der jungen Fabrikmädchen in München. Die soziale und wirtschaftliche Lage ihrer Familie, ihr Berufsleben und ihre praktischen Verhältnisse. Leipzig.
- Klein, Martin/Stietholt, Rolf/Stuckstätte, Eva Cristina (2016): Der Seelsorgeauftrag der Telefonseelsorge im aktuellen gesellschaftlichen Kontext. Ergebnisse einer statistischen Untersuchung. In: Hauschildt, Eberhard/Blömeke, Bernd D. (Hrsg.): Telefonseelsorge interdisziplinär. Göttingen, S. 125–146.
- Knoblauch, Hubert (2008): Sinn und Subjektivität in der qualitativen Forschung. In: Kalthoff, Herbert/Hirschauer, Stefan/Lindemann, Gesa (Hrsg.): Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung. Frankfurt a.M., S. 210–233.

- König, Karl (2007): Abwehrmechanismen. Göttingen.
- Laplanche, Jean/Pontalis, Jean-Bertrand (1973): Das Vokabular der Psychoanalyse. Frankfurt a.M.
- Mentzos, Stavros (2013): Lehrbuch der Psychodynamik. Die Funktion der Dysfunktionalität psychischer Störungen. Göttingen.
- Mentzos, Stavros (2016): Interpersonale und institutionelle Abwehr. Frankfurt a.M.
- Merton, Robert K. (1995): Soziologische Theorie und soziale Struktur, hrsg. v. Volker Meja und Nico Stehr. Berlin/New York.
- Nagel, Ulrike (1995): Sozialpädagogische Forschung und rekonstruktive Theoriebildung. In: Rauschenbach, Thomas/Thole, Werner (Hrsg.). Sozialpädagogische Forschung. Gegenstand und Funktion; Bereiche und Methoden. Weinheim/München, S. 179-198.
- Nagel, Ulrike (1998): Sozialpädagogische Forschung und rekonstruktive Theoriebildung. In: Rauschenbach, Thomas/Thole, Werner (Hrsg.): Sozialpädagogische Forschung. Gegenstand und Funktion; Bereiche und Methoden. Weinheim/München, S. 179-198.
- Oevermann, Ulrich (1995): Ein Modell der Religiosität. Zugleich ein Strukturmodell von Lebenspraxis und sozialer Zeit. In: Wohlrab-Sahr, Monika (Hrsg.): Biographie und Religion. Zwischen Ritual und Selbstsuche. Frankfurt a.M., S. 27-102.
- Oevermann, Ulrich (2000): Die Methode der Fallrekonstruktion in der Grundlagenforschung sowie der klinischen und pädagogischen Praxis. In: Kraimer, Klaus (Hrsg.): Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung. Frankfurt a.M., S. 58-156.
- Oevermann, Ulrich (2004): Adorno als empirischer Sozialforscher im Blickwinkel der heutigen Methodenlage. In: Gruschka, Andreas/Oevermann, Ulrich (Hrsg.): Die Lebendigkeit der kritischen Gesellschaftstheorie. Frankfurt a.M., S. 189-234.
- Plessner, Helmuth (1979): Mit anderen Augen. Aus einer nicht erschienenen Festschrift für Georg Misch, 1948. In: Ders.: Zwischen Philosophie und Gesellschaft. Ausgewählte Abhandlungen und Vorträge. Baden-Baden, S. 233-248.
- Plöger, Stefan (2006): Themen der Gespräche und Anliegen der Anrufenden. In: Weber, Traugott (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen, S. 115-136.
- Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika (2009): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. München.
- Rauchfleisch, Udo (2004): Wer sorgt für die Seele. Grenzgänge zwischen Psychotherapie und Seelsorge. Stuttgart.
- Richmond, Mary (1922): What is Social Case Work? New York.
- Riemann, Gerhard (2000): Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit. Weinheim/München.
- Riemann, Gerhard (2009): Zur Bedeutung ethnografischer und erzählanalytischer Arbeitsweisen für die (Selbst-)reflexion professioneller Arbeit. Ein Erfahrungsbericht. In: Völter, Bettina/Dausien, Bettina/Lutz, Helma/Rosenthal, Gabriele (Hrsg.): Biografieforschung im Diskurs. Wiesbaden, S. 248-270.
- Schmidt, Hannspeter (1985): Die Klientel der Telefonseelsorge. Versuch einer Identifizierung. Frankfurt a.M.
- Schohe, Stefan (2006): Das Konzept der Telefonseelsorge. In: Weber, Traugott (Hrsg.): Handbuch Telefonseelsorge. Göttingen, S. 25-32.

- Schütze, Fritz (1994): Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung: eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit? In: Groddeck, Norbert/Schumann, Michael (Hrsg.): Modernisierung sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und -reflexion. Freiburg i.Br., S. 189–297.
- Seel, Martin (2006): Negative Dialektik. In: Honneth, Axel (Hrsg.): Schlüsseltexte der Kritischen Theorie. Wiesbaden, S. 56–60.
- Steinkamp, Hermann (1995): Wandlungen der Institution Telefonseelsorge – religionssoziologische Überlegungen, in: Wege zum Menschen 47, 4, S. 190–200.
- Webb, Beatrice (1988): Meine Lehrjahre. Eine Autobiographie. Frankfurt a.M.
- Weimer, Martin (1987): Telefonseelsorge – das Pfarrhaus des 20. Jahrhunderts. Überlegungen zum Funktionswandel kirchlicher Institutionen. In: Wege zum Menschen 39, S. 38–47.
- Weimer, Martin (2008): Das Pantomimenpferd – Überlegungen zu einem besonderen seelsorglichen Gesprächstypus. <https://www.weimer-gruppenanalyse-praxis.de/texte.html> [Zugriff: 13.09.2021].
- Weimer, Martin (2011): Als-ob-Gespräche in der Borderline-Kultur. Überlegungen zur gegenwärtigen Matrix von Seelsorge. In: Wege zum Menschen 63, 5, S. 481–497.
- Wernet, Andreas (2006): Hermeneutik – Kasuistik – Fallverstehen. Stuttgart.
- Winkler, Michael (2003): Theorie der Sozialpädagogik. Eine Rekonstruktion. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik 1, 1, S. 6–24.
- Wyssen-Kaufmann, Nina (2015): Bedeutung der Anamnese in der Sozialen Arbeit. Von der Fallstudie in der Psychiatrie zum heuristischen Modell. Opladen.

## **5.2 Telefonseelsorge als Gegenstand rekonstruktiver Beratungsforschung – Hermeneutische Zugänge zu den paradoxalen Anforderungsstrukturen des Subjekts in der Spätmoderne**

Beratung als eine Form institutioneller Selbstthematisierung stellt eines der zentralen Steuerungsinstrumente spätmoderner Gesellschaften dar. Diese setzen Menschen aus traditionellen sozialen Bindungen immer mehr frei, während sich zugleich institutionelle Sicherungen verflüssigen und kollektive Muster der Lebensführung zunehmend erodieren, so dass der/die Einzelne dazu aufgefordert wird „sich selbst – um des eigenen materiellen Überlebens willen – zum Zentrum ihrer eigenen Lebensplanung und Lebensführung zu machen“ (Beck 1986: 116f.). Diesem Wandel, bei dem sich einerseits die Chancen individueller Lebensgestaltung in einem zuvor noch nie dagewesenen Maße ausweiten, andererseits aber das Subjekt aufgefordert ist, seine Entscheidungen unter den Bedingungen einer gesteigerten gesellschaftlichen Kontinuität selbstverantwortlich zu gestalten, ist soziologisch mit dem Begriff des Risikos als wesentlichem Strukturmoment der Moderne (vgl. Beck 1986; Giddens 1995) begegnet worden. Angesichts der „Vervielfältigung der ökonomischen, sozialen und kulturellen Möglichkeiten“ (Bonß/Hohl/Jakob 2001: 150) bedeutet dies für das Subjekt, aus einer „Fülle von Optionen“ (a.a.O.: 156) wählen zu müssen, ohne die Sicherheit, dass die getroffenen Auswahlen sich in der Zukunft tatsächlich bewähren. Demzufolge ist das Subjekt dazu genötigt, „biografische Sicherheit aktiv herzustellen“ (ebd.). In diesem Zusammenhang stellt Beratung ein hilfreiches Angebot zur Verfügung, um in Zeiten biografischer oder beruflicher Neuorientierung, lebensweltlicher Krisenerfahrungen oder persönlicher Umbrüche das eigene Handeln zu reflektieren und es im Rahmen einer dialogischen Begleitung in neue, die eigene Wirklichkeit transzendierende Deutungskontexte einordnen zu können. Entsprechend werden die Aufgaben von Beratung in der Frankfurter Erklärung umschrieben, die das ‚Forum Beratung in der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie‘ Anfang der 2000er Jahre veröffentlicht hat:

„Eine Welt im Wandel braucht Beratung, aber eine Beratung, die diesem Wandel Rechnung trägt. Die Lebens- und Arbeitswelten der Menschen verändern sich gegenwärtig in dramatischer Form. Bisher tragfähige Normalitäten und Identitäten verlieren im globalisierten Kapitalismus ihre Passform und wir alle sehen uns mit der Erwartung konfrontiert, uns flexibel und offen auf veränderte Bedingungen einzulassen. Unsere Alltage werden riskanter und unvorhersehbarer. Gemeinsamkeiten scheinen weniger selbstverständlich. Identitäten und Zukunftsentwürfe werden brüchig, müssen immer erarbeitet und neu ausgerichtet werden. Persönliche Lebenspläne, Vorstellungen von sich selbst und der eigenen Lebenswelt verlangen kontinuierliche Reflexion und Autonomie.“ (Brückner u.a. 2001: 147).

In der vielfältigen bis schier unübersichtlichen und sämtliche Lebensbereiche umfassenden Angebotspalette von Beratung spiegelt sich dieser grundlegende Bedarf spätmoderner Gesellschaften nach Orientierung, Reflexion sowie nach hermeneutischer Verstehens- und Deutungskompetenz. Beratungsprozesse dienen dabei nicht nur der Intention, Entscheidungen besser treffen zu können, sondern es geht vielmehr darum, „sie ‚richtig‘, d.h. den eigenen Anlagen und Bedürfnissen gemäß zu treffen“ (Rosa 2010: 203) und damit dem Anspruch einer authentischen Lebensführung Genüge leisten zu können. Das schließt ein, sowohl die „Kontinuität der Biografie als Handlungszusammenhang zu sichern“ (Bonß/Hohl/Jakob 2001: 156) als auch reflexive Begründungsmuster für getroffene bzw. zu treffende Entscheidungen zu finden.

So gesehen reiht sich das Kommunikationsformat der Beratung im weitesten Sinne in das von der Aufklärung installierte Projekt der Selbstbestimmung und Emanzipation des Individuums von Traditionen, Konventionen und den Begrenzungen der Natur ein (vgl. a.a.O.: 199), das den Menschen in der Spätmoderne einem besonderen Individualisierungsschub (vgl. Keupp u.a. 2001) unterwirft. Indem sich jedoch in der beschleunigten Gesellschaft (vgl. Rosa 2005) mit ihrem propagierten Anspruch optimaler Leistungserbringung das Konstrukt von einem selbstbestimmten Subjekt immer stärker in einen „Imperativ der Selbstverantwortung“ (Olk, zit. nach Gröning 2016: 20) verwandelt, wird Beratung im selben Zuge anfällig für eine instrumentelle Nutzung im Sinne einer Sozialtechnologie, die dazu dient, Menschen an ökonomische und funktionale gesellschaftliche Zwänge anzupassen (vgl. Schnorr 2013: 23).

Mit dem Feld der psychosozialen Beratung, dem sich die vorliegenden Untersuchungen in besonderer Weise widmen, rücken sowohl die Krisenanfälligkeit der Lebensführung im Kontext von Globalisierung, Individualisierung und Pluralisierung als auch der spezifische Unterstützungsbedarf im Hinblick auf die Bewältigungsprobleme des normalen Alltags in den Mittelpunkt. Psychosoziale Beratung kennzeichnet sich dabei durch einen Zuschnitt, bei dem Problemlagen und Konflikte von Personen weniger individuumszentriert, sondern vielmehr in ihrer Wechselwirkung mit rahmenden gesellschaftlichen und kulturellen Kontextbedingungen betrachtet werden. Auf dieses Beratungsfeld, das darauf ausgerichtet ist, Menschen darin zu unterstützen, „sich in unübersichtlichen und bedrohlich riskanten Situationen wieder orientieren zu können, Risiken wie Möglichkeiten wieder erkennen zu können, neues Gleichgewicht und neue Handlungsfähigkeit nach eingetretenen Krisen wiederzugewinnen“ (Werner/Nestmann 2014: 620), haben sich die hier dargestellten empirischen Studien konzentriert. Ein zentrales Ziel dieser Untersuchungen bestand darin, anhand des spezifischen Untersuchungsgegenstandes ‚psychosoziale Beratung‘ wesentlichen Fragestellungen der allgemeinen Beratungsforschung nachzugehen. Dazu gehört sowohl die Frage, was Menschen dazu motiviert, psychosoziale Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen, als auch die Frage danach, worin deren genaue Beratungsbedarfe bestehen. Und nicht zuletzt ist das For-

schungsinteresse darauf ausgerichtet gewesen, die gesellschaftliche Relevanz psychosozialer Beratungsangebote in das Blickfeld zu rücken.

Die Fokussierung psychosozialer Beratung hat sich u.a. darin begründet, dass diese Form der Beratung in den meisten sozialpädagogischen Handlungsfeldern installiert ist und somit ein nahezu flächendeckendes Angebot darstellt, das im weitesten Sinne der leitenden Handlungslogik Sozialer Arbeit entspricht. Dass sich psychosoziale Beratung zudem durch eine Orientierung am Alltag der Klienten auszeichnet, eröffnet im Hinblick auf die leitenden Fragestellungen einen breiten Zugang zum Phänomen der Beratung in seinen vielfältigen Dimensionen.

Mit der Telefonseelsorge als besonderem Format psychosozialer Beratung, das sich durch seinen niedrigschwelligen Zugang charakterisiert, beziehen sich die in diesem Band vertretenen empirischen Arbeiten auf ein in der gegenwärtigen sozialwissenschaftlichen Beratungsforschung nur wenig berücksichtigtes Feld. Die Schließung dieser Forschungslücke ermöglicht daher vertiefte Einblicke in bislang nur unzureichend beachtete Aspekte psychosozialer Beratung, die jedoch auch für andere Beratungskontexte von Bedeutung sein können. Dabei vermitteln insbesondere die qualitativ angelegten Studien zur Telefonseelsorge aufschlussreiche Einsichten in die Problemlagen des spätmodernen Subjekts sowie in strukturelle Muster der Lebensführung, die Menschen als Antwort auf die sozialen Anforderungen einer globalisierten und beschleunigten Welt entwickeln, in der Autonomie und Authentizität zur Norm werden und den Preis zunehmender Unsicherheit und Kontingenz einfordern (vgl. Rosa 2011; Ehrenberg 2004).

Ein wesentlicher Beitrag, in dem diese Perspektiven zum Tragen kommen, wird mit der fallrekonstruktiv angelegten Untersuchung von Walburga Hoff geliefert, deren Erkenntnisinteresse darauf ausgerichtet gewesen ist, tieferliegende Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen der Telefonseelsorge zu ermitteln, wie diese sich in sogenannten ethnografischen Gesprächsprotokollen nachzeichnen lassen. Das heißt, anhand dieser Studie wurden latente, den Akteur\*innen reflexiv unzugängliche Sinnstrukturen zutage gefördert, die sich mit Hilfe rekonstruktiver Verfahren ‚zwischen den Zeilen‘ erschließen lassen und die zugleich einen umfassenden Einblick in das institutionelle Beratungsformat der Telefonseelsorge ermöglichen. Auf diese Weise konnte die innerhalb der Beratungsforschung diskutierte Notwendigkeit eingelöst werden, mittels empirischer Erhebungen quasi ‚hinter die Kulissen‘ von Beratung zu schauen, um die in den Praxisfeldern oftmals als idealtypisch gehandelten Vorstellungen von Beratungsprozessen zu ‚entzaubern‘ und den Blick für realtypische Verläufe und die damit gekoppelten Anforderungsstrukturen zu schärfen (vgl. Dewe 2011: 42).<sup>1</sup>

1 Zu diesen idealtypischen Vorstellungen, die als „Beratungsmythen“ klassifiziert werden, gehört u.a. die Auffassung, dass Beratung stets dazu diene, die Entscheidungskompetenz zu stärken oder gar die Optimierung des eigenen Handelns zu unterstützen (vgl. ebd.).

In dieser Hinsicht hat die rekonstruktive Analyse ethnografischer Gesprächsprotokolle eine aus insgesamt vier Strukturmustern bestehenden Typologie zur Verfügung gestellt, die näheren Aufschluss über die intrapsychischen Konflikte von Anrufer\*innen gibt sowie über deren Bestrebungen, mit Hilfe sogenannter Abwehrmechanismen ein souveränes Ich aufrechtzuerhalten. Etwas vereinfacht lassen sich diese vier Muster holzschnittartig noch einmal bündeln, so dass grob gesagt zwei grundlegende Formen der Daseinsbewältigung in den Anrufen der Nutzer\*innen sichtbar werden: Und zwar zeigt sich zum einen ein Muster, bei dem zugunsten der Identifikation mit einem Idealbild des eigenen Selbst alle Persönlichkeitsanteile, Affekte und Bedürfnisse, die mit dieser Konzeption konfliktieren, aus dem Inneren der Person „entfernt“ und auf ein Gegenüber projiziert werden. Diese Strategie dient dazu, die inneren Konflikte durch eine Verlagerung nach außen abzumildern. Dem gegenüber steht ein weiteres Muster, für das eine Konzentration auf die Erfahrung von Ohnmacht und Abhängigkeit bezeichnend ist, während es mit Hilfe des Abwehrmechanismus der projektiven Identifikation gelingt, das Gegenüber für die Beantwortung der eigenen Bedürftigkeit zu instrumentalisieren. Zudem trägt eine mehr oder minder unbewusste manipulative Kommunikation dazu bei, sich selbst als wirkmächtig zu erleben.

Eine solche subjektbezogene Betrachtungsweise, bei der über eine sozialwissenschaftlich hermeneutische Analyse bezeichnende Strukturmerkmale einer spezifischen gesellschaftlichen Gruppierung – nämlich der von Nutzer\*innen der Telefonseelsorge – nachgezeichnet werden, wirft unweigerlich die Frage danach auf, wie sich die ermittelten Subjektformen gesellschaftlich genauer bedingen bzw. in welchem Zusammenhang diese mit gesellschaftlichen Kontextbedingungen und sozialen Transformationsprozessen stehen. Anders gesprochen, es gilt einerseits danach zu fragen, inwiefern die ermittelten vier Anrufer\*innen-Typen und die darin sichtbar werdenden individuellen Bewältigungsformen auf bestehende Herausforderungen der Spätmoderne antworten. Andererseits ist zu überprüfen, inwiefern die ermittelten Strukturmuster einen eigens zugeschnittenen Bedarf nach einem psychosozialen Beratungsangebot wie dem der Telefonseelsorge als institutionalisierter und niedrigschwellig operierender Form einer hilfreichen Kommunikation erzeugen.

### *5.2.1 Subjektkulturen im Kontext der Telefonseelsorge – Soziologische und kulturkritische Perspektiven*

Um den abschließenden Fragestellungen nachzugehen, werden im Folgenden die Untersuchungsergebnisse in den Kontext klassischer und aktueller modernisierungstheoretischer Diskurse eingeordnet. Dabei sind vor allem jene sozial- und kulturwissenschaftlichen Debatten von Bedeutung, die die Wechselwirkung zwischen beobachtbaren gesellschaftlichen Veränderungsprozessen



und den damit „korrespondierenden, historisch wechselnden Spielarten der Konstitution von Subjekten“ (Oberthür 2020: 65) in den Blick nehmen. Diese werden zunächst nachgezeichnet und dienen in einem weiteren Schritt als Folie, die es ermöglicht, die Untersuchungsergebnisse aus einer gesellschafts- und kulturtheoretischen Perspektive weiter auszubuchstabieren und bilanzierend die gesellschaftliche Relevanz eines Beratungsformats wie dem der Telefonseelsorge zu diskutieren und feinkörniger zu bestimmen.

Es ist zunächst Max Weber gewesen, der in seinen religionssoziologischen Analysen die unmittelbaren Zusammenhänge zwischen objektiven gesellschaftlichen Strukturformaten wie dem des Kapitalismus als der „schicksalsvollsten Macht unseres modernen Lebens“ (Weber 1991: 12) und der konkreten Lebenspraxis der Subjekte zu Beginn des 20. Jahrhunderts herausgearbeitet hat. Demzufolge zeigt die historisch angelegte Untersuchung der „protestantischen Ethik“ (a.a.O.) auf, wie mit der Reformation und den damit verbundenen Orientierungsmustern nicht nur eine kapitalistische Wirtschaftsweise, sondern vielmehr die Fähigkeit und Disposition der Menschen zu bestimmten Arten praktisch-rationaler Lebensführung“ (a.a.O.: 20f.) begründet wird. Weber kategorisiert deshalb den Kapitalismus als ein System, das die Wirtschaft und die Menschen unentrinnbar beherrscht und alle bestehenden sozialen Ordnungen sukzessiv zersetzt, so dass sich „ein stahlhartes Gehäuse“ (a.a.O.: 188) entwickelt, das die Subjekte bis ins Innerste prägt und ihre Freiheit und Handlungsspielräume zunehmend einengt (vgl. Guttandi 1998: 7f.).

An die Betrachtungsweise der Prägekraft historisch struktureller Gegebenheiten bei der Formierung des Subjekts schließt die Kritische Theorie in den 1960er Jahren unmittelbar an. Und zwar entwirft Theodor W. Adorno im Rahmen einer dialektisch angelegten Gesellschaftsanalyse ein verändertes anthropologisches Verständnis, das im Unterschied zur traditionellen Anthropologie und der Auffassung einer gleichbleibenden Grundstruktur des Menschen „von der historisch sich ändernden Natur des Menschen“ (Tiedemann 2021: 60) ausgeht. Demnach werde der Einzelne durch die Dominanz gesellschaftlicher Instanzen zunehmend besetzt, indem die fortschreitende Rationalisierung und Logik der kapitalistischen Tauschgesellschaft sich immer stärker in die Innenwelt der Subjekte verlagere (Adorno 2021: 69f.). Die sich daraus ergebende Beschlagnehmung der Individuen führe unweigerlich dazu – so Adorno –, dass die Menschen sich den vorherrschenden Gegebenheiten anpassten und die ehemals bestehende Fremdkontrolle sukzessiv durch Selbstkontrolle abgelöst werde (vgl. Schroer 2011: 333ff.). Den in diesem Kontext sich herausbildenden Sozialcharakter versteht Adorno als neuen Menschentypus der spätkapitalistischen Gesellschaft (vgl. Adorno 2018: 69).

Im Laufe der 1980er Jahre lässt sich eine deutliche Intensivierung der sozialwissenschaftlichen Debatten um Modernisierungsprozesse und deren Herausforderungen für die Subjekte beobachten. In prominenter Weise tritt dabei

die von Ulrich Beck im Rahmen des gleichnamigen Buches geprägte Formel von der Risikogesellschaft, die die Begleiterscheinungen und Entwicklungsprobleme globalisierter und individualisierter Gesellschaften zeitdiagnostisch verdichtet (vgl. Joas/Knöbl 2004: 650) in den Vordergrund. Mit der Individualisierungsthese, die laut Beck den Zerfall traditioneller Formen der Vergemeinschaftung aufgreift, wird der Entwurf einer individuellen und authentisch stimmigen Biografie als wesentliche Aufgabe sozialer Lebenspraxis im ausgehenden 20. Jahrhundert herausgestellt (vgl. ebd.: 646). In enger Verbindung zu Ulrich Becks Analysen der Moderne und dem von ihm entwickelten Ansatz „reflexiver Modernisierung“ (Beck/Bonß/Lau 2001: 11) stehen auch die modernisierungstheoretischen Arbeiten von Anthony Giddens (vgl. 1991; 1992). Darin setzt sich der britische Soziologe u.a. mit den Veränderungen intimer Beziehungen in der Spätmoderne auseinander, die angesichts der Auflösung traditioneller Beziehungsmuster sowie der Entgrenzung von Geschlechterrollen – so seine Argumentation – stets ausgehandelt werden müssten. Dies bedinge als Folge – auch vor dem Hintergrund einer deutlich gestiegenen Anspruchshaltung hinsichtlich der Befriedigung eigener emotionaler und sexueller Bedürfnisse und Wünsche – eine letztlich nicht stillstellbare Suche nach einer Erfüllung, die nicht eingelöst werden könne. Der Rückgriff auf institutionelle Beratungs- und Therapieangebote, um den eigenen Emotionshaushalt wieder in eine Balance zu bringen, werde daher zu einer Selbstverständlichkeit für das moderne Subjekt. (vgl. Joas/Knöbl 2004: 649).

Während sich bei Beck und Giddens so gut wie keine Musterbildungen hinsichtlich der spezifischen Ausformung von Individualisierungsprozessen finden lassen, eröffnet die zeitdiagnostische Untersuchung von Robert Bellah und seinen Mitarbeitern, die unter dem Titel „Habits of the Heart. Individualism and Commitment in American Life“ (1985) erstmals erschienen ist, in dieser Hinsicht bemerkenswerte Einsichten. Auf der Grundlage eines Untersuchungsdesigns, das historische Analysen mit einer qualitativen Befragung von Angehörigen der amerikanischen weißen Mittelschicht verbindet, zeigen sich vier Formen individueller Lebensführung, die mit jeweils spezifischen historischen Lagerungen korrespondieren. Für die Gegenwartsgesellschaft kristallisieren sich den Ergebnissen von Bellah zufolge zwei Typen des Individualismus heraus, die zum einen in der Figur eines utilitaristischen und zum anderen in Form eines expressivistischen Individualismus gefasst werden (vgl. Joas/Knöbl 2004: 677f.). Der utilitaristische Individualismus sei „überwiegend auf die Erfüllung kurzfristiger und zumeist materiell definierter Nutzenerwägungen ausgerichtet“, während bei der expressivistischen Spielart die „Befriedigung emotionaler Bedürfnisse“ und „die Kultivierung der eigenen Person“ im Mittelpunkt stehe (a.a.O.: 678). Diesen beiden Typenbildungen ordnet Bellah entsprechende Sozialcharaktere zu, und zwar den ‚des Managers‘ und den ‚des Therapeuten‘, die beide in westlichen Kulturen stark vorherrschen würden (vgl. ebd.). Bezeichnend für diese beiden Subjektformen – so die weiteren Ergebnisse der Inter-

viewstudie – seien ein häufiges Leiden an unzureichenden Bindungen und Beziehungen sowie die fehlende Erfahrung echter Zufriedenheit (vgl. a.a.O.: 678f.).

Ein vergleichbare Perspektive, bei der die Widersprüchlichkeiten eines entfesselten Kapitalismus und die psychischen Dispositionen der Subjekte in der Gegenwartsgesellschaft zusammengedacht werden, eröffnet die zeitdiagnostische Studie von Alain Ehrenberg. In der Publikation über „das erschöpfte Selbst“ (2004) zeigt der Autor anhand einer historischen Rekonstruktion der Begriffsgeschichte der Depression in Verbindung mit einer soziologischen Untersuchung der genaueren Ursachen dieser psychischen Erkrankung die Zusammenhänge zwischen der massiven Zunahme der Depression und den sogenannten Ambivalenzen der Spätmoderne auf. Diese würde – so Ehrenbergs These – das Subjekt zwar aus alten Abhängigkeiten befreien, während es aber dem Anspruch, stets selbstständig und souverän zu handeln, kaum gerecht werden könne und deshalb in verstärktem Maße die Erfahrung des Scheiterns mache (vgl. Ehrenberg 2004: 265). Die Depression verkörpere deshalb in einer Welt der absoluten Wahlmöglichkeiten gerade das, was nicht beherrschbar und nicht verfügbar sei (vgl. a.a.O.: 278). In diesem Sinne klassifiziert Ehrenberg den eklatanten Anstieg depressiver Erkrankungen im beginnenden 21. Jahrhundert als Antwort auf die ungeheure Herausforderung des Menschen, die Illusion ertragen zu müssen, „dass ihm alles möglich ist“ (a.a.O.). Das bestechende Ergebnis der Studie besteht von daher gesehen in der Verdeutlichung und Konkretisierung eines psychischen Strukturwandels, der durch die Transformationsprozesse einer individualisierten und globalisierten Gesellschaft bedingt ist (vgl. Honneth 2004). Ehrenberg versteht deshalb die vielfach als Volkskrankheit bezeichnete psychische Störung der Depression „eher als eine Lebensweise als ein affektives Leiden“ (Ehrenberg 2004: 275).

Das Modell „einer kritischen Theorie der Beschleunigung“ (Rosa 2013: 10) knüpft unmittelbar an die im Vorausgehenden skizzierten sozialwissenschaftlichen Bestandsaufnahmen von Modernisierungsprozessen und deren sozialen Folgen an. Eine analytische Untersuchung moderner Zeitstrukturen, wie sie Hartmut Rosa Ende der 2000er Jahre in die Diskussion eingebracht hat, eröffnet auf diesem Wege Einblicke in die widersprüchlichen Strukturen der Spätmoderne und deren soziale Problemlagen, die die bereits bestehenden gesellschafts- und kulturtheoretischen Perspektiven in mehrfacher Hinsicht erweitern. In einer „Rekonzeptualisierung der aktuellen Gesellschaftstheorie“ (Rosa 2005: 24) zeichnet Rosa dabei die modernen Zeitnormen als dominante soziale Regulierungen nach. Diese erscheinen – so der Autor – als objektive Sachzwänge einer kapitalistisch begründeten Marktlogik und durchdringen in einer totalitären Weise alle Bereiche menschlichen Lebens, indem sie einen ungeheuren Druck auf den Willen und die Handlungspraxis der Subjekte ausüben (vgl. Rosa 2011: 230ff.). Von daher gesehen fungierten die Beschleunigungsimperative als naturgegebene Tatsachen quasi hinter dem Rücken der Beteiligten, die immer wieder unausweichlich in die Situation gerieten, schuldig zu

werden, da sie hinter den Anforderungen der unterschiedlichen Zeitregime zurückblieben (vgl. ebd.). Angesichts der Tatsache, dass für die sozial konstruierten, jedoch als individualisierte Problematik wahrgenommenen Schuldgefühle keine gesellschaftliche Entlastung bestünde, bliebe dem Subjekt keine andere Möglichkeit, als das Zurückbleiben hinter den sozialen Erwartungen dem Unvermögen der eigenen Person zuzuschreiben. Stärker noch, das Absurde fortgeschrittener Modernisierung bestehe gerade darin, dass durch das Beschleunigungsregime das in der Aufklärung gestiftete und in den letzten drei Jahrhunderten sukzessiv eingelöste Versprechen der Selbstbestimmung des Menschen vollkommen unterlaufen werde. Zwar würde die gleichlautende Verheißung als normative Leitidee der Moderne in einem ästhetischen Sinne weiterhin Gültigkeit besitzen, jedoch auf der Handlungsebene durch die „Vorstellung einer erfolgreichen Marktbehauptung“, die flexible und dynamische Anpassungsleistungen erfordere, ersetzt (Rosa 2010: 210). Für Rosa resultiert daraus eine massive Entfremdung des Subjekts und seiner Beziehungen zur Welt, da die Handlungs- und Erfahrungsmuster des Individuums nicht durch subjektive Wertentscheidungen oder Wünsche, sondern vielmehr durch Zeit- und Wettbewerbszwänge bestimmt würden (vgl. Rosa 2011: 250).

An den Diskurs über die grundsätzliche „Krise des Selbst“ (Reckwitz 2020: 203) und die Risiken der Überforderung angesichts des gesellschaftlichen Strukturwandels schließt auch Andreas Reckwitz an (vgl. 2006; 2020). In seiner Analyse der Spätmoderne problematisiert er vor allem eine seit den 1990er Jahren sich entwickelnde „Selbstverwirklichungskultur“ (a.a.O.: 227), die die soziale Erwartung an das Subjekt richte und zugleich den Wunsch in ihm erzeuge, das gesamte Potenzial seiner Person in allen Bereichen seines Lebens authentisch zur Entfaltung zu bringen. Mit dieser Leitmaxime spätmoderner Kultur, die zur neuen Norm individueller Lebensführung aufgestiegen sei, gehe das Versprechen eines sinnerfüllten Lebens einher, das sich im Erleben positiver Emotionen bestätige. Selbstverwirklichung werde – so Reckwitz – mit dem Anspruch der Authentizität gekoppelt, so dass nur solche Dinge und Handlungen als erstrebenswert gelten, die mit dem inneren Selbst übereinstimmen und gerade deshalb als wertvoll erschienen (vgl. a.a.O.: 204f.). Daneben strebe das Individuum nach dem Unverwechselbaren und Besonderen, so dass Selbstentfaltung „nur im Singulären, in dem was singulär erfahren wird, erlebt wird“ und „authentisch erscheint“ (a.a.O.: 215). Es sei aber nicht nur die Übereinstimmung mit dem Inneren und die Herausstellung der Einzigartigkeit, die angestrebt würden, sondern das spätmoderne Subjekt wolle in seiner besonderen Attraktivität auch von der Außenwelt wahrgenommen werden und von dort Bestätigung in Form sozialer Anerkennung und gesellschaftlicher Reputation erfahren (vgl. a.a.O.: 219f.).

Dieses hoch ambitionierte Ideal der Selbstentfaltung einschließlich der Ausrichtung auf das subjektive Erleben positiver Emotionen beinhalte gewissermaßen wie selbstverständlich ein hohes Risiko des Scheiterns. Allein die

Diskrepanz zwischen den Erwartungen der Selbstverwirklichung und den in der Realität gesetzten Grenzen ihrer Umsetzung, zu denen nicht zuletzt die mit der Ökonomisierung des Sozialen dem Individuum auferlegten Zwänge gehören, erzeugten systematisch negative Gefühle sowie Enttäuschungserfahrungen von ausgeprägter Intensität. Für den Umgang mit diesen Gefühlen wie Trauer, Angst oder Wut sowie mit den negativen Unverfügbarkeiten des Lebens, zu denen Krankheiten und Tod, schwierige Familienkonstellationen, in die man hineingeboren wird, wie auch unglückliche Zufälle des Lebens gehören, halte die spätmoderne Gegenwartskultur keine Modelle oder Narrative bereit, auf die das Subjekt bei der Bewältigung dieser Erfahrungen zurückgreifen könne (vgl. a.a.O.: 230). Reckwitz zufolge begründet sich aus diesem Zusammenspiel eine Kultur der „erschöpfte(n) Selbstverwirklichung“, bei der das Subjekt angesichts der „Paradoxien seiner Emotionskultur“ (a.a.O.: 203) immer mehr an seine Grenzen gerate.

Zusammengefasst verweisen damit die kulturkritischen Diskurse, wie sie sich seit dem beginnenden 20. Jahrhundert herausgebildet haben, auf eine „Krise des Subjekts“ (Reckwitz 2019: 203), die in einen „ursächlichen Zusammenhang mit großformatigen gesellschaftlichen Entwicklungen wie dem Kapitalismus“ (ebd.) gebracht wird. Dabei werden insbesondere in den jüngeren Ansätzen die paradoxalen Anforderungsstrukturen der Spätmoderne deutlich, die einerseits Autonomie und Selbstbestimmung als funktionale Notwendigkeit voraussetzen und als normativen Anspruch formulieren, während das damit gegebene implizite Versprechen einer gesteigerten Selbstentfaltung und subjektiven Erfüllung immer offensichtlicher an die Grenzen seiner Realisierbarkeit stößt (vgl. a.a.O.: 204; Rosa 2011: 209). In dieser hoch ambivalenten Kultur der Spätmoderne ist nach Andreas Reckwitz daher die Erfahrung des Scheiterns systematisch eingebaut (vgl. Reckwitz 2019: 232), was für Hartmut Rosa im weitesten Sinne mit der Entfremdung des modernen Subjekts (vgl. Rosa 2011: 249) einhergeht. Zudem – und darin stimmen die soziologischen und kulturwissenschaftlichen Ansätze überein – offenbaren sich diese spezifischen Strukturen der Spätmoderne in entsprechenden psychischen Dispositionen der Akteure (ebd.; Ehrenberg 2004; Han 2010).

Nimmt man dieses theoretische Tableau als Folie, um die Ergebnisse der rekonstruktiven Studie zu den Problem- und Bewältigungsstrukturen von Anrufer\*innen der Telefonseelsorge soziologisch und kulturkritisch auszuleuchten, eröffnet sich zugleich die Möglichkeit, die zunächst theoretisch abgeleitete These „von einer Subjektkultur oder einem Sozialcharakter der Spätmoderne“ (Reckwitz 2019: 207) am empirischen Material zu überprüfen. Dabei ist bei der Klientel der Telefonseelsorge – ähnlich wie bei allen anderen Nutzer\*innen psychosozialer Beratungsangebote – davon auszugehen, dass die jeweiligen Bedarfe an seelsorglicher Begleitung eben nicht nur auf individuelle Krisen des Einzelnen schließen lassen, sondern immer auch Ausdruck gesamtgesellschaftlicher Problemlagen und Bewältigungsanforderungen sind.

In diesem Sinne steht der Typus der ‚*schuldlos schuldig Gewordenen*‘ für die Identifikation mit dem gesellschaftlichen Leitbild der Selbstverwirklichung, das sich in einem ausgeprägten beruflichen Bewährungsanspruch sowie in dem Anspruch einer ethisch-moralischen Lebensführung konkretisiert. Dabei spiegelt sich in Ausformungen des Typus nicht nur die Idee der Selbstentfaltung, sondern zugleich das Streben danach, „was Wert hat und daher um seiner selbst willen getan werden muss“ (Reckwitz 2019: 215). Erfahrungen von Ohnmacht, Hilflosigkeit und leidvollen Einschränkungen werden dagegen verleugnet, um ein souveränes Selbstbild aufrechterhalten zu können. Die bestehende Diskrepanz zwischen dem eigenen Anspruch auf Autonomie und dem Zurückbleiben hinter dem Ideal wird dabei zum einen mit Schuldgefühlen beantwortet, die sich auf nicht eingelöste familiäre Rollenerwartungen beziehen. Zum anderen erfolgt eine Projektion jener Anteile des eigenen Selbst, die dem Ideal der Selbstverwirklichung entgegenstehen und mit negativen Emotionen konnotiert sind, auf das Gegenüber. Die Strategie, problematische und nur schwer akzeptierbare Persönlichkeitsanteile sowie die Ursachen „negative(r) Unverfügbarkeiten“ (a.a.O.: 231) des Lebens auf das Gegenüber zu projizieren, die nicht zuletzt durch eine wettbewerbsgetriebene, allumgreifende Idee des ständigen Vergleichens unterstützt wird (vgl. a.a.O: 221), führt jedoch nicht zu der angestrebten Entlastung, sondern angesichts latenter Schuldgefühle zum Effekt des schuldigen Subjekts (vgl. Rosa 2011).

Dagegen steht bei dem Typus der ‚*sich selbst Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen*‘ weniger die Erfahrung von Schuld im Mittelpunkt, sondern die Suche nach Erlösung. Auch hier zeigt sich primär das Bestreben nach Selbstentfaltung in Form einer Überwindung bislang als leidvoll erfahrener Begrenzungen in der eigenen Lebensführung. Dieser Wunsch nach Selbstvervollkommnung ist zwar ein grundmenschliches Bedürfnis, wobei darin aber zugleich eine inhärente Anforderungsstruktur der Spätmoderne offensichtlich wird, die das Subjekt in besonderer Weise unter Druck setzt, möglichst viele Optionen des eigenen Lebens zu nutzen und deren Möglichkeiten auszuschöpfen (vgl. Reckwitz 2019: 230). Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass die angestrebten Ziele nicht allein durch subjektive Wertvorstellungen und Wünsche motiviert werden, sondern im Zeitalter einer hoch beschleunigten Gesellschaft durch Zeit- und Wettbewerbszwänge, die sich quasi hinter dem Rücken der Akteure vollziehen (vgl. Rosa 2011b: 249). Da der Typus der ‚*sich selbst Fesseln anlegenden und nach Befreiung suchenden Gefangenen*‘ aufgrund internalisierter Normierungen und einer gesteigerten Selbstkontrolle die angestrebten Optionen nicht zu ergreifen vermag, steht er sich quasi ‚selbst im Weg‘. Seine innere Frustration und Hilflosigkeit, die durch die ambivalenten Orientierungen erzeugt wird, versucht er abzumildern, indem auch er den Weg der Projektion wählt und „die Anderen“ für das eigene Scheitern verantwortlich macht.

Anhand dieser beiden Strukturmuster lassen sich konkrete Subjektformen einer „ambitionierten Kultur des Selbst“, wie diese von Andreas Reckwitz in seinem Buch über den gesellschaftlichen und kulturellen Strukturwandel der Gegenwart (2019: 219) herausgearbeitet worden ist, eingehender veranschaulichen. Dabei lassen sich sowohl die Anstrengungen, die das Projekt eines selbstbestimmten und erfüllten Lebens nach sich zieht, als auch das Scheitern dieses Anspruchs am konkreten Datenmaterial nachzeichnen.

Im Unterschied dazu demonstrieren der Typus der ‚*sich selbst ermächtigenden Ohnmächtigen*‘ sowie der Typus der ‚*grenzenlos bedürftigen Selbstversorgerin*‘ eine Distanzierung gegenüber den Normen der spätmodernen Subjektkultur. Stärker noch: Indem in beiden Strukturmustern die Erfahrung, ‚Schiffbruch im Leben erlitten zu haben‘ und damit das Erleben von Ohnmacht und Hilflosigkeit vorherrschend sind, werden die Anforderungen von Autonomie und Selbstverwirklichung gleichsam negiert. Insofern verkörpern diese beiden Typen, in denen sich aus psychologischer Perspektive betrachtet eine depressive Grundstruktur nachweisen lässt, die Erschöpfung des spätmodernen Selbst, das in zunehmenden Maße daran scheitert, „aus eigenen Antrieben und vollkommener Selbstverantwortung zu psychischer Stabilität und zu sozialem Ansehen zu gelangen“ (Honneth 2004: viii). Dieses erschöpfte Selbst stellt so gesehen die Kehrseite des autonomen und verantwortlichen Individuums dar, das versucht, es selbst zu sein, und dabei die Erfahrung macht, dem nie gerecht werden zu können (vgl. Ehrenberg 2004: 265, 277). Die Depression – von Ehrenberg als Leiden definiert, das sich in paradoxalen gesellschaftlichen Anforderungsstrukturen begründet – ist jedoch nicht nur als „Elend“ des spätmodernen Subjekts zu betrachten, sondern als „Gegenstück zur Entfaltung seiner Energie“ (a. a. O.: 278). Zudem – auch das lässt sich anhand der empirischen Ergebnisse nachweisen – beinhaltet die depressive Bewältigungsform ein spezifisches Interaktionsverhalten, bei dem nicht nur der Wunsch nach Versorgung und Unterstützung sowie nach Erfüllung der emotionalen Bedürfnisse an das Gegenüber delegiert wird, sondern deren Umsetzung durch ein unbewusst manipulatives Verhalten erfolgreich unterstützt wird.

Bilanziert man die vorgenommene Einordnung der Untersuchungsergebnisse in den Kontext kulturkritischer und soziologischer Erklärungsansätze, dann eröffnet die perspektivisch erweiterte Betrachtung der ermittelten Typologie sowohl die unterschiedlichen Praktiken, auf die Menschen bei der Umsetzung ihres Autonomie- und Selbstverwirklichungsanspruchs in der spätmodernen Gesellschaft zurückgreifen, als auch das damit einhergehende Enttäuschungspotenzial. Dabei werden nicht nur Erfahrungen des Scheiterns und das Zurückbleiben hinter den angestrebten Idealen thematisch, sondern zugleich der Umgang mit dem Unverfügbaren bzw. jenen Dimensionen der Lebensführung, die sich der subjektiven Kontrolle entziehen. So gesehen tritt das Leiden an den Begrenzungen des Lebens und dem schmerzlichen Verlust der persönlichen Integrität in den Vordergrund. Dem entspricht eine spezifische Bedürfnis-

lage der Anrufer\*innen, bei der es kaum darum geht, emotionale Erfahrungen wie Schuld, Enttäuschung und Frustration sowie Trauer und Depression im Rahmen eines klassischen Beratungssettings zu bearbeiten, sondern vielmehr darum, in der Hinwendung zur Telefonseelsorge emotionale Entlastung, Akzeptanz und Bestärkung zu finden.

### 5.2.2 *Zum gesellschaftlichen Stellenwert der Telefonseelsorge in der Spätmoderne*

Mit dem modernen Verständnis der Seelsorge, eine kommunikative Begleitung in menschlichen Krisen- und Konfliktsituationen zur Verfügung zu stellen, in denen die Lebenspraxis Erfahrungen der Kontingenz und Sinnlosigkeit bewältigen muss, während Instrumente der Beratung, Therapie oder der Pädagogik in dieser Situation an ihre Grenzen geraten, kann insofern ein Passungsverhältnis zwischen den Bedürfnissen der Nutzer\*innen und dem Angebot der Telefonseelsorge konstatiert werden. Als spezifische Form christlicher Seelsorge installiert Telefonseelsorge dabei einen Raum, der jenseits von pädagogischen und therapeutischen Ansätzen der Selbststeuerung und Selbstoptimierung Trost und eine Möglichkeit bietet, der Endlichkeit und den Begrenzungen der eigenen Existenz zu begegnen und diese zu bewältigen.

Seelsorge im Allgemeinen und Telefonseelsorge im Spezifischen beruft sich dabei auf das Instrumentarium, Erfahrungen menschlichen Leids in einen größeren Zusammenhang einzurücken und ratsuchende Menschen darin zu unterstützen, die eigene Existenz zu transzendieren, um auf diese Weise einen neuen Zugang zum eigenen Selbst und zur Welt zu finden (vgl. Kapitel 2.2.2). Dies bedeutet zum einen, den problematisch gewordenen Zeitverhältnissen in der Gegenwart, die den Einzelnen mit einer Flut an partikularisierten Zukunftsbezügen und einer entsprechenden Verantwortungslast überlagern, einen Zukunftsbezug der Dauer entgegenzusetzen (vgl. Kapitel 2.2.1ff.). Dieser nimmt im Rahmen der Telefonseelsorge vor allem in der Solidarität mit dem ratsuchenden Menschen, in der die christliche Heilzusage ihren Ausdruck findet, Gestalt an. Anders ausgedrückt: Mit der Einrichtung eines Beziehungsangebots, bei dem sich ehrenamtliche Seelsorger\*innen als Gesprächspartner\*innen zur Verfügung stellen, Sorgen und Nöte von Anrufer\*innen anzuhören, zu verstehen und zu begleiten, realisiert sich das Prinzip praktizierter Nächstenliebe, das Vertrauen in die Zukunft jenseits der auferlegten Selbstverantwortung erzeugen kann. Dieses grundsätzliche Versprechen der Solidarität konkretisiert sich in dem kommunikativen Geschehen, in dem der/die Anrufer\*in sich mit seinen/ihren existenziellen Nöten an die Telefonseelsorge wendet und deren Beziehungsangebot aufgreift, während der/die Seelsorger\*in sich seinem/ihrer Gegenüber zuwendet und sich von dessen Problemen und Leidenserfahrungen emotional berühren lässt.



Über die Ermöglichung eines sogenannten „generalisierten Zukunftsvertrauens“ (Henkel 2016: 48; vgl. Kapitel 2.2.2) hinaus stiftet das Prinzip der Solidarität eine Beziehung auf Augenhöhe, in der sich beide Beteiligte ‚als Gleiche‘ begegnen. Das heißt, entgegen einem Setting, bei dem der/die Seelsorger\*in etwa die Rolle eines Experten einnimmt, der ein Defizit des Ratsuchenden aufgreift und „behandelt“, treten beide vielmehr als Personen im Wissen um die prinzipielle Gebrochenheit der menschlichen Existenz miteinander in Kontakt. Seelsorge begründet sich deshalb nicht einseitig als menschliches Vermögen, sondern immer auch im Bewusstsein eigener und der grundsätzlichen menschlichen Begrenzungen (vgl. Wagner-Rau 2017: 513). Von daher ist der/die Anrufer\*in „auch kein Fall von etwas, von dem sich“ der/die Seelsorger\*in „oder sonstige andere ausgenommen wissen können“ (Gräß 1997: 334).

Dieser dialogische Bezugsrahmen, in dem sich Seelsorger\*in und Anrufer\*in wechselseitig aufeinander beziehen und im Miteinandersprechen einen Raum für ‚das Zwischen‘ schaffen, bildet zugleich die wesentliche Voraussetzung, unter der sich das Potenzial der Telefonseelsorge als spezifischer Form psychosozialer Beratung entfalten kann. Dazu gehört, dass der/die Seelsorger\*in durch die Haltung einer vorbehaltlosen Solidarität es dem/der Anrufer\*in ermöglicht, eine Sprache für das zu finden, was ihn/sie belastet, während er/sie zugleich verstehend versucht, die Geschichte des/der Ratsuchenden zu entziffern. Verstehen bedeutet dabei zunächst den Ort des Gegenübers einzunehmen, um eine emotionale Sensibilität für dessen Verletzlichkeiten und leidvolle Verstrickungen zu entwickeln und eine uneingeschränkte Akzeptanz der faktischen Existenz des/der Anrufer\*in zu vermitteln (vgl. a.a.O.: 336). Auf dieser Grundlage geht es zugleich darum, neue Perspektiven zu eröffnen und Deutungen anzubieten, die dem/der Ratsuchenden helfen, die eigene Lebensgeschichte mit ihren Begrenzungen besser zu verstehen.

Entgegen der klassischen psychosozialen Beratung zielt das hermeneutische Vorgehen der Seelsorge jedoch nicht in erster Linie darauf, neue Optionen der Selbstverwirklichung sichtbar zu machen oder Strategien zu erschließen, mit deren Hilfe sich die Alltagspraxis besser bewältigen lässt. Intention des seelsorglichen Handelns ist es stattdessen, die eigene Lebensgeschichte mit ihren Verwerfungen, Brüchen und Begrenzungen zu akzeptieren und das biografische Gewordensein bejahen zu können. Dazu braucht es ein personales Gegenüber, das in der Person des/der Seelsorger\*in quasi stellvertretend in Vorleistung des Verstehens und einer akzeptierenden Annahme geht, was dem/der Ratsuchenden sodann eine neue Sicht auf das Eigene eröffnet. Diese neue Betrachtungsweise der eigenen Existenz besteht vor allem darin, „die begrenzten, endlichen Möglichkeiten akzeptieren zu lernen, das Unvollständige, Fragmentarische in der eigenen Lebensgeschichte anzuerkennen, nicht ein anderer sein zu wollen, sondern dieser, der ich faktisch geworden bin“ (a.a.O.: 337).

Das heißt, das Beziehungsgeschehen im Seelsorgegespräch ermöglicht ein Selbstverstehen, bei dem das Ich in der Akzeptanz der unlösbaren Probleme

und der eigenen Verstrickungen eine Befreiung erfährt. Oder anders gesprochen: Die Anerkennung der Kontingenz und Absurdität des eigenen Lebens erlaubt es, sich von der Ausrichtung auf die Zukunft und den kulturell vorgegebenen Sinnzumutungen zu lösen und die Aufmerksamkeit auf die Gegenwart zu lenken. Aus der Perspektive des christlichen Menschenbildes ist dies mit der Hoffnung verknüpft, dass selbst aus dem Mangel und den erfahrenen Verletzungen der eigenen Biografie neue Lebensmöglichkeiten erwachsen sowie die Zuversicht, den eigenen Lebensweg im Vertrauen auf die Zukunft weiterzugehen (vgl. Wagner-Rau 2017: 513). Die Erfahrung der Befreiung stellt jedoch keinen dauerhaften Besitz dar, sondern bezieht sich vielmehr auf die Gegenwart des Moments. Von daher bleiben Menschen auf den befreienden Zuspruch eines Gegenübers immer wieder angewiesen, worin sich auch die Tragik der menschlichen Existenz spiegelt. Darüber hinaus lässt sich damit aber auch eine anthropologische Erklärung für das Phänomen der Daueranrufer\*innen finden.

Mit der Doppelstruktur als spezifische Form der Seelsorge und als eigener Zuschnitt psychosozialer Beratung verkörpert Telefonseelsorge einen der wenigen Orte in spätmodernen Gesellschaften, die darauf ausgerichtet sind, Erfahrungen des Scheiterns, der Sinnlosigkeit und des Verlustes von Hoffnung aufzugreifen und in dieser Situation ein kommunikatives Angebot zu machen, ohne die Absicht, den/die Ratsuchende\*n ändern bzw. seine/ihre Probleme lösen zu wollen. Vielmehr geht mit der seelsorglichen Begleitung die Intention einher, einen Raum zur Verfügung zu stellen, in dem menschliches Leid in seinen unterschiedlichen Ausprägungen nicht nur artikuliert werden kann, sondern durch die emotionale Resonanz des Gegenübers zugleich Anerkennung findet. Diese stiftet die notwendige Voraussetzung für eine Selbstakzeptanz und die Zustimmung zu dem Unabänderlichen, was gewissermaßen eine Heilung dessen bewirkt, was menschlich gesehen unheilbar und auch therapeutisch kaum zu behandeln ist (vgl. Gräß 1997: 340). Aus religionssoziologischer Perspektive können Seelsorger\*innen deshalb als „Meister des Sinnlosen“ (vgl. Vogt 2016: 302) bezeichnet werden.

Vor dem Hintergrund, dass spätmoderne Gesellschaften das Subjekt gewissermaßen dazu auffordern, die Lebensführung im Hinblick auf eine Optimierung der eigenen Zukunft zu gestalten, während es an „kulturellen Modellen, Narrativen und Haltungen“ fehlt, „um mit diesen nicht nur aus der Sicht der betroffenen Subjekte sinnlos erscheinenden Unverfügbarkeiten umzugehen“ und seinen Frieden damit zu machen (Reckwitz 2019: 231f.), gehört die Telefonseelsorge sicherlich zu den institutionellen Angeboten, die dieser Dimension des Lebens begegnen. Insofern verdeutlicht sich deren gesellschaftliche Relevanz, und dies vor allem in einer gegenwärtigen gesellschaftlichen Entwicklung, in der globale Krisenphänomene den Einzelnen immer stärker mit der Endlichkeit und dem menschlichen Scheitern in unterschiedlichen Dimensionen in Berührung bringen.

Nicht zuletzt lassen sich aus der spezifischen Logik der (Telefon)Seelsorge einschließlich den Ergebnissen der rekonstruktiven Studie zu den Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien der Anrufenden wichtige Impulse sowohl für psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit als auch für die Debatte um eine beratungswissenschaftliche Theoriebildung ableiten. Denn sicherlich gestaltet sich ein professionelles Beratungsgespräch grundsätzlich immer auch als ein emotionaler Resonanzprozess, der zur Selbstakzeptanz des/der Ratsuchenden führt, wenn auch Beratung zugleich darauf abzielt, die Autonomie des/der Klienten/Klientin zu aktivieren. In dieser Hinsicht wäre in der Debatte um die Theoriebildung der Beratung zum einen die Selbstakzeptanz als wichtiges Entwicklungsziel im Beratungsprozess stärker zu beleuchten, zumal diese ein entscheidendes Potenzial birgt, dem ‚Hamsterrad‘ der beschleunigten Moderne mit ihren Technologien der Selbstkontrolle und des Selbstmanagements entgegenzuwirken. In diesem Zusammenhang wäre es ferner möglich, dem weit verbreiteten Mythos, dass es bei psychosozialer Beratung immer um eine professionelle Unterstützung von Autonomieprozessen gehe, kritisch zu begegnen. Zum anderen erscheint es im Rahmen einer rekonstruktiven Beratungsforschung lohnend, den Blick auf den viel besagten ‚Zwischenraum der Beziehung‘ im Beratungsprozess zu lenken und das dialogische Geschehen genauer zu untersuchen, das eine Selbstakzeptanz befördert.

Insgesamt – so lässt sich abschließend sagen – eröffnet damit die empirische und die theoretische Auseinandersetzung mit der Telefonseelsorge als spezifischer Form psychosozialer Beratung aufschlussreiche Perspektiven, die einerseits wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf die Subjektkulturen und psychischen Belastungen der Spätmoderne vermitteln und andererseits den fachlichen Diskurs um psychosoziale Beratung wesentlich anreichern. Dabei dürften insbesondere die religiösen Gehalte der Seelsorge auf der Grundlage einer säkularen Übersetzung kognitive Anregungen für die Weiterentwicklung der beratungswissenschaftlichen Theoriebildung bereitstellen.

## **Literatur**

- Adorno, Theodor W. (2021): Individuum und Gesellschaft. Entwürfe und Skizzen, hrsg. v. Rolf Thiedemann. Frankfurter Adorno Blätter, Bd. VIII. München.
- Beck, Ulrich (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt a.M.
- Beck, Ulrich/Bonß, Wolfgang/Lau, Christoph (2001): Theorie reflexiver Modernisierung – Fragestellungen, Hypothesen, Forschungsprogramme. In: Beck, Ulrich/Bonß, Wolfgang (Hrsg.): Die Modernisierung der Moderne. Frankfurt a.M., S. 11–62.
- Bonß, Wolfgang/Hohl, Joachim/Jakob, Alexander (2001): Die Konstruktion von Sicherheit in der reflexiven Moderne. In: Beck, Ulrich/Bonß, Wolfgang (Hrsg.): Die Modernisierung der Moderne. Frankfurt a.M., S. 147–159.

- Brückner, Gerd u.a. (2001): Frankfurter Erklärung zur Beratung. In: *Der pädagogische Blick*, S. 147–150.
- Dewe, Bernd/Schwarz, Martin P. (2013): *Beraten als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen*. Hamburg.
- Ehrenberg, Alain (2004): *Das erschöpfte Selbst. Depression und Gesellschaft in der Gegenwart*. Frankfurt.
- Giddens, Anthony (1990): *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt a.M.
- Giddens, Anthony (1991): *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge.
- Gräß, Wilhelm (1997): Deutungsarbeit. Überlegungen zu einer Theologie therapeutischer Seelsorge. In: *Pastoraltheologie* 86, 7, S. 325–340.
- Gröning, Katharina (2016): Sozialwissenschaftlich fundierte Beratung in Pädagogik, Supervision und Sozialer Arbeit. Gießen.
- Guttandi, Friedhelm (1998): *Einführung in die „protestantische Ethik“ Max Webers*. Wiesbaden.
- Henkel, Anna (2016): Zukunftsbewältigung. Dimensionen der Sorge als Analyseperspektive moderner Gesellschaft. In: Henkel, Anna/Karle, Isolde/Lindemann, Gesa/Werner, Micha (Hrsg.): *Dimensionen der Sorge*. Baden-Baden, S. 35–59.
- Joas, Hans/Knöbl, Wolfgang (2004): Modernitätskrise? Neue Diagnosen (Ulrich Beck, Zygmunt Baumann, Robert Bellah und die Debatte der Liberalen und Kommunitaristen). *Sozialtheorie*. In: Dies. (Hrsg.): *Zwanzig einführende Vorlesungen*. Frankfurt a.M., S. 639–686.
- Keupp, Heiner/Höfer, Renate/Jain, Anil/Krause, Wolfgang/Strauss, Florian (2001): Soziale Landschaften in der reflexiven Moderne. Individualisierung und posttraditionale Ligaturen. In: Beck, Ulrich/Bonß, Wolfgang (Hrsg.): *Die Modernisierung der Moderne*. Frankfurt a.M., S. 160–176.
- Peters, Meinolf/Suschek, Margarete/Schnorr, Heike (2013): Psychosoziale Beratung zwischen humanistischer Aufklärung und Sozialtechnologie. In: Schnoor, Heike (Hrsg.): *Psychosoziale Beratung im Spannungsfeld von Gesellschaft, Institution, Profession und Individuum*. Göttingen, S. 21–23.
- Reckwitz, Andreas (2006): *Das hybride Subjekt. Eine Theorie der Subjektkulturen von der bürgerlichen Moderne zur Postmoderne*. Weilerswist.
- Reckwitz, Andreas (2019): *Das Ende der Illusionen. Politik, Ökonomie und Kultur in der Spätmoderne*. Frankfurt a.M.
- Rosa, Hartmut (2005): *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt a.M.
- Rosa, Hartmut (2010): Das Versprechen der Aufklärung und die Orientierungskrise der Gegenwart. In: Breidbach, Olaf (Hrsg.): *Laboratorium Aufklärung*. München, S. 199–216.
- Rosa, Hartmut (2011): Entfremdung in der Spätmoderne. Umriss einer Kritischen Theorie der sozialen Beschleunigung. In: Koppetsch, Cornelia (Hrsg.): *Nachrichten aus den Innenwelten des Kapitalismus*. Wiesbaden, S. 221–252.
- Schroer, Markus (2011): „Ende des Individuums“. In: Klein, Richard/Kreuzer, Johann/Müller-Dohm, Stefan (Hrsg.): *Adorno Handbuch*. Stuttgart, S. 332–337.
- Wagner-Rau, Ulrike (2017): Im Spannungsfeld von Empathie und Respekt. Menschenwürde in ihrer Bedeutung für die Seelsorge. In: *Pastoraltheologie* 106, 12, S. 504–515.

*Zur Dimension des latenten Sinns in Seelsorgegesprächen*

- Weber, Max (1991): Die protestantische Ethik. Eine Aufsatzsammlung, hrsg. v. Johannes Winckelmann. Gütersloh.
- Werner, Jilian/Nestmann, Frank (2014): Psychosoziale Beratung heute: Herausforderungen und Entwicklungspotenziale. In: Schwarz, Martin P./Ferchhoff, Wilfried/Vollbrecht, Ralf (Hrsg.): Professionalität: Wissen – Kontext. Sozialwissenschaftliche Analysen und pädagogische Reflexionen zur Struktur bildenden und beratenden Handelns. Bad Heilbrunn, S. 617–629.



TEIL IV:  
Ausgewählte soziale Problemlagen  
von Nutzer\*innen alltagsorientierter  
Beratungsangebote –  
Quantitative Forschungsergebnisse





## 6 Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufenden der Telefonseelsorge – eine quantitative Analyse

*Martin Klein, Rolf Strietholt, Eva Christina Stuckstätte*

### **Einleitung**

Der Verein Evangelische und die Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V. beauftragte Anfang des Jahres 2013 Martin Klein, Rolf Strietholt und Eva Christina Stuckstätte, die bundesweit erfassten Daten zur Arbeit der Telefonseelsorge (im Weiteren kurz TS) für einen Jahreszyklus auszuwerten. Anlass dieser Selbstvergewisserung war die Einführung einer bundesweiten Online-Statistik der TS (Bussi, s.u.), die von allen Stellen der TS verbindlich zu erheben ist. Die Arbeit der TS soll bundesweit einheitliche Daten erfassen und eine korrelierende Auswertung ermöglichen (vgl. Telefonseelsorge 2013: 3).

Die Telefonseelsorge-Stellen sind an 365 Tagen rund um die Uhr erreichbar. Das Angebot ist offen für alle Menschen, die Rat brauchen, unabhängig von Alter, Konfession, gesellschaftlichem Status usw. Das Konzept der TS ist nach eigener Beschreibung geprägt durch Niedrigschwelligkeit, Ehrenamtlichkeit und institutionelle Verlässlichkeit (vgl. Weber 2006: 25ff.).

Im Erfassungszeitraum dieser statistischen Analyse arbeiteten 78 der 108 Telefonseelsorgestellen deutschlandweit mit dem von Jürgen Vollmer entwickelten EDV-System **TelefonSeelsorge-Bundes-Statistik** (kurz: TS-Bussi). Der inhaltliche Aufbau des EDV-Systems wurde durch eine interne Telefonseelsorge-Arbeitsgemeinschaft entwickelt. TS-Bussi erlaubt es seit dem Jahr 2013 erstmalig, über die bislang standardmäßig vorgenommenen Jahresanalysen hinaus differenzierte Analysen zu Zielgruppen und Anruferanliegen der Telefonseelsorge vorzunehmen, ohne hierbei datenschutzrechtliche Aspekte zu vernachlässigen. Im Dezember 2018 hat das Programm Tesi (Telefonseelsorge im Internet) die TS-Bussi-Software abgelöst. 105 TS-Stellen arbeiten aktuell mit diesem Programm. Die Datenerfassung in Tesi erfolgt identisch wie in TS-Bussi, erlaubt jedoch zusätzlich, temporär einzelne Themenschwerpunkte regional oder bundesweit abzufragen.

Insgesamt wurden in der vorliegenden Analyse gut 1,3 Mio. in TS-Bussi dokumentierte Anrufe für den Zeitraum Juli 2013 bis Juni 2014 berücksichtigt. In diesem Zeitfenster erreichten 1.886.876 Anrufe die TS-Dienststellen (vgl. Telefonseelsorge 2015: 1). Die Möglichkeit einer umfassenden Analyse dieser

differenziert erfassten Fälle ist aktuell nahezu beispiellos für telefonische Beratungsdienste in der Bundesrepublik Deutschland. Die Ergebnisse der Analyse liefern einerseits einen differenzierten Einblick in die Arbeit der TS, andererseits spiegeln sie vielerlei Sorgen und Nöte jüngerer wie älterer Menschen wider.

Die vorliegende Auswertung wurde zu vier Themenschwerpunkten vorgenommen, die im Kontext soziologischer, sozialpolitischer und gesamtgesellschaftlicher Diskurse aktuell von besonderer Bedeutung sind:

- psychische Erkrankung und Suizidalität,
- Familie,
- Schulden und Armut sowie
- Alter.

Entsprechend gliedert sich der vorliegende Beitrag. Teil 1 wird zunächst auf das Ziel und das Forschungsdesign der Analyse eingehen. Zudem erfolgt hier eine ausführliche Beschreibung der Stichprobe und somit der Anrufenden der TS. Teil 2 widmet sich den thematischen Analysen, die sich aus den Anruferdaten herausfiltern lassen. Teil 3 schließt den Bericht mit einem Fazit sowie mit Empfehlungen für die Weiterarbeit telefonischer Beratungsdienste wie der TS ab.

Quellennachweis: Alle Tabellen und Abbildungen dieses Kapitels sind eigene Darstellungen der Verfasser\*innen.

## **6.1 Auftrag und Ziel der statistischen Analyse**

Auftrag dieser Untersuchung war es, über eine differenzierte Analyse der in TS-Bussi erfassten Anruferdaten ein umfassendes Bild der TS-Arbeit zu entwerfen. Dieses sollte als Grundlage einer Überprüfung und Selbstvergewisserung der Ziele und Anliegen der TS in Deutschland dienen. Damit stellte sich die TS selbstkritisch der Frage ihrer Relevanz und des seelsorgerischen Auftrags in einer individualisierten und pluralisierten Gesellschaft im 21. Jahrhundert. Zentral für die Analyse war die Fragestellung, wer mit welchen Anliegen die Dienstleistung der TS in Anspruch nimmt.

Die Beantwortung dieser Frage zog Konsequenzen in unterschiedliche Richtungen nach sich und warf Folgefragen auf wie z.B.:

- Worin liegt der seelsorgerische Auftrag der TS im aktuellen gesellschaftlichen Kontext?
- Kann die TS der Breite der thematischen Anliegen ihrer Anrufer/innen gerecht werden?
- Ist das ehrenamtliche und hauptamtliche Personal der TS passgenau für Beratungsthemen und -anliegen heutiger junger wie älterer Generationen ausgebildet?
- Werden über die Öffentlichkeitsarbeit der TS die anvisierten Zielgruppen angesprochen und erreicht?

Fragen wie diese galt es im Nachgang der Analyse zu diskutieren. Die Erkenntnisse der vorliegenden Untersuchung können und sollen jedoch darüber hinaus auch dem Diskurs zu Möglichkeiten und Grenzen telefonischer Beratung dienen.

Erkenntnisleitend bei der Auswertung waren vier inhaltliche Themenschwerpunkte, die in Anlehnung an die über TS-Bussi erfassten Gesprächsthemen gebildet wurden: „psychische Erkrankung und Suizidalität“, „Familie“, „Armut und Schulden“ sowie „Alter“. Diese vier Kategorien gaben Anlass zu differenzierten Zielgruppenanalysen sowie zu Analysen der Themen der Beratungs- bzw. seelsorgerischen Gespräche.

Fragen zum passgenauen Zugang zu den Zielgruppen der TS konnten im Rahmen dieser Analyse nicht beantwortet werden, da ausschließlich Beratungsanliegen berücksichtigt wurden, die telefonisch an die TS herangetragen wurden. Ebenso waren regionalspezifische Auswertungen aufgrund datenschutzrechtlicher Vorgaben nicht möglich.

## 6.2 Forschungsdesign

Die Analyse bediente sich bereits vorliegender, von 78 TS-Dienststellen über TS-Bussi erfasster Daten und war somit sekundäranalytisch und rein quantitativ ausgerichtet. Um mit aussagekräftigen Daten arbeiten zu können, wurden nicht alle Fälle eines laufenden Jahres berücksichtigt. Als Auswahlkriterium diente der Indikator „als Beratungsgespräch/Seelsorgegespräch klassifiziert“. Anrufe, die nicht dem Anliegen der TS entsprachen, wurden ebenso nicht berücksichtigt wie Anrufe der Kategorie „Aufleger/verwählt“ und „Schweigeanruf“. Insgesamt wurden folglich 60% der 1.351.811 Anrufe analysiert, die im Zeitraum vom 1.7.2013 bis 30.6.2014 in TS-Bussi erfasst wurden. Das ergibt eine Stichprobengröße von 803.689 Anrufen.

Die Datensätze wurden am 31. Juli 2014 vom Server des Auftraggebers geladen und in das Statistikprogramm SPSS exportiert. Hier wurden die Daten aufbereitet, einheitlich codiert und auf Plausibilität überprüft. Eine gesonderte mathematische Prüfung auf Plausibilität der „Schätzdaten“, z.B. zu den Erfassungsbereichen „Alter“ und „berufliche Situation“, erfolgte aufgrund begrenzter Ressourcen nicht. Die statistische Auswertung umfasste uni-, bi- und multivariate Analysen.

Zur Interpretation der Daten:

Alle vorliegenden Daten basieren auf subjektiven Einschätzungen der TS-Mitarbeiter/innen, die die TS-Bussi-Datenmatrix im Idealfall nach jedem eingehenden Telefonat ausfüllen. Dies bedeutet, dass die Daten größtenteils keine Beschreibungen objektiverbarer Fakten sind, sondern vielmehr Ergebnis subjektiver Einschätzungen (soziale Konstruktionen). Sie sind durch individuelle Wahrnehmungen und Deutungen der TS-Mitarbeiter/innen „gefärbt“, die zu spezifischen Kategorisierungen der Anrufe geführt haben. Demzufolge sind die Ergebnisse mit einer gewissen Vorsicht und immer durch die Brille des hier nicht kontrollierbaren Faktors der Subjektivität zu interpretieren.

Im Weiteren ist zu berücksichtigen, dass die folgenden Analysen nur Sachverhalte wiedergeben, die sich aus den tatsächlich erfassten Daten ermitteln lassen. Wurden z.B. aus Zeitgründen Anrufe nicht umfassend in das EDV-System eingepflegt, können sich Abweichungen zwischen dem tatsächlichen und dem erfassten Gesprächsverlauf ergeben haben.

Weiterhin können sich Verzerrungen in den Ergebnissen durch den großen Anteil an Wiederholungsanrufer/innen ergeben (vgl. Kapitel 6.3.1). Gerade im Kontext von Analysen mit einer reduzierten Stichprobe, z.B. zum Thema Suizidalität, können Wiederholungsanrufer/innen deutlichen Einfluss auf die Ergebnisse nehmen.

Die Analysen weisen zudem sehr häufig signifikante statistische Zusammenhänge auf. Aufgrund der Stichprobengröße ist dies allerdings nicht verwunderlich. Entsprechende Ergebnisse sollten demzufolge nicht überinterpretiert werden.

## 6.3 Profil der TS-Anrufer/innen

Im Weiteren folgt eine Beschreibung zentraler Merkmale der TS-Anrufer/innen, ihres Anrufverhaltens sowie der Themen der Anrufe.

### 6.3.1 Kontaktart und Anrufverhalten

In der vorliegenden Datenauswertung wurden zunächst gut 1,3 Mio. Telefonanrufe berücksichtigt. Wie bereits weiter oben beschrieben, wurde die Stichprobe über den Filter „Seelsorge-/Beratungsgespräch“ auf aussagekräftige Fälle um gut 40% reduziert. Nachfolgende Tabelle zeigt, wie sich alle 1,3 Mio. Anrufe entsprechend der Kontaktart kategorisieren lassen:

Tabelle 6.1: Art des Kontaktes

	Häufigkeit	Prozent
Seelsorge-/Beratungsgespräch	803.689	59,5%
nicht Auftrag der TS	176.207	13,0%
Aufleger/verwählt	338.538	25,0%
Schweigeanruf	33.377	2,5%
<i>Total</i>	<i>1.351.811</i>	<i>100,0%</i>

Über die Anliegen der Anrufer/innen hinter den gut 40% Kontaktaufnahmen jenseits eines Seelsorge- und Beratungsgesprächs lassen sich nur Vermutungen anstellen. Vermutlich dürften Scherzanrufe oder sogenannte „Sexanrufe“ einen Teil dieser Kontaktaufnahmen ausmachen.

Tabelle 6.2: Anzahl der Anrufe pro Monat und Jahr

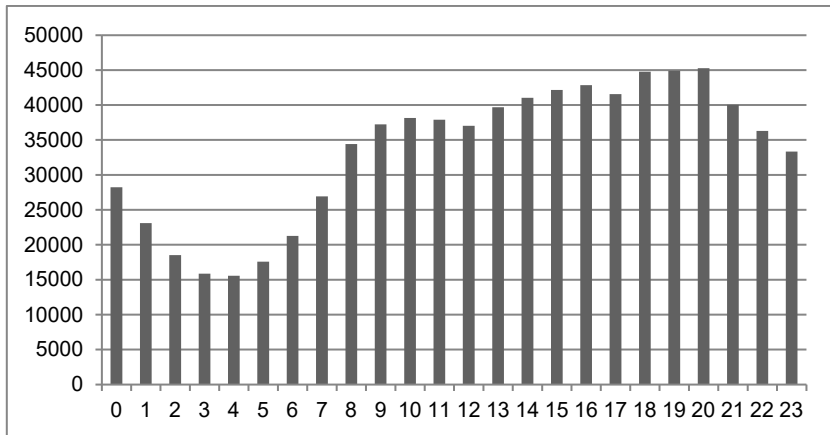
Jahr	Monat	Häufigkeit	Prozent
2013	Jul	60.239	7,5%
	Aug	61.130	7,6%
	Sep	59.514	7,4%
	Okt	68.098	8,5%
	Nov	71.013	8,8%
	Dez	76.270	9,5%
2014	Jan	74.591	9,3%
	Feb	64.176	8,0%
	Mär	70.584	8,8%
	Apr	65.827	8,2%
	Mai	67.113	8,4%
	Jun	65.134	8,1%
Insgesamt		803.689	100,0%

Die Mitarbeiter/innen der TS und somit die gesprächsannahmenden Personen waren zu 23% Männer und zu 77% Frauen. Seelsorgerische Betreuung bei der TS ist somit nach wie vor eine deutlich weiblich geprägte Aufgabe.

Tabelle 6.2 zeigt die Summe der Anrufe über das Jahr verteilt. Erwartungsgemäß wurden in den Monaten November, Dezember und Januar die meisten Anrufe gezählt (lebensweltliche Konjunkturen wie vermehrte Anrufe an Weihnachten und Silvester).

Die nachfolgende Abbildung zeigt, zu welcher Tageszeit das größte Anrufaufkommen festzustellen ist.

Abbildung 6.1: Uhrzeit Anrufbeginn in absoluter Häufigkeit



Das Anrufaufkommen war von 08:00 Uhr morgens bis 22:00 Uhr nachts auf einem relativ hohen Niveau. Die meisten Anrufer/innen meldeten sich am späten Nachmittag und in den Abendstunden. Hier fallen vermutlich die Anrufe erwerbstätiger Personen deutlich mit ins Gewicht.

Die Dauer zwischen Annahme und Beendigung eines Gesprächs zeigt eine hohe Variation. 2% der Anrufe dauerten weniger als eine Minute, 19% weniger als fünf Minuten, 33% weniger als 10 Minuten, 56% weniger als 20 Minuten, 73% weniger als 30 Minuten, 84% weniger als 40 Minuten und 91% weniger als 50 Minuten (Prozentwerte jeweils kumuliert). Die Hälfte der Anrufe dauerte weniger als 17 Minuten.

Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht das Verhältnis von Erst- und Wiederholungsanrufen.

Tabelle 6.3: Erstanruf oder wiederholter Anruf

	Häufigkeit	Prozent
Erstanruf	124.316	23,6%
wiederholt	401.432	76,4%
nicht einzuordnen	277.941	–
<i>Total</i>	803.689	100,0%

Die Tabelle zeigt einen sehr hohen Anteil von Wiederholungsanrufen. Dieser Anteil dürfte noch höher liegen, wenn die Anrufe mit zugeordnet würden, die Wiederholungsanrufe aus anderen Regionen sind, vom Personal der aktuell erreichten TS-Dienststelle jedoch nicht als solche erkannt und entsprechend kategorisiert werden. Schließlich wurden zum Auswertungszeitpunkt Anrufe nicht nur bei der jeweils regionalen TS-Stelle angenommen, sondern bei Überlastungen regional und überregional weitergeschaltet. Bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz galt im Erhebungszeitraum der Daten noch eine regionenunabhängige Weiterleitung.

Die Daten aus Tabelle 6.3 gaben im Auswertungsprozess Anlass, genauer zu prüfen, wie hoch die Quote der Wiederholungsanrufer/innen ist. Hierzu wurden exemplarisch Anrufer/innendaten aus dem Monat Juni 2014 ausgewertet (Quelle: anonymisierter Datensatz der ACD Statistik der Telekom).<sup>1</sup> In diesem Monat gab es 680.001 Anrufversuche. Hinter dieser Summe von Anrufversuchen standen 38.265 Anschlüsse. Mit 23.255 dieser Anschlüsse kam mehr als ein Gespräch, mit 14.144 Anschlüssen kam exakt ein Gespräch und mit 866 Anschlüssen kam kein Gespräch zustande. Schaut man sich die Verteilung der Summen der durchschnittlichen Anrufe pro Anschluss nach den 108 TS-Dienststellen an, so ist festzustellen, dass in diesem Monat pro Telefonanschluss durchschnittlich 17,77 Anrufversuche pro TS-Dienststelle stattgefunden haben (vgl. TS 2014, Anrufanalyse für Juni 2014 anonymisiert). Hinter diesem Durchschnittswert steht aber eine breite Streuung der Zahl der Anrufversuche pro Telefonanschluss.

Diese Daten führen zu zwei wichtigen Schlussfolgerungen: Zum einen besteht die Klientel der TS zu einem großen Teil aus „Stammkunden und -kundinnen“. Zum anderen gelingt es einer großen Zahl von Ratsuchenden nur aufgrund mehrmaliger Versuche, zur TS-Beratung durchzukommen, oder ihre Anrufversuche bleiben gänzlich erfolglos.

1 In TS-Bussi wurden im Juni 2014 107.618 Gespräche jeglicher Kontaktart erfasst. Die Telekom konnte im gleichen Zeitraum 152.962 Gespräche registrieren. Dies bedeutet, dass 45.344 Anrufe von den TS-Mitarbeiter/inne/n nicht bzw. nicht über TS-Bussi erfasst wurden.

### 6.3.2 Sozio-demografische Merkmale der Anrufer/innen

In den nachfolgenden Abschnitten werden die persönlichen Merkmale der Anrufer/innen wie zum Beispiel Geschlecht, Namensnennung oder auch die Lebensform analysiert.

#### 6.3.2.1 Geschlecht und Altersstruktur

Im Beobachtungszeitraum waren 34,1% der Anrufe auf männliche und 65,9% auf weibliche Anrufende zurückzuführen (berücksichtigt wurden die Fälle, bei denen eindeutige Angaben zum Geschlecht gemacht werden konnten).

Hier ist allerdings anzumerken, dass diese Zahlen nicht automatisch identisch mit dem Geschlechterverhältnis der Personen sind, die versucht haben, eine TS-Dienststelle zu erreichen. Aufgrund der technischen Voraussetzungen der Anrufverteilung über die Telekom war es zum Auswertungszeitpunkt möglich, dass insbesondere Mobiltelefon nutzende Ratsuchende schlechtere Chancen hatten, eine/n Berater/in der TS zu erreichen. In den Jahren 2013/2014 war es bei der TS bundesweit nicht einheitlich geregelt, ob und in welchem Verhältnis Handyanrufe zu Festnetzanrufen Priorität in der Weiterleitung haben. Seitens der TS wurde zum Auswertungszeitpunkt in diesem Zusammenhang die Hypothese aufgestellt, dass in den Gesprächen der TS erfahrungsgemäß Männer häufiger ein Mobiltelefon nutzen als Frauen und somit in ihrem Zugang zu einem Beratungsgespräch benachteiligt sein könnten. Für die jüngeren Generationen kann dieser mögliche Nachteil mittlerweile jedoch ausgeschlossen werden. So zeigen Jugendstudien wie z.B. die JIM-Studie, dass Mädchen wie Jungen inzwischen gleich häufig ein Handy besitzen (vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2018: 9). Seit 2017 werden Festnetz- wie Handyanrufe gleichrangig an eine (regionale) TS-Stelle weitergeleitet.

Hinsichtlich der Gesprächsthemen zeigte sich, dass Männer am häufigsten ihr seelisches Befinden (34,7%)<sup>2</sup> angesprochen haben, gefolgt von familiären und partnerschaftlichen Themen<sup>3</sup> (25,1%). An dritter Stelle wurden das körperliche Befinden (16,4%) sowie das Thema Einsamkeit und Isolation (16%) zum Gegenstand der Gespräche gemacht. Etwas häufiger als die Frauen thematisierten die Männer Suchtproblematiken (4,5% zu 3,1%) und deutlich häufiger das Thema Sexualität (12,7% zu 2,2%).

Frauen besprachen ebenfalls am häufigsten ihr seelisches Befinden, mit 43,7% deutlich häufiger als Männer. An zweiter Stelle folgte auch hier das

- 2 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen *kusb\_2* gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress/Ärger/Aggression, selbstverletzendes Verhalten und Selbstbild.
- 3 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen *son\_2* gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Partnersuche/Partnerwahl, Leben in Partnerschaft, Schwangerschaft und Kinderwunsch, Elternschaft/Erziehung, familiäre Beziehungen sowie Betreuung und Pflege (vgl. hierzu auch Erläuterungen in Kapitel 6.3.3).



### *Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufernden*

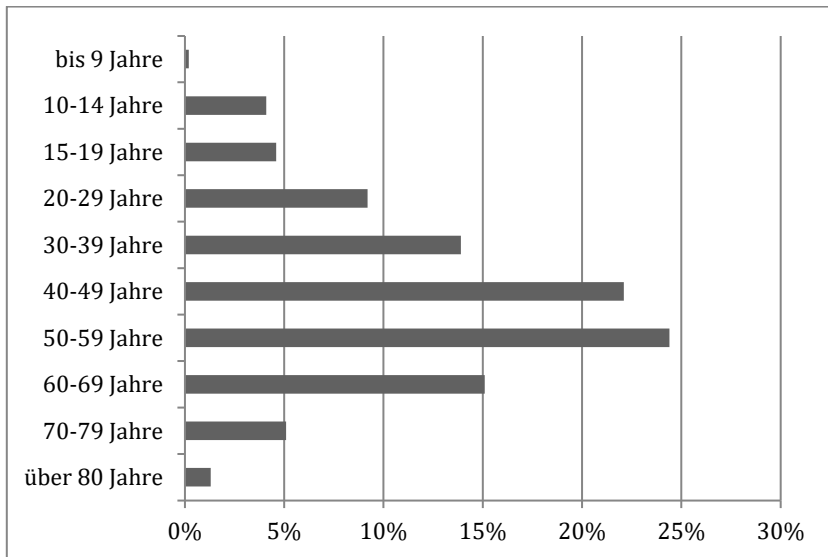
Thema „Familie und Partnerschaft“ (32,5%), an dritter Stelle das körperliche Befinden (19,7%). Die beiden erstgenannten Themen machten bei den Männern somit rund 50% der Gesprächsthemen aus, bei den Frauen rund 75% (Mehrfachnennungen möglich).

Nur in einem geringen Teil der Anrufe (12,1%) benannte der/die Anrufernde seinen/ihren Namen am Telefon. Dies zeugt von der großen Bedeutung anonymisierter Beratung, der sich die Telefonseelsorge seit jeher besonders verpflichtet fühlt.

Die große Bedeutung anonymer Beratung wird auch daran ersichtlich, dass den Mitarbeiter/inne/n der TS vielfach nicht bekannt war bzw. sie nicht einschätzen konnten, wie alt der/die Anrufer/in war. Gut 95.000 Anrufe der Gesamtstichprobe (n = 803.689) waren im Beobachtungszeitraum nicht einzuordnen. Bei den einzuordnenden Anrufen war in 54,2% der Anrufe das Alter geschätzt, in 45,8% der Fälle war das Alter bekannt. Dieses Ergebnis zeigt, dass alle weiteren Analysen, die sich auf das Thema Lebensalter der Anrufer/innen beziehen und die Schätzwerte einschließen, mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht die Altersstruktur der Anrufer/innen, deren Alter bei der Datenerfassung bekannt war oder geschätzt wurde:

*Abbildung 6.2: Altersstruktur der Anrufernden nach Altersgruppen (in %)*



Die Darstellung zeigt, dass die TS-Beratung über alle Generationen hinweg stark frequentiert wird, wenn auch der Altersschwerpunkt zwischen dem 40. und dem 60. Lebensjahr liegt.

Die Zahl von 128.051 Anrufen der Altersgruppe 29 Jahre und jünger zeigt, dass die TS neben weiteren etablierten Telefonberatungshotlines, wie z.B. dem Kinder- und Jugendtelefon des Vereins „Nummer gegen Kummer“, als bekannte Beratungsinstanz angenommen wird. Über das Kinder- und Jugendtelefon fanden z.B. im Jahr 2013 145.599 Beratungsgespräche mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen statt, die in der Regel acht bis 25 Jahre alt waren (vgl. Nummer gegen Kummer e.V. 2013: 6 und 10). Die Summe der Kontaktaufnahmen jüngerer Ratsuchender ist bei der TS noch zu ergänzen um Mail- und Chatanfragen. Im Vergleich aller Alterskohorten nutzen die unter 29-Jährigen diese beiden Zugänge zur TS am häufigsten. Die unter 9 bis 29-Jährigen machten im Jahr 2014 56,2% der Chatanfragen und 56,7% aller Mailanfragen aus (vgl. Telefonseelsorge 2015: 3). Der hohe Zuspruch der TS bei den jüngeren Anrufer/innen dürfte u.a. auf die 24-Stunden-Erreichbarkeit zurückzuführen sein, die andere Telefonberatungsdienste nicht vorhalten (können).

### 6.3.2.2 Berufliche Situation und Lebensform

Die berufliche Situation war deutlich häufiger bekannt als das Alter der Anrufer/innen. Dies hatte vermutlich damit zu tun, dass die berufliche Situation häufig Gesprächsgegenstand war (vgl. hierzu auch Kapitel 6.3.3 Themen der Anrufer/innen).

Tabelle 6.4: Berufliche Situation geschätzt/bekannt

	Häufigkeit	Prozent
bekannt	324.539	75,0%
vermutet	383.399	25,0%
nicht einzuordnen	95.751	–

Die Angaben zur beruflichen Situation lassen sich den in Tabelle 6.5 aufgeführten Kategorien zuordnen.

Es zeigte sich, dass im Schwerpunkt Anrufe erwerbstätiger Personen sowie erwerbsunfähiger Personen bei der TS eingingen. Zu den erwerbsunfähigen Personen wurden zum Auswertungszeitpunkt in der TS-Statistik Personen gezählt, die aufgrund psychischer, geistiger oder körperlicher Beeinträchtigungen nicht arbeiten können oder einer Tätigkeit in einer beschützenden Werkstatt nachgehen und folglich eine Erwerbsunfähigkeitsrente beziehen (vgl. Telefonseelsorge 2013: 11). Ähnlich hoch war die Quote der Anrufe von Perso-

nen, die sich im Ruhestand befanden. Der Anteil von Anrufern arbeitsloser Personen war mit 11,4% dem Auftrag der TS entsprechend ebenfalls relativ hoch. Vermutlich liegt der Anteil der arbeitslosen Personen unter allen Anrufer/innen bei der TS höher als der bundesdeutsche Durchschnitt an der Gesamtbevölkerung von aktuell 4,9% (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2019). Die TS-Statistik definiert Arbeitslosigkeit anders als die Bundesagentur für Arbeit. Personen in Maßnahmen der Agentur für Arbeit werden hier ebenfalls als arbeitslos gezählt.

*Tabelle 6.5: Angaben zur beruflichen Situation*

	Häufigkeit	Prozent
erwerbstätig	153.613	25,9%
erwerbsunfähig	148.570	25,0%
Ruhestand	111.760	18,8%
Schule/Studium/ Ausbildung	69.080	11,6%
arbeitslos	67.799	11,4%
Hausfrau/Hausmann	25.038	4,2%
Sonstiges	18.305	3,1%
<b>Total</b>	<b>707.938</b>	<b>100,0%</b>

Die Lebensform der Anrufer/innen wurde deutlich seltener als das Alter oder die berufliche Situation geschätzt.

*Tabelle 6.6: Lebensform geschätzt/bekannt*

	Häufigkeit	Prozent
bekannt	563.233	83,8%
vermutet	108.492	16,2%
nicht einzuordnen	131.964	–
<b>Total</b>	<b>803.689</b>	<b>100,0%</b>

Der große Anteil bekannter Angaben lässt sich vermutlich daraus ableiten, dass die Lebensform einen häufigen Anlass für das Gespräch darstellt. Die bekannten Lebensformen lassen sich in der Summe aller Anrufe wie folgt unterteilen:

Tabelle 6.7: Angaben zur Lebensform

	Häufigkeit	Prozent
alleinlebend	435.547	64,8%
in einer Familie	96.258	14,3%
in Partnerschaft/Ehe	87.998	13,1%
in einer Gemeinschaft	30.251	4,5%
alleinerziehend	21.671	3,2%
<i>Total</i>	671.725	100,0%

Auffallend ist der extrem hohe Anteil von Anrufen alleinlebender Personen. Er macht fast 65% aller Anrufe aus. Diese Zahl lässt vermuten, dass der Anteil Alleinlebender unter den TS-Anrufer/inne/n trotz Wiederholungsanrufen im Vergleich zum Bundesdurchschnitt überrepräsentiert ist. Der Anteil Alleinlebender in der Gesamtbevölkerung lag 2011 bei 19,6% (vgl. Statistisches Bundesamt 2012b: 7).

Ebenso auffällig ist, dass der Anteil der Anrufe Alleinerziehender sehr klein ist. Nur gut 3% der Anrufe ließen sich dieser Zielgruppe zuordnen (inklusive Wiederholungsanrufe). Zu vermuten wäre gewesen, dass die Beratungsnachfrage dieser Zielgruppe aufgrund der vielfach als problematisch und/oder benachteiligend beschriebenen Lebenssituationen (vgl. BMFSFJ 2012a; BMFSFJ 2012b; BMFSFJ 2017) größer ist. 19% der bundesdeutschen Haushalte waren im Jahr 2017 Haushalte Alleinerziehender (vgl. Statistisches Bundesamt 2018: 9). Hier stellt sich die Frage, inwieweit die TS für diese Zielgruppe ein attraktives Unterstützungsangebot darstellt bzw. ob es Zugangsbarrieren zu den Dienstleistungen der TS bzw. zur telefonischen Beratung für Alleinerziehende gibt.

Eine bivariate Analyse der Variablen Lebensform und Gesprächsthemen zeigt folgende Erkenntnisse: Alleinlebende Personen thematisierten am häufigsten ihr seelisches Befinden<sup>4</sup> (44,2%) gefolgt von familiären und partner-

4 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen *kusb\_2* gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress/Ärger/Aggression, selbstverletzendes Verhalten und Selbstbild.

*Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufenden*

schaftlichen Themen<sup>5</sup> (26,7%) und dem Thema „Einsamkeit und Isolation“ (22,1%) bzw. körperliches Befinden (21,9%). Nachfolgende Tabelle zeigt die drei häufigsten Themen nach Lebensformen:

*Tabelle 6.8: Häufigste Gesprächsthemen nach Lebensform (in %) – Mehrfachantworten möglich*

	allein- lebend	in Partner- schaft/Ehe	in einer Familie	allein- erziehend	in einer Gemein- schaft
1	kusb_2 (44,2%)	sone_2 (53,8%)	sone_2 (40,4%)	sone_2 (56,7%)	kusb_2 (41,9%)
2	sone_2 (26,7%)	kusb_2 (44,8%)	kusb_2 (36,0%)	kusb_2 (44,8%)	sone_2 (26,9%)
3	sone_1 (22,1%)	kusb_1 (16,1%)	sone_4 (12,4%)	sone_3 (15,7%)	kusb_1 (26,3%)

Hinweis: kusb\_1 = Körperliches Befinden; kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, Selbst-verletzendes Verhalten, Selbstbild; sone\_1 = Einsamkeit/Isolation; sone\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung; sone\_3 = Trennung, Sterben, Tod; sone\_4: Alltagsbeziehungen

Neben den in der Tabelle benannten Hauptthemen wurde das Thema Sexualität am häufigsten von in einer Familie lebenden Personen angesprochen, das Thema Alltagsbeziehungen von in einer Gemeinschaft lebenden Personen, das Thema körperliche, seelische und sexuelle Gewalt wiederum von in einer Familie lebenden Personen. Die Themen finanzielle und materielle Sicherheit sowie (berufliche) Tätigkeit wurden am häufigsten in den Anrufen der Alleinerziehenden angesprochen. Letzteres verwundert vor dem Hintergrund entsprechender Forschungsbefunde nicht, da diese Lebensform mit besonderen finanziellen Problemen und häufig auch mit Armutserfahrungen einhergeht (vgl. z.B. BMFSFJ 2012a; BMFSFJ 2012b; BMFSFJ 2017).

5 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen sone\_2 gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Partnersuche/Partnerwahl, Leben in Partnerschaft, Schwangerschaft und Kinderwunsch, Elternschaft/Erziehung, familiäre Beziehungen sowie Betreuung und Pflege.

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Oberthema	Einzelindikatoren
kusb_1	körperliches Befinden	körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)
kusb_2	Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild	Niedergeschlagenheit Ängste Stress, Ärger, Aggression selbstverletzendes Verhalten Selbstbild
kusb_3	Verwirrheitszustände	Verwirrheitszustände
kusb_4	Sucht	Sucht
kusb_5	positives Befinden (Freude, Dankbarkeit Liebe, Glück, ...)	positives Befinden (Freude, Dankbarkeit, Liebe, Glück ...)
kusb_6	Suizidalität Anrufender oder anderer	Suizidalität/Suizid der/des Anrufenden Suizidalität/Suizid eines/r anderen
kusb_7	Sexualität	Sexualität
sone_1	Einsamkeit/Isolation	Einsamkeit/Isolation
sone_2	Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung	Partnersuche/Partnerwahl Leben in Partnerschaft Elternschaft/Erziehung Familiäre Beziehungen Betreuung und Pflege Schwangerschaft/Kinderwunsch
sone_3	Trennung, Sterben, Tod	Trennung Sterben und Tod
sone_4	Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)	Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)
sone_5	Migration/Integration	Migration/Integration
sone_6	körperliche, seelische und sexuelle Gewalt	körperliche und/oder seelische Gewalt sexuelle Gewalt
taet	Tätigkeit	Schule und Ausbildung Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche Alltagsgestaltung Arbeitssituation
fima	finanzielle und materielle Sicherheit	Armut/Schulden Wohnung/Wohnumfeld Finanzfragen
sinn	Sinn, Werte	Sinn, Glaube, Werte Kirchen und Glaubensgemeinschaften Gesellschaft und Kultur
ruec	Rückmeldung Telefonseelsorge	Dank/Lob Beschwerde Vereinbarung über Gesprächskontakte Sonstige Rückmeldung

Hinweis: kusb = körperliches und seelisches Befinden; sone = soziales Netz; sinn = Sinn, Werte; fima = finanzielle und materielle Sicherheit; taet = Tätigkeit; ruec = Rückmeldung zur Telefonseelsorge.

### 6.3.3 Themen der Anrufe

Die Themen der Gespräche wurden zum Auswertungszeitpunkt von den TS-Mitarbeiter/inne/n in 39 Kategorien erfasst. Diese Kategorien unterteilen sich in sechs Oberkategorien:

- körperliches und seelisches Wohlbefinden
- soziales Netz
- Tätigkeit
- finanzielle und materielle Sicherheit
- Sinn, Werte
- weitere Themen

Die Mitarbeiter/innen konnten zum Auswertungszeitpunkt bis zu drei Themen pro Gespräch angeben. Mehrfachantworten waren somit möglich, aber die Summe der statistisch erfassten Themen konnte trotzdem von der tatsächlichen Zahl im Anruf besprochener Themen abweichen. Zu Verzerrungen in der Dokumentation konnte es zudem kommen, wenn aufgrund eines hohen Anrufaufkommens die statistische Erfassung unter Zeitdruck erfolgen musste und z.B. nur das Hauptgesprächsthema erfasst wurde. Nachfolgende Tabelle zeigt, wie viele Themen pro Anruf seitens der ehrenamtlichen Beratenden im Beobachtungszeitraum dokumentiert wurden:

*Tabelle 6.9: Anzahl der pro Anruf erfassten Themen*

Zahl der besprochenen Themen	Häufigkeit	Prozent (kumuliert)
kein Thema angegeben	38	0,0%
mindestens ein Thema	803.651	99,9%
mindestens zwei Themen	477.519	59,4%
drei Themen	197.841	24,6%

Da für die vorliegende Stichprobe nur als Beratungsgespräch klassifizierte Fälle ausgewählt wurden, liegt es nahe, dass mindestens ein Gesprächsthema für fast alle Anrufe dokumentiert wurde. Für fast 60% der Anrufe wurden zwei Themen dokumentiert, in knapp 25% der Fälle drei Themen.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Häufigkeit der von den TS-Mitarbeiter/inne/n kategorisierten Themen. Zur besseren Übersicht wurden die 39 Kategorien der TS-Bussi-Statistik für die Analyse in 17 themennahe Kategorien zusammengefasst, die jeweils eine neue Variable für die statistischen Analysen darstellten. Dieses Vorgehen diente dazu, die Komplexität der statistischen Analysen zu reduzieren und somit die Ergebnisse auch für Außenstehende nachvollziehbar zu machen:

Tabelle 6.10: Themen der Gespräche (in %, bis zu 3 Angaben pro Gespräch möglich)

	Prozent
Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild (kusb_2) <sup>6</sup>	40,5%
Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung (sone_2)	29,9%
körperliches Befinden (kusb_1)	18,5%
Einsamkeit/Isolation (sone_1)	14,6%
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.) (sone_4)	10,9%
Schule/Ausbildung, Arbeitssituation, Arbeitslosigkeit, Alltagsgestaltung (taet)	8,2%
Trennung, Sterben, Tod (sone_3)	7,2%
Armut/Schulden, Finanzfragen, Wohnung/Wohnumfeld (fima)	6,0%
Sexualität (kusb_7)	5,8%
Sinn/Glaube/Werte, Kirchen und Glaubensgemeinschaften, Gesellschaft und Kultur (sinn)	4,0%
Sucht (kusb_4)	3,6%
Verwirrtheitszustände (kusb_3)	2,7%
körperliche, seelische und sexuelle Gewalt (sone_6)	2,8%
Suizidalität Anrufender oder anderer (kusb_6)	2,4%
Dank/Lob, Beschwerde, Vereinbarung über Gesprächskontakte (ruec)	1,9%
positives Befinden (Freude, Dankbarkeit, Liebe, Glück, ... (kusb_5)	1,5%
Migration/Integration (sone_5)	0,3%

6 Zur Erläuterung der Abkürzungen:  
kusb: körperliches und seelisches Befinden  
sone: soziales Netz  
sinn: Sinn, Werte  
fima: finanzielle und materielle Sicherheit  
taet: Tätigkeit  
ruec: Rückmeldung zur Telefonseelsorge



Trotz der breiten Vielfalt von thematischen Gesprächsanlässen kristallisieren sich einzelne Themen deutlich heraus. Hierzu gehören aus dem Bereich körperliches und seelisches Befinden die Aspekte körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen), Niedergeschlagenheit und Ängste. Die Häufigkeit dieser Themen überrascht nicht, da sich die TS ihrem Selbstverständnis nach als zentraler Ansprechpartner für Menschen mit psychischen Belastungen und Erkrankungen versteht und auch in der Öffentlichkeit entsprechend auftritt und wahrgenommen wird.

Weiterhin war das Thema Einsamkeit und soziale Isolation häufig Gesprächsgegenstand. Der Wert von 14,6% verwundert in Anbetracht der hohen Zahl von Anrufen Alleinlebender nicht (vgl. Kapitel 6.3.2.2). Erwartungsgemäß bilden familiäre Beziehungen im Weiteren einen zentralen Gesprächsgegenstand.

Auffallend selten wurde das Thema Arbeitslosigkeit explizit besprochen, obwohl viele Anrufe von Personen in dieser Lebenssituation ausgehen. Hier darf angenommen werden, dass vorrangig aus der Arbeitslosigkeit resultierende Folgen, wie möglicherweise soziale Isolation oder das seelische Befinden, zentral in den Gesprächen waren.

Nach diesen überblicksartigen Analysen widmen sich die folgenden Kapitel den vier oben bereits benannten Schwerpunktthemen. Der umfangreiche Datensatz der TS wurde unter folgenden vier gesellschaftsrelevanten Themen genauer analysiert: „Psychische Erkrankung und Suizidalität“, „Familie“, „Armut und Schulden“ sowie „Alter“. Nachfolgende Kapitel geben die Ergebnisse zu den Merkmalen der jeweils untersuchten Teilgruppen wieder. Diese werden im Kontext weiterer Forschungsbefunde diskutiert. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Erkenntnisse aus dem Datenmaterial der TS nicht 1:1 mit Forschungsbefunden anderer Studien zu vergleichen sind, da die Indikatoren zur Erfassung der analysierten Phänomene häufig voneinander abweichen. Demnach stellen die herangezogenen Studien nur mögliche Erklärungen für die TS-Daten dar.

## 6.4 Analyse ausgewählter Belastungsfaktoren und sozio-demografischer Merkmale

### 6.4.1 Psychische Erkrankung und Suizidalität

Psychische Erkrankungen und Suizidalität sind zentrale Themen der TS-Telefonberatung. Dies wurde bereits im Kapitel 6.3.3 „Themen der Anrufe“ deutlich.

Nachfolgende Ausführungen gehen den wichtigsten Merkmalen der Teilgruppen „Anrufe von Personen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung“ (26,2% der Gesamtstichprobe) sowie „Anrufe von Personen mit genannten/bekanntem Suizidalitätsaspekten“ nach (7,2% der Gesamtstichprobe). Die Ergebnisse werden im Kontext bundesweit repräsentativer Studien diskutiert, wie der Gesundheitsberichterstattung des Bundes (GBE) des Robert Koch-Institutes, der Studie „Gesundheit in Deutschland“ des Robert Koch-Institutes (2012 und 2015) sowie der Studie zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland (DEGS) unter Beteiligung verschiedener Forschungsinstitute (vgl. Braun u.a. 2013 zum Thema Depression).

#### 6.4.1.1 Anrufer/innen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung

Eine diagnostizierte psychische Erkrankung wurde zum Zeitpunkt der Studie von den TS-Mitarbeiter/inne/n statistisch erfasst, wenn der/die Anrufer/in selbst im aktuellen oder früheren Gespräch Auskunft darüber erteilt (hat), dass eine ärztlich oder psychotherapeutisch diagnostizierte Erkrankung vorliegt (vgl. Telefonseelsorge 2013: 12). In welcher Form diese Diagnosen vorliegen, ist dabei offen, wodurch Verzerrungen möglich sind.<sup>7</sup> Selbsteinschätzungen der Anrufer/innen oder Berater/innen dürfen an dieser Stelle nicht erfasst werden.

Im Erhebungszeitraum wurde für 210.000 Anrufe, das sind 26,2% aller analysierten Anrufe, eine diagnostizierte psychische Erkrankung dokumentiert. Dies ist ein erheblicher Anteil, der zeigt, dass der Umgang mit psychischen Erkrankungen ein zentraler Gegenstand der Beratungspraxis der TS ist. Dies korrespondiert mit der bereits angesprochenen Tatsache, dass in der Gesamtstichprobe (n = 803.689) seelisches Wohlbefinden mit den Unterthemen Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, Ärger, Aggression, selbstverletzendes Verhalten sowie Selbstbild (kusb\_2) mit 40,5% der häufigste Gesprächsgegenstand in den Anrufen war (vgl. Kapitel 6.3.3).

Die Statistik gibt keine Auskunft darüber, um welche genaue psychische Erkrankung es sich handelt bzw. mit welchen möglichen Komorbiditäten sie einhergeht. Zu vermuten ist, dass vielfach Depressionen bzw. depressive Störungen darunter sein dürften, da die Depression mittlerweile zu den häufigsten

7 Ggf. hat ein Arzt eine psychische Erkrankung als eine mögliche Diagnose in den Raum gestellt, der Patient diese jedoch als gegeben angenommen.

psychischen Störungen in Europa gehört (vgl. Robert Koch-Institut 2015: 112). Eine Metaanalyse der Bundespsychotherapeutenkammer zeigte bereits 2010 für Mitglieder gesetzlicher Krankenversicherungen in Deutschland, dass am häufigsten depressive Erkrankungen, gefolgt von Belastungsreaktionen und Anpassungsstörungen, sowie unspezifische neurotische bzw. somatoforme Störungen Gründe für Arbeitsunfähigkeit sind (vgl. Bundespsychotherapeutenkammer 2010: 6). In die gleiche Richtung gehen die Erkenntnisse des Robert Koch-Institutes (2015: 112ff.) fünf Jahre später.

Die vorliegenden Daten lassen vermuten, dass der Anteil von Personen mit einer erheblichen psychischen Beeinträchtigung unter den TS-Klient/inn/en im Vergleich zu ihrem Anteil in der Allgemeinbevölkerung überrepräsentiert ist. Diese Schlussfolgerung legen Vergleichsdaten wie z.B. die der GEDA-Studie 2010 nahe, die im Rahmen ihrer repräsentativen Befragung einen Anteil von 10,5% der befragten Personen ermittelt hat, der eine erhebliche Beeinträchtigung seiner psychischen Gesundheit konstatierte (vgl. Robert Koch-Institut 2012: 42).

#### 6.4.1.2 Psychische Erkrankung, Geschlecht und Lebensalter

Unter den TS-Anrufer/inne/n bestätigt sich der in der einschlägigen Literatur bekannte Zusammenhang zwischen Geschlecht und psychischer Erkrankung (vgl. Robert Koch-Institut 2012: 39 und 42; Robert Koch-Institut 2015: 114; Busch u.a. 2013: 735f.). Demnach wurde in Anrufen von Frauen zu gut 6% häufiger eine diagnostizierte psychische Erkrankung benannt als in Anrufen von Männern. Dieser Prozentsatz lässt jedoch keine Rückschlüsse auf das tatsächliche Vorliegen einer entsprechenden Diagnose bei Männern und Frauen zu.

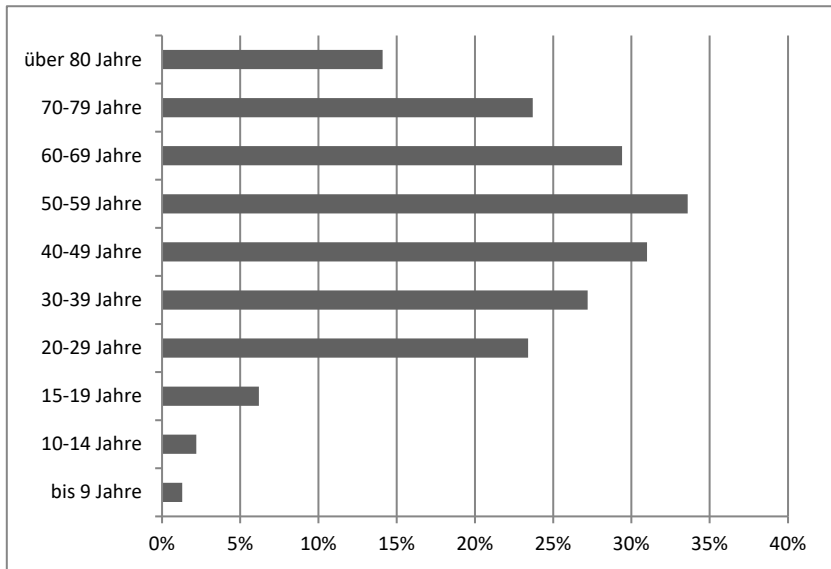
Im Rahmen der GEDA-Studie 2010 (vgl. Robert Koch-Institut 2012: 42) wurde für 13,5% der Frauen, aber nur für 7,3% der Männer eine stark beeinträchtigte psychische Gesundheit konstatiert,<sup>8</sup> eine unterdurchschnittliche psychische Gesundheit wurde für 27,6% der Frauen und 24,5% der Männer ausgewiesen. Im Weiteren konnte hier ermittelt werden, dass die Faktoren Bildung, soziale Unterstützung und subjektives Gesundheitsempfinden unabhängig voneinander Einfluss auf die psychische Gesundheit bei Männern und Frauen nehmen (vgl. a.a.O.: 46). Bei Frauen unter 65 Jahren bleibt dieser unabhängige Einfluss bestehen. Bei Männern zeigt sich ein Einfluss (selbst wahrgenommener) gesundheitsgefährdender Arbeitssituationen auf die psychische Gesundheit, die mit Bildungschancen und Chancen auf dem Arbeitsmarkt in Zusammenhang stehen. Der unabhängige Einfluss der sozialen Unterstützung bleibt auch bei Männern über die Altersstufen hinweg erhalten (vgl. a.a.O.: 47).

8 Zur Definition psychischer Gesundheit in diesem Forschungskontext siehe Robert Koch-Institut 2012: 41.

Ergebnisse der GEDA-Studie zur seelischen Belastung<sup>9</sup> von Männern und Frauen (also einer Vorstufe der psychischen Beeinträchtigung) zeigen ebenfalls, dass Frauen sich selbst mit 14% höher seelisch belastet einschätzen als Männer mit 8% (vgl. a.a.O.: 73). Der signifikante Unterschied zeigt sich in allen Altersgruppen, besonders bei den Befragten ab 65 Jahren. Hier gaben 15% der Frauen, aber nur 7% der Männer an, sich seelisch belastet zu fühlen (vgl. ebd.).

Nachfolgende Abbildung zeigt, nach Altersgruppen getrennt, jeweils den Prozentsatz der Anrufenden, für die eine diagnostizierte psychische Erkrankung erfasst wurde.

Abbildung 6.3: Häufigkeit diagnostizierter psychischer Erkrankungen nach Altersgruppen (in %)



Es zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang (\*\*\*) zwischen dem Lebensalter und der Angabe einer diagnostizierten psychischen Erkrankung. Demnach sind am stärksten die 40-49-jährigen sowie die 50-59-jährigen Anrufer/innen betroffen.

9 Hier wurde der Indikator „seelische Belastung“ anders definiert als der Indikator „seelisches Befinden“ in der TS-Statistik. Demnach sind die Ergebnisse zur Erklärung der TS-Daten mit Vorsicht zu nutzen. Zur Definition des Indikators im Rahmen der GEDA-Studie siehe Robert Koch-Institut (2012: 73).

Der geringe Prozentsatz bei den 14-Jährigen und Jüngeren sowie den 80-Jährigen und Älteren bedeutet nicht zwangsläufig, dass in diesen Altersgruppen deutlich seltener psychische Erkrankungen vorliegen. Diese Zahlen können dadurch beeinflusst sein, dass eine Diagnosestellung in jungen Jahren sowie in hohem Alter mit besonderen Herausforderungen einhergeht.

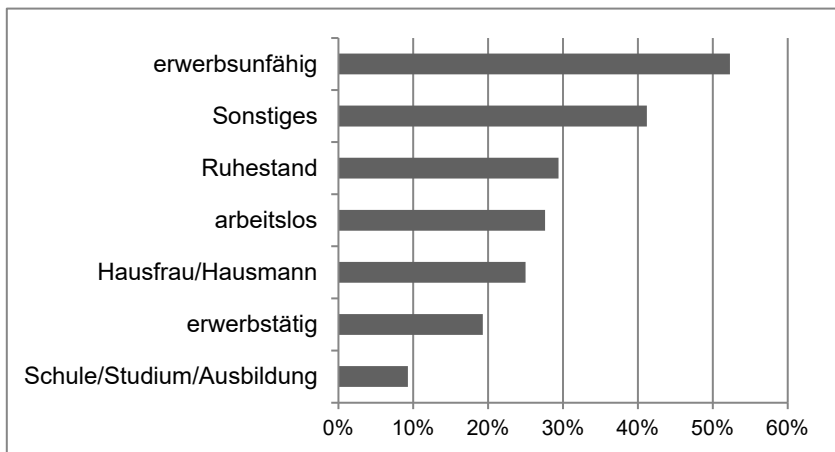
So weist das Robert Koch-Institut (vgl. 2010a: 22) z.B. auf die Schwierigkeit hin, bei Kindern und Jugendlichen Depressionen zu diagnostizieren. Diese werden häufig von Verhaltensproblemen wie Aggressionen und Lerndefiziten überlagert und können mit weiteren Erkrankungen wie Angststörungen oder Essstörungen einhergehen.

Laut Hock (vgl. 2011: 50) fällt behandelnden Ärzt/inn/en älterer Patient/innen insbesondere die Unterscheidung zwischen Demenz und Depressionen schwer. Im Alter müssen z.B. Depressionen aufgrund ähnlicher Symptome anderer Erkrankungen häufig durch Ausschlussverfahren diagnostiziert werden. Das Robert Koch-Institut (vgl. Robert Koch-Institut 2010a: 23) weist im Hinblick auf das Erkrankungsbild der Depression im Alter drauf hin, dass Symptomatiken bislang unzureichend erfasst und beschrieben worden sind und zudem untypische Depressionen im Alter gehäuft auftreten können.

#### 6.4.1.3 Psychische Erkrankung und berufliche Situation

Zwischen der beruflichen Situation und einer diagnostizierten psychischen Erkrankung war ein signifikanter Zusammenhang in den Anrufrufen erkennbar (\*\* $p < 0,001$ ). Anbei die Verteilung:

*Abbildung 6.4: Häufigkeit diagnostizierter psychischer Erkrankungen nach beruflicher Situation (in %)*



Demnach wurde insbesondere in Anrufen erwerbsunfähiger Personen<sup>10</sup> im Vergleich zu Personen im Ruhestand oder arbeitslosen Menschen auffallend häufig eine diagnostizierte psychische Erkrankung benannt. Dabei war der prozentuale Unterschied zwischen arbeitslosen und erwerbsunfähigen Anrufer/inne/n erstaunlich hoch. Dieser Unterschied lässt sich möglicherweise dadurch begründen, dass sich die arbeitslosen Anrufer/innen ggf. erst kürzere Zeit in dieser Situation befanden und sich die theoretische Option auf einen Wiedereinstieg in eine Erwerbstätigkeit positiv auf ihre Lebenssituation auswirkte. Die Daten ließen keine Prüfung zu, ob unter den Anrufen arbeitsloser Personen die Quote der Langzeitarbeitslosen mit diagnostizierter psychischer Erkrankung besonders hoch ist. Ein Zusammenhang ist jedoch zu vermuten.

Besonders selten wurde eine diagnostizierte psychische Erkrankung in Anrufen von Personen erwähnt, die sich in Schule, Studium oder Ausbildung befanden. Allerdings ist in diesem Kontext darauf hinzuweisen, dass die Lebensphase schulischer und beruflicher Ausbildung auch mit psychischen Auffälligkeiten einhergehen kann, diese aber in jungen Lebensjahren ggf. noch nicht entsprechend diagnostiziert werden. Das Ausmaß seelischer Belastungen ist u.a. den repräsentativen Daten des bundesweiten Befragungs- und Untersuchungssurveys für Kinder und Jugendliche (KIGGS) zu entnehmen, die aussagen, dass bei 16,9% der Kinder und Jugendlichen im Alter von drei bis 17 Jahren Hinweise auf psychische Auffälligkeiten vorliegen (vgl. *Journal of Health Monitoring* 2018: 39). Dies bedeutet nicht, dass Auffälligkeiten früher oder später in entsprechende Krankheitsbilder münden müssen, die Daten sollten aber für das Thema seelisches Befinden von Kindern und Jugendlichen sensibilisieren.

Die Ergebnisse zum Zusammenhang der Variablen „berufliche Situation“ und „diagnostizierte psychische Erkrankung“ bestätigen die in der einschlägigen Literatur beschriebene Bedeutung einer Erwerbstätigkeit für die psychische Gesundheit. So weist die Bundespsychotherapeutenkammer in ihrer Metaanalyse zum Thema „Psychische Belastungen in der modernen Arbeitswelt“ darauf hin, dass arbeitslose Personen mindestens doppelt so häufig an psychischen Erkrankungen leiden wie Erwerbstätige (vgl. BpTK 2011: 17f.). In diesem Kontext spielen jedoch Faktoren wie Geschlecht, Dauer der Arbeitslosigkeit und die Berufsgruppe eine wichtige Rolle (vgl. ebd.). Die Ergebnisse des Robert Koch-Institutes (2015: 166f.) gehen in die gleiche Richtung.

In 58,7% aller Anrufe von Arbeitslosen und in 57,9% aller Anrufe von Erwerbstätigen mit der Diagnose einer psychischen Erkrankung wurde das seelische Befinden zum Thema gemacht. Dieses Ergebnis könnte ein Hinweis auf die Vielzahl möglicher Belastungsfaktoren sein, die mit Arbeitslosigkeit, aber auch mit einer Erwerbstätigkeit einhergehen und zu psychischen Problemen

10 Hierzu zählen Personen, die aufgrund einer psychischen, geistigen und/oder körperlichen Beeinträchtigung nicht arbeiten können, Personen in beschützenden Werkstätten sowie Bezieher/innen von Erwerbsunfähigkeitsrente (vgl. *Telefonseelsorge* 2013: 11).

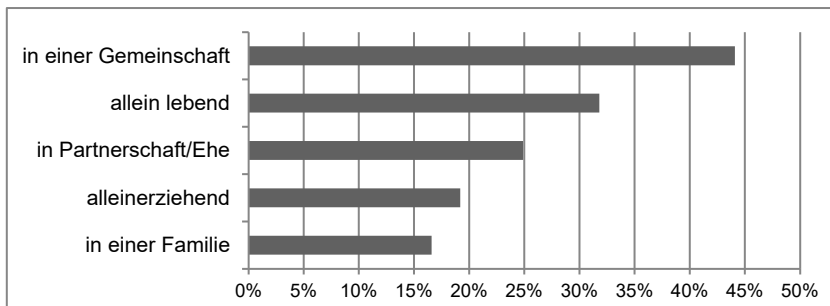
führen können (vgl. Bundespsychotherapeutenkammer 2010: 8f., 16). Die GEDA-Studie weist darauf hin, dass es einen deutlichen Zusammenhang zwischen als gesundheitsgefährdend wahrgenommenen Arbeitsbedingungen und der psychischen Gesundheit gibt (vgl. Robert Koch-Institut 2012: 48).

Betrachtet man die Gesamtstichprobe der Analyse (n = 803.689), so zeigt sich, dass die berufliche Situation nur begrenzt Einfluss darauf hatte, ob in einem Anruf das seelische Befinden thematisiert wurde. Dies könnte in der Konsequenz bedeuten, dass arbeitslose oder erwerbsunfähige Anrufer/innen sowie Ruheständler/innen während des Anrufs nicht unbedingt auch ihr seelisches Befinden ansprechen. Als ein möglicher relevanter Belastungsfaktor sollte dieser Aspekt bei den Mitarbeiter/inne/n der TS jedoch mitgedacht werden. Bei der Analyse der Gesamtstichprobe (n = 803.689) zeigt sich zudem, dass in Anrufen von Ratsuchenden in schulischer oder beruflicher Ausbildung zu über 30% das seelische Befinden thematisiert wurde. Dies dürfte die weiter oben genannte Annahme stützen, nach der für diese Gruppe ggf. noch nicht so häufig entsprechende medizinische Diagnosen vorliegen, das seelische Befinden aber in dieser Lebensphase dennoch (erheblich) beeinträchtigt sein kann.

#### 6.4.1.4 Psychische Erkrankung und Lebensformen

Am häufigsten gaben in einer Gemeinschaft lebende Personen<sup>11</sup> (44,1% aller Anrufe von Personen, die in einer Gemeinschaft leben) sowie Alleinlebende (31,8% aller Anrufe von Alleinlebenden) an, an einer diagnostizierten psychischen Erkrankung zu leiden. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Vergleichswerte zu anderen Lebensformen:

*Abbildung 6.5: Häufigkeit diagnostizierter psychischer Erkrankungen in % der Lebensform*



11 Als „in einer Gemeinschaft lebend“ werden Personen erfasst, die mit anderen Menschen zusammenleben, z.B. in Heimen, in einer Wohngemeinschaft (auch mit erwachsenen Geschwistern oder Verwandten), in einer Wohngruppe (auch ambulant betreut) oder in einem Kloster (vgl. Telefonseelsorge 2013: 12).

Insgesamt zeigt sich, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen einer diagnostizierten psychischen Erkrankung und der Lebensform besteht (\*\*\*) ( $p < 0,001$ ). Alleinlebende bzw. in einer Gemeinschaft Lebende sind besonders häufig betroffen; Personen, die in einer Familie leben, oder Alleinerziehende deutlich seltener.

Dieses Ergebnis verwundert nicht, da die Kategorie „in einer Gemeinschaft lebend“ u.a. Personen umfasst, die aufgrund ihrer Lebenssituation nicht allein leben können und Betreuung benötigen. So recherchierte das Robert Koch-Institut (vgl. 2010a: 23) beispielsweise für ältere Personen, die in Heimen leben, eine Prävalenz depressiver Symptome von bis zu 50% und von schwerer Depression zwischen 15 und 20%. Zudem zeigen Studien deutscher Krankenkassen, dass Alleinlebende vergleichsweise häufiger von psychischen Erkrankungen betroffen sind. Die Techniker Krankenkasse weist in ihrer Studie zum Thema Stressbelastung nach, dass z.B. drei von zehn Singles an Depressionen o.ä. litten (vgl. Technikerkrankenkasse 2013: 41). Im Vergleich dazu waren von den Menschen, die mit Partner/in oder Familie zusammenlebten, nicht einmal zwei von zehn Befragten betroffen (vgl. ebd.). Als mögliche – empirisch nicht abgesicherte – Erklärungsmuster wurden hier mangelnder Rückhalt in der Familie oder die vergleichsweise größere Herausforderung angegeben, als Single die „Work-Life-Balance“ zu halten.

#### 6.4.1.5 Themen der Anrufe psychisch erkrankter Menschen

Die Anrufe von Personen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen umfassten mit Abstand am häufigsten folgende Themen:<sup>12</sup>

- zu 54,69% *seelisches Befinden* (Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild – kusb\_2),
- zu 25,49% *körperliches Befinden* (kusb\_1),
- zu 24,08% *familiäre Themen* (Partnersuche/Partnerwahl, Leben in Partnerschaft, Schwangerschaft und Kinderwunsch, Elternschaft/Erziehung, familiäre Beziehungen, Betreuung und Pflege sowie Trennung – sone\_2),
- zu 18,09% *Einsamkeit und Isolation* (sone\_1).

Die Häufigkeit, mit der neben dem seelischen auch das körperliche Befinden thematisiert wurde, lässt sich u.a. dadurch erklären, dass psychische Erkrankungen häufig mit Komorbiditäten einhergehen (vgl. Robert Koch-Institut 2012: 21). Zudem weisen Studien deutscher Krankenkassen immer wieder einen Zusammenhang zwischen psychischen und körperlichen Erkrankungen nach (vgl. z.B. Allianz 2011). Unklar ist für einzelne Krankheitsbilder wie die Depression jedoch nach wie vor, ob die Depression einen Risikofaktor für eine körperliche Erkrankung darstellt oder umgekehrt. Möglich wäre auch eine re-

12 Pro Anruf konnten seitens der ehrenamtlichen Berater/innen bis zu drei Themen angegeben werden.



ziproke Beziehung (vgl. Robert Koch-Institut 2010a: 22). Im Rahmen der GEDA-Studie konnte im Weiteren ermittelt werden, dass diejenigen, die sich subjektiv als körperlich gesund einschätzen, zu einem höheren Anteil auch von seelischer Gesundheit berichten (vgl. a.a.O.: 44).

Zudem zeigte sich, dass in Anrufen von Menschen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung signifikant häufiger (\*\* $p < 0,001$ ) das seelische Befinden thematisiert wurde als in Anrufen von Personen, für die eine entsprechende Diagnose nicht genannt oder bekannt war (54,7% zu 35,5%). Betrachtet man die Gesamtstichprobe dieser Analyse ( $n = 803.689$ ), so zeigt sich, dass in 36,1% der Anrufe Personen ihr körperliches und seelisches Befinden ansprachen. Dabei nimmt die Thematisierung beider Themen mit steigendem Alter zu, allerdings ab der Altersgruppe der 60 bis 69-Jährigen wieder leicht ab. Anrufer/innen höheren Alters (60–79 Jahre) mit diagnostizierter psychischer Erkrankung sprachen in rund 30% der Anrufe ihr körperliches Befinden (mit) an.

Dass in den Anrufen Einsamkeit und Isolation zudem ein wesentliches Thema psychisch Erkrankter war, verwundert nicht. Das Robert Koch-Institut (2012: 41) betont im Rahmen der GEDA-Studie 2010 die große Bedeutung sozialer Unterstützung für die psychische Gesundheit. Hier konnte ermittelt werden, dass Männer und Frauen aller Altersgruppen mit guter sozialer Unterstützung signifikant häufiger psychisch gesund sind als diejenigen mit mittlerer oder geringer Unterstützung.

#### 6.4.1.6 Psychische Erkrankung und Anrufverhalten

Eine Analyse des Anrufverhaltens der diagnostiziert psychisch Erkrankten zeigte, dass diese Gruppe doppelt so häufig zu den Wiederholungsanrufer/innen zählt wie Anrufer/innen, bei denen eine entsprechende Diagnose nicht genannt wird oder bekannt ist (34,8% zu 17,9%). Zwischen den Variablen ‚diagnostizierte psychische Erkrankung‘ und ‚Anruhfrequenz‘ besteht ein signifikanter Zusammenhang (\*\* $p < 0,001$ ).

Dieses Ergebnis lässt unterschiedliche Interpretationen zu. Sicherlich ist es u.a. damit zu begründen, dass häufiger erst im Wiederholungsanruf ein solch heikles Thema bekannt gemacht wird. Eine weitere Vermutung ist, dass aufgrund häufigerer psychotherapeutischer Fehl- oder Unterversorgung psychisch erkrankter Menschen in Deutschland (vgl. hierzu die Studie der Bertelsmann-Stiftung von Melchior u.a. 2014) die TS phasenweise ein wichtiger, z.T. kompensatorischer Ansprechpartner für Anrufer/innen zur sozialen und emotionalen Unterstützung ist.

#### 6.4.1.7 Soziodemografische Merkmale von Anrufer/innen mit Bezug zu Suizidalität

Im Rahmen der Grunddatenerhebung wurde von den Mitarbeiter/inne/n der TS zum Auswertungszeitpunkt erfasst, ob das Thema Suizidalität Gesprächsgegenstand war. Für den Untersuchungszeitraum ergaben sich hierzu folgende Werte:

*Tabelle 6.11: Suizidalität bekannt/nicht bekannt*

	Häufigkeit	Prozent
genannt/bekannt	57.638	7,2%
nicht genannt/ keine Bedeutung	746.051	92,8%
<b>Total</b>	<b>803.689</b>	<b>100,0%</b>

Es zeigte sich, dass in 7,2% der TS-Beratungsgespräche am Telefon Suizidalität als Thema bekannt war oder genannt wurde. Die TS-Mitarbeiter/innen konnten zum Auswertungszeitpunkt den Kontext der Mitteilungen zum Thema Suizidalität über weitere Kategorien differenziert erfassen. Nachfolgende Tabelle zeigt, in welche thematischen Richtungen die Anrufe gingen:

*Tabelle 6.12: Suizidalität – Angaben zum Kontext des Themas*

	Häufigkeit	Prozent
Suizidgedanken	37.441	65,0%
Suizidabsichten	8.886	15,4%
früherer Suizidversuch	7.791	13,5%
Suizid eines Anderen <sup>13</sup>	3.520	6,1%
<b>Total</b>	<b>57.638</b>	<b>100,0%</b>

Das Thema Suizidalität wurde am häufigsten in Form von Suizidgedanken angesprochen. In fast 30% der Anrufe dieser Teilgruppe wurde von konkreten Suizidabsichten oder früheren Suizidversuchen berichtet. Dies bedeutet in absoluten Zahlen, dass bundesweit durchschnittlich rund 46 Telefonate am Tag mit Personen geführt wurden, die Suizidabsichten hatten oder deren Lebenssituation von entsprechenden Erfahrungen geprägt war.

13 Hier werden Anrufe erfasst, die den Suizidversuch oder den vollzogenen Suizid einer anderen Person zum Thema machen und die zugleich einen Bezug zur eigenen Biographie haben.

Suizidale Absichten stehen häufig – nicht immer – in Zusammenhang mit psychischen oder physischen (chronischen) Erkrankungen mit fehlender Heilungsaussicht (vgl. Robert Koch-Institut 2010a: 25).

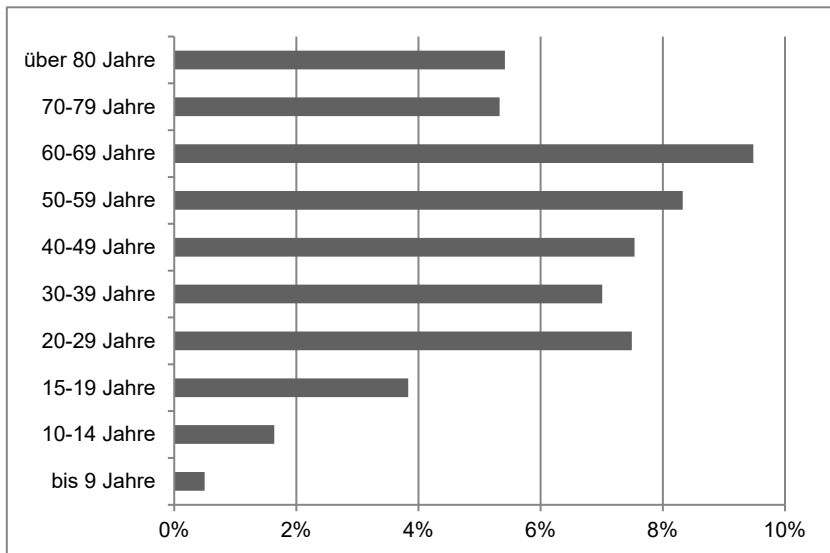
### Geschlecht und Suizidalität

Eine Prüfung des Zusammenhangs zwischen den Variablen Suizidgedanken, Suizidabsichten und Geschlecht zeigt auf der Grundlage von 46.327 Anrufen im Untersuchungszeitraum, dass in Anrufen von Männern im Vergleich zu denen von Frauen häufiger Suizidabsichten benannt wurden (23,4% zu 16%). Frauen äußerten dementsprechend häufiger Suizidgedanken (84% zu 76,6%). Der Zusammenhang ist signifikant (\*\*\*) $p < 0,001$ ). Dieses Ergebnis geht in die gleiche Richtung wie vorliegende Daten des Robert Koch-Instituts (2015: 114) im Kontext der Gesundheitsberichterstattung, die konstatieren, dass Männer dreimal häufiger als Frauen den Suizid auch vollziehen.

### Alter und Suizidalität

Folgende Abbildung gibt einen Überblick darüber, wie hoch in der jeweiligen Altersgruppe jeweils der Anteil der Anrufe war, in denen das Thema Suizidalität bekannt war oder genannt wurde.

*Abbildung 6.6: Häufigkeit des Gesprächsthemas Suizidalität nach Altersgruppen (in %)*



Bis inklusive der Altersgruppe der 60–69-Jährigen stieg der Prozentsatz leicht an, wobei die Unterschiede zwischen den Altersgruppen statistisch signifikant waren (\*\* $p < 0,001$ ). Die Altersgruppe der zukünftigen oder beginnenden Ruheständler/innen berichtete in ihren Anrufen am häufigsten von Suizidalität.

Die einzige Ausnahme des kontinuierlichen Anstiegs bildete die Gruppe der 20–29-Jährigen, bei denen der prozentuale Anteil höher lag als in der nachfolgenden Altersgruppe. Die psychische Belastung eines Teils dieser Altersgruppe in Verbindung mit suizidalen Gedanken bestätigen auch die Daten der Gesundheitsberichterstattung des Bundes. Demnach zeigt sich ein erhöhtes Risiko bei depressiv erkrankten Kindern und Jugendlichen für Suizidgedanken und -versuche (vgl. Robert Koch-Institut 2010a: 25). Suizidversuche werden in dieser Altersgruppe 10–20-fach häufiger ausgeführt als Suizide, bei gleichzeitig vermuteter hoher Dunkelziffer. Bis zu einem Alter von 29 Jahren gilt der Suizid als zweithäufigste Todesursache nach dem Unfalltod (vgl. ebd.; Robert Koch-Institut 2015: 114). Dies zeigt sich auch bei den Anrufern der TS. Ältere Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (10–29 Jahre) formulierten im Altersgruppenvergleich am häufigsten konkrete Suizidabsichten.<sup>14</sup> Ähnliche Tendenzen lassen sich auch aus repräsentativen Gesundheitsstudien wie der Studie zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland (DEGS) herauslesen, die für die Altersgruppe der 18–29-Jährigen im Altersgruppenvergleich die höchste Prävalenz für depressive Symptomatiken feststellt (vgl. Busch u.a. 2013: 735).

Insgesamt waren im Untersuchungszeitraum in 1.308 Beratungsgesprächen mit unter 9 bis 19-Jährigen Suizidgedanken oder Suizidabsichten bekannt oder wurden geäußert. Allein in der Gruppe der 20–29-Jährigen kamen nochmals 3.875 Anrufe hinzu.

In den höheren Altersgruppen zeigt sich ab dem 70. Lebensjahr ein Rückgang des Prozentsatzes von Personen, in deren Anrufen das Thema Suizidalität bekannt war oder genannt wurde. Dies korrespondiert mit Ergebnissen einschlägiger Studien, die für Menschen in hohem Alter eine sinkende Quote psychischer Erkrankungen feststellen (vgl. z.B. für das Krankheitsbild der Depression Ergebnisse der DEGS-Studie nach Busch u.a. 2013: 736f.). Zudem entsprechen diese Beobachtungen den Ergebnissen in Kapitel 6.4.1, in denen bereits eine Abnahme der Quote von Menschen mit einer psychischen Erkrankung unter den Höherbetagten konstatiert wurde.

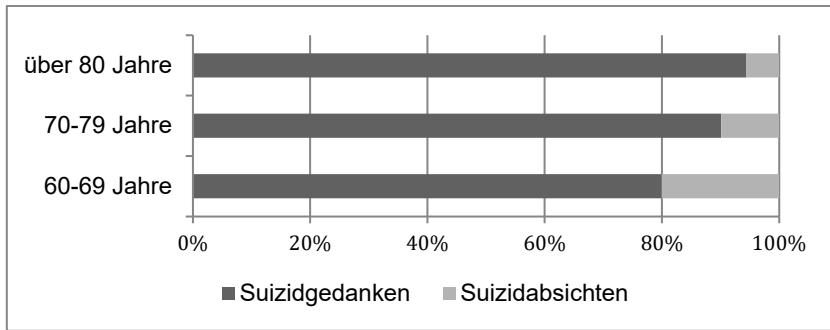
Eine Prüfung, inwieweit die Themen Suizidalität/Suizid des Anrufernden und Suizidalität/Suizid eines anderen (kusb\_6) Gesprächsgegenstand in den Anrufen der 60-Jährigen bis über 80-Jährigen mit Suizidgedanken und -absichten waren, zeigt nochmals, dass die Altersgruppe der 60–69-Jährigen am häufigsten (zu 29,1%) dieses Thema anspricht (im Vergleich: 70–79 Jahre 19,6%, über 80 Jahre 15,3%). Dieser Zusammenhang ist signifikant (\*\* $p$

14 Ausgenommen sind hier aufgrund der geringen Fallzahl die unter 9-Jährigen.

<0,001). Zu vermuten ist in diesem Kontext, dass der Austritt aus dem Berufsleben und damit verbundene persönliche, soziale und ökonomische Herausforderungen ein möglicher Anlass für entsprechende Problemanzeigen sind.

Eine weitere Betrachtung der Anrufe Ratsuchender im Lebensalter von 60 bis über 80 Jahre (in Summe 10.484 Anrufe im Untersuchungszeitraum) zeigt, dass mit steigendem Alter der Prozentsatz der Anrufe von Personen mit Suizidgedanken zunimmt und mit Suizidabsichten sinkt. Das Robert Koch-Institut (vgl. 2010a: 25; 2015: 114) weist darauf hin, dass im Alter die Zahl der Suizidversuche sinkt, die der vollzogenen Suizide jedoch steigt.

*Abbildung 6.7: Differenzierung zwischen Suizidgedanken und -absicht bei Anrufen mit dem Gesprächsthema Suizidalität 60- bis über 80-Jähriger in %*



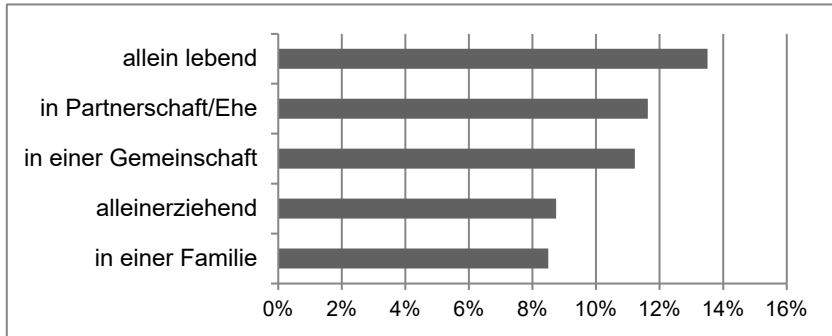
Insgesamt zeigen sich an biographischen Übergängen, wie z.B. vom jugendlichen in das junge Erwachsenenalter oder beim Austritt aus dem Berufsleben, erhöhte Risiken für suizidale Gedanken und Absichten.

#### Lebensform und Suizidalität

Eine Prüfung des Zusammenhangs zwischen den Variablen ‚Suizidalität genannt/bekannt‘ und ‚Lebensform‘ zeigt, dass die Wahrscheinlichkeit, über Suizidalität zu sprechen, bei Personen sinkt, die nach der Definition der TS in Familien leben oder alleinerziehend sind. Abbildung 6.8 gibt einen Überblick über die genaue Verteilung nach Lebensform.

Der mangelnde Anschluss an andere nahestehende Personen ist eine mögliche Erklärung dafür, dass Suizidalität insbesondere bei den Alleinlebenden häufiger genannt wird.

Abbildung 6.8: Häufigkeit des Gesprächsthemas Suizidalität nach Lebensform (in %)



#### 6.4.1.8 Themen der Anrufe mit Bezug zu Suizidalität

Nachfolgende Tabelle zeigt die häufigsten drei Gesprächsthemen der Anrufe von Personen zum Themenfeld Suizidalität nach konkretem Kontext:

Tabelle 6.13: Die drei häufigsten Gesprächsthemen bei bekannter/benannter Suizidalität (in %) – Mehrfachantworten möglich

	Suizidgedanken	Suizidabsichten	früherer Suizid- versuch	Suizid eines anderen
1	kusb_2 (59,2%)	kusb_6 (58,2%)	kusb_2 (57,1%)	kusb_6 (43,0%)
2	kusb_1 (24,8%)	kusb_2 (44,2%)	sone_2 (26,7%)	kusb_2 (42,0%)
3	kusb_6 (23,8%)	kusb_1 (16,9%)	kusb_1 (25,7%)	sone_2 (37,8%)

Hinweis: kusb\_1 = körperliches Befinden; kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild; kusb\_6 = Suizidalität Anrufer oder anderer; sone\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung

Es zeigte sich, dass sowohl in den Anrufen von Personen mit Suizidgedanken als auch mit einem früheren Suizidversuch das seelische Befinden mit 59,2% bzw. 57,1% ein zentrales Gesprächsthema war. Personen mit Suizidabsichten bzw. Anrufer/innen, die den (möglichen/erfolgten) Suizid eines anderen ansprachen, thematisierten naheliegenderweise am häufigsten ihre eigene Suizidalität bzw. die eines anderen (58,2% bzw. 43%).

Immer wieder wurde das Thema Einsamkeit und Isolation angesprochen (in rund 20% der Anrufe von Personen mit Suizidgedanken, -absichten und früherem Suizidversuch). Die Ausnahme bildete hier die Kategorie „Suizid eines anderen“. In diesen Anrufen wurde das Thema nachvollziehbarerweise nur zu 7,6% angesprochen. Die Kombination der Themen seelisches Befinden und Einsamkeit/Isolation dürfte häufig in den Gesprächen der Anrufer/innen zum Themenfeld Suizidalität anzutreffen sein.

Eine weitere Analyse der Anrufe ausschließlich von Personen mit Suizidabsichten und Suizidgedanken (n = 46.327) zeigte, dass das seelische Befinden (kusb\_2) das häufigste Gesprächsthema war. Über alle Altersgruppen hinweg wurden hier Prozentsätze von gut 53% bis knapp 62% verzeichnet. Mit knapp 62% thematisierte die Altersgruppe der 20–29-Jährigen am häufigsten ihr seelisches Befinden. Die einzige Ausnahme bildeten Kinder bis neun Jahre, die „nur“ in 25% ihrer Anrufe ihr seelisches Befinden ansprachen. Stattdessen waren im Vergleich zu allen anderen Altersgruppen am häufigsten körperliche oder seelische Gewalterfahrungen sowie sexuelle Gewalt (sone\_6) Thema dieser Anrufe. Die 10–14-Jährigen machten dieses Thema zu 19,5% (!) zum Gesprächsgegenstand, die 15–19-Jährigen immerhin noch zu 10,9%. Hier zeigt sich, dass die TS ein wichtiger Partner zum Thema Kinderschutz ist.

Weitere Befunde zu altersgruppenspezifischen Problematiken zeigen, dass das körperliche Befinden (kusb\_1) von Personen mit Suizidabsichten bzw. Suizidgedanken mit steigendem Alter immer häufiger thematisiert wurde: Bei den 10–14-Jährigen zu 9,7% bis hin zu den über 80-Jährigen mit 35,3%. Ebenfalls stieg mit höherem Alter die Relevanz des Themas „Einsamkeit und Isolation“ kontinuierlich an (von 0% der Anrufe von Kindern bis neun Jahre bis hin zu 35,7% der Anrufe von Ratsuchenden über 80 Jahre). Dass Personen zwischen 60 und 69 Jahren am häufigsten ihre finanzielle und materielle Sicherheit (fima) ansprachen, verwundert nicht, da Veränderungen der Einkommenssituation durch den Renteneintritt ein bekanntes Phänomen sind. Schließlich wurden Suchtproblematiken (kusb\_4) am häufigsten in den Gesprächen der 30–49-Jährigen thematisiert.

#### 6.4.1.9 Zusammenfassende Empfehlungen für die telefonische Beratung

Die Daten zum Themenfeld psychische Erkrankung und Suizidalität spiegeln im Großen und Ganzen bundesweite Trends wider. Damit zeigt sich, dass die TS an den zentralen Themen psychisch erkrankter und suizidaler Personen arbeitet. Die entsprechenden Personengruppen sind aufgrund des Auftrags und Anliegens der TS im Vergleich zur bundesdeutschen Bevölkerung unter den Anrufenden sehr wahrscheinlich überrepräsentiert.

In Anbetracht der vorliegenden Ergebnisse ist davon auszugehen, dass telefonische Beratungsdienste wie die TS eine wichtige ergänzende und/oder kompensatorische Funktion – wenn auch mit begrenzten Möglichkeiten – zu Leistungen des Sozial- und Gesundheitssystems in der Unterstützung psy-

chisch erkrankter und suizidaler Personen einnehmen. Sicherlich ist ihr niedrigschwelliger Zugang zu Beratung – inzwischen auch über andere social media-Kanäle – ein zentraler Faktor, der sie für die Anrufer/innen attraktiv macht.

Zudem ist davon auszugehen, dass die häufig mangelhafte Versorgungslage psychisch kranker Menschen in Deutschland dazu führt, dass Institutionen wie die TS phasenweise oder über einen langen Zeitraum (siehe Ergebnisse zum Anrufverhalten) eine zentrale Instanz in der Begleitung dieser Zielgruppen sind. Melchior u.a. (vgl. 2014: 12) konstatieren im Rahmen ihrer Sekundäranalyse von sechs Millionen Versicherten 84 unterschiedlicher Krankenversicherungen zum Erkrankungsbild der Depression für knapp 25% der Patient/inn/en mit einer mittelgradigen, schweren oder chronischen Depression eine Unterversorgung in der Behandlung ihrer Erkrankung. Dies bedeutet, sie erhalten keine oder keine der Nationalen Versorgungsleitlinie Unipolare Depression (vgl. Melchior u.a. 2014: 24 in Bezug auf DGPPN, BÄK, KBV u.a. 2009) entsprechende Behandlung. Patient/inn/en mit einer schweren depressiven Erkrankung bekommen demnach nur zu 26% eine leitlinienorientierte Behandlung und zu 18% gar keine Behandlung. Patient/inn/en mit chronischen Krankheitsverläufen bleiben zu 31% unbehandelt, nur 12% werden den Leitlinien entsprechend versorgt (Kombination aus Psychotherapie und der Gabe von Antidepressiva bzw. stationärer Behandlung). Besorgniserregend ist in diesem Zusammenhang auch die häufige Verschreibung von Antidepressiva ohne eine ergänzende psychotherapeutische Behandlung gerade bei älteren Patient/inn/en (vgl. Melchior u.a. 2014: 13, 80f.). Für ältere Menschen fehlen zudem nach wie vor spezielle therapeutische Angebote. Ergebnisse wie diese könnten eine Erklärung dafür sein, warum Menschen mit psychischen Erkrankungen sich über telefonische Beratung wie die der TS oder andere mediale Zugänge zur Beratung einen Ort zur sozialen und emotionalen Unterstützung schaffen. Inwieweit die TS hier kompensatorisch Hilfe leisten kann, ist eine offene Frage.

In der Gesamtschau der Ergebnisse zu den Anrufen psychisch erkrankter Ratsuchender sowie zu Anrufen von Personen, die das Thema Suizidalität bekannt machen bzw. bei denen dieses bekannt ist, kristallisieren sich einige Teilgruppen heraus, die besonderer Berücksichtigung in der telefonischen Beratungsarbeit bedürfen:

Zum einen ist hier die Teilgruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu nennen (unter 9 Jahre bis 29 Jahre), die in den vorliegenden Analysen immer wieder durch die Erwähnung erheblicher seelischer Belastungen bis hin zu suizidalen Gedanken oder Absichten auffällt. Kinder und Jugendliche mit suizidalen Gedanken und Absichten sprachen im Alterskohortenvergleich aller Anrufe von Personen mit suizidalen Gedanken und Absichten zudem am häufigsten sexuelle, seelische und körperliche Gewalterfahrungen an. Junge Menschen dieses Alters sind vielfach noch nicht an professionelle Einrichtungen angebunden, die sie in schwierigen Lebenslagen unterstüt-



zen könnten. Für diese Zielgruppe dürften Beratungsanbieter wie die TS attraktive, weil niedrigschwellige Ansprechpartner sein. Umso wichtiger ist es, dass für das Thema psychische Erkrankungen im Kindes- und Jugendalter geschultes Personal am Telefon sitzt, das mögliche Warnsignale wahrnimmt, sie einordnen und im besten Fall die Ratsuchenden an entsprechende Hilfeinstanzen weitervermitteln kann und zudem über Herausforderungen und Schwierigkeiten in der Diagnostik von psychischen Erkrankungen im Kindes- und Jugendalter informiert ist. Es zeigt sich, dass Beratungsdienste wie die TS Partner lokaler Netzwerke der Jugendhilfe zum Thema Kinderschutz und frühe Hilfen sein sollten. Diese regionale Netzwerkanbindung ist aufgrund der Möglichkeiten zur fachlichen Kompetenzerweiterung sinnvoll (Wissen um bundesweite Projekte und Initiativen wie z.B. die Einführung der Familienhebammen oder der Initiative Wellcome, gesetzliche Weiterentwicklungen im Kontext der SGB VIII-Reform z.B. zum Thema Kinderschutz etc.), auch wenn die TS über lokale bzw. regionale Grenzen hinaus berät.

Besondere Kompetenzen im Umgang mit psychisch Erkrankten erfordert zudem die Gruppe der höherbetagten Anrufer/innen. Hier werden die TS-Mitarbeiter/innen mit der Herausforderung konfrontiert, sensibel für Hinweise auf psychische Erkrankungen zu sein. Dafür bedarf es jedoch des Wissens um die spezifischen Symptome psychischer Erkrankungen im Alter.

Psychische Belastungen zeigen sich den Daten zufolge insbesondere in typischen biographischen Übergangsphasen (bei den 20–29-Jährigen sowie 60–69-Jährigen). Diese sind bei jungen Erwachsenen die Phase der Loslösung vom Elternhaus und der Verselbstständigung, bei älteren Menschen die des Ausstiegs aus dem Berufsleben und der Gestaltung der Lebensphase im Ruhestand. Fachkräfte und Ehrenamtliche am Telefon sowie in alternativen digitalen Beratungssettings sollten in besonderer Weise dafür geschult sein, zu Herausforderungen in Übergangsphasen beraten zu können, die heute von hoher Entstandardisierung, Pluralisierung der Lebensstile und einer Vielfalt von Werteorientierungen geprägt sind. Hier sind Kompetenzen im Bereich des sozialpädagogischen Fallverstehens sowie Fachwissen zu Lebenslagen und Lebensstilen (wie z.B. zu Milieustudien) von Bedeutung. Ebenfalls ist ein reflektierter Umgang mit den eigenen Norm- und Wertvorstellungen dringend geboten.

Weitere Beachtung sollten die Lebenssituationen von Alleinlebenden als größter Anrufergruppe erfahren, die sich einsam und/oder sozial isoliert fühlen (vgl. Hinweise in Kapitel 6.3.2.2, 6.3.3, 6.4.1.4). Der Umgang mit dieser Zielgruppe erfordert Wissen um entsprechende Lebensentwürfe sowie Fachwissen zum Aufbau sozialer (auch professioneller) Netzwerke.

## 6.4.2 Familie

Die nachfolgenden Ausführungen fokussieren Erkenntnisse zu Herausforderungen und Belastungen von Familien, die sich im Untersuchungszeitraum bei der TS Rat und Unterstützung eingeholt haben.

Aufgrund der umfangreichen Forschungsbefunde zu den Lebenssituationen Alleinerziehender blieb diese Familienform in Teilen der Analysen unberücksichtigt. Im Fokus der Ausführungen ab Kapitel 6.4.2.1 stehen deshalb nur die Anrufe der Personen, die der TS-Bundesstatistik zufolge in die Kategorie „in einer Familie lebend“ eingeordnet wurden. Hiermit sind das Zusammenleben eines (Eltern-)Paares mit Kindern und folglich auch sogenannte „Patchworkfamilien“ gemeint (vgl. Telefonseelsorge 2013: 12).<sup>15</sup> Gleichgeschlechtliche Paare fallen ebenso in diese Zuordnung. Anrufer/innen der Kategorie „in einer Familie lebend“ können sowohl Eltern als auch Kinder sein. Beide Personengruppen können sehr unterschiedliche Perspektiven zu den Themen einbringen, die im Folgenden beleuchtet werden. Dieser Aspekt muss bei allen Analysen mit bedacht werden und macht eine gewisse Ungenauigkeit in den Möglichkeiten der Dateninterpretation aus.

Die Ergebnisse der Analysen werden im Kontext aktueller Forschungsbefunde diskutiert, die in den letzten Jahren Erkenntnisse zu den Lebenssituationen von Familien geliefert haben. Hierzu zählen insbesondere der 8. Familienbericht der Bundesregierung (BMFSFJ 2012c), der Familienreport der Bundesregierung (BMFSFJ 2012a; 2017), der Monitor Familienleben (Institut für Demoskopie Allensbach 2012 und 2013) im Auftrag des BMFSFJ, der Armut- und Reichtumsbericht der Bundesregierung (BMAS 2013) sowie der 14. und 15. Kinder- und Jugendbericht (BMFSFJ 2014; 2017a).

Diese Studien benennen folgende aktuelle Herausforderungen für Familien: Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger, Zeitdruck in Familien, Armut im Kindes- und Jugendalter, häusliche Gewalt, Bedeutungszuwachs von Bildung, Erziehungsanforderungen und gesellschaftliche Wertschätzung der Familienleistungen, Ermöglichung von Jugend. Nachfolgend werden die Herausforderungen diskutiert, zu denen die TS-Statistik Datenmaterial liefern kann.

15 Sicherlich können die sprachlichen Definitionen der Kategorien „alleinerziehend“ und „in einer Familie lebend“ kritisch angefragt werden. Schließlich stellt die Lebensform „alleinerziehend“ eine Form des Lebens in einer Familie dar (vgl. hierzu auch Institut für Demoskopie Allensbach 2012: 42). Intention der TS-Statistik scheint es jedoch zu sein, über die separate Ausweisung spezielle Analysen zu den unterschiedlichen Lebenssituationen beider Familienformen vornehmen zu können. Diese Trennung und der entsprechende Sprachduktus werden deshalb im Weiteren beibehalten.

#### 6.4.2.1 Merkmale der anrufenden Familienmitglieder

14,3% aller Anrufenden (96.258 Anrufe) lebten „in einer Familie“ (vgl. Kapitel 6.3.2.2). In dieser Gruppe fiel auf, dass etwas mehr männliche als weibliche Anrufer/innen zu finden waren. Für die Gruppe der Alleinerziehenden wurden 21.671 Anrufe erfasst. Das machte 3,2% der Gesamtstichprobe aus. Bei der TS haben sich im Beobachtungszeitraum insbesondere alleinerziehende Frauen Rat eingeholt (2,9%), wohingegen der Anteil alleinerziehender Männer an allen Anrufenden deutlich geringer war (0,3%). Ein Grund für diesen Unterschied ist, dass es deutlich weniger alleinerziehende Männer in der Bevölkerung gibt als alleinerziehende Frauen. Der Anteil der Alleinerziehenden ist im Alter von 30 bis 49 Jahren am höchsten.

Von den Anrufer/inne/n im Alter von bis zu 14 Jahren lebten fast alle in einer Familie (95,8%), bei den 15–19-jährigen Jugendlichen waren es immer noch 85,8%. So überrascht es nicht, dass die Gruppe der in einer Familie lebenden Anrufer/innen zu einem großen Teil aus Kindern und Jugendlichen bestand (Anrufe von unter 9 bis 19-Jährigen = 48%). Die nachfolgenden Ausführungen spiegeln neben den Anliegen der Eltern somit auch zu großen Teilen die der Kinder wider. Hierbei ist in Anbetracht der Definition „in einer Familie lebend“ nicht eindeutig zu klären, wo die Grenze zwischen Eltern und Kindern zu ziehen ist. Junge Erwachsene können beispielsweise selbst Eltern im eigenen Haushalt sein oder bis zum Ende des 20./Anfang des 30. Lebensjahres mit im Haushalt der Eltern leben.

Genauere Angaben zur Zusammensetzung der Familien (Anzahl der Kinder bzw. Geschwister, Alter der Kinder bzw. Geschwister etc.) werden statistisch nicht erfasst.

#### 6.4.2.2 Familienform und Themen der Anrufe

*Tabelle 6.14: Die drei häufigsten Gesprächsthemen nach Familienform (in % – Mehrfachantworten möglich)*

	in einer Familie	alleinerziehend
1	son_e_2 (40,4%)	son_e_2 (56,7%)
.		
2	kusb_2 (36,0%)	kusb_2 (44,8%)
.		
3	son_e_3 (12,4%)	son_e_3 (15,7%)
.		

Hinweis: kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild; son\_e\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung; son\_e\_3 = Trennung, Sterben, Tod

Tabelle 6.14 zeigt die häufigsten drei Themenkomplexe, die in Telefonaten mit Alleinerziehenden im Vergleich zu Telefonaten mit Personen, die in Familien leben, im Beobachtungszeitraum angesprochen wurden.

Die Themenkomplexe seelische Belastung (kusb\_2) und soziales Netz/Familie (sone\_2)<sup>16</sup> waren erwartungsgemäß und mit Abstand die häufigsten Themen in den Gesprächen. Alleinerziehende berichteten mit 44,8% deutlich häufiger von seelischen Belastungen als Personen, die laut TS-Definition in einer Familie leben (36%). Das Thema soziales Netz/Familie wurde ebenfalls in den Anrufen Alleinerziehender deutlich häufiger angesprochen als in Anrufen von Personen, die in einer Familie leben (56,7% zu 40,4%). Ebenfalls erwartungsgemäß wurden in Anrufen von Alleinerziehenden das Thema soziales Netz/Trennung, Sterben und Tod (sone\_3) (15,8% zu 5,9%) sowie die finanzielle und materielle Situation häufiger angesprochen (9% zu 2,8%).

Das Thema Sexualität (kusb\_7) wurde hingegen häufiger in Anrufen von in Familien Lebenden im Vergleich zu denen Alleinerziehender eingebracht (10,2% zu 2,5%). Ebenfalls häufiger von den Erstgenannten wurde das Thema Alltagsbeziehungen (Nachbar/inne/n, Freund/inn/e/n etc.) thematisiert (12,4% zu 7,8%).

In beiden Gruppen war mit gut 8% nahezu gleich häufig die (berufliche) Tätigkeit (taet) Thema.<sup>17</sup> Hierfür – so ist zu vermuten – wird es jedoch sehr unterschiedliche Thematisierungsanlässe je nach Lebensform und Lebensphase gegeben haben. Belastungssituationen von Familien können in diesem Kontext von Schul- und Ausbildungsstress, Arbeitslosigkeit, Arbeitssuche, prekärer Beschäftigung, Erwerbsdruck – von Müttern wie Vätern – oder der (mangelnden) Vereinbarkeit von Familie und Beruf ausgehen (vgl. Institut für Demoskopie Allensbach 2012; 2013).

Demgegenüber selten wurde von Anrufer/inne/n beider Lebensformen der Themenkomplex Suizidalität (kusb\_6) in das Gespräch eingebracht (rund 1,5% in beiden Gruppen).

Aus den Ergebnissen lässt sich schlussfolgern, dass sich die ermittelten Häufigkeiten zu den Gesprächsthemen nachvollziehbar aus den Lebensformen ableiten lassen. Die einzige Ausnahme bildet das Thema Einsamkeit und Isolation (sone\_1). Hier hätte erwartet werden können, dass dieses Thema von Alleinerziehenden insgesamt und auch im Vergleich zu in Familien Lebenden deutlich häufiger angesprochen würde. Tatsächlich wurde in 5,9% der Anrufe Alleinerziehender und 4,1% der Anrufe in einer Familie Lebender dieses Thema zum zentralen Gesprächsgegenstand. In der Konsequenz lässt sich schluss-

16 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen sone\_2 gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Partnersuche/Partnerwahl, Leben in Partnerschaft, Schwangerschaft und Kinderwunsch, Elternschaft/Erziehung, familiäre Beziehungen sowie Betreuung und Pflege.

17 Hier wurde eine Themen zusammenfassende Variable mit dem Namen taet gebildet. Diese Variable umfasst die Themen Schule/Ausbildung, Arbeitssituation, Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche, Alltagsgestaltung.

folgern, dass Alleinerziehende möglicherweise besser sozial vernetzt sind als häufig angenommen oder dass andere Probleme das Thema Isolation und Einsamkeit am Telefon überlagert haben. Im Weiteren fühlen sich Personen, die in Familien leben, möglicherweise einsamer und isolierter, als die Lebensform annehmen ließe. Zudem ist es möglich, dass auch hier andere Themen im Gespräch wichtiger waren und somit die statistische Erfassung durch die Mitarbeiter/innen der TS zugunsten eines anderen Themas erfolgte.

Das Thema Zeitknappheit/Zeitdruck im Alltag wird über die TS-Statistik nicht erfasst. Aufgrund seiner großen Bedeutung für Familien soll es an dieser Stelle jedoch benannt werden (vgl. BMFSFJ 2012c). Mehr als ein Drittel der Personen in Familiengründungsphasen fühlen sich laut dem 8. Familienbericht oft oder immer unter Zeitdruck. Eltern mit minderjährigen Kindern zeigen ein ähnliches Bild. Hier konstatiert der Bericht für 40% der Väter und 42% der Mütter Zeitdruck. Dabei leiden Mütter im Doppelverdienerhaushalt häufiger unter Zeitdruck als Väter. Diese Situation verschärft sich nochmals bei Alleinerziehenden. Hier stehen den Analysen zufolge 51% der alleinerziehenden Frauen und 61% der alleinerziehenden, erwerbstätigen Frauen immer oder oft unter Zeitdruck (vgl. a.a.O.: 41).

Eine Analyse der TS-Daten, ob die Gesprächsthemen nach Lebensform und Geschlecht variieren, zeigte, dass das Geschlecht nur begrenzt ein einflussnehmender Faktor ist. Die Themenverteilung zeigte sich insgesamt recht ausgeglichen. Einen deutlichen Unterschied gab es in beiden Lebensformen (alleinerziehend/in einer Familie) jedoch im Hinblick auf das Thema Sexualität (kusb\_7).

*Tabelle 6.15: Häufigkeit des Gesprächsthemas Sexualität (kusb\_7) nach Familienform und Geschlecht (in %)*

	In einer Familie	Alleinerziehend
männlich	16,2%	12,0%
weiblich	6,5%	1,8%

Dieses Ergebnis bestätigt die Erkenntnis aus Kapitel 6.3.2.1, dass das Thema Sexualität im Rahmen der TS ein vorwiegend männlich besetztes ist.

Seelische Belastungen wurden wiederum von Frauen beider Lebensformen häufiger angesprochen als von Männern. Das Themenfeld soziales Netz/Familie (sone\_2) wurde mit 15% häufiger in Anrufen alleinerziehender Männer angesprochen als in Anrufen von Männern, die in einer Familie leben.

Im Weiteren wurden die Themen nach Alterskohorten und Lebensformen analysiert. Hierzu wurden folgende Altersgruppierungen gebildet: Kinder und Jugendliche im Alter von unter 9 Jahren bis 19 Jahren, (junge) Erwachsene in

der „Rushhour“ des Lebens (20 bis 49 Jahre) sowie ältere Erwachsene, die im Schwerpunkt der Babyboomer-Generation angehören (50 bis 69 Jahre). Nach diesen Altersgruppierungen und nach Lebensform unterschieden, ergaben sich für die Anrufe Alleinerziehender folgende zentrale Themen:

*Tabelle 6.16: Häufigste Gesprächsthemen alleinerziehender Anrufer/innen nach Altersgruppen (in %) – Mehrfachantworten möglich*

	bis 19 Jahre	20–49 Jahre	50–69 Jahre
1.	sone_2 (27,7%)	sone_2 (43,5%)	sone_2 (43,2%)
2.	kusb_2 (26,3%)	kusb_2 (34,8%)	kusb_2 (29,3%)
3.	kusb_7 (16,6%)	sone_3 (15,5%)	kusb_1 (23,3%)

Hinweis: kusb\_1 = körperliches Befinden; kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, Selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild; kusb\_7 = Sexualität; sone\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung; sone\_3 = Trennung, Sterben, Tod

Für Anrufe von Ratsuchenden, die in einer Familie leben, stellt sich das Bild nach Altersgruppen wie folgt dar:

*Tabelle 6.17 Die drei häufigsten Gesprächsthemen in einer Familie lebender Anrufer/innen nach Altersgruppen (in %) – Mehrfachantworten möglich*

	bis 19 Jahre	20–49 Jahre	50–69 Jahre
1.	sone_2 (30,2%)	sone_2 (49,5%)	sone_2 (53,0%)
2.	kusb_2 (27,8%)	kusb_2 (44,5%)	kusb_2 (44,0%)
3.	sone_4 (18,2%)	kusb_1 (15,2%)	kusb_1 (17,7%)

Hinweis: kusb\_1 = körperliches Befinden; kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, Selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild; sone\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung; sone\_4 = Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)

Auch für diese Teilgruppen von Anrufenden bestätigte sich, dass die Themenkomplexe seelische Belastung (kusb\_2) und soziales Netz/Familie (sone\_2) zentrale Gesprächsthemen darstellen.

#### 6.4.2.3 Familienform und berufliche Situation

Die Familienform hat deutlichen Einfluss darauf, ob die Themen Arbeitssituation und Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche zum Gesprächsgegenstand werden ( $n = 117.929$ ).<sup>18</sup> Diese beiden Themen sind Einzelthemen der zusammenfassenden Variable „taet“. Erwartungsgemäß wurden in den Anrufen Alleinerziehender diese Themen doppelt so häufig angesprochen wie in Anrufen von Personen, die in einer Familie leben.

Eine weitere Analyse zeigt, dass der Faktor „Geschlecht“ nur begrenzte Auswirkungen darauf hatte, ob die Themen Arbeitssituation und Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche angesprochen wurden. Es zeigte sich lediglich bei den Anrufen alleinerziehender Frauen, dass diese im Vergleich zu den Anrufen der in Familien lebenden Frauen das Thema Arbeitssituation häufiger ansprachen. Insgesamt wird deutlich, dass die Themen Arbeitssituation und Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche Frauen wie Männer in beiden Familienformen bewegen. Dieses Ergebnis könnte u.a. auf die Relevanz der Themen „höhere Erwerbsbeteiligung von Müttern“ und „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ hinweisen, die in vielen Studien aktuell als zentrale familienpolitische Themen diskutiert werden (vgl. BMFSFJ 2012a: 70; BMFSFJ 2017: 66, 107f.; BMAS 2013: 213; Institut für Demoskopie Allensbach 2013: 8).

In den Analysen der nachfolgenden Kapitel werden ausschließlich die Anrufe der Personen berücksichtigt, die nach der TS-Definition „in einer Familie“ leben.

#### 6.4.2.4 Familie, Geschlecht und seelisches Befinden

Tabelle 6.18 gibt Aufschluss darüber, wie sich die Einzelthemen der Variablen „seelisches Befinden“ (kusb\_2) und „Sucht“ (kusb\_4) nach Geschlecht für die Familienform „in einer Familie“ lebend darstellen.

Zu sehen ist, dass die Anrufe der Frauen deutlich häufiger das Thema Niedergeschlagenheit und Stress zum Gegenstand hatten (15,3% zu 9,9%), die der Männer hingegen etwas häufiger Sucht (3,6% zu 2,5%). Ängste bildeten in beiden Gruppen den häufigsten Gesprächsgegenstand. In diesem Zusammenhang wäre es interessant, genauer zu erforschen, was die Ängste von Familienmitgliedern ausmacht. Die vorliegenden Daten können hier keine Erklärungen liefern.

18 In diesem sowie weiteren Kapiteln werden die Gesprächsthemen nicht nur nach den zusammengefassten und neu gebildeten Variablen (kusb\_1, sone\_1 usw.) analysiert, sondern im Sinne differenzierter Analysen auch nach Einzelthemen, die in den zusammenfassenden Variablen enthalten sind. Zur Übersicht der Einzelthemen siehe Abkürzungsverzeichnis).

Tabelle 6.18: Häufigkeit ausgewählter Gesprächsthemen zum seelischen Befinden und zu Sucht nach Geschlecht (jeweils in % in Familien lebender Personen) – Mehrfachantworten möglich

	Nieder geschla- genheit	Ängste	Stress, Ärger, Aggression	Sucht	Selbstbild
männlich	9,9%	13,2%	7,1%	3,6%	5,4%
weiblich	15,3%	15,5%	9,3%	2,5%	4,7%

Da (chronischer) Stress deutliche Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden hat (vgl. Hapke u.a. 2013), wurde im Weiteren geprüft, wie häufig dieses Gesprächsthema nach Alter und Geschlecht von Familienmitgliedern angesprochen wurde (n = 92.589). Es zeigte sich, dass die Quote der Anrufe zum Thema Stress bei Jungen bzw. Männern mit steigendem Alter und leichten Schwankungen fast kontinuierlich zunimmt (von 5,6% bei den bis 9-Jährigen bis 11,8% bei den über 80-Jährigen). Fraglich ist hier, was in den jeweiligen Lebensphasen die Bedeutung des Themas Stress ausmacht, insbesondere in der Altersphase der 70-jährigen und älteren Männer.

Bei Mädchen bzw. Frauen stellte sich das Bild interessanterweise anders dar. Hier stieg die Quote von Telefonaten mit dem Thema Stress ebenfalls zunächst mit dem Lebensalter (von 3,6% bei den bis 9-Jährigen bis 14,3% bei den 40–49-Jährigen). Nach der „Rushhour“ des Lebens reduzierte sich die Stress-thematik dann kontinuierlich bis auf 8% bei den 80-Jährigen und Älteren.

Möglicherweise spiegeln sich hier geschlechtsspezifische Muster der Lebensführung wider. Frauen könnten sich zu Beginn des 5. Lebensjahrzehnts weniger durch Kindererziehung (möglicherweise verbunden mit einer Berufstätigkeit) belastet fühlen als in früheren Lebensphasen. Daten des Instituts für Demoskopie Allensbach (vgl. 2012: 22) legen entsprechende Vermutungen nahe. Hier berichteten Väter zu rund 25% von häufigem Stress, Mütter mit minderjährigen Kindern hingegen zu 40%. Am häufigsten benannten ganztags erwerbstätige Mütter mit 49% Stress im Alltag.

Die niedrigeren Prozentsätze beim Thema Stress im TS-Kontext bedeuten nicht, dass das Thema bei den Anrufer/inne/n nicht oder wenig relevant im Alltag ist. Wahrscheinlicher ist, dass andere Themen im Telefonat relevanter waren und von den TS-Mitarbeiter/inne/n entsprechend vorrangig erfasst wurden.



#### 6.4.2.5 Familie und Betreuung/Pflege

Generell sind Personen, die sich um die Pflege von Angehörigen kümmern, häufiger Frauen (72%) als Männer (28%), insbesondere im Alter von 55 Jahren und älter (vgl. Bundesministerium für Gesundheit BMG 2011: 27f.). Demnach ist anzunehmen, dass die in Familien lebenden Personen, die dieses Thema im Rahmen einer TS-Beratung ansprachen, seltener mit kleinen Kindern und Kindern im jugendlichen Alter in einem Haushalt lebten. Die Daten der BMG-Studie zu den Wirkungen des Pflege-Weiterentwicklungsgesetzes legen dies zumindest nahe. Demnach lebten im Jahr 2010 nur 12% der Hauptpflegepersonen mit Kindern unter 14 Jahren zusammen, 5% mit einem Kind unter 6 Jahren (vgl. a.a.O.: 27).<sup>19</sup> 66% der pflegenden Personen lebten mit dem/der zu Pflegenden in einem Haushalt (vgl. ebd.).

In die Themenkategorie „Betreuung und Pflege“ der TS-Statistik wurden zum Auswertungszeitpunkt Gespräche eingeordnet, die als (ein) Hauptthema die Pflege oder (gesetzliche) Betreuung kranker oder behinderter Angehöriger bzw. Mitmenschen oder die Pflege- bzw. Betreuungssituation des/der Anrufernden selbst zum Gegenstand hatten (vgl. Telefonseelsorge 2013: 29). Diese Kategorie stellt ein Einzelthema der zusammenfassenden Variable soziales Netz/Familie (sone\_2) dar.

Personen, die in einer Familie leben und gleichzeitig das Thema Betreuung und Pflege ansprachen, fanden sich häufiger in den höheren Altersgruppen, wobei sich keine Geschlechtsunterschiede zeigten. In den Altersgruppen unter 30 Jahren lag der Anteil jeweils unter einem Prozent. In der Altersgruppe der über 80-Jährigen war Betreuung und Pflege bei 8,3% der Anrufe Gesprächsthema. Wenn das Thema Betreuung und Pflege angesprochen wurde, so waren häufig das körperliche Befinden (kusb\_1) sowie die finanzielle und materielle Sicherheit (fima) Gesprächsthemen. Dieses Ergebnis könnte als Hinweis darauf gewertet werden, dass die Betreuungs- und Pflegesituationen vielschichtige Konsequenzen für Pflegebedürftige und ihre Familien haben. Die Studie des BMG (vgl. 2011: 28) konstatiert für Pflegenden eine insgesamt eher starke bis sehr starke Belastung durch die Pflege. Diese kann aus körperlichen Belastungen, wie z.B. Rückenschmerzen, Atembeschwerden, Schlafstörungen; seelischen Belastungen, wie Stressempfinden (z.B. durch die Verbindung der Pflege mit der Erwerbstätigkeit oder der Pflege sozialer Beziehungen), Ausgebrannt Sein, Nervosität und Gereiztheit, aber auch finanziellen Herausforderungen resultieren (vgl. hierzu auch Techniker Krankenkasse 2013: 11).

Die Problematik der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf wird sich aufgrund des demographischen Wandels in den nächsten Jahren noch verschärfen. Mehr als zwei Drittel der pflegebedürftigen Menschen werden noch heute zuhause von Kindern, Schwiegerkindern oder Pflegepersonal versorgt. 52% der Befragten im Rahmen des Monitors Familienleben gaben bereits 2012 an, dass

<sup>19</sup> Ausgenommen sind hier zu pflegende Kinder.

sie sich eine bessere Vereinbarkeit von Pflege und Beruf wünschten (vgl. Institut für Demoskopie Allensbach 2012: 7).

Hier gilt es für die Mitarbeiter/innen der TS ein gutes Grundwissen über die Lebenslagen und Belastungssituationen von Pflegenden sowie Pflegebedürftigen zu besitzen, um qualifiziert beraten und an professionelle Hilfeinstanzen weitervermitteln zu können.

#### 6.4.2.6 Familie und Finanzen

Im Weiteren wurde analysiert, wie häufig Personen, die in Familien leben, finanzielle Themen ansprechen ( $n = 96.258$ ). Hier wurden die drei Einzelthemen Armut/Schulden, Finanzfragen und Wohnung/Wohnumfeld differenziert voneinander beleuchtet (zusammenfassende Variable „fima“). Es zeigte sich, dass insgesamt in nur rund 1% der Telefonate eines dieser Themen (Haupt-)Gesprächsgegenstand war.

Die seltene Thematisierung ist jedoch nicht gleichzusetzen mit einer geringen Bedeutung des Themas für Familien insgesamt. Hier sprechen Daten zu finanziellen Herausforderungen von Familien eine andere Sprache. So wird z.B. die Entscheidung für Kinder von Familien bereits als finanzielle Belastung wahrgenommen (vgl. Weick und Habich 2013: 66). Diese Belastung kann sich durch fehlende Betreuungsmöglichkeiten für Kinder im Kindergarten- und Schulalter (trotz entsprechend eingeführter Rechtsansprüche) und eine damit einhergehende schwere Vereinbarkeit von Familie und Beruf erhöhen. Inwieweit der geplante Rechtsanspruch auf Ganztagsbetreuung für Grundschüler/innen Entlastung schafft, bleibt abzuwarten.

Eine Prüfung, ob in den jungen Alterskohorten (10–19 Jahre) finanzielle Themen eine zentralere Rolle spielten, ergab, dass auch in dieser Untergruppe das Thema nur selten als Hauptthema angesprochen wurde (0,7%) ( $n = 44.893$ ). Auch hier ist nicht davon auszugehen, dass dieses Ergebnis mit einer geringen Bedeutung des Themas im Lebensalltag von Kindern und Jugendlichen gleichzusetzen ist. Schließlich weist das Statistische Bundesamt (2019) bundesweit für die Gruppe der unter 18-Jährigen eine Quote von 17,3% aus, die armutsgefährdet oder erheblich materiell depriviert ist. Wie bewusst Kinder und Jugendliche ihre Armutserfahrungen erleben, zeigt die aktuelle Studie „Kinder in Deutschland 2018“ (vgl. World Vision Deutschland 2018).

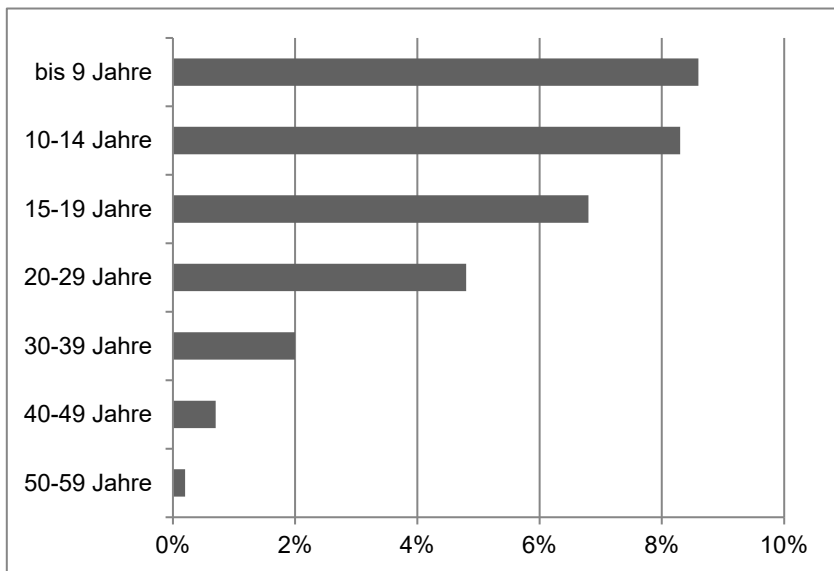
Diese Ergebnisse sollten dafür sensibilisieren, Deprivationserfahrungen von Kindern und Jugendlichen als ein wichtiges Thema in der Arbeit der TS mit zu berücksichtigen, auch wenn die materielle Situation am Telefon häufig kein oder kein zentrales Thema darstellt. Letztendlich weisen vorliegende Erkenntnisse wie die Langzeitstudie der Arbeiterwohlfahrt „Von alleine wächst sich nichts aus“ (vgl. Laubstein u.a. 2013: 6ff.) nach, dass das Risiko, in multipler Deprivation aufzuwachsen, steigt, je länger ein junger Mensch arm ist.

#### 6.4.2.7 Familie und Schule/Ausbildung

Ein weiterer zentraler Belastungsfaktor für Familien ist das Thema Schule und berufliche Ausbildung/Studium. Nave-Herz (vgl. 2012: 76) konstatiert, dass der elterliche Einsatz für den Bildungserfolg für Kinder und Eltern belastend ist und vielfach zu Ärger in Familien führt.

Die vorliegenden TS-Daten wurden daraufhin untersucht, wie häufig unter den Anrufer/inne/n, die in einer Familie leben (Eltern und Kinder), das Thema „Schule und Ausbildung“ zentrale Bedeutung im Gespräch hatte (n = 92.589). „Schule und Ausbildung“ stellt ein Unterthema der zusammenfassenden Variable „taet“ dar. Hier zeigten sich folgende Ergebnisse:

Abbildung 6.9: Häufigkeit des Gesprächsthemas Schule und Ausbildung nach Altersgruppen (in %)



Deutlich wird, dass dieses Thema bei den jüngeren Anrufer/inne/n dominierte. Mit gut 8% war es jedoch auch in dieser Alterskohorte kein zentrales Gesprächsthema. Dies verwundert in Anbetracht vorliegender Forschungsbefunde, wie der Studie „Große Ohren für kleine Leute“ von PROKIDS in Kooperation mit dem Deutschen Kinderschutzbund (vgl. 2012: 136f.), die die Bedeutung von Schule als zentralen Stressfaktor im Kindes- und Jugendalter ausweisen. Möglicherweise sprachen die Kinder und Jugendlichen dieses Thema jedoch häufig in einem von den TS-Mitarbeiter/inne/n als bedeutungsvoller

erscheinenden thematischen Kontext an, der dann entsprechend statistisch erfasst wurde.

Interessanterweise nahm der Anteil der Gespräche, die Schule und Ausbildung zum zentralen Gesprächsgegenstand hatten, bereits in der Alterskohorte der 20–29-Jährigen deutlich ab, obwohl infolge der Verlängerung heutiger Ausbildungsphasen dieses Lebensjahrzehnt klassischerweise der beruflichen Ausbildung oder dem Studium dient. Möglicherweise überlagerten auch hier andere Themen diese biographische Übergangsphase.

In den höheren Alterskohorten war das Thema Schul- und Berufsausbildung kaum noch relevant. Wenn auch davon auszugehen ist, dass gerade Eltern dem Thema hohe Bedeutung beimessen, sprachen auch sie dieses ggf. in einem bedeutungsvolleren Kontext an (z.B. im Kontext des Themas familiäre Beziehungen o.ä.).

#### 6.4.2.8 Familie und Erziehung

Stress resultiert in Erziehungskontexten häufig daraus, dass Eltern in der Erziehung hohe Erwartungen an sich selbst haben, z.B. infolge eines partizipativen Erziehungsanspruchs. Dieser bedingt, dass Erziehung fortwährend des Einsatzes von Verhandlungsstrategien bedarf (vgl. Nave-Herz 2012: 69). Begrenzte zeitliche und finanzielle Ressourcen können zudem Stress in der Erziehung auslösen.

Im vorliegenden TS-Datensatz wurde geprüft, wie häufig für Anrufe von Personen, die in einer Familie leben, die Themen Elternschaft und Erziehung (als ein Unterthema der zusammenfassenden Variable *son\_e\_2*) in Kombination mit dem Unterthema Stress/Ärger/Aggression sowie mit dem Oberthema seelisches Befinden insgesamt (*kusb\_2*) erfasst wurden ( $n = 96.258$ ).

Von den 4.836 Anrufen, für die das Thema Elternschaft/Erziehung erfasst wurde, wurde nur für 475 Anrufe zudem auch das Thema Stress/Ärger/Aggression als Hauptthema mit registriert. Die Themen Elternschaft/Erziehung (4.836 Anrufe) und seelisches Befinden insgesamt (*kusb\_2*) wurden immerhin für 1.372 Anrufe gemeinsam erfasst. Dass der Prozentsatz dieser Themenkombination bei „nur“ rund 28% liegt, kann auch darauf zurückgeführt werden, dass häufig für Anrufe nur ein Hauptgesprächsthema erfasst wird (vgl. Kapitel 6.3.3). Dieser Umstand schränkt die Analysen thematischer Kombinationen in den Beratungsgesprächen ein.

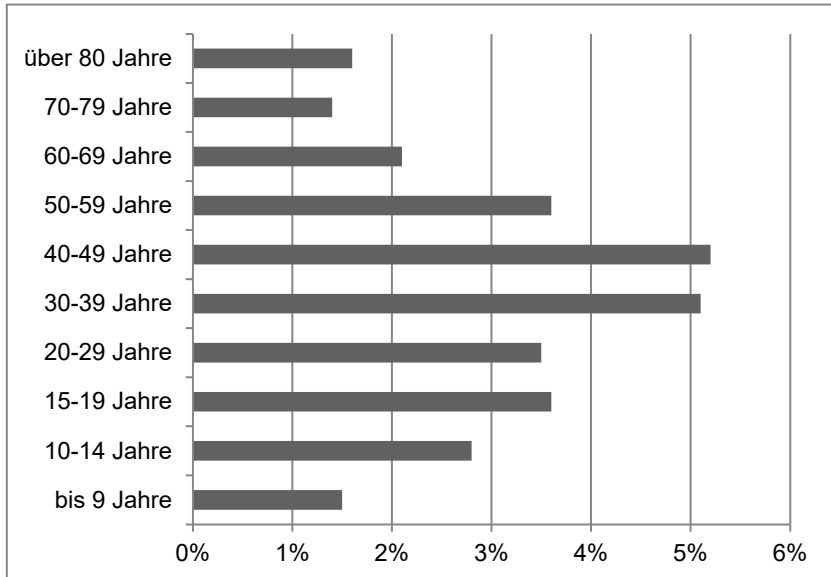
Insgesamt ist auffällig, dass das Thema Elternschaft/Erziehung von Personen, die in einer Familie leben, seltener angesprochen bzw. für diese erfasst wurde als anzunehmen gewesen wäre. In nur 4.836 von insgesamt 96.258 Anrufen war dieses Thema zentral. Möglicherweise kommen hier die vielen Fälle von jungen Anrufer/innenn unter den in Familien Lebenden zum Tragen (Kinder und Jugendliche) (vgl. Kapitel 6.4.2.1), für die dieses Thema weniger relevant ist.

#### 6.4.2.9 Familie und Trennung

Im Rahmen einer weiteren Analyse wurde das Thema „Trennung“ beleuchtet. Die Relevanz des Themas wurde daraus abgeleitet, dass das Thema Trennung und Scheidung für Familien ein häufiges kritisches Lebensereignis darstellt. Ca. jede dritte Ehe wird geschieden, mit aktuell rückläufiger Tendenz. Bei rund der Hälfte der Scheidungen sind minderjährige Kinder betroffen. Für das Jahr 2016 waren dies 162.397 Scheidungen (vgl. Statistisches Bundesamt 2018: 10, 28).

Nach der Definition der TS wurde zum Auswertungszeitpunkt mit dem Themenfeld „Trennung“ jedoch nicht nur die Trennung der Eltern, sondern allgemein der Abbruch einer relevanten Beziehung für den Anrufenden gemeint. Hierzu wurden neben der Trennung und Scheidung der Eltern auch die Trennung der Kinder von ihren Eltern (und umgekehrt) sowie die Trennung von Freund/inn/en gezählt (vgl. Telefonseelsorge 2013: 29). Das Einzelthema „Trennung“ gehört zu der zusammenfassenden Variable soziales Netz/Trennung, Sterben und Tod (sone\_3). Nachfolgende Abbildung zeigt die Häufigkeit der Thematisierung einer Trennungserfahrung:

Abbildung 6.10: Häufigkeit des Gesprächsthemas Trennung nach Altersgruppen (in %)



Insgesamt zeigte sich, dass das Thema Trennung ein eher selten von in Familien lebenden Anrufenden zentral angesprochenes Thema ist. Seine Relevanz nahm mit steigendem Alter zu bis zur Altersgrenze der 40–49-Jährigen. Ab dem folgenden Lebensjahrzehnt war ein fast kontinuierlicher Rückgang festzustellen.

Dieses Ergebnis entspricht vorliegenden Daten des Statistischen Bundesamtes (vgl. 2018) zum Bereich Ehescheidungen. Nach diesen erfolgten die meisten Scheidungen 2016 im Alter von 45 bis 50 Jahren (vgl. a.a.O.: 24). Seit den 1990er Jahren zeigt sich der Trend, dass die Ehepartner zum Zeitpunkt der Scheidung immer älter werden und auch die durchschnittliche Dauer der Ehe bis zur Scheidung steigt (von 11,5 Jahren 1990 auf 15,0 Jahre 2016) (vgl. a.a.O.: 35). Hötker-Ponath (vgl. 2009: 22) weist darauf hin, dass auch die Zahl der Ehen, die nach dem 20. Ehejahr und später geschieden werden, steigt. Sie macht hierfür die gestiegene Lebenserwartung, die vermehrte Erwerbstätigkeit der Frauen im mittleren Alter sowie den Auszug der Kinder aus dem Elternhaus mit verantwortlich. Somit dürften sich die mit diesem kritischen Lebensereignis einhergehenden Themen über die letzten Jahrzehnte deutlich verändert haben. Dieser Aspekt ist für die telefonische Beratung von Bedeutung.

Angesichts der hohen Zahl von Trennungen und Scheidungen hätte angenommen werden können, dass diese häufiger zentraler Beratungsgegenstand in der TS-Arbeit wären. Allerdings gilt auch hier, dass möglicherweise die Mitarbeiter/innen der TS in der statistischen Erfassung einem anderen Thema Vorrang gaben.

#### 6.4.2.10 Familie und Gewalt

Da bereits in Kapitel 6.4.1 deutlich wurde, dass unter den Anrufen von Personen mit suizidalen Gedanken und Absichten Kinder am häufigsten von Gewalt berichteten, wurde genauer untersucht, wie häufig Kinder und Jugendliche (in Familien lebend) allgemein körperliche und/oder seelische Gewalt sowie sexuelle Gewalterfahrungen (zusammenfassende Variable *son6*) zum Gesprächsgegenstand machten. Berücksichtigt wurden hier die Anrufe der Altersgruppen der 0 bis 9-Jährigen, 10 bis 14-Jährigen sowie 15 bis 19-Jährigen ( $n = 46.221$ ).

Körperliche und/oder seelische Gewalt wurde in 2.104 Anrufen zum (Haupt-)Thema gemacht (entspricht 4,6% aller Anrufe von jugendlichen, in Familien lebenden Personen). Aus der „Gewaltstudie 2013“ der Universität Bielefeld ist bekannt, dass zu diesen Erfahrungen Schläge, Missachtungserfahrungen, Beschimpfungen oder Bezeichnungen, weniger wert zu sein als andere, gehören können (vgl. Ziegler 2013: 2ff.). Von sexuellen Gewalterfahrungen wurde immerhin in 795 TS-Anrufen berichtet (entspricht 1,7%).

Diese fast dreitausend Anrufe pro Jahr verdeutlichen nochmals, dass die TS ein wichtiger Partner im Kontext des Kinderschutzes ist und wichtige Beratungs-, aber auch Vermittlungsfunktionen übernehmen kann und sollte.

#### 6.4.2.11 Zusammenfassende Empfehlungen für die telefonische Beratung

Zunächst einmal stellte sich in den Analysen heraus, dass die Ungenauigkeit der Kategorie „in einer Familie lebend“ die Ergebnisse zum Themenfeld „Familie“ an einigen Stellen begrenzt aussagefähig macht. So ging aus den Daten nicht eindeutig hervor, ob die Anrufer/innen aus der Rolle der Kinder oder Eltern berichteten.

Im Weiteren ist aus den ermittelten Häufigkeiten der besprochenen Themen nicht gleichzeitig auf deren Relevanz für Alleinerziehende/in Familien Lebende zu schließen. Schließlich gibt es unterschiedliche Faktoren, warum und wie ein Thema statistisch durch die Mitarbeiter/innen der TS erfasst wird. Zu überlegen ist, ob die statistischen Kategorien hier perspektivisch enger definiert werden sollten.

Insgesamt zeigt sich, dass der Anteil von Anrufen Alleinerziehender oder in einer Familie Lebender an der Gesamtstichprobe relativ gering ist. Rechnet man aus der Kategorie „in einer Familie lebend“ die Anrufe der unter 19-Jährigen heraus (in der Annahme, dass viele dieser Anrufer/innen aus der Rolle der Kinder und nicht der Eltern berichten), so verbleiben vorsichtig interpretiert 50.037 Anrufe aus der (möglichen) Perspektive von Eltern, die in einer Familie mit Partner/in und Kindern leben. Hier stellt sich die Frage, ob der Gesprächsbedarf ebenso wie bei den Alleinerziehenden gering ist oder ob es mögliche Zugangsbarrieren oder Hemmschwellen für diese Zielgruppe zu den Angeboten der TS gibt. Gerade für diese Zielgruppe könnte es angesichts vorliegender wissenschaftlicher Erkenntnisse zu Alltagsbelastungen und Stresserfahrungen interessant sein, die neuen Medien als Zugang zu prüfen.

Darüber hinaus zeigt sich eine sehr breite Streuung hinsichtlich relevanter Gesprächsthemen unter den Familienmitgliedern. Belastungssituationen von Familien – und das bestätigen auch die vorliegenden Daten – sind heute im Zuge pluralisierter Muster der Lebensführung vielfältig. Auffallend ist, dass trotz der bekannten Hinweise auf Belastungen von Familien durch ihre Erziehungsaufgaben das Thema „Elternschaft und Erziehung“ nur verhältnismäßig selten zentrales Gesprächsthema war.

Zu überlegen ist, ob das Thema „Zeitempfinden und Zeitdruck“ als eine relevante Kategorie (nicht nur) für Familien in die Liste möglicher Gesprächsthemen mit aufgenommen werden sollte. Es kann die heutigen Anforderungen alltäglicher Bewältigungsaufgaben gut widerspiegeln.

Die Gruppe der Jugendlichen ist in den Ausführungen zum Schwerpunktthema Familie nochmals hervorgetreten, weniger durch auffallend häufige Gesprächsthemen, sondern mehr durch die Einordnung ihrer Themen in aktuelle Forschungsbefunde. Insbesondere zum Themenfeld Finanzen wurde deutlich, dass die Altersgruppe der Jugendlichen als erheblich von Armut(sgefährdung) betroffene besonderer Aufmerksamkeit bedarf (vgl. Statistisches Bundesamt 2019). Dies ist auch deshalb notwendig, weil mit Armutserfahrungen besondere Risiken für den weiteren Lebensweg einhergehen. Mitarbeiter/innen tele-

fonischer Beratungsdienste sollten mit den Lebenslagen und Bedürfnissen heutiger Jugendlicher vertraut sein und mit eigenen Wert- und Normvorstellungen im Kontext der Beratungsarbeit mit dieser Klientel reflektiert umgehen.

Im Weiteren kann die TS ein wichtiges Sprachrohr für die Anliegen und Bedürfnisse Jugendlicher und junger Erwachsener in fachpolitischen Kontexten sein. Hier kann sie die wichtige Funktion übernehmen, regionale wie überregionale sozial- und familienpolitische Debatten über das stark fokussierte Thema Kinderschutz hinaus auf lange vernachlässigte Themen zu lenken, wie z.B. das seit dem 15. Kinder- und Jugendbericht (BMFSFJ 2017a) angeschobene Thema der Jugendpolitik. Schließlich verfügt sie über ein breites Wissen hinsichtlich jugendlicher Lebensentwürfe vor dem Hintergrund ganz unterschiedlicher regionaler Bedingungen des Aufwachsens in Deutschland.

### *6.4.3 Schulden und Armut*

Wer arm ist, muss nicht überschuldet sein, aber Überschuldung kann zu Armut führen. Überschuldete Haushalte können z.B. ein Einkommen erzielen, das über der Armutsrisikoschwelle liegt (vgl. BMAS 2008: 49). Nicht zu verwechseln mit Überschuldung ist die Verschuldung von Personen und Haushalten. Schulden sind gegenüber Dritten bestehende Zahlungsverpflichtungen. Solche Verbindlichkeiten resultieren aus Dauerschuldverhältnissen wie Miete, Geldkrediten, Telekommunikationsverträgen etc.

Seit 2006 beantragen jährlich rund 100.000 Privatpersonen die Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens, weil sie zahlungsunfähig geworden sind (vgl. Statistisches Bundesamt 2015c: 180). Diese Zahl verdeutlicht, dass Überschuldung ein ernstzunehmendes Problem in unserer Gesellschaft ist. Hinzu kommen noch Menschen, die in eine schwierige finanzielle Schieflage geraten sind, ohne vor ein Gericht treten zu müssen. Über die genaue Anzahl der Betroffenen gibt es jedoch keine zuverlässigen Angaben.

Das Thema „finanzielle und materielle Sicherheit“ ist bei der TS ein Aspekt, der im Vergleich zu den anderen drei Schwerpunkten dieser Analyse mit nur 2,1% aller Anrufe eher selten thematisiert wurde. Zu der Kategorie „finanzielle und materielle Sicherheit“ wurden zum Auswertungszeitpunkt bei der TS die Themen Armut und Schulden (Verschuldung, Verarmung), Finanzfragen (Fragen rund um Geldangelegenheiten, Einnahmen, Ausgaben, Verluste, aber auch Erbschaft, Unterhalt, Rente, Steuern) und Wohnung/Wohnumfeld (Obdachlosigkeit, Umzug, Wohnungssuche, Wohnsituation) zusammengefasst (vgl. Telefonseelsorge 2013: 35). In den folgenden Ausführungen wird der Blick vor allem auf die Kategorie „Armut und Schulden“ gerichtet, da die anderen beiden Kategorien zum Analysezeitpunkt ungenau und interpretationsoffen waren. So konnten in der Kategorie Finanzfragen Gespräche über den Umgang mit einer Erbschaft und Gespräche über fehlende Unterhaltszah-



lungen enthalten sein. Dies gilt auch für die Kategorie Wohnung, in der Gespräche über Schwierigkeiten mit einem Umzug, Obdachlosigkeit und Mietprobleme unterschiedliche Interpretationen zugelassen haben. Aber auch in der Kategorie „Schulden und Armut“ waren Unschärfen vorhanden, da nicht zwischen Armut und Schulden, Ver- und Überschuldung unterschieden wurde.

Bei der TS wurden zum Auswertungszeitpunkt in je 2,1% der Anrufe und damit in jeweils knapp 16.000 (15.964) Gesprächen die Themen Schulden/Armut und Wohnung/Wohnumfeld thematisiert. Finanzfragen wurden in fast 2,5% der Gespräche angesprochen. Die folgenden Ausführungen gehen der Kategorie „Armut und Schulden“ nach und werden diese im Kontext mit verschiedenen Studien und Datenquellen diskutieren, die eine Analyse von Überschuldungssituationen erlauben. Der Vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung hat im Jahr 2013 eine eigene Untersuchung zu diesem Themenbereich vorgenommen und die Daten aus den wichtigsten schulden-spezifischen Datenquellen wie der Schufa zusammengetragen, die Informationen zu nahezu allen wirtschaftlich aktiven Personen in Deutschland erfasst. Anhand dieser Daten lassen sich umfassende Aussagen zur Verbreitung verschiedener Stadien von Zahlungsschwierigkeiten treffen. Allerdings bleibt dabei die soziale Situation der Betroffenen weitgehend unbeleuchtet. Ähnliche Vor- und Nachteile gelten auch für den Datensatz der Creditreform, deren Daten jährlich im „SchuldenAtlas“ ausgewertet werden. Mit diesen beiden Datenquellen lässt sich die Verteilung von Personen mit so genannten harten und weichen Negativmerkmalen (Schufa) bzw. hoher und niedriger Überschuldungsintensität (Creditreform) darstellen. Darüber hinaus zählen der Mikrozensus und das Sozio-oekonomische Panel (SOEP) zu den wichtigsten Datenquellen in diesem Bereich. Anders als in den vorangehend beschriebenen schulden-spezifischen Datensätzen muss im SOEP die Eingrenzung des Personenkreises der Überschuldeten erst durch den Einsatz geeigneter Parameter in der Analyse vorgenommen werden. Allerdings bietet das SOEP ein wesentlich höheres Potenzial zur Analyse der sozialen Situation der Betroffenen. Auch die Überschuldungsstatistik des Statistischen Bundesamtes hat hinsichtlich der persönlichen Situation der Betroffenen einen relativ großen Informationsgehalt, auch wenn nur Personen erfasst werden, die in einer Schuldnerberatungsstelle betreut werden (vgl. BMAS 2013: 361).

#### 6.4.3.1 Merkmale der Anrufer/innen mit dem Gesprächsthema „Schulden und Armut“

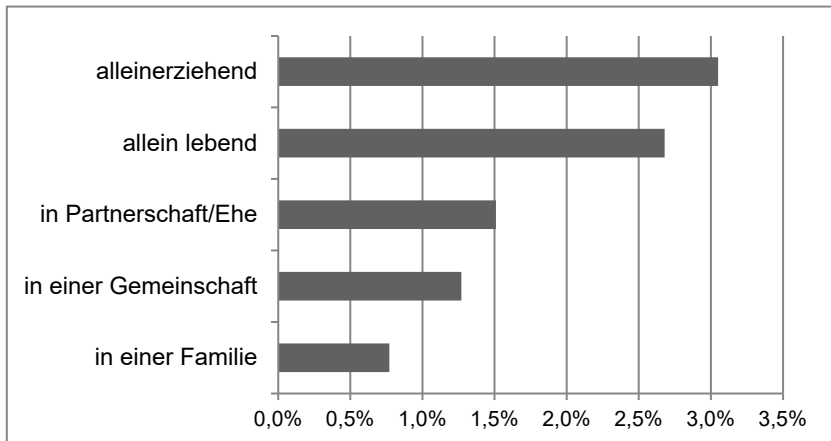
Je nach Definition schwankt die Zahl der überschuldeten Haushalte in Deutschland zwischen knapp unter drei Millionen bis weit über drei Millionen. Eine einheitliche Definition von Überschuldung gibt es nicht. Der Dritte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung definiert Überschuldung aus ökonomischer Sicht. „Ein Privathaushalt ist überschuldet, wenn Einkommen

und Vermögen aller Haushaltsmitglieder über einen längeren Zeitraum trotz Reduzierung des Lebensstandards nicht ausreichen, um fällige Forderungen zu begleichen“ (BMAS 2008, 49).

Auf Basis der Daten, die dem Vierten Armuts- und Reichtumsbericht zugrunde liegen, waren zum Analysezeitpunkt 5,4% aller Erwachsenen in Deutschland von hoher Überschuldungsintensität betroffen. Ausgegangen wird dort von etwa 1,8 Millionen Haushalten mit hoher Überschuldungsintensität bei leicht steigender Tendenz (vgl. BMAS 2013: 363). Dabei sind Männer und Frauen als Klient/inn/en von Schuldnerberatungsstellen etwa zu gleichen Teilen vertreten (vgl. Statistisches Bundesamt 2015c: 178). Bei der TS war der prozentuale Anteil der männlichen Anrufer zum Thema Armut und Schulden (2,4% zu 1,8%) leicht erhöht.

Studien zeigen zudem, dass Überschuldete keine homogene Gruppe bilden. So sind Singles, Alleinerziehende und Paare mit oder ohne Kinder nicht gleichermaßen von Überschuldung betroffen. Paare ohne Kinder suchen, verglichen mit ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung, weit unterdurchschnittlich häufig Schuldnerberatungsstellen auf (ebd.). Bei der TS waren es vor allem Alleinerziehende und Alleinlebende, die zu dem Thema Armut und Schulden anriefen. Die folgende Abbildung weist die Anteile an Anrufen zum Thema Armut und Schulden differenziert nach Lebensform aus:

Abbildung 6.11: Häufigkeit des Gesprächsthemas Armut und Schulden nach Lebensform (in %)



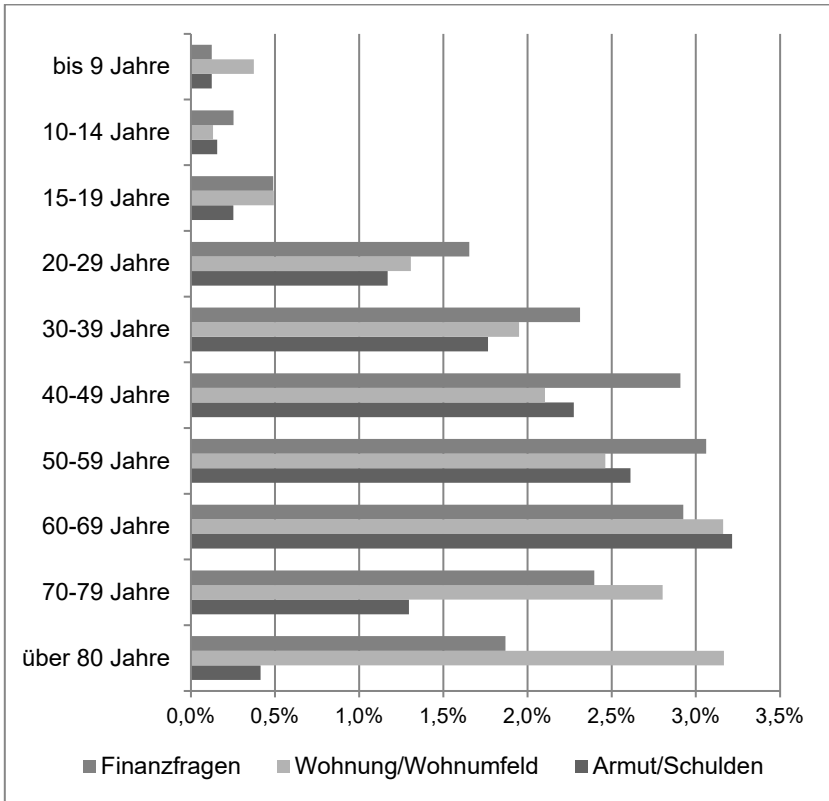
Anhand der Daten aus der Überschuldungsstatistik des Statistischen Bundesamtes, in der die Angaben von Personen erfasst werden, die in einer Schuldnerberatungsstelle betreut werden, wird deutlich, dass alleinlebende Männer häufiger überschuldet sind als alleinlebende Frauen. Es kann vermutet werden, dass das höhere Überschuldungsrisiko von Männern damit zusammenhängt, dass sie häufiger auf der Grundlage ihres Einkommens die Kredite für die Familie aufnehmen und bei einer Trennung alleiniger Schuldner bleiben. Gleichzeitig könnte dies aber auch einen Hinweis auf eine höhere finanzielle Risikobereitschaft geben.

Bei der Betrachtung einzelner Altersgruppen zeigt sich in allgemeinen statistischen Daten, dass je nach Alter unterschiedliche Schwerpunkte in Bezug auf den Auslöser und die Folgen von Überschuldung identifiziert werden können. So wachsen bundesweit 17,1% der Kinder unter drei Jahren in Armut auf. Kinder aus armen Familien können auf weniger Ressourcen in der Familie zurückgreifen und weisen häufiger Entwicklungsdefizite auf (vgl. Groos/Jehles 2015: 30). So zeigen arme Kinder bei der Einschulung häufiger Auffälligkeiten in ihrer Visuomotorik und der Körperkoordination (vgl. a.a.O.: 7). Dies bestätigt indirekt auch eine Studie des Robert Koch-Instituts, in der festgestellt wurde, dass Erkrankungen, Gesundheitsbeschwerden und Risikofaktoren bei Personen, die in Armut leben, vermehrt vorkommen (Robert Koch-Institut 2010a, 1).

Während bei jungen Erwachsenen unter 25 Jahren überdurchschnittlich häufig eine unwirtschaftliche Haushaltsführung als Grund für die finanzielle Schieflage ausgemacht werden kann, spielen bei Personen ab 45 Jahren gesundheitliche Schwierigkeiten, wie etwa Erkrankungen, eine größere Rolle. Bei Erwachsenen zwischen 25 und 54 Jahren sind laut den Daten der Schufa deutlich häufiger harte Negativmerkmale (z.B. eidesstattliche Versicherung, Haftbefehl zur Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung oder Privatinsolvenz) erfasst als bei Personen anderer Altersgruppen. In den TS-Daten ist auffällig, dass vor allem in der Altersgruppe der 60–69-Jährigen das Thema „Armut und Schulden“ eine größere Rolle spielte. Hier sind die weiterführenden Beobachtungen zum Thema „Materielle Situation im Alter“ (vgl. Kapitel 6.4.4.5) zu berücksichtigen.

Unter 20-Jährige sind dagegen noch relativ selten überschuldet, da in diesem Alter meist noch keine größeren, schwer zurückzahlbaren Zahlungsverpflichtungen eingegangen werden (vgl. BMAS 2013: 363). Dies könnte auch die geringe Nennung dieser Themen bei der TS begründen (0,3% bei den 15–19-Jährigen). Zudem werden häufig finanzielle Schwierigkeiten z.B. durch Handyschulden noch durch die Eltern geregelt. Abbildung 6.12 weist die jeweiligen prozentualen Anteile aus, in denen in den verschiedenen Altersgruppen Finanzfragen, Wohnumfeld/Wohnumfeld sowie Armut/Schulden Themen in den Anrufen waren.

Abbildung 6.12: Häufigkeit von einzelnen Themen aus dem Bereich „finanzielle und materielle Sicherheit“ nach Altersgruppen (in %)

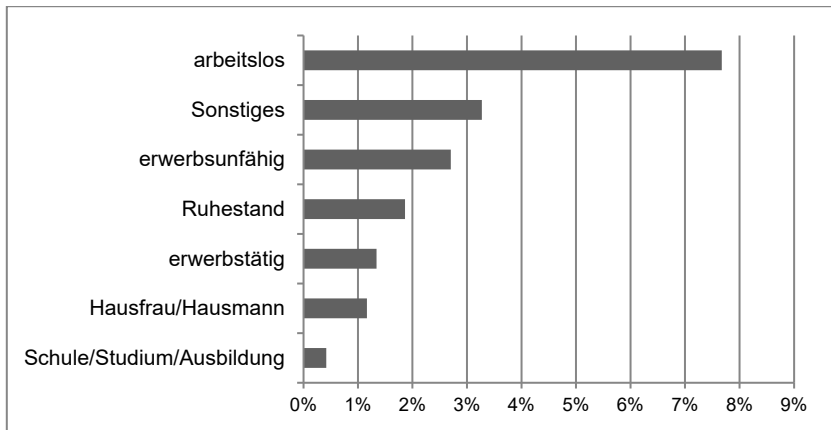


#### 6.4.3.2 Armut, Schulden und Erwerbsstatus

Als Gründe, die zur Überschuldung führen können, werden in den oben genannten Studien vor allem Arbeitslosigkeit, Trennung, Scheidung oder Tod des Partners/der Partnerin, Erkrankungen bzw. Sucht sowie eine gescheiterte Selbstständigkeit genannt. Zudem ist eine mögliche Ursache auch eine unwirtschaftliche Haushaltsführung. Diese Befunde decken sich, soweit es anhand der TS-Daten nachvollziehbar ist, mit den Themen der Anrufer/innen. Insbesondere bei Arbeitslosigkeit wurden die Themen Schulden und Armut in den Anrufen häufig genannt. Arbeitslosigkeit ist in der Regel mit deutlichen Einkommenseinbußen verbunden und ist damit ein kritisches Lebensereignis. Dieses kritische Lebensereignis ist in vielen Fällen schwer vorhersehbar, weshalb

sich der Haushalt hierauf nur schwer einstellen kann. Mit länger andauernder Arbeitslosigkeit steigt das Überschuldungsrisiko (BMAS 2008: 51). Gerade für Menschen, die ein Jahr und länger arbeitslos sind, besteht eine vergleichsweise erhöhte Überschuldungsgefahr, weil die Leistungen des Arbeitslosengeldes II deutlich unter denen des Arbeitslosengeldes I liegen und Mechanismen der Krisenbewältigung wie Einsparungen, Kredite oder familiäre Hilfen mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit weniger genutzt werden können.

Abbildung 6.13: Anrufe mit dem Gesprächsthema Armut und Schulden (in %) nach beruflicher Situation



Auffällig ist auch der Zusammenhang der Thematisierung von Einsamkeit/Isolation (sone\_1) und Partnerschaft (sone\_2) in Verbindung mit Armut und Schulden. Fast jedes fünfte Gespräch zum Thema Armut und Schulden bezieht

Tabelle 6.19: Häufigkeit der Gesprächsthemen sone\_1 und sone\_2 nach Armut/Schulden (in %)

	Einsamkeit/Isolation (sone_1)	Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung (sone_2)
Armut/Schulden ist kein Thema	14,5%	30,1%
Armut/Schulden ist Thema	19,5%	19,2%

sich auf Einsamkeit/Isolation und/oder das soziale Netz. Hier lassen sich Zusammenhänge mit den Ausführungen zu Familie und Finanzen (vgl. Kapitel 6.4.2.6) und zur materiellen Situation im Alter herstellen (vgl. Kapitel 6.4.4.5).

### 6.4.3.3 Armut, Schulden und Gesundheit

In den Anrufen wurden neben dem Thema „Armut und Schulden“ sehr häufig auch das körperliche Befinden (kusb\_1) und Niedergeschlagenheit/Ängste usw. (kusb\_2) angesprochen. Dies lässt sich damit erklären, dass eine Überschuldungssituation sich nicht ausschließlich auf die finanzielle Situation eines Haushalts auswirkt, sondern im Zusammenhang eines Prozesses der psychosozialen Destabilisierung zu sehen ist. Dies kann mit negativen Veränderungen des sozialen Status sowie des physischen und psychischen Befindens einhergehen und diese Kombination erklären. Es wurde in vielen Untersuchungen gezeigt, dass bei ökonomischem Stress vermehrt physische Krankheitserscheinungen wie Herz-Kreislaufprobleme, Kopfschmerzen, Magenprobleme, Schwindelanfälle sowie verstärkter Alkohol- und Zigarettenkonsum auftreten. Gleichzeitig wurde eine Zunahme von Depressionen beobachtet (vgl. BMAS 2013: 365).

Dies legt die weitergehende Vermutung nahe, dass ein Zusammenhang zwischen Schulden und Armut und einer diagnostizierten psychischen Erkrankung vorliegen könnte. Ein solcher konnte jedoch in den Anrufen der TS nicht nachgewiesen werden.

*Tabelle 6.20: Häufigkeit des Gesprächsthemas Armut/Schulden bei Personen mit bzw. ohne diagnostizierte psychische Erkrankung (in %)*

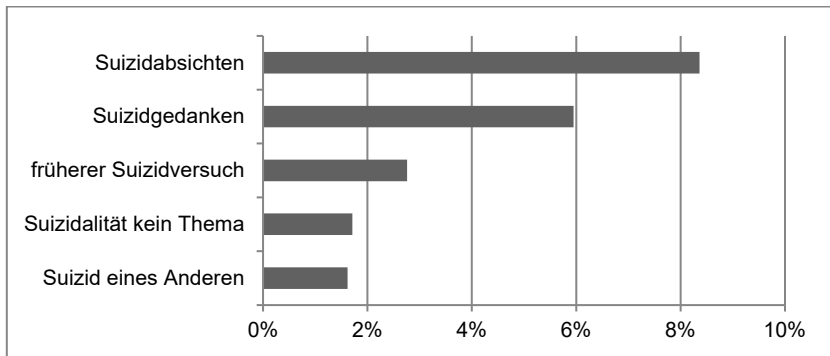
	Armut/Schulden
diagnostizierte psychische Erkrankung	1,9%
keine diagnostizierte psychische Erkrankung	2,0%

In den über 210.000 Anrufen, bei denen eine diagnostizierte psychische Erkrankung bekannt war bzw. genannt wurde, wurde in weniger als 2% und damit nur in etwas mehr als 4.000 Gesprächen das Thema Armut und Schulden angesprochen. Von fast 600.000 Anrufen, in denen keine psychische Erkrankung genannt wurde oder bekannt war, waren in fast 12.000, d.h. ebenfalls 2% der Gespräche, Armut und Schulden ein Thema.

In Anrufen zum Thema Armut und Schulden, in denen Anrufende keine psychische Erkrankung genannt haben, wurden Suizidgedanken und Suizidabsichten überdurchschnittlich häufig thematisiert (vgl. auch Ausführungen im

Kapitel 6.4.1). Suizidgedanken und -absichten können nicht nur individuelle, sondern vielfach auch soziale Ursachen haben. Diese können in gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen begründet sein. Wachsende Armut, private Überschuldung, Arbeitslosigkeit und damit verbunden der Verlust der sozialen Netzwerke sind Faktoren, die Menschen überfordern können.

*Abbildung 6.14: Häufigkeit des Gesprächsthemas Armut/Schulden bei Anrufern mit suizidalen Themen (in %)*



#### 6.4.3.4 Zusammenfassende Empfehlungen für die telefonische Beratung

Aufgrund des Auftrags und Anliegens der TS sind Anrufende, bei denen ein Hauptthema „Armut und Schulden“ ist, im Vergleich zur bundesdeutschen Bevölkerung eher unterrepräsentiert. Die vorliegenden Daten zum Themenfeld Schulden und Armut spiegeln allerdings im Großen und Ganzen bundesweite Trends wider. Damit zeigt sich, dass die Daten zu den Anrufern bei der TS eine wertvolle Quelle für die Analyse der (möglichen) Folgen von Armut und Überschuldung sein können. Es gibt bisher wenig Forschungsliteratur, die explizit die Folgen von Überschuldung in den Blick nimmt.

Die drei statistischen Erfassungskategorien zur finanziellen und materiellen Sicherheit – „Armut und Schulden“ (Verschuldung, Verarmung) in Verbindung mit „Finanzfragen“ (Fragen rund um Geldangelegenheiten, Einnahmen, Ausgaben, Verluste, aber auch Erbschaft, Unterhalt, Rente, Steuern) und „Wohnung/Wohnumfeld“ (Obdachlosigkeit, Umzug, Wohnungssuche, Wohnsituation) – waren zum Auswertungszeitpunkt ungenau und schwer voneinander abzugrenzen. Sie hatten viele gemeinsame Schnittmengen. So ging aus den Daten zur Kategorie „Finanzfragen“ nicht hervor, ob z.B. eine Erbschaft oder Rente Gesprächsinhalt war oder ob nicht gezahlter Unterhalt Sorgen bereitete (vgl. Telefonseelsorge 2013: 35).

Die Gruppe der älteren, alleinlebenden Männer ist bei diesem Thema von besonderer Bedeutung. Sie rufen häufiger zu Armut und Schulden an und einige Anrufer äußern Suizidgedanken oder -absichten, ohne dass eine diagnostizierte psychische Erkrankung bekannt war oder genannt wurde. Diese Ergebnisse in Verbindung mit den Erkenntnissen aus der Suizidforschung (vgl. Kap. 7.1) könnten eine besondere Aufmerksamkeit in der Beratung für diese Gruppe begründen.

Bei der Kategorie „berufliche Situation“ fielen Selbstständige zusammen mit angestellten Arbeitnehmer/inne/n unter den allgemeinen Begriff „erwerbstätig“. Es wäre nicht nur bei dem Thema „Schulden und Armut“ interessant zu analysieren, wie sich das Thema Selbstständigkeit bzw. gescheiterte Selbstständigkeit unter den Anrufen abbildet. Es ist zu vermuten, dass sich auch in den Themenfeldern Familie und Alter Zusammenhänge erkennen lassen.

In Anbetracht der vorliegenden Ergebnisse ist davon auszugehen, dass die TS eine wichtige ergänzende und/oder kompensatorische Funktion – wenn auch mit begrenzten Möglichkeiten – zu Leistungen der Schuldnerberatung in der Unterstützung armer und/oder überschuldeter Personen einnimmt. Der niedrigschwellige und anonyme Zugang zur Beratung ist dabei ein zentraler Faktor, der sie für die Anrufer/innen attraktiv macht.

#### *6.4.4 Alter*

Die Ausführungen zum Thema „Alter“ versuchen aus den Daten Erkenntnisse zu den Herausforderungen und Belastungen zu gewinnen, mit denen sich alte Menschen an die TS wenden. Eine zentrale Frage bei der Definition „alte Menschen“ lautet: Wie lässt sich die Zielgruppe bestimmen? Wer gehört zu der Kategorie „Alter“ und damit zu den älteren Anrufer/inne/n? Die Altersangaben werden bei der TS, wie in Kapitel 6.3.2.1 beschrieben, über Altersgruppen mit einer Spanne von zehn Jahren erfasst. So gibt es die Altersgruppen „50 bis 59 Jahre“, „60 bis 69 Jahre“, „70 bis 79 Jahre“ und „über 80 Jahre“.

Zur Bestimmung dieser Zielgruppe konnte in der Untersuchung somit nur das kalendarische Alter herangezogen werden. Das kalendarische Alter liefert jedoch nur eine ungenaue Einschätzung dafür, ab wann jemand zur Gruppe der Älteren gerechnet werden kann. D.h. ab wann gelten die Anrufer/innen als alt? Ab 50, ab 60, ab 70 Jahren? In Kombination mit dem Ruhestand oder erst später? Sind „Hochaltrige“ von jüngeren Alten abzugrenzen und wenn ja, ab welchem Alter?

Es gibt keine gesicherten Befunde dafür, dass bestimmte Abschnitte des Alterungsprozesses streng an das kalendarische Alter gebunden sind und dass Menschen, nur weil sie das 60. oder 70. Lebensjahr erreicht haben, einen anderen Gesundheitszustand und ein anderes Leistungsvermögen haben oder an-



deren sozialen Aktivitäten nachgehen als mit 50 Jahren (vgl. Deutscher Bundestag 2010: 125).

Aus soziologischer Sicht sind verschiedene Altersphasen gesellschaftliche Konstruktionen. Altersphasen und damit das Alter bekommen ihre typische Bedeutung erst durch soziale Zuschreibungen. Die sogenannte „Institutionalisierung des Lebenslaufs“ (Kohli 1985) führt dazu, dass Menschen in verschiedenen Altersphasen jeweils ein anderer Status zugewiesen wird, mit dem jeweils bestimmte Verhaltens- und Rollenerwartungen verbunden sind. So bedeutet das Erreichen des Rentenalters bis heute häufig das Ende des Arbeitslebens.

In dieser Untersuchung wurden die Anrufer/innen zu den Älteren gezählt, die den Altersgruppen der über 60-Jährigen zugeordnet wurden. Bei dieser Zuordnung kann das Alter bekannt, aber auch geschätzt sein (vgl. Telefonseelsorge 2013: 11). Zwar werden bei den über 60-Jährigen meist noch die Lebensstile der mittleren Lebensphase beibehalten und auch der erreichte Sozialstatus bleibt im Wesentlichen bestehen. Wichtiger werden ab diesem Alter aber der Erhalt der Gesundheit, der Fortbestand von Familienstrukturen und die materielle Sicherung, um die erreichte Lebensqualität trotz möglicher Einschränkungen des Alter(n)s aufrechtzuerhalten. Von diesen Faktoren hängen z.B. Wohnqualität und die Möglichkeiten der gesellschaftlichen Partizipation ab. In dieser Lebensphase sind aber auch Verbesserungen durch freiere Zeiteinteilung, den Aufbau neuer sozialer Beziehungen oder durch Weiterbildung möglich. In der Phase zwischen 65 und 74 Jahren stehen der Übergang in den Ruhestand und die Umstellung auf die neue Lebensphase im Vordergrund. Dazu gehört auch die Erschließung neuer sozialer Netzwerke und alternativer Betätigungsfelder, z.B. in Form eines Ehrenamts (vgl. Deutscher Bundestag 2013: 285). Erst im neunten Lebensjahrzehnt nehmen gesundheitliche Beeinträchtigungen und damit verbundene Unterstützungs- und Pflegebedarfe deutlich zu.

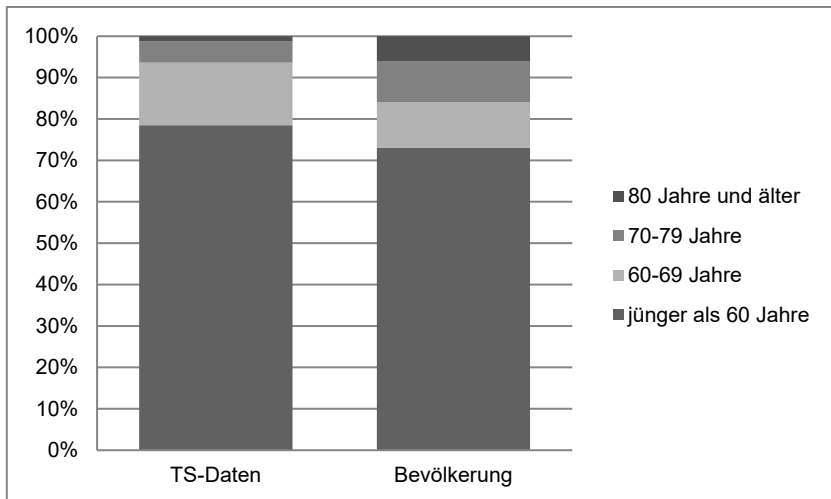
Die Analysen der TS-Anrufe werden im Kontext aktueller Forschungsbefunde diskutiert, die in den letzten Jahren Erkenntnisse zu den Lebenssituationen von Menschen im Alter geliefert haben. Hierzu zählen insbesondere die bisher erschienenen Altenberichte der Bundesregierung, der vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) geförderte Deutsche Alterssurvey (DEAS) und die gemeinsame Veröffentlichung des Statistischen Bundesamtes, des Deutschen Zentrums für Altersfragen und des Robert Koch-Instituts zu „Gesundheit und Krankheit im Alter“ (2009).

Diese Studien benennen u.a. folgende aktuelle Herausforderungen für ältere Menschen: Materielle Sicherung, Gesundheit und Wohlbefinden, gesellschaftliche Partizipation, Lebensformen und Partnerschaft, Altersbilder in der Gesellschaft, Potenziale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft, Risiken, Lebensqualität und Versorgung Hochaltriger, Alter und Gesellschaft sowie Wohnen im Alter. Nachfolgend werden die Herausforderungen diskutiert, zu denen die TS-Statistik Datenmaterial liefern kann.

#### 6.4.4.1 Merkmale der älteren Anrufer/innen

Die folgende Abbildung zeigt die Altersstruktur der Anrufe. 78,5% der Anrufe erfolgten von Personen, die jünger als 60 Jahre waren. Von der Altersgruppe der 60 bis 69-Jährigen, die 11% der Gesamtbevölkerung darstellt, wurden über 15% der Anrufe bei der TS getätigt. Mit steigendem Alter sinkt der Anteil der Anrufe jedoch deutlich. Die 70 bis 79-Jährigen, die 10% der Gesamtbevölkerung ausmachen, waren nur mit 5,1% der Anrufe vertreten. Die über 80-Jährigen, immerhin 6% der Bevölkerung, machten nur 1,3% der Anrufe bei der TS aus.

Abbildung 6.15: Altersverteilung der Anrufe im Vergleich zur Altersstruktur der Bevölkerung



Somit waren zum Auswertungszeitpunkt 60 bis 69-jährige Anrufende über-, über 70-jährige Nutzer/innen hingegen unterrepräsentiert. Birk stellte schon im Jahresbericht „Ruf und Rat“ (1990) die Fragen, ob die älteren Menschen bei der TS unterrepräsentiert bleiben, weil sie in einer Tradition aufgewachsen sind, in der es hieß: Mit Problemen muss man selber fertig werden? Oder weil zu oft das Besetztsymbol ertönt? Die TS nicht bekannt sei?

Neben diesen drei Vermutungen könnte ein weiterer Grund sein, dass mit zunehmendem Alter Krankheiten von einem Anruf abhalten. Mit steigendem Alter nimmt die Zahl der Menschen zu, die mehrere Krankheiten gleichzeitig haben. Rund drei von vier Personen im Alter zwischen 70 und 80 Jahren haben mindestens zwei Erkrankungen, 20% dieser Altersgruppe haben sogar fünf oder mehr Krankheiten (vgl. Statistisches Bundesamt u.a. 2009: 21).

Insgesamt fällt auf, dass im höheren Alter überwiegend Frauen anriefen. Während über alle Altersstufen hinweg der Frauenanteil bei 66,5% lag, lagen die Anteile bei den Anrufer/inne/n ab 60 Jahren bei 73% bis 85%. Dies lässt sich u.a. damit erklären, dass in Deutschland von den rund 17 Millionen Menschen ab 65 Jahren 57% Frauen und 43% Männer sind. Dieses Ungleichgewicht lässt sich zum einen auf die höhere Lebenserwartung von Frauen und zum anderen auf die Auswirkungen des Zweiten Weltkriegs zurückführen. Viele Männer der heutigen Rentnergeneration sind im Krieg gestorben, wobei sich dieses Ungleichgewicht in den vergangenen Jahren stetig verringert hat. 1990 lag der Frauenanteil in der Altersklasse ab 65 Jahren noch bei 66% (vgl. Statistisches Bundesamt 2012a: 7).

Diese Aspekte reichen jedoch nicht aus, um die geringe Anzahl männlicher Anrufer zu erklären (s. Tabelle 6.21), gerade da in Deutschland das Suizidrisiko mit dem Lebensalter steigt und insbesondere Männer deutlich mehr vollendete Suizide begehen als Frauen. Beträgt die Suizidziffer (Anzahl der Suizide pro 100.000 Einwohner) 2012 bei 20 bis 25-jährigen Männern noch 11,9 (Frauen 3,2), steigt sie bei den 85 bis 90-jährigen Männern auf 73,2 (Frauen 15,1) (vgl. Robert Koch-Institut 2014: 59). Mögliche Risiken für Suizide im höheren Alter können der Renteneintritt und Verwitwung sein. So wird diskutiert, ob für Männer mit dem Beginn der Rente der Verlust von Sozialkontakten und der Verlust z.B. der Ernährerrolle relevant sein können. Zudem gilt sowohl für Männer als auch für Frauen eine Partnerschaft als Schutzfaktor vor psychischen Störungen. Der Verlust der zumeist engsten Bezugsperson scheint für Männer/Witwer jedoch belastender zu sein (ebd.).

*Tabelle 6.21: Verteilung der Altersgruppen nach Geschlecht sowie Erst- und Wiederholungsanruf (in %)*

	Geschlecht		Anruf	
	männlich	weiblich	Erstanruf	Wiederholungsanruf
jünger als 60 Jahre	35,9%	63,7%	27,0%	73,0%
60–69 Jahre	26,6%	73,2%	14,7%	85,3%
70–79 Jahre	14,9%	85,0%	13,7%	86,3%
80 Jahre und älter	16,1%	83,7%	13,8%	86,2%

Tabelle 6.21 zeigt, dass unter den über 60-jährigen Anrufern der Anteil der Wiederholungsanrufer/innen deutlich erhöht ist. Zudem rufen in den höheren Altersgruppen Männer zunehmend seltener an. Bei den über 80-Jährigen stammen nur noch etwas über 16% der Anrufe von Senioren.

Neben dem allgemein sinkenden Männeranteil in den höheren Alterskohorten sowie geschlechterdifferenzierenden sozialen Zuschreibungen, die es Männern erschweren, sich psychosoziale Unterstützung zu suchen, könnte auch die Geschlechterstruktur unter den Ehrenamtlichen eine Erklärung für das Inanspruchnahmeverhalten bieten. Von den insgesamt 8.500 ehrenamtlichen Berater/inne/n sind etwa 80% Frauen und 20% Männer (vgl. Telefonseelsorge 2015: 9). Da nur jeder fünfte Ehrenamtliche ein Mann ist, kann die Vermutung aufgestellt werden, dass ältere Männer lieber mit einem Mann über ihre Themen reden wollen und auflegen, wenn sie eine weibliche Gesprächspartnerin erreichen. Diese Vermutung kann mit Untersuchungsergebnissen von Weber (1992: 20) untermauert werden, bei denen zwar 54% der 476 Befragten über 60 Jahre keine Geschlechterpräferenz im Hinblick auf die Berater/innen hatten. 29% wünschten sich jedoch explizit eine Frau und 8% einen Mann als Gesprächspartner

#### 6.4.4.2 Themen der älteren Anrufer/innen

Die Anrufe von Menschen ab 60 Jahren umfassen mit Abstand am häufigsten die in Tabelle 6.22 aufgelisteten Themen (s. folgende Seite).

Der Tabelle lässt sich entnehmen, dass es in den Anrufen älterer Menschen vor allem um das seelische Befinden ging (Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild – kusb\_2). Danach folgten die Themen körperliches Befinden (kusb\_1), Einsamkeit und Isolation (sone\_1) und familiäre Themen (Partnersuche, Leben in Partnerschaft, familiäre Beziehungen, Betreuung und Pflege sowie Trennung – sone\_2).

Die Häufigkeit, mit der das seelische und das körperliche Befinden thematisiert wurden, lässt sich u.a. dadurch erklären, dass mit fortschreitendem Alter ein deutlicher Anstieg der Gesundheitsprobleme zu beobachten ist, sowohl hinsichtlich der Anzahl erkrankter Personen als auch bezüglich der Komplexität der vorliegenden Beeinträchtigungen. Bei älteren und insbesondere bei hochaltrigen Menschen bestehen oftmals komplexe Krankheitsprobleme, die selten auf körperliche Beschwerden beschränkt sind, sondern beispielsweise auch funktionelle und soziale Auswirkungen haben können. Aus der Komplexität der gesundheitlichen Beeinträchtigungen können psychosoziale Risiken sowie Mobilitätsverluste resultieren und in der Folge erhöhte Probleme bei der Aufrechterhaltung der selbstständigen Lebensführung. Risiken für einen Verlust der Selbstständigkeit stellen nachweislich Depressionen und Demenz dar. Hinzu kommen physiologische Veränderungen, wie z.B. vermindertes oder nachlassendes Seh- und Hörvermögen, abnehmende Lungenfunktion, höherer

*Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufenden*

Blutdruck und eine geringere Knochendichte (vgl. BMAS 2013: 86). Dies ist aber keinesfalls zwingend und ist individuell unterschiedlich ausgeprägt.

*Tabelle 6.22: Häufigkeit der Gesprächsthemen nach Altersgruppen (in %) – Mehrfachantworten möglich*

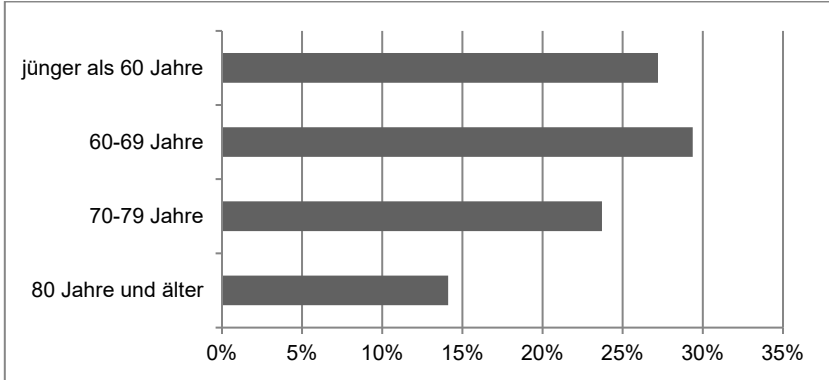
	jünger als 60 Jahre	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80 Jahre und älter
1.	kusb_2 (41,7%)	kusb_2 (42,3%)	kusb_2 (38,6%)	sone_1 (40,5%)
2.	sone_2 (32,6%)	sone_2 (27,5%)	kusb_1 (29,6%)	kusb_2 (37,4%)
3.	kusb_1 (16,4%)	kusb_1 (25,7%)	sone_2 (28,7%)	kusb_1 (34,5%)
4.	sone_1 (12,7%)	sone_1 (21,4%)	sone_1 (25,8%)	sone_2 (27,4%)
5.	sone_4 (10,9%)	sone_4 (12,3%)	sone_4 (14,0%)	sone_4 (9,1%)
6.	taet (9,6%)	fima (8,6%)	sinn (6,2%)	sone_3 (8,0%)
7.	sone_3 (7,7%)	sone_3 (8,1%)	fima (6,1%)	sinn (5,9%)
8.	kusb_7 (6,7%)	taet (5,3%)	sone_3 (5,7%)	fima (5,3%)

Hinweis: kusb\_1 = körperliches Befinden; kusb\_2 = Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild; kusb\_3 = Verwirrheitszustände; kusb\_4 = Sucht; kusb\_5 = positives Befinden (Freude, Dankbarkeit Liebe, Glück, ...); kusb\_6 = Suizidalität Anrufer oder anderer; kusb\_7 = Sexualität; sone\_1 = Einsamkeit/Isolation; sone\_2 = Partnerschaft, Elternschaft, Schwangerschaft, Betreuung; sone\_3 = Trennung, Sterben, Tod; sone\_4 = Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freund/inn/e/n, usw.); sone\_5 = Migration/Integration; sone\_6 = körperliche, seelische und sexuelle Gewalt; taet = Tätigkeit; fima = finanzielle und materielle Sicherheit; sinn = Sinn, Werte; ruc = Rückmeldung Telefonseelsorge

Der Anteil der älteren Anrufer/innen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung nahm zum Auswertungszeitpunkt von 29,4% bei den über 60-Jährigen auf 14,1% bei den über 80-Jährigen kontinuierlich ab (siehe Abbildung 6.16). In der Berliner Altersstudie zeigte fast die Hälfte der 70-Jährigen und Älteren keine psychischen Symptome, knapp ein Viertel war jedoch eindeutig psychisch krank. In der Berliner Altersstudie wurden bezüglich einzelner psychischer Erkrankungen folgende Häufigkeiten ermittelt: 14% der Untersuchten litten an einer Demenz, 9% an einer depressiven Störung und knapp 2% an einer Angststörung. Ebenfalls knapp 2% waren von anderen Störungen, z.B.

wahnhaften Störungen oder Persönlichkeitsstörungen, betroffen (vgl. Lindenberg u.a. 2010: 209ff.).

Abbildung 6.16: Anteil der Personen mit diagnostizierter psychischer Erkrankung nach Altersgruppen (in %)



Bei der TS rufen die meisten Menschen ab 60 Jahren an, um über ihr seelisches Befinden zu sprechen. Bei den 60 bis 69-Jährigen sind es 42,3% und bei den über 80-Jährigen noch 37,4%. Somit wird das Thema seelisches Befinden mindestens in jedem dritten Anruf eines älteren Menschen ab 60 Jahren angesprochen.

Tabelle 6.23 Thematisierung von Suizidalität nach Altersgruppen (in %)

	jünger als 60 Jahre	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80 Jahre und älter
keine Suizidalität	92,9%	90,5%	94,7%	94,6%
Suizidgedanken	4,6%	6,4%	3,8%	4,5%
Suizidabsichten	1,1%	1,6%	0,4%	0,3%
früherer Suizid- versuch	1,0%	1,1%	0,7%	0,3%
Suizid eines Anderen	0,5%	0,4%	0,4%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Der Anteil älterer Menschen, die wegen Suizidgedanken, Suizidabsichten oder -versuchen anrufen, ist insbesondere bei den 60 bis 69-Jährigen sehr hoch. Die Suizidhäufigkeit ist, wie oben bereits beschrieben, bei älteren Menschen deutlich höher als im Mittel aller Altersgruppen (vgl. Statistisches Bundesamt u.a. 2009: 53). Insbesondere bei Männern steigt sie ab etwa 75 Jahren exponentiell an (70 bis 74-jährige Männer: 31/100.000 Einwohner/innen; 90-jährige und ältere Männer: 87/100.000 Einwohner/innen).

Die TS-Daten bestätigen diese Ergebnisse nicht. Ab 70 Jahren wird in fast 95% der Anrufe nicht mehr über Suizidgedanken gesprochen, obwohl z.B. die Suizidgefahr Verwitweter weit höher ist als die Verheirateter. Insbesondere scheinen einsame hochaltrige Menschen gefährdet zu sein. In der Untersuchung von Niederfranke (1992) gaben 40% der Witwer und 21,5% der Witwen an, unmittelbar nach dem Tod des Partners/der Partnerin Suizidgedanken gehabt zu haben. Die Möglichkeit der Inanspruchnahme der TS scheint für diese Gruppe jedoch seltener eine Option zu sein.

Das somatische Krankheitsspektrum im Alter wird von Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Krankheiten des Bewegungsapparates dominiert. Neben der im Alter häufigeren Diagnose Osteoporose führen vor allem Stürze zu altersbedingten Funktionseinschränkungen. Fast ein Drittel der 65-Jährigen und Älteren sowie die Hälfte der 80-Jährigen und Älteren stürzen jährlich mindestens einmal. Dies kann sich auf die Kompetenzen in den grundlegenden Aktivitäten des täglichen Lebens auswirken, wie z.B. Essen und Körperpflege, und kann zu eingeschränkter körperlicher Aktivität, Verlust an Selbstvertrauen und der Gefahr einer sozialen Isolation führen (vgl. Statistisches Bundesamt u.a. 2009: 49ff.).

*Tabelle 6.24: Häufigkeit der Gesprächsthemen körperliches und seelisches Befinden nach Altersgruppen (in %) – Mehrfachantworten möglich*

	körperliches Befinden (kusb_1)	Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress, selbstverletzendes Verhalten, Selbstbild (kusb_2)
jünger als 60 Jahre	16,4%	41,7%
60–69 Jahre	25,7%	42,3%
70–79 Jahre	29,6%	38,6%
80 Jahre und älter	34,5%	37,4%

Dementsprechend wird bei der TS das körperliche Befinden mit zunehmendem Alter immer mehr zum Gesprächsthema. Während bei den 60 bis 69-Jährigen nur in 25,7% der Gespräche das körperliche Befinden eine zentrale Rolle spielt, steigt dieser Anteil bei den über 80-Jährigen auf 34,5%.

#### 6.4.4.3 Lebensformen im Alter

Es gibt zwei prägende Lebensformen unter den Anrufer/inne/n ab 60 Jahren: Ältere in Privathaushalten leben als Ehepaar zusammen oder sie sind alleinlebend. Dies deckt sich mit Ergebnissen aus dem Mikrozensus 2011. Mehr als die Hälfte der unter 85-Jährigen lebt als Ehepaar ohne ledige Kinder im Haushalt. Im Alter über 85 Jahre ist dies nur noch bei einem Viertel der Fall. Der Anteil der Alleinlebenden nimmt im Alter über 85 Jahre auf fast zwei Drittel zu. Daneben leben 7% der Hochaltrigen alleinstehend in einem größeren Haushalt, z.B. mit ihren erwachsenen Kindern oder anderen Verwandten. Alle anderen Lebensformen spielen im Alter nur eine marginale Rolle (vgl. Nowossadeck u.a. 2013: 4f.). Dies zeigt sich auch bei den Anrufer/inne/n der TS. In über 85% der Anrufe bezeichneten sich die über 80-Jährigen als alleinlebend. Nur in 6,6% der Anrufe dieser Altersgruppe lebten Anrufende noch in einer Partnerschaft und nur in 2,2% in einer Familie.

Tabelle 6.25: Lebensform nach Altersgruppen (in %)

	jünger als 60 Jahre	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80 Jahre und älter
alleinlebend	60,0%	79,2%	81,8%	85,2%
in Partnerschaft/ Ehe	13,3%	13,1%	11,0%	6,6%
in einer Familie	18,5%	2,8%	1,6%	2,2%
alleinerziehend	4,1%	0,5%	0,5%	0,2%
in einer Gemein- schaft	4,2%	4,5%	5,1%	5,7%
<i>Total</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>

Bei den älteren Anrufern zeigt sich insgesamt eine überdurchschnittliche Zahl Alleinlebender. In 79% der Anrufe gaben die 60 bis 69-Jährigen und in 81,8% der Anrufe die 70 bis 79-Jährigen an, alleine zu leben.

Demgegenüber ist in der Allgemeinbevölkerung auch im Rentenalter das Zusammenleben als Paar die häufigste Lebensform. Dabei unterscheiden sich allerdings laut amtlicher Statistik ältere Frauen und Männer in ihren Lebensformen deutlich voneinander. Knapp die Hälfte (49%) der Seniorinnen und



79% der Senioren teilten sich den Haushalt mit ihrem Ehe- oder Lebenspartner. Aufgrund der unterschiedlich hohen Lebenserwartung leben Frauen im Rentenalter mit 44% deutlich häufiger allein als Männer mit 19% (vgl. Statistisches Bundesamt 2014a: 42).

Auffällig in der vorliegenden Analyse ist, dass „Einsamkeit und Isolation“ zwar insgesamt bei älteren Anrufenden nur den dritten Rang der häufigsten Themen einnimmt, aber bei den über 80-Jährigen mit über 40% das mit Abstand wichtigste Thema wird. Dabei ist die statistische Kategorie „Einsamkeit und Isolation“ des TS-Bussi nicht eindeutig definiert (vgl. Telefonseelsorge 2013: 25). Der Begriff soziale Isolation beschreibt einen Mangel an sozialen Beziehungen. Im Gegensatz zu den Begriffen Alleinleben und Alleinsein bezieht sich der Begriff der Isolation auf einen normativen Vergleich. Isolation liegt vor, wenn die Zahl und Dauer der sozialen Kontakte unter einem als – allgemein – notwendig erachteten Minimum liegt. Einsamkeit ist dagegen eine subjektive Erlebenskomponente. Einsamkeit entsteht, wenn eine Person die Zahl und Qualität ihrer sozialen Beziehungen mit ihren diesbezüglichen Wünschen vergleicht. Weicht das wahrgenommene Netzwerk davon ab, resultiert daraus Einsamkeit als negativ erlebtes Alleinsein oder Isoliertsein, verbunden mit dem unangenehmen Gefühl der Verlassenheit, des Kontaktmangels oder -verlustes (vgl. Tesch-Römer 2000). Ältere, alleinlebende Menschen mit schlechtem Gesundheitszustand erleben in höherem Maße Einsamkeit als gesunde Menschen, da mit eingeschränkter Mobilität größere Probleme entstehen können, soziale Kontakte durch eigene Aktivität aufrechtzuerhalten. Neben körperlichen Einschränkungen kann die Empfindung, Selbstständigkeit zu verlieren und zunehmend abhängig und hilfsbedürftig zu werden, das Gefühl der Einsamkeit verstärken (vgl. BMAS 2013: 302). Alleinleben und Alleinsein, der Tod des Lebenspartners/der Lebenspartnerin, Kinderlosigkeit, Gesundheits- und Mobilitätseinschränkungen oder Wohnen im Heim stellen Risikofaktoren für die Entstehung von Einsamkeitsgefühlen dar. Keiner der Faktoren ist jedoch allein eine hinreichende Bedingung für Einsamkeit, weil persönliche Ressourcen und individuelle Ansprüche an das Netzwerk moderierend wirken können. Treten mehrere dieser Risikofaktoren auf, erhöht sich die Gefahr von Einsamkeitsgefühlen.

Interessant ist hier auch ein Ausblick: Jeder vierte Haushalt (24,2%) ist derzeit in Deutschland ein Seniorenhaushalt, das heißt, dass ausschließlich Ältere ab 65 Jahren in ihm leben. Das Statistische Bundesamt prognostiziert, dass die Zahl der Menschen, die in Seniorenhaushalten ab 60 Jahren leben, von 2009 bis 2030 noch einmal um 33% steigen wird (vgl. Nowossadeck u.a. 2013: 13). Dies dürfte sich in den kommenden Jahren auch in der Anruferstruktur der TS bemerkbar machen.

Ein weiteres relevantes Thema für die Lebensphase Alter ist das Auftreten von Unterstützungs- und Pflegebedarfen. Weniger als 3% der über 65-Jährigen in Deutschland wollten oder konnten sich nicht mehr in den eigenen vier Wän-

den selbstständig versorgen und lebten in Alten- oder Pflegeheimen oder anderen Gemeinschaftseinrichtungen. Dieser Prozentsatz steigt mit zunehmendem Alter bei den über 85-Jährigen auf etwa 17% an (vgl. Statistisches Bundesamt 2012a: 17). Unter den älteren Anrufenden der TS steigt der Prozentsatz der „in einer Gemeinschaft“<sup>20</sup> Lebenden von 4,5% der 60–69-Jährigen auf 5,7% der über 80-Jährigen.

Ende 2013 waren 2,6 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes (SGB XI); die Mehrheit (65%) waren Frauen. 83% der Pflegebedürftigen waren 65 Jahre und älter; 85 Jahre und älter waren 37%. Mehr als zwei Drittel (71% bzw. 1,86 Millionen) der Pflegebedürftigen wurden zu Hause versorgt. Davon erhielten 1.246.000 Pflegebedürftige ausschließlich Pflegegeld, das bedeutet, sie wurden in der Regel zu Hause allein durch Angehörige gepflegt. Weitere 616.000 Pflegebedürftige lebten ebenfalls in Privathaushalten, bei ihnen erfolgte die Pflege jedoch zusammen mit oder vollständig durch ambulante/n Pflegedienste/n. 29% (764.000 Pflegebedürftige) wurden in Pflegeheimen vollstationär betreut (vgl. Statistisches Bundesamt 2015b: 7). Auch hier könnten Gründe für die hohe Anzahl an Anrufen zu den Themen im Bereich Partnerschaft, Familie und Betreuung liegen (27,4–28,7%).

Laut Pflegestatistik wies ein Drittel der 2,6 Millionen Pflegebedürftigen eine erheblich eingeschränkte Alltagskompetenz auf. Bei weiteren 109.000 Personen wurde keine Pflegestufe, aber eine erheblich eingeschränkte Alltagskompetenz festgestellt.

Von den vollstationär im Heim betreuten Frauen und Männern waren die Hälfte 85 Jahre und älter, bei den zu Hause Versorgten knapp ein Drittel (31%). Schwerstpflegebedürftige wurden zudem eher im Heim vollstationär betreut: Während bei den 70 bis unter 75-Jährigen „nur“ jeder Zwanzigste (5%) pflegebedürftig war, beträgt die Quote für die über 90-Jährigen 64% (vgl. a.a.O.: 8). Auffallend ist, dass Frauen ab ca. dem 80. Lebensjahr eine deutlich höhere Pflegequote aufwiesen – also eher pflegebedürftig sind als Männer dieser Altersgruppen. So beträgt z.B. bei den 85 bis unter 90-jährigen Frauen die Pflegequote 42%, bei den Männern gleichen Alters hingegen „nur“ 30% (vgl. ebd.). Dies könnte mit der bereits oben benannten Situation zusammenhängen, dass ältere Frauen häufiger alleine leben, während die pflegebedürftigen Männer häufig z.B. von ihren Frauen versorgt werden. Dies wäre auch eine weitere Erklärung für die bereits diskutierte Anruhfrequenz von Frauen.

20 Statistisch wird im TS-Bussi darunter das Zusammenleben mit anderen Menschen, z.B. im Heim, in einer Wohngemeinschaft, Wohngruppe oder einem Kloster gefasst (vgl. Telefonseelsorge 2013: 12).

#### 6.4.4.4 Berufliche Situation im Alter

Nach Angaben der Deutschen Rentenversicherung gingen Personen wegen Altersrente oder Erwerbsunfähigkeit 2013 im Durchschnitt mit 61,2 (Frauen) und 61,4 Jahren (Männer) in Rente (vgl. DRV 2014: 139). Dieses Ergebnis ließ sich zum Auswertungszeitpunkt in der TS-Anruferstatistik nicht nachvollziehen, da die Alterserfassung in einer Kategorie von 60 bis 69 Jahren erfolgte. Deutlich erkennbar ist dieser Trend daher erst bei den über 70-Jährigen, wo fast 90% angaben, bereits im Ruhestand zu sein.

Auf der anderen Seite gibt es jedoch auch viele über 65-Jährige, die noch beruflich aktiv sind. Die Erwerbsbeteiligung älterer Menschen ist in den vergangenen Jahren deutlich angestiegen. Im Jahr 2012 war knapp die Hälfte (49,6%) der 60 bis 64-Jährigen am Arbeitsmarkt aktiv. Besonders ältere Frauen sind wesentlich häufiger als früher am Erwerbsleben beteiligt: Rund 40,9% der Frauen von 60 bis 64 Jahren waren noch erwerbstätig. Zehn Jahre zuvor waren dies nur 16,4%. Bei den Männern der gleichen Altersgruppe legte die Erwerbsbeteiligung im gleichen Zeitraum von 34,0% auf 58,6% zu (vgl. Statistisches Bundesamt 2014b: 1). Dies lässt sich in der Anruferstruktur ebenfalls nicht einfach nachvollziehen. Erkennbar ist aber, dass noch in 0,7% der Anrufe von über 70-Jährigen angegeben wurde, erwerbstätig zu sein. Dies dürften überwiegend Selbstständige und geringfügig Beschäftigte sein. In Deutschland waren im 1. Quartal 2015 846.978 Menschen über 65 Jahren im gewerblichen Bereich und weitere 36.114 in Privathaushalten geringfügig beschäftigt (vgl. DRV 2015: 28, 36).

*Tabelle 6.26: Tätigkeit nach Altersgruppen (in %)*

	jünger als 60 Jahre	60–69 Jahre	70–79 Jahre	80 Jahre und älter
Schule/Studium/ Ausbildung	15,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Hausfrau/Hausmann	4,1%	5,1%	5,1%	2,4%
arbeitslos	13,7%	5,4%	0,2%	0,9%
erwerbstätig	32,1%	7,9%	0,7%	0,2%
Ruhestand	4,2%	56,5%	89,6%	94,3%
Sonstiges	3,2%	3,2%	0,6%	0,8%
erwerbsunfähig	26,9%	21,9%	3,5%	1,4%
<i>Total</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>

Die Erwerbstätigkeit, aber gerade auch das Nicht mehr erwerbstätig sein Können, könnten eine Erklärung dafür sein, dass die Themenkategorie „Tätigkeit“ mit über 5% der Anrufe Älterer eine Bedeutung einnimmt. Dies liegt auch daran, dass diese Kategorie sich aus Arbeitssituation, Arbeitslosigkeit und Alltagsgestaltung zusammensetzt. Überraschenderweise unterscheidet sich die Häufigkeit bei den älteren Menschen im Alter von 60 bis 69 Jahren kaum von denjenigen, die 70 bis 79 Jahre alt sind.

#### 6.4.4.5 Materielle Situation im Alter

Die wichtigsten Grundlagen der materiellen Ressourcen für Personen im Alter ab 65 Jahren sind die Leistungen der Alterssicherungssysteme. Die gesetzliche Rentenversicherung ist dabei mit 64% des Bruttoeinkommens von Senior/in-n/en die Haupteinkommensquelle. Reichen die Rente oder ein anderes Einkommen im Alter nicht, gibt es die Möglichkeit der Beantragung von Wohngeld oder Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.

Das Thema Finanzen wurde zum Auswertungszeitpunkt bei 8,6% der Anrufe von über 60-Jährigen angesprochen und seine Häufigkeit sank von 6,1% bei den über 70-Jährigen auf 5,3% bei den über 80-Jährigen. Menschen jenseits von 65 Jahren sind in der Regel im Ruhestand. Ob sich bestehende Wünsche im Alter verwirklichen lassen, wird u.a. durch die finanziellen Möglichkeiten bestimmt. Beim Renteneintritt gibt es deutliche Einkommensunterschiede. Bei einer Betrachtung der Einkommenssituation von alleinlebenden Seniorinnen und Senioren zeigt sich, dass ein Viertel der alleinlebenden Frauen im Rentenalter mit weniger als 900 Euro persönlichem monatlichen Nettoeinkommen zurechtkommen muss, auf Männer trifft dies nur zu 16% zu (vgl. Statistisches Bundesamt 2014a: 43). Daher sind insbesondere Frauen ab 65 Jahren aus dem früheren Bundesgebiet häufiger auf Grundsicherungsleistungen nach dem Zwölften Sozialgesetzbuch (SGB XII) angewiesen. Mit rund 63% war der überwiegende Anteil der Leistungsbeziehenden der Grundsicherung im Alter weiblich.

Menschen in höherem Alter haben kaum die Möglichkeit, ihr Einkommen durch Bildung, Qualifizierung oder Ausweitung der Erwerbsbeteiligung zu verbessern. Da zudem Risikofaktoren über den Lebensverlauf kumulieren und sich gegenseitig verstärken können, sind Veränderungen der ökonomischen Lage aus eigener Kraft im Alter selten zu erwarten. Äußere Ereignisse, zu denen z.B. der Tod des Lebenspartners/der Lebenspartnerin oder die Notwendigkeit einer Heimunterbringung zählen, können die finanzielle Situation aber sehr wohl deutlich verschärfen (vgl. BMAS 2013: 293f.). Im untersten Einkommensdezil (10% der Äquivalenzeinkommensverteilung) der Seniorenhaushalte sind Frauen, über 75-Jährige und ehemals Selbstständige überproportional zu finden.

Unter den Menschen ab 65 Jahren, die Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beziehen, ist der Anteil der Personen ohne abgeschlossene

Berufsausbildung mit 46% fast doppelt so hoch wie in der Gruppe der Senior/inn/en ohne Grundsicherungsbezug (24%). Dies gilt auch für Menschen, die in ihrem Leben kaum oder gar nicht erwerbstätig waren. Diese sind unter den Leistungsberechtigten mit einem Anteil von 30% sehr viel häufiger anzutreffen als bei denen, die keine Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beziehen (3%). Ehemals Selbstständige sind unter den Leistungsberechtigten mit rund 20% ebenfalls relativ häufig vertreten. Sie sind in etwa doppelt so häufig von Hilfebedürftigkeit im Alter betroffen wie ehemals abhängig Beschäftigte (vgl. a.a.O.: 297).

Ende 2010 bezogen 318.000 Menschen Hilfe zur Pflege und 630.000 Eingliederungshilfe für behinderte Menschen. Davon waren im Bereich Hilfe zur Pflege ca. dreiviertel der Leistungsbezieher/innen mindestens 65 Jahre alt. Bei Leistungsberechtigten über 65 Jahren ist vielfach davon auszugehen, dass die Abhängigkeit von Sozialhilfeleistungen dauerhaft ist, weil ihnen die Mittel fehlen, um die erheblichen Bedarfe vollständig zu decken, und sie mangels ausreichender Erwerbsfähigkeit und aufgrund ihres Alters auch zukünftig kein hinreichendes Erwerbseinkommen erzielen werden. Von zentraler Bedeutung für diese Personen ist außerdem, ob und in welcher Höhe Leistungen aus vorgelagerten Sicherungssystemen bezogen werden. So erhielten z.B. von den Empfänger/inne/n von Hilfe zur Pflege rund zwei Drittel gleichzeitig Pflegeleistungen eines Sozialversicherungsträgers, die alleine aber nicht zur Abdeckung der gesamten Pflegekosten reichen (vgl. BMAS 2013: 292). Die Sorge um die Finanzierung der Pflegekosten dürfte sich in den Anrufen wiederfinden, eine genauere Einschätzung ist anhand der vorliegenden Daten jedoch nicht möglich.

#### 6.4.4.6 Zusammenfassende Empfehlungen für die telefonische Beratung

Zunächst einmal stellte sich in den Analysen heraus, dass die statistische Alterserfassung „60 bis 69 Jahre“ die Ergebnisse zum Themenfeld „Alter“ an einigen Stellen nur begrenzt aussagefähig macht. So geht aus den Daten nicht eindeutig hervor, ob die Anrufer/innen das Renteneintrittsalter erreicht haben oder nicht. Eine Differenzierung in 60 bis 64-Jährige und 65 bis 69-Jährige wäre analog den unter 20 bis 24-Jährigen zu empfehlen. Auch wenn das Renteneintrittsalter heute bei 67 Jahren liegt, würde diese Einteilung aussagekräftiger sein. Im Weiteren ist aus den ermittelten Häufigkeiten der besprochenen Themen nicht gleichzeitig auf deren Relevanz für die Lebensphase Alter zu schließen. Schließlich gibt es auch hier unterschiedliche Einflussfaktoren, warum und wie ein Thema statistisch durch die Mitarbeiter/innen der TS erfasst wurde.

Insgesamt zeigt sich, dass der Anteil von Anrufen älterer Menschen über 80 Jahren an der Gesamtstichprobe relativ gering ist. Mit 8.937 Anrufen ist nur noch die Gruppe der unter 10-Jährigen seltener vertreten. Im Hinblick auf den demographischen Wandel und den Anteil über 80-Jähriger an der Gesamtbe-

völkerung stellt sich die Frage, warum die Nutzung der TS so selten ist oder ob es mögliche Zugangsbarrieren oder Hemmschwellen für diese Zielgruppen zu den Angeboten der TS gibt. Gerade für diese Zielgruppe, aber besonders für Männer über 80 Jahre, könnte es im Kontext vorliegender Erkenntnisse zu Belastungen und Themen interessant sein, alternative Möglichkeiten der Ansprache zu prüfen.

Es zeigt sich eine sehr breite Streuung der Gesprächsthemen im Alter. Die Lebenssituationen von Senior/inn/en – das bestätigen die vorliegenden Daten – sind heute sehr vielfältig. Auffallend ist, dass trotz der bekannten Hinweise auf das Thema Gewalt gegen Menschen im Alter (vgl. Görge u.a. 2009) und der gesellschaftlichen Bedeutung des Themas Migration/Integration diese nur verhältnismäßig selten zentrale Themen der Anrufe waren. Mitarbeiter/innen der TS sollten mit den Lebenslagen und Bedürfnissen älterer Menschen vertraut sein und mit eigenen Wert- und Normvorstellungen im Kontext der Beratungsarbeit mit diesen Anrufer/inne/n reflektiert umgehen können.

Die TS kann hier eine wichtige Stimme für die Anliegen und Bedürfnisse älterer Menschen in fachpolitischen Kontexten sein. Hier kann sie die wichtige Funktion übernehmen, regionale wie überregionale Debatten über das stark fokussierte Thema Pflege hinaus auf alters- und altersgerechte Fragestellungen zu lenken.

## **6.5 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick**

Nachfolgend werden zehn zentrale Ergebnisse der Datenanalyse benannt und daraus Empfehlungen für die TS-Arbeit abgeleitet, um die Fragen zu beantworten, ob die TS der Breite der thematischen Anliegen ihrer Anrufer/innen gerecht werden kann, welche Beratungsthemen heutiger junger wie älterer Generationen erkennbar sind, welche Konsequenzen dies für das ehrenamtliche und hauptamtliche Personal der TS hat und welche Zielgruppen über die Öffentlichkeitsarbeit der TS nicht erreicht werden (vgl. Ausgangsfragestellung Kapitel 6.1).

1. Im Zeitraum vom 1.7.2013 bis 30.6.2014 erreichten 1.351.811 Anrufe die TS. Die Zahl der Anrufversuche liegt um ein Vielfaches höher (vgl. Auswertung des Monats Juli 2014). Damit dürfte die TS die meistgewählte Nummer im Feld der Telefonberatungen sein. Insgesamt konnten ca. 60% der 1.351.811 Anrufe analysiert werden, das ergibt eine Stichprobengröße von 803.689 Anrufen. Da es keine Themeneinschränkungen gibt, besteht die Wahrscheinlichkeit, dass bei bestimmten Themen nicht das richtige „Matching“, die richtige Passung zwischen Anrufer/inne/n und Mitarbeiter/inne/n entsteht. Hinsichtlich der Themenvielfalt (vgl. Kapitel 6.3.3) stellt sich die grundsätzliche Frage, wieviel explizites Fachwissen für eine gute Beratung am Telefon (im Chat etc.) nötig ist. Welche Informationen benötigen die ehrenamtlichen Berater/innen, um bei speziellen Themen professionell weitervermitteln zu können bzw. inwieweit reicht eine gute, allgemeine Beratungsbildung aus? Spezialisiertes Wissen scheint an vielen Stellen unabdingbar zu sein, um Problemlagen überhaupt erkennen und einordnen zu können. Bei dieser Themenvielfalt können themenbezogene Schwerpunktqualifikationen und evtl. auch ein themengesteuerter Zugang empfohlen werden (vgl. Kapitel 6.4).
2. Im Beobachtungszeitraum waren 34,1% der Anrufe auf männliche und 65,9% auf weibliche Anrufer/innen zurückzuführen. Die gesprächsanehmenden Personen bei der TS waren zu 23% Männer und zu 77% Frauen. Bei über 350.000 Anrufen der Kategorie „Aufleger/verwählt“ und „Schweigeanruf“ kann die Hypothese aufgestellt werden, dass das Gespräch in einigen Fällen nicht geführt wurde, weil z.B. kein Mann oder keine Frau am anderen Ende erreicht werden konnte. Seelsorgerische Betreuung bei der TS ist somit nach wie vor eine deutlich weiblich geprägte Aufgabe. Die Akquise von Männern sollte ebenso forciert werden wie die Öffentlichkeitsarbeit der TS mit und für Männer/n (vgl. Kapitel 6.3.1 und Kapitel 6.3.2.1).
3. Zum einen besteht die Klientel der TS zu einem großen Teil aus „Stammkund/inn/en“ bzw. Wiederholungsanrufer/inne/n. Zum anderen gelingt es einer großen Zahl von Ratsuchenden nur aufgrund mehrmaliger Versuche,

zur TS-Beratung durchzukommen, oder ihre Anrufversuche bleiben erfolglos (vgl. Kapitel 6.3.1). Diese Diskrepanz deuten auch die statistischen Erhebungen der Telefonseelsorge der letzten Jahre an. 2017 kamen auf 9.123.887 Anrufversuche 1.381.171 angenommene Anrufe (Telefonseelsorge 2017: 1). Aufgrund der zum Teil sehr hohen Zahl von Anrufversuchen einzelner Anschlüsse von Stammkund/inn/en mit einer psychischen Erkrankung wäre ein prioritärer Zugang für Erstanrufer/innen zu empfehlen. Bei älteren bzw. hochaltrigen Menschen kann die Hypothese aufgestellt werden, dass eine erschwerte Erreichbarkeit dazu führt, dass sie es nicht erneut versuchen. Die vergleichsweise geringen Anrufrufen in dieser Zielgruppe sollten Auswirkungen auf die Öffentlichkeitsarbeit und auf eine mögliche Zugangssteuerung haben.

4. Über 57.000 Gespräche wurden in der TS zum Thema Suizid geführt. In mehr als 8.800 Anrufen wurden Suizidabsichten geäußert. Suizidale Absichten stehen häufig – nicht immer – in Zusammenhang mit psychischen oder physischen (chronischen) Erkrankungen mit fehlender Heilungsaussicht. In Anbetracht der vorliegenden Ergebnisse ist davon auszugehen, dass Beratungsdienste wie die TS eine wichtige ergänzende und/oder kompensatorische Funktion – wenn auch mit begrenzten Möglichkeiten – zu Leistungen des Gesundheitssystems in der Unterstützung psychisch erkrankter und suizidaler Personen einnehmen. Sicherlich ist ihr niedrigschwelliger Zugang zu Beratung ein zentraler Faktor, der sie für die Anrufer/innen attraktiv macht. Die Teilgruppe der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen (unter 9 Jahre bis 29 Jahre) fällt beim Thema „Suizidalität“ besonders auf. In den vorliegenden Analysen wurden immer wieder erhebliche seelische Belastungen bis hin zu suizidalen Gedanken oder Absichten deutlich (vgl. Kapitel 6.4.1.7, 6.4.1.8, 6.4.1.9). Kinder und Jugendliche mit suizidalen Gedanken und Absichten sprachen im Alterskohortenvergleich zudem am häufigsten sexuelle, seelische und körperliche Gewalterfahrungen an (vgl. Kapitel 6.4.1.8). Junge Menschen dieses Alters sind vielfach noch nicht an professionelle Einrichtungen angebunden, die sie in schwierigen Lebenslagen unterstützen können (vgl. hierzu für das Erkrankungsbild der Depression: Ergebnisse des Robert Koch-Instituts 2010a: 23). Für diese Zielgruppe dürfte die TS ein attraktiver, weil niedrigschwelliger Ansprechpartner sein. Umso wichtiger ist es, dass für das Thema psychische Erkrankungen im Kindes- und Jugendalter geschultes Personal am Telefon sitzt, das mögliche Warnsignale wahrnehmen, einordnen und die Ratsuchenden im besten Fall an entsprechende Hilfsinstanzen weitervermitteln kann und zudem um Herausforderungen und Schwierigkeiten in der Diagnostik von psychischen Erkrankungen im Kindes- und Jugendalter weiß (vgl. Kapitel 6.4.1.2). Es zeigt sich, dass Beratungsdienste wie die TS Partner lokaler Netzwerke der Jugendhilfe zum Thema Kinderschutz und frühe Hilfen sind bzw. sein sollten.



5. Besondere Kompetenzen im Umgang mit psychisch Erkrankten erfordert zudem die Gruppe der höherbetagten Anrufer/innen. Hier werden die TS-Mitarbeiter/innen mit der Herausforderung konfrontiert, sensibel für Hinweise auf psychische Erkrankungen zu sein. Dafür bedarf es jedoch des Wissens um die spezifischen Symptome psychischer Erkrankungen im Alter (vgl. Kapitel 6.4.1.2). Psychische Belastungen zeigen sich den Daten zufolge insbesondere in typischen biographischen Übergangsphasen (bei den 20 bis 29-Jährigen sowie 60 bis 69-Jährigen). Diese sind bei jungen Erwachsenen die Phase der Loslösung vom Elternhaus und der Verselbstständigung, bei älteren Menschen die des Ausstiegs aus dem Berufsleben und der Gestaltung der Lebensphase Ruhestand. Berater/innen am Telefon sollten in besonderer Weise dafür geschult sein, zu Herausforderungen in Übergangsphasen beraten zu können, die heute von hoher Entstandardisierung, Pluralisierung der Lebensstile und einer Vielfalt von Wertorientierungen geprägt sind. Hier sind Kompetenzen im Bereich des sozialpädagogischen Fallverstehens sowie Fachwissen zu Lebenslagen und Lebensstilen (wie z.B. zu Milieustudien) von Bedeutung. Ebenfalls ist ein reflektierter Umgang mit den eigenen Norm- und Wertvorstellungen dringend geboten.
6. Auffallend ist der extrem hohe Anteil von Anrufen alleinlebender Personen. Er macht fast 65% aller Anrufe aus. Diese Zahl lässt vermuten, dass Alleinlebende unter den TS-Anrufer/inne/n trotz Wiederholungsanrufen im Vergleich zum Bundesdurchschnitt überrepräsentiert sind. Der Umgang mit dieser größten Anrufergruppe, die sich einsam und/oder sozial isoliert fühlt (vgl. Hinweise in Kapitel 6.3.2.2, 6.3.3, 6.4.1.4) erfordert Wissen um entsprechende Lebensentwürfe sowie Fachwissen zum Aufbau sozialer (auch professioneller) Netzwerke. Hier empfiehlt sich eine besondere Aufmerksamkeit bei der Qualifizierung bzw. eine Spezialisierung zum Thema soziale Netzwerke. Die Gruppe der älteren, alleinlebenden Männer kann für die TS von besonderer Bedeutung sein. Sie rufen häufiger zu dem Thema „Armut und Schulden“ an und äußern teilweise Suizidgedanken oder -absichten, ohne dass eine diagnostizierte psychische Erkrankung bekannt war oder genannt wurde. Dieses Ergebnis in Verbindung mit den Erkenntnissen aus der Suizidforschung (vgl. Kap. 6.4.1.7) sollte eine besondere Aufmerksamkeit in der TS für diese Gruppe begründen.
7. Familie mit ihren vielfältigen und sehr differenzierten Themen scheint als Zielgruppe der TS nur begrenzt im Fokus zu sein. Auffällig ist, dass der Anteil der Anrufe Alleinerziehender sehr klein ist. Nur gut 3% der Anrufe lassen sich dieser Zielgruppe zuordnen (inklusive Wiederholungsanrufe). Zu vermuten wäre gewesen, dass die Beratungsnachfrage dieser Zielgruppe aufgrund der vielfach als problematisch und/oder benachteiligend beschriebenen Lebenssituationen (vgl. Kapitel 6.4.2.2) größer wäre. Hier

- empfiehlt es sich zu überprüfen, inwieweit die TS für diese Zielgruppe ein attraktives Unterstützungsangebot darstellt bzw. ob es Zugangsbarrieren zu den Dienstleistungen der TS bzw. zur telefonischen Beratung für Familien und insbesondere Alleinerziehende gibt.
8. Jugendliche und junge Erwachsene sind vor dem Hintergrund ihrer psychischen Belastungen sowie möglicher Deprivationserfahrungen als Zielgruppe der TS im Blick zu behalten. Auffällig ist die hohe Zahl der Anrufer/innen in dieser Altersgruppe, obwohl es spezialisierte Telefonberatungen gibt. Fast jeder fünfte Anruf von Kindern im Alter von 10–14 Jahren mit Suizidgedanken oder -absichten stand im Zusammenhang mit körperlichen oder seelischen Gewalterfahrungen sowie sexueller Gewalt (sone\_6). Hier zeigt sich, dass die TS auch ein wichtiger Partner zum Thema Kinderschutz ist bzw. sein kann. Eine genauere Analyse zur Situation dieser Zielgruppe im Kontext der TS ist daher zu empfehlen.
  9. Aufgrund der technischen Voraussetzungen der Anrufverteilung über die Telekom war es zum Auswertungszeitpunkt möglich, dass insbesondere Mobiltelefon nutzende Ratsuchende schlechtere Chancen hatten, eine/n Berater/in der TS zu erreichen. Bis dato war es bei der TS bundesweit nicht einheitlich geregelt, ob und in welchem Verhältnis Handyanrufe zu Festnetzanrufen Priorität in der Weiterleitung haben. Inzwischen hat sich die Praxis der TS hier zum Positiven verändert. Handy- und Festnetzanrufe werden seit Oktober 2017 gleichrangig an eine regional zuständige TS-Stelle weitergeleitet.
  10. Die Daten der TS waren in der vorliegenden Form nur begrenzt verwertbar. Es gab Mehrdeutigkeiten bzw. sehr grobe Kategorien, die die Aussagekraft der Daten einschränken (Beispiele sind etwa die Kategorien Lebensform „in einer Familie“, „Schulden und Armut“). So ging aus den Daten z.B. nicht eindeutig hervor, ob die Anrufer/innen aus der Rolle der Kinder oder der Eltern berichteten. Darüber hinaus würde die Erfassung des Bildungshintergrundes der Anrufer/innen konkretere Analysen zur Lebenssituation ermöglichen. Zudem könnten dadurch genauere Zielgruppenanalysen der TS erfolgen. Die häufige, möglicherweise auch arbeitsökonomischen Erwägungen geschuldete, Erfassung nur eines Gesprächsthemas macht genauere Analysen von Themenkombinationen schwer. Hier empfiehlt sich ein fortwährender Dialog mit den Mitarbeiter/inne/n über die Form der Datenerfassung zur möglichst einheitlichen Nutzung des Erfassungsprogramms TS-Bussi, jetzt Tesi (Telefonseelsorge im Internet). Zudem sollte die Anwendung von Tesi für alle TS-Stellen verbindlich sein, um Verzerrungen auszuschließen. Bis heute arbeiten nur 105 Dienststellen mit dem Programm. Eine Überarbeitung der bisherigen Statistik mit eindeutiger Begriffsklärung ist zu empfehlen, auch wenn das zu einer Veränderung der bisherigen Statistik führt, das Programm überarbei-

tet werden muss, evtl. neue Schulungen notwendig sind und die Analysen der letzten Jahre nicht ohne Weiteres fortgesetzt werden können.

Diese Analyse zeigt, wie wertvoll die Arbeit der TS für Menschen ist, die Sorgen haben. Sie wird seit sechs Jahrzehnten von Menschen aller Altersgruppen in Anspruch genommen. „Sorgen kann man teilen“ ist der Leitsatz der TS; „Sorgen werden geteilt“ das Ergebnis dieser Analyse. Die statistische Erfassung der Anrufe ist für die Mitarbeiter/innen der TS ein Aufwand, der in der praktischen Arbeit nicht immer auf Verständnis trifft. Dieses umfangreiche und wertvolle Datenmaterial bietet der TS und anderen telefonischen Beratungsdiensten jedoch die Möglichkeit, problematische gesellschaftliche Entwicklungen beinahe seismographisch zu registrieren, auszuwerten und die daraus gewonnenen Erkenntnisse in der Öffentlichkeit zu diskutieren.

## **Literatur**

- Allianz Deutschland AG (2011): Depression – wie die Krankheit unsere Seele belastet. München.
- Bundesagentur für Arbeit (2019): Arbeitsmarkt im Überblick – Die aktuellen Entwicklungen in Kürze – Dezember 2019. Nürnberg (<https://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Arbeitsmarkt-im-Ueberblick/Arbeitsmarkt-im-Ueberblick-Nav.html>) [Zugriff: 09.01.2020].
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2008): Lebenslagen in Deutschland. Der dritte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Bonn.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2013): Lebenslagen in Deutschland. Armuts- und Reichtumsberichterstattung der Bundesregierung. Der vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Bonn.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2012a): Familienreport 2012, Leistungen, Wirkungen, Trends. Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2012b): Alleinerziehende in Deutschland – Lebenssituationen und Lebenswirklichkeiten von Müttern und Kindern. Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2012c): Zeit für Familie. Familienzeitpolitik als Chance einer nachhaltigen Familienpolitik. 8. Familienbericht. Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2013): 14. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2017): Familienreport 2017, Leistungen, Wirkungen, Trends. Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2017a): 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Berlin.

- Bundesministerium für Gesundheit (2011): Abschlussbericht zur Studie „Wirkungen des Pflege-Weiterentwicklungsgesetzes“. Berlin.
- Bundespsychotherapeutenkammer (2010): Komplexe Abhängigkeiten machen psychisch krank – BPTK Studie zu psychischen Belastungen in der modernen Arbeitswelt. Berlin.
- Busch, Markus A./Maske, Ulrike E./Ryl, Livia/Schlack, Robert/Hapke, Ulfert (2013): Prävalenz von depressiver Symptomatik und diagnostizierter Depression bei Erwachsenen in Deutschland – Ergebnisse der Studie Gesundheit Erwachsener in Deutschland (DEGS1). Heidelberg, S. 733–739.
- Deutsche Rentenversicherung Bund (2014): Rentenversicherung in Zeitreihen. DRV-Schriften, Bd. 22. Berlin.
- Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See / Minijob-Zentrale (2015): I. Quartal 2015. Aktuelle Entwicklungen im Bereich der geringfügigen Beschäftigung. Essen.
- Deutscher Bundestag (2010): Sechster Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Altersbilder in der Gesellschaft und Stellungnahme der Bundesregierung. Drucksache 17/3815. Berlin.
- Friedrichs, Julia (2013): Das tollere Ich. Weniger schlafen, produktiver arbeiten, besser leben: Wie Menschen sich mithilfe der Technik selbst optimieren. ZEITmagazin Nr. 33 vom 12.08.2013, S. 12ff.
- Görgen, Thomas/Herbst, Sandra/Kotlenga, Sandra/Nägele, Barbara/Rabold, Susann (2009): Kriminalitäts- und Gewaltgefährdungen im Leben älterer Menschen – Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse einer Studie zu Gefährdungen älterer und pflegebedürftiger Menschen. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin.
- Groos, Thomas/Jehles Nora (2015): Der Einfluss von Armut auf die Entwicklung von Kindern – Ergebnisse der Schuleingangsuntersuchung. Gütersloh.
- Hapke, Ulfert/Maske, Ulrike E./Scheidt-Nave, Christa/Bode, Liv/Schlack, Robert/Busch, Markus A. (2013): Chronischer Stress bei Erwachsenen in Deutschland – Ergebnisse zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland (DEGS1). Heidelberg, S. 749–754.
- Hock, Christoph (2011): Depression im Alter. In: Allianz Deutschland AG: Depression – wie die Krankheit unsere Seele belastet. München, S. 50–55.
- Hötker-Ponath, Giesela (2009): Trennung und Scheidung – Prozessbegleitende Interventionen in Beratung und Therapie. Stuttgart.
- Institut für Demoskopie Allensbach (2012): Monitor Familienleben 2012. Einstellungen und Lebensverhältnisse von Familien. Berlin. [http://www.ifd-allensbach.de/uploads/tx\\_studies/Monitor\\_Familienleben\\_2012.pdf](http://www.ifd-allensbach.de/uploads/tx_studies/Monitor_Familienleben_2012.pdf) [Zugriff: 24.02.2015].
- Institut für Demoskopie Allensbach (2013): Monitor Familienleben 2013. Kerneergebnisse. Einstellung der Bevölkerung zur Familienpolitik und zur Familie. Berlin. [http://www.ifd-allensbach.de/uploads/tx\\_studies/7893\\_Monitor\\_Familienleben\\_2013.pdf](http://www.ifd-allensbach.de/uploads/tx_studies/7893_Monitor_Familienleben_2013.pdf) [Zugriff: 24.02.2015].
- Journal of Health Monitoring 3 (2018): Psychische Auffälligkeiten bei Kindern und Jugendlichen in Deutschland – Querschnittergebnisse aus KiGGS Welle 2 und Trends.
- Knobloch, Michael u.a. (2014): iff Überschuldungsreport 2014 – Überschuldung in Deutschland. o.O. [http://www.deutschland-im-plus.de/iff-Ueberschuldungs\\_report\\_2014-web.pdf](http://www.deutschland-im-plus.de/iff-Ueberschuldungs_report_2014-web.pdf) [Zugriff: 14.05.2015].

*Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufenden*

- Kohli, Martin (1985): Die Institutionalisierung des Lebenslaufs. Historische Befunde und theoretische Argumente. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 37, 1, S. 1–29.
- Laubstein, Claudia/Holz, Gerda/Sthamer, Evelyn (2012): Von alleine wächst sich nichts aus ... Lebenslagen von (armen) Kindern und Jugendlichen und gesellschaftliches Handeln bis zum Ende der Sekundarstufe I. Abschlussbericht der 4. Phase der Langzeitstudie im Auftrag des Bundesverbandes der Arbeiterwohlfahrt. Frankfurt a.M.
- Lindenberger, Ullmann/Smith, Jacqui/Mayer, Karl Ulrich/Baltes, Paul B. (Hrsg.) (2010): Die Berliner Altersstudie. Forschungsberichte/Interdisziplinäre Arbeitsgruppen, Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften, Bd. 3. 3. Aufl. Berlin.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (2018): JIM 2018 – Jugend, Information, Medien – Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart.
- Melchior, Hanne/Schulz, Holger/Härter, Martin (2014): Faktencheck Gesundheit – Regionale Unterschiede in der Diagnostik und Behandlung von Depressionen. Gütersloh.
- Nave-Herz, Rosemarie (2012): Familie heute. Wandel der Familienstrukturen und Folgen für die Erziehung. 5. Aufl. Darmstadt.
- Niederfranke, Annette (1992): Ältere Frauen in der Auseinandersetzung mit Berufsaufgabe und Partnerverlust. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Frauen und Jugend, Bd. 4. Stuttgart/Berlin/Köln.
- Nummer gegen Kummer e.V. (2014): Statistik 2013 – Kinder- und Jugendtelefon. Wuppertal.
- Nowossadeck, Sonja/Engstler, Heribert (2013): Familie und Partnerschaft im Alter. Report Altersdaten 3/2013. Deutsches Zentrum für Altersfragen. Berlin.
- Prokids – Institut für Sozialforschung der Prosoz Hertent GmbH, Deutscher Kinderschutzbund e.V. (2012): Große Ohren für kleine Leute – Die Elefanten-Kinderstudie 2011/2012 zur Situation der Kindergesundheit in Deutschland. Hertent.
- Robert Koch-Institut (2010a): Gesundheitsberichterstattung des Bundes – Depressive Erkrankungen. Berlin.
- Robert Koch-Institut (2010b): „GBE Kompakt 05/10 – Zahlen und Trends aus der Gesundheitsberichterstattung des Bundes – Armut und Gesundheit“ Berlin. <http://edoc.rki.de/series/gbe-kompakt/sonstige/reAwH2wxwRHfM/PDF/29wYJ9AaKy3gU.pdf> [Zugriff: 02.06.2015].
- Robert Koch-Institut (2011): KIGGS – Kinder- und Jugendgesundheitsstudie Welle 1. Berlin.
- Robert Koch-Institut (2012): Gesundheitsberichterstattung des Bundes – Daten und Fakten: Ergebnisse der Studie „Gesundheit in Deutschland aktuell 2010“. Berlin.
- Robert Koch-Institut (2014): Gesundheitsberichterstattung des Bundes: „Gesundheitliche Lage der Männer in Deutschland – Wie geht es Männern?“ Berlin.
- Robert Koch-Institut (2015): Gesundheit in Deutschland. Berlin.
- Statistisches Bundesamt/Deutsches Zentrum für Altersfragen/Robert Koch Institut (Hrsg.) (2009): Beiträge zur Gesundheitsberichterstattung des Bundes – Gesundheit und Krankheit im Alter. Berlin.
- Statistisches Bundesamt (2012a): Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Ergebnisse des Mikrozensus 2011. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2012b): Alleinlebende in Deutschland. Wiesbaden.

- Statistisches Bundesamt (2014a): Auf dem Weg zur Gleichstellung? Bildung, Arbeit und Soziales – Unterschiede zwischen Frauen und Männern. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2014b): „2012 war die Hälfte der 60 bis 64-Jährigen am Arbeitsmarkt aktiv.“ Pressemitteilung vom 21. Februar 2014 – 60/14. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2015a): Bevölkerungspyramide auf der Grundlage des Zensus 2011. Wiesbaden. <https://www.destatis.de/bevoelkerungspyramide/#!a=80,100&o=2014v1&g> [Zugriff: 15.05.2015].
- Statistisches Bundesamt (2015b): Pflegestatistik 2013: Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2015c): Statistisches Jahrbuch 2014. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2018a): Alleinerziehende in Deutschland 2017. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2018b): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Statistik der rechtskräftigen Beschlüsse in Eheauflösungssachen (Scheidungsstatistik) und Statistik der Aufhebung von Lebenspartnerschaften. Wiesbaden.
- Statistisches Bundesamt (2019): Anteil der von Armut und sozialer Ausgrenzung bedrohten Menschen in Deutschland stabil. Wiesbaden. [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2019/10/PD19\\_419\\_639.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2019/10/PD19_419_639.html) [Zugriff: 13.01.2020].
- Suizidprävention Deutschland (2015): Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Statistisches Bundesamt; Datenblätter vom 03.03.2015. Darstellung und Berechnungen: Georg Fiedler, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf. <http://www.suizidpraevention-deutschland.de/informationen/suizide-2013-in-arbeit.html> [Zugriff: 15.05.2015].
- Techniker Krankenkasse (Hrsg.) (2013): Bleib´ locker Deutschland! – TK-Studie zur Stresslage der Nation. Hamburg.
- Telefonseelsorge (2013): Leitfaden zur Datenerhebung (erarbeitet von der AG Statistik im Auftrag der Evangelisch-Katholischen Kommission für TS/OT). o.O.
- Telefonseelsorge (2014a): Statistik der TS in Deutschland von 1956 bis 2013. o.O.
- Telefonseelsorge (2014b): Anrufanalyse für Juni 2014 anonymisiert. o.O.
- Telefonseelsorge (Hrsg.) (2015): Telefonseelsorge in Deutschland (3/2015). Jahresbericht 2014. o.O.
- Tesch-Römer, Clemens/Kondratowitz, Hans-Joachim von/Motel-Klingebiel, Andreas/Spangler, Delia (2000): OASIS – Old Age and Autonomy: The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity. Erhebungsdesign und Instrumente des deutschen Surveys. Deutsches Zentrum für Altersfragen (Diskussionspapiere Nr. 32). Berlin.
- Weber, Wilfried (1992): Was erwarten ältere und alte Menschen von der Telefonseelsorge? Ergebnisse einer Umfrage der „TS Stuttgart e.V.“. In: Auf Draht 19, S. 20–22.
- Weber, Traugott (2006): Handbuch Telefonseelsorge. 2. Aufl. Göttingen.
- Weick, Stefan/Habich, Roland (2013): Einstellungen zu Familie und Lebensformen. In: Statistisches Bundesamt und Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (Hrsg.): Datenreport 2013. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland. Bonn, S. 64–68.
- World Vision Deutschland e.V. (Hrsg.) (2018): Kinder in Deutschland 2018. Weinheim.
- Ziegler, Holger (2013): Gewaltstudie 2013: Gewalt- und Missachtungserfahrungen von Kindern und Jugendlichen in Deutschland – Abstract. Bielefeld.

TEIL V:  
Perspektiven für eine zukünftige Praxis  
alltagsorientierter Beratungsangebote  
am Beispiel der Telefonseelsorge





## 7 Und nun? Einschätzungen und Thesen zu den Ergebnissen der Studien zur Telefonseelsorge aus der Innen-Perspektive

*Ruth Belzner*

### 7.1 Am Anfang steht eine bis jetzt ungeklärte Frage

Im Frühjahr 2013 debattierte die Evangelisch-Katholische Kommission als Leitungsgremium der Telefonseelsorge auf Bundesebene über die Möglichkeit einer Wirksamkeitsstudie, mit der überprüft werden sollte, ob und wenn ja, wie man untersuchen könnte, welche Effekte die Gespräche mit der Telefonseelsorge für die betreffenden Menschen haben. Die Diskussion fokussierte vor allem auf die vielen sogenannten „Dauerrufenden“: Das sind Menschen, die erkennbar wiederholt, oft über einen langen Zeitraum und teils auch in hoher Frequenz – bis hin zu mehreren Anrufen täglich – die Telefonseelsorge in Anspruch nehmen. Hier stand und steht immer wieder die Frage im Raum, ob es nicht sinnlos oder gar kontraproduktiv ist, wenn diese „Dauerrufenden“ jederzeit und unlimitiert die Möglichkeit haben, sich bei der Telefonseelsorge zu entlasten und so der Druck, etwas an der eigenen Lebenssituation zu verändern, mithilfe der Telefonseelsorge minimiert wird. Dazu gibt es zwei Positionen, die sich pointiert einander gegenüberstellen lassen.

Einerseits wird argumentiert, die TS schade diesen Menschen mehr als sie ihnen nütze. Und zwar verhindere die permanente Bereitschaft, mit den Anrufern zu sprechen bzw. ihnen zuzuhören, dass diese selbst reale Kontakte pflegen und nachhaltige Problemlösungsstrategien entwickeln würden. Telefonseelsorge handele hier wie eine Co-Abhängige und verhalte sich gegenüber Dauerrufenden verantwortungslos.

Andererseits wird die Haltung vertreten, dass es der Telefonseelsorge nicht zustehe, für andere Menschen zu entscheiden, wie diese mit ihren Problemen umgehen sollten. Vielmehr sei es das Recht jedes Einzelnen, die Telefonseelsorge anzurufen, wenn ihm\* ihr danach sei, zumal der Seelsorgeauftrag darin besteht, eine Möglichkeit zum Gespräch bzw. zum Gehörtwerden anzubieten. Würde diese seelsorgliche Begleitung Menschen versagt oder aber nach starren Regeln kontingentierte, um sie zu ‚erziehen‘, wäre das als Anmaßung zu werten.

Dass Grenzen im Gespräch dennoch notwendig sind, wird auch von dieser Position nicht bestritten. Es ist grundsätzlich sinnvoll, bei jedem Gespräch die Dauer gut im Blick zu haben. Diejenigen Anrufern, die in erster Linie ein-

sam sind, möchten – was zu verstehen ist – oft so lange wie möglich im Gespräch bleiben. Doch die Erfahrung zeigt, dass ein Gespräch nicht entlastender oder zufriedenstellender wird, je länger es dauert. Zudem ist es von Seiten der Seelsorger\*innen gerechtfertigt, ein Gespräch abzulehnen oder knapp zu halten, wenn in einer Schicht dieselbe Person ein zweites Mal anruft, was gar nicht so selten passiert. Die Begrenzung geschieht hier allerdings nicht zum vermuteten Wohl des\*der Anrufenden, sondern mit Blick auf die Ressourcen der Institution: Es geht um Erreichbarkeit der Telefonseelsorge, die durch lange Vielfachgespräche mit einigen Wenigen zu Lasten aller anderen massiv eingeschränkt würde. Und es geht um die Aufmerksamkeit und Geduld der Mitarbeitenden. Hört ein\*e Seelsorger\*in nicht mehr mit echtem Interesse zu, ist es ehrlicher, aus dem Kontakt zu gehen, auch wenn der\*die Anrufer\*in das fehlende Interesse vielleicht gar nicht wahrnehmen würde, da für sie/ihn im Vordergrund steht, reden und dabei annehmen zu können, dass ihr\*ihm jemand zuhört.

Diese zweite Position zu vertreten, bedeutet auch eine Entscheidung für folgendes Verständnis von Telefonseelsorge und ihren Auftrag: Seelsorge ist auch – und vielleicht ganz besonders – für Menschen da, die an ihrer Situation und an ihrer Haltung dazu nichts verändern, ungeachtet dessen, ob sie es – von außen betrachtet – eigentlich können sollten. Dieses Argument widerlegt nicht zwingend die Annahme von der möglicherweise schädlichen Wirkung der umfassenden Verfügbarkeit der Telefonseelsorge, für die aber ebenso ausreichende Belege fehlen.

So hilfreich eine Wirksamkeitsstudie zur Bestätigung oder Widerlegung der Hypothese von den negativen Folgen hätte sein können, schließen die Rahmenbedingungen, innerhalb derer die Telefonseelsorge arbeitet, eine solche Studie aus. Es ist nicht möglich, biografische Verläufe von Anrufenden systematisch zu beobachten und Veränderungen oder Nicht-Veränderungen in Beziehung zu hier geführten Gesprächen, Chats oder Mailverläufen zu setzen. Ebenso wenig lässt sich die Zufriedenheit der Anrufenden mit den Kontakten valide erfassen, ganz abgesehen davon, dass Zufriedenheit nicht zwangsläufig ein Indikator dafür ist, ob ein Gespräch, ein Chat oder eine Mail hilfreich gewesen ist. Erst recht nicht, wenn „hilfreich“ bedeutet, dass die bisherige Sicht des\*der Anrufer\*in in Frage gestellt und eine neue Perspektive ins Gespräch gebracht wurde.

Unstrittig war jedoch in der Diskussion der Evangelisch-Katholischen Kommission, dass es sinnvoll ist, die Arbeit der Telefonseelsorge mit Hilfe externer Studien näher zu beleuchten, wobei zugleich die Frage nach dem konkreten Forschungsstand aufgeworfen wurde.

## **7.2 Was lässt sich beforschen?**

Was findet in der Organisation in den unterschiedlichen Bereichen statt? Über welche dieser Prozesse lassen sich quantitative und/oder qualitative Aussagen machen und was tragen diese Erkenntnisse zur Einschätzung von Qualität und Sinnhaftigkeit der Telefonseelsorge bei? Welche Prozesse lassen sich im Rahmen der Möglichkeiten, die die Organisation hat, gezielt beeinflussen? Welche Zielvorstellungen, Haltungen und Bewertungen leiten die Seelsorger\*innen?

Dabei liegen die Kernprozesse der Telefonseelsorge auf der Hand: Es wird mit Anrufenden am Telefon gesprochen, und zwar gut 800.000mal im Jahr; es werden Mails Ratsuchender beantwortet, derzeit knapp 35.000 im Jahr mit steigender Tendenz. Es werden Chatdialoge geführt, die bei knapp 20.000 im Jahr liegen, wobei die Nachfrage sicher mehrfach höher ausfällt, da jeder eingestellte Chattermin binnen von Minuten belegt ist. Hinzu kommen etwa 3.000 face to face-Kontakte in den 11 Telefonseelsorge-Stellen, die auch anonyme Beratung im persönlichen Kontakt anbieten.

Jeder dieser Seelsorge-Kontakte erhält seine konkrete Gestalt durch vier jeweils in sich komplexe Determinanten:

Zum einen wird der Kontakt durch die Ratsuchenden geprägt, durch ihre Struktur und ihr Selbstbild, ihre aktuelle Verfasstheit, ihre jeweiligen Themen und Anliegen, ihren Kommunikationsstil und durch ihre Erwartungen an die sowie Erfahrungen mit der Telefonseelsorge.

Zum anderen konstituiert sich die Gestalt der Telefonseelsorge durch die Seelsorgenden, mit der ihnen eigenen Persönlichkeit und mit ihrer Identität als Seelsorger\*in, mit ihrer individuellen Aneignung und Umsetzung der Telefonseelsorge-Ausbildung, mit der eigenen aktuellen inneren Befindlichkeit und ihrer konkreten Lebenslage und nicht zuletzt dadurch, welche Erfahrungen mit den jeweiligen Ratsuchenden sie bereits hatten, wie sie diese bewerten und wie die vorhergegangenen Gespräche, Mailwechsel oder Chatdialoge gegebenenfalls supervisorisch bearbeitet wurden.

Drittens beeinflusst die Telefonseelsorge-Stelle vor Ort, in der diese Kontakte stattfinden, das Geschehen: Durch ihre Kultur und ihre Regeln, insbesondere hinsichtlich des Umgangs mit bekannten regelmäßig Anrufenden; und dadurch, wie Mitarbeitende dort ausgewählt, ausgebildet und begleitet werden. Das wiederum hängt wesentlich von den dort verantwortlichen Hauptamtlichen und nicht zuletzt von den Ressourcen ab, die der Stelle zur Verfügung stehen.

Und schließlich ist da noch die Telefonseelsorge als Gesamtorganisation. Sie formuliert ihren Auftrag und ihr Selbstverständnis so:

„Die TelefonSeelsorge bietet Hilfe suchenden Menschen qualifizierte und vertrauliche Seelsorge und Beratung an, vorurteilsfrei und offen. Das Angebot der Telefonseelsorger/innen besteht im Zuhören und Klären, im Ermutigen und Mittragen, in der Unterstützung bei Ent-

scheidungsfindung und im Hinweis auf spezifische Hilfsangebote. Sie macht Mut zum Leben und stärkt Menschen in ihrem Glauben und Hoffen. Wenn Begegnen, Klären, Halt geben oder Begleiten nicht möglich ist oder wenn Grenzen und Würde der Mitarbeitenden verletzt werden, beendet TelefonSeelsorge den Kontakt.“ (TelefonSeelsorge 2014: 12)

Die medialen Kontakte finden anonym, bestmöglich datengeschützt und ausschließlich über die von der Bundesebene dafür bereitgestellten Systeme (TSINTERN und die Automatic Call Distributor-Plattform der Deutschen Telekom) statt.

Für jeden Kontakt wird ein Satz statistischer Daten erfasst über Zeitpunkt und Dauer des Kontaktes, Geschlecht, (geschätztes) Alter, (vermutete) Lebensform und (vermuteter) Erwerbsstatus, ob psychisch erkrankt, ob Suizidalität eine Rolle spielt, ob man das Gespräch für einen Erst- oder wiederholten Kontakt hält. Zudem sind aus einer vorgegebenen Liste bis zu drei Gesprächsthemen auszuwählen. Die Items der Statistik beeinflussen die Gesprächsführung vermutlich nicht, abgesehen von zwei Angaben: Wenn ich weiß, dass ich hinterher angeben muss, ob es sich um einen Menschen mit psychischer Erkrankung handelt oder ob Suizidalität eine Rolle spielt, höre ich möglicherweise genauer auf entsprechende Hinweise und frage gegebenenfalls nach. Bei „Suizidalität“ war genau das bei der Hinzufügung dieses Items (ab 2013) mit intendiert gewesen: Die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden für eine mögliche Suizidalität sollte erhöht werden. Das Item „diagnostizierte psychische Erkrankung: bekannt/nicht bekannt“ war bereits bei der Einführung des online-gestützten Statistikprogramms BUSSI 2012 hinzugenommen worden. Bis dahin war es lediglich in der Liste der Gesprächsthemen enthalten, wozu auch „Suizidalität“ gehörte. Das führte dazu, dass Mitarbeitende dieses Thema häufig dann ankreuzten, wenn sie wussten oder annahmen, dass ihr\*e Gesprächspartner\*in psychisch krank ist, auch wenn die Erkrankung nicht weiter thematisiert wurde. Die Statistik ab 2012 erlaubt nun die Differenzierung zwischen psychischer Erkrankung als Lebenssituation und als Gesprächsthema. Zusammenfassend ist festzuhalten: Die Festlegung der statistischen Items nimmt wenig Einfluss auf die Gesprächsführung, aber sie entscheidet darüber, welche quantitativen Aussagen sich über das Geschehen am Telefon, im Chat und per Mail machen lassen. Demnach ist es mit Hilfe der digitalen Erfassung seit 2012 möglich, auch Korrelationen zwischen einzelnen Items für die Gesamtdaten auf Bundesebene zu erhalten, wie z.B. in der Studie von Klein et al. in diesem Band.

Zu den von der Bundesebene definierten Festlegungen gehört auch, dass Ehrenamtliche für den Dienst am Telefon ausgewählt werden und eine Ausbildung mit einem Umfang von mindestens 120 Zeitstunden erhalten (vgl. TelefonSeelsorge 2014: 16). Die Rahmenrichtlinien definieren hier als Schwerpunkte „Arbeit an der eigenen Person“, „Gesprächsführung“ und „Information“ (a.a.O.: 100f.). Zudem sind die Mitarbeitenden durch Supervision und Fortbildungen zu begleiten.

Auch die zentralen Anforderungen an die Persönlichkeit zukünftiger Mitarbeitender werden im Handbuch aufgelistet, wozu „• psychische Stabilität und Belastbarkeit sowie geistige Flexibilität; • die Bereitschaft, den anderen Menschen vorurteilsfrei anzunehmen; • Sensibilität für eigene und fremde Gefühle sowie die Fähigkeit, sich sprachlich klar mitzuteilen; • Kontaktbereitschaft und Kontaktfähigkeit; • Lernfähigkeit und die Bereitschaft zur Entwicklung der eigenen Persönlichkeit“ (ebd.) gehören.

### **7.3 Auswahl, Ausbildung, Supervision und Fortbildung in der Stelle vor Ort**

Wie genau und durch wen Interessent\*innen für die Ausbildung zugelassen bzw. abgelehnt werden, wird jeweils in der Telefonseelsorge-Stelle entschieden und umgesetzt. Um auswählen zu können, bedarf es einer Voraussetzung, auf die Verantwortliche vor Ort nur bedingt Einfluss haben. Und zwar muss eine ausreichend große Gruppe von Interessent\*innen zusammenkommen, die es den Verantwortlichen erlaubt, wirklich kritisch hinzuschauen und den Menschen, die die geforderten Anforderungen erkennbar nicht erfüllen werden, ein anderes Ehrenamt zu empfehlen. Der kritische Blick ist notwendig um der Menschen willen, die sich rat- und entlastungsuchend an die Telefonseelsorge wenden und ein Gegenüber brauchen, das mit den Anforderungen dieses Kontaktes umgehen kann. Zu den Anforderungen bringen uns die Studien von Hoff und Rohleder u.a. (i.d.Bd.) beeindruckende und für Ausbildung und Supervision sehr wertvolle Ergebnisse – dazu im Folgenden mehr.

Möglichst vielfältige Kanäle zu nutzen, um auf das Ehrenamt in der Telefonseelsorge aufmerksam zu machen, die Aufgabe und die Anforderungen an Mitarbeitende klar und realistisch darzustellen, das ist eine notwendige, leider nicht unbedingt hinreichende Maßnahme, um ausreichend geeignete Menschen für die Mitarbeit zu gewinnen. Abhängig von Bevölkerungsdichte und -struktur im Einzugsbereich der Stelle kann die Suche nach neuen Mitarbeitenden ausgesprochen mühsam sein. Das führt in die Versuchung, den auswählenden – und dann den durch die Ausbildung begleitenden – Blick ziemlich großzügig werden zu lassen. Die Auswahlprozesse zu untersuchen und zu validieren, könnte ein interessantes nächstes Studienprojekt sein.

In der Ausbildung der „Ausgewählten“ bildet die „Arbeit an der eigenen Person“ einen der Ausbildungsschwerpunkte.<sup>1</sup> Doch die Ausbildung verändert

1 Meine Erfahrung aus mittlerweile 21 Ausbildungsjahrgängen mit insgesamt 233 Teilnehmer\*innen (von denen 12 letztlich nicht bis ans Telefon gekommen sind) ist dabei folgende: Diese Menschen entwickeln sich oft auf beeindruckende Weise weiter, erweitern zweifels- ohne ihr psychosoziales Wissen, schärfen ihre Wahrnehmung und Selbstwahrnehmung und

die Persönlichkeiten nicht grundsätzlich. Die Teilnehmenden lernen und entwickeln nichts, was sie nicht grundsätzlich mitbringen.

Die Ausbildung mit einer sorgfältigen Auswahl im Vorfeld und Supervision, Fortbildung und zusätzlichen nicht-formalisierten Mitarbeitergesprächen in der Folge stellt einen für die Qualität der Arbeit zentral wichtigen Unterstützungsprozess dar. Die Rahmenordnung für die Ausbildung, die 2014 in das Handbuch übernommen worden ist (a.a.O.: 100ff.), wurde bereits 1986 von der damaligen Vollversammlung aller Leiterinnen und Leiter verabschiedet und auch heute noch steht dort nichts Falsches drin, mit einer Ausnahme: Das Lebensalter von sechzig Jahren als empfohlene Alters-Obergrenze für den Ausbildungsbeginn wird der Realität heutiger über 60-Jähriger sicher nicht gerecht, und sie würde den Zugang der Telefonseelsorge zu einer großen Gruppe lebenserfahrener, lernbereiter und oft noch viele Jahre aktiver Menschen blockieren. Diese Empfehlung wird in der Praxis schon lange flächendeckend gelassen übergangen. In der aktuell stattfindenden Revision der Rahmenordnung wird der Passus (der zudem als Mindestalter 25 Jahre voraussetzt) ebenfalls ersatzlos gestrichen. Gegenüber diesen Altersgrenzen erscheint es viel wichtiger, dass Mitarbeitende neben einer annehmenden, verstehenden Haltung auch die Bereitschaft und Fähigkeit zur Strukturierung und Abgrenzung mitbringen.

Auf ihrer Jahrestagung 2000 setzte sich die TelefonSeelsorge ein weiteres Mal mit dem Thema „Ausbildung“ auseinander. Dort stellten Stellenleitungen einander Konzepte und Erfahrungen vor; eingeleitet wurde die Tagung durch einen Vortrag von Prof. Dr. Gert Hartmann, der als evangelischer Theologe in der Ausbildung von Seelsorger\*innen tätig war. In seinen Ausführungen zum Thema „Was ist lehrbar und lernbar in der Ausbildung ehrenamtlicher Seelsorgerinnen und Seelsorger?“ rückte er dabei die Problemstellung in den Mittelpunkt, was es für die Ausbildung bedeute, dass wirklich wichtige Lernerfahrungen immer mit einer Identitätskrise verbunden seien.

Setzt man diese Prämisse voraus, dann leiten sich daraus zentrale Dimensionen für die Ausbildung auf drei Ebenen ab: Die erste Ebene betrifft die Menschen, die in der TelefonSeelsorge an der Ausbildung teilnehmen. Die Studie von Dinger und Rek (2017) „Effekte der Seelsorge-Ausbildung Ehrenamtlicher“, in der 2014/2015 Auszubildende in 27 Telefonseelsorge-Stellen zu Beginn, zur Halbzeit und am Ende der Ausbildung zu Persönlichkeitsmerkmalen, zu interpersonellen Motiven und zur Kompetenzeinschätzung befragt wurden, bestätigt die genannte Prämisse auf dieser Ebene insofern, als Auszubildende zu Beginn der Ausbildung eine signifikant höhere Einschätzung ihrer Kompetenz haben als zur Halbzeit. Zwar steigt diese Einschätzung bis zum Ausbildungsende wieder, erreicht aber nicht mehr den Ausgangswert. Wir

führen am Ende der Ausbildung ihre Gespräche versierter und reflektierter, als sie das zu Beginn (in den Rollenspielen) taten. Allerdings höre ich öfters von Mitarbeitenden, der letztgenannte Effekt schleife sich durch die Routine gerne wieder ab.

müssen die Verunsicherung der Ehrenamtlichen wahrnehmen, mit aushalten und als Chance nutzbar machen.

Die zweite Ebene betrifft die Leiterinnen und Leiter der einzelnen Telefonseelsorge-Stellen im Blick auf ihre eigenen Lernerfahrungen – um derentwillen die Telefonseelsorge immer wieder Studien in Auftrag gibt (vgl. Dinger/Rek 2017; Klein/Stuckstätte/Strietholt 2015) und sich darüber hinaus auch auf unabhängige Untersuchungen einlässt, wie beispielsweise bei den Studien von Hoff und Rohleder, die von Seiten der Hochschule bzw. den beiden Sozialwissenschaftlerinnen initiiert worden sind: Ist die Telefonseelsorge bereit, sich immer wieder dem Außenblick zu stellen und sich in ihrer Identität und ihrem Tun durch die ermittelten Ergebnisse auch verunsichern zu lassen?

Die dritte Ebene betrifft die Nutzer\*innen, also jene Menschen, die am Telefon, im Chat, per Mail und face-to-face mit der Telefonseelsorge in Kontakt treten. Die Wahrnehmung, dass das Gegenüber gerade durch das Gespräch eine wichtige Lernerfahrung machen durfte, ist für die Mitarbeitenden eine Bestätigung. Dass das selten oder, wie bei sich wiederholenden Kontakten oft zu erleben ist, nicht nachhaltig passiert, hat für die Mitarbeitenden ein hohes Frustrations- und Ermüdungspotential. Zu verstehen, wie groß die Anforderungen an „eigene Lern- und Entwicklungsprozesse“ tatsächlich sind, kann die Mitarbeitenden gnädig stimmen – mit dem Gegenüber und mit sich selber. Insbesondere die Studie von Hoff vermittelt einen Zugang zur inneren Dynamik der Menschen, die in ihren Problemstrukturen verhaftet bleiben.

Die bereits erwähnte Studie von Dinger und Rek (2017: 486f.) gibt Auskunft darüber, welche Elemente der Ausbildung von den befragten Teilnehmenden als wie einflussreich für die eigene Entwicklung eingeschätzt werden. Am wirksamsten sehen sie die „formelle Supervision/Beratung durch andere“, worunter möglicherweise auch die strukturierte Auswertung von Rollenspielen fällt. Es folgt die „Teilnahme an Kursen und Seminaren“, also Inputs und Reflexion von methodischem und psychosozialen Wissen. Hohe Bedeutung hat zudem die „Gesprächserfahrung mit Klient\*innen“. Dass diese Gesprächserfahrungen im Schnitt erst nach 8 Monaten Ausbildung beginnen, enthält den Auszubildenden demnach dieses wichtige Element lange vor.

Das sollte überdacht werden. Selbstverständlich sollen Auszubildende erst dann den Hörer des Seelsorge-Telefons in die Hand nehmen, wenn sie eine Idee davon haben, was sie dort erwartet und wie sie damit umgehen können.<sup>2</sup> Allerdings bereichert die Reflexion der Hospitationserfahrungen die Ausbildung ungemein und das Erleben der Praxis macht den Auszubildenden die Relevanz des theoretisch vermittelten Wissens deutlich. Einer der wichtigsten Effekte besteht jedoch darin, bereits früh in der Ausbildung die unterschiedlichen

2 In unserer Stelle (Würzburg) beginnen Auszubildende bereits nach 6–8 Wochen mit dem Hospitieren und führen ab der 6. Hospitation auch selber Gespräche in Gegenwart eines\*ei-ner erfahrenen Mentors\*Mentorin.

Anliegen der Anrufer\*innen sowie deren Strategien verstehbar zu machen und damit Bewertungen und Klischeebildungen entgegenzuwirken.

Im Anschluss an die Ausbildung ist die Supervision der Ort, an dem das Verstehen und das Verständnis – für die Anrufenden und für die Berater\*innen selber – immer wieder zu erarbeiten sind. Fortbildungen bieten ergänzend die Möglichkeit, themenspezifisch Wissen zu erweitern und an der eigenen Person zu arbeiten. Die Studien von Hoff und Rohleder u.a. bieten bereits für die Ausbildung und folgend für die Fallbesprechungen in Supervisionen hilfreiche Erkenntnisse für das Verstehen des Geschehens am Telefon. So vermitteln die Fallanalysen von Hoff einen differenzierten und gut nachvollziehbaren Blick auf die Vielfalt und Komplexität der Problemstrukturen der Anrufenden. Die Herausforderung für alle Beteiligten besteht darin, sich mit der eigenen Haltung zu den dargestellten Anliegen der Anrufenden und zu deren Bewältigungsstrategien auseinanderzusetzen und Ideen zur Gesprächsführung zu entwickeln.

## 7.4 Die Ehrenamtlichen in der Telefonseelsorge

Zu den soziodemografischen Daten der aktuell Mitarbeitenden lässt sich allenfalls auf der Ebene der einzelnen Telefonseelsorge-Stellen präzise Auskunft geben. Darüber hinaus ist anzunehmen, dass die Ergebnisse einer ersten bundesweiten Befragung Ehrenamtlicher mit den Schwerpunkten „Motivation“ und „Zufriedenheit“ aus dem Jahr 2011 auch heute noch weitgehend zutreffen (TelefonSeelsorge 2011). Anlass dieser Umfrage war das „Jahr des freiwilligen Engagements“, das die Europäische Union 2011 ausgerufen hatte. Immerhin gut 25% der damals 8.500 Ehrenamtlichen haben den Fragebogen, der auch soziodemografische Daten wie Alter, Familienstand, Bildung und Erwerbsstatus erfasste, bearbeitet. Im Blick darauf, was die Zusammenschau der hier vorliegenden Studien für die Telefonseelsorge bedeutet, sind folgende Ergebnisse daraus interessant:

Ehrenamtliche in der Telefonseelsorge haben mehrheitlich einen höheren Bildungsabschluss als der erwachsene Bevölkerungsdurchschnitt (knapp 70% haben mindestens Abitur) und über 60% sind verheiratet. Damit unterscheidet sich die Lebenswelt der Mitarbeitenden deutlich von der vieler Anrufer\*innen.

Die Ehrenamtlichen arbeiten oft viele Jahre mit und investieren sehr viel Zeit.<sup>3</sup> Zuverlässigkeit und Verantwortungsgefühl sind sicher eine Erklärung

3 An der Würzburger Stelle ist die Dienstälteste seit 41 Jahren dabei, der Median liegt aktuell bei 8 Jahren. Die Eifrigsten sitzen bei uns mehr als 200 Stunden pro Jahr am Telefon, dazu kommen dann noch ca. 40 Stunden Supervisionen und Fortbildungen. Zeitlich flexible Mitarbeitende füllen bereitwillig auch kurzfristig Lücken im Dienstplan.



für diesen Einsatz. Aussagekräftiger sind die in der erwähnten Umfrage erhobenen Motive für das Engagement und wie zufrieden die Ehrenamtlichen im Hinblick auf diese mit der Mitarbeit in der Telefonseelsorge sind. Es geht ihnen vor allem um „wertvolle Erfahrungen“, „Erweiterung von Kenntnissen“, „Neues lernen“, „persönliche Entwicklung“, auch um „Selbstständigkeit/Verantwortung“. „Helfen“ nimmt in der Rangordnung der Motive erst den 9. Rang ein, allerdings immer noch mit einem hohen Zustimmungswert, auf der Skala von 0–5 bei 4,2.

„Helfen“ ist demnach ein starkes Motiv, mit dem gerne die Vorstellung von nachhaltigen Veränderungen verknüpft wird. Die Ergebnisse der Untersuchung von Klein, Strietholt und Stuckstätte (i.d.Bd.) zeigen allerdings, dass viele Gespräche mit Menschen stattfinden, deren Lebenssituation sich realistischerweise kaum nachhaltig verändern lässt. Die Untersuchungen von Hoff und Rohleder u.a. ergänzen das mit der qualitativ belegten Charakterisierung der Anliegen und Bewältigungsstrategien der Anrufenden. Mit dieser Diskrepanz umzugehen, ist eine hohe Anforderung an die Mitarbeitenden, die die Gespräche führen. Entsprechend ist das auch ein zentrales Thema für die Supervision.

Die Studie von Dinger und Rek (2017: 485ff.) untersucht ebenfalls die Motive, und zwar die der zukünftigen Mitarbeitenden zu Beginn der Ausbildung, also vor den ersten Erfahrungen mit der Seelsorge-Arbeit, sowie zum Abschluss der Ausbildung. Nicht überraschend ist das anfängliche ausgeprägte Streben nach Harmonie und eine deutlich unterdurchschnittliche Ausprägung von Selbstbezogenheit und Durchsetzung eigener Interessen. Dass am Ende der Ausbildung die Motive „Unterwürfigkeit“ und „Altruismus“ (wenn auch nach wie vor höher als im Bevölkerungsdurchschnitt) leicht niedriger als zu Beginn sind, lässt sich so deuten: Die zukünftigen Mitarbeitenden haben offensichtlich gelernt, dass sie auch verantwortlich für Struktur und Grenzen in den Kontakten sind und dass sie Anrufende nicht zwangsläufig zufrieden stellen müssen. Die Einteilung der Mitarbeitenden in drei bezüglich ihrer Motive unterscheidbare Untergruppen, „submissiv-altruistisch“, „helfend-beeinflussend“ und „freundlich-zugewandt“ lässt sich unmittelbar in Beziehung dazu setzen, wie die Ehrenamtlichen den Kontakt am Telefon, per Mail und im Chat vermutlich gestalten.

Pointiert formuliert: Mit einer submissiv-altruistischen Haltung wird das Bemühen dahin gehen, überwiegend auf das Gegenüber zu reagieren, seinen Themen und Anliegen zu folgen, und zwar möglichst bestätigend. Die Regel „der Anrufer beginnt das Gespräch und er beendet es auch“, die noch bis in die 1980er Jahre in manchen Dokumenten zu lesen war, ist ein pointierter Ausdruck dieser Haltung. Forderungen des Gegenübers – sei es nach Auskünften über die eigene Person, nach Ratschlägen oder nach mehr Zeit – klare Grenzen zu setzen, fällt schwer. Der\*die Mitarbeiter\*in ist dann in Gefahr, auf die erlebte Ohnmacht mit Aggression zu reagieren, die aber im Kontakt nicht nach außen darf.

Ein\*e helfend-beeinflussende\*r Mitarbeiter\*in entwickelt mit großem Einsatz Lösungsideen für die Probleme des Anderen und versucht, sie mit Nachdruck zu verkaufen. Wenn der\*die Andere das Angebot annimmt, die Idee für gut erklärt und deren Umsetzung ankündigt, ist das ein von diesen Mitarbeitenden als gut und befriedigend erlebtes Gespräch. Allerdings nimmt man beim Lesen der Berichtsblätter häufig wahr, dass ein nächstes Gespräch mit diesem\*dieser Anrufer\*in so verlaufen ist als hätte es das erste nicht gegeben. Wenn der\*die Mitarbeiter\*in das eigene Motiv nicht kritisch reflektiert, und vor allem, wenn die innere Dynamik des\*der Anrufenden nicht verstanden wird, führt das gerne zu einer resignativen Abwertung des\*der Anrufer\*in und der Erfahrung der Vergeblichkeit des Gesprächs.

„Freundlich-zugewandte“ Mitarbeitende sind primär daran interessiert, die Anrufenden in ihrer Befindlichkeit wahrzunehmen und ihnen zu vermitteln, dass sie sich im Gespräch für die Anrufenden und das, was diese beschäftigt, interessieren. Dieser Mitarbeitertyp benötigt keine Lösungen, um seinerseits mit dem Gespräch zufrieden zu sein. Wichtig ist, in Beziehung gekommen zu sein, und ideal ist es, wenn die Anrufenden am Ende als entlastet, beruhigt oder getröstet wahrgenommen werden. Schwierig wird es für diesen Typus, wenn seine freundliche Zugewandtheit bei Anrufenden nicht ankommt, weil diese völlig gefangen in ihren – oft aggressiven – Gefühlen sind. Dann ist es hilfreich, das nicht als mangelnde eigene Leistung und auch nicht als Verfehlung des jeweiligen Anrufenden zu sehen, sondern auch hier die innere Dynamik zu verstehen.

Bemerkenswert ist, dass zwischen den drei Gruppen am Ende der Ausbildung signifikante Unterschiede im Kompetenzerleben und in der Einschätzung der Arbeitsallianz mit Anrufenden bestehen (vgl. a.a.O.: 495). Die Freundlich-Zugewandten haben jeweils die höchsten Werte, die Helfend-Beeinflussenden die niedrigsten, die Submissiv-Altruistischen liegen dazwischen. Dies könnte man als ein deutliches Indiz für die, auch durch die Studienergebnisse von Hoff (i.d.Bd.) gestützte, These verstehen, dass „Beeinflussung durch Hilfe“ das sein könnte, was die Mehrheit der Anrufenden am wenigsten bei der Telefonseelsorge sucht.

## **7.5 Die quantitativen Untersuchungen zu den Anrufen bei der Telefonseelsorge**

Erst die digitale Erfassung der statistischen Daten der Anrufe bei der Telefonseelsorge in einem bundesweiten System (seit Januar 2012) ermöglicht, insgesamt über diese Anrufe mehr zu erfahren als die summierten Häufigkeiten einzelner Merkmale wie Alter, Geschlecht, Erwerbsstatus, Lebensform sowie Uhrzeit, Dauer und Themen des Gesprächs. Eine wissenschaftliche Untersu-

chung der Daten in Auftrag zu geben erfordert dabei im Vorfeld eine Entscheidung, auf welche Items und welche Korrelationen sich die Auswertung fokussieren soll. Bei der Interpretation der Daten ist außerdem zu berücksichtigen, dass es sich um die Summe der Anrufe und nicht die geringere Zahl der Anrufenden handelt. Dass 2019/20 gut 30% aller Gesprächen mit einem Menschen geführt wurden, um dessen psychische Erkrankung wir wissen (bei zunehmender Tendenz), heißt jedoch nicht, dass 30% aller Personen, die die Telefonseelsorge anrufen, psychisch krank sind.

Erst Korrelationen verschiedener Merkmale ergeben ein genaueres Bild der Anrufer-Gruppe mit einem definierten Merkmal, von ihrer Situation und ihren Themen, und sie geben Auskunft darüber, was diese Anrufenden von denen ohne das definierte Merkmal unterscheidet. Naheliegender ist es, schon aufgrund der Häufigkeit (s.o.), die Datensätze mit dem Merkmal „Diagnostizierte psychische Erkrankung“ auswerten zu lassen. Im Blick auf den Suizid-präventiven Auftrag der Telefonseelsorge und angesichts der zunehmenden Häufigkeit Anrufender mit Suizidgedanken, Suizidabsichten, früheren Suizidversuchen oder Suiziden in ihrem sozialen Umfeld<sup>4</sup> sind alle Datensätze mit diesem Merkmal ebenfalls differenziert ausgewertet worden. Schließlich sind auch das Alter, „Familie“ als Lebensform und „Schulden und Armut“ als auszuwertende Parameter gewählt worden. Die Ergebnisse der Untersuchung von Klein, Strietholt und Stuckstätte „Sozio-demografische Merkmale und Belastungsfaktoren von Anrufenden der Telefonseelsorge – eine quantitative Analyse“ sind in dieser Publikation nachzulesen.

Aus diesen Befunden lässt sich erschließen, dass die Telefonseelsorge eine wichtige Institution zur Begleitung von Menschen darstellt, die mit einer psychischen Erkrankung leben. Die Daten bestätigen zudem, dass psychisch Kranke deutlich seltener in einer Familie und häufiger allein leben als die Gesamtgruppe der Anrufenden, dass sie vermehrt erwerbsunfähig sind, oftmals ihre körperlichen Beschwerden thematisieren (erklärbar durch die Komorbidität psychischer Erkrankungen und deren medikamentöse Behandlung) und vor allem wiederholt den Kontakt zur Telefonseelsorge, durchaus auch über viele Jahre und mit zuverlässiger Regelmäßigkeit suchen. Insofern hat die diesbezügliche Empfehlung von Klein, Stuckstätte und Strietholt an die Telefonseelsorge Relevanz: Ein grundlegendes Wissen darüber, was verschiedene psychische Erkrankungen für das Erleben der Betroffenen bedeuten und wie sie sich im Kontakt zeigen können, ist unverzichtbar für die Arbeit in der Telefonseelsorge.

Überraschend ist folgendes Ergebnis: Zwar bilden Kinder und Jugendliche, die „Suizidalität“ in das Gespräch einbringen, eine prozentual kleine Gruppe ihrer jeweiligen Alterskohorte. Dennoch sprechen, chatten und mailen Mitar-

4 Im Untersuchungszeitraum 07.2013 bis 06.2014 von Klein u.a. (i.d.Bd.) gab es dazu 57.000 Gespräche, im Jahr 2019 waren es bereits knapp 64.000, dazu noch 12.565 Mails und 7.108 Chats (vgl. die Statistik der TelefonSeelsorge 2019, abzufragen über die Bundes-Geschäftsstelle in Berlin: [presse@telefonseelsorge.de](mailto:presse@telefonseelsorge.de)).

beitende mit suizidalen Kindern und Jugendlichen und diese Nutzer\*innen bedürfen hoher Aufmerksamkeit und besonderer Sensibilität. Auffallend ist, dass deren Suizidalität häufig im Zusammenhang mit körperlichen und sexuellen Gewalterfahrungen steht. Die Autor\*innen nennen die Telefonseelsorge deswegen einen möglichen „wichtigen Partner zum Thema Kinderschutz“ (i.d.Bd., S. 288). Es ist zu überlegen, ob und wenn ja wie Telefonseelsorge hier über die Seelsorge am Telefon, im Chat und per Mail hinaus ihre Rolle ausfüllen kann. Die Relevanz des Komplexes „Suizidale Kinder und Jugendliche mit Gewalterfahrungen“ steigt wahrnehmbar mit der Ausdehnung der Online-Arbeit. Es scheint geboten, diese entsprechenden Zusammenhänge für die Bereiche Mail und Chat zu untersuchen bzw. untersuchen zu lassen.

Die Anregung der Autor\*innen, die Telefonseelsorge könne ein „Sprachrohr für die Anliegen Jugendlicher und junger Erwachsener in fachpolitischen Kontexten“ sein, ist für den Bereich Telefon inzwischen weniger bedeutend, für die Seelsorge per Mail und im Chat allerdings bedenkenswert. Am Telefon wurden 2019 bundesweit nur noch knapp 2% aller Gespräche mit Kindern und Jugendlichen unter 20 geführt. Von Juli 2013 bis Juni 2014 waren es noch knapp 10% aller Gespräche. Kinder und Jugendliche unter 20 schrieben 2019 allerdings fast 20% aller Mails und nutzten etwa 25% aller angebotenen Chattermine. In dieser Hinsicht muss die Telefonseelsorge überdenken, welche Problemlagen gehäuft wahrgenommen und wie diese in den fachpolitischen Kontext eingespeist werden können.

Es fällt auf, dass hochaltrige Menschen als Nutzer\*innen der Telefonseelsorge deutlich unterrepräsentiert sind. Angesichts des demographischen Wandels und der mit dem Alter zunehmenden Einsamkeit stellen die Autor\*innen die Frage, „ob es mögliche Zugangsbarrieren oder Hemmschwellen für diese Zielgruppen zu den Angeboten der TS gibt. Gerade für diese Zielgruppe, aber besonders für Männer über 80 Jahre, könnte es im Kontext vorliegender Erkenntnisse zu Belastungen und Themen interessant sein, alternative Möglichkeiten der Ansprache zu prüfen.“ (i.d.Bd., S. 284) Zudem ergänzen Klein, Strietholt und Stuckstätte in den zusammenfassenden Schlussfolgerungen, es „wäre ein prioritärer Zugang von Erstanrufern zu empfehlen. Bei älteren bzw. hochaltrigen Menschen kann die Hypothese aufgestellt werden, dass eine erschwerte Erreichbarkeit dazu führt, dass sie es nicht erneut versuchen.“ (i.d.Bd., S. 286)

Die Hypothese hat nicht nur im Blick auf Hochaltrige ein Gewicht, das uns beunruhigt. Die Gesamtzahlen von 2019 weisen für das Telefon<sup>5</sup> im Hinblick auf Anrufversuche und entgegengenommene Anrufe ein Verhältnis von 8,6 zu 1 aus. Im Schnitt (es variiert nach Tages- bzw. Nachtzeit) acht bis neun Mal wählen zu müssen, um mit der Telefonseelsorge sprechen zu können, ist für die Menschen, die wiederholt anrufen und die Rahmenbedingungen kennen, allenfalls lästig. Für Menschen, die ein erstes Mal die Nummer der Telefon-

5 Daten der ACD-Plattform für die Telefonseelsorge, von der Deutschen Telekom zur Verfügung gestellt,

seelsorge wählen, ist eine mehrmals hintereinander gehörte Ansage, alle Leitungen seien besetzt, sehr frustrierend und möglicherweise dauerhaft entmutigend. Nur gibt es derzeit keine Möglichkeit, die datenschutzrechtskonform und technisch realisierbar wäre, um eine Priorisierung Erstanrufender umzusetzen. Insofern hat der sparsame Umgang mit der Ressource Zeit in Gesprächen mit wiederholt Anrufenden einen Wert für die Erreichbarkeit und damit für Erstanrufende in einer akuten Krisensituation. Rückmeldungen Anrufender (in der Regel per Mail) beziehen sich am häufigsten auf die schlechte Erreichbarkeit, gefolgt von Klagen über mangelnde Empathie von Mitarbeitenden, was dann auch mal als „Leistungsverweigerung am Telefon“ kritisiert wird.

## **7.6 Die qualitativ-inhaltsanalytischen und -rekonstruktiven Studien zu den Anliegen und Bewältigungsstrategien der Anrufenden**

Gesprächsprotokolle, die jeweils von einem/einer Hauptamtlichen gelesen werden, sind nicht nur für die Ausbildung informativ und hilfreich, sondern ebenso für die Fortbildung und Supervision. Auch wenn das Lesen einen nicht unerheblichen zeitlichen Aufwand darstellt, vermitteln diese ein Bild davon, was den Mitarbeitenden am Telefon begegnet, wie sie das Gegenüber wahrnehmen und wie sie den Kontakt erleben. Zudem lassen sich beim Lesen Wiederholungsanrufe erkennen, je markanter die Bestandteile der geschilderten Lebenssituation sind, desto schneller. Die Texte dienen dazu, die innere und äußere Situation des/der Anrufenden zu verstehen und daraus für die und mit den Mitarbeitenden Ideen für die folgenden Gespräche zu entwickeln. Dabei bewegt sich Telefonseelsorge in einem Spannungsfeld: Auf der einen Seite sind die Anrufenden, mit aus ihrer Sicht immer berechtigten Erwartungen an die Telefonseelsorge, und der Anspruch der Institution, ihnen jeweils als Person gerecht zu werden. Auf der anderen Seite sind die Mitarbeitenden, die in erster Linie ihrer eigenen Wahrnehmung und Gesprächsführungskompetenz vertrauen sollen. Dennoch können Hinweise vorab hilfreich sein zum Verstehen des Gegenübers und zum Führen des Gesprächs. Und hinzu kommt der institutionelle Blick, der gelegentlich die Hauptamtlichen dazu drängt, eine Begrenzung Anrufender einzufordern.

In dieser Hinsicht liefern die Studien von Hoff und Rohleder aufschlussreiche Einblicke. Im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse von Rohleder u.a. (i.d.Bd.) sind die zugrunde liegenden 476 Gesprächsprotokolle ein kleiner Ausschnitt aus knapp 60.000 Seelsorgegesprächen, die in einem Zeitraum von insgesamt 4 Wochen in der Telefonseelsorge geführt werden. Die Kategorisierung der Anliegen und die Typisierung der Bewältigungsstrategien trifft dabei

aber so präzise auf die Protokolle einzelner Stellen zu, dass sich die Repräsentativität der Stichprobe und die Relevanz der Schlussfolgerungen dem/der kundigen Leser\*in unmittelbar erschließen.

Die Typologie der Anruferanliegen bringt das gefühlte „es gibt nichts, was es nicht gibt am TS-Telefon“ in eine nachvollziehbare Struktur. Zudem wird benannt, worin die besonderen Anforderungen an die Haltung der Mitarbeitenden zum jeweiligen Anliegen bestehen, und damit wird eine Auseinandersetzung mit diesen Anforderungen angeregt. Am Beispiel des erstgenannten Anliegentypus „Ärger und Aggressionen verbalisieren“ können Mitarbeitende erfahren, welchen subjektiven Wert es für Anrufende hat, mit ihrem Ärger Gehör zu finden. Sie können dann nachvollziehen, wieso ihr Versuch, diese zu beruhigen oder zu hinterfragen, möglicherweise erfolglos bleibt, und sie können und müssen für sich entscheiden, was und wieviel sie anhören können, ohne sich missbraucht zu fühlen.

Zudem rückt die Typologie das Stichwort „Auftragsklärung“ in den Fokus. Zwar lernen Mitarbeitende in der Ausbildung, dass das Klären des Auftrags an sich, also das Erfassen des Anruferanliegens, ein wichtiger Teil der Gesprächsführung ist. In Supervisionen wird allerdings deutlich, wie leicht die Frage nach dem Anliegen in den Hintergrund rutscht. Besonders bei Anrufern, die sie noch nicht kennen, führen Mitarbeitende ein Gespräch häufig mit der unhinterfragten Prämisse, was der\*die Anrufer\*in erzählt, sei ein Problem, für das er\*sie eine Lösung sucht. Und wenn sich kein Problem identifizieren lässt, endet die Falldarstellung in der Supervision häufig mit der Frage „was wollte der\*die Anrufer\*in eigentlich von mir?“ In der Supervision kann sie immerhin zu einem nachgetragenen Verstehen helfen. Insofern sind die Typologie der Anliegen und die Differenzierung von Thema und Anliegen, die Rohleder u.a. vornehmen, für die Praxis sehr hilfreich. Diese Typologie könnte auch die Grundlage für die Ergänzung unserer statistischen Items um den Punkt „Anliegen“ mit den acht Optionen sein. Diese Ergänzung wäre zudem für jede Stelle ein aktueller Anlass, sich mit den Ergebnissen der quantitativen Studie von Klein, Strietholt und Stuckstätte zu befassen.

Die Quantifizierung der Typen im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse zeigt, dass ca. 8% aller Seelsorgegespräche der Gründungsidee der Telefonseelsorge, nämlich Unterstützung und Hilfe in einer akuten Krisensituation zu geben, entsprechen. In absoluten Zahlen bedeutet das: Mehr als 61.000 solcher Krisengespräche wurden 2019 in den Telefonseelsorge-Stellen in Deutschland geführt, und zwar 170 pro Tag. Das darf bei der Beschäftigung mit der weit höheren Anzahl der Gespräche, bei denen es um andere Anliegen geht, nicht aus dem Blick geraten. Telefonseelsorge tut in beeindruckendem Ausmaß nach wie vor das, wofür sie gegründet wurde: Menschen in akuten Krisen zu stützen, zu entlasten und gegebenenfalls auf konkrete Hilfsmöglichkeiten vor Ort hinzuweisen.

Das Anliegen „Mitteilung von Alltagsereignissen“ steht hinter ca. 13% aller Gespräche. Es ist anzunehmen, dass besonders Menschen, die kaum andere Sozialkontakte haben, die Telefonseelsorge mit diesem Anliegen als ihr soziales Netz und als Mittel gegen ihre Einsamkeit nutzen. Immer wieder ist das auch explizit in Gesprächsprotokollen zu lesen. Diese aus Sicht vieler Mitarbeitenden „harmlosen“ Gespräche, in denen „nur geplaudert wird“, haben für die Anrufenden demnach einen hohen Wert.

Deutlich wird, dass bei 60% aller Gespräche das Anliegen entweder in die Kategorie „akute Alltagsprobleme/-herausforderungen“ oder in „komplexe, langfristige Belastungssituationen“ einzuordnen ist. Dabei ist zu vermuten, dass Menschen für die Bewältigung eines akuten Alltagsproblems die Telefonseelsorge vor allem dann brauchen, wenn das Problem auf dem Hintergrund einer komplexen Belastungssituation auftaucht und deshalb die eigenen Ressourcen für das – von außen vielleicht klein und leicht zu lösend erscheinende – akute Problem nicht ausreichen. Auch hier geht es Anrufenden nicht in erster Linie darum, konkrete Vorschläge zu bekommen, sondern um Ermutigung und Rückenstärkung.

Rohleder u.a. stellen zu dem Typus „komplexe und langfristige Belastungssituationen“ die Frage nach dem Recht auf Anerkennung persönlicher Stagnation in einer Gesellschaft der Selbstoptimierung (i.d.Bd., S. 83). Wo, wenn nicht in der Telefonseelsorge, sollte Menschen dieses Recht ganz selbstverständlich zugestanden werden? Und wo, wenn nicht bei der Telefonseelsorge, sollten sie ihren Wunsch nach Aufmerksamkeit, Zuspruch und Resonanz äußern können, auch wenn die Wunscherfüllung ihre Grenzen hat?

Insofern muss die Institution sich darüber verständigen, wie sie es mit der Legitimität der verschiedenen Anruferanliegen halten will und was das jeweils für die Qualifizierung der Mitarbeitenden sowie für die Reflexion der Haltung als Seelsorger\*in bedeutet. Grundsätzlich hat jedes dieser Anliegen aus der Perspektive der Anrufenden seine Logik und seine Berechtigung und hat damit in der Seelsorge grundsätzlich seinen legitimen Ort. Und gleichzeitig ist es das Recht der Mitarbeitenden, in jeder Situation für sich zu entscheiden, was sie in welchem Ausmaß gut entgegennehmen (nicht „aushalten“!) können. Wenn die Grenze erreicht ist, dürfen und sollten sie diese auch souverän ziehen. Das Interesse der Organisation ist zudem, möglichst wenige Zugangsbarrieren für seltener oder erstmals Anrufende zu schaffen und auch deshalb auf Begrenzung von Vielfachanrufenden zu achten.

In der Studie von Hoff (i.d.Bd.), die auf der fallrekonstruktiven Analyse von eigens für das Projekt durch ehrenamtliche Mitarbeitende der Telefonseelsorge erstellten ethnografischen Gesprächsprotokollen basiert, zeigen sich latente Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien der Anrufenden. Beim Lesen der Beschreibungen und der Erläuterungen zu den vier Typen geraten erfahrenen Berater\*innen unwillkürlich bestimmte Anrufende in den Blick, die zwar jeweils nur ein „verbales Phantombild“ hinterlassen, allerdings in einigen

Fällen eines mit sehr vielen Kapiteln. Mit anderen Worten: Die ermittelte Typologie, die vier verschiedene Strukturmuster abbildet, ermöglicht es, unmittelbar Anrufe zuzuordnen. Das bestätigt, wie treffend die Typen beschrieben sind. Die vertiefenden Erläuterungen verhelfen dazu, die innere Dynamik der Menschen zu verstehen, die durch die Abwehrmechanismen Projektion bzw. Introjektion ihr Ich stabilisieren und die dafür die Telefonseelsorge nutzen.

Die Gretchenfrage hier ist: Ist es legitim, Problemstrukturen nicht grundsätzlich und nachhaltig aufzulösen; überhöhte Ich-Ideale nicht zugunsten einer realistischen Sicht auf die eigenen Möglichkeiten und Grenzen aufzugeben; imaginierte Problemlösungen anstelle realer zu wählen; eigene aggressive Anteile zu projizieren und nicht zu integrieren; zu resignieren und nicht an der Selbstverbesserung zu arbeiten? Und darf die Telefonseelsorge dabei unterstützend tätig sein?

Um diese Fragen zu beantworten, ist zunächst zu bedenken, dass individuell gewählte – oder aus Not erworbene – Bewältigungsstrategien keiner Legitimation durch andere bedürfen, sofern niemand anderer durch sie behindert oder gar geschädigt wird. Wenn die Betroffenen sich selber behindern oder schädigen, verdienen sie Unterstützung darin, ihre Abwehrmechanismen aufzulösen und nicht-neurotische Konfliktbewältigungsstrategien zu erwerben. Ob sie diese Unterstützung, die allerdings nicht durch Telefonseelsorge-Kontakte, sondern in einem therapeutischen Setting zu leisten wäre, in Anspruch nehmen, liegt in der Entscheidungshoheit der Betroffenen.

Darüber hinaus schließt der Respekt vor den individuellen Bewältigungsstrategien der Nutzer\*innen jeden erzieherischen oder therapeutischen Anspruch der Telefonseelsorge aus. Stärker noch, Telefonseelsorge darf und soll Menschen den Raum für imaginierte Problemlösung, für die Akzeptanz ihrer Resignation, für die Entlastung in ihrem Gefängnis und die Entschuldung in ihrem Scheitern bereithalten. Es geht dabei nicht darum, deren Sichtweise aktiv zu bestätigen, aber auch nicht darum, diese ohne Erlaubnis zu dekonstruieren. Gleichzeitig sollte Telefonseelsorge alternative Sichtweisen und Strategien anbieten, ohne allerdings zu fordern, dieses Angebot auch anzunehmen. Genau das ist der Auftrag der Seelsorge.

## **7.7 Die Telefonseelsorge hat die Nutzer\*innen, die sie hat**

Betrachtet man nun die Ergebnisse der genannten Studien zur Telefonseelsorge in einer Zusammenschau, so sind zum einen die hohen Anforderungen an die Wahrnehmung, das Wissen und die Gesprächsführungskompetenz der Mitarbeitenden zu unterstreichen. Das Spektrum von Themen, Anliegen und vor allem Persönlichkeitsstrukturen der Nutzer\*innen ist keineswegs eingegrenzt, und es lässt sich auch nicht eingrenzen. Wer sich – wieso und wozu auch im-



mer – an die Telefonseelsorge wendet und eine freie Leitung oder einen freien Chattermin bekommt – bei Mails gibt es nicht einmal diese Einschränkung –, der\*die ist präsent und die Seelsorgenden müssen auf ihn\*sie reagieren.

Auch über die Erfahrung mit dem Versuch, gezielt „abzuschrecken“, verfügt die Telefonseelsorge: Die Einführung der Gebührenfreiheit im Juli 1997, die von Anfang an auch den Mobilfunk einschloss, führte zu einem sprunghaften Anstieg von Anrufen Jugendlicher unter 20 Jahren, 2002 lag er dann bei über 50% aller Kontakte. Der größte Teil dieser Anrufe wurde als Fake oder Scherz wahrgenommen. Auf alle Fälle erschöpften diese die Kapazitäten der Institution sowie die Nerven der Mitarbeitenden. Telefonseelsorge initiierte deshalb 2003 eine Kampagne „Du stehst auf der Leitung“, mit der Zielgruppe der jugendlichen Scherzanrufer\*innen und mit dem Anliegen, diesen klarzumachen, dass sie durch ihr Verhalten den Zugang zur Telefonseelsorge für andere Anrufende blockieren – mit möglicherweise tödlichen Folgen für akut suizidale Menschen. Dennoch sanken die Zahlen der Scherzanrufe durch diese Kampagne nicht wahrnehmbar. Dass Jugendliche inzwischen kaum mehr am Telefon zu hören sind, hat andere Gründe: Junge Menschen nutzen andere Medien und für das Smartphone verfügen die meisten über eine Flatrate, die freecall-Nummer der Telefonseelsorge ist keine Attraktion mehr. Es dürfte der Telefonseelsorge also nicht gelingen, durch Öffentlichkeitsarbeit Menschen, die wir als schwierig oder missbräuchlich erleben, vom Kontakt mit der Telefonseelsorge abzuhalten. Und sie kann dies auch von ihrem Auftrag her nicht wollen.

Vielmehr ist eine der Aufgaben bundesweit und vor Ort, die Telefonseelsorge in den öffentlichen analogen und digitalen Räumen so zu platzieren, dass Menschen, die das Angebot situativ brauchen könnten, es auch wahrnehmen. Plakate und Postkarten, die ins Auge fallen und ansprechen, sind in der analogen Welt nach wie vor ein probates Mittel. Digital hat die TelefonSeelsorge zu den Webauftritten der Bundesebene und der einzelnen Stellen seit 2017 eine zusätzliche Möglichkeit, auf ihr Angebot aufmerksam zu machen. Sie hat eine – von dem Internetkonzern initiierte – Abmachung mit Google, dass bei Sucheingaben, die auf eine krisenhafte Befindlichkeit deuten können, die TelefonSeelsorge an erster Stelle der Ergebnisse steht, bei eindeutigen Begriffen erscheint der direkte Hinweis: „Brauchst du Hilfe? Telefonseelsorge“, mit Nummer und Webadresse. Dass dies Wirkung hat, zeigt das Beispiel eines jungen hochsuizidalen Mannes, der am Ende des Gespräches in einer Nachtschicht gefragt wurde, mit welcher Erwartung er angerufen habe, und daraufhin antwortete: „Mit keiner bestimmten. Ich habe heute nach ‚sicheren Suizidmethoden‘ gegoogelt und habe immer wieder den Hinweis auf die Telefonseelsorge bekommen. Nach dem vierten Mal habe ich dann gedacht, na gut, dann rufe ich halt mal an.“ Und glücklicherweise kam er sofort durch. Digitale Assistenten wie Siri oder Alexa haben den Verweis auf die Telefonseelsorge bei entsprechenden Schlüsselworten übernommen.

Für die Öffentlichkeitsarbeit der Telefonseelsorge gilt: Auch wenn es eine Vorstellung davon gibt, in welchen Situationen ein Kontakt mit der Telefonseelsorge gut sein könnte, entscheiden letztlich allein die Anrufenden, ob sie das Angebot nutzen. Die Seelsorger\*innen beeinflussen aber, was dann in dem Kontakt geschieht, und sie entscheiden, wie lange der Kontakt dauert – sofern es die Anrufenden nicht durch das Abbrechen des Gesprächs vor ihnen tun.

## 7.8 Die Nutzer\*innen sind wie sie sind

Wer in der Telefonseelsorge die Ausbildung durchläuft, anschließend einen beträchtlichen Teil seiner\*ihrer freien Zeit am Seelsorge-Telefon, im Chat oder mit dem Beantworten von Mails verbringt, zudem in die Supervision geht und an Fortbildungen teilnimmt, der\*die möchte wahrnehmen, dass sein\*ihr Einsatz Sinn macht und Wirkung zeigt. Ganz sicher wirkt sich das Ehrenamt bei der Telefonseelsorge auf die Person der einzelnen Mitarbeitenden aus. Für die Ausbildung wird das durch die Studie von Dinger und Rek (2017) belegt und klassifiziert. Und für die Dienste belegt das eine Äußerung einer Mitarbeitenden, die in ähnlicher Form oftmals formuliert wird: „Wenn ich hier mitkomme, mit welchen Problemen Menschen zu kämpfen haben und in welchen Umständen sie leben, dann schätze ich umso mehr, wie es mir geht und welche Möglichkeiten ich hatte und habe.“

Für die Mitarbeitenden ist ihr Tun in erster Linie ein Tun für andere, für die, die anrufen, Mails schicken und den Chat betreten. Wenn jedoch Seelsorger\*innen ihre Gespräche, Chats und Mails mit der Erwartung verbinden, dem Anderen zu nachhaltigen Problemlösungen zu verhelfen, werden sie in ihrer Erwartung regelmäßig enttäuscht. Das geschieht oft schon im Gespräch, wenn die geschilderte Situation gar keine Lösungsidee hergibt oder wenn die Ideen der Seelsorgenden vom Gegenüber „abgeschmettert“ werden. Zudem passiert dies spätestens dann, wenn sich Gespräche wiederholen und klar wird, dass Ideen und Einsichten aus den Gesprächen regelhaft wieder verloren gehen.

Gegen Resignation hilft als erster Schritt die klare Einsicht, dass die Telefonseelsorge ihre Nutzer\*innen nicht verändern kann, weder durch Ratschläge noch durch bestimmte Interventionen und erst recht nicht durch Grenzziehungen. Wenn, dann verändern sich Menschen durch ihre eigene Entscheidung, und vielleicht sind dann Ideen, Rückmeldungen und auch Begrenzungen durch die Seelsorgenden eine willkommene Unterstützung. Telefonseelsorge hat jedoch keinen Anspruch auf diese Entscheidung der Anderen. Mit einer solchen Einsicht lässt sich auch ein anderes Verständnis vom Sinn und Wert der Kontakte suchen und auch finden. Der Theologe Ottmar Fuchs formulierte das in seinem Festvortrag anlässlich des 40-jährigen Bestehens der TelefonSeelsorge Bamberg im Mai 2019 sehr eindrücklich:

„Denn was ist, wenn der Erfolg im Sinne der Intervention, also der Unterbrechung und der Erneuerung nicht stattfindet? Hört dann die Seelsorge auf? Nein, denn dann beginnt der andere Teil, der mindestens genauso wichtige, den die Seelsorge zu betreiben hat: nämlich präsent zu sein auch dann, wenn es keine Erfolge gibt. Eine reine Gegenwart ohne Bedingung, ein Dabeisein und ein Dabeibleiben, nämlich beiständig zu sein (und Beistand ist ein Markenzeichen des göttlichen Geistes, der sich niemals aus dem Staub macht! [...] Wenn nicht mehr die veränderungsorientierte Unterbrechung der anderen möglich ist, dann geht es um die Unterbrechung derer, die in der Seelsorge selber tätig sind. Nämlich Abstand zu nehmen von den eigenen Konzepten und Beratungsvorstellungen und in die Lernschule der radikalen Unverfügbarkeit der anderen zu gehen. Nichts ist erzwingbar.“ (Fuchs 2019)

Für diese Lernschule, in der die Reflexion und gegebenenfalls die Veränderung der eigenen Haltung das Lernziel ist, bieten die Studien von Hoff und Rohleder u.a. einiges Unterrichtsmaterial. Die exemplarischen Textnotizen aus den Berichtsblättern sowie die ethnografischen Fallprotokolle bieten sich z.B. für Fallsupervisionen an.

## **7.9 Tiefergehendes Verstehen ändert die Haltung**

„Verstehen“ ist ein Begriff, der mit Zurückhaltung und nur im Zusammenhang mit einer Präzisierung, was genau verstanden zu werden scheint, verwendet werden sollte. „Ich verstehe Sie“ als globale Aussage ist eine Selbstüberschätzung des scheinbar Verstehenden und eine Grenzüberschreitung beim Anderen. So muss es nicht verwundern, wenn das Gegenüber dann zurückgibt „Sie können mich nicht verstehen, Sie erleben ja nicht, was ich erlebe.“ Das Junktim zwischen „nicht selbst erlebt haben“ und „nicht verstehen können“ ist dabei allerdings in Abrede zu stellen. Mitarbeitende bringen laut Dinger und Rek (2017: 481) eine hohe Mentalisierungsfähigkeit mit und sind zudem überdurchschnittlich offen für neue Erfahrungen, auch wenn für die Mitarbeitenden genauso wie für die Nutzer\*innen gilt, dass sie sich bzw. ihre Haltung allenfalls durch eigene Entscheidung verändern. Die Wahrscheinlichkeit, dass sie das tun, wenn sie bisher unverständliches Verhalten von Anrufenden besser verstehen und den subjektiven Sinn in diesem Verhalten sehen können, ist hoch. Die Chancen, die durch die qualitativ-rekonstruktiven Studien eröffnet werden, gilt es gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu nutzen. Was dabei allerdings nicht das Ziel sein kann, wäre, dass man in erster Linie versuchte, herauszufinden, welche der beschriebenen Bewältigungsstrategien sich beim Gegenüber erkennen lassen. Vielmehr geht es primär darum, den Menschen so wahrzunehmen, wie er einem aktuell begegnet, und ihm grundsätzlich zuzugestehen, dass er mit seiner Lebenssituation ganz anders umgeht als man sich das für sich selbst vorstellen kann. Zudem: Niemand kann sich im Vorfeld sicher sein, wie er\*sie mit einer bestimmten, bisher noch nicht erlebten problemati-

sehen Situation umgehen wird. Und möglicherweise verändern sich dann die eigenen Vorstellungen auf überraschende Art.

Herausfordernd ist es, auf dem Hintergrund der eigenen Persönlichkeitsstruktur und des eigenen Verständnisses des Seelsorgeauftrags eine offene, nicht wertende Haltung zu den unterschiedlichen Anliegen und Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Ärger loswerden zu wollen oder sich in einer komplexen Belastungssituation bei der Telefonseelsorge zu entlasten – wie dies in den qualitativ-rekonstruktiv angelegten Studien beschrieben wird – ist grundsätzlich nicht weniger legitim als Hilfe für eine Entscheidungsfindung zu suchen oder Unterstützung in einer akuten Krisensituation. Dabei hat die Telefonseelsorge nicht zu entscheiden, ob Problemstrukturen aufgelöst oder abgewehrt werden. Dass es da Einiges zu reflektieren gibt, wird immer wieder anhand von Gesprächsprotokollen sichtbar, in die folgende Gesprächsnotiz über ein neunzehnminütiges Telefonat beispielhaft Einblick gewährt: „Ganz aufgeregt und mit hoher Stimme lamentiert dieser Anrufer über seine Freundin (verh., zwei Kinder), von der er sich hingehalten und vernachlässigt vorkommt. Eine Jeremiade, dass Gott erbarm! Ich beende: Notwehr!“ Hier tritt das Problem zutage, wie der Anrufer bewertet wird, während der\*die Mitarbeiter\*in sich überrollt gefühlt hat. An dieser Stelle wird die Herausforderung sichtbar, die darin besteht, sich selber und auch das Gegenüber in der jeweiligen Befindlichkeit zu verstehen zu versuchen und zu sehen, wie eine Gesprächsführung aussehen kann, die diesem doppelten Verstehen Rechnung trägt.

## 7.10 Seelsorger\*innen brauchen Bewegungsfähigkeit in Spannungsfeldern

Aus den Untersuchungen und den Schlussfolgerungen wird deutlich, wie komplex die Anforderungen an das Wahrnehmen und das Handeln der Seelsorger\*innen sind. Die intrapsychische Komplexität lässt sich in den folgenden Spannungsfeldern darstellen, die der Kontakt mit den Anrufenden, Mailenden und Chattendenden bereithält:

- *An Veränderungsmöglichkeiten glauben und gleichzeitig Nichtveränderung akzeptieren*  
„Veränderung“ meint hier nicht den großen Wurf, auch nicht die sogenannte Zauberfrage („wenn Sie morgen aufwachen und eine Fee hätte Ihre Probleme gelöst ...“), sondern jede noch so kleine innere und äußere Bewegung beim Anderen, die zu Erleichterung oder zu mehr Handlungsfähigkeit bei ihm\*ihr beiträgt. Diese sind nicht grundsätzlich ausgeschlossen, aber gleichzeitig ist es mit auszuhalten, wenn sie nicht sichtbar werden.

- *Auf Veränderungsaufträge verzichten und dabei nicht resignieren*  
Der Verzicht auf solche Aufträge ist besonders dann mühsam, wenn scheinbar auf der Hand liegt, was das Gegenüber tun kann, damit es ihm\* ihr besser geht oder damit das Problem gelöst wird. Formulierungen wie „Sie sollten ...“, „Sie brauchen doch nur ...“ oder „Probieren Sie doch ...“ vertragen, dass hier gerade ein Auftrag erteilt wird. Hilfreich für die Zurückhaltung kann ein Rilke zugeschriebenes Bonmot sein: „Die Lage eines Menschen ändern, bessern zu wollen, heißt, ihm für Schwierigkeiten, in denen er geübt und erfahren ist, andere Schwierigkeiten anzubieten, die ihn vielleicht noch ratloser finden.“ Dieser Verzicht bedeutet jedoch nicht, zu resignieren, und erst recht nicht, die Seelsorge für erfolglos zu halten.
- *Wahrnehmungen und Ideen anbieten und dem\*der Anderen den Umgang damit überlassen*  
Die Zurückhaltung mit Aufträgen schließt nicht aus, dem\*der Anderen Wahrnehmungen anzubieten, die den Blick auf sich und die eigene Situation erweitern oder verändern können, oder auch konkrete Ideen, die möglicherweise noch gar nicht in seinem\*ihrem Blick waren. So gerne man es als Seelsorger\*in jedoch sähe, dass diese Angebote im eigenen Sinn fruchten, so wenig kann man es dem\*der Anderen vorwerfen, wenn etwas anderes oder gar nichts daraus wird. Das fordert von Seelsorgenden Großzügigkeit und Gelassenheit, auch sich selbst gegenüber.
- *Jedes Mal neu interessiert sein und Wiederholungen angemessen begrenzen*  
Gerade bei Menschen, mit denen Mitarbeitende schon viele Male gesprochen haben, ist die Versuchung groß, nach dem Erkennen des Gegenübers in den „wie immer, lass ich sie\*ihn mal 10 Minuten einfach reden“-Modus zu schalten. Die Anrufenden verdienen aber, dass die Seelsorger\*innen ihnen bei jedem Gespräch mit einer offenen Haltung begegnen. Gleichzeitig schließt das aber ein, eine Grenze zu ziehen, bevor die Wiederholungen der Anrufenden sie desinteressiert werden lassen.
- *Bedürftigkeit wahrnehmen und sie nicht befrieden wollen*  
Viele Menschen, die sich an die Telefonseelsorge wenden, suchen in erster Linie jemanden, der ihnen Zeit und Aufmerksamkeit zur Verfügung stellt, und sie sind darin oftmals so bedürftig, dass es kein „genug“ gibt, nicht in einem Gespräch und nicht in einer Wiederholung, die möglicherweise noch in derselben Schicht erfolgt. Wenn jemand sagt „in der Stelle xy hat die Seelsorgerin aber letzte Nacht 4 Stunden mit mir gesprochen, das will ich jetzt hier auch“, ist es vergleichsweise einfach, auf eine Befriedung der Bedürftigkeit zu verzichten. Oft aber wird die Forderung nicht so explizit formuliert, nichtsdesto-trotz ist sie jedoch deutlich spürbar. Die Kraft, die es braucht, um sich dennoch nicht von dieser gefangen nehmen zu lassen, sollte nicht unterschätzt werden.

- *Unzufriedenheit nicht abwehren und dennoch auf den Sinn des eigenen Tuns vertrauen*

Angesichts des eben Gesagten ist nachvollziehbar, dass Anrufende oft nicht zufrieden und erst recht nicht in ihrer Bedürftigkeit gestillt aus dem Kontakt gehen. „Trotzdem danke“ ist eine Verabschiedung, in der mit zwei Worten genau das deutlich zum Ausdruck gebracht wird, was für die Seelsorgenden wie eine Ohrfeige wirkt, die ihrer Wahrnehmung nach aufmerksam, zugewandt und in ihren Grenzziehungen respektvoll ein Gespräch geführt haben. Einerseits die eigene Wahrnehmung selbstkritisch in den Blick zu nehmen und andererseits nicht grundsätzliche Selbstzweifel zu pflegen, sondern den Wert des Daseins zu schätzen, das erfordert eine hohe Ambiguitätstoleranz.

## 7.11 „Hoffnungslosigkeit schmälert nicht die Würde des Menschen“

„Der Mensch selbst mit seiner ganzen Würde, seiner Kostbarkeit und seinem Verlangen nach Sicherheit ist es würdig, dass man mit ihm ist, dabei bleibt und mitgeht, auch wenn dieser Mensch angeblich ein hoffnungsloser Fall ist. Wenn nichts passiert als das, was passiert, wenn alles beim Alten bleibt: die Menschenwürde wird dadurch nicht geschmälert.“ (Fuchs 2019)

Dieses Statement von Ottmar Fuchs aus seinem Festvortrag in Bamberg fasst treffend zusammen, was bei allen fachlichen und methodischen Überlegungen zum Umgang mit den „Daueranrufer\*innen“ nie aus dem Blick geraten darf.

## Literatur

- Dinger, Ulrike/Rek, Isabelle (2017): Effekte der Seelsorgeausbildung Ehrenamtlicher: Ergebnisse eines empirischen Forschungsprojekts in der Telefonseelsorge. In: *Pastoraltheologie* 106, 12, S. 469–489.
- Fuchs, Ottmar (2019): Vortrag anlässlich des Jubiläums der Telefonseelsorge Bamberg. Unveröffentl. Manuskript.
- Klein, Martin/Strietholt, Rolf/Stuckstätte, Eva Christina (2015): Abschlussbericht zur bundesweiten Datenauswertung TelefonSeelsorge 2013/2014. Münster, unveröffentl. Projektbericht.
- TelefonSeelsorge (2011). Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge in Deutschland. <https://www.telefonseelsorge.de/?q=node/38> [Zugriff: 05.11.2021].
- TelefonSeelsorge (2014): Handbuch der TelefonSeelsorge. Berlin, internes Dokument.

## Autorinnen und Autoren

*Belzner, Ruth*, Diplompsychologin und MA Sozialmanagement, seit 1996 Leiterin der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön, von 2004 bis 2019 Mitglied im Vorstand der Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür, von 2011 bis 2019 dessen Vorsitzende.

*Hoff, Walburga*, Prof. Dr., ist Professorin für Ethik in der Sozialen Arbeit an der Universität Vechta.

*Klein, Martin*, Prof. Dr., ist Prorektor für Studium und Lehre der Katholischen Hochschule NRW und Professor für Theorien und Konzepte der Sozialen Arbeit an der Katholischen Hochschule NRW, Abt. Münster.

*Rohleder, Christiane*, Prof. Dr., ist Professorin für Soziologie an der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster.

*Strietholt, Rolf*, PD Dr., ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Schulentwicklungsforschung der TU Dortmund.

*Stuckstätte, Eva Christina*, Prof. Dr., ist Professorin für Theorien und Konzepte der Sozialen Arbeit an der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster.





# Anhang: Ausgewählte Gesprächsprotokolle

## GP Nr. 3: Bipolar

*Komme gerade noch rechtzeitig um 17 Uhr bei der TS an. Das Übergabegespräch konnte entfallen, weil ich eine Sonderschicht hatte, bei der ich niemanden ablöse und auch von niemandem abgelöst werde. Die Abfahrt von zu Hause war fest auf 16:15 geplant, doch dann kam ein Anruf der Schneiderin, die stolz war, ihre Arbeit schneller geschafft zu haben, deshalb musste ich noch bei ihr vorbeifahren. Dafür hatte ich meine Abfahrt um 10 Minuten vorverlegt. Gerade als ich das Haus verlassen wollte, klingelte der Dachdecker, mit dem wir gestern unser Haus angesehen hatten, um uns sein Angebot vorzulegen. Abfahren konnte ich dann erst um 16:30.*

*Bis 17:25 kamen keine Anrufe, so dass ich Zeit hatte, die bereits vorliegenden Gesprächsprotokolle noch einmal in Ruhe durchzugehen. Als ich dann zum Bücherregal gehen wollte, klingelte das Telefon und als ich dann abnahm und mich mit „Telefonseelsorge“ meldete, legte jemand am anderen Ende auf. Ich war enttäuscht, weil ich mich zum einen so bemüht hatte, rechtzeitig mit meiner Schicht anzufangen, und weil ich zum anderen enttäuscht war, dass meine Bereitschaft, meinen Dienst zu leisten und zuzuhören, durch das Auflegen abgelehnt wurde.*

Auf meine Ansage „Telefonseelsorge“ hin meldet sich die Anruferin mit: „Ich bräuchte einen Rat!“ Sie sei „bipolar“ und 66 Jahre alt, aber ihre manischen und depressiven Phasen seien durch die medikamentöse Einstellung so gedämpft worden, dass sie gut damit umgehen könne. Sie habe eine Tochter (unehelich), die, wie ich später erfuhr, mit einem leitenden Angestellten verheiratet ist und drei Söhne hat (sieben Jahre, fünf Jahre und ein Jahr). Vor allem aber habe sie eine Tante (90 Jahre), die vor zwei Jahren einen Schlaganfall gehabt habe und sich seither im Rollstuhl bewege. In letzter Zeit sei noch eine beginnende Demenz hinzugekommen. Zudem sei die Tante so schwergewichtig, dass drei Feuerwehrmänner nötig gewesen seien, um sie aus ihrer Wohnung herauszutragen, als sie vor einiger Zeit in ein Seniorenstift umgezogen wäre. Diese Tante sei Patentante der Anruferin und deren Tochter habe früher häufig bei der Tante gewohnt, wenn die Anruferin mal wieder in der Psychiatrie stationär aufgenommen gewesen sei. Außerdem habe die Tante bei der Pflege der an einem Gehirntumor erkrankten Mutter der Anruferin geholfen, die im Alter von 52 Jahren gestorben sei. Der Vater der Anruferin sei damals Dachdecker gewesen und hätte seine Weiterbildung zum Meister abgebrochen, um sich neben der Arbeit noch um die Mutter kümmern zu können. Weiter

erfuhr ich, dass alle diese Informationen wichtig wären, damit ich verstände, um was es ginge.

Es schloss sich ein Exkurs an, in dem ich darüber unterrichtet wurde, dass die Anruferin mehrere Freundinnen hätte, die aber zurzeit im Urlaub und deshalb nicht erreichbar wären. Außerdem habe die Anruferin eine Therapeutin, die sie wegen ihrer bipolaren Störung behandle und die sie viermal im Jahr sähe. Diese hätte ihr angeboten, wenn es nötig sei, dürfte sie sich auch zwischendurch melden. Sie würde dann zurückrufen. Aber die hätte seit drei Tagen nicht auf ihren Anruf reagiert. Am 7. Juli (in einer Woche) hätte die Anruferin dort wieder einen Termin. Sie wolle jetzt auch nicht zu viel Stress machen, sonst würde die Therapeutin ihr möglicherweise ihren Urlaub im Sommer streichen. Dann möchte die Anruferin mit der Bahn durch Polen fahren. Ihre Großeltern mütterlicherseits seien in den 1920er Jahren aus Polen nach Deutschland eingewandert und hätten sich in der Nähe von Wuppertal niedergelassen. Ihre Mutter habe dann während des Kriegs ihren Vater kennen gelernt und sei mit ihm nach Düsseldorf gezogen, wo die Anruferin auch geboren worden sei. *Ich hatte allmählich leichte Probleme, die vielen Geschichten im Kopf zu behalten*, aber da fuhr die Anruferin schon fort, ihre berufliche Entwicklung zu beschreiben, die auch wichtig sei, damit ich verstände, um was es ginge.

Sie habe Germanistik und Geschichte studiert und sei Studienrätin gewesen. Zwischenzeitlich sei noch ihre uneheliche Tochter geboren worden. Im Juni 1986 sei dann ihre bipolare Störung manifest geworden und sie habe längere Zeit in psychiatrischen Einrichtungen verbracht. Sie wisse, wie es dort zugehe. Nach einem Stellenwechsel in eine andere Schule sei sie dann im Winter 1990 zwangspensioniert worden. Von den 63% ihres Gehaltes könne sie aber ganz gut leben. Ihr Mann bekomme als ehemaliger Chemiefacharbeiter auch noch Rente und mit ihren beiden Renten kämen sie im eigenen Haus ganz gut zurecht. (beide seien in zweiter Ehe verheiratet).

Zwischendurch erfuhr ich dann noch, dass ihre Mutter mal zwei Klassen übersprungen hätte und dass ihre Tante zu ihr gesagt hätte: „Egal was Dir passiert, du fällst immer gut auf Deinen Hintern!“

Allmählich zweifelte ich, ob ich nicht doch besser strukturierend eingreifen sollte, und fragte nach, sie hätte zu Beginn des Gesprächs gesagt, sie bräuchte einen Rat, um was es denn ginge. Daraufhin erfuhr ich, dass sie häufig in der Psychiatrie gewesen sei und wisse, wie es dort zugehe.

Dann kam ein Rückblick auf ihre erste Schule, wo sie die dortigen Kolleg\*innen in den Personalrat gewählt hätten und die sie nach ihrer Pensionierung auch gelegentlich noch einmal aufgesucht habe. Als Antwort auf meine Fokussierung des Beratungsanliegens erfolgten dann einige Informationen über die Tochter und deren derzeitige Lebensumstände. Sie sei Heilpädagogin, habe in einer Heimeinrichtung für Kinder und Jugendliche gearbeitet und sei während der Zeit ihres Mutterschaftsurlaubs von einem Mann vertreten wor-

den, der bei den Jugendlichen besser angekommen sei als sie und den der Arbeitgeber dann an ihrer Stelle eingestellt hätte. Ihre Tochter hätte dann mit Unterstützung ihrer als Anwältin tätigen Schwägerin dagegen protestiert und man hätte sich auf sechs Monate Gehaltsfortzahlung und eine Abfindung in Höhe von 20 000 € geeinigt. Mittlerweile hatte ich das Gefühl, ich sollte verstehen, dass es sich bei der Anruferin um eine gebildete Frau mit sehr intelligenten Eltern und einem den Akademikern nahestehenden Beziehungsnetz handle. Auf die Frage, ich hätte das Beratungsanliegen noch nicht genau identifizieren können, erfuhr ich dann endlich das Kernthema:

Die demente 90jährige Tante wollte aus dem Seniorenstift, in dem sie zurzeit lebe, raus. Sie weigere sich, Tabletten zu schlucken, fahre nachts mit dem Rollstuhl durch die Flure, wecke ihre Mitbewohner, dringe in deren Zimmer ein, soweit sie unverschlossen seien, und sei unbelehrbar. Ihre Tochter habe für die Tante eine Vorsorgevollmacht, aber die darin eingeschlossene Berechtigung zur Betreuung, d.h. zur Entscheidung über die Tante, greife erst, wenn die Geschäftsunfähigkeit der Tante behördlicherseits festgestellt worden sei. Ein entsprechender Antrag sei bereits vor einem Jahr gestellt, aber abgelehnt worden. Ihre Tochter hätte sich nämlich damals um das Recht auf Betreuung bemüht, und der Richter hätte ihr gesagt, das sei doch in der Vorsorgevollmacht enthalten. Sie persönlich wisse so etwas natürlich aus eigener Erfahrung, weil sie während ihres Aufenthaltes in der Psychiatrie vom damaligen Chefarzt für 2<sup>1</sup>/<sub>2</sub> Jahre unter Betreuung gestellt worden sei. Dann habe derselbe Arzt sie wieder gesundgeschrieben und ihr empfohlen, ihrem Mann eine Vorsorgevollmacht für sie zu übertragen.

Ihre Tochter habe sich auf die Seite der Tante gestellt und gegenüber dem Heim die Meinung vertreten, wenn ihre Tante keine Medikamente wolle, dann sei das ihr gutes Recht. Die Heimleitung habe sich aber jetzt an die vorgesetzte Dienststelle gewandt und gebeten, den nicht haltbaren Zustand zu beenden. Es werde wohl jetzt zu einem Beratungsgespräch kommen, in dem über das weitere Vorgehen entschieden werden müsste.

Entweder käme die Tante in die geschlossene Abteilung einer Psychiatrie oder die Tochter erteile die Zustimmung auch zur zwangsweisen Verabreichung sedierender Medikamente.

Es schloss sich nach dieser Identifikation des Kernproblems sofort ein neuer Exkurs an, in dem die Anruferin darüber klagte, dass ihre Tochter sie früher gegenüber ihren Freunden als „Irre“ bezeichnet habe, was natürlich sehr kränkend gewesen sei. Auch heute gebe es wohl wegen ihrer Erkrankung keinen Kontakt zu den Schwiegereltern außer bei Kindergeburtstagen, was sie ebenfalls als diffamierend erlebe. Es folgte eine generelle Aussage, dass Menschen entweder eine Prüfung oder eine Strafe oder ein Geschenk wären. – Spontan musste ich darüber nachdenken, in welche Kategorie sich die Anruferin wohl selbst eingeordnet hätte. Wahrscheinlich in eine andere als die, die ich ihr zugeordnet hätte.

Jetzt rückte der Anlass des Anrufs wieder in den Vordergrund: *Was mache ich nun?*

Die Anruferin möchte nicht, dass ihre Tante in eine geschlossene Abteilung eingewiesen wird.

Doch plötzlich steht wieder die Tochter im Vordergrund der Erzählung: Die Tochter der Anruferin ist belastet durch ihre drei kleinen Kinder, sie möchte halbtags wieder arbeiten, eine Stelle zu finden sei aber für sie als Heilpädagogin fast ausgeschlossen. Die Schwiegereltern seien wenig hilfsbereit gegenüber der Tochter. Eigentlich brauche die Tochter auch gar nicht zu arbeiten, weil ihr Mann nach einer Phase finanzieller Engpässe nun gut verdiene. Sie wolle aber arbeiten, weil sie schließlich ein Studium dafür gemacht hätte und gerne arbeitete.

Die Tochter sei sehr intelligent und habe ihre Facharbeit über Professionalität in der Heilpädagogik geschrieben. Die Arbeit könne man bei Amazon für 38 € kaufen.

Zurück zum Thema Vorsorgevollmacht können wir dann endlich klären, dass die Anruferin, wenn sie ihre Tochter unterstützen möchte, einen Arzt suchen sollte, der befugt ist, die Geschäftsunfähigkeit der Tante festzustellen, damit die Tochter ihr Betreuungsrecht ausüben darf. Ob ein Richter ebenfalls eingeschaltet werden muss, kann sie beim Amtsgericht erfragen.

Dann wird mir noch erzählt, dass die Tochter auch in Urlaub fahren wird und dass sie als Mutter früher gegenüber dem Klassenlehrer ihrer Tochter eine gefälschte Unterschrift als richtig definiert hätte. Außerdem hätten sie gegenseitig schon mal ihre Unterschriften gefälscht. Diese Antwort erhalte ich auf die Frage, ob sie denn glaube, dass die Tochter damit einverstanden sei, dass sie sich in deren Betreuungsangelegenheiten gegenüber der Tante einmische. Die Antwort soll wohl verdeutlichen, dass sie und ihre Tochter so etwas wie ein Herz und eine Seele seien. So leichte Zweifel daran habe ich aber doch.

Nach dieser Antwort entscheide ich mich für eine zügige Beendigung des Gesprächs, ehe ein „neues Fass aufgemacht“ werden kann. Die Anruferin bedankt sich für meine Geduld und für den guten Rat mit dem Amtsgericht. *Ich denke, dass Ganze hätte man in fünf Minuten erledigen können. Es wäre dann allerdings nicht im Sinne der Anruferin gewesen, die auf ihre Weise dafür gesorgt hatte, dass sie viel erzählen und auch sich selbst gut darstellen konnte. Ich war dann eben Zuhörer gewesen, und wenn es für die Anruferin so richtig gewesen ist, konnte ich mich für sie nützlich machen und das gibt auch mir eine gewisse Befriedigung. Außerdem empfand ich einen gewissen Stolz darüber, trotz der verschachtelten Geschichten den Überblick behalten zu haben und der Anruferin ein gewünschter Gesprächspartner gewesen zu sein.*

#### GP Nr. 4: „Darf ich ein bisschen mit Ihnen reden?“

An diesem Morgen sitze ich gespannt am Telefon, weil ich mir heute Notizen für ein Gesprächsprotokoll machen möchte. Das Telefon klingelt. Ich hebe ab und melde mich noch frisch, da es erst mein zweites Telefonat heute ist, mit: „Telefonseelsorge, guten Morgen.“ Am anderen Ende der Leitung meldet sich eine Frau mit: „Guten Morgen, darf ich ein bisschen mit Ihnen reden?“

*Die Stimme kommt mir bekannt vor, ich habe schon einmal mit dieser Frau gesprochen.*

Auf meine freundliche Einladung anzufangen, sagt mir die Anruferin, die ich in diesem Gespräch Frau D. nenne, dass sie Angst um ihren jüngeren Sohn habe. Er wohnt noch bei ihr und studiere Soziale Arbeit. In ein paar Wochen will er in eine WG ziehen. Sie lebe seit einigen Jahren von ihrem Mann getrennt und sie und ihr jüngerer Sohn hätten wenig Kontakt zu ihrem Mann. Auf meine Frage hin, warum sie Angst um ihren Sohn habe, antwortete sie mir, dass ihr Sohn seinen Vater besucht habe und es hätte einen großen Streit gegeben. Da ihr Mann zu Wutausbrüchen neige, respektlos und provozierend sei, habe sie „ganz sehr“ Angst, dass ihr Sohn sich bei seinem Vater vielleicht nicht mehr zurückhalten und ihn dann körperlich angreifen könnte. Ich gebe ihr zu verstehen, dass ich gut nachfühlen kann, dass sie sich deshalb Sorgen um ihren Sohn macht.

*Ich bin etwas irritiert. Trotz der Schilderung dieses emotionalen Geschehens bleibt Frau D. ruhig und spricht sehr langsam. Das Gespräch hat etwas Einschläferndes an sich. Ob sie Medikamente nimmt?*

Worum es denn bei dem Streit ging, versuche ich das Gespräch wieder auf das Wesentliche zu bringen. Ihr Mann, so Frau D., mache sich immer über den zukünftigen Beruf des Sohnes lustig. Sozialarbeiter wäre kein richtiger Beruf. Sie sei übrigens auch Sozialpädagogin, konnte aber wegen der Kinder und einer schweren Krebserkrankung nicht in ihrem Beruf arbeiten. Ihr Mann habe nicht studiert, er sei selbstständig und verdiene „gutes Geld“. Mit dem älteren Sohn, der eine Lehre gemacht hat, verstehe ihr Mann sich besser. Er mache immer alle „klein“ und nur seine Meinung zähle. Um sie und ihre Söhne hätte er sich nie gekümmert. Auch als sie an Krebs erkrankt sei, habe er die Krankheit verharmlost und nicht ernst genommen. Einmal hätte er zu ihr gesagt, dass sie sich mit ihren tollen Zeugnissen den Hintern abwischen könnte. Ich stimme ihr zu, dass das Verhalten ihres Mannes würde- und respektlos sei.

*Es machte mich betroffen, wenn ich daran denke, was Frau D. alles aushalten musste. Ihr Mann hat sich seiner Frau und seinem jüngeren Sohn wahrscheinlich unterlegen gefühlt, weil er kein Akademiker ist. Deshalb zieht er den Beruf des Sohnes ins Lächerliche.*

Um das Gespräch wieder auf die Angst um ihren Sohn zu lenken, frage ich Frau D., was sie denn dagegen unternehmen werde, damit es nicht zu gewalt-

tätigen Auseinandersetzungen zwischen Vater und Sohn komme. Sie habe mit ihrem Sohn gesprochen und nach seinen eigenen Aussagen will er bei den zukünftigen, sowieso wenigen Besuchen versuchen, sich zu beherrschen. Auf meine Frage, ob sie sich denn schon einmal Hilfe geholt habe, sie habe ja schon so viel in ihrer Ehe aushalten müssen, antwortete sie mir in immer gleichbleibendem Ton: „Das alles kann ich nicht mehr hören, darüber möchte ich nicht sprechen. Ich glaube, das wird mir alles zu viel. Mit meinem Mann, das ist immer alles so emotional. Es soll nicht alles in den Dreck gezogen werden.“

Zu der Trennung von ihrem Mann, fährt Frau D. fort, sei sie von ihrer Familie gedrängt worden, besonders von ihrer Schwester. Alle hätten sie beeinflusst. Sie wäre durch ihre Krankheit so geschwächt gewesen, dass sie nicht richtig denken konnte. Ihr wäre alles zu viel gewesen. *Ich bin erstaunt. Bereit Frau D. ihre Trennung? Ich merke, dass Frau D. nur über bestimmte Themen reden will, was ich dazu sage, ist ihr nicht wichtig. Eine Vertiefung würde sie vielleicht verunsichern. Sie möchte die Kontrolle über das Gespräch behalten.*

Im Hintergrund von Frau D. höre ich Geräusche und sie gibt mir zu verstehen, dass sie jetzt auflegen muss und verabschiedet sich. Da ich auch vorhatte, das Gespräch, das jetzt 30 Minuten gedauert hat, bald zu beenden, war es angenehm für mich, es mit dem Ende so einfach zu haben. Ich könnte mir vorstellen, dass Frau D. eine Daueranruferin wird, und da durch den Auszug ihres Sohnes sich ihre Lebenssituation verändert, wird die Telefonseelsorge wahrscheinlich bald wieder von ihr hören.

## GP Nr. 5: Männerwelt

Die Anruferin A... beginnt nach einer kurzen Begrüßung „Hallo/guten Tag“ das Gespräch sogleich mit dem Satz „Für die Männerwelt bin ich unsichtbar.“

Zuerst fällt mir auf diese Aussage keine passende Antwort ein. Innerlich bin ich wie erstarrt, als warte ich auf den erlösenden Satz einer Zauberfee. Da eine Gesprächspause nach diesem Einleitungssatz sich für mich nicht gut anfühlt und A... schweigt, sage ich eine Standardantwort auf „Bitte erzählen Sie mir, warum Sie sich als für die Männerwelt unsichtbar fühlen.“

Nun sprudelt es aus A... heraus. Sie habe sich in einen wenige Jahre älteren Mann verliebt. Der Stimme nach zu urteilen, schätze ich die A... auf ca. 30 bis 35 Jahre alt. Das Alter des Mannes gibt sie wenig später mit Anfang 40 an. Sie begegne ihm immer wieder „rein zufällig“, man komme ins Gespräch, gehe dann aber wieder auseinander, ohne sich zu verabreden. Gestern z.B. sei sie zu ihrem Bruder gefahren, um dort ihren Hasen für einige Tage unterzubringen, da sie über das lange Wochenende eine Freundin in S... besuchen wolle. Auf dem Weg dorthin sei sie ihm „rein zufällig“ begegnet. Sie hätten etwa 1/2 Stunde nett miteinander geplaudert über den Hasen, das Wetter, das bevorstehende lange Wochenende ... Leider habe man sich aber nicht verabredet. Auf meine Frage hin, warum sie ihn nicht gefragt habe, ob er sich mit ihr mal treffen möchte, erklärt sie, dass sie dazu zu schüchtern sei, sie traue sich nicht. Nun könne es doch auch sein, versuche ich zu bedenken, dass auch er sich nicht traue. Auch Männer können schüchtern sein und es mache doch ganz den Eindruck, als ob sie für diesen Mann nicht nur nicht unsichtbar (*um dieses Wort aufzugreifen*), sondern ihm sicher sympathisch sei.

Nun, das könne wohl sein, räumt sie ein. Vor ein paar Tagen sei sie ihm beim Einkaufen „rein zufällig“ begegnet. An dem Tag ist es ihr gar nicht gut gegangen. Sie habe einen langen Tag gehabt und Kopfschmerzen. Er habe gleich bemerkt, dass es ihr nicht gut gehe, habe sich nach ihrem Befinden erkundigt und sie rein freundschaftlich in den Arm genommen. Das habe der A... sehr gutgetan. Das kann ich mir gut vorstellen, dass diese Zuwendung ihr gut getan hätte, sage ich, und sein Verhalten zeige doch, dass sie ihm sehr sympathisch sei und er sich für sie interessiere. Habe sie ihm denn auch gesagt, dass ihr seine Zuwendung guttut? Die A... erklärt (ohne auf meine Frage einzugehen), dass sie sich gar nicht vorstellen könne, dass ein Mann sie attraktiv finde. Sie sei zwar hübsch, aber viel zu dick. Sie habe auch schon versucht abzunehmen, bisher ohne Erfolg. Kein Mann könne sie, so wie sie sei, attraktiv finden.

*Ich selbst denke gleich an meine eigenen Gewichtsprobleme und ärgere mich über das Frauenbild der schlanken, jugendlichen, sportlichen, erfolgreichen Designerpuppe. Nun, wir wollen ja hier keine Gesellschaftskritik üben.*

*Ich halte mich also mit meinen Gedanken zurück und frage auf das Gespräch bezogen, ob sie sich vorstellen könne, dass dieser Mann sie hübsch finde und sich gerne mit ihr unterhalte. Bisher habe sie mir doch geschildet, dass dieser Mann an Gesprächen über gemeinsame Interessen interessiert sei. Er suche neben der äußerlichen Attraktivität eine seelische Verbundenheit (vielleicht etwas zu pathetisch?). Ja, diese seelische Verbundenheit spüre sie wohl, antwortet sie. Vor einigen Wochen sei sie ihm „rein zufällig“ im Blumenladen begegnet. Sie habe einen neuen Übertopf für ihre Palme, die auf ihrem Balkon steht, gesucht und einen schönen Terrakotta-Topf gefunden. Als sie auf dem Weg zur Kasse war, habe sie seine Stimme hinter sich gehört. Er habe sie herzlich begrüßt und ihr gesagt, dass er den gleichen Topf auch zu Hause habe. Sie hätten wohl die gleichen Vorlieben und überhaupt habe sie einen sehr guten Geschmack, sie sei heute richtig schick angezogen. Dass er das bemerkt habe, habe sie sehr gefreut. Sie habe an dem Tag ein Kleid angehabt, was ihr besonders gut stehe. Obwohl sie sich sehr gefreut habe, sei es ihr doch irgendwie „unheimlich vorgekommen“. Sie habe den Mund nicht aufgekriegt. Sie habe nur gestammelt „... ich habe es heute eilig ...“ und sei zu Kasse gestürzt.*

*Jetzt habe ich wieder dieses Gefühl des Erstarttseins, aber noch deutlicher als zu Beginn des Gesprächs. Ich versuche deshalb, das Gespräch bei diesem Gefühl zu halten. Ob sie sich denn erklären könne, was ihr dieses unheimliche Gefühl bereitet habe, frage ich die A.... Sie wolle sich doch schließlich nicht als Lustobjekt fühlen, bricht es aus ihr heraus. Ob sie es denn schon mal erlebt habe, von einem Mann als Lustobjekt behandelt worden zu sein, frage ich sie. Nun, das sei doch nun mal so. Männer achten doch nur auf das Äußere, den Busen und so. Selbst ihr Vater habe immer wieder Bemerkungen über ihr Übergewicht und ihre weiblichen Rundungen gemacht. (Werden da möglicherweise Erinnerungen an väterliche Zurückweisung, mangelnde Wertschätzung wach?) Habe sie deshalb gleich flüchten müssen, weil sie Angst habe, auch dieser Mann im Blumenladen habe nur sexuelle Absichten? Nein nein, das wolle sie ihm nicht unterstellen. Sie sei nur so verwirrt gewesen, weil er auf ihr Kleid und auf ihren Busen gestarrt habe. Gleichzeitig habe sie aber auch eine Verbundenheit gefühlt, weil er doch den gleichen Geschmack (Terrakotta-Topf) habe wie sie. Sie habe nur Angst vor einer Enttäuschung. Was, wenn er sie nun doch nicht so sympathisch findet? Wenn er sich zwar mit ihr trifft, dieses Treffen aber ein Reinform wird? Was soll sie nur machen, wenn er sie dann links liegen lässt? Wenn er sie abblitzen lässt? Vielleicht solle sie doch erst mal versuchen abzunehmen? Ein gelungenes Date hängt sicher nicht davon ab, ob sie schlank sei, wende ich ein.*

Manchmal müsse man auch als Frau einfach mutig sein und einen Mann fragen, ob er Lust auf einen Kaffee habe, sonst bleibt man wirklich für „die Männerwelt unsichtbar“. Nun müssen wir beide lachen. Ja, sagt A... vielleicht ist es wirklich nur ihre Unsicherheit „so wie ich bin, kann mich keiner lieben“.



Schließlich sei sie ja nur etwas zu dick. Ja, sage ich „Besinnen Sie sich auf Ihre positiven Eigenschaften. Sie haben Humor, einen guten Geschmack. Sie können sich gut unterhalten, haben etwas Interessantes zu erzählen.“ Das werde man sehen, sagt A... Das nächste Mal, wenn sie den Mann sehe, werde sie ihn sicher fragen, was er denn so mache. Und eventuell werde sie auch fragen, ob sie beide, statt nur rumzustehen, sich in ein Café setzen sollen.

## GP Nr. 8: Wurst-Wiederwurst

*Es ist später Sonntagabend. Ich komme zur Nachtschicht und eine jüngere Kollegin begrüßt mich. Sie habe gute Gespräche gehabt, nichts Schwieriges. Und morgen Abend habe sie die Nachtschicht, damit sie die erforderlichen Schichten hinter sich habe. Es klingt nach einem Kraftakt – aus Angst vor Stress mit der Leitung? Ich spüre meine Vorsicht, wenn TS-Dienste zum Leistungsstreben zu werden scheinen – und damit zum Profilierungsversuch? werden. Ich versuche sie zu beruhigen: die Leitung habe bisher nie gequengelt, auch wenn man mal in Verzug sei.*

*Ich halte ein wenig inne, um mich bewusst auf „Empfang“ zu stellen. Dann melde ich mich an im System und sofort klingelt es.*

Eine Frau ist am Telefon – ich schätze sie auf Mitte fünfzig –, etwas verhalten, aber bewusst formuliert klingt ihre Frage, ob sie kurz mit mir reden könne. „Ja, gerne“, antworte ich. Ob als Geschenk für den Sohn der Nachbarin, der sie zur Feier seiner Promotion eingeladen habe, ein Buch reichen würde? So unvermittelt gefragt zu werden ist frappierend. Ich notiere und mein Zögern lässt sie erzählen. Offenbar gab es mal Stress mit den Nachbarn und man mache es ihr nicht leicht, doch wolle sie „nicht nach dem Motto Wurst-Wiederwurst“ handeln und dem jungen Mann Glück für seine persönliche und berufliche Zukunft wünschen – und ansonsten ihre Ruhe haben nach dem Tod ihres Mannes vor zwei Jahren. „Das hört sich für mich besonnen und wohlwollend an. Dafür haben sie meinen Respekt“, sage ich. Etwas gestelzt kommen mir meine Worte vor, fast förmlich. Wenn jemand über seinen Schatten springen kann, geht mir immer – ein wenig – das Herz auf.

Meine Worte berühren sie offenbar: ich höre, wie ihr ein wenig die Stimme versagt. Als alleinstehende Frau müsse sie auf der Hut sein – auch vor Frauen. Denn unter Frauen gebe es keine Solidarität! Sie wundere sich oft, wieviel Aggressivität und Manipulation in einer Frau stecken können. Aber darüber könne sie nicht mit den Frauen der Telefonseelsorge sprechen. So ein Pauschalurteils-Kompliment für mich irritiert mich etwas. Oh ... Vorsicht ... wie manipulativ ist sie selbst? Ich frage zurück, ob das wirklich so klar für sie ist. Und sie erzählt von einem Spruch in der Küche, der sie bestätigt. Und ihr Mann sei eigentlich zu weich gewesen für heutige Zeiten. Er sei ihre große Liebe gewesen. Und keiner habe den anderen je betrogen. „Das tut man doch nicht!“ sagt sie irgendwie herausfordernd, als ob sie meine persönliche Meinung dazu hören will.

Ich sage: „Sie sind mit sich offenbar ganz im Reinen“. „Ja“, sagt sie, „und so soll das auch bleiben“, auch wenn das nicht jeder verstehe. Sie beide seien nicht „modern“ gewesen wie viele andere Paare ...

Ihr Mann sei immer optimistisch gewesen trotz seiner schweren Krankheit. Er habe seinen Tod selbst herbeigeführt als sie nicht dabei sein konnte, sagt sie, um sie zu schonen, wie sie vermutet. Und auf die Ärzte schimpft sie heftig, die sie nicht rechtzeitig informiert hätten als ihr Mann gestorben sei. *Schmerz braucht Sündenböcke, denke ich, greife aber nicht ein zugunsten der Ärzte. Ihr Schmerz darf erst einmal sein. Offenbar tut es ihr gut, darüber sprechen zu können, und sie spricht immer flüssiger und lebhafter.* Das seien alles Dinge, sagt sie, über die sie mit ihren Bekannten nicht sprechen könne. Sie täten ihre Gefühle schnell ab mit einem Urteil oder einem Ratschlag. Oder sie seien zu sehr mit sich selbst beschäftigt als dass sie noch zuhören könnten. *Unsere Anrufer wollen nicht so abgefertigt werden, wie es offenbar üblich ist. Das sollte ich in der Nacht noch öfter hören ...*

Sie erzählt mir vom Todeskampf ihres Mannes, den sie sogar aus dem Koma holen konnte – worauf sie sehr stolz ist. „Haben Sie beide darüber sprechen können?“ frage ich. „Nein“, sagt sie, „über das Sterben habe ich nicht sprechen können. Und das werfe ich mir vor“, sagt sie. „Wenn wir darüber gesprochen hätten, hätte ich nicht mehr aufhören können zu weinen, glaube ich“, sagt sie. Sie habe sein Sterben nicht wahrhaben wollen und mit aller Kraft dagegen gekämpft. Irgendwie sei sie da „schizophren“, vertraut sie mir an. Ich entgegne, dass es mir imponiere, wie offen sie über ihren Zwiespalt spreche. Woraufhin sie die Telefonseelsorge lobt. Sie habe dort viele wunderbare Menschen erlebt bei den Gesprächen, die sie „durch diese Zeit getragen“ hätten. Wir seien „neutral“, und das habe sie „fasziniert“, denn man könne „so persönlich“ werden im Gespräch. „Ich könnte Ihnen jetzt eine Torte bringen“, sagt die 59jährige, die auch noch sagt, dass sie in X wohne.

Oh, Moment mal, das Gespräch „droht“ nach einer Stunde persönlich und zu einer Art Flirt zu werden. Und in dieser Nacht machen sich mir noch zwei weitere Frauen interessant mit ihrem Leben und ihren Problemen: eine 65jährige hochsensible und spirituelle Künstlerin und eine 69jährige brillante Intellektuelle, die beide adäquate Gespräche (und mehr?) vermissen. Und mir wird bewusst, dass sie sich in einem Nebensatz X genannt und bereits vom früheren Fremdgehen ihrer gleichaltrigen Bekannten gesprochen hat, die das jetzt bei ihr beichten wollten – doch sie habe keine Lust, sich das anzuhören. Und wie sie als Witwe auch mit nahezu 60 Jahren noch von Männern angesprochen werde, was ihr aber lästig sei. *Offenbar ein Thema, das sie beschäftigt. Es könnte noch ein sehr lebendiges Gespräch werden ... doch wäre das dann noch Seelsorge? Nein. Und damit Zeit zum Verabschieden ...* Ich bedanke mich bei ihr ausdrücklich für die Komplimente für die TS, die ich gerne weitergeben würde. „Und jetzt möchte ich mich gerne von Ihnen verabschieden“, sage ich. Auch sie bedankt sich für das Gespräch. Ich wünsche ihr alles Gute und lege dann auf.

## GP Nr. 15: „Ich habe so Angst“

Das Telefon klingelt. Ich melde mich mit den Worten: „Telefonseelsorge“.

Eine weibliche ältere Stimme meldet sich: „Ich habe so Angst; ich bin allein.“ Die Anruferin ist, wie sich zwischendurch herausstellt, 70 Jahre alt.

Ich dagegen nehme Stimmen im Hintergrund wahr und frage nach deren Ursprung. Die A. erklärt, dass das das Radio sei. Gerade mache ich vor allem die Angst zu schaffen. Sie erzählt, dass nachher der Pflegedienst zu ihr komme, sie leide nämlich an einem schweren Diabetes und habe vor einem halben Jahr einen leichten Schlaganfall erlitten, weshalb sie auf pflegende Unterstützung angewiesen sei. Ich stelle ihr die Frage: Wie könnte ich Ihnen jetzt helfen?

Daraufhin antwortet die A., dass sie ihren Vater sehr vermisse, der vor 8 Jahren gestorben sei. Ich erkundige mich, ob sie das Gefühl habe, nach 8 Jahren nicht mehr traurig sein zu dürfen. In diesem Gesprächsmoment denke ich an meine Tätigkeit als Trauerbegleiterin und versuche festzustellen, ob die A. für sich den Anspruch hat, irgendwann müsse ihre Trauer doch beendet sein, und sich damit unter Druck setzt. Die A. antwortet jedoch sofort mit „Nein!“ In dieser Hinsicht ist die A. ganz sicher mit sich selbst . . .

Nun möchte ich der A. die Gelegenheit geben, über ihren Vater zu sprechen. Ich stelle ihr die Frage: „Was fanden Sie denn toll an Ihrem Vater?“ Die A. antwortet: „Er war ein so dankbarer Mann und als Jurist beruflich sehr erfolgreich. Dies bin ich leider nicht. Im Folgenden frage ich nach, was die A. denn gut kann; ob sie einen Beruf erlernt hat. Ich möchte abklären, was sie ansonsten für ein Selbstbild von sich hat. Ich erfahre, dass die A. eine Ausbildung als Verwaltungsbeamtin absolviert hat, jedoch schon während dieser Zeit an Depressionen erkrankt und nun seit über 40 Jahren von Depressionen betroffen ist. Das liege in ihrer Familie; auch die Großmutter väterlicherseits habe an einer Depression gelitten und einige Zeit in der Psychiatrie verbracht. Ebenso sei ihr Vater in jungen Jahren an Depression erkrankt, habe sich jedoch später wieder erholt. Ich stelle die Frage, ob diese „Erholung“ ihres Vaters ein Gefühl von Hoffnung hinsichtlich ihrer eigenen Erkrankung vermitteln würde. Dies verneint die A. „Dieses Gefühl, dass sich die eigene Erkrankung vielleicht niemals zum Positiven verändert, ist aber schwer auszuhalten, stelle ich mir vor“ werfe ich ein. „Wie ist das bei Ihnen?“ frage ich. *Ich möchte der A. vermitteln, dass ich sie in ihren Gefühlen ernst nehme.* Die A. bejaht diese Frage.

Im Weiteren berichtet die A., dass sie schon durch bestimmte wöchentlich wiederkehrende Aktivitäten Ablenkung erfahre (1 x wöchentlich kommt die Betreuerin, 2 x wöchentlich gehe sie mit Begleitung zum Einkaufen). Aber letztlich würde sie sich am liebsten zu Hause verkriechen, weil sie nur dort das Gefühl der Geborgenheit verspüre. „Ja, und jetzt habe ich so eine große Angst“ kommt die A. wieder auf ihren Eingangssatz zurück. Auf meine erneut ge-

stellte Frage, was ihr in einer solchen Situation bisher geholfen habe, antwortet die A: „Radio hören und die Telefonseelsorge anrufen ...“.

„Gibt es denn noch etwas, das Sie mit mir besprechen möchten?“ frage ich. Ich möchte der A. noch etwas Zeit schenken und hoffe, dass sie im Gesprächsverlauf auf etwas trifft, so dass sie mit ihrer eigenen Angst und dem Alleinsein für die nächsten Stunden besser umgehen kann. Auf diese Frage beginnt die A. zu erzählen, dass sie früher gerne getanzt habe, vor allem lateinamerikanische Tänze liebe sie sehr. Da habe sie so manches Mal wild zur Musik getanzt. Ebenso habe sie früher Klavier und Flöte gespielt und sie singe sehr gern. Ich stelle zwischendurch Fragen an die A., gebe Unwissenheiten offen zu und lasse mir Begrifflichkeiten genau erklären. All dies könne sie nun aber aus verschiedenen Gründen nicht mehr tun. In dieser Gesprächsphase stelle ich eine große Veränderung in der Stimme der A. fest. Während der Erzählungen ist die Stimme der A. viel entspannter, fröhlicher, fester und sicherer geworden. Diese Wahrnehmung teile ich der A. mit.

„Ja, früher sei sie fröhlich gewesen und habe oft gelacht und Witze erzählt“, antwortet sie. Unvermittelt für mich beginnt die A. im Anschluss davon zu berichten, dass sie eine mehrjährige Beziehung zu ihrem Freund aufgelöst habe, nachdem dieser sie geschlagen habe. Irgendwie habe ich das Gefühl, hier noch einmal nachhaken zu müssen, und stelle der A. die Frage, ob sie heute das Gefühl habe, in dieser Beziehung alles richtig gemacht zu haben. Das bejaht die A. Also ist dieses Erlebnis für die A. gut abgeschlossen. Im Anschluss erzählt die A., wie ihr Leben dann weiter verlaufen sei. Nach der Trennung von ihrem Freund sei sie dann zunächst zu ihren Eltern gezogen, habe sich dort gut aufgehoben gefühlt und dann jedoch immer mehr das Gefühl bekommen, „drei sind einer zu viel“. Weiter führt die A. aus, dass sie sich dann in der Nähe ihrer Eltern eine kleine Wohnung genommen und Vater und Mutter bis zu deren Tod gepflegt habe. *Ich stelle an mir fest, dass ich das Gespräch begrenzen möchte. Ich werde traurig; rutsche auf dem Stuhl hin und her.* Aus diesem Grund stelle ich der A. Fragen zu ihrem gegenwärtigen Alltag. Möchte zum „Hier und jetzt“ zurück.

Während sie mir verschiedenste Dinge (Essensvorlieben, telefonische Kontakte, nachbarschaftliche Beziehungen) berichtet, stelle ich erneut eine große Veränderung in der Stimme der A. fest. Sie lacht häufig, ihre Stimme hat einen ganz anderen Klang angenommen. Diesen Eindruck teile ich der A. mit. Darauf antwortet sie: „Jetzt habe ich Sie aber lange aufgehalten ... Meine Ängste sind jetzt verfliegen. Ich wünsche Ihnen alles Gute ...“

Ich antworte darauf: „Und ich wünsche Ihnen noch schönes Erinnern ...“

## GP Nr. 24: Die hochbegabte Psychoterikerin

An diesem Tag mache ich mich, was selten vorkommt, ziemlich müde und unlustig auf den Weg. In der Nacht hatte ich wenig geschlafen, die Bässe der Musikanlage in der Wohnung unter mir hinderten mich am Schlaf. Am Hauptbahnhof bemerke ich eine ziemlich lustige Gruppe Mädels: Junggesellenabschied – die Braut trug goldene Hörner auf dem Kopf. Normalerweise muss ich darüber lachen – heute nervt es mich nur.

Die freundliche Atmosphäre in der Dienststelle umfängt mich, ein nettes Gespräch mit meiner Vorgängerin – sie hatte einen unkomplizierten Dienst – und eine Tasse Kaffee aus dem Kaffee-Automat helfen mir anzukommen.

Das erste Gespräch um 13.22 Uhr, Dauer: 9 Minuten, möchte ich protokollieren:

*Anruferin (A):* „Gleich um 3 Uhr heiratet mein Patenkind, er ist 32 Jahre alt. Ich habe sogar eine Einladung bekommen, aber ich habe wieder abgesagt. Ich gehe schon lange zu keiner Familienfeier mehr, es ist mir zu viel. Meine Mutter ist schon da und findet es dort wunderschön. (Irgendwo in den neuen Bundesländern). Aber ich bin Psychoterikerin und muss mich schützen.“

*Ich* sage ihr, dass wir schon öfter miteinander gesprochen haben. (Sie ruft seit mindestens 15 Jahren an)

*A:* „Ach, das ist ja schön dann brauch ich ja nicht so viel zu erklären.“

Früher hatte mein Patenkind mir immer alle Geschenke, zum Geburtstag und so zurückgeschickt, weil er sie nicht brauche. Dann habe ich ihm lange nichts mehr geschickt – aber immer geschrieben! Aber diesmal habe ich ihm doch wieder ein Geschenk geschickt. Und stellen Sie sich vor, er hat mir mit einer Postkarte den Eingang bestätigt!“ Sie findet das zwar seltsam, freut sich aber darüber.

*Ich* finde es auch etwas seltsam, antworte aber nur: „Vielleicht hat er die Protestjahre hinter sich und ist reifer geworden“.

Diese Sichtweise gefiel ihr.

*Ich* kenne die Anruferin schon lange, was weiß ich über sie: Sie ist 50–60 Jahre alt, bezeichnet sich als Psychoterikerin, habe das absolute Gehör und sei hochbegabt. Sie lebt mit einem „sehr lieben“ Partner (Mutter war auch Psychoterikerin) in einer ca. 40 Quadratmeter großen Wohnung, hat viele Klinikaufenthalte hinter sich, in den Gesprächen geht es meist um die Auseinandersetzung mit ihrer Herkunftsfamilie, die sie häufig auch für ihre Krankheit verantwortlich machte. In einer akuten Krankheitsphase habe ich sie nie erlebt.

*Ein bisschen wehmütig sagt sie:* „In unserer Familie gibt es viele Kirchenmusiker, bei solchen Feiern gibt es immer so viele Darbietungen, dass das Essen oft zu kurz kommt, und ich war schon so lange nicht mehr dabei! Es gibt

viele Talente in meiner Familie, aber auch 4 Suizide, mein Vater wollte am Ende seines Lebens auch nicht mehr – hat das Essen verweigert.“

*Ich* denke darüber nach, dass die Essensverweigerung nicht so selten ist am Ende des Lebens, denke an das Ende meiner Mutter, die sehr lebensbejahend war und auch nicht mehr essen konnte. Das halte ich aber zurück, will da keine Diskussion eröffnen und *erwidere*: „Ja, in Ihrer Familie gibt es viele beeindruckende Fähigkeiten, aber auch viele Brüche“

*Sie*: „Ja, da haben Sie recht“

*Ich*: „Ich merke, dass Sie etwas wehmütig sind.“

*Sie*: „Ja, das stimmt, aber ich weiß, dass meine Entscheidung richtig ist, und ich habe einen ganz lieben Partner, der mich unterstützt. Vielleicht schickt mir ja jemand mal Bilder.“

*Ich*: „Wie werden Sie den Tag denn heute gestalten?“

*Sie*: „Erstmal spreche ich mit Ihnen, das hilft mir immer, wenn es mir schwer ist, und gleich um drei Uhr werde ich eine Kerze aufstellen“ – sie beschreibt Form der Kerze und Art der Aufstellung.

*Ich werfe ein*: „Gerade habe ich darüber nachgedacht; ob sie wohl eine Kerze aufstellen wird?“

*Sie*: „Wie schön, dass Sie diese Idee auch haben!“ Eine kleine Pause, dann: „Gestern habe ich schon Kuchen gekauft, aber der schmeckt nicht, darum isst mein Partner den gerade, und heute Abend sehen wir zusammen Frauenfußball, die deutsche Mannschaft spielt ja heute.“

Vorher gehe ich noch zum Imbiss und hole was Gutes zu essen, und dann machen wir es uns richtig gemütlich!

So, jetzt möchte ich auch beenden, Dank an die Telefonseelsorge, ich gehe zwar einmal im Monat zum Psychiater, der soll ja auch sein Geld verdienen, von den vielen Therapeuten waren einige auch gut, aber meine Geschichte aufgearbeitet habe ich nur mit Hilfe der Telefonseelsorge.

Sie haben sicher schon gemerkt, dass ich jetzt weniger anrufe, Sie wissen ja: Hilfe zur Selbsthilfe!“

*Ich erwidere*: „Ich freue mich, dass es Ihnen gut geht, und an diesem besonderen Tag heute haben Sie gut für sich gesorgt – viel Spaß heute Abend beim Fußball – und tschüss!“

*Nach dem Gespräch geht mir noch einiges durch den Kopf:*

Im Verhältnis zu ihrer Familie scheint sie eine größere Gelassenheit entwickelt zu haben, das würde mich für sie freuen. Mir fällt ein Satz aus ihrer früheren „stürmischen“ Zeit ein: „Wenn ich mal sterbe, werden sie (ihre Familie) fünfstimmig an meinem Grab singen – das ist mir ganz egal, darauf kann ich verzichten!“

Ein so schwieriges Leben zu gestalten, ist sicher eine besondere Art der Lebenskunst.

*Anhang*

Ich bin immer wieder erstaunt, wie viel in einer so kurzen Zeit zur Sprache kommen kann.

*Und außerdem:*

Meine Müdigkeit und Unlust sind verflogen – Die nächsten Anrufe können kommen!



## GP Nr. 35: Durchsichtig sein

Ein männlicher Anrufer, junge Stimme. Der Anrufer steigt mit der Erklärung ein, dass er gerade mit der Telefonseelsorge gesprochen habe, das Gespräch aber leider unterbrochen wurde. Er wird gleich konkret: er habe Suizidabsichten. Diesen Gedanken verfolge er schon seit seinem 16. Lebensjahr immer mal wieder, seit der Zeit habe er mit Depressionen zu kämpfen. Es wäre zwar schwer vorstellbar, weil er so gefühllos wirke, aber dies sei nur eine Strategie, um keine Gefühle zeigen zu müssen. Anderen Menschen zu zeigen, dass es ihm schlecht ginge, bedeutete, durchsichtig zu sein.

Seine Suizidabsichten habe er sorgfältig geplant. Heute Morgen habe er beschlossen, dass die Zeit nun gekommen sei. Er könne die Kraft nicht mehr aufbringen, seinem Umfeld gegenüber den Schein eines starken Mannes aufrechtzuerhalten. Für seine Mutter habe er alle Unterlagen sortiert, ein Darlehen werde durch eine Risikoversicherung abgedeckt, es gäbe also keine Probleme. Abschiedsbriefe lägen bereit. *Mein erster Eindruck: sehr sachlich, reflektiert, redet viel mit ausschweifenden Erklärungen, braucht viel Aufmerksamkeit.*

Ihm scheint es wichtig, dass ich ihn nicht als „abgehängt“ einstufe: Er hat einen guten Job, hat ein Auto nach bestimmten Kriterien angeschafft (*Kriterien und Auto beschreibt er ausführlich, was bei mir den Gedanken auslöst, dass die Suizidpläne nicht ganz so akut sind, wie er schildert*), er engagiert sich in mehreren Vereinen, hat aus praktischen Erwägungen direkt neben dem Elternhaus ein Eigenheim für sich gebaut. Von dem Gespräch mit der TS erhoffte er sich irgendeinen Impuls, mit dem er seine Absichten doch nicht in die Tat umsetzen würde. Ich versuche mit einer Intervention, mit ihm in Kontakt zu kommen: Er trüge diesen Impuls vielleicht bereits in sich und erhoffe sich durch seinen Anruf, diesen von uns in Worte gefasst zu bekommen. Dies bestätigt er.

Er habe schon mit Psychotherapeuten gesprochen, aber die haben ihn nicht „knacken“ können.

Über Gefühle sprechen falle ihm nun mal schwer. Er spricht erneut davon, wie gefühllos er wirken müsse. Ich sage ihm, dass er auf mich keineswegs gefühllos wirke, im Gegenteil, seine Suizidabsichten zeigten mir, dass in ihm eine Traurigkeit sein müsse, und ich vermute in ihm eine Sehnsucht, sich einem Menschen öffnen zu können. Öffnen konnte er sich gegenüber seiner früheren Freundin, deren Vater sich vor ein paar Wochen das Leben nahm. Bei der Freundin fühlte er sich sicher genug, um offen über seine Gefühle sprechen zu können. Die Trennung habe ihn daher sehr verletzt. Unsicher sei er sich in der Wahl der Art des Suizids: Vor einen Zug werfen komme für ihn nicht in Frage, weil er das dem Zugführer und den Rettungskräften nicht zumuten könne. Für den Zugführer könne es sogar existenzgefährdend sein.

## *Anhang*

Hier hake ich ein: Ich bin erstaunt über seine Rücksichtnahme gegenüber Zugführer und Rettungskräften, während er der Mutter und seiner früheren Freundin seinen Freitod zumute.

Warum kommen diese Menschen in seinen Überlegungen gar nicht vor?

Er glaube, da seine Mutter einen Partner hat, würde diese seinen Tod gut verkraften. Der neue Partner könne dann endlich zur Mutter ziehen. So ähnlich habe sich die Mutter mal geäußert. Sie wisse um die Depression ihres Sohnes und wünschte sich, er würde sich nichts antun. Wenn er es doch täte, würde die Welt sich weiterdrehen, allerdings leidvoller.

Ich vergleiche dieses wohlüberlegte Statement der Mutter mit der sachlichen Art des Anrufers. Würde er sich nicht manchmal wünschen, seine Mutter würde ihm mal offen sagen, wie sehr sie ihn liebe und wie sehr sie sich wünsche, er würde leben?

Ja, da wäre was dran. Jetzt begreife ich die tiefe Traurigkeit des Anrufers.

Er bedankt sich für die Zeit und wolle sich das Gespräch nochmal durch den Kopf gehen lassen.

## GP Nr. 44: Häusliche Gewalt

*Die Anruferin hat eine junge Stimme. Sie wirkt vom Tonfall her nicht bedrückt, aber sie beginnt ihr Gespräch mit dem Satz: Ich weiß gerade nicht, mit wem ich reden soll. Ich antworte mit: Aber dafür sind wir ja da. Sie legt dann auch sofort los: Sie habe totalen Stress zu Hause, ihr Lebensgefährte flippe immer total aus, sie hätten zwei Kinder zusammen, er droht ihr an, ihr eine runterzuhauen, er wirft Sachen durch die Gegend, terrorisiert ihren großen Sohn, der ist 10 Jahre alt und nicht von ihm. Sie atmet schwer. Auf meinen mitfühlenden Satz: „Das ist ja ein schweres Leben“ klagt sie weiter, sie habe keine Freunde vor Ort, ihrer Familie will sie das nicht sagen. Ihr jüngstes Kind ist gerade ein Jahr alt. Er hat zwei Seiten: die liebe und nette und dann wieder die böse. Er hilft nicht im Haushalt oder Garten. Sie muss alles machen und wenn sie ihn bittet, ihr zu helfen, flippt er total aus und beschimpft sie, sie habe ihm nichts zu sagen, sie solle die Klappe halten, sonst schallere er ihr gleich welche. Er wirft dann Sachen durch die Gegend und haut mit den Fäusten gegen die Tür. Ich bin entsetzt und spreche sie auf ihre Angst vor seiner Gewalttätigkeit an. Sie geht nicht wirklich auf meine Intervention ein und erzählt weiter: Wenn sie dann weint, schreit er sie an, sie solle ihn in Ruhe lassen, sie sei eine Tyrannin, sie habe ihm nichts vorzuschreiben, sie sei nicht seine Mutter. Dann nimmt er ihr die beiden gemeinsamen Kinder weg und bringt sie nach oben. Sie solle die Kinder nicht anfassen und wenn sie mit den Kindern abhauen wolle, werde er sie umbringen.*

*Für mich sind diese Schilderungen kaum auszuhalten, und ich sage auch, wie furchtbar ich das alles finde. Wieder geht sie nicht darauf ein und stoppt ihren Redefluss nicht. Er schließt sie dann ein, wenn sie aus der Situation raus will, z.B. durch Einkaufen. Sie atmet schwer und sagt, dass sie diejenige sei, die später wieder angekrochen komme mit einer Entschuldigung, weil sie einfach den Stress nicht aushalte. Sie pustet. *Ich gehe nach den vergeblichen Versuchen, auf ihre Gefühle einzugehen, nicht mehr auf das Gesagte ein und frage, ob ihr Lebensgefährte berufstätig sei. Ich habe im Hinterkopf, der A. einen Weg aus der Hölle zu zeigen.* Ja, er sei als Anstreicher tätig. Wieder sprudelt sie alles Angestaute raus: Er ist 26 Jahre alt, sie ist 38 Jahre alt. Sie möchte, dass diese Familie hält, aber sie hält die Ausraster nicht mehr aus. Und heute sei er schon dreimal ausgerastet. Seine Wut richtet sich auch gegen ihren älteren Sohn. Er will nichts mit dem zu tun haben. Er verbietet ihm das Lachen. *Ich bin immer erschütterter, auch das Kind tut mir leid. Das kann doch nicht so weitergehen.* Ich frage konkret nach ihrer Möglichkeit, in seiner Abwesenheit abzuweichen. Ich weise auf Frauenhäuser hin. Nein, sie kriege den Absprung nicht hin, sie liebe ihn. Und er habe eben auch die liebe Seite. Sie habe immer alles für ihn getan, nämlich ihn von der Straße geholt und dafür gesorgt, dass er eine Ausbildung und den Führerschein macht, und er war so verliebt, und*

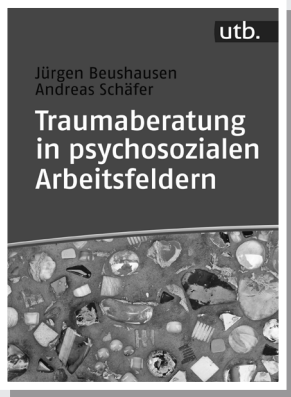
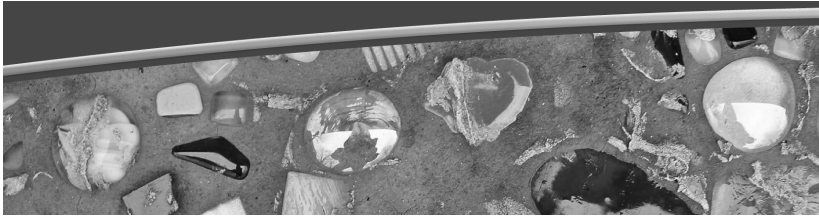
dann kamen die Ausraster. Er behandelt sie dann wie den letzten Dreck und wieder schildert sie Einzelheiten. Ich frage, ob es diese Ausraster schon von Anfang an gegeben habe. Sie seien jetzt fünf Jahre zusammen, hätten vor zwei Jahren einen Neuanfang gemacht in der Gegend ihrer Eltern. Sie sei dann wieder schwanger geworden. Und in der Schwangerschaft hat er sie auch angepackt, sie hätte blaue Flecke an den Armen. Er hat sie mehr oder weniger die Treppe runtergeschubst und sie anschließend bedroht, keinem etwas davon zu sagen, er würde sie dann fertigmachen. Sie sei gestolpert. Er redet sich raus und hält ihr Sachen vor, die er macht. Auf meine Frage, ob sie glaube, dass sich das nochmal ändere, bezweifelt sie das stark. Sie hat aber Angst. Er droht ihr mit schlimmsten Folgen, wenn sie die beiden Kinder mitnimmt. *Ich weise wieder auf die Sicherheit und den Schutz des Frauenhauses hin.* Sie denkt schon weiter und sorgt sich um das Wohlergehen ihrer beiden Kinder, wenn er diese am Wochenende haben dürfte. Sie erzählt wie wenig Verantwortungsbewusstes er im Umgang mit den Kindern hat. Er kümmert sich nur um sein Handy. Wenn sie alles macht und den Mund hält, ist es gut, sobald sie irgendwas von ihm verlangt, wirft er ihr vor, Terror zu machen, rumzustressen, sie sei nicht seine Mutter. *Inzwischen verdichtet sich bei mir die Vermutung, dass der Partner offenbar eine schwierige Beziehung zu seiner Mutter hatte. Er scheint eine sehr gestörte Persönlichkeit zu sein. Und sie hält meines Erachtens an einem Idealbild von Familie fest, das unter diesen Gegebenheiten nicht zu verwirklichen ist.* Ich frage, wie lange sie das noch aushalten will. Sie hätten ja schon mal einen Neuanfang gemacht, sie sei schon mal weg gewesen. Er habe damals eingesehen, was er ihr und seinem ersten Sohn angetan habe, und sich zu einer Therapie bereiterklärt. Daraufhin hat sie ihm verziehen. Aber jetzt ist es noch schlimmer als vorher. Sie hat ihm gedroht, mit dem Sohn aus erster Ehe zu gehen. Das hat er als Sechser im Lotto bezeichnet. Er wird aber wohl nicht fertig mit den beiden jüngeren Kindern, die ja noch sehr klein sind. Er spielt und beschäftigt sich auch wenig mit ihnen.

Auf meinen Satz hin: „Sie lassen sich schon ganz schön lange ganz schön viel gefallen“ spricht sie von den drei Männern in ihrem Leben. Alle drei haben sie körperlich und psychisch schlecht behandelt. Es war immer das gleiche gewalttätige Muster. Sie atmet wieder pustend aus. Ich frage, ob sie eine Idee habe, warum sie immer wieder auf den gleichen Typ reinfalle. Nein, denn am Anfang sind die Männer nach außen hin immer lieb und nett, aber zu Hause werden sie dann zu Despoten. Ihre Männer hätten sich auch nie mit Männern angelegt. Sie üben ihre Macht an schwachen Frauen aus. Ich frage nach der Möglichkeit einer Therapie für sie. *Meine Idee ist, sie fit zu machen für den Ausstieg aus der Konstellation.* Ja, sie war schon mal in Therapie, aber die Wartezeiten für die kostenlosen sind so lang. Ich bestätige das, aber wenn man gar nicht erst einen Antrag stellt, tut sich ja nie etwas. Offenbar klopft der Partner telefonisch an. Sie fühlt sich kontrolliert. Ich frage mich, wie lange sie das noch aushält, und glaube aber, dass sie da rauskommt. *Das koste zwar viel*

*Kraft, aber ich sage ihr, dass sie die Kraft habe, denn sie habe ja auch die Kraft, die Zustände auszuhalten. Ich erinnere nochmal an die Frauenhäuser. Sie will es mit einer Therapie versuchen. Ganz deutlich und hart sage ich ihr, dass er sich nicht ändern wird, dass es sogar eher schlimmer wird. Dass er nach meiner Wahrnehmung an einer schweren Persönlichkeitsstörung leidet. Und dass er alles auf sie schiebe, gehöre zum Krankheitsbild. Sie bedankt sich für mein Ohr.*

*Das Gespräch hat mich sehr berührt, da sind zwei Menschen mit schlimmen Vorgeschichten aufeinandergestoßen, die aus eigener Kraft sicher keine Veränderung hinkriegen. Die Anruferin hatte zunächst das Bedürfnis, sich alle Einzelheiten ihres Leidens von der Seele zu reden. Für Lösungsangebote hatte sie gar keine Antenne. Schlimm ist für sie sicher auch, dass sie sich von der Illusion verabschieden muss, eine intakte Familie zu sein.*

*Ich habe während des Gesprächs wenig gesagt. Am Schluss – und das beobachte ich öfter bei mir – gab ich der A. nochmal „eine geballte Ladung“ mit auf den Weg.*



Jürgen Beushausen  
Andreas Schäfer

## Traumabarbeitung in psychosozialen Arbeitsfeldern

Eine Einführung für  
Studium und Praxis

*utb M • 2021 • 347 Seiten • Kart. • 29,90 € (D) • 30,80 € (A)  
ISBN 978-3-8252-5606-7 • eISBN 978-3-8385-5606-2*

In allen Bereichen der (psycho-)sozialen Arbeit sind Fachkräfte häufig mit traumatisierten Menschen konfrontiert, was gerade für Berufsanfänger\*innen und Studierende in der Praxisphase oft eine große Herausforderung darstellt. Sie benötigen daher besondere Kompetenzen und ein fundiertes Wissen über Traumatisierungen. In diesem grundlegenden Buch erhalten (angehende) psychosoziale Fachkräfte methodische Hilfen und Informationen zu Traumata sowie sozialwissenschaftlichen und gesundheitsbezogenen Konzepten.

[www.utb-shop.de](http://www.utb-shop.de)

Der Sammelband greift die steigende Bedeutung niedrigschwelliger Beratungsangebote auf und geht der Frage nach den subjektiv gemeinten und den latenten Sinngehalten nach, die sich in den individuellen Anliegen der Nutzer\*innen spiegeln. Dabei werden am Beispiel der Telefonseelsorge auf der Grundlage von Gesprächsprotokollen, Berichtsblättern der Geschäftsstellen sowie statistischer Daten sowohl die spezifischen psychosozialen Problemlagen der Anrufenden als auch die generellen Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels für den Einzelnen beleuchtet, die im Kontext niedrigschwelliger Beratungsformate deutlich zutage treten.

Die Herausgeberinnen:

Walburga Hoff, Professorin für Soziale Arbeit und Ethik an der Fakultät Bildungs- und Gesellschaftswissenschaften der Universität Vechta  
Christiane Rohleder, Professorin für Soziologie an der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen, Abt. Münster

ISBN 978-3-8474-2409-3



[www.budrich.de](http://www.budrich.de)