

## Zweitveröffentlichung

### **TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft. Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufenden**

Hoff, Walburga; Rohleder, Christiane

Datum der Zweitveröffentlichung: 22.11.2024

Verlagsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / Journal Article

#### **Erstveröffentlichung:**

Hoff, Walburga; Rohleder, Christiane (2019): TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft. Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufenden. In: Pastoraltheologie 108 (9), 338-364.

<https://doi.org/10.13109/path.2019.108.9.338>

#### **Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Hoff, Walburga; Rohleder, Christiane (2019): TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft. Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufenden. In: Pastoraltheologie 108 (9), 338-364. <https://doi.org/10.13109/path.2019.108.9.338>

#### **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>

# TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft<sup>1</sup>

Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufern

Walburga Hoff / Christiane Rohleder

---

*Die vorliegende qualitative Studie beschäftigt sich auf der Basis von unterschiedlichem Datenmaterial der TelefonSeelsorge sowohl mit subjektiven Anliegen als auch den latenten Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen. Dabei sind die Ergebnisse für die Beratungsforschung insgesamt von Relevanz, da zum einen vertiefte Einblicke in realtypische Beratungsverläufe gegeben werden. Zum anderen vermitteln sie die individuellen psychosozialen Problemlagen der Anrufer, aber auch Herausforderungen gesellschaftlicher Entwicklungen und sozialen Wandels, die gerade in niedrigschwelligen Beratungsangeboten, wie der TelefonSeelsorge, besonders deutlich zum Tragen kommen.*

## 1. Telefonseelsorge im Kontext von Beratung und Beratungsforschung

Seit der explosiven Einrichtung psychosozialer Beratungsstellen in den 1970er Jahren lässt sich ein stetig wachsender Beratungsbedarf beobachten, der sich gegenwärtig auch in den zunehmenden Angeboten der Telefon- und Onlineberatung widerspiegelt. Diese Entwicklung vollzieht sich im Zuge beschleunigter Modernisierungsprozesse, in der das Subjekt mit der Herausforderung konfrontiert ist, auf die veränderten Bedingungen eines globalisierten Marktes flexibel zu reagieren. Zugleich gehen mit der Erodierung gesellschaftlicher Basisinstitutionen wie Erwerbsarbeit, Familie, Nationalstaat und der Auflösung kollektiver Deutungsmuster wegweisende Leitplanken der Lebensführung verloren. Mit diesem Prozess, der allgemein als Individualisierung und Pluralisierung der Lebenslagen beschrieben wird, eröffnen sich für das Subjekt einerseits größere biografische Gestaltungsräume, während es andererseits „in einen Zustand der permanenten Krisenhaftigkeit gerät“<sup>2</sup>. Dies bedingt, dass nicht nur die Reflexion des eigenen

---

1 Die vorliegenden Ergebnisse stammen aus einem Projekt der Katholischen Hochschule NRW, Abteilung Münster im Auftrag der Bundesgeschäftsstelle TelefonSeelsorge unter der Leitung von Walburga Hoff und Christiane Rohleder. An dem Projekt waren folgende Masterstudierende der Studiengänge „Netzwerkmanagement in der Sozialen Arbeit“ und „Teilhabeorientierte Netzwerke in der Heilpädagogik“ beteiligt: *Christine Deters, Johanna Jacob, Hendrik Niederholz und Nicole Rolfsen.*

2 *Heiner Keupp*, Beratung als Förderung von Identitäten in der Spätmoderne, in: Frank

Handelns zur Daueraufgabe generiert, sondern das Subjekt ist zugleich vor die Herausforderung gestellt, in einer fragmentierten Gesellschaft eine stimmige „Passung von innerer und äußerer Welt“<sup>3</sup> zu finden. Beratung erscheint demzufolge als zeitgemäße Form der Begleitung und Bearbeitung von „Orientierungs-, Planungs-, Bewältigungs- und Reflexionsprozessen“<sup>4</sup> moderner Lebensführung.

In diesem Zusammenhang hat die TelefonSeelsorge in der Trägerschaft der beiden großen christlichen Kirchen in den 1960er Jahren eine Vorreiterrolle übernommen. Denn mit der Einrichtung eines niedrigschwelligen telefonischen Beratungs- und Hilfsangebotes, das zunächst der Suizidprävention galt, sich aber schnell zu einem kostenlosen und anonymen Gesprächsangebot für Menschen in akuten Krisensituationen entwickelte, wurde erstmalig einem Bedarf entsprochen, der für so genannte fluide Gesellschaften, in denen sich ein Wandel der sozialen Ordnung ins Ungewisse vollzieht, charakteristisch ist.<sup>5</sup> Haben sich demzufolge psycho-soziale und (sozial)pädagogische Beratungsdienste in den letzten Jahrzehnten immer mehr ausdifferenziert, zeichnet sich die TelefonSeelsorge im Vergleich dazu gerade durch ein unspezifisches Hilfeangebot aus, bei dem all das zum Gegenstand der Seelsorge werden kann, was Anrufer\*innen als Not oder als Problem empfinden.<sup>6</sup> Dagegen besteht die Gemeinsamkeit von Telefonseelsorge einerseits und psychosozialen sowie (sozial)pädagogischen Beratungsangeboten andererseits darin, dass beide Beratungsfelder auf eine helfende Gesprächsführung als „Therapeutikum“ rekurrieren und sich dabei auf Ansätze und Methoden der humanistischen Psychologie und der Psychotherapie berufen.

Mit einer solchen Konzeption von TelefonSeelsorge, die stark „auf die Beziehung als dem zentralen Medium für die Seelsorge“<sup>7</sup> setzt, korrespondiert ein generell verändertes Verständnis von Seelsorge, in dem das Verstehen des Individuums und die Förderung eines „persönlichkeitsspezifischen Credos“<sup>8</sup> in den Mittelpunkt rücken. Auf diese Weise erfährt die

---

Nestmann / Frank Engel / Ursel Sickendiek (Hg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*, Tübingen 2007, 469–485, hier: 470.

3 Ebd., 476.

4 Sandra Tiefel, *Beratung*, in: Werner Thole / Davina Höblich / Sarina Ahmed (Hg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit*, Bad Heilbrunn, 36–38, hier: 37.

5 Vgl. Zygmunt Baumann, *Liquid modernity*, Cambridge 2012.

6 Vgl. Hermann Steinkamp, *Wandlungen der Institution Telefonseelsorge – religionssoziologische Überlegungen*, in: *WzM* 47 (1995), 190–200, hier: 193.

7 Matthias Ball, *Zum Verständnis von Seelsorge in der katholischen Kirche – ein Blick zurück*, in: Christine Burbach (Hg.) *Handbuch Personenzentrierte Seelsorge und Beratung*, Göttingen, 203–213, hier: 210.

8 Klaus Winkler, zit. n. Eberhard Hauschildt, *Telefonseelsorge als Seelsorge in pluralisierten Verhältnissen*, in: Eberhard Hauschildt / Bernd D. Blömeke (Hg.), *Telefonseelsorge interdisziplinär*, Göttingen 2016, 51–66, hier: 54.

hermeneutische Dimension des seelsorglichen Gesprächs sowie die sprachliche Verfasstheit menschlicher Subjektivität eine neue Akzentuierung.

Der lebensweltlich verstehenden Dimension der Beratung wird auch im Kontext (sozial)pädagogischer Beratungsansätze eine besondere Aufmerksamkeit gezollt, lenkt diese doch den Blick auf Beratung als komplexes Kommunikationsgeschehen, das „mehr ist als die technische Anwendung von Gesprächsregeln oder das Ansteuern von Lösungen“<sup>9</sup>. Neuere sozialpädagogische Beratungsformen beziehen sich deshalb auf fallverstehende Methoden rekonstruktiver Sozialforschung, die für die beraterische Praxis genutzt werden. Dabei wird dafür plädiert, den Fall aus einer routinierten Alltagswahrnehmung zu lösen und in einen handlungsentlastenden Raum zu überführen, um tieferliegende Sinnzusammenhänge zu erschließen, die einen Zugang zur Lebenswelt der Ratsuchenden eröffnen.

Vor diesem Hintergrund gewinnen mikroanalytische Zugänge in der sich langsam konstituierenden Beratungsforschung an Bedeutung, auch wenn in der wissenschaftlichen Literatur zur Beratung nach wie vor Publikationen überwiegen, die Beratungsprozesse idealtypisch darstellen. Demgegenüber mangelt es nach wie vor an empirischen Untersuchungen zu realtypischen Verläufen in der Beratung.<sup>10</sup> Insgesamt wird in der Beratungsforschung sowohl auf quantitative Methoden und eine statistische Sozialberichterstattung als auch auf qualitative Verfahren zurückgegriffen. Ein interpretativ-hermeneutischer Ansatz liegt auch der vorliegenden Studie zur TelefonSeelsorge zugrunde, während die bislang durchgeführten Untersuchungen in diesem Bereich überwiegend quantitativ ausgerichtet sind.<sup>11</sup>

Angesichts der erwähnten Forschungslage zur TelefonSeelsorge liegen derzeit mehrheitlich prozentuale Analysen zu bedeutsamen sozialen Problemlagen vor, die Aussagen zum manifesten Nutzungsverhalten der Anrufenden erlauben.<sup>12</sup> Noch weitgehend empirisch unerforscht sind jedoch Aspekte, die im Sinne interpretativer Ansätze Auskunft über die zugrundeliegende Motivation der Nutzung des TelefonSeelsorge-Angebots geben können. Dieses

9 Katharina Gröning, Beratung und Reflexivität – zur Geschichte und Ethik psychosozialer und pädagogischer Beratungsformate, in: *Neue Praxis* 45 (2015), 6, 593–602, hier: 596 f.

10 Vgl. Bernd Dewe / Martin P. Schwarz, Beraten als professionelle Handlung und als pädagogisches Phänomen, Hamburg <sup>2</sup>2013, 39 ff.

11 Dies liegt in den datenschutzrechtlichen Bedingungen der TelefonSeelsorge begründet, die „klassische“ qualitative Erhebungsverfahren – wie z. B. Interviews mit Anrufenden oder Mitschnitte telefonischer Beratungsgespräche – unmöglich machen.

12 Martin Klein / Rolf Strietholt / Eva Christina Stuckstätte, Der Seelsorgeauftrag der Telefonseelsorge im aktuellen gesellschaftlichen Kontext. Ergebnisse einer statistischen Untersuchung, in: *Hauschildt / Blömeke* (Anm. 8), Telefonseelsorge interdisziplinär, Göttingen 2016, 125–145, hier: 125.

Forschungsdesiderat greift die vorliegende Studie auf und geht in zwei Projektbausteinen der Frage nach den Anliegen der Anrufenden sowie den Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzer\*innen der TelefonSeelsorge nach. Ziel der Untersuchung ist es, sowohl Wissensbestände für die Verbesserung der Qualifizierungspraxis ehrenamtlich Beratender als auch für die Beratungspraxis im Allgemeinen zu generieren. Darüber hinaus geht es aber auch darum, spezifische Herausforderungen niedrigschwelliger telefonischer Beratungs- und Seelsorgearbeit zu beleuchten, aus denen sich etwaige Perspektiven für das Selbstverständnis entsprechender Institutionen ableiten lassen.

Der Untersuchung liegen Daten aus vier Geschäftsstellen der TelefonSeelsorge in Deutschland aus dem Jahr 2017 zugrunde. Beteiligt waren Geschäftsstellen in katholischer wie evangelischer Trägerschaft aus unterschiedlichen Bundesländern. Zwei Geschäftsstellen stammen aus Großstädten. Zwei Geschäftsstellen sind neben einem städtischen Einzugsgebiet auch für angrenzende, eher ländliche-strukturierte Räume zuständig.

## 2. Typologie subjektiver Anruferanliegen

Der erste Untersuchungsbaustein basiert auf der Analyse von Berichtsblättern jeweils einer Woche aus den vier Geschäftsstellen. Beim sogenannten Berichtsblatt handelt es sich um ein Dokumentationsinstrument, das alle Geschäftsstellen der TelefonSeelsorge nutzen. Der Standardisierungsgrad unterscheidet sich je nach dem, ob die Geschäftsstellen mit dem sogenannten TS-Bussi arbeiten oder eigene Formulare haben. Die Ehrenamtlichen halten i. d. R. im Anschluss an ein Beratungsgespräch im Berichtsblatt Informationen wie z. B. Geschlecht, Alter, Uhrzeit, Dauer und Themen des Anrufs oder auch Hinweise auf Wiederholungsanrufe fest. Für die vorliegende Untersuchung ist vor allem das Freitextfeld relevant. In diesem können die Beratenden nach ihrem Ermessen Gesprächsverläufe, aber auch Angaben zu ihrem Beratungsverhalten, ihrer Beurteilung des Anrufes sowie ihrer Gefühlslage machen.<sup>13</sup>

Die Berichtsblätter stellen natürlich vorhandenes, schnell verfügbares Datenmaterial dar, das gut zu anonymisieren ist, allerdings aufgrund der Kürze der Notizen auch eine eingeschränkte Aussagekraft hat.<sup>14</sup> Das Material

13 *Christiane Deters / Johanna Jacob / Hendrik Niederholz / Nicole Rolfsen*, Anrufende der Telefonseelsorge vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Entwicklungen, Münster 2018, unveröffentl. Forschungsbericht, 11 f.

14 Vgl. *Walburga Hoff / Christiane Rohleder* unter Mitarbeit von *Christine Deters / Johanna Jacob / Hendrik Niederholz / Nicole Rolfsen*, TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft – Beratungsbedarfe und Beratungsprozesse, unveröffentl. Projektbericht, Münster 2019, 14 f.

wurde im vorliegenden Projekt unter qualitativen Fragestellungen mit der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring 2000, 2015 analysiert.<sup>15</sup> Im Mittelpunkt standen die Fragen:

- Welche Typen von subjektiven Anliegen der Anrufenden lassen sich anhand der Berichtsblätter identifizieren?
- Inwieweit spiegeln sich in diesen subjektiven Anliegen gesellschaftliche Entwicklungen wider?

Diese Herangehensweise geht insofern über eine thematische Analyse hinaus, als ein identisches Thema, wie beispielsweise Alter und Pflege, z. B.

- in Form eines Informationsbedarfs über Unterstützungsmöglichkeiten;
- in Form einer Entscheidungssituation, z. B. bzgl. der Geeignetheit unterschiedlicher Wohn- und Pflegesettings;
- in Form einer akuten Gefährdungssituation, in der sich eine pflegebedürftige ältere Person befinden kann;
- oder in Form einer komplexen, dauerhaften Belastungssituation einer älteren, pflegebedürftigen Person, z. B. aufgrund von Einsamkeit

an die Beratenden herangetragen werden kann. Quantitativ können alle diese Konstellationen unter die Themen „Alter“ und „Pflege“ subsumiert werden. Für die Beratenden sind mit den dahinterstehenden subjektiven Anliegen aber ganz verschiedene Herausforderungen in der Beratungspraxis verbunden. Die Analyse erlaubt, verschiedene Anruferanliegen empirisch zu differenzieren und in ihren Zusammenhängen zu gesellschaftlichen Entwicklungen zu verstehen.

Über alle vier Geschäftsstellen hinweg umfasste das Datenmaterial mehr als 800 Berichtsblätter. 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 (580 Berichtsblätter) gezogen.<sup>16</sup>

Ausgangspunkt der Analyse ist die Annahme, dass jedem Anruf bei der TelefonSeelsorge ein sozialer Sinn in Form eines spezifischen Anliegens der Anrufenden inhärent ist. Dieser soziale Sinn muss sich den Beratenden nicht immer erschließen bzw. das Anliegen 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 gesellschaftliche Ent-

---

<sup>15</sup> Vgl. ebd., 17 f.

<sup>16</sup> Näheres zur Bildung der Stichprobe vgl. ebd., 16.

wicklungen und Verhältnisse verweisen, stellt einen zentralen Aspekt der Analyse dar.

Die folgende Tabelle gibt eine erste Übersicht über die Typologie und den jeweiligen prozentualen Anteil der Anliegentypen an der Gesamtstichprobe. Bezugsgröße für die Berechnung der Prozentsätze ist die um TS-unangemessene Anliegen, Aufleger und Schweigende bereinigte Stichprobe von 476 Telefonaten. Nachfolgend wird jeder Einzeltypus charakterisiert und erläutert.

Tab. 1: Anruferanliegen in der telefonischen Beratung der TelefonSeelsorge, n = 476 (Stichprobe bereinigt um TS-unangemessene Anliegen, Aufleger und Schweigende)

Typologie der Anruferanliegen der TelefonSeelsorge		
Anliegentypus	absolut	in %
inhaltlich nicht kategorisierbares / sonstiges Anliegen <sup>17</sup>	48	10,3
Ärger und Aggressionen verbalisieren	26	5,6
Informationsbedarf	12	2,6
konkreter Entscheidungsprozess	14	3,0
akutes Alltagsproblem / -herausforderung	153	32,8
komplexe langfristige Belastungssituation	127	27,2
akute Krisensituation	37	7,9
Mitteilung von Alltagsereignissen	59	12,6
<b>Insgesamt</b>	<b>476</b>	<b>100</b>
<i>davon: mit diagnostizierter / vermuteter psychischer Erkrankung</i>	90	19,3

*Ärger und Aggressionen verbalisieren:* Im Zentrum dieses Typus' scheint nahezu ausschließlich das Anliegen zu dominieren, negative Gefühle, wie Ärger, Aggressionen, Hass, einem anderen Menschen gegenüber verbalisieren zu wollen. Diese Gefühle werden seitens der Anrufenden häufig als Resultat verweigerter persönlicher Anerkennung oder ungerechter sozialer und politischer Verhältnisse erlebt. Bei den meisten Anrufer\*innen besteht das Ziel des Telefonats nicht darin, in einen Austausch oder Reflexions-

<sup>17</sup> Inhaltlich nicht kategorisierbares / sonstiges Anliegen: Nicht immer erlauben die Berichtsblätter eine eindeutige Zuordnung zu einem Anliegentyp, da die Notizen im Freifeld zu knapp oder hinsichtlich des Anliegens des Anrufs nur bedingt nachvollziehbar sind.

prozess über die Gründe für ihre negativen Gefühle zu kommen. Vielmehr zeigt sich ein Bedürfnis, diese Emotionen im Telefonat relativ ungefiltert und möglichst unhinterfragt ausdrücken zu dürfen und damit auch einen Teil dieser Gefühle an eine andere Person „abgeben“ und sich damit entlasten zu können. Dementsprechend ist ein zentrales Kennzeichen dieses Typus, dass Versuche der Berater\*innen, die Anrufenden zu beruhigen, in ein Gespräch zu kommen oder die Haltung der Anrufenden zu hinterfragen, häufig einen Abbruch des Telefonats zur Folge haben. Dessen ungeachtet sind unter den Anrufenden Personen, die wiederholt und über Jahre die TelefonSeelsorge kontaktieren.

Aus Sicht der Berater\*innen kann mit Anrufer\*innen dieses Typus kein wirklicher Kontakt aufgebaut werden. Längere Telefonate entstehen nur dann, wenn die Berater\*innen weitgehend auf Interventionen verzichten und sich fast ausschließlich auf die Zuhörerrolle beschränken. Dass aufgrund der Gesprächsdynamik der Eindruck entsteht, von diesem Typus als emotionaler „Mülleimer“ missbraucht zu werden, erklärt den hohen Anteil abgelehnter oder durch die Ehrenamtlichen aktiv beendeter Anrufe. Für die Anrufenden scheint die TelefonSeelsorge jedoch eine der wenigen sozialen Möglichkeiten zu sein, bei der sie für die Wahrnehmung ihrer individuellen Situation oder der sozialen Verhältnisse, aber vor allem mit ihren Emotionen Gehör und damit vielleicht eine Form der Entlastung finden. Für die Qualifizierung von Berater\*innen stellt sich die Frage, ob und wie dieser Personenkreis in der Beratung kommunikativ erreicht werden kann.

*Informationsbedarf:* Dieser Typus zeichnet sich durch eine sachliche, inhaltlich klar umrissene Frage, die im Mittelpunkt des Anrufs steht, aus. Inwiefern dahinter tiefergehende Anliegen verborgen sind, spielt laut den Berichtsblättern in diesen Anrufen keine Rolle. So sind die Anliegen für die Beratenden leicht nachvollziehbar und die Gesprächsdauer ist in der Regel kurz.<sup>18</sup>

*Konkreter Entscheidungsprozess:* Das subjektive Anliegen dieses Typus besteht darin, mit einem sozialen Gegenüber Vor- und Nachteile von Überlegungen bzw. Alternativen abwägen zu können bzw. in bereits getroffenen Entscheidungen bestärkt zu werden. Die Anrufenden nutzen die TelefonSeelsorge, „um sich zu vergewissern, dass sie das ‚Richtige‘ tun“<sup>19</sup>, oder sie erwarten Hilfestellungen bei der Erörterung verschiedener Alternativen.

Grundsätzlich verweist dieser Typus auf den steigenden individuellen Bedarf, sich in einer zunehmend komplexer werdenden Welt, in der die Konsequenzen von Entscheidungen in die individuelle Verantwortung gelegt werden, hinsichtlich der eigenen Entschlüsse zu versichern. Die Tele-

18 Deters u. a. (Anm. 13), 14.

19 Vgl. ebd., 15.

fonSeelsorge kann in dieser Stelle fehlende informelle Netzwerke kompensieren oder von den Anrufenden im Unterschied zu Angehörigen oder Freund\*innen als neutrale Instanz wahrgenommen werden, die keine Eigeninteressen bei den zur Debatte stehenden Fragen hat. Da die Anrufenden zumeist Struktur und Richtung der Beratung klar vorgeben, enthalten die Berichtsblätter kaum Hinweise auf Überforderungsgefühle auf Seiten der Seelsorger\*innen.

*Akutes Alltagsproblem / -herausforderung:* Mit knapp einem Drittel der kategorisierten Anrufe ist dies der größte Typus. Anrufende wenden sich an die TelefonSeelsorge, weil sie aktuelle Konflikte haben oder in einer akuten Belastungssituation sind. Die Breite der Themen und Anliegen, die dabei zur Sprache kommen, ist groß. Sie reicht von Problemen am Arbeitsplatz, über Generationenkonflikte, Beziehungs-, Erziehungs-, 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 auch finanziellen oder sexuellen Problemen.

Gemeinsam ist den Anrufenden dieses Typs, dass sie zumeist die mit dem Problem verbundenen Herausforderungen erkannt haben, diese benennen können und sich fragen, wie sie die Herausforderung bewältigen können.<sup>20</sup> Die Anrufenden sind zudem bereit und in der Lage, im Telefonat eine Gesprächsbeziehung aufzubauen. Sie können ihre Wünsche an die beratende Person formulieren und es entsteht eine wechselseitige Bezugnahme. Im Unterschied zu dem Typus „konkreter Entscheidungsprozess“ haben die Anrufenden jedoch (noch) keine Lösungsideen, sondern sind zunächst vor allem emotional aufgewühlt. Die TelefonSeelsorge wird von ihnen genutzt, um Gefühle mit einer anderen Person zu teilen, die Situation zu reflektieren sowie Rat und emotionale Unterstützung zu erhalten. Den Berichtsblättern folgend, konzentrieren sich die Anrufe auf das aktuell zu bewältigende Problem. Möglicherweise darunterliegende grundsätzlichere Konflikte und Belastungen bleiben zumeist unthematisiert.

Die zu Tage tretende Vielfalt akuter Alltagsprobleme, die an die TelefonSeelsorge herangetragen wird, verweist auf lebensweltliche Lücken, handelt es sich doch in der Regel um Themen, die man eher 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 ausreichend verfügbar. Auf der Suche nach einem verständnisvollen Gegenüber wird dann die TelefonSeelsorge genutzt. Ihr kommen bei diesem Anliegentypus die Aufgaben des Zuhörens, Verstehens, Ordners, Tröstens, Ermutigens und Motivierens zu.

---

20 Ebd.

*Komplexe und langfristige Belastungssituation:* Auch dieser Typus kommt mit über einem Viertel aller kategorisierten Anrufe relativ häufig vor. Im Unterschied zu dem Typ „akutes Alltagsproblem/ -herausforderung“ lässt sich bei ihm jedoch kein eingrenzbare Problem identifizieren. Die Belastungen schlagen sich nicht selten in verschiedenen Lebensbereichen der Anrufenden nieder. Häufig haben sie ihre Ursache in schwierigen oder traumatisch erlebten Erfahrungen in Kindheit und Jugend oder nicht verarbeiteten kritischen Lebensereignissen. Maßgeblich ist dabei das Gefühl der Anrufenden, diese Erfahrungen aus eigener Kraft nicht bewältigen zu können. Von Anrufenden dieses Typs können zwar auch Suizidgedanken geäußert werden, aber diese haben weniger den Charakter einer akuten Krise, als vielmehr den eines begleitenden Dauerthemas. Insgesamt finden sich hier, auch im Vergleich zu den bisherigen Anliedtypen, relativ viele Anrufende mit offiziell diagnostizierten oder selbstattribuierten chronischen körperlichen / psychischen Erkrankungen.

Dem Typus *komplexe und langfristige Belastungssituation* ist gemein, dass die Anrufenden zwar einen ausgeprägten Problemdruck und einen hohen Gesprächsbedarf haben, der sich in den Berichtsblättern durch Anmerkungen, wie „kaum zu begrenzen“, „ohne Punkt und Komma“ oder „schwer zu stoppen“ niederschlägt. Es gelingt ihnen aber nur in Ansätzen oder gar nicht, besser mit ihren Gefühlen und ihrem Leben zu Recht zu kommen, obwohl z. T. bereits externe Hilfen für die Problembewältigung genutzt werden. In den Berichtsblättern zeigt sich, dass die Anrufenden aufgrund der Chronifizierung ihrer Probleme Akzeptanz und Offenheit in ihrem sozialen Umfeld verloren haben. Wenn das soziale Nahfeld keine „Fortschritte“ sieht, erweist sich die Mittragbereitschaft persönlicher Dauerkrisen vielfach als sozial begrenzt und das Umfeld reagiert mit Unverständnis. Dies verstärkt Gefühle von Ohnmacht, sozialer Isolation und Einsamkeit auf Seiten der Anrufenden.

Personen dieses Typus verdeutlichen, dass die herrschenden gesellschaftlichen Erwartungen an rationale Reflexion, Selbstkritik und daraus resultierender Fähigkeit zu individueller Krisenbewältigung häufig nicht erfüllt werden können. Dies stellt auch für die ehrenamtlichen Seelsorger\*innen eine Herausforderung dar. Anrufe dieses Typs können Gefühle von Unwohlsein, Ablehnung oder Aggressionen auslösen. Ohnmachtsgefühle und Perspektivlosigkeit werden auf die Ehrenamtlichen übertragen. Die Anrufenden realisieren aufgrund ihres emotionalen Problemdrucks häufig nicht mehr, was einem sozialen Gegenüber zuzumuten ist und verletzen Basisregeln der Kommunikation. Als belastend wird zudem erlebt, wenn Telefonate nur (sehr) kurzfristige emotionale Entlastungen für die Anrufer\*innen darzustellen scheinen. Dies zeigt sich am eindrucklichsten bei Anrufenden, die sich in der gleichen Schicht erneut melden, als hätte das erste Telefonat nicht stattgefunden. Angesichts der Perspektiv- und Hoff-

nungslosigkeit der Anrufenden geht es im Beratungsprozess häufig vor allem um ein „Halten“, oft auch „Aushalten“ und „Annehmen“ der Gefühle der Anrufenden, ohne einen Prozess der Veränderung zu erwarten.

*Akute Krisensituation:* Anrufende dieses Typs sind in einer akuten, hoch emotionalen Krisensituation und / oder mit einem kritischen Lebensereignis konfrontiert. Ihre Situation scheint von Gefühlen des Kontrollverlusts, absoluter Hoffnungslosigkeit und einem hohen Leidensdruck geprägt zu sein. Diesem Typus sind alle Anrufenden zugeordnet, die krisenbedingt akute Suizidgedanken äußern oder von (prä-)suizidalen Handlungen berichten. Akute Krisensituationen können durch unterschiedlichste Ereignisse ausgelöst werden. Gemeinsames Merkmal ist die Verzweiflung, mit der sich die Anrufenden an die TelefonSeelsorge wenden. Bei diesem Typus handelt es sich um das ursprüngliche Zielklientel der TelefonSeelsorge – Menschen, die sich in einer massiven Krise befinden und z. T. in Gefahr stehen, ihrem Leben ein Ende zu bereiten. Der Auftrag für die Beratenden ist dementsprechend klar: die Unterstützung in dieser akuten Situation. Auch wenn die Telefonate seitens der Berater\*innen als „heftig“ charakterisiert werden, trägt die gezielte Qualifizierung für dieses Anliegen dazu bei, dass in den Berichtsblättern keine Ablehnung oder Widerstände gegenüber Anrufer\*innen dieses Typs formuliert werden.<sup>21</sup>

*Mitteilung von Alltagsereignissen:* Diese Anrufenden zeichnen sich dadurch aus, dass sie „nur“ oder „immer“ reden möchten, aber im Berichtsblatt kein konkretes Problem benannt bzw. vorrangig Alltagsereignisse wiedergegeben werden. Im Vordergrund steht das Anliegen, mit einer anderen Person den Alltag zu teilen bzw. diesen einseitig mitzuteilen. Ein Großteil der Anrufenden in dieser Kategorie sind Wiederholungsanrufende. Manche erzählen wiederkehrend gleiche Inhalte. Besonders herausfordernd für die Beratenden gestalten sich die Anrufe dieses Typus, wenn Anrufende nicht formulieren können, dass sie nur reden möchten, sondern weitgehend monologisieren und nicht in kommunikative Beziehung zu den Berater\*innen treten. Vor allem wiederholt Anrufende, die sehr lange über scheinbare Alltagsbanalitäten sprechen und kaum auf Gesprächsbeiträge der/des Seelsorger\*in eingehen, können Unmut verursachen. Beratende haben den Eindruck, dass dieser Typus nicht wirklich Unterstützung brauche und die Telefonleitung für Personen mit „richtigen“ Problemen blockiere. Da das Mitteilungsbedürfnis zugleich „kaum zu stoppen“ scheint, fühlen sich Berater\*innen oft gezwungen, die Beendigung des Gesprächs aktiv zu betreiben, was ebenfalls als belastend erlebt wird.

Anrufende dieses Typus verweisen insofern auf gesellschaftlich bedingte Problemlagen, als sie sich in einer Situation der sozialen Isolation und Einsamkeit zu befinden scheinen, in der es nur wenige Austauschmöglich-

---

21 Ebd.

keiten über den persönlichen Alltag gibt. Fehlen alltägliche soziale Kontakte, stellt die TelefonSeelsorge eine niedrigschwellige Möglichkeit dar, dieses grundlegende Bedürfnis nach einem sozialen „Du“ zu befriedigen. Insofern hat dieser Typus durchaus einen gravierenden Unterstützungsbedarf und ein eindeutiges Anliegen – über das Zuhören der Mitteilungen aus dem Alltag kommt den Seelsorger\*innen die Funktion der Selbstvergewisserung zu, dass man sozial überhaupt existiert, andere Menschen am eigenen Leben teilhaben und darüber das Leben Sinn und Relevanz erhält. Die weitgehend passive Position, die dieses Anliegen für die Beratenden mit sich bringt, ist jedoch über eine längere Zeitdauer und bei wiederkehrenden, scheinbar banalen Erzählungen nicht gut auszuhalten.

*Psychische Erkrankungen:* Generell finden sich unter den Anliegenstypen eine Reihe Anrufer, die explizit oder implizit psychische Erkrankungen thematisieren. Aufgrund ihrer Nichtkalkulierbarkeit stellen diese Krankheiten für Betroffene häufig eine besondere Belastung dar. Gute Phasen können durch Krankheitsschübe abrupt beendet werden. Auch wenn Anrufer mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung häufig in das professionelle psycho-soziale Hilfesystem eingebunden sind, existiert für sie keine 24-Stunden Versorgung. Klein u. a. vermuten vor diesem Hintergrund, dass der überdurchschnittliche Anteil von psychisch erkrankten Anrufern bei der TelefonSeelsorge Ergebnis einer psychotherapeutischen Fehlor Unterversorgung sei. Die TelefonSeelsorge sei deswegen „ein wichtiger, z. T. kompensatorischer Ansprechpartner für Anrufer\*innen zur sozialen und emotionalen Unterstützung“<sup>22</sup>.

Möglicherweise wenden sich Anrufer jedoch auch an die TelefonSeelsorge, weil in professionellen Unterstützungsangeboten nicht immer auf Augenhöhe kommuniziert wird. Im Positiven wie Negativen können Beziehungen zu professionellen Helfer\*innen durch eingespielte, hierarchische Strukturen bestimmt sein. Demgegenüber bietet die TelefonSeelsorge 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 TelefonSeelsorge vielleicht weniger Lücken im professionellen Hilfesystem für psychisch Kranke als vielmehr soziale Lücken in ihrer Lebenswelt. Aktuelle Untersuchungen zur sozialen Teilhabe von Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen kommen einhellig zu dem Ergebnis, dass diese Personengruppe ein erhöhtes Risiko sozialer Isolation und Einsamkeit hat.<sup>23</sup>

22 Klein u. a. (Anm. 12), 128 ff.

23 Yvonne Kahl, Inklusion und Teilhabe aus der Perspektive von Menschen mit psychischen Erkrankungen, Köln 2016; Landesverband Sozialpsychiatrie Mecklenburg-Vorpommern e.V. / Andreas Speck / Ingmar Steinhart (Hg.), Abgehängt und chancenlos? Teilhabechancen und -risiken von Menschen mit schweren psychischen Beeinträchtigungen, Köln 2018.

Insbesondere das Bedürfnis nach Kontakten, die nicht nur durch die Rollen als Patient\*in / Klient\*in gestiftet werden, sondern in denen Betroffene eine persönlich empfundene „Sorge“ erleben, macht die TelefonSeelsorge attraktiv. Insofern ist die TelefonSeelsorge für viele Menschen, die aufgrund psychischer Erkrankungen über (zu) wenig informelle Netzwerkressourcen verfügen, ein wichtiges niederschwelliges Angebot der Lebensbewältigung.

Der vorliegenden Typologie liegt die Vorannahme zugrunde, dass Anrufende sich mit sehr vielen, sehr unterschiedlichen Themen an die TelefonSeelsorge wenden, dahinter aber eine überschaubare Zahl an subjektiven Anliegen steht, die in der Beratung mit jeweils anderen Anforderungen an die Freiwilligen einhergehen. Für die große Mehrheit der Anrufe lassen sich sinnhafte Anliegen identifizieren, die aus Veränderungen moderner Gesellschaften, insbesondere Individualisierungsprozessen, in Kombination mit erhöhten Anforderungen an Reflexionsfähigkeit, Selbstmanagement und Selbstoptimierung resultieren. Wichtig für die Beratungsarbeit ist die Feststellung, dass auch Menschen, die nicht in einer akuten Krise sind und kein eindeutiges Problem formulieren, ernstzunehmende Anliegen haben. Diese sind aus Sicht der Anrufenden 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. Allerdings suchen die Anrufenden oft keine Lösungen und damit auch keine Beratung, sondern vor allem eine Entlastung für ihren „emotionalen Überschuss“.

Ob diese Anliegen wiederholt Anrufender von der TelefonSeelsorge als legitim angesehen werden und wie Beratende für diese Anliegen qualifiziert werden können, sind organisationsintern zu klärende Fragen im Hinblick auf das Selbstverständnis der TelefonSeelsorge und die Konzeption der Qualifizierung. Festzuhalten bleibt zunächst, dass wiederholt Anrufende nicht allein unter der Perspektive gesehen werden sollten, dass sie Probleme „machen“ (z. B. die Leitung für „echte“ Notfälle blockieren), sondern ernst zu nehmen, dass auch diese Personen Probleme haben, kommunikativ aber schwer zu erreichen sind.

### **3. Typologie der Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Nutzerinnen der TelefonSeelsorge**

Mit der Erhebung und fallrekonstruktiven Analyse ethnografischer Beratungsprotokolle als zweiten Baustein der vorliegenden Studie sollte geklärt werden, welche Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien sich hinter den vordergründigen Beratungsanliegen von Nutzer\*innen der TS erkennen lassen. Das Interesse, Beratungsgespräche im Kontext der TelefonSeelsorge

mikroskopisch zu analysieren, fußt zunächst auf der Bedeutsamkeit, die dem Interaktionsgeschehen in der Beratung von Seiten der Beratungsforschung in den letzten Jahren beigemessen wird.<sup>24</sup> In diesem Zusammenhang wird u. a. die Fragestellung fokussiert, welche lebensweltlichen Sinnstrukturen sich in den Erzählungen der Nutzerinnen finden lassen. Das heißt, es geht um das Beratungsgeschehen als interaktiven Prozess, bei dem geklärt werden soll, welche Bewältigungsstrategien sich als gestalterzeugende Strukturmuster in den Beratungsprotokollen widerspiegeln.

Bei der Intention, tieferliegende Sinnstrukturen in Form von Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien herauszuarbeiten, deuten sich zum einen Überschneidungen mit dem Anliegen supervisorischer Praxis, zum anderen mit der Interpretation von Anrufen an, wie sie aus psychoanalytischer Perspektive vorgenommen werden. Allerdings – und darin liegt das besondere Proprium rekonstruktiver Sozialforschung – ermöglicht eine fallrekonstruktive Auswertung von Beratungsprotokollen eine empirische und methodische Erfassung von Sinnstrukturen, die allgemein und überprüfbar sind. Sie beinhaltet zudem das Potenzial, aus dem empirischen Material gegenstandsbezogene Theorien über die Nutzer\*innen der TelefonSeelsorge abzuleiten und damit aufschlussreiches Grundlagenwissen über niedrigschwellige Beratungsangebote im Allgemeinen zur Verfügung zu stellen.

Um das Datenmaterial zu generieren, haben ehrenamtliche Berater\*innen in allen vier beteiligten Geschäftsstellen ethnografische Beratungsprotokolle angefertigt. Bei diesem Datentypus handelt es sich um eine spezifische Form des Gedächtnisprotokolls, wie es im Kontext ethnografischer Forschung in der Sozialen Arbeit entwickelt worden ist, um professionellen Akteuren die Möglichkeit einzuräumen, die eigene Handlungspraxis zu beforschen.<sup>25</sup> Grundvoraussetzung dafür ist, das selbstverständlich Hingenommene der ehrenamtlichen Praxis zu einem fragwürdigen Gegenstand zu machen und eine „ethnografische Grundhaltung der unvoreingenommenen Fallbetrachtung“<sup>26</sup> einzunehmen. Neben einer kleinteiligen sequentiellen Darstellung einzelner Gesprächssituationen, spezifischer Szenen der Interaktion oder auch ganzer Fallvi-

24 Vgl. *Erving Goffmann*, Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt a.M. 1986; *Kirsten Sander / Andreas Hanses* (Hg.), Interaktionsordnungen. Gesundheit als soziale Praxis, Wiesbaden 2012.

25 Vgl. *Gerhard Riemann*, Zur Bedeutung ethnographischer und erzählanalytischer Arbeitsweisen für die (Selbst-)Reflexion professioneller Arbeit. Ein Erfahrungsbericht, in: Bettina Völter (Hg.), Biographieforschung im Diskurs, Wiesbaden 2005, 248–270.

26 *Fritz Schütze*, Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche Orientierung in der Ausbildung der Sozialen Arbeit, in: Norbert Groddeck / Michael Schumann (Hg.), Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und -reflexion, Freiburg i.Br. 1994, 189–297, hier: 201.

gnetten werden in den ethnografischen Fallprotokollen auch die subjektiven Wahrnehmungen der Berater\*innen aufgezeichnet.

Insgesamt wurden 49 Protokolle mit einer Textlänge von einer halben bis zu drei DIN A 4 Seite(n) im Zeitraum von Juni bis Dezember 2017 erstellt<sup>27</sup>, die entsprechend anonymisiert worden sind. Angesichts des formulierten Erkenntnisinteresses, latente Sinnstrukturen in den narrativen Darstellungen der Anrufer\*innen zu ermitteln, wurde die Methode der Objektiven Hermeneutik gewählt. Dieses Verfahren, das sich konsequent an der Grundstruktur sozialer Handlungspraxis ausrichtet und entgegen einer subsumtionslogischen, kategoriengeleiteten Vorgehensweise auf die Strukturerschließung von Daten zielt, bringt gewissermaßen die Sache selbst zum Sprechen.<sup>28</sup> Ausgehend davon, dass jedem sozialen Handeln bedeutungserzeugende, allgemeine Regeln vorgelagert sind, die Sozialität erst ermöglichen und Handlungsspielräume abstecken, denen gegenüber sich die Lebenspraxis verhalten muss, beinhaltet eine sequenzanalytische Herangehensweise, die Auswahlentscheidungen des Subjekts anhand des Datenmaterials punktgenau nachzuzeichnen. Allerdings geht es bei dieser Operation nicht um den Nachvollzug des sich in einer Handlung dokumentierten intentionalen Sinns, sondern vielmehr um eine lückenlose Erschließung sogenannter objektiver Bedeutungsstrukturen, die Aufschluss darüber geben, was eine konkrete Handlung vor dem Hintergrund allgemeiner bedeutungserzeugender Regeln bedeutet. Auf diese Weise wird im erschließenden Nachvollziehen eine spezifische Bildungsgesetzlichkeit sichtbar, bei der die Lebenspraxis über eine Kette von spezifischen Auswahlen ihr Autonomiepotenzial freisetzt und im Spannungsgefüge von strukturellen Bedingungen und Zukunftsoffenheit ihre spezifischen Strukturmuster ausbildet.<sup>29</sup>

Diese Art der Untersuchung, jenseits deskriptiver Merkmale von Anrufer\*innen deren grundlegende Bewältigungsstrategien zu erschließen, eröffnet einen empirischen Zugang zum zentralen Gegenstand der TelefonSeelsorge als einer Einrichtung kirchlicher Diakonie, die sich als telefonisches Seelsorge- und Beratungsangebot versteht. Während bislang so gut wie keine vergleichbaren Arbeiten darüber vorliegen, die dieser Fragestellung

27 Alle beteiligten ehrenamtlichen Berater\*innen sind in Form einer mehrstündigen Schulung zur Ethnografie und ethnografischen Fallprotokollen auf die Erhebungsphase vorbereitet worden. Dabei wurde u. a. auf die Bedeutung wörtlicher Gesprächsanfänge sowie markanter Formulierungen und Begriffe der Anrufer\*innen für die Anfertigung der Protokolle hingewiesen.

28 Vgl. *Ulrich Oevermann*, Die Methode der Fallrekonstruktion in der Grundlagenforschung sowie in der klinischen und pädagogischen Praxis, in: Klaus Kraimer (Hg.), Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung, Frankfurt a.M. 2000, 58–156.

29 Ebd.

im Kontext telefonischer Beratungsangebote nachgehen, konnte mit Hilfe des spezifischen Datenmaterials und dem Auswertungsverfahren der Objektiven Hermeneutik eine Typologie herausgearbeitet werden, die aufschlussreiche Einblicke in die Dynamik von Handlungsmustern und Bewältigungsstrategien ermöglicht, welche sich hinter der Oberfläche von manifesten Konflikten und Problemen der Anrufenden verbergen.

Dabei zeigen sich vier unterschiedliche Strukturmuster bzw. soziologische Typen, die aus entsprechenden Referenzfällen abgeleitet worden sind und sich darüber hinaus in weiteren strukturanalogen Beratungsprotokollen finden lassen.<sup>30</sup> Bis auf jene Protokolle, die in der Darstellung auf psychotische Symptome von Anrufer\*innen hindeuteten, sowie Aufzeichnungen, die von der textlichen Form her relativ kurzgehalten waren und von daher kaum die Möglichkeit boten, die im Material sich zeigenden Strukturhypothesen zu überprüfen, konnte das restliche Datenmaterial jeweils einem dieser Typen zugeordnet werden.

Zu dieser Typologie gehört der „*Typus der schuldlos schuldig Gewordenen*“, der sich vor dem Hintergrund bestehender Konflikte in seinem sozialen Umfeld an die TelefonSeelsorge wendet. Angesichts seines ausgeprägten Ich-Ideals vermag er es nicht, eigene Grenzen sowie die persönliche Erfahrung von Ohnmacht anzuerkennen, die stattdessen auf die von ihm als Aggressoren wahrgenommenen Anderen projiziert werden. Auf diese Weise gelingt es diesem Typus, sich von eigener Verantwortung zu distanzieren, wobei jedoch Schuldgefühle hervorgerufen werden. Von daher ist das Bedürfnis vorherrschend, sich im Gespräch von eigenen Schuldgefühlen zu entlasten, während es zugleich darum geht, die als Aggressoren wahrgenommenen Anderen anzuklagen.

Ein weiteres Strukturmuster stellt der „*Typus der nach Entlastung suchenden Gefangenen*“ dar. Bezeichnend für diesen Typus sind ausgeprägte Sehnsüchte, bestimmte Ideale und moralische Orientierungen umsetzen zu können wie beispielsweise eine harmonische Partnerschaft, persönliche Nähe sowie Wertvorstellungen wie Treue und Solidarität. Mit diesen Bedürfnissen richtet er sich an sein Gegenüber, das seine Erwartungen jedoch nicht erfüllen kann, so dass die Erfahrung der Enttäuschung und des Leidens am Anderen für ihn vorherrschend sind. Da diesem Typus jedoch die eigenen Ambitionen, die seinen Sehnsüchten entgegenstehen, bewusst nicht zugänglich sind, projiziert er diese Anteile als Bewältigungsstrategie auf sein Gegenüber, während er in sich selbst gefangen bleibt. Mit dieser Haltung korrespondiert ein Gesprächsverhalten, das wesentlich auf Entlastung und

30 Aufgrund von Platzgründen ist es an dieser Stelle nicht möglich, dem/der Leser/in einen unmittelbaren Einblick in das Datenmaterial und dessen Auswertung zu geben. Wir verweisen deshalb auf die im kommenden Jahr erscheinende Buchpublikation, die eine ausführliche Darstellung der Daten und der Ergebnisse des Forschungsprojektes enthält.

weniger auf die Auseinandersetzung mit dem inneren Konflikt ausgerichtet ist.

Ein drittes Muster verkörpert sich im „*Typus der imaginierten Krisenbewältigung*“. Charakteristisch für diesen Typus ist seine grundlegende Erfahrung von Ohnmacht, die mit Gefühlen von Hilflosigkeit und Angst einhergeht. Um diese Situation zu bewältigen, nutzt er die TelefonSeelsorge, um im Gespräch eine fiktive Situation zu konstruieren, bei der er sein Problem imaginär bewältigen und seine emotionale Lage umkehren kann. Dabei ist er darauf ausgerichtet, den/die Berater\*in in seinem Sinne zu beeinflussen. Diese Strategie der halluzinierten Verwandlung<sup>31</sup> tritt auch in der Form in Erscheinung, indem eine dramatische Inszenierung von Bedrohungsszenarien in Gang gesetzt und der/die Berater\*in in die psychische Konfliktsituation miteinbezogen bzw. für die angestrebte fiktive Bewältigung instrumentalisiert wird. Das skizzierte Muster, das sich auch in der psychoanalytisch ausgerichteten Literatur zur TelefonSeelsorge finden lässt, betitelt Martin Weimer als „einen besonderen seelsorglichen Gesprächstypus“<sup>32</sup>, bei dem der Seelsorger an den „halluzinierte(n) Erlebnissen der inneren Welt des ratsuchenden Menschen“ partizipiert, so dass sich ein „zu zweit geträumter Tagtraum“ entwickeln kann.

Schließlich bildet der „*Typus der akzeptanzbedürftigen Resignation*“ das vierte Muster, das im Datenmaterial gefunden werden konnte. Charakteristisch für diesen Typus ist die Erfahrung des Scheiterns in zentralen Bewährungsfeldern, wobei das Misslingen als auferlegtes Schicksal begriffen wird. Als Bewältigungsstrategie wählt er ein regressives Handlungsschema, um von der eigenen Verantwortung entlastet zu werden. Dementsprechend wendet er sich an die TelefonSeelsorge, um seine emotionale Bedürftigkeit zu artikulieren, verbunden mit dem Appell an den/die Berater\*in, ihn zu unterstützen und seine Problemlage anzuerkennen.

Stellt man nun diese vier Strukturmuster in einem Vergleich kontrastierend gegenüber, werden folgende Gemeinsamkeiten und Differenzen deutlich:

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 sowie nach Befreiung von eingeklemmten Affekten suchen. Dementsprechend stehen für sie weniger das dialogische Gespräch mit einem/r Berater\*in im Vor-

31 Vgl. Martin Weimer (2008), Das Pantomimenpferd – Überlegungen zu einem besonderen seelsorglichen Gesprächstypus. <https://www.weimer-gruppenanalyse-praxis.de/texte.html> (letzter Zugriff: 22.03.2019).

32 Ebd., 1.

dergrund als vielmehr die eigenen mehr oder minder unbewussten interesselgeleiteten Absichten. In diesem Sinne findet sich beim „*Typus der schuldlos schuldig Gewordenen*“ auffallend häufig die Gesprächsstrategie des Monologisierens, während beim „*Typus der nach Entlastung suchenden Gefangenen*“ oftmals die Interventionen der Beraterin oder des Beraters abgeblockt werden. Am offensichtlichsten zeigt sich das instrumentalisierende Gesprächsverhalten beim „*Typus der imaginierten Krisenbewältigung*“, der sich eines manipulativen Gesprächsstils bedient, während der „*Typus der akzeptanzbedürftigen Resignation*“ sich auf die Artikulation seiner Bedürftigkeit beruft und damit auf die Strategie des Appells zurückgreift, um sein Gegenüber in seinem Sinne zu instrumentalisieren. Insgesamt sprechen diese Modi des Gesprächsverhaltens der vier ermittelten Typen dafür, dass die TelefonSeelsorge als spezifisches Seelsorgeangebot, das sich gerade durch das Setting einer abgeschiedenen Anonymität charakterisiert, einen instrumentalisierenden Gesprächsstil mit hervorbringt, bei dem sich die Anrufer\*innen nur bedingt verantworten müssen. Auch wenn diese Gesprächsstrategien in den überwiegenden Fällen unbewusst ablaufen, so trifft dennoch in diesem Zusammenhang die These von Eberhard Hauschildt zu, der die TelefonSeelsorge als eine Form der Hilfe begreift, „die besonders ungeschützt darin ist, missbraucht zu werden“<sup>33</sup>. Von daher verstärkt das empirische Ergebnis des instrumentalisierenden Gesprächsverhaltens der Nutzer\*innen der TelefonSeelsorge die Frage nach dem Schutz derjenigen, die sich als ehrenamtliche Seelsorger\*innen für dieses Angebot zur Verfügung stellen.<sup>34</sup>

In allen vier Strukturmustern dokumentiert sich zudem, wie Nutzer\*innen der TelefonSeelsorge innerpsychischen Problemlagen, die durch Konflikte, Belastungen und unbewältigte biografische Erfahrungen hervorgerufen werden, mit spezifischen Bewältigungsstrategien begegnen. Darin spiegeln sich – psychoanalytisch gesprochen – klassische Abwehrmechanismen<sup>35</sup>, mit deren Hilfe Spannungen zwar nicht gelöst, jedoch erträglicher gemacht werden können. So greifen die beiden erstgenannten Typen „*der unschuldig schuldig Gewordenen*“ sowie der „*nach Entlastung suchenden Gefangenen*“ auf den Modus der Projektion<sup>36</sup> zurück, indem sie ihren inneren „Schatten“ verleugnen und auf den Anderen projizieren. Geht es also bei dieser Art der Bewältigung darum, abgelehnte Gefühle und Wünsche aus sich auszuschließen und in anderen Personen zu lokalisieren,<sup>37</sup> zeigt sich im

33 Hauschildt (Anm. 7), 60.

34 Vgl. ebd.

35 Vgl. Anna Freud, *Das Ich und die Abwehrmechanismen*, München 1977.

36 Vgl. Stavros Mentzos, *Lehrbuch der Psychodynamik. Die Funktion der Dysfunktionalität psychischer Störungen*, Göttingen 2013.

37 Vgl. Jean Laplanche / Jean-Bertrand Pontalis, *Das Vokabular der Psychoanalyse*, Frankfurt a.M. 1973, 400.

Unterschied dazu bei dem dritten und vierten Typus der entgegengesetzte Modus der Introjektion bzw. Identifizierung. Bezeichnend dafür ist, dass beim „*Typus der „imaginierten Krisenbewältigung“*“ eine Identifikation mit einer halluzinierten Fiktion erfolgt, so dass Objekte der Außenwelt vom Ich aufgenommen und zum Gegenstand von Phantasien gemacht werden.<sup>38</sup> Dagegen vollzieht sich die Introjektion beim „*Typus der akzeptanzsuchenden Resignation“* auf die Weise, dass eine Identifikation mit unterstützenden Instanzen erfolgt, welche die Versorgung der eigenen Person, die nicht geleistet werden kann, sicherstellt.

Ohne Zweifel handelt es sich bei den vier skizzierten Bewältigungsstrategien, die sich in der Typologie der Anrufer\*innen der TS zeigt, um weit verbreitete Handlungsmuster, die sowohl im Beratungs- und Therapiekontext als auch häufig in der Alltagskommunikation auftauchen, da sie zentrale Modi oder Abwehrmechanismen darstellen, um innere Spannungen weniger spürbar zu machen. Lediglich die Bewältigungsstrategie, die der „*Typus der imaginierten Krisenbewältigung“* verkörpert, dürfte in der Form der Halluzination innerer Welten eine stärkere Relevanz für den institutionellen Rahmen der TelefonSeelsorge haben. Möglicherweise sind in der Alltagskommunikation „weichere Ausgestaltungen“ dieses Musters anzutreffen.

Indem sich die Akteur\*innen mit ihren 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 die inneren Konflikte zu finden, sondern im Vordergrund steht für die Anrufer\*innen das situative Bedürfnis, sich im Resonanzraum des telefonischen Gesprächs 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<sup>39</sup> um eine Hilfe handelt, „die im Moment gebraucht wird“<sup>40</sup>. Zum anderen zielt sie darauf, Menschen zu integrieren, die an Leib, Seele und Geist gefährdet sind.<sup>41</sup> Bezieht man nun die seelsorgerliche Intention der Integration auf die innerpsychische und psychosoziale Dimension des Menschen, dann leistet TelefonSeelsorge mit ihrer Entlastungsfunktion einen wesentlichen Beitrag „zur Integration des Seelischen“<sup>42</sup>. Dabei geht es keinesfalls um eine Heilung, wie diese in der therapeutischen Behandlung angestrebt wird, sondern vielmehr

38 Vgl. ebd., 253 f.

39 Vgl. *Steinkamp* (Anm. 6), 190.

40 *Hauschildt* (Anm. 8), 58.

41 Ebd., 53.

42 *Weimer* (Anm. 31).

um die Vermittlung einer grundlegenden Akzeptanz der innerpsychischen und psychosozialen Spannungen. Vor diesem Hintergrund übernimmt die TelefonSeelsorge einerseits eine Funktion, wie sie das katholische und evangelische Pfarrhaus bis weit in das 20. Jahrhundert hinein bereitgestellt hat.<sup>43</sup> Sie bietet Menschen einen Ort an, der sowohl eine situative Heimstatt gewährt als auch die Möglichkeit gibt, sich Probleme und Belastungen, die in anderen Funktionssystemen erzeugt, aber dort nicht behandelt werden, von der Seele zu reden.<sup>44</sup> Andererseits trifft die These, die Martin Weimer vor mehr als dreißig Jahren formuliert hat, aber auch nicht zu, denn die strukturellen Rahmenbedingungen der TelefonSeelsorge erzeugen – und das ist ein wesentliches Ergebnis der vorliegenden Studie – einen spezifischen Gesprächsstil der Anrufer\*innen, der nicht mit einem dialogischen Gespräch in der Unmittelbarkeit der Präsenz der Beteiligten vergleichbar ist. Möglicherweise könnte dies ein Ausgangspunkt sein, die spezifische Identität der Institution TelefonSeelsorge auch im Vergleich zu anderen Seelsorge- und Beratungsangeboten im beginnenden 21. Jahrhundert noch einmal neu zu überdenken.

#### 4. Resümee und Diskussion der Projektergebnisse

Die Auseinandersetzung mit den subjektiven Anliegen und tieferliegenden Problemstrukturen von Anrufenden der TelefonSeelsorge stehen exemplarisch für die sozialen Herausforderungen, mit denen das Subjekt in der modernen fluiden Gesellschaft zu kämpfen hat. Im Folgenden sollen deshalb zentrale Ergebnisse der Untersuchung in gesamtgesellschaftliche Entwicklungsprozesse sowie in die spezifische Logik der Beratungspraxis der TelefonSeelsorge eingeordnet und auf der Folie des institutionellen Selbstverständnisses der Organisation diskutiert werden.

Für moderne Gesellschaften wird insgesamt ein wachsender Bedarf an spezifischer Beratung konstatiert,<sup>45</sup> aufgrund einer gesteigerten sozialen Komplexität, einer zunehmenden Bürokratisierung und Verrechtlichung sowie einer Rationalisierung sozialer Zusammenhänge.<sup>46</sup> Der gesellschaftliche „Megatrend“ der Individualisierung, im Sinne der Herauslösung des Einzelnen aus sozialen und normativen Vorgaben qua Herkunftsmilieu, Geschlecht, religiöser oder auch politischer Zugehörigkeit, und die damit verbundenen größeren Wahlfreiheiten, das individuelle Leben nach eigenem

43 Vgl. *Martin Weimer*, Telefonseelsorge – das Pfarrhaus des 20. Jahrhunderts. Überlegungen zum Funktionswandel kirchlicher Institutionen, in: *WzM* 39 (1987), 38–47.

44 Vgl. *Niklas Luhmann*, Funktion der Religion, Frankfurt a.M. 1977.

45 Vgl. *Franz Stimmer / Harald Ansen*, Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess, Stuttgart 2016, 13.

46 Vgl. ebd., 17.

Gusto zu gestalten, haben zu einer erheblichen Pluralisierung von Lebensläufen und -stilen geführt. Das „Erodieren traditioneller Orientierungsrahmen“<sup>47</sup> birgt dabei ein hohes Verunsicherungspotential. Denn die Kehrseite von Individualisierungsprozessen besteht darin, dass mit der Vielzahl an Optionen auch eine Zunahme von Wahlzweigen und individuell zu verantwortenden Entscheidungen einhergeht. Dabei sind zugleich die persönlichen Wahlmöglichkeiten durch institutionelle Vorgaben deutlich begrenzt.<sup>48</sup> Dies hat zur Konsequenz, dass das Individuum zum „kleinsten Nenner der Gesellschaft“ wird und „damit [...] alle Widersprüche selbst aushalten und mit sich selbst ausmachen“<sup>49</sup> muss.

Die zunehmende Erosion traditioneller Lebenskonzepte, die Erfahrung des „disembedding“ (Anthony Giddens), die Notwendigkeit zu mehr Eigenverantwortung und Lebensgestaltung haben Menschen in der Gegenwartsgesellschaft viele Möglichkeiten der Selbstgestaltung verschafft. Zugleich ist aber auch das Risiko des Scheiterns gewachsen.<sup>50</sup> „Gelingendes“ Leben in eigener Verantwortung, in dem Fehlentscheidungen auch revidiert werden können und Erfahrungen des Scheiterns nicht sofort die gesamte Person infrage stellen, erfordert in der „flüchtigen Moderne“<sup>51</sup>, d. h. unter Bedingungen zunehmender gesellschaftlicher Komplexität und erhöhter beruflicher wie privater Mobilitäts-, Flexibilitäts-, Leistungs-, aber vor allem auch Autonomieanforderungen, ausreichende psycho-soziale wie sozio-ökonomische Ressourcen. Diese sind nicht nur sozial ungleich verteilt, sondern auch in der erforderlichen Breite für viele Menschen nur bedingt verfügbar. Damit ist die Gefahr verbunden, dass es bei gleichzeitig wegbrechenden, haltgebenden sozialen Strukturen zunehmend mehr Menschen gibt, die mit sozial induzierten Phänomenen, wie z. B. Verunsicherung, Unzufriedenheit, Überforderung und Überlastung, aber auch Einsamkeit und / oder sozialer Isolation, zu kämpfen haben. Hartmut Rosa folgend<sup>52</sup>, trägt auch die zunehmende Beschleunigung dieser gesellschaftlichen Prozesse zur Intensivierung von Entfremdungsprozessen bei.

---

47 Jule-Marie Lorenzen / Lisa-Marian Schmidt / Darius Zifonun, Einleitung: Grenzen und Lebenslauf, in: Dies. (Hg.), Grenzen und Lebenslauf. Beratung als Form des Managements biografischer Übergänge, Weinheim / Basel 2014, 9–22, hier: 10.

48 Ulrich Beck, Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt a.M. 2003.

49 Silke Haagen, Die Relevanz biografischer Bezüge in der sozialpädagogischen Beratung, in: Neue Praxis 46 (2016), 4, 350–362, hier: 350.

50 Heiner Keupp, Die soziale Amnesie der Psychotherapie und von der Notwendigkeit der Gesellschaftsdiagnostik, in: Stephan Rietmann / Maik Sawatzki (Hg.), Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zu der Verhältnisorientierung?, Wiesbaden 2018, 21–44, hier: 30.

51 Bauman (Anm. 5).

52 Hartmut Rosa, Beschleunigung und Entfremdung. Entwurf einer kritischen Theorie spätmoderner Zeitlichkeit, Berlin <sup>3</sup>2016.

Das Subjekt muss unter den gegebenen gesellschaftlichen Bedingungen ein hohes Maß an lebenslanger Identitätsarbeit leisten, während stabile Orientierungspunkte für diese Anforderung in der Sozial- und Lebenswelt erodieren.<sup>53</sup> Menschen sehen sich dem sozialen Erwartungsdruck gegenüber, das eigene Handeln an rationalen Abwägungsprozessen verschiedener Optionen unter Berücksichtigung persönlicher Interessen und Voraussetzungen, aber vor allem auch möglichst umfassender Informationen über vorhandene Handlungsalternativen und ihrer jeweiligen langfristigen Konsequenzen auszurichten. Ulrich Bröckling bezeichnet den hierfür erforderlichen Sozialcharakter als „unternehmerisches Selbst“, das die eigenen Lebensprojekte vorausschauend, klug, reflektiert und möglichst mit optimalem Ressourceneinsatz zum Erfolg bringt.<sup>54</sup>

In den ersten drei Anliegentypen „*Informationsbedarf*“, „*konkreter Entscheidungsprozess*“ und „*akutes Alltagsproblem / -herausforderung*“ stehen die gezielte Suche nach Information und Beratung in persönlichen Abwägungsprozessen im Vordergrund. Unter den gegebenen gesellschaftlichen Anforderungen ist diese Praxis insofern ein kompetentes Verhalten, als die Hinzuziehung einer zweiten oder dritten Perspektive die Entscheidungsfindung erleichtern und die Entscheidungssicherheit erhöhen kann. In ihr dokumentiert sich allerdings auch, dass mit den gesellschaftlichen Individualisierungsprozessen eine erhebliche Singularisierung verbunden ist.<sup>55</sup>

Folgen von Singularisierungsprozessen dokumentieren sich in allen Typen von Anruferanliegen. Es fehlen Gesprächspartner\*innen / Zuhörer\*innen für Alltagsereignisse und -fragen, für Entscheidungsprozesse, bei aktuellen Konflikten, in akuten Krisensituationen wie bei Dauerbelastungen. Ein Anruf bei der TelefonSeelsorge bedeutet nicht automatisch, dass die Anrufer\*innen kein soziales Netz bzw. keine professionelle Unterstützung haben. Aber die informelle wie professionelle Unterstützung scheint aus Sicht der Anrufenden vor allem emotional nicht ausreichend zu sein.<sup>56</sup>

Insbesondere bei den wiederholt Anrufenden des Anliegentypus „komplexe und dauerhafte Belastungssituation“ wird deutlich, dass viele den Erwartungen informeller wie professioneller Kontexte, ihr jeweiliges Problem in einer sozial akzeptierten Zeitspanne zu bewältigen, nicht entsprechen (können). Dauerhafte persönliche Stagnation und emotionales Leiden stellen in einer Gesellschaft, in der u. a. Flexibilität, Mobilität, lebenslanges Lernen, individuelle Selbstverwirklichung und „Glück“ zentrale normative Orientierungen bilden, erhebliche Risiken für die erfolgreiche Gestaltung sozialer Beziehungen dar. Klaus Dörner u. a. folgend, findet sich heutzutage

53 Keupp (Anm. 50), 30.

54 Ulrich Bröckling, *Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform*, Frankfurt a.M. 42011.

55 Lorenzen u. a. (Anm. 47), 10.

56 Deters u. a. (Anm. 13), 24 f.

zunehmend die Haltung, dass Negatives wie bspw. Schmerzen, Angst, Leiden, Unberechenbares, Unerwartetes und Ähnliches eigentlich nicht zum Leben gehören.<sup>57</sup> Dies erklärt, warum auch für Personen, die noch über soziale Netzwerke verfügen, in denen sie ihre wiederkehrende emotionale Bedrängnis aber nicht (mehr) ausreichend thematisieren können, ein Anruf bei der TelefonSeelsorge ein wichtiges Ventil darstellen kann, sich kurzfristig emotional zu entlasten. Ihr beständiges, auch von den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen als anstrengend empfundenenes, „Klagen“ interpretiert Christian Kohlross 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 verbirgt sich ein tiefes, vielleicht das menschlichste Bedürfnis überhaupt: das nach keiner Tat, keiner Leistung geschuldeter Anerkennung.“<sup>58</sup>

Die hohe Inanspruchnahme durch Anrufende mit einer psychischen Erkrankung zeigt darüber hinaus, dass es vielen Menschen trotz Medikamenten, Therapie(n) und professioneller Begleitung nicht gelingt, ihre Erkrankungen erfolgreich zu bewältigen oder zumindest subjektiv kontrollieren zu können. Diese Grenzen von medikamentösen wie psychotherapeutischen Interventionen sind mittlerweile auch wissenschaftlich belegt.<sup>59</sup>

Hinzu kommt, dass individuumszentrierte Interventionen nichts an den gesellschaftlichen Ursachen, die psychischen Störungen zugrunde liegen, ändern. So weist Keupp darauf hin, dass sich die Fehlzeiten von Arbeitnehmer\*innen nicht nur aufgrund psychischer Erkrankungen, sondern kontinuierlich zunehmender Prozesse der Arbeitsverdichtung sowie des Leistungs- und Konkurrenzdrucks niederschlagen. Auch im Bildungssystem nähmen Symptome wie Versagensängste, Schlafstörungen, depressiven Verstimmungen und psycho-somatische Reaktionen zu. Die generell steigende Zahl der Diagnose „Depression“ könne als Ausdruck einer mangelnden Balance von Belastungs- und Bewältigungsressourcen in spätmodernen Lebensverhältnissen verstanden werden.<sup>60</sup> Dabei können nicht nur psychische Belastungen, sondern auch körperliche Behinderungen oder eine als nicht ausreichend erachtete Qualifizierung zu einer dauerhaften Exklusion aus dem Erwerbsleben sowie der sozialen Teilhabe führen.

57 Klaus Dörner / Ursula Plog / Christine Teller / Frank Wendt, *Irren ist menschlich. Lehrbuch der Psychiatrie/Psychotherapie*. Neuausgabe, Bonn <sup>21</sup>2012, 237.

58 Christian Kohlross, *kollektiv neurotisch. Warum die westlichen Gesellschaften therapiebedürftig sind*, Bonn 2017, 33.

59 Vgl. Anna Auckenthaler, *Kurzlehrbuch Klinisch Psychologie und Psychotherapie*, Stuttgart 2012; Stefan Weinmann, *Die Vermessung der Psychiatrie. Täuschung und Selbsttäuschung eines Fachgebiets*, Köln 2019, 77 ff.

60 Keupp (Anm. 50), 28 f.

Unstrittig dürfte sein, dass immer mehr Menschen Veränderungen in ihrer Arbeits- und Alltagswelt als Herausforderungen und Belastungen erleben, die ihre Bewältigungsmöglichkeiten überschreiten. Die „Klinifizierung“ der daraus folgenden psychischen Probleme enthält die Gefahr der Individualisierung gesellschaftlicher Problemlagen.<sup>61</sup>

Insbesondere im Typus „*Mitteilung von Alltagsereignissen*“ dokumentieren sich Vereinsamung und soziale Isolation,<sup>62</sup> als in der Lebenswelt der Anrufenden Personen zu fehlen scheinen, mit denen sie die alltäglichen Dinge des Lebens teilen können. Einigen Anrufenden gelingt es, diese Einsamkeit zu formulieren, andere suchen nach Problemaufhängern, um ein TS-Gespräch zu legitimieren oder die Anrufdauer zu verlängern. Aber auch ihnen scheint es vorrangig darum zu gehen, ihr „Dasein“ einem menschlichen Gegenüber mitzuteilen. Denn wie Martin Buber im dialogischen Prinzip<sup>63</sup> darlegt, wird der Mensch erst an einem sozialen Du zu einem Ich. Wenn Menschen das Gefühl haben, aufgrund von Armut, Einsamkeit und sozialer Isolation sozial unsichtbar zu werden, stellt die TelefonSeelsorge eine der wenigen, niedrigschwelligeren Möglichkeiten dar, ein soziales Du zu generieren.<sup>64</sup>

Generell ist vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen Franz Stimmer und Harald Ansen zuzustimmen, dass es in der Arbeit der TelefonSeelsorge vor allem darum gehen muss,

„die Lebensbedingungen und die Umgangsweisen Ratsuchender mit gesellschaftlichen Herausforderungen zu reflektieren, auch um eine Individualisierung oder eine Pathologisierung sozial ausgelöster Probleme zu vermeiden“<sup>65</sup>.

Gegenüber den bislang diskutierten Typen von Anruferanliegen und deren Einbettung in die Herausforderungen der modernen Risikogesellschaft vermitteln die Ergebnisse der rekonstruierten Fallprotokolle und deren Typisierung in Form prägnanter Strukturmuster einen differenzierten Einblick in die tieferliegenden Motive der Nutzer\*innen, sich an die TelefonSeelsorge zu wenden. Dabei steht vor allem die Entlastung von innerpsychischen Konfliktlagen im Vordergrund, bei der sich vier grundlegende Muster im Datenmaterial zeigen, die mit entsprechenden Bewältigungs-

61 Ebd., 30.

62 Dass aufgrund von Singularisierungsprozessen in modernen Gesellschaften Erfahrungen von Einsamkeit und sozialer Isolation deutlich zunehmen, zeigt das Beispiel Großbritanniens. Hier hat die Regierung angesichts eines ausgeprägten sozialen Problemdrucks bereits eine überministerielle Arbeitsgruppe zum Thema Einsamkeit eingerichtet. Vgl. GOV.uk, Government's work on tackling loneliness. <<https://www.gov.uk/government/collections/governments-work-on-tackling-loneliness>> (letzter Zugriff: 23.07.2019).

63 Martin Buber, *Das dialogische Prinzip*, Gütersloh<sup>10</sup>2006.

64 Deters u. a. (Anm. 13), 25.

65 Stimmer / Ansen (Anm. 45), 39.

strategien korrespondieren. Eine Lösung dieser grundlegenden Konflikte wird jedoch nicht angestrebt; vielmehr geht es den Anrufer\*innen darum, ihre emotionalen Bedürfnisse stillen zu können, so dass sich bei allen vier Typen ein mehr oder minder ausgeprägter instrumentalisierender Gesprächsstil nachweisen lässt. Demnach zeigt sich auf Seiten der Anrufer\*innen – so die These – eine spezifische Kommunikationsform, die für die Klientel der TelefonSeelsorge charakteristisch zu sein scheint und offensichtlich mit der spezifischen institutionellen Ausgestaltung des Beratungsangebotes korrespondiert. Dabei verstärkt gewissermaßen der Auftrag der Seelsorge, die sich von ihrem Selbstverständnis her auf die „Reintegration der Gefährdeten in der Kirche, der Gefährdeten an Leib, Seele und Geist“<sup>66</sup> bezieht, das Bedürfnis von Menschen, sich in einer globalisierten Welt, in der Krisen- und Kontingenzerfahrungen kontinuierlich zunehmen, an einem bestimmten Ort versorgen zu lassen<sup>67</sup>. Diesem Verlangen nach emotionalem Halt wird nicht zuletzt durch die institutionellen Strukturen der TelefonSeelsorge Rechnung getragen, die sich durch ubiquitäre und permanente Präsenz sowie eine unlimitierte Zuständigkeit definieren.<sup>68</sup> Insofern verführt die „Organisation Seelsorge“, die im Bild des sich um seine Schafe kümmernden Hirten eine Veranschaulichung erfährt, Martin Weimer zufolge ihre Klientel „zu einer ganz bestimmten Grundeinstellung dem Seelsorgegespräch gegenüber“<sup>69</sup>. Während der Autor diese Argumentation in erster Linie auf die Pfarrgemeinde bezieht, lässt sich dieser Zusammenhang in der vorliegenden Studie insbesondere für die Nutzer\*innen der TelefonSeelsorge empirisch nachweisen. Dabei begründet sich das festgestellte Gesprächsverhalten auch darin, dass das institutionelle Setting der Anonymität und der räumlichen Distanz zwischen den Gesprächspartner\*innen die Verantwortung der Anruferin bzw. des Anrufers reduziert.

Demzufolge neigt die Klientel der TelefonSeelsorge stärker dazu, ihre Sehnsüchte nach „Erlösung und Entlastung“ auf die ehrenamtlichen Berater\*innen als Vertreter\*innen einer Institution zu richten, die sich von ihrem Seelsorgeauftrag auf eine spezifische Dimension beruft, nämlich Gottes Heil und Gnade den Menschen zuzusprechen.<sup>70</sup> Auch wenn die theologische Ebene des Seelsorgegesprächs kaum direkt thematisiert wird und für die meisten der Anrufer\*innen nur von geringer Relevanz ist, so spielen dennoch die grundlegenden Bedeutungen von christlicher Seelsorge im kollektiven Unbewussten eine entscheidende Rolle. Daraus resultiert ein Ge-

66 *Hauschildt* (Anm. 8), 58.

67 *Weimer* (Anm. 31), 4.

68 *Weimer* (Anm. 43), 42.

69 *Weimer* (Anm. 31), 3.

70 Vgl. *Udo Rauchfleisch*, Unterschiede zwischen seelsorglichen, beratenden und therapeutischen Kontakten in der Telefonseelsorge, in: *Hauschildt / Blömeke* (Anm. 2), 67–78, hier: 68 f.

sprächsverhalten der Nutzer\*innen, bei dem der Subjektstatus der Berater\*innen tendenziell in den Hintergrund gerät.

Von daher muss sich TelefonSeelsorge, die immer das Risiko beinhaltet, missbraucht zu werden, mit der Frage auseinandersetzen, wie sie ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen schützen kann und zugleich ausreichend vorbereitet, dem instrumentellen Gesprächsverhalten der Nutzer\*innen zu begegnen.

Darüber hinaus – auch das verdeutlichen die analysierten Beratungsprotokolle – unterscheiden sich die Problemstrukturen der Anrufer\*innen kaum von denen, wie sie auch im Rahmen von Beratung und Therapie zur Sprache kommen. Dies belegen vor allem die vier ermittelten Strukturmuster, in denen sich typische Bewältigungsstrategien innerpsychischer Spannungen bzw. Abwehrmechanismen spiegeln. Dass sich die Anrufer\*innen für das spezifische Angebot der TelefonSeelsorge entscheiden, anstatt auf Formate wie Beratung oder Therapie zurückzugreifen, dürfte darin begründet sein – so die weitere These –, dass die seelsorgliche Beratung am Telefon die Möglichkeit bietet, innere Empfindungen im Resonanzraum der TelefonSeelsorge zu verbalisieren und damit gleichzeitig zu externalisieren, ohne dass dabei ein Anspruch besteht – wie etwa in der Therapie –, ein Ziel zu erreichen oder sich gar zu verändern.<sup>71</sup> Jedenfalls lässt sich dies anhand der rekonstruierten Fallprotokolle nachzeichnen, die die Entlastung dokumentieren, die Anrufer\*innen in den Gesprächen erleben. Demnach ergeben sich im telefonseelsorglichen Setting im weitesten Sinne Anknüpfungen an das Konzept einer Redekur, wie dieses von Freud entwickelt worden ist, um mit der Hilfe der Versprachlichung emotionaler Befindlichkeiten innere Blockaden zu lösen. Auch wenn die Auflösung innerpsychischer Konflikte in den überwiegenden Fällen nicht gelingt, so stellt dennoch die TelefonSeelsorge einen Raum bereit, in dem das ausgesprochen werden kann, was in einer funktional differenzierten Gesellschaft ansonsten keinen Ort hat. In diesem Sinne spricht Martin Weimar ganz treffend vom Asyl, das die TelefonSeelsorge schwierigen Themen gewährt,<sup>72</sup> denen – so könnte man ergänzen – in anderen Institutionen kaum ein Aufenthaltsrecht beschieden ist. Diese spezifische Funktion, die damit die TelefonSeelsorge im Unterschied zu anderen Angeboten der Beratung und Therapie übernimmt, könnte einen wesentlichen Impuls liefern für die weitere Entwicklung der institutionellen Identität der Einrichtung.

Nicht zuletzt werfen die empirischen Ergebnisse der Studie die Frage nach den Kompetenzen der ehrenamtlichen Berater\*innen und den dafür erforderlichen Qualifikationen auf. Dabei ist zum einen zu berücksichtigen, dass

71 Vgl. *Ulrike Wagner-Rau*, Seelsorge als Gespräch. Relecture eines Klassikers der Pastoralpsychologie, in: *WzM* 60 (2008), 20–32.

72 Vgl. *Weimer* (Anm. 31), 5.

das grundlegende Anliegen der Nutzer\*innen darin besteht, sich zu entlasten, was sowohl eine Vergewisserung über den spezifischen Auftrag der Seelsorge, den damit verbundenen Implikationen, aber auch über jene Grenzen nahelegt, die der seelsorgliche Rahmen setzt. Zum anderen könnte die ermittelte Typologie der vier zentralen Bewältigungsstrategien von Anrufer\*innen, die grundlegende Motivstrukturen und zentrale Handlungsmuster offenbart, die mit dem bloßen Auge nicht zu erkennen sind und deren Gesetzmäßigkeiten auch in Supervisionsprozessen nicht thematisiert werden, einen wichtigen Baustein für die Weiterbildung von Ehrenamtlichen liefern. Dabei würde die Auseinandersetzung mit grundlegenden Strukturmustern der Klientel eine wichtige Orientierungshilfe für die Gesprächsbegleitung vermitteln, ohne Nutzer\*innen vorschnell in Kategorien einzuordnen.

Insbesondere vor dem Hintergrund eines steigenden gesellschaftlichen Bedarfs an Lebensorientierungen erweist es sich für die Institution der TelefonSeelsorge als essentiell notwendig, hinter den vielfältigen und geläufigen Themen der Anrufer\*innen tieferliegende Sinnfragen zu erkennen. In dieser Hinsicht vermitteln die auf der Grundlage der Beratungsprotokolle herausgearbeiteten vier Strukturmodelle – wenn auch auf jeweils unterschiedliche Weise – die Auseinandersetzung der Nutzer\*innen mit Fragen nach der eigenen Identität und dem Leiden an den persönlich erfahrenen Grenzen sowie ihren Sehnsüchten nach Ganzwerdung und Befreiung von ihren inneren Blockaden. In dieser Thematisierung des Selbst offenbart sich aus religionssoziologischer Perspektive eine religiöse Komponente,<sup>73</sup> zumal wenn man bedenkt, dass religiöse Sinnangebote in einer pluralisierten Gesellschaft nach dem „Kriterium der Brauchbarkeit zur Angst- und Lebensbewältigung“<sup>74</sup> ausgewählt werden. Dies verdeutlicht noch einmal die Mehrdimensionalität des telefonischen Seelsorgegesprächs, das insofern neben „dem gesamten Spektrum therapeutischer und quasi therapeutischer Methoden“ auf eine hermeneutische Deutungskompetenz angewiesen bleibt, um die persönlichen Erfahrungen der Anrufer\*innen in einen sinnstiftenden Kontext zu stellen. Von daher wäre zu überprüfen, inwiefern hermeneutisch rekonstruktive Verfahren, wie sie z. B. in der Ausbildung von beratenden Berufen für die Aneignung eines verstehenden Habitus genutzt werden, auch für die Weiterbildung der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge relevant sein könnten.

Zieht man abschließend ein resümierendes Fazit der Studie, dann bestätigt sich einerseits erneut die zentrale Bedeutung der TelefonSeelsorge als spezifisches Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft. Dessen

---

73 Vgl. *Karl Gabriel*, Christentum zwischen Tradition und Postmoderne. Freiburg i.Br. 1992, 158.

74 Ebd.

Proprium kennzeichnet sich darin, dass eine Zuständigkeit für die Belastungen von Personen übernommen wird, für die eine Beratung oder Therapie nicht in Frage kommt oder aber deren Probleme und Bedürfnisse im Beratungskontext sowie anderen gesellschaftlichen Systemen nicht bearbeitet werden. Gleichzeitig bleiben aber moderne Gesellschaften notwendig auf solche Institutionen angewiesen, die „bereit sind, die abgewehrten melancholischen Erlebnisgehalte auf sich zu nehmen“,<sup>75</sup> die durch moderne neoliberale Gesellschaftsstrukturen erzeugt werden. Andererseits eröffnet die Studie mit ihren Ergebnissen zu den Anruferanliegen, dem Kommunikationsverhalten sowie zu den Problem- und Bewältigungsstrategien der Nutzer\*innen weitreichende Perspektiven auf mögliche zukünftige Qualifizierungsbedarfe der ehrenamtlichen Berater\*innen sowie auf die Weiterentwicklung des institutionellen Selbstverständnisses. Inwieweit die TelefonSeelsorge dabei Aufgaben übernimmt, die bislang im Rahmen der klassischen Seelsorge erfolgt sind, bleibt allerdings weiterhin eine offene Frage.

---

„TelefonSeelsorge“ (Telephone Emergency Services) as a Way of Counselling in Pluralized Society: Request, Motives, Problem Structures and Coping Strategies of the Telephoner. *This qualitative-empirical study on the basis of several kinds of data of the „TelefonSeelsorge“ deals with subjective requests as well as latent problem structures and coping strategies of the users. The results are relevant for research on counselling in general, since they offer a deep insight into the factual course of action in counselling. In addition, they lay open the individual psycho-social situations of the caller, but also the challenges of developments in society and social change which become obvious, especially in low-threshold services like the „TelefonSeelsorge“.*

Dr. disc. pol. Prof. Dr. Walburga Hoff (Diplompädagogin / Diplomtheologin), geb. 1958, ist Professorin für Soziale Arbeit im Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen, Standort Münster, Piusallee 89, 48147 Münster.  
E-Mail: w.hoff@katho-nrw.de

Dr. phil. Christiane Rohleder (Diplomsoziologin), geb. 1964, ist Professorin für Soziologie im Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen, Standort Münster, Piusallee 89, 48147 Münster.  
E-Mail: c.rohleder@katho-nrw.de

---

75 Weimer (Anm. 43), 40.