



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**EVANGELISCHE KONFERENZ FÜR
TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR e.V.**
Geschäftsstelle: Caroline-Michaelis-Straße 1, D - 10115 Berlin

**KATHOLISCHE KONFERENZ FÜR
TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR**
Geschäftsstelle: Kaiserstr. 161, D - 53113 Bonn

Bonn/Berlin, im 16.01.2020

TelefonSeelsorge in Deutschland im Jahr 2019

Auswertung statistischer Daten

Dank der Unterstützung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und durch die Deutsche Telekom AG verfügt die TelefonSeelsorge über eine sehr gute technische Ausstattung. Wo früher statistische Angaben geschätzt werden mussten, stehen heute präzise statistische Daten zur Verfügung.

Insgesamt 1.215.269 Anrufe führten im Jahr 2019 zu Gesprächen mit der TelefonSeelsorge. Anrufe sollen möglichst von der nächstliegenden TS-Stelle angenommen werden, da die regionale Nähe – wie sie sprachlich (z.B. bei Dialekten), aber auch durch gute Kenntnis der regionalen weiterführenden Hilfseinrichtungen zum Ausdruck kommen kann – eine wichtige unterstützende Funktion hat. Bei wiederholten Anrufen kommt die ratsuchende Person möglichst direkt wieder mit der/dem TelefonSeelsorger*in in Kontakt, mit der/dem das erste Gespräch stattgefunden hat. Wie wichtig diese Bindung ist, wird deutlich, wenn man sich bewusstmacht, dass 2/3 aller Anrufe wiederholte Anrufe sind. Dass dieses Routing technisch möglich ist, bedeutet für die Anrufenden eine bessere Erreichbarkeit und für die TelefonSeelsorge eine große Entlastung. Deutlich wird dies, wenn man die Jahre 2014 und 2019 miteinander vergleicht: Im Jahr 2014 führten nur 60 % der Anrufe auch zu Seelsorge-/Beratungsgesprächen, während 25 % der Anrufe „Aufleger“ waren (d.h. es kam zu keinem Gesprächskontakt, sondern sehr schnell wurde aufgelegt) und 12,5 % der Anrufe nicht dem Auftrag der TS entsprachen (d.h. Scherz- bzw. Testanrufe u.ä.). Im Jahr 2019 haben sich die Zahlen demgegenüber sehr positiv verändert. 77 % der Anrufe sind Seelsorge-/Beratungsgespräche und nur noch 17 % sind „Aufleger“ bzw. 4 % entsprechen nicht dem Auftrag der TS.

Insgesamt 6.445 freiwillig Engagierte und beruflich Tätige in 105 TS-Stellen sichern Tag für Tag den 24-Stunden-Dienst. Während die Anrufe sich recht gleichmäßig auf die Wochentage verteilen, ist von den Uhrzeiten her ein deutliches Ansteigen ab 8.00 Uhr festzustellen bis zwischen 14.00 Uhr und 22.00 Uhr das stärkste Aufkommen festzustellen ist. In der Nacht

0800-1110111 • 0800-1110222

zwischen 0.00 Uhr und 6.00 Uhr erreichen die TS 14 % aller Anrufe – das sind etwa 170.000 Anrufe im Jahr und 466 pro Nacht. Nach wie vor sichert die TelefonSeelsorge damit eine verlässliche Erreichbarkeit für Menschen in Not auch zu diesen Zeiten. Etwa 25 % der Anrufe sind Kurzgespräche zwischen 5 bis 15 Minuten; die meisten Gespräche – ca. 50 % - haben eine mittlere Gesprächsdauer von 16 bis 45 Minuten. 14 % der Anrufe entwickeln sich zu längeren Seelsorgegesprächen von 46 bis zu über 90 Minuten.

Seit nunmehr 25 Jahren ist die TelefonSeelsorge nicht nur per Telefon, sondern auch per Mail und Chat erreichbar. Im Jahr 2019 kam es zu 35.424 Mails von Ratsuchenden an die TS, die von den TelefonSeelsorger*innen in den 47 der mitarbeitenden Stellen bearbeitet wurden. Bei 32 % der Mails bleibt es bei einem einmaligen Kontakt, bei 41 % kommt es zu bis zu 10 Mailwechseln, bei 27 % zu 20 und mehr Mailwechseln.

Des Weiteren wurden 23.234 Chats mit Diensttuenden in 46 TS-Stellen geführt. Zum einen stellen die Mitarbeitenden Chattermine bis zu drei Tage im Vorhinein bereit, damit Ratsuchende einen belegen und zum vereinbarten Zeitpunkt nutzen können; auf diese Weise kommen 44 % der Chats zustande. 55 % der Chats finden ohne vorherige Terminbuchung statt. 14 % der Chats dauern bis zu 15 Minuten. Über die Hälfte aller Chats (52 %) dauern zwischen 16 und 45 Minuten. 34 % werden von 46 bis zu über 90 Minuten geführt.

Anonym bleiben zu können ist für die allermeisten Ratsuchenden (94 %) sowohl am Telefon wie in der Mail- und Chatarbeit von großer Bedeutung.

In sieben TS-Stellen wurden ergänzend zum Telefon-, Mail- und Chatangebot mit 107 Ratsuchenden 1.405 persönliche Beratungen vor Ort durchgeführt. Angesichts von Wartezeiten bei Psychotherapeuten und Beratungsstellen ist dieses Angebot persönlicher Beratung gerade in akuten Krisensituationen und bei Suizidalität sehr wichtig.

Der Blick auf das Alter der Ratsuchenden zeigt einen gravierenden Unterschied zwischen den Nutzer*innen des Telefons – 52 % sind zwischen 50 und 69 Jahren alt – und den Nutzer*innen des Mail- bzw. Chatangebotes – 52 % bzw. 59 % im Chat sind zwischen 15 und 29 Jahren alt. Allerdings bedarf der Blick auf die Prozentzahlen der Ergänzung durch die absoluten Zahlen, denn dann wird deutlich, dass 2.356-mal Kinder unter 15 Jahren und 40.734-mal junge Menschen zwischen 15 und 29 Jahren anriefen, während 1.830-mal Kinder unter 15 Jahren und 16.686-mal zwischen 15 und 29-Jährige den Mailkontakten wählten und sich im Chat 924-mal Kinder und 10.253-mal junge Menschen meldeten. Zu den Anrufen von Kindern und Jugendlichen schreiben Klein/Stuckstätte in ihrer Untersuchung:¹

¹ Martin Klein, Rolf Strietholt, Eva Christina Stuckstätte, Abschlussbericht zur bundesweiten Datenauswertung TelefonSeelsorge 2013/2014, Kath. Fachhochschule NRW, Münster 2015 (bisher unveröffentlicht, wird publiziert in: Walburga Hoff, Christiane Rohleder (Hg.), Psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit. Empirische Ergebnisse zu den Herausforderungen niedrigschwelliger Angebote am Beispiel der Telefonseelsorge, in: Schriften der KathHO NRW Band ?, Verlag Barbara Budrich, Leverkusen voraussichtlich 2020). Eine gekürzte Fassung des Abschlussberichtes ist erschienen: Martin Klein, Rolf Strietholt, Eva Christina

In der Untersuchung kristallisierten sich einige Teilgruppen heraus, die der besonderen Berücksichtigung bei der Arbeit der TS 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 unterstützen können. Für diese Zielgruppe dürfte die TS ein attraktiver weil niedrigschwelliger Ansprechpartner sein... Es zeigt sich, dass die TS zumindest punktuell ein Partner lokaler Netzwerke der Jugendhilfe zum Thema Kinderschutz und frühe Hilfen sein sollte.²

Während das Telefonangebot zu Zweidritteln von Frauen und zu einem Drittel von Männern genutzt wird, werden Mail und Chat deutlich stärker von Frauen genutzt (75 %).

Auch bezüglich der Lebensform zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Ratsuchenden am Telefon bzw. denen per Mail oder Chat. In 65 % der Telefonkontakte gab sich die/der Anrufende als „allein lebend“ zu erkennen, nur 16 % lebten „in Ehe/Partnerschaft“ bzw. 11 % „in einer Familie“. In 47 % der Mailkontakte gaben Ratsuchende an, „in einer Familie“ bzw. 24 % „in Ehe/Partnerschaft“ zu leben, nur 24 % waren „allein lebend“. Im Chat waren 40 % „in einer Familie“, 22 % „in einer Ehe/Partnerschaft“ und immerhin 33 % „allein lebend“. Einschränkend muss festgehalten werden, dass diese Angaben sich nicht auf die ratsuchenden Personen, sondern auf die Zahl der Kontaktaufnahmen insgesamt bezieht. Das heißt, je häufiger eine Person per Telefon oder besonders per Mail (Chat eher weniger) Kontakt aufgenommen hat, umso häufiger wurde deren Angabe zu Alter, Lebensform registriert. Bemerkenswert ist, dass es in ca. 32.000 Anrufen zu Kontakten mit Menschen kam, die „in einer Einrichtung“ leben (z.B. Heim, Wohngemeinschaft, ambulanter oder stationärer Wohngruppe).

Problematisch ist es, wenn durch Rückmeldungen von Anrufern bekannt wird, dass in einzelnen Krankenhäusern oder Altersheimen, die ein eigenes Telefonnetz betreiben, die Anrufe aus diesen Netzen zur TelefonSeelsorge nicht kostenfrei angeboten werden, obwohl Anrufe bei der TelefonSeelsorge ansonsten generell kostenfrei sind.

Auch der Blick auf die berufliche Situation ist aufschlussreich. Wie aufgrund der Altersstruktur zu erwarten ist, sind die meisten Anrufern erwerbstätig (29 %), im Ruhestand (26 %) oder erwerbsunfähig (28 %) während sich die Nutzer*innen des Mail- bzw. Chatkontaktes vorwiegend in der Schule, im Studium oder in der Ausbildung befinden (Mail: 41 %, Chat: 47 %) oder erwerbstätig sind (37 %).

Stuckstätte, Der Seelsorgeauftrag der Telefonseelsorge im aktuellen gesellschaftlichen Kontext. Ergebnisse einer statistischen Untersuchung, in: Eberhard Hauschildt, Bernd Blömeke (Hg.), Telefonseelsorge interdisziplinär, APTLH 81, Göttingen 2016, 125-145. Aus diesem Beitrag wird im Folgenden zitiert (Klein/Stuckstätte, Seitenzahl).

² Klein/Stuckstätte 132 f.

Die statistischen Grunddaten (wie Zahl der Kontaktaufnahmen, Alter, Lebensform, berufliche Situation) machen deutlich, wie wichtig die Ergänzung des telefonischen Angebots durch Mail und Chat ist. Die unterschiedlichen Kontaktmöglichkeiten ergänzen einander und ermöglichen auf verschiedene Weise einen hilfreichen Kontakt. Gerade in prekären, schambesetzten Situationen brauchen Menschen die im Vergleich zum Telefon noch einmal niedrighschwelligere, geschütztere Form der schriftlichen Kontaktaufnahme per Mail oder Chat, um sprachfähig zu werden.

Im Folgenden wird bei der Darstellung der Statistikzahlen zu einzelnen Themen auch Bezug genommen auf die Ergebnisse des Forschungsprojekts von Hoff/Rohleder,³ das zum einen nach der zugrundeliegenden (latenten) Motivation zur Nutzung des TS-Angebots⁴, nach dem sozialen Sinn, der in Form eines spezifischen Anliegens der Anrufenden jedem Anruf inhärent⁵ ist, fragt und das zum anderen danach forscht, inwieweit sich in diesen subjektiven Anliegen gesellschaftliche Entwicklungen widerspiegeln.⁶

In den vergangenen Jahren ist immer deutlicher geworden, wie stark die TelefonSeelsorge von Menschen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung in Anspruch genommen wird. In 32 % aller Anrufe und in 36 % aller Mail- und Chatkontakte wird dies so benannt. Die hohe Zahl an wiederholten Anrufen hat vermutlich damit zu tun.

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 Erkrankung erfolgreich zu bewältigen oder zumindest kontrollieren zu können.⁷ Die informelle (durch Verwandte, Freunde, B.B.) wie professionelle Unterstützung scheint aus Sicht der Anrufenden vor allem emotional nicht ausreichend zu sein.⁸ 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.⁹

³ Walburga Hoff, Christiane Rohleder, Abschlussbericht des Forschungsprojektes: TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft – Beratungsbedarfe und Beratungsprozesse, Kath. Fachhochschule NRW, Münster 2019 (bisher unveröffentlicht, wird publiziert in: Walburga Hoff, Christiane Rohleder (Hg.), Psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit. Empirische Ergebnisse zu den Herausforderungen niedrighschwelliger Angebote am Beispiel der Telefonseelsorge, in: Schriften der KathHO NRW Band ?, Verlag Barbara Budrich, Leverkusen voraussichtlich 2020). Eine gekürzte Fassung des Abschlussberichtes ist erschienen: Walburga Hoff, Christiane Rohleder, TelefonSeelsorge als Beratungsangebot in einer pluralisierten Gesellschaft – Anliegen und Bewältigungsstrategien, PTh 108 (2019) 338-364. Aus diesem Beitrag wird im Folgenden zitiert (Hoff/Rohleder, Seitenzahl).

⁴ Vgl. Hoff/Rohleder 340.

⁵ Vgl. Hoff/Rohleder 342.

⁶ Ebd.

⁷ Hoff/Rohleder 359.

⁸ Hoff/Rohleder 358.

⁹ Hoff/Rohleder 358

Die generell steigende Zahl der Diagnose „Depression“ könne als Ausdruck einer mangelnden Balance von Belastungs- und Bewältigungsressourcen in spätmodernen Lebensverhältnissen verstanden werden.¹⁰

Auch das Thema Suizidalität ist nach wie vor in der TelefonSeelsorge stark vertreten. In 63.610 Telefonaten wurde Suizidalität benannt, d.h. 174-mal am Tag. Dabei ging es in 43.719 Kontakten um Suizidgedanken, in 6.649 Kontakten um Suizidabsichten, in 7.112 Gesprächen um einen früheren Suizidversuch und 6.130-mal kam es zum Gespräch mit Angehörigen eines Suizidanten. Erwartbar wird eigene Suizidalität häufig im Zusammenhang mit dem Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld), mit depressiver Stimmung und Ängsten, mit Einsamkeit, Isolation und auch mit körperlichem Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen) angesprochen. Geht es im Gespräch um den Suizid eines anderen, werden in starkem Ausmaß die familiären Beziehungen und Beziehungen zu Freunden und Nachbarn thematisiert sowie die Ängste, die ein solches Ereignis auslöst. Stärker noch als am Telefon wird Suizidalität in Mail- und Chatkontakten thematisiert – in 42 % aller Mail- und in 32 % aller Chatkontakte. Auffallend ist, dass neben den zuvor genannten mitlaufenden Themen in der Mailarbeit häufig auch selbstverletzendes Verhalten mit benannt wird.

Angesichts der hohen Zahl an wiederholten Anrufen und Anrufen, in denen eine psychische Erkrankung benannt wird, ist es nicht verwunderlich, dass sich in vielen Gesprächen die Themen Einsamkeit, Isolation, depressive Stimmung und Ängste, Beziehungen im Alltag, zur Familie bzw. zu Freunden und körperliches Befinden miteinander verknüpfen.

Wenn das soziale Nahfeld keine „Fortschritte“ sieht, erweist sich die Mittragebereitschaft 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.¹¹ Angesichts der Perspektiv- und Hoffnungslosigkeit 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.¹² Das Verständnis und die Mittragebereitschaft persönlicher Dauerkrisen erweist sich sozial als begrenzt. Es stellt sich die grundsätzliche Frage, inwiefern es in einer Gesellschaft der Selbstoptimierung auch ein Recht auf die Anerkennung persönlicher Stagnation geben muss.¹³

Das Thema Stress, emotionale Erschöpfung tritt häufig im Zusammenhang mit Beziehungen auf. Kommt das Gespräch auf Elternschaft und Erziehung, kommen auch Stress und emotionale Erschöpfung zur Sprache. Betreuung, Pflege, Therapie und Behandlung wurde in knapp 48.000 Kontakten angesprochen - häufig verbunden mit Themen wie körperliches Befinden, psychischen Erkrankungen und (fehlende) Beziehungen.

Themen, die in der Gesamtzahl der Anrufe und in der prozentualen Gewichtung eher unterzugehen drohen, aber dennoch in nicht unerheblichem Maße angesprochen wurden, sind: Migration, Integration (1.600), körperliche und/oder seelische Gewalt (11.560) und

¹⁰ Hoff/Rohleder 359, zitiert wird Heiner Keupp.

¹¹ Hoff/Rohleder 346.

¹² Hoff/Rohleder 346 f.

¹³ Vgl. Hoff/Rohleder, Abschlussbericht (unveröffentlicht) 33.

sexualisierte Gewalt (5.800), die beide auffallend häufig mit familiären Beziehungen thematisiert wurden. Das Thema selbstverletzendes Verhalten, das am Telefon 2.000-mal vorkam, spielt in der Mail- und Chatarbeit eine auffallend starke Rolle: knapp 3.000-mal kam es in den Maillkontakten und 1.400-mal in den Chatkontakten vor. Das Thema Arbeitssituation (31.600) hat zum einen eine starke Verbindung mit psychischen Erkrankungen sowie mit den alltäglichen Beziehungen. Arbeitslosigkeit kam 11.500-mal zur Sprache und Armut 10.500-mal. Sinn, Glaube und Werte sowie Kirchen und Glaubensgemeinschaften wurden 24.600-mal angesprochen.

Beim Betrachten der Themen kommt einem das Bild eines Zirkels in den Sinn: Es gibt eine Reihe von Themen, die sich miteinander verketteten und es ist dann egal, welches Thema als erstes aufgegriffen wird, die anderen Themen folgen im Schlepptau. Neben den zahlenmäßig gewichtig vorkommenden Themen zu psychischen Erkrankungen und Beziehungen/Einsamkeit ist es wichtig, die Themen nicht aus dem Blick zu verlieren oder zu marginalisieren, die nur nach Prozentzahlen nicht aber nach absoluten Zahlen gering vorzukommen scheinen.

Die Untersuchung von Hoff/Rohleder kommt bezüglich des spezifischen Profils der TelefonSeelsorge zu folgenden Positionen:¹⁴

- 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.¹⁵ Allerdings suchen die Anrufenden oft keine Lösungen und damit auch keine Beratung, sondern vor allem eine Entlastung für ihren „emotionalen Überschuss“.¹⁶ Als nahezu einzige bundesweit verfügbare niedrigschwellige Anlaufstelle für diesen Personenkreis leistet die TelefonSeelsorge hier einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag allein dadurch, dass sie als soziales Gegenüber fungiert.¹⁷

These: Die seelsorgliche Beratung am Telefon bietet die Möglichkeit, 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.¹⁸

- Damit korrespondiert das Selbstverständnis von Seelsorge im kirchlichen Kontext, Menschen zu integrieren, die an Leib, Seele und Geist gefährdet sind.¹⁹ Dabei geht es keinesfalls um eine Heilung, wie diese in der therapeutischen Behandlung angestrebt wird, sondern vielmehr um die Vermittlung einer grundsätzlichen Akzeptanz der innerpsychischen und psychosozialen Spannungen.²⁰
- TelefonSeelsorge bietet Menschen eine situative Heimstatt,²¹ Asyl.²²

¹⁴ Hervorhebungen in „Fett“ von Bernd Blömeke.

¹⁵ Hoff/Rohleder 349.

¹⁶ Ebd.

¹⁷ Hoff/Rohleder, Abschlussbericht (unveröffentlicht) 41.

¹⁸ Vgl. Hoff/Rohleder 362, sie beziehen sich hier auf Ulrike Wagner-Rau.

¹⁹ Vgl. Hoff/Rohleder 355, sie beziehen sich hier auf Eberhard Hauschildt.

²⁰ Hoff/Rohleder 355 f.

²¹ vgl. Hoff/Rohleder 356.

²² Siehe Hoff/Rohleder 362, sie zitieren hier Martin Weimer.

- TelefonSeelsorge bietet „ein Kommunikationsangebot unter „Gleichen“ im Sinne nichtprofessioneller, informeller sozialer Kontakte.²³ So kompensiert die TelefonSeelsorge „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...“.²⁴
- Unter den gegebenen gesellschaftlichen Anforderungen²⁵ ist die Inanspruchnahme der TelefonSeelsorge insofern ein kompetentes Verhalten, als die Hinzuziehung einer zweiten oder dritten Perspektive die Entscheidungsfindung erleichtern und die Entscheidungssicherheit erhöhen kann.²⁶
- „... 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“.²⁷
- Die Untersuchungen des Gesprächsverhaltens sprechen dafür, „dass die TelefonSeelsorge als spezifisches Seelsorgeangebot, das sich gerade durch das Setting einer abgeschiedenen Anonymität charakterisiert, einen instrumentalierenden Gesprächsstil mit hervorbringt, bei dem sich die Anrufer*innen nur bedingt verantworten müssen.²⁸ Nach Hauschildt ist TS eine Art der Hilfe, „die besonders ungeschützt darin ist, ‚missbraucht‘ zu werden“.²⁹ 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 berufen, nämlich Gottes Heil und Gnade den Menschen zuzusprechen³⁰. 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.³¹
- In der Arbeit der TelefonSeelsorge muss es vor allem darum gehen „die Lebensbedingungen und die Umgangsweisen Ratsuchender mit gesellschaftlichen Herausforderungen zu reflektieren, auch um eine Individualisierung oder eine Pathologisierung sozial ausgelöster Probleme zu vermeiden.“³²
- Es erweist sich gerade „für die Institution der TelefonSeelsorge als essentiell notwendig, hinter den vielfältigen und geläufigen Themen der Anrufer*innen tieferliegende Sinnfragen zu erkennen.“³³ Die Untersuchungsergebnisse zeigen „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...“³⁴ Dies verdeutlicht

²³ Hoff/Rohleder 348.

²⁴ Hoff/Rohleder 349.

²⁵ Charakterisiert durch „Erodieren traditioneller Orientierungsrahmen“, Vielzahl an Optionen, Zunahme von Wahlzweigen, individuell zu verantwortende Entscheidungen, mit dem Risiko des Scheiterns, Singularisierung.

²⁶ Vgl. Hoff/Rohleder 358.

²⁷ Hoff/Rohleder 356.

²⁸ Hoff/Rohleder 354.

²⁹ Ebd., sie zitieren hier Eberhardt Hauschildt.

³⁰ Sie beziehen sich hier auf Udo Rauchfleisch.

³¹ Hoff/Rohleder 361.

³² Hoff/Rohleder 360, sie zitieren hier Franz Stimmer/Harald Ansen.

³³ Hoff/Rohleder 363.

³⁴ Sie beziehen sich hier auf Karl Gabriel.

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.³⁵

Erstellt von: Dr. Bernd Blömeke

Bernd.bloemeke@diakonie.de

³⁵ Hoff/Rohleder 363.