



Willkommen an Bord

Selbstverständnis und Kontext niedrigschwelliger Telefonberatungseinrichtungen¹

Stellen Sie sich vor, Sie seien Funker eines Rettungsschiffes. Das Funkabteil ist rund um die Uhr besetzt. Sie versehen Ihren Dienst in der Regel alleine. Sie wissen nicht, woher die Meldungen kommen. Meist kennen Sie die Absender nicht, weder Alter, Geschlecht noch Name. Sie wissen nicht, in welcher Situation diese sich gerade befinden. Zu Beginn der Funkbotschaft ist für Sie oft schwer zu erkennen, mit welchem Anliegen und in welcher Funktion Sie jeweils in Anspruch genommen werden, ob als Seenotretter, Lotse, Zeitvertreiber, Auskunft, Freundersatz oder Beschwerdestelle. Sie wissen nicht, wie lange die Verbindung anhält. Die Kommunikation ist manchmal verschlüsselt oder gestört. Nach geleisteter Hilfe bekommen Sie in der Regel keine Rückmeldung. Immerhin wissen Sie, auf welchem Schiff und wo Sie sich selbst befinden. In der Regel ankern Sie in einem sicheren Hafen. Sie wissen um Ihre Funktion: Sie sollen helfen. Aber diese Beschreibung lässt Ihnen einen weiten Spielraum. Sie müssen jeweils definieren, in welcher Rolle Sie sich ihrem Funkpartner anbieten und wie das mit der Aufgabe Ihres Rettungsschiffes, Ihren Kompetenzen, Möglichkeiten und Werten vereinbar ist. Sie selbst oder die meisten Ihrer Kolleginnen und Kollegen üben diese Tätigkeit ehrenamtlich aus und bekommen dafür lediglich eine geringe Aufwandsentschädigung oder gar kein Geld.

So etwa können Sie sich die Situation an einem niedrigschwelligen Beratungstelefon vorstellen. Wenn Sie als Mitarbeiter an Bord eines solchen „Rettungsschiffes“ gehen oder sich als Anrufer mit dessen „Funkzentrale“ verbinden, betreten Sie einen sehr komplexen Kontext, der sich erheblich auf die Gespräche am Telefon auswirkt.

Zu diesem Kontext gehören:

1. Der Name und das Selbstverständnis der Einrichtung
2. Die Zugangsregelungen für Hilfesuchende
3. Das Beratungsmedium: Besonderheiten der Kommunikation mittels Telefon
4. Die Rollen und Rollenerwartungen der Beteiligten im Hilfesystem
5. Qualifikation, Motive und Erwartungen der Helfer

¹ Dieses Kapitel zeigt die Bedeutung des Kontextes der Gesprächsführung v. a. an den Besonderheiten telefonischer Beratung auf.

Name und Selbstverständnis

► Übung

Was verstehen Sie unter „Beratung“? Welches Bild stellt sich bei Ihnen dazu spontan ein? Was assoziieren Sie damit? ◀

Beratung wird in diesem Buch verstanden als psychologisches bzw. psychosoziales Gesprächsangebot für Menschen mit vorwiegend psychischen bzw. psychosozialen Sorgen und Problemen. Einige solcher Angebote sind auf bestimmte Personengruppen, Situationen oder Themen begrenzt, wie z. B. Bahnhofsmission, Krisenberatung, Suchtberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung oder betriebliche Beratungsdienste. Die meisten niedrigschwelligen Dienste bieten auch telefonische Beratung an. Außerdem gibt es reine Telefonberatungsdienste wie Kinder- und Jugendtelefone, Seniorentelefone (altersbezogen), Notrufe für Frauen bei häuslicher oder sexueller Gewalt (geschlechts- und situationsbezogen), AIDS-Telefone, Arbeitslosen-Telefon-Hilfe, Krisentelefone, Elterntelefone, Opfer-Notrufe, Trauertelefone (themen- und situationsbezogen). Ohne derartige Schwerpunktsetzungen und praktisch offen für alle psychischen bzw. psychosozialen Probleme und Personen jeden Alters arbeiten im deutschsprachigen Raum nur die Telefonseelsorgen, kommerzielle Telefonberatungsangebote und die Ö3-Kummernummer in Österreich. Beratung wird in diesem Hilfe-Kontext nicht als Ratgeben im Sinne einer Weitergabe von Fachwissen (Fachberatung) verstanden.

Im Gegensatz zu den eben aufgeführten Telefonberatungsdiensten dienen Informationstelefone und Hotlines vorrangig der Fachberatung und Informationsvermittlung bei gesundheitlichen, finanziellen, rechtlichen Fragen (z. B. Krebstelefone, Anwaltstelefone, Verbraucherberatung) oder der Suche nach bestimmten Informationen oder Anbietern (z. B. Psychotherapie-Informations-Dienst). Auch wenn ihre Zielsetzung Informationsvermittlung ist, thematisieren Anrufende bei solchen Anbietern in vielen Fällen auch ihre psychischen oder psychosozialen Sorgen, mit denen deren Mitarbeiter über das Informationsangebot hinaus einfühlend, klärend und unterstützend umgehen sollten.

Psychologische bzw. psychosoziale Beratung umfasst ein ganzes Bündel verschiedener helfender Interventionen. Dazu gehören Hilfen zur seelischen Entlastung, stützende Begleitung, Anleitung und Information, Orientierungs- und Verständigungshilfen sowie Beratungsangebote im engeren Sinn zur Konflikt- und Problembewältigung (s. Kap. 3 und 8). Um dieser Breite an Hilfsmöglichkeiten Rechnung zu tragen finden Sie auf dem „Türschild“ vieler niedrigschwelliger Angebote selten das Wort „Beratung“, sondern Namen wie „Offene Tür“, „Gesprächsladen“ oder „Krisendienst“. Die telefonischen Angebote nennen sich „Telefonseelsorge“, „Sorgentelefon“, „Kummernummer“, „Telefon 143 – Die dargebotene Hand“ oder haben spezielle Bezeichnungen wie „Elterntelefon“, „Jugendtelefon“, „Krisentelefon“ etc.

In Abgrenzung zu Talklines oder Unterhaltungstelefonen von Rundfunk- und Fernsehsendern verstehen alle Telefonberatungsdienste die Gespräche immer als Mittel zum Zweck persönlicher Lebensbewältigung und nie als Mittel zur Unterhaltung oder Erhöhung der Einschaltquoten wie bei bestimmten Rundfunk-hotlines. Das Ziel ist stets, dass Anrufer hinterher besser als vorher mit ihren Sorgen und Problemen zurechtkommen. Dabei kann auch Unterhaltung eine Rolle spielen, wenn sie zur Bewältigung persönlicher Problemsituationen dient. Beratung im psychologischen Verständnis zielt immer auf „die Verbesserung der psychischen Handlungskompetenz“ sowie „die Aktivierung vorhandener und die Erschließung neuer Ressourcen ...“ (Leitsätze des „Bundes Deutscher Psychologinnen und Psychologen“ zu psychologischer Beratung, Report Psychologie 21, 8,1996, 592 f.).

► Übung

Was würden Sie als potentieller Nutzer mit den Namen einzelner niedrigschwelliger Dienste verbinden?

Machen Sie eine Befragung unter Kollegen, Freunden usw., was diese mit den jeweiligen Namen verbinden. ◀

Die Zugangsregelungen für Hilfesuchende

Alle niedrigschwelligen Beratungsdienste haben zum Ziel, möglichst schnell und unkompliziert in der belastenden Situation erreichbar zu sein und dabei ihre Zielgruppe möglichst breit anzusprechen. Manche Dienste sind nur zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten erreichbar. Das Kriterium der Niedrigschwelligkeit wird durch den von überall und fast zu jeder Zeit möglichen Zugang über die Medien Telefon oder Internet am besten realisiert. Telefonseelsorgestellen sind täglich rund um die Uhr erreichbar, Sorgen- und Krisentelefone meist nur zu bestimmten Uhrzeiten und an bestimmten Tagen. Das heißt jedoch nicht, dass Anrufer tatsächlich zu den angegebenen Zeiten einen Gesprächspartner finden und ein Gespräch führen können. Unter Umständen muss man für unbestimmte Zeit warten. Und dafür, wann man drankommt, gibt es keine Reihenfolge. Es gibt keine Voranmeldung und keine Warteliste. Zufall und Ausdauer beim Anwählen steuern den Zugang. Die Erreichbarkeit ist durch die personellen und finanziellen Kapazitäten der Einrichtung begrenzt. Meist ist an einer Stelle nur *ein* Beratungstelefon besetzt. Bei hohem Zulauf stoßen Anrufende daher oft auf ein Besetztzeichen bzw. ein Ansageband oder ihr Anruf wird an eine andere Stelle weitergeleitet. Man kommt also selbst in der Telefonberatung nicht unbedingt dran, wenn man will oder wenn man es nötig hat. Das mag Vielanrufern wenig ausmachen, für Erstanrufer in Krisensituationen oder für psychisch Labile kann das leicht entmutigende Auswirkungen haben. Das Medium Telefon erleichtert also einerseits den Zugang, garantiert andererseits jedoch nicht unbedingt eine Gesprächsmöglichkeit.

Die Gesprächsdauer bei niedrigschwelligen Kontakten ist nicht festgelegt. Gespräche dauern wenige Minuten (z. B. bei Auskünften) bis zu mehreren Stunden (bei suizidalen Krisen). Auch die Häufigkeit der Kontakte unterliegt in der Regel keiner Begrenzung. Es gibt Hilfesuchende, die einmalig zum Gespräch kommen oder anrufen, und andere, die das mehrmals bis regelmäßig tun. Am Telefon passiert es, dass Anrufer teilweise mehrmals täglich das Gespräch suchen. Da es oft keine vorgegebene Struktur des Zugangs und des Zeitrahmens für Gespräche gibt, müssen Berater u. U. die Gesprächszeit, -dauer und Anruhfrequenz mit den Hilfesuchenden selbst aushandeln, regeln und für deren Einhaltung sorgen. Sie sind dabei gegenüber den Hilfesuchenden zugleich in einer fachlich helfenden und einer kontrollierenden Rolle, was zu Rollenkonflikten führen kann (s. Kap. 3).

► Übung

Stellen Sie sich folgende Telefon-Situation vor: Ein Mann ruft wegen Einsamkeit an. Der Berater stellt im Laufe des Gesprächs fest, dass es der dritte Anruf des Mannes an diesem Tag ist. Der Anrufer äußert, dass er die Einsamkeit kaum aushält. Er möchte mit dem Berater plaudern. Solange der Berater mit diesem Anrufer spricht, kommt niemand anders durch. Beide wissen nicht, ob und wie oft jemand zwischendurch das Beratungstelefon vergeblich anwählt. ◀

► Auswertung

Welche Konflikte können sich für wen aus dieser Situation ergeben? Wie würden Sie als Berater die Konflikte lösen? Wie würden Sie mit dem Anliegen des Anrufers umgehen? Welche Folgen würden sich je nach Lösung daraus ergeben?

Wie würden Sie als Anrufer reagieren, wenn der Berater Ihnen die Zeit begrenzen möchte? Wie erleben Sie es, wenn der Berater Ihnen die gewünschte Zeit gewährt im Wissen, dass dadurch andere begrenzt werden? Welche Lösung würden Sie sich als Anrufer wünschen?

Wie würden Sie reagieren, wenn Sie als Hilfesuchender in Not mehrmals hintereinander auf ein Besetzzeichen oder einen Ansagetext der Telefonberatungsstelle stoßen und nicht durchkommen? ◀

Bei verschiedenen Telefonberatungsstellen sind die Prinzipien der Niedrigschwelligkeit durch weitere sog. Essentials flankiert. Telefonseelsorgen, Krisen- und Sorgentelefone z. B. garantieren ihren Anrufern absolute Anonymität. Persönliche Daten werden nicht erfasst. Vorinformationen liegen meist nicht vor. Die Helfer unterliegen der Schweigepflicht. Oft ist die Telefonnummer des Anrufenden nicht erkennbar, weder auf dem Display der Dienststelle noch auf einem Einzelgebühreennachweis. Das Telefonat mit diesen Einrichtungen verursacht keine Telefongebühren. Das steuert deren Nutzung: Was nichts kostet und was keine Spur hinterlässt, kann problemlos genutzt werden. So rufen viele an, die davor zurückschrecken würden, wegen ihres Problems eine Beratungsstelle, einen Arzt

oder einen Therapeuten aufzusuchen, entweder weil sie die Kosten scheuen oder weil sie fürchten, identifiziert werden zu können. Die Hürde anzurufen ist extrem niedrig. Aufgrund dessen kann der Anruf aber auch leicht zum Scherz, Zeitvertreib oder für fiktive Szenarien benutzt werden.

Die für viele Telefonberatungsdienste spezifische Unspezifität der Zielgruppe lässt ein breites Spektrum zu. Die Klientel ist vielfältiger als bei Beratern und Therapeuten in ihren Praxen und Einrichtungen. Das betrifft schon die Altersgruppen. Der uns bisher bekannte jüngste Anrufer (bei der Telefonseelsorge) war drei Jahre alt, der älteste über 90. Mädchen (bei Kinder- und Jugendtelefonen) und Frauen überwiegen bei weitem. Anrufer können sich prinzipiell mit jedem Problem und jedem Anliegen an die Telefonberatung wenden. Telefonberater sind oft mit unklaren und komplexen Problempaketen und vielfältigen diffusen Erwartungen konfrontiert. Manchen Anrufern geht es gar nicht darum, Probleme zu besprechen oder Lösungen zu finden. Es gibt Anrufer, die nur die Stimme des Gegenübers hören wollen. Verbalerotiker etwa nutzen den Anruf zur Stimulierung ihrer sexuellen Befriedigung. Telefonberater können das oft nur aus Nebengeräuschen oder dem Wunsch nach detaillierten einschlägigen Beschreibungen erschließen. Andere reden wie ein Wasserfall und lassen die Berater kaum zu Wort kommen, äußern manchmal gar Furcht, dass der Berater etwas sagen könnte. Sie scheinen nur das Gefühl zu brauchen, dass jemand da ist und zuhört. Zudem kann jeder unmittelbar in welchem Zustand auch immer in das Gespräch eintreten, egal ob nüchtern oder unter Alkohol, ob schläfrig oder wach, ob reflexionsfähig oder kaum ansprechbar agitierend. So bleibt es oft den Mutmaßungen der Helfer überlassen, inwiefern das „Gespräch“ nützlich ist oder war.

► Übung zur Reflexion

Wie klar definieren Telefonberatungsstellen, die Sie kennen, Kriterien dafür, mit wem Berater unter welchen Umständen nicht sprechen sollten?

Mit wem würden Sie wann und unter welchen Umständen nicht reden? An welchen Beobachtungen würden Sie das festmachen? Wie würden Sie sich gegen Missbrauch abgrenzen mit welchen Folgen? Welche Folgen hätte es, wenn Sie sich entscheiden würden, sich nicht abzugrenzen? ◀

Auch wenn die Leitlinien der Einrichtungen Grenzen des Gebrauchs vorsehen – kein Beratungstelefon wird sich etwa als Sextelefon verstehen wollen – bleibt es letztlich an den Beratern selbst zu entscheiden, ob die Anrufer bei ihnen an der richtigen Stelle sind, ob es sich um einen angemessenen Gebrauch oder einen Missbrauch des Beratungsangebots handelt. Es gibt weder einen Empfangsraum noch ein vorgeschaltetes Sekretariat für die Auswahl der Klientel. Dadurch geraten Telefonberater in einen stetigen inneren Konflikt. Einerseits wollen sie sich auf ihre Gesprächspartner wertschätzend und akzeptierend einlassen, andererseits prüfen sie oft – besonders bei Gesprächsbeginn – skeptisch Äußerungen der Anrufer danach, ob diese nur ihre Stimme zur Stimulierung, ihre Hilfsbereit-

schaft zu einem Scherz, ihre Anwesenheit zum Zeitvertreib nutzen wollen und ob sich das Anliegen mit den Möglichkeiten und Werten der Einrichtung verträgt. Telefonberater müssen sich daher bei jedem Gespräch erneut vergewissern, wer und was ihre Einrichtung und sie selbst für den Anrufer sein wollen und können, und was nicht. Sie müssen selbst entscheiden, inwieweit ihr Gegenüber momentan beziehungs- und aufnahmefähig ist. Sie müssen z. B. nachts das Gespräch auf eine veränderte Aufnahmefähigkeit abstimmen. Sie müssen ein Gespräch gegebenenfalls auch abbrechen. Darüber hinaus müssen sie einschätzen, ob die Art und Weise, wie ein Anrufer sich am Telefon verhält, Teil des Problems und daher grundsätzlich erst einmal als Beziehungsangebot wertzuschätzen ist oder ob es sich um einen Missbrauch handelt, von dem sie sich abgrenzen sollten. Wenn ein Anrufer etwa zu Gesprächsbeginn sich nur räuspert und schweigt, kann er momentan blockiert sein, sich verbal zu äußern, und braucht dabei emotionale Unterstützung. Er kann sich aber auch einen Lustgewinn daraus machen, sich an der einfühlsamen Stimme der Beraterin zu stimulieren.

Besonderheiten der Kommunikation mittels Telefon

Das Medium Telefon und seine gesellschaftliche Nutzung haben spezifische Auswirkungen auf die Kommunikationsbeziehung.

Der Anruf kann aus dem gleichen Ort, der gleichen Region kommen, aber auch aus hunderten Kilometer Entfernung, aus einer Gegend mit völlig anderen Lebensbedingungen, aus einem kulturellen Milieu, das dem Telefonberater völlig fremd ist. Ruft jemand von zu Hause an, aus der Telefonzelle mit Warteschlange, hört nebenan jemand mit? Insbesondere mobil telefonieren kann man an jedem Ort und in jeder Situation, die nicht unbedingt für klärende Gespräche geeignet sind, etwa beim Autofahren oder in der Bahn. Manche Mobiltelefonierer nutzen das Gespräch, um Öffentlichkeit herzustellen und nicht unbedingt um Probleme zu lösen. Kinder rufen z. B. aus der Schule an. Die Mitschüler sollen mitbekommen, wie sich der Berater am Telefon bei einem fiktiven Problem abmüht oder vorgeführt wird. Ablenkung vom Gespräch durch Parallelbeschäftigungen wie gleichzeitiges Autofahren, Fernsehen, Surfen im Internet (Multitasking) oder gar Sitzen auf der Toilette sind nicht auszuschließen.

Das Gespräch am Telefon beginnt unmittelbar ohne jede Vorbereitung. Manche Anrufer fangen ohne jegliche Begrüßungsfloskeln sofort an zu reden. Sie rufen u. U. mitten aus einer Problemsituation, etwa einem eskalierenden Familienstreit, heraus an. Man stellt sich einander nicht vor. Es gibt keine Vorinformation über den anderen, seine aktuelle Lebenssituation, sein Problem, seine Kompetenzen.

Bei Gesprächen per Telefon spielen – durch das Kommunikationsmedium bedingt – die Vorstellungsmuster der beteiligten Kommunikationspartner eine noch gravierendere Rolle als im direkten Kontakt. Falls keine Bildübertragung

stattfindet, sehen die Dialogpartner einander nicht und nichts von der Umgebung des andern. Dann beeinflussen allein die Schallwellen eines Lautsprechers die inneren Bilder der Gesprächspartner. Deren gegenseitige Wahrnehmung ist einzig auf den akustischen Kanal reduziert. Das fördert die Suggestivkraft und lässt der Phantasie weiten Spielraum. Aus der erzählten Geschichte, dem Klang, der Modulation und der Rhythmik der Stimme sowie aus Neben- und Hintergrundgeräuschen formen die Telefonierenden ein Bild vom jeweiligen Gegenüber und seiner momentanen Situation. Ihre Vorstellungen über deren Aufenthaltsort, Aussehen oder Möglichkeiten entsprechen oft wenig den Realitäten. Eine 70-jährige kann wegen ihrer Stimme als jugendlich eingeschätzt werden, eine Frau mit rauchiger dunkler Stimme als Mann, eine Erwachsene als Kind. Berater stellen sich die Situation der Hilfesuchenden vom Hören allein manchmal viel dramatischer oder harmloser vor, als sie diese vor Ort einschätzen würden. Eine schleppend wirkende Stimme suggeriert vielleicht das Bild akuter Suizidgefährdung, ein Plauderton lässt nicht ahnen, dass die Gesprächspartnerin sich gerade mit einer Rasierklinge den Arm zerschnitten hat oder im Auto sitzt, um sich mit Abgasen zu vergiften.

Stellen Sie sich vor, Sie erhalten einen Anruf und hören eine Stimme, die Sie als Kinderstimme deuten. Ihre Gesprächspartnerin gibt sich als junges Mädchen aus. Sie erzählt im Plauderton von ihren Tieren, scheint sich Geschichten auszu-denken, klagt über Bauchweh. Die Eltern seien nicht da. Sie stellen sich vielleicht vor, das Kind plaudere mit Ihnen, weil es allein ist. Oder Sie denken, das Kind sei sich nicht sicher genug und werde noch ernsthaftere Probleme ansprechen, wenn es mehr Vertrauen habe. Sie könnten sogar mutmaßen, es handle sich um einen Erwachsenen mit verstellter Stimme. Je nach Ihrem inneren Bild werden Sie jeweils anders mit dem vermeintlichen Kind umgehen. Eine jeweils andere Gesprächsbeziehung, eine andere Wirklichkeit des Gesprächs würde dadurch entstehen.

Manche Anrufer nutzen diese Situation, um sich eine virtuelle Identität zu geben. Das Telefon lädt geradezu dazu ein, fiktive Szenarien zu erfinden und anzubieten. Man kann in beliebige Rollen schlüpfen, weil man ja nicht erkannt wird. Man kann Verhaltensweisen ausprobieren, die man im sonstigen sozialen Kontakt nie zeigt. Man kann eine andere Identität einnehmen und erleben, wie andere darauf reagieren. Manche verlieren durch diese Möglichkeiten ihre sozialen Hemmungen und Ängste und können so neue Aspekte ihrer Identität entwickeln (zur virtuellen Identität im Internet vgl. Döring 2000).

Auch die aktuelle Gesprächssituation wird mittels Phantasie konstruiert. Schlüfgeräusche können als Trinken (Wasser, Alkohol?) interpretiert werden, Stöhnen als Schmerz- oder Lustäußerungen, Schweigen als Betroffenheit, intensives Nachdenken, Ohnmachtsanfall oder Desinteresse. Die Helfer wissen nicht, ob sich jemand gerade die Pulsadern aufgeschnitten hat, die Pistole neben sich hält oder auf der Brücke steht, zum Absprung bereit. Sie können nicht ermitteln, ob

und wie ihr Gesprächspartner aktuell gefährdet ist, ob er verletzt ist, unter Einfluss von Drogen oder Narkotika steht, ob er bekleidet oder nackt ist. Genauso wenig wissen die Anrufer, ob ihr Berater wirklich auf sie konzentriert ist, ob er alleine ist, ob er in einem Dienstzimmer sitzt, ob die Türen geschlossen oder offen sind, ob er sitzt, steht oder im Bett liegt. Jeder denkt sich sein Gegenüber samt der dazugehörigen Situation aus. Helfer müssen deshalb die aktuelle Situation stets erfragen und ihre Bilder dazu überprüfen.

► Übung

Hören Sie sich mit anderen gemeinsam eine kurze Gesprächsszene aus einem Hörspiel an. Tauschen Sie sich aus:

Was haben Sie gehört? Welche Bilder haben Sie sich zu den jeweiligen Personen und ihrer jeweiligen Situation gemacht? Wie haben sie gefühlsmäßig auf die Bilder reagiert?

Überprüfen und ergänzen Sie Ihre Wahrnehmungen. Reflektieren Sie, wie Ihre Bilder und Gefühle entstanden. ◀

Die Telefonverbindung ist im Unterschied zum persönlichen Kontakt fragil. Sie kann von jedem jederzeit abgebrochen werden, sogar mitten im Satz. Abbrüche können meist nicht mehr geklärt werden. Es ist ungewiss, ob man denselben Gesprächspartner je noch einmal erreichen kann. Bei hoher Belegung der Telefonleitungen ist es für die Anrufer sogar unsicher, ob sie in kurzer Zeit überhaupt wieder einen Gesprächspartner am Telefon bekommen oder stattdessen auf ein Besetztzeichen stoßen bzw. von einem Ansageband getröstet werden. Man ist gänzlich auf seine Phantasie verwiesen, wie man einen Abbruch deutet. Da die meisten Einrichtungen mit ehrenamtlichen Telefonberatern arbeiten und diese meist nur zeitweise für ein paar Stunden monatlich ihren Dienst versehen, müssen beide Gesprächspartner sich darauf einstellen, dass ihr Gespräch in der Regel keine Fortsetzung hat. Nacherhebungen über den Nutzen einzelner Gespräche sind kaum möglich. Berater sind deshalb oft auf Mutmaßungen angewiesen, wie sie das Ergebnis eines Gesprächs deuten. Sie müssen Kriterien entwickeln, woran sie den Nutzen ihres Handelns im Gespräch identifizieren.

► Übung

An welchen Äußerungen eines Hilfesuchenden würden Sie während und am Ende eines Beratungsgesprächs erkennen, dass es hilfreich war? Wie begründen Sie das? ◀

Die Rollen und Rollenerwartungen der Beteiligten im Hilfesystem

In unserer heutigen Gesellschaft gewinnt der Einzelne seine soziale Bedeutung, indem er für deren Funktionsbereiche wie z. B. Wirtschaft (als Arbeitskraft oder Verbraucher), Gesundheitswesen (als Kranker), soziale Hilfe (als Sozialfall) von Relevanz ist. Insbesondere Menschen, die keine Arbeit mehr haben und aus familiären Bindungen herausfallen, machen die Erfahrung, dass sich außer in dieser Funktionalität niemand wirklich für sie als Person in ihrer Einzigartigkeit interessiert. Hilfs- und Beratungsdienste geben dann oft ersatzweise Menschen das Gefühl, als unverwechselbare Person und nicht nur in ihrer Funktionalität eine soziale Bedeutung zu haben. In den Kontakten geht es solchen „Hilfesuchenden“ oft gar nicht um die Lösung von Problemen, sondern um Anerkennung und Geltung als unverwechselbare Person.²

Soziologen (Klauser 2003) verweisen unter den Stichworten „Wertewandel“, „Individualisierung“ und „Patchworkbiographien“ darauf, dass die Selbstständigkeit und die eigenverantwortliche Entscheidung über das eigene Leben die zentralen gesellschaftlichen Werte geworden seien. Weitgehend herausgelöst aus verlässlichen Bindungen zur Familie, zum Arbeitsplatz, zu festen Gruppen und Gemeinschaften und ohne Rückgriff auf vorgegebene Lebensformen müsse jeder Einzelne immer wieder neu wählen, was und wohin er will. Die Folgen seien Verunsicherung und Ungewissheit bei gleichzeitigem Druck sich ständig neu zu orientieren.

Nach diesen Einschätzungen besteht massiver Verständigungs-, Orientierungs- und Anerkennungsbedarf. Niedrigschwellige Beratungsangebote und -telefone passen nahezu genial zu diesen Bedürfnislagen. Sie sehen sich neben ihrer Nutzung als Hilfen für Menschen in Krisen oder belastenden Lebenssituationen somit nun auch als Ansprechpartner wachsender Verständigungs-, Orientierungs-, Anerkennungs- und Geltungsbedürfnisse.

Diese Bedeutung konnte das Medium Telefon infolge rasanter technischer Veränderungen, seiner Verbreitung und der kostengünstigen Nutzung (Flatrates) erlangen. Diente es anfänglich als an Haushalte oder Dienststellen gebundenes teures Festnetztelefon hauptsächlich der schnellen Verständigung in Notfällen, wurde es als Mobiltelefon das zentrale Kommunikationsinstrument, welches jederzeit Gespräche mit Menschen an fast jedem Ort der Welt ermöglicht. Mittels Telefon kann Kommunikation sogar bei räumlicher Isolation, Krankheit und Gebrechen aufrechterhalten werden. Telefonieren kann auch als Dauerbegleitung genutzt werden, als stützende Kontaktmöglichkeit oder als Tagesstrukturierung. Die einfache, prinzipiell unbegrenzte und überdies billige Zugangsmöglichkeit

² dazu Fuchs, Peter (1997) *Adressabilität als Grundbegriff der soziologischen Systemtheorie*. zitiert in Blömeke 2007, 56 und 117 ff.

zu einem Helfer kann dazu verleiten, das Gespräch mit dem Beratungstelefon zur Gewohnheit werden zu lassen. Man kann sich davon abhängig machen wie von einem Suchtmittel oder es zur Aufrechterhaltung problematischer Lebensgestaltung nutzen.

► Selbstreflexion

In welcher Situation würden Sie ein Beratungstelefon anrufen?

Bei welchem würden Sie anrufen?

Bei welchem nicht? Weshalb?

Was würden Sie sich erhoffen? Was würden Sie befürchten? ◀

Hilfesuchende bei niedrigschwelligen Gesprächskontakten erwarten also nicht unbedingt „Beratung in Lebensfragen“, „Seelsorge“ oder „Fachberatung“ von ihrem Gegenüber, auch wenn die Einrichtung ihr Hilfsangebot entsprechend versteht. Sie sehen insbesondere Beratungstelefone und Hotlines meist diffuser: Als „Erste Hilfe“ in Krisensituationen, als „Letzte Hilfe“ bei jahrelangen Psychiatriekarrieren, als „Freundschaftersatz“ bei Einsamkeit, als „Klagemauer“ bei Enttäuschung und Frustration, als „Unterhaltungsangebot“ bei Langeweile, als „Ratgeber“ bei Unsicherheit und Veränderungswünschen, als „emotionale Wärmestube“ bei Zuwendungsbedarf, als tägliche „Vitaminspritze“ bei Leere und Depression, als „Auskunft“ bei Informationsbedarf, als „Anleiter und Sinngeber“ bei Desorientierung. Das Wie und Wozu des Helfens ist von den Hilfesuchenden wenig reflektiert. Es divergiert zudem von Fall zu Fall zu den Vorstellungen der Helfer. Verstehen diese ihr Gesprächsangebot als Hilfe zur Selbsthilfe, kollidiert dies möglicherweise mit dem Wunsch der Hilfesuchenden, Tipps oder Sofortlösungen zu bekommen. Auch als stützende Begleiter müssen Helfer zeitliche Grenzen achten und dabei u. U. Erwartungen der Hilfesuchenden enttäuschen. Sie müssen aufgrund der Fülle und Divergenz der ihnen entgegengebrachten Erwartungen ihre Rolle stetig neu und klar im Einklang mit ihren Werten und Möglichkeiten definieren. Sie müssen bildlich gesprochen wählen, welchen Kittel sie jeweils überziehen: Wann und wie sind sie Tröster, Ratgeber, Begleiter, Beistand, Feedbackgeber, Anreger für selbständige Lösungen? Wann und wie grenzen sie sich gegenüber einem Rollenmissbrauch ab? Was erwartet ihre Einrichtung, wer sie sein sollen? (mehr dazu in Kap. 7 und 8)

► Übung

Bilden Sie Dreiergruppen. Person A schlüpft in die Rolle eines Hilfesuchenden. Sie nimmt durch Körperhaltung, Gestik und Mimik pantomimisch eine entsprechende Haltung ein, z. B. die Leidende, die im ihrem Leid verstanden werden möchte. Person A verharrt dann in der gefundenen Haltung. Person B nimmt mittels Körperhaltung, Nähe – Distanz, Gestik und Mimik die ihr dazu passend erscheinende Helferrolle ein und verharrt darin ebenfalls ohne zu sprechen. Person C beobachtet die Skulptur von der Außenposition.

Wie nehmen A und B sich selbst in der Beziehung wahr? Wie nehmen A und B einander wahr? Was nimmt C bei A und B und deren Beziehung zueinander wahr? Was würden A, B und C gerne an den Haltungen ändern? Welche Auswirkungen hätte das?

Wiederholen Sie die Übung mit anderen Rollen und Rollenerwartungen. ◀

Qualifikation, Motive und Erwartungen der Helfer

Die Berater werden meist in speziellen Ausbildungskursen der Einrichtungen auf ihren Dienst vorbereitet. Regelmäßige Fortbildungs- und Supervisionsangebote sind selbstverständliche Bestandteile der Qualitätssicherung. Die Helfer verfügen also in der Regel über einschlägige Basiskompetenz für Gesprächsführung. Für ihre beratende Tätigkeit bekommen sie, falls sie ehrenamtlich tätig sind, kein Geld oder nur eine geringe Aufwandsentschädigung. Für diese rein freiwillig Tätigen stellt sich dadurch die Frage der angemessenen Anerkennung ihres Einsatzes. Das Gehalt freiwilliger Tätigkeit ist der persönliche Gewinn. Dieser kann in der qualifizierten Aus- und Fortbildung, in der Kollegialität des Teams, in der Anerkennung durch die Leitung liegen oder im Erleben, etwas Sinnvolles zu tun und sich selbst durch die beratende Tätigkeit weiter zu qualifizieren.

Wird die Anerkennung in der helfenden Beziehung selbst gesucht, besteht die Gefahr, die fachlich nötige helfende Distanz gegenüber den Hilfesuchenden nicht durchzuhalten. Das Gespräch kann dann womöglich eher der unreflektierten Befriedigung der Macht- und Selbstbestätigungsbedürfnisse der Helfenden dienen: Man braucht „Erfolgslebnisse“ durch „gelungene“ Gespräche. Meist sollen sich Hilfesuchende dann den Lebensvorstellungen der Berater anpassen und sich entsprechend ändern.

Berater, die solchermaßen auf Anerkennung durch Hilfesuchende aus sind, laufen Gefahr, deren Rückmeldungen über das Gespräch (z. B. „*Sie haben mir sehr geholfen*“) vorschnell als Erfolg zu interpretieren, ohne diese aus kritischer Distanz gemeinsam zu reflektieren und zu prüfen. Oder sie machen bei fehlendem „Erfolg“ die „Unwilligkeit“ oder „Unfähigkeit“ der Hilfesuchenden dafür verantwortlich, meist um sich selbst vor Versagensgefühlen zu schützen. Wer Anerkennung in der Beratung selbst sucht, läuft überdies Gefahr, Grenzen der eigenen Beratungsmöglichkeiten und -kompetenzen auszublenden, Hinweise auf andere Hilfsmöglichkeiten zu wenig zu nutzen und Hilfesuchende an die eigene Person zu binden. Manchmal kehren sich dann die Rollen um: Hilfesuchende glauben sich um die Helfer kümmern und sorgen zu müssen. Dazu bieten sie ihnen Erfolgserlebnisse an, verschweigen oder verharmlosen eigene Belastungen, um die Beziehung zu erhalten. Berater andererseits lassen Hilfesuchende wie einen Freund an eigenen Lebensgeschichten teilnehmen, ohne die Auswirkungen davon zu reflektieren.

Persönliche Nähe und fachgerechte Distanz sollten eine ausgewogene Balance bilden. Beratungskompetenz bedeutet auch, um die eigenen Grenzen zu wissen und sie einzuhalten. Berater müssen ihre eigenen Motive und Erwartungen an das Gespräch stets reflektieren und zu den Erwartungen der Hilfesuchenden in Beziehung setzen.

Hilfreich dazu sind folgende Fragen, die man sich jederzeit auch während eines Beratungsgesprächs selbst stellen kann:

Wer will was mit Hilfe des Gesprächs? Wozu? Von wem?

Besonderheiten bei Telefonberatungsgesprächen

Gesprächssetting

- Sofortige und unmittelbare Erreichbarkeit
- Gespräch i. d. R. ohne Vorbereitung und Vorinformation
- Situation, in der das Gespräch mit dem jeweils anderen stattfindet, für beide Gesprächspartner nicht bekannt
- Multitasking möglich
- Auf das Hören begrenzte Sinneswahrnehmung ermöglicht fiktive Szenarien – Situation wird stark imaginiert
- Brüchigkeit und Flüchtigkeit des Kontaktes – Gespräch kann jederzeit unterbrochen werden
- Rahmenbedingungen wie Zeitpunkt, Ort, Dauer, Häufigkeit in der Regel von den Gesprächspartnern nicht definiert – diese müssen jeweils neu festgelegt werden

Beratungssystem

- Gesprächsbeziehung (Anliegen, Erwartung, Rollenverständnis etc.) meist vielfältig und nicht klar definiert
- Kontrollmöglichkeiten durch die Beratenden begrenzt
- Hilfsmöglichkeiten durch die Beratenden begrenzt
- Gespräch findet teilweise in der aktuellen Problemsituation statt – Problemaktualisierung findet bereits statt
- Gesprächserwartungen und -ziele in der Regel unklar
- Komplexes Problempaket bei begrenzten Möglichkeiten erfordert Fokussierung auf das *Hier und Jetzt* Erforderliche und Machbare
- Feedback und mögliche Wirkung des Gesprächs nur im *Hier und Jetzt* erkennbar – dies muss durch Metakommunikation vorweggenommen werden
- Strukturierung des Gesprächs durch Metakommunikation über Zeitrahmen, aktuelle Situation und die damit zusammenhängenden Aufträge und Gesprächsziele nötig