

# Inhalt

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

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

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

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

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

6.2 Forschungsdesign ..... 218

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

    6.3.1 Kontaktart und Anruferverhalten ..... 219

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

    6.3.3 Themen der Anrufe ..... 229

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

    6.4.1 Psychische Erkrankung und Suizidalität ..... 232

    6.4.2 Familie ..... 248

    6.4.3 Schulden und Armut ..... 262

    6.4.4 Alter ..... 270

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

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

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

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

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

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

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

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

7.6 Die qualitativ-inhaltsanalytischen und -rekonstruktiven Studien  
zu den Anliegen und Bewältigungsstrategien der AnruferInnen ..... 307

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

*Inhalt*

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

Teil I:  
Zur Einführung



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

*Walburga Hoff, Christiane Rohleder*

## 1.1

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## 1.2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.3

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

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

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

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