

URHEBERRECHTSHINWEIS

Dieser Text wurde veröffentlicht in:

Leon Arlt / Nora Becker / Sara Mann / Tobias Wirtz (Hg.): Einsam in Gesellschaft. Zwischen Tabu und sozialer Herausforderung, transcript Bielefeld, 2022

Er wird hier verfügbar gemacht mit Genehmigung des transcript Verlags zum persönlichen Gebrauch, nicht zur Weiterverbreitung.

DOI: 10.1515/9783839463505-014

<https://www.transcript-verlag.de/978-3-8376-6350-1/einsam-in-gesellschaft/?number=978-3-8376-6350-1>

This text was published in:

Leon Arlt, Nora Becker, Sara Mann, Tobias Wirtz (Hg.): Einsam in Gesellschaft. Zwischen Tabu und sozialer Herausforderung, transcript Bielefeld, 2022

It is posted here by permission of transcript Verlag for personal use only, not for redistribution."

DOI: 10.1515/9783839463505-014

<https://www.transcript-verlag.de/978-3-8376-6350-1/einsam-in-gesellschaft/?number=978-3-8376-6350-1>

Telefonieren gegen Einsamkeit

Hilfe zu jeder Zeit

Ruth Belzner (TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön) | Seelsorge und Beratung am Telefon, im Chat und per E-Mail

1. Einleitung

Die Anruferin ist von Menschen enttäuscht und lebt vollkommen einsam. Sie hat mehrere Katzen und liebt Tiere über alles. Tiere sind die besseren Menschen. Sie hat sich damit arrangiert, braucht aber doch ab und zu menschliche Stimmen und ruft dann bei der TelefonSeelsorge an. Es war nett, sich mit ihr zu unterhalten und ich habe ihr die Zeit gegeben. Sie hätte gerne noch länger geredet, hatte aber Verständnis, als ich beenden wollte.¹

Einsamkeit ist in den Gesprächen der TelefonSeelsorge häufig ein Thema. Die Mitarbeiter:innen der TelefonSeelsorge dokumentieren – natürlich anonymisiert – jedes Gespräch, das sie mit Anrufer:innen führen, und legen zum Teil auch Gesprächsnotizen an. Um einen ersten Einblick in die mit der TelefonSeelsorge tagtäglich geteilten Erfahrungen mit Einsamkeit zu geben, werden zunächst ausgewählte Gesprächsnotizen dargestellt, die im weiteren Verlauf des Beitrags näher beleuchtet und verortet werden.

Die folgende Notiz eines 28-minütigen Gesprächs mit einer Frau Anfang 60, das mittags geführt wurde, bestätigt zum Beispiel das Dilemma zwischen der Sehnsucht nach erfüllenden Beziehungen und einer gefühlten Hilflosigkeit angesichts der eigenen Einsamkeit, das im Folgenden noch einmal weiter ausgeführt wird. Zudem wird deutlich, wie leicht es am Telefon passieren kann, dass man zu Ratschlägen greifen möchte – entgegen dem Leitbild einer neutralen Hilfestellung, das von der TelefonSeelsorge in der Regel vertreten wird:

Die Anruferin trauert ihrem Freund noch nach, obwohl sie sich bereits vor eineinhalb Jahren von ihm getrennt hat. Die Fernbeziehung hat nicht mehr funktioniert,

¹ Es handelt sich hier um die Gesprächsnotiz eines 45-minütigen Telefonats mit einer Frau Ende 60, das kurz nach Mitternacht geführt wurde.

weil er dem Alkohol zugesprochen hat. Die Anruferin hat einen Teilzeitjob, aber mit den Kolleginnen will sie nichts zu tun haben. Aus ihrer ersten Ehe hat sie Kinder und Enkelkinder, die von ihr nichts mehr wissen wollen. Es fällt ihr schwer, die Einsamkeit zu akzeptieren, aber für neue Versuche, Bekanntschaften zu machen, fühlt sie sich zu alt. Alle meine Ideen und Vorschläge fruchten nicht. Das Gespräch endet mit meinen besten Wünschen.

Eine freundlich-zugewandte, gewährende Haltung ist die Grundlage eines guten Kontakts mit einem einsamen Menschen. Jedoch ist die Fähigkeit zur zeitlichen Begrenzung gleichermaßen notwendig. Diese beiden Aspekte der Gesprächsführung werden im Laufe dieses Beitrags noch ausführlicher betrachtet.

Anrufende betonen immer wieder von sich aus, wie wichtig ihnen die Gespräche mit der TelefonSeelsorge sind; das schätzen Mitarbeitende sehr. Die hier von einem männlichen, Mitte 50-jährigen Anrufer vorgenommene Gleichsetzung von »nur mal wieder reden« mit »kein Anliegen« in einem 33-minütigen Gespräch am Vormittag lässt sich allerdings in Frage stellen – auch alltägliche Gespräche sind ein menschliches Bedürfnis, das besonders bei einsamen Menschen oft unerfüllt bleibt:

Der Anrufer fragt als Erstes, ob ich ihn an der Stimme erkenne. Als ich verneine, lobt er die Telefonseelsorge [sic!], die ihn schon lange begleite und geholfen habe, wenn er Gesprächspartner suche. Dann umreißt er seine Geschichte: Er hat viele Jahre die kranke Mutter gepflegt, lebt in Streit und Auseinandersetzung mit den Nachbarn, ist, noch nicht anerkannt, erwerbsunfähig, sehnt sich nach einer Beziehung, da er einsam ist. Heute hat er kein Anliegen, wollte nur mal wieder reden, bevor er jetzt kocht. Er bedankt sich für das Gespräch.

Dankbarkeit drückt sich immer wieder in Gesprächen aus. Ein »froher« und damit passender Abschluss der Fallbeispiele sei dieses 34-minütige Gespräch mit einer Frau Mitte 50, das nach 20:00 Uhr geführt wurde und viele der Aspekte anklingen lässt, die im Folgenden zum Phänomen »Einsamkeit« dargelegt werden:

Die Anruferin ist erschöpft, einsam, fühlt sich verloren [...]. Sie ist jetzt auf Hartz IV und hat vor allem große Probleme in ihrer Mietwohnung. Der Vermieter, der Hausmeister und jetzt auch die Nachbarn seien gegen sie. Während ihrer Abwesenheit würde ihre Wohnung betreten werden und in ihren Sachen gewühlt, und das alles, um sie zu retraumatisieren. Die Polizei glaubt ihr nicht, ich habe da auch so meine Zweifel. Aber dass sie einsam ist, spüre ich. Das war sie wohl schon immer, auch wenn sie eigentlich Familie hatte (Trennung, Kinder bei Vater). Ich höre ihr einfach zu und als sie den Begriff Kraftquelle nennt, kommen wir auf ihre Pflanzen, Fische, ihr Singen und sie wird immer fröhlicher und hat Energie. Das sagt sie auch ganz konkret. Die TS [TelefonSeelsorge] helfe ihr, sich wieder zu spüren, dass da jemand ist, mit dem sie reden kann. Sie ist sehr dankbar und geht deutlich »froher« in den Abend.

2. Einsamkeit in Gesprächen mit der TelefonSeelsorge: ein quantitativer Einblick

Wer sich zur Sprache bringen kann, hat im Wesentlichen seine Einsamkeit überwunden.

Dieser Satz aus Peter Handkes »Aufzeichnungen zweckfreier Wahrnehmungen«, die er unter dem Titel »Das Gewicht der Welt« veröffentlichte, klingt beim ersten Hören wie für die TelefonSeelsorge formuliert. In der Tat können sich Menschen bei ihr »zur Sprache bringen« und bekommen darüber hinaus Resonanz – in dem Sinn, dass sie erfahren, wie sie wahrgenommen werden, was von ihnen verstanden wird und eventuell auch, welche Reaktionen sie im Gegenüber auslösen.

Eine große Zahl der Gespräche wird mit Menschen geführt, die zutiefst einsam sind, wie in diesem Beitrag noch quantitativ und qualitativ belegt wird. Allerdings: Die Hoffnung, dass die Einsamkeit dieser Menschen durch die Gespräche mit der TelefonSeelsorge überwunden wird, kann nicht erfüllt werden. Für die Menschen, die über einen langen Zeitraum und teils auch in großer Regelmäßigkeit den Kontakt zur TelefonSeelsorge suchen, sind die Gespräche aber eine Möglichkeit, den Schmerz der Einsamkeit immer wieder für einen Moment zu lindern. Jedoch ebnen sie allein noch keinen Weg aus der Einsamkeit.

Jeder Kontakt, ob am Telefon, im Chat, per Mail oder – was einige Stellen auch anbieten – von Angesicht zu Angesicht (»face-to-face«), wird statistisch erfasst, wofür die folgenden zum Teil geschätzten Informationen erhoben werden: der Zeitpunkt und die Dauer des Kontakts, das Geschlecht, das Alter, die berufliche Situation, die Lebensform, ob es ein wiederholter Kontakt war, ob Suizidalität eine Rolle spielte und ob eine psychische Erkrankung der Ratsuchenden bekannt ist. Aus einer vorgegebenen Liste, die auch das Item »Einsamkeit« enthält, werden ein bis drei Gesprächsthemen markiert. Zudem haben Mitarbeitende die Möglichkeit, zu den Inhalten des Gesprächs eine Notiz zu verfassen, wie in der Einleitung vorgestellt wurde. Jede Angabe kann auch mit »nicht bekannt/nicht einzuschätzen« offengelassen werden; es werden keine Daten »abgefragt«.

In den Gesprächsnotizen der ersten beiden Monate des Jahres 2022² findet sich 33-mal das Substantiv »Einsamkeit« und 75-mal das Adjektiv »einsam«, das überwiegend in Formulierungen wie »Ich fühle mich einsam!« genutzt wird. Das Thema »Einsamkeit« wurde in 509 Datensätzen markiert. Diese Markierung erfolgt nach Einschätzung der Mitarbeiter:in über die vorgegebene Item-Liste. Nur in einem von fünf Einsamkeitsgesprächen wird Einsamkeit explizit benannt beziehungsweise als Anliegen entsprechend formuliert. Anzunehmen ist, dass in diesen Gesprächen der

2 Notizen vergangener Jahre sind aus Datenschutzgründen aus dem digitalen System gelöscht und lassen sich dementsprechend nicht mehr auswerten.

Kontext der Einsamkeit von den Mitarbeiter:innen als besonders bemerkenswert wahrgenommen und daher markiert wurde.

Für die Interpretation der folgenden Daten sind in diesem Zusammenhang zwei Hinweise wichtig: Aussagen lassen sich nur über die Zahl der Gespräche treffen, nicht über die Zahl der Personen, die diese Gespräche generieren. Zudem stellen die markierten Themen eine subjektive Auswahl der gesprächsführenden Mitarbeitenden dar und sind deshalb immer auch bedingt davon, worin diese im Gespräch den Fokus sehen. Dieser beeinflusst nicht nur die Auswahl der Items für die Dokumentation, sondern auch die Gesprächsführung. Möglicherweise entsteht der Fokus unter anderem auch durch die Aufmerksamkeit, die ein bestimmtes Thema zu der Zeit außerhalb der TelefonSeelsorge hat – so wie das Thema »Einsamkeit« seit Beginn der Pandemie.

Mit Blick auf das komplexe Phänomen der Einsamkeit und seine Bedeutung in der TelefonSeelsorge sind drei Parameter von Interesse, die daher im Folgenden aufgegriffen werden: »Einsamkeit« als markiertes (Gesprächs-)Thema, »alleinlebend« als Lebensform und »einsam« oder »Einsamkeit« als ein in den Notizen festgehaltener Begriff.

Am Telefon wurde »Einsamkeit« schon vor der Pandemie signifikant häufiger als Thema markiert als in den E-Mail- beziehungsweise Chat-Kontakten und den Face-to-Face-Gesprächen: Während 22 Prozent aller Telefongespräche mit dem Thema »Einsamkeit« markiert wurden, waren es nur zehn Prozent der Mail- beziehungsweise Chat-Kontakte und sogar nur unter sieben Prozent der Face-to-Face-Gespräche. Die folgende Analyse ist deshalb auf die Daten der Telefonkontakte beschränkt.³

Nicht überraschend ist, dass in der Zeit des ersten Lockdowns vom 16. März 2020 bis zum 16. Juni 2020 das Thema »Einsamkeit« mit 27 Prozent aller Telefongespräche sehr viel häufiger markiert wurde als zuvor und auch insgesamt im Jahr 2020. Der Jahresgesamtwert für 2020 liegt bei 25 Prozent und hat sich auch 2021 in dieser Größenordnung bewegt. Damit sind die Jahreswerte höher als noch 2019. Es ist daher eine naheliegende These, dass ein kausaler Zusammenhang zwischen den Lockdown-Maßnahmen beziehungsweise Kontaktbeschränkungen und der Relevanz des Themas am Telefon besteht. Vermutlich wirken zwei Effekte: Zum einen haben gesetzliche Kontaktbeschränkungen das Einsamkeitserleben befördert. Zum anderen dürfte parallel die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden für das Einsamkeitserleben von Anrufenden erhöht worden sein, da diese auch selbst von Kontaktbeschränkungen betroffen waren und das Thema öffentlich viel Aufmerksamkeit bekam.

Dass Alleinlebende seit Beginn der Corona-Pandemie besonders stark von Einsamkeit betroffen sind – wie auf den ersten Blick vermutet werden könnte –, lässt

3 Die Daten stammen von der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön aus den Jahren 2019, 2020 und 2021.

sich durch unsere Zahlen nicht belegen. Unabhängig von der Corona-Pandemie besteht ein Zusammenhang zwischen dem markierten Thema »Einsamkeit« und dem Merkmal »alleinlebend«: In Gesprächen mit Alleinlebenden ist die Wahrscheinlichkeit, dass Einsamkeit thematisiert wird, etwa dreimal so hoch wie bei Nichtalleinlebenden. Im Jahr 2019 wurde in neun Prozent der Gespräche mit Nichtalleinlebenden »Einsamkeit« als Thema markiert; in Gesprächen mit Alleinlebenden war dies bei 30 Prozent der Fall. Die Daten der 12.709 geführten Gespräche im Jahr 2021 in der Würzburger Stelle zeigen allerdings, dass sich dieses Verhältnis seit Beginn der Corona-Pandemie verschoben hat: Die Häufigkeit von Einsamkeitsgesprächen mit Nichtalleinlebenden lag bei 13 Prozent, mit Alleinlebenden dagegen bei 32 Prozent. Die Häufigkeit der Nennung von »Einsamkeit« oder »einsam« hat also bei Nichtalleinlebenden zugenommen, während sie bei Alleinlebenden weitestgehend konstant geblieben ist. Hier wird noch einmal deutlich, dass Einsamkeit kein auf Alleinlebende begrenztes Phänomen ist. So kann zum Beispiel die fehlende Möglichkeit einander auszuweichen eine vorher latente Einsamkeit in manchen Beziehungen verfestigen.

Des Weiteren ist auffällig, dass die Lebensform »alleinlebend« mit zwei weiteren Merkmalen in Zusammenhang steht: »Suizidgedanken« zum einen und »psychische Erkrankung« zum anderen. Beides ist bei Gesprächen mit Alleinlebenden signifikant häufiger notiert als bei Nichtalleinlebenden: Suizidgedanken mit sechs gegenüber vier Prozent und psychische Erkrankung mit 42 gegenüber 33 Prozent. Über den Begründungszusammenhang, auch unter Bezugnahme auf Einsamkeit, ließe sich allerdings aus Sicht der TelefonSeelsorge nur spekulieren.

Bei den Gesprächen, in denen »Einsamkeit« oder »einsam« notiert wurde, lassen sich eine Reihe von Differenzen zu Gesprächen finden, in denen dies nicht der Fall ist: So ist zum Beispiel überraschend, dass in den Gesprächsnotizen mit den Worten »Einsamkeit« oder »einsam« Männer deutlich häufiger zu hören sind als grundsätzlich. 39 Prozent aller markierten Einsamkeitsgespräche werden mit Männern geführt, während dies bei nur 29 Prozent der Telefongespräche der TelefonSeelsorge insgesamt der Fall ist. Bei den folgenden Aussagen mit signifikanten Unterschieden zwischen Männern und Frauen in den geführten Einsamkeitsgesprächen wird dieser Umstand entsprechend hervorgehoben.⁴

Gespräche ohne das Thema »Einsamkeit« verteilen sich ziemlich gleichmäßig über die 24 Stunden des Tages, unabhängig vom Geschlecht der Anrufenden, mit einem leichten Rückgang zwischen 2:00 Uhr und 6:00 Uhr morgens. Gespräche über Einsamkeit werden bevorzugt zwischen 8:00 und 10:00 Uhr morgens und zwischen

4 Die Gespräche mit diversen oder geschlechtlich nicht einzuordnenden Anrufenden müssen hier unberücksichtigt bleiben, weil sie durch ihre geringe Anzahl keine statistisch signifikanten Aussagen zulassen.

21:00 und 24:00 Uhr abends geführt. Um in den Tag starten und um ihn abschließen zu können, ist für sich einsamühlende Menschen ein Kontakt mit einem anderen Menschen – so die naheliegende Vermutung – besonders wichtig. Der Effekt ist abends bei einsamen Männern ausgeprägter als bei einsamen Frauen; einsame Männer rufen also häufiger zum Ende als zu Beginn des Tages an.

Menschen mit einer psychischen Erkrankung sind in Einsamkeitsgesprächen mit der TelefonSeelsorge häufiger zu hören, als mit Blick auf die Verteilung in der Gesamtbevölkerung zu erwarten ist: Bei den Gesprächen mit notierter »Einsam(-keit)« leben 43 Prozent mit einer psychischen Erkrankung; bei den Gesprächen ohne liegt die Zahl bei 37 Prozent. Hier sind die Zahlen für Männer und Frauen jeweils identisch. Ein Zusammenhang erscheint naheliegend, da es gut vorstellbar ist, dass psychische Erkrankungen oft von Einsamkeitsgefühlen begleitet werden.

In Gesprächen mit der TelefonSeelsorge ohne »Einsamkeit« in der Notiz spielen Suizidgedanken ohne konkrete Suizidabsicht in 5,5 Prozent und konkrete Suizidabsichten in 1,3 Prozent eine Rolle. Bei den konkreten Suizidabsichten gibt es keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen. Dagegen äußern Männer suizidale Gedanken ohne konkrete Suizidabsichten (mit 6,5 Prozent) in den Gesprächen etwas häufiger als Frauen (mit 5,1 Prozent). Wenn »Einsamkeit« als Thema markiert ist, spielen konkrete Suizidabsichten interessanterweise sogar seltener eine Rolle: bei Frauen (mit 0,4 Prozent) noch seltener als bei Männern (mit 0,78 Prozent). Bei den Gesprächen mit Suizidgedanken und markierter Einsamkeit ist die Häufigkeit hingegen bei Frauen (mit 6,44 Prozent) erhöht, während sie bei Männern (mit 4 Prozent) reduziert ist. Dies kann allerdings auch durch die Codierung der Mitarbeitenden bedingt sein: Äußern Anrufer:innen konkrete Suizidabsichten, liegt der Fokus vermutlich verstärkt darauf und weniger auf anderen Themen.

In 53 Prozent der Gespräche mit Frauen ohne die Markierung von »Einsamkeit« als Thema lebt die Anruferin allein; bei männlichen Anrufern ist das in 60 Prozent der Gespräche der Fall. In markierten Einsamkeitsgesprächen mit Männern leben 81 und mit Frauen 79 Prozent allein. Bemerkenswert ist der Blick auf weitere Lebensformen: Bei 10,1 Prozent der Einsamkeitsgespräche mit Frauen lebt die Anruferin in einer Ehe oder Familie, bei denen mit Männern sind es weniger als 3 Prozent. Das legt nahe, dass das Risiko, sich im familiären Umfeld einsam zu fühlen, für Frauen deutlich höher ist als für Männer. Hinzukommt, dass von Frauen in 13,2 Prozent und von Männern in 2,9 Prozent der Einsamkeitsgespräche »Ehe« oder »Familie« thematisiert werden. Wenn »Einsamkeit« nicht genannt wird, sind es 33,2 Prozent bei den Frauen beziehungsweise 22,7 Prozent bei den Männern. Frauen sprechen also grundsätzlich häufiger über ihre Ehe und Familie als Männer. Sie äußern immer wieder, dass sie sich in einer bestehenden Beziehung nicht gesehen oder zu wenig wertgeschätzt fühlen. Gleichzeitig fühlen sie sich innerhalb der Partnerschaft nicht frei, Freundschaften zu pflegen. Diese Gemengelage kann schnell zu Einsamkeit führen. Männer, die sich einsam fühlen, sind dagegen möglicherweise häufiger

tatsächlich ganz alleine oder Angehörige spielen lediglich durch eine andere Art der Gesprächsführung eine geringere Rolle.

Das markierte Thema »Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)« kommt in Gesprächen ohne markierte »Einsamkeit« mit 20 Prozent vor, bei Frauen mit 21 Prozent. Innerhalb der Einsamkeitsgespräche sinkt die Häufigkeit des Themas bei Männern auf 14,5 Prozent und steigt bei Frauen auf 22,5 Prozent. Der Zusammenhang zwischen Einsamkeit und körperlichem Leiden ist bekannt. Hier scheint es so, als beträfe er Frauen in besonderem Maße und/oder als ob ein Unterschied zwischen Männern und Frauen in der Wahrnehmung oder sogar Akzeptanz der eigenen Befindlichkeit sowie deren Kommunikation besteht.

Signifikant und nicht ohne Weiteres zu interpretieren ist der Zusammenhang zwischen »Einsamkeit« und »Ärger und Aggression« als markierte Gesprächsthemen. Der Wert liegt in Gesprächen ohne Einsamkeitsbezug bei Frauen bei 11,2 Prozent und bei Männern bei 8,4 Prozent. Dass Frauen prozentual häufiger Ärger und Aggression thematisieren als Männer, ist möglicherweise auch dadurch zu erklären, dass auf Seiten der TelefonSeelsorge die Wahrnehmung von Aggression bei Anruferinnen sensibler ist.⁵ Damit ist jedoch nicht zu erklären, warum in Verbindung mit Einsamkeit der Wert bei Männern auf 2,2 Prozent und bei Frauen auf 4,2 Prozent sinkt. Dass vereinsamte Menschen nach diesen Zahlen scheinbar grundsätzlich weniger mit Ärger und Aggression zu kämpfen haben als andere, ist eine spannende Erkenntnis.

Ein ebenso unerwarteter Zusammenhang lässt sich bei Ängsten⁶ finden: Sie sind ohne Einsamkeit bei Frauen mit 15,5 Prozent und bei Männern mit 9,3 Prozent im Sinne einer Nennung in den Notizen. In Kombination mit Einsamkeit sind es lediglich 9,6 Prozent beziehungsweise 4,5 Prozent der Gespräche, in denen Ängste eine Rolle spielen. Vielleicht reduziert der Schmerz der Einsamkeit die Möglichkeit, sich mit Ängsten auseinanderzusetzen, oder er überlagert im Moment des Gesprächs andere Empfindungen.

Zum Abschluss des quantitativen Einblicks soll noch eine Beobachtung ergänzt werden, die nahelegt, dass Einsamkeit die Fähigkeit zur Lebensführung beeinträchtigen kann und dass Männer und Frauen sich hinsichtlich der Stärke des Effekts un-

5 Diese erhöhte Sensibilität verdeutlicht, inwiefern die Notizen von unbewussten Vorurteilen und Stereotypen der TelefonSeelsorger:innen geprägt sein können. Auch wenn die Notizen durch eine Codierung standardisiert werden, enthalten sie immer auch eine Interpretation des Gesagten. Gleiches gilt auch für die Anrufer:innen selbst, in deren Aussagen und Anliegen Verzerrungen aufgrund von Rollenerwartungen und/oder sozialer Erwünschtheit auftreten können. Diese potenziellen Verzerrungen sind daher immer mitzulesen.

6 Es handelt sich hierbei vor allem um alltägliche Ängste und Sorgen, die eher das aktuelle Weltgeschehen wie etwa die Corona-Pandemie, Krieg oder die Inflation betreffen, und weniger um individuelle Ängste wie etwa Verlustängste. Angsterkrankungen wie eine spezifische oder soziale Phobie werden dagegen als »diagnostizierte psychische Erkrankung« codiert.

terscheiden: Das Thema »Alltagsgestaltung« spielt ohne markierte »Einsamkeit« bei Männern mit 5,8 Prozent und bei Frauen mit 4,6 Prozent eine Rolle. In Verbindung mit Einsamkeit gibt es bei Männern einen Anstieg auf 9,3 Prozent und bei Frauen auf 5,6 Prozent. Ob und inwiefern Einsamkeit die Alltagsgestaltung für Männer stärker erschwert als für Frauen, ist ebenfalls ein interessanter Ausgangspunkt für weitere Überlegungen.

Im Folgenden werden hieran anknüpfend die Ergebnisse einer qualitativen Studie zu den Anliegen der Anrufenden vorgestellt. Diese Studie lässt vermuten, dass die statistischen Daten bei weitem nicht das ganze Ausmaß des Phänomens »Einsamkeit« erfassen. Sie gibt einen Hinweis darauf, wie der Umgang mit Einsamkeit gestaltet werden kann, der daran anschließend näher betrachtet wird.

3. Einsamkeit in Gesprächen mit der TelefonSeelsorge: ein qualitativer Einblick

In einer von Walburga Hoff und Christine Rohleder von der Katholischen Hochschule Münster (Westfalen) durchgeführten Studie⁷ wird anhand von Gesprächsnotizen aus der TelefonSeelsorge, wie sie beispielhaft zu Beginn des Beitrags wiedergegeben wurden, untersucht, ob und wenn ja welche Anliegen, Motive, Problemstrukturen und Bewältigungsstrategien von Anrufenden sich aus diesen Protokollen erkennen und typisieren lassen. 476 Gesprächsprotokolle aus vier TelefonSeelsorge-Stellen aus dem Jahr 2019 bildeten hierfür die Datengrundlage. Im ersten, für diesen Beitrag besonders interessanten Teil der Auswertung geht es um die Typologie der Anliegen.

Die Klärung des individuellen Anliegens der anrufenden Person (Auftragsklärung) wird als wichtiger Bestandteil der Gesprächsführung oft vergessen, obwohl sie in der Ausbildung und in Supervisionen immer wieder thematisiert wird. Besonders bei einer unbekanntem anrufenden Person geht man fast reflexartig von der Prämisse aus, dass sie von einem Problem erzählt, für das es eine Lösung zu finden gilt. So macht man sich auf die Suche nach einer Lösung, ohne zu prüfen, ob es wirklich ein Problem gibt, und wenn ja, ob die andere Person wirklich eine Lösung wünscht. Das kann sehr anstrengend und frustrierend sein – möglicherweise für beide Seiten. Durch eine direkte Nachfrage (etwa: »Was brauchen Sie jetzt von mir?«) oder auch einen direkt formulierten Wunsch des Anrufenden (etwa: »Hören Sie mir einfach mal zu!«) können Erwartungen und Ziele vorab geklärt werden. Die Auftragsklärung kann den TelefonSeelsorger:innen also helfen, sich in Gesprächen bewusst zu machen, um was es den Anrufer:innen gehen könnte.

7 W. Hoff/C. Rohleder (Hg.) (2022): *Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit*.

Die zuvor thematisierte Forschungsabsicht der Studie rückt diese Auftragsklärung ins Bewusstsein. Dabei ist zu beachten, dass das Anliegen nicht identisch mit dem Thema sein muss. So kann zum Beispiel ein Paarkonflikt als Thema mit dem Anliegen formuliert werden, den Ärger loszuwerden, Ideen zur weiteren Kommunikation zu erhalten, oder aber auch, über das »Gehen oder Bleiben« zu entscheiden. Daher sind die Typologisierung und die Quantifizierung der Anliegen, wie sie von den beiden Forscherinnen vorgenommen wurden, von zentraler Bedeutung.

Im weiteren Verlauf wird näher beleuchtet, inwiefern Einsamkeit mit ausgewählten Anliegen zusammenhängt. Die Anliegen lassen sich in die folgenden Kategorien einteilen: »akute Krisensituation«, »konkreter Entscheidungsprozess«, »Informationsbedarf«, »Verbalisierung von Ärger und Aggression«, »Mitteilung von Alltagsereignissen«, »Akute Alltagsprobleme/-herausforderungen« sowie »Langfristige und komplexe Belastungssituationen«.

Eine »akute Krisensituation« veranlasst 7,9 Prozent der Gespräche. Das sind die Gespräche, die am ehesten der Gründungsidee der TelefonSeelsorge entsprechen: Ein Mensch sucht in einer akuten Krise, wie zum Beispiel nach einer Krankheitsdiagnose, dem Scheitern eines Lebensplans oder dem Verlust eines Menschen, Unterstützung zum Durchstehen und Bewältigen. 7,9 Prozent mag als ein geringer Prozentsatz erscheinen, allerdings ist das – insbesondere vor dem Hintergrund einer akuten Krisensituation – in absoluten Zahlen durchaus beachtlich. Bei den jährlich etwa 1.000.000 Seelsorgegesprächen deutschlandweit sind das 79.000 Krisengespräche pro Jahr, also 216 täglich. Diese Gespräche stehen weniger im Zusammenhang mit Einsamkeit als andere Kategorien von Anliegen. Hier geht es häufiger darum, dass das soziale Umfeld der Anrufenden von der Krise entweder mitbetroffen ist oder aber nicht belastet werden soll. Daher wird eine außenstehende Person zum Reden gesucht.

»Konkrete Entscheidungsprozesse« bestimmen als Anliegen drei Prozent der Gespräche. Dies kann sehr gewichtige Entscheidungen wie einen Ortswechsel oder eine Trennung, aber auch relativ »banale« Fragen der Freizeitgestaltung betreffen. Die TelefonSeelsorge bekommt hier oft die Aufgabe, Anrufende bei der Bewältigung der Unsicherheit zu unterstützen, die mit dem Sich-entscheiden-Müssen einhergeht, indem sie die Entscheidung bestätigt oder beim Abwägen der Kosten und des Nutzens hilft.⁸ Entscheidungen fallen vielen Menschen schwer. Sie bedeuten immer einen Verzicht, nämlich auf das, wofür man sich nicht entscheidet. Zudem stellen sie stets ein Risiko dar, weil sie eine Festlegung für eine Zukunft sind, die man einfach noch nicht kennt. Anzunehmen ist, dass die TelefonSeelsorge bei einem

8 Mitarbeitende können hierbei weder Entscheidungen abnehmen noch Handlungsanweisungen geben, aber sie können durch entsprechende Nachfragen und Strukturierungen des Gesprächs Anrufer:innen bei der Entscheidungsfindung unterstützen und sie in dem Selbstvertrauen stärken, im Anschluss mit den Konsequenzen der Entscheidung umgehen zu können.

solchen Anliegen gefragt ist, weil sie bezüglich der Entscheidung keine eigenen Interessen hat und/oder weil Menschen, mit denen man solche Entscheidungen (in dieser Form) besprechen könnte, im eigenen Umfeld fehlen. Dies legt wiederum einen Zusammenhang zwischen dem Anliegen konkreter Entscheidungsprozesse und sozialer Isolation beziehungsweise Einsamkeit nahe.

Um das Anliegen »Informationsbedarf« geht es bei 2,6 Prozent der Gespräche. Das sind oft Gespräche auf der Sachebene. Fragen werden gestellt und – wenn möglich – Antworten gegeben. Dass ausgerechnet die TelefonSeelsorge als Informationsquelle genutzt wird und nicht das Internet oder eine analoge Möglichkeit wie zum Beispiel ein örtlicher »Beratungsführer«, lässt vermuten, dass es bei diesen Gesprächen nicht bloß um Information, sondern auch um den sozialen Kontakt geht – abermals ein möglicher Hinweis auf Einsamkeit.

In 5,6 Prozent der Gespräche dient der Anruf zur »Verbalisierung von Ärger und Aggression«. Gefühle, die alleine schwer auszuhalten sind, nach außen tragen zu können, kann eine entlastende Wirkung haben. Das zu wissen, kann wiederum einer reflexhaften Abwehrhaltung auf Seiten der TelefonSeelsorger:innen entgegenwirken, wenn ihnen Ärger oder Aggression entgegenkommt, und zu einer reflektierten Entscheidung bezüglich der eigenen Belastbarkeit verhelfen: »Wieviel davon kann ich jetzt gut anhören und wo ziehe ich die Grenze?« Darüber hinaus ist es mit Blick auf dieses Anliegen gut zu wissen, dass Anrufende nicht unbedingt beruhigt werden wollen. Im besten Fall beruhigen sie sich von selbst durch das Gespräch, was man aber dann oft nicht mehr mitbekommt. In welchem Zusammenhang Ärger und Aggression sowie Einsamkeit stehen, wurde bereits betrachtet – in diesem Fall kann vom Thema (»Ärger und Aggression«) auf das Anliegen rückgeschlossen werden, da die Verbalisierung selbst das Anliegen ist.

In 12,6 Prozent der Gespräche geht es um die »Mitteilung von Alltagsereignissen«, ein Anliegen, für das es im Leben der Anrufenden sonst kein offenes Ohr gibt. Diese Gespräche mögen auf den ersten Blick als »harmlose Plauderei« erscheinen. Doch dieser Eindruck täuscht, da es sich häufig um lange Gespräche handelt, bei denen sich nicht leicht ein Ende finden lässt. Denn für diese in der Regel sehr vereinsamten Anrufenden sind die Gespräche vermutlich ein wertvolles »Schmerzmittel«. Allein das Erleben, dass eine andere Person ihnen aufmerksam zuhört, sich interessiert, kann bei diesen Menschen den Schmerz zumindest für den Moment lindern.

»Akute Alltagsprobleme/-herausforderungen« zu besprechen, das ist mit 32,8 Prozent das am häufigsten mitgebrachte Anliegen. Es müssen dabei nicht die richtig kniffligen Herausforderungen sein, bei denen unmittelbar einleuchtend ist, dass man sie mit einer anderen Person besprechen möchte. Für psychisch instabile oder gar erkrankte Menschen kann schon eine unangenehme Erfahrung wie die unfreundlich schauende Nachbar:in, eine kleine Enttäuschung wie der ausverkaufte Lieblingsjoghurt oder ein Missgeschick wie ein nicht gelungener Kuchen zu einer gefühlt großen Herausforderung werden. Wenn dann eine stabilisierende

Person im Umfeld fehlt, kommt gegebenenfalls immer wieder der TelefonSeelsorge diese Aufgabe zu. Insofern hilft sie nicht nur bei der Bewältigung der akuten Herausforderung, sondern lindert mitunter auch die damit verknüpfte Einsamkeit.

Das Anliegen »Langfristige und komplexe Belastungssituationen« steht hinter 27,2 Prozent der Gespräche: Ähnlich wie bei der Mitteilung von Alltagsereignissen geht es im Kern auch hier in der Regel nicht um ein konkretes Problem, für das eine Lösung zu finden ist. Menschen mit einem solchen Anliegen suchen Entlastung und sehen die TelefonSeelsorge als »immerwährende Ansprechpartnerin«, die – anders als vermutlich die meisten Menschen im sozialen Umfeld – nicht die Geduld verliert. Betroffene können immer wieder dieselbe Belastungssituation thematisieren, ohne einen Veränderungsauftrag erfüllen zu müssen. Das betrifft nicht nur Menschen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung, sondern auch Menschen, die zum Beispiel in einer schwierigen Beziehung oder Arbeitssituation verharren, die es nicht schaffen, Enttäuschungen zu überwinden, oder die mit ihrer Lebenssituation hadern. Dadurch wird abermals der Zusammenhang zwischen Einsamkeit und dem Verhältnis der Betroffenen zu ihrem sozialen Umfeld deutlich, das einen zentralen Einflussfaktor für das Einsamkeitsempfinden darzustellen scheint.

Nachfolgend wird dargelegt, mit welchen Strategien Anrufende ihre subjektiv nicht auflösbaren Problemstrukturen bewältigen können und welche Aufgabe der TelefonSeelsorge innerhalb der verschiedenen Strategien zukommt. In jeder der vier dargestellten Strategien übernimmt die TelefonSeelsorge – mit unterschiedlichen Schwerpunkten – eine Rolle, die eine Leerstelle im sozialen Umfeld der Betroffenen füllt: Sie akzeptiert Menschen auch in ihrer Resignation; sie trägt es mit, wenn Lösungen immer wieder imaginiert, aber nicht umgesetzt werden und bietet Entlastung durch wertschätzendes Zuhören.

Dafür sollen die Rolle der TelefonSeelsorge sowie grundsätzliche Arbeitsweisen verortet werden: Auf die von den meisten Mitarbeitenden geteilte Wahrnehmung, dass das Telefonat mit der TelefonSeelsorge nur eine momentane Linderung und allenfalls einen Startpunkt für den oft langwierigen Weg aus der als belastend empfundenen Lage heraus darstellen kann, folgen unterschiedliche Einschätzungen hinsichtlich eines zielführenden Umgangs mit Vielfachnutzer:innen. Die Vertreter:innen einer eher restriktiven Haltung fordern: Die TelefonSeelsorge müsse für die Vielfachnutzer:innen die Dauer und Häufigkeit der Gespräche begrenzen. Denn die Möglichkeit der immer wieder leicht verfügbaren Schmerzlinderung verhindere, dass die Betroffenen sich um nachhaltige Auswege aus ihrer Einsamkeit bemühen würden. Vertreter:innen eines sogenannten *helfend-beeinflussenden* Ansatzes⁹ sehen diese nur momentane Linderung damit grundsätzlich als kon-

9 Die Begrifflichkeit *helfend-beeinflussend* und *freundlich-zugewandt* wurden von einer Untersuchung über die Wirkung der Ausbildung auf die Persönlichkeit beziehungsweise Einstellungen der Teilnehmenden übernommen. Darin beschreiben die Autorinnen Ulrike Dinger und

traproduktiv. Die *freundlich-zugewandte* Haltung vertritt dagegen den Standpunkt, dass nicht zu erwarten ist, dass ein Entzug des Angebots der TelefonSeelsorge Betroffene zum Aufbau tragfähiger sozialer Kontakte motiviert und befähigt. Dafür ist Einsamkeit ein Phänomen mit zu komplexen Ursachen und einer oft langen Geschichte. Das ausschlaggebende Argument dieser Position ist, dass die TelefonSeelsorge nicht zu entscheiden hat, welche Strategien ein Mensch wählt, um seinen Alltag zu bestehen. Insofern darf sie sich nicht von »pädagogischen« Gründen leiten lassen; sie darf nicht versuchen, Betroffene zu erziehen. Organisatorische Gründe wie der Umgang mit Zeit als begrenzte Ressource sind dagegen von diesen Positionen unabhängige entscheidende Faktoren bei der Frage nach dem Umgang mit Vielfach-Nutzer:innen. Beide Positionen eint daher die Auffassung, dass der Häufigkeit und Dauer der Gespräche mit einem einzelnen Menschen Grenzen gesetzt werden sollten, auch wenn die jeweiligen Gründe verschieden sind. Weil die TelefonSeelsorge auch den Auftrag hat, in einer akuten, möglicherweise suizidalen Krise möglichst schnell erreichbar zu sein, muss darauf geachtet werden, die Leitungen für solche Fälle freizuhalten.

Für einen möglichen Umgang mit Einsamkeit wird im Folgenden dargestellt, was den Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön zum Thema Einsamkeit an einem Ausbildungsabend vermittelt wird.

4. Der Umgang mit Einsamkeit in der TelefonSeelsorge

»Einsamkeit« war vor zwei Jahren zum ersten Mal Thema in der Reihe der Abende zu psychosozialen Themen, die regelmäßig von der TelefonSeelsorge organisiert wird und die ein fester Bestandteil in der Ausbildung¹⁰ der TelefonSeelsorger:innen darstellt. Ein Anstoß war der Weltkongress der TelefonSeelsorge im Juli 2019 in Udine (Italien) mit dem Titel »Leaving Loneliness – Building Relationships«, auf dem aus vielen Perspektiven die Relevanz des Themas für die Arbeit der TelefonSeelsorge deutlich wurde. Verständlich wurde so zum Beispiel, wieso es in der Regel wenig hilfreich ist, einem einsamen Menschen »einfach« die Nutzung der Kontakt- und Begegnungsmöglichkeiten in seinem Umfeld anzuraten, um seiner Einsamkeit zu

Isabel Reek drei verschiedene »interpersonelle Motive« der Mitarbeitenden: »submissiv-altruistisch«, »helfend-beeinflussend« und »freundlich-zugewandt«. Eine Zusammenfassung der Studie ist zu finden in: U. Dinger/I. Reek (2017): *Effekte der Seelsorgeausbildung Ehrenamtlicher*.

10 Die Ausbildung der TelefonSeelsorger:innen umfasst drei Schwerpunkte: Biographiearbeit, Methodik der Gesprächsführung und psychosoziales Grundwissen zu Themen wie psychische Erkrankungen, Trauer, Gewalt in Beziehungen, Suizidalität, sexualisierte Gewalt sowie der entsprechenden Angebote im Hilfsnetz.

entkommen. Aufgrund der Relevanz des Themas für die Arbeit der TelefonSeelsorge ist es wichtig, den Mitarbeitenden theoretische Hintergründe dazu an die Hand zu geben. An dem von der TelefonSeelsorge zur Ausbildung organisierten Themenabend zu Einsamkeit haben die Teilnehmenden daher die Möglichkeit zu Rückfragen sowie Anmerkungen und bekommen in Kleingruppen Raum zum Austausch über eigene Erfahrungen mit Einsamkeit – als direkt Betroffene und/oder als indirekt Miterlebende. Deutlich wurde bisher jedes Mal, dass einige der Teilnehmenden durchaus selbst Erfahrungen mit Einsamkeit haben, allerdings vorübergehend und oft in einem klaren Zusammenhang mit äußeren Umständen, in der Regel ein Ortswechsel oder sehr hohe berufliche Beanspruchung. Der Unterschied zwischen dem vorübergehenden, an eine spezifische Situation geknüpften Einsamkeitserleben unserer Mitarbeitenden und einer chronifizierten Einsamkeit wird anhand unseres Ausbildungshandouts im nächsten Abschnitt vorgestellt.

Handout der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön zum Umgang mit Einsamkeit¹¹

Circa 61 Prozent der Gespräche, die in der TelefonSeelsorge im Jahr 2021 geführt wurden, fanden mit einem Menschen statt, der – bekanntermaßen oder vermutet – alleine lebt. In 25 Prozent aller Gespräche wurde explizit Einsamkeit thematisiert, bei den Alleinlebenden lag der Anteil dieser Gespräche bei 32 Prozent. Die Gespräche über Einsamkeit kamen zu knapp 80 Prozent von jemandem, der allein lebt. Das heißt im Umkehrschluss: Auch für Menschen, die in Partnerschaften, Familien oder Gemeinschaften leben, kann Einsamkeit ein Problem sein. Während sich der prozentuale Anteil der Gespräche mit Alleinlebenden in den letzten Jahren nicht signifikant veränderte, war in den Jahren 2020 und 2021 insgesamt eine signifikante Zunahme des Gesprächsthemas »Einsamkeit« zu beobachten: von 22 Prozent der Gespräche auf 25 Prozent. In absoluten Zahlen bedeutet das: 2019 gab es 2.528 Gespräche mit »Einsamkeit« als Thema und 2021 waren es 3.142, also acht bis neun Gespräche pro Tag.¹²

11 Die folgenden Seiten geben das Handout der TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön zum Thema Einsamkeit aus dem Ausbildungsjahr 2021/2022 mit wenigen sprachlichen Anpassungen und Änderungen für den Beitrag wieder. Ich habe das Handout als Zusammenfassung im Nachgang an den Einsamkeits-Kongress verfasst, das seitdem den Auszubildenden in jeweils aktualisierter Fassung vor Themenabenden als Lektüre an die Hand gegeben wird. Das Handout dient ihnen als Hilfestellung zur Einordnung bisheriger Erfahrungen mit einsamen Menschen, insbesondere auch in den Hospitationen am Seelsorge-Telefon. Das Handout soll im Beitrag verdeutlichen, wie die TelefonSeelsorge mit Einsamkeit umgeht, und einen unmittelbaren Einblick in deren Arbeitsweisen ermöglichen.

12 Auch diese Aufzählung basiert auf den erhobenen anonymen Datensätzen, die zu Beginn des zweiten Kapitels behandelt wurden. Diese enthalten die folgenden zum Teil vermuteten Informationen zum Anruf: den Zeitpunkt, die Dauer, das Alter (in Dekaden), das Geschlecht, die Lebensform, den Erwerbsstatus und darüber hinaus, ob Suizidalität eine Rolle spielt, ob

Dies legt die Schlussfolgerung nahe, dass zwischen Einsamkeit und Alleinsein unterschieden werden sollte: Alleinsein ist ein äußerer Umstand; Einsamkeit ist ein Erleben. Nicht jeder alleinlebende Mensch ist einsam und nicht jeder einsame Mensch lebt tatsächlich allein. Einsamkeit hat in erster Linie mit der (fehlenden) Qualität von Beziehungen zu tun, weniger mit der Quantität, also mit wie vielen Menschen man wie häufig zusammen ist.

Einsamkeit ist verbunden mit dem Gefühl von emotionaler Isolation und fehlender Zugehörigkeit. Diese Gefühle können auch in der Gegenwart von anderen Menschen entstehen. Zugehörigkeit ist wiederum eine zentrale Voraussetzung zur Entwicklung und zum Erhalt eines stabilen Ichs. Umgeben von anderen Menschen einsam zu sein, weil man sich nicht zugehörig fühlt, ist vermutlich deutlich schmerzhafter als Einsamkeit aufgrund fehlender Kontakte.¹³

Einsamkeit tritt in zwei Lebensphasen überdurchschnittlich häufig auf: zum einen in der Adoleszenz, also im Jugend- und jungen Erwachsenenalter, und zum anderen im hohen Alter.

Dass viele Jugendliche sich einsam fühlen, ist vor allem den spezifischen Anforderungen dieser Entwicklungsphase geschuldet: Es geht darum, die eigene Erwachsenen-Identität zu entwickeln, sich von den Eltern abzulösen, stabile außerfamiliäre Beziehungen aufzubauen und dabei auch mit Diversität umzugehen und seinen Platz in einer sehr heterogenen Gesellschaft zu finden. Das erfordert, in der Vielfalt möglicher und vorgelebter Lebensentwürfe einen eigenen zu entwickeln, und sich in ihm einzurichten sowie gleichzeitig Menschen, die ganz anders sind und leben, nicht als Infragestellung der eigenen Identität abzuwehren oder abzuwerten. Auf dem Weg zu dieser Identität fühlen sich viele Jugendliche zumindest vorübergehend einsam. Nicht alle Jugendlichen sind zudem hinreichend für die Bewältigung dieser Phase und das Hineinwachsen in ein Erwachsenenleben mit sozialen Bindungen gerüstet. Besonders betroffen sind die Jugendlichen, deren Eltern von früh an nicht angemessen auf die emotionalen Bedürfnisse ihres Kindes eingehen konnten, zum Beispiel wegen einer eigenen psychischen Erkrankung. Innerlich einsame Jugendliche ziehen sich häufig auch äußerlich immer weiter zurück. Wird dieser Rückzug von der Umgebung hingenommen – und das ist nicht selten der Fall – kann sich bei den Betroffenen das Gefühl verstärken, auf sie komme es nicht an.

eine psychische Erkrankung bekannt ist und ob es sich um einen Erst- oder Wiederholungsanruf handelt.

13 Diese Überlegung resultiert aus der Zusammenführung des wissenschaftlichen Inputs der Einsamkeits-Konferenz, den eigenen Erfahrungen in der Arbeit am Seelsorge-Telefon sowie der Beschäftigung mit dem Thema »Scham«, durch die die Bedeutung von *Zugehörigkeit* für die psychische Gesundheit deutlich wurde. Ein Verlust oder der Entzug von Zugehörigkeit kann ein starkes Schamgefühl auslösen.

Bei Menschen im hohen Alter ist das Erleben von Einsamkeit hingegen oft einer Vielzahl von anderen Faktoren geschuldet: Es fehlen die beruflichen Aufgaben und Beziehungen, die erwachsenen Kinder (wenn es sie denn gibt) sind entweder nicht vor Ort und/oder pflegen die Beziehung nicht entsprechend den Bedürfnissen des älteren Menschen. Je älter man wird, desto mehr soziale Beziehungen hat man an den Tod verloren. Und nachlassende körperliche und geistige Mobilität erschwert das Ergreifen von eigener Initiative zur Pflege von Beziehungen oder gar das Knüpfen neuer Kontakte.

Wenn die genannten Erfahrungen und Lebensumstände von Jugendlichen beziehungsweise älteren Menschen dazu führen, dass sich das Gefühl von Einsamkeit verstetigt, spricht man von »chronischer Einsamkeit«. Egal in welchem Alter: Chronische Einsamkeit kann zu einer emotionalen und kognitiven Fehlanpassung führen. Je weniger Erfahrung und Übung man mit auf Gegenseitigkeit beruhenden sozialen Kontakten hat, desto weniger Anteil hat man am Leben anderer Menschen und desto eher wird das eigene Wahrnehmen und Denken auf sich selbst bezogen. Interessiert man sich dadurch verstärkt nur für sich selbst, wird man auch für andere Menschen immer uninteressanter. Ein griffiger Spruch dazu: Ein Mensch ist nur so interessant, wie er interessiert ist. Dabei hat das fehlende Interesse an anderen in der Regel eine nicht selbst gewählte Vorgeschichte. Zu dieser Vorgeschichte kann es gehören, überwiegend mit Botschaften aufzuwachsen wie »Du bist nicht in Ordnung!« oder »Du enttäuschst uns!«. Ein Kind, das nicht erlebt, dass sich die Bezugspersonen wirklich für es selbst und seine eigene Persönlichkeit interessieren, hat wenige innere Möglichkeiten, sich seinerseits für andere zu interessieren. Stattdessen kreist es um sich und sein Mangel erleben.

Zudem zeigen chronisch einsame Menschen häufig eine zunehmende Hypersensitivität für negative Gefühle: Wenn eine Situation ambivalent ist, also sowohl positive also auch negative Empfindungen und Gedanken auslöst, nehmen chronisch einsame Menschen oft überwiegend oder sogar ausschließlich die negative Dimension wahr. Einer neuen Situation zum Beispiel begegnet ein psychisch stabiler Mensch auch bei Unsicherheit gleichzeitig mit Interesse und Lust auf neue Erfahrungen. Durch Einsamkeit emotional und kognitiv fehlangepasste Menschen nehmen tendenziell weder Lust an neuen Erfahrungen noch Interesse wahr. Sie spüren nicht selten ausschließlich die Unsicherheit, die sehr belastend sein kann. Sie erleben sich in einer nicht routinierten Situation oft als wenig bis gar nicht selbstwirksam und fühlen sich dann häufig überfordert und hilflos.

Das kann ein Teufelskreis sein. Chronisch einsame Menschen interpretieren soziale Situationen eher als belastend, sie fokussieren die negativen Aspekte von Interaktionen und verhalten sich dann so, dass sich ihre Befürchtung, nicht dazuzugehören und nicht anerkannt zu werden, zuverlässig bestätigt – es handelt sich gewissermaßen um eine selbsterfüllende Prophezeiung. Ein innerer Dialog eines einsamen Menschen könnte dann zum Beispiel wie folgt lauten: »Dass der andere gerade

so freundlich zu mir ist, ist sicher geheuchelt, der will doch was von mir.« Andererseits, wenn jemand nicht freundlich, sondern indifferent ist: »Der mag mich wohl nicht oder ärgert sich gar über mich.« Sich einsam fühlende Personen können aus für andere nicht unmittelbar einleuchtenden Gründen entsprechend abweisend reagieren, wodurch sich ihre soziale Isolation verstärkt und ihre Einsamkeit genährt wird.

Insofern ist der Ratschlag, sich doch einfach in Gesellschaft zu begeben, für chronisch einsame Menschen eher keine Hilfe. In Gesellschaft kann sich das Erleben ihrer Einsamkeit im Gegenteil sogar verstärken und sie können sich in ihrer negativen Haltung gegenüber sozialen Kontakten bestätigt sehen. Dennoch leiden sie darunter, einsam zu sein, und sehnen sich nach Beziehung – wie gesagt, ein Teufelskreis.

Dieser Teufelskreis hat hohe Folgekosten: Einsamkeit erhöht das Depressionsrisiko um ein Elffaches, das Risiko für Zwänge um ein Zehnfaches, Einsamkeit kann soziale Phobie verstärken und zu Suchtverhalten führen. Bildgebende Verfahren zeigen: Einsamkeit wird im Gehirn wie physischer Schmerz verarbeitet.

5. Fazit

Viele Anrufe bei der TelefonSeelsorge können auch als Schmerzmittel gegen Einsamkeit gesehen werden. Das erklärt, weshalb es bei vielen Gesprächen, insbesondere mit regelmäßig Anrufenden, nicht leicht ist, ein »konkretes Anliegen« zu erkennen: Einsamkeit wird oft nicht direkt thematisiert, sondern häufig hinter anderen Belangen versteckt. Nach einer Studie aus dem Jahr 2019 geht es in rund 13 Prozent der Gespräche mit der TelefonSeelsorge vordringlich um »Mitteilung von Alltagsereignissen«. Aus den Ausführungen des vorliegenden Beitrags wurde deutlich, dass diese scheinbar »harmlosen« Gespräche, in denen »einfach nur geplaudert wird«, für die Anrufenden vermutlich einen hohen Wert haben und damit keineswegs belanglos sind. Auch die knapp 33 Prozent der Gespräche, in denen es um »akute Alltagsprobleme/-herausforderungen« als Anliegen geht, dürften oft auch deshalb mit der TelefonSeelsorge geführt werden, weil sonst keine Gesprächspartner:innen zur Verfügung stehen. Das möglicherweise durch die Einsamkeit beschädigte Selbstwirksamkeitserleben wird in vielen dieser Fälle vermutlich nicht für die Bewältigung der zunächst vielleicht banal erscheinenden Probleme ausreichen. Das Begriffsverständnis von Einsamkeit als subjektiv wahrgenommener Mangel an sozialen Interaktionen, die wiederum Ausdruck von Zugehörigkeit sind und das Gefühl der Zugehörigkeit stärken, spiegelt sich in den Problematiken von fehlenden Gesprächspartner:innen, des beschädigten Selbstwirksamkeitserlebens sowie der damit verbundenen Suche nach »Zugehör« wider.

Zuhören, sich wirklich interessieren und verstehen, dass und wieso es für viele unserer Anrufenden keinen einfachen Weg aus der Einsamkeit gibt: Mit einer solchen Haltung können die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge einsamen Menschen begegnen und ihnen so ein – sicher nebenwirkungsfreies – Schmerzmittel anbieten, das diese Menschen zumindest für den Moment brauchen. Dass wir die Dosis für jede:n Einzelne:n begrenzen müssen, liegt in einer Überlegung zur Verteilungsgerechtigkeit mit Blick auf die Ressourcenknappheit begründet: Leider sind Zeit und Aufmerksamkeit am Telefon begrenzte Ressourcen. Gleichzeitig sollen sie möglichst vielen Menschen zur Verfügung stehen. Dies führt dazu, dass Gespräche zuweilen kürzer ausfallen müssen, als es den Anrufenden zum Teil lieb ist. Auf der anderen Seite wird in TelefonSeelsorge-Kreisen auch die Position vertreten, wir müssten im Interesse der Anrufenden selbst eine Grenze ziehen, da unsere ständige Verfügbarkeit Betroffene von Einsamkeit daran hindere, reale soziale Kontakte aufzubauen und zu pflegen.

Um den Bogen zu dem Zitat von Peter Handke zurückzuschlagen: Zur Überwindung der Einsamkeit trägt die TelefonSeelsorge nicht bei, auch wenn sich betroffene Menschen hier ausführlich »zur Sprache bringen« können. Dass die TelefonSeelsorge dieses Allheilmittel gar nicht sein kann, ist sicher deutlich geworden. Das schmälert nicht ihre Bedeutung für die Einsamen, die sich an sie wenden.

Auch wenn die zeitlichen Ressourcen der TelefonSeelsorge leider begrenzt sind, die Mitarbeitenden bemühen sich, möglichst vielen Menschen ein offenes Ohr zu bieten: Wer sich grundsätzlich einsam fühlt, sollte ermuntert werden, sich an die TelefonSeelsorge zu wenden, um dort eine »Erhaltungsdosis Kontakt«¹⁴ zu bekommen, aus dem vielleicht Ermutigung und Kraft geschöpft werden können.

Der TelefonSeelsorge Deutschland e.V.

Die TelefonSeelsorge® ist ein bundesweites Netzwerk von derzeit 104 Stellen, das sich zwischen Sylt und Bad Reichenhall, von Greifswald bis nach Freiburg erstreckt. Insgesamt arbeiten circa 7.700 Menschen ehrenamtlich am Seelsorge-Telefon, die dafür eine circa 150-stündige Ausbildung in ihrer Stelle durchlaufen haben. Ein Teil von ihnen bietet über www.telefonseelsorge.de auch Seelsorge im Chat oder per Mail an. Unter 0800/111 0 111, 0800/111 0 222 oder 116 123 ist die TelefonSeelsorge deutschlandweit, gebührenfrei, anonym und datengeschützt 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar.

Kontakt

Ökumenischer Dachverband: TelefonSeelsorge Deutschland e.V.

14 *Erhaltungsdosis* ist ein Begriff aus der Medizin: Er meint die Medikamentendosierung, die einen nicht zu bessernden oder zu heilenden Zustand wenigstens stabil hält; in diesem Fall bezogen auf den Kontakt zu anderen Menschen.

Caroline-Michaelis-Straße 1
10115 Berlin
Hotline: 0800/111 0 111, 0800/111 0 222 oder 116 123
E-Mail: geschaeftsstelle@telefonseelsorge.de
Webseite: www.telefonseelsorge.de

Literatur

- Dinger, Ulrike/Rek, Isabelle (2017): Effekte der Seelsorgeausbildung Ehrenamtlicher: Ergebnisse eines empirischen Forschungsprojekts in der Telefonseelsorge. In: Pastoraltheologie, 106. Jg., Nr. 12, S. 469–498. DOI: <https://doi.org/10.13109/path.2017.106.12.469>.
- Hoff, Walburga/Rohleder, Christiane (2022): Psychosoziale Beratung und Soziale Arbeit. Leverkusen: Barbara Budrich.