

## Widerstand in der Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge

31.1.-1.2.2013 Berlin

**1 Von der intrapsychischen Abwehr zum Widerstand in der Interaktion Was?**

**2 Orte des Widerstandes in der TS Wo?**

2.1 Beratung am Telefon - Interaktion Anrufer und Mitarbeiter

2.2 Weiterbildungs- und Ausbildungsgruppen

2.3 Gruppenleitergruppe

**3 Formen des Widerstands Wie**

**4 Bereiche des Widerstands mit Ehrenamtlichen in der TS**

4.1 Kontaktgestaltung: Kontaktvermeidung (– übersteigerte Kontaktaufnahme)

4.2 Konfliktgestaltung: Konfliktvermeidung (- Konfrontation)

4.3 Umgang mit Aggressionen: Vermeidung

4.4 Scham: Autonomie

4.5 Umgang mit Unsicherheiten: vermehrte Aktivität

4.6 Narzissmus/Selbst: Idealisierung

**5 Interventionen**

## Widerstand in der Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge

Widerstand ist ein bedeutsames Spannungsfeld in der Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge. Auch dieser Aspekt kann als konstitutionelles Merkmal von Supervision betrachtet und sollte in der reflexiven Auseinandersetzung berücksichtigt werden.

Im Folgenden geht es um die Beschäftigung mit vier Ws:

*Widerstand: W(as)W(o)W(ie)W(ogegen)*

Mit der Betrachtung des Widerstands wird die unbewusste Dimension mit einbezogen, die sicher auch bei der Betrachtung der Motivlagen für die ehrenamtliche Arbeit nicht unerheblich ist, bei den Freiwilligensurveys jedoch nicht erfragt werden kann, da unbewusst.

Auf die Bedeutung von unbewussten religiösen Motiven wird bei Grawe bereits hingewiesen. Sie sind einerseits ein enormes Potential, können jedoch, wenn sie nicht bewusst reflektiert werden, zu normativen Setzungen führen, was für eine Beratung eher hinderlich ist. So ist es auch mit anderen unbewussten Motiven.

Die Quelle der folgenden Ausführungen sind persönliche Erfahrungen aus der

Supervision in der TelefonSeelsorge sowie psychoanalytische Theorie. Vorangestellt sei eine Definition von Widerstand von Freud (1900): „Was immer die Fortsetzung der Arbeit stört, ist ein Widerstand“.

Das Phänomen des Widerstands ist nicht ohne das der Abwehr zu denken, darum wird zunächst auf die Bedeutung der beiden Begriffe eingegangen; sie entstammen dem psychoanalytischen - psychodynamischen Theoriegebäude.

## **1 Von der intrapsychischen Abwehr zum Widerstand in der Interaktion**

Unter Abwehr wird generell jede psychische Aktivität verstanden, die darauf abzielt unangenehme Gefühle, die mit Angst, Scham, Schuld- und Minderwertigkeitsgefühlen gekoppelt sind, zu vermeiden. Sie funktioniert unbewusst und dient der innerpsychischen und interpersonalen Steuerung.

Unangenehme Gefühle entstehen, wenn die Psyche bedroht wird, wobei die Bedrohung von außen wie von innen kommen kann. Eine Bedrohung von außerhalb der Person wäre z.B. ein Trauma wie Misshandlung, Verlust, Trennung, Kränkung etc. Eine Bedrohung von innen wären z.B. feindselige oder verbotene Impulse. Bei derartigen Bedrohungen entsteht Angst und die Angst mobilisiert Abwehrmechanismen. Sie haben eine Schutzfunktion, da sie die Psyche schützen, indem sie die innerpsychische Balance zu sichern suchen. Abwehr ist primär ein intrapsychischer individueller Prozess. Es gibt aber auch kollektive Abwehrformen wie es in Gruppenprozessen oder Institutionen beobachtet werden kann.

Abwehr ist ein Konstrukt und kann nicht direkt beobachtet und empirisch erfasst, sondern nur aus ihren Manifestationen erschlossen werden. Eine Form der Manifestation ist der Widerstand.

Widerstand ist ein Begriff aus der psychoanalytischen Situation und Technik und bezieht sich auf beobachtbare Phänomene. Widerstand bezieht sich immer auf einen Interaktionsprozess. Dazu ein Beispiel: Eine Supervisandin ist wütend auf ihren Supervisor, weil sie den gewünschten Termin nicht bekommt. Sie möchte ihm die Meinung sagen, hat aber Angst davor aus der Befürchtung beim Äußern der Wut zurückgewiesen zu werden. Statt dessen vergisst sie die nächste Stunde. Das Versäumen wäre dann eine Widerstandshandlung. Eine Widerstandsanalyse würde bedeuten, aufzuzeigen, was hinter dem Widerstand - Stunde Versäumen - steckt. Nämlich die Angst, beim Äußern von Ärger oder Wut zurückgewiesen zu werden.

Wie kann Widerstand in der Supervision mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge aussehen? „Widerstand ist was die Arbeitsbeziehung stört“. Arbeitsbeziehung kann im Anschluss an Grawe verstanden werden als Reflexion der speziellen Kompetenzen erfordernden Beratungstätigkeit am Telefon oder im Chat. Die Mitarbeiter der TelefonSeelsorge verpflichten sich Anrufer und Nutzer im Chat der eigenen Kompetenz entsprechend hilfreich zu beraten.

Alles, was die Weiterentwicklung, das Vorankommen in der Arbeitsbeziehung stört, kann als Widerstand bezeichnet werden. Ein Widerstand hat eine wichtige beziehungsregulierende Funktion. Vom Widerstand können wir nur sprechen, wenn wir die Interaktionen betrachten. Dabei kann der Widerstand vom Supervisanden wie

auch vom Supervisor / Gruppenleiter ausgehen. Innerhalb der Institution manifestiert sich der Widerstand stets in der konkreten Interaktion zwischen Personen, Gruppen oder Subgruppen. Auch bezogen auf die konstituierenden Aspekte von Supervision: Person, Rolle, Institution gilt es im Kontext von Widerstand stets die Interaktion zu betrachten.

Zusammenfassung der Definitionsmerkmale von Widerstand in Institutionen:

Widerstand bezieht sich immer auf eine Arbeitsbeziehung und damit auf einen Interaktionsprozess zwischen mindestens zwei Personen.

Er manifestiert sich im konkreten beobachtbaren Verhalten.

Er behindert oder stört den Arbeitsprozess.

Er läuft den Arbeitsvereinbarungen, dem Kontrakt entgegen.

Er funktioniert überwiegend unbewusst.

Widerstand kann sich an unterschiedlichen Orten manifestieren:

## **2 Orte des Widerstandes in der TS Wo?**

### **2.1 Beratung am Telefon - Interaktion Anrufer und Mitarbeiter (*Kernort*)**

*AnruferIn:* Es kann angenommen werden, dass der Anrufer ein Problem hat und dies besprechen möchte. Es kann aber auch sein, das er sich nur entlasten möchte, was auch in Ordnung wäre. Wenn der Berater am Telefon jedoch konflikthafte Gefühle anspricht, könnte sich ein Widerstand entwickeln gegen die Aktualisierung von unangenehmen Gefühlen oder Konflikten, gegen eine Selbstexploration überhaupt, wenn der Ratsuchende z.B. Bestätigung statt Lösung möchte. Der Widerstand des Anrufers könnte sich dann so zeigen, dass er die Beratung ablehnt.

*BeraterIn am Telefon:* Der Berater hat die Aufgabe übernommen, die anrufende Person bezüglich der Krise, des Problems zu beraten bzw. zu intervenieren. Werden im Telefongespräch eigene unbearbeitete Themen berührt werden, kann dies zum Widerstand in der Beratungssituation führen, der so aussehen könnte, dass der Berater am Telefon das Anliegen des Anrufers nicht erfasst, sondern auf ein Nebengleis geht (einen blinden Fleck hat), oder sich z.B. mit einer Person identifiziert und diese verteidigt, über die der Anrufende spricht, zu der er eine konflikthafte Beziehung hat.

### **2.2 Weiterbildungs- und Ausbildungsgruppen**

Die Telefonberater / Mitarbeiter reflektieren ihre Beratung in den Weiterbildungs- bzw. Ausbildungsgruppen. Die Reflexion erfolgt den Aufgaben und Zielen entsprechend; oft geht es auch um persönliche Themen, die die Selbstreflexion fördern. In den Gruppen kann es neben individuellen Widerständen auch zum kollektiven Widerstand kommen. Die Widerstandsformen können ganz unterschiedlich sein wie: gehen auf ein Nebengleis oder ein Teilnehmer ergreift immer wieder das Wort und ist damit sehr dominant, die anderen Teilnehmer unterstützen sein Verhalten oder lassen es geschehen, weil sie dann selbst nicht im Mittelpunkt stehen. Auch die Gruppenleiter können in den kollektiven Widerstand eingebunden sein; sie merken es nicht, da er unbewusst ist.

## 2.3 Gruppenleitergruppe

In der Supervision der Gruppenleiter wird die Arbeit in den Ausbildungs- und Weiterbildungsgruppen und den Praxisberatungen reflektiert mit dem Ziel der Kompetenzsteigerung der Gruppenleiter / Praxisberater und in der Folge Verbesserung der Beratungsarbeit. Dazu werden Vignetten aus der Gruppenarbeit und Praxisberatung vorgestellt. Natürlich geht es in der Supervision der Gruppenleiter auch um das Erkennen und ggf. Ansprechen von Widerständen. Häufig ist das Problem oder Thema, welches aus den Ausbildungs- und Weiterbildungsgruppen geschildert wird, auch in der Gruppenleitergruppe repräsentiert. Z. B. die Vermeidung von Beziehungsaufnahme oder sich berühren zu lassen. In 3 und 4 wird ausführlich darauf eingegangen, hier geht es primär um die Orte des Widerstands. Neben den bisher aufgezeigten Orten können sich Widerstände in folgenden Interaktionen manifestieren:

*Kooperation zwischen den beiden Gruppenleitern* (wenn die Gruppen von Paaren geleitet werden). Es gilt in der Supervision anzuschauen wie die Rollenwahrnehmung und – aufteilung ist? Ein Widerstand könnte so aussehen, dass die Kooperation nicht reflektiert und immer wieder betont wird: „Wir arbeiten so gerne und so gut miteinander.“

*Interaktion zwischen Gruppe und Leitungspaar.* Hier kann es zu einem kollektiven Widerstand kommen, der sich z.B. in der Vermeidung von Konfrontation eines Mitglieds, der Vermeidung jeglicher Aggression überhaupt und der Aufrechterhaltung eines Schonklima unter allen Umständen zeigen kann.

Widerstände können sich auch in der *Interaktion in der gesamten*

*Gruppenleitergruppe* zeigen. Die Widerstandsformen können sehr vielfältig sein und da sind Gruppen sehr kreativ. Oft zeigen sich Spiegelungen der Widerstandsformen aus den Ausbildungs- und Weiterbildungsgruppen, z.B. Vermeidung von Auseinandersetzung oder von Kontaktaufnahme.

Abgewehrte Themen in den Gruppen sind aus meiner Erfahrung – und damit wird bereits das *Wogegen* berührt:

- Nähe und Distanz
- Kompetenz
- Konkurrenz, Angst vor Differenzierung
- Verhältnis Geben und Nehmen
- Arbeitszufriedenheit
- Identifikation mit den Werten der TelefonSeelsorge
- Sinn der Arbeit
- Bedeutung des Ehrenamtes
- Eignung für die Beratung am Telefon

Weitere Interaktionen, in denen sich Widerstand manifestieren kann, sind zwischen:

*Gruppenleitern und Leitung*

*Gruppenleitern und SupervisorIn*

## 3 Formen des Widerstands *Wie*

Die Widerstandsformen sind ganz unterschiedlich. Im Grunde kann jedes Verhalten Widerstand sein bzw. sich dazu entwickeln. Hier einige Beispiele für Manifestationen/Formen des Widerstands:

### **Auf Seiten des Supervisanden:**

#### *Bezogen auf den Rahmen:*

Verspätung  
Termin versäumen, vergessen  
Kommen und gehen nach Belieben  
ständige Terminänderungen  
Abbrechen der Supervision  
ständiger Supervisorenwechsel etc.

#### *Bezogen auf das Verhalten:*

Sowohl das Extrem von Überaktivität als auch das Extrem von Bewahren - Stagnation – kann eine Widerstandsform sein. Weiterhin häufig auftretende Widerstandsformen sind:  
Schweigen, keinen Beratungsbedarf haben, immer die anderen vorlassen  
Bagatellisieren  
Weitschweifigkeit  
automatisches Ablehnen oder Missverstehen  
Verleugnung von Affekten  
Pseudoautonomie  
Einschlafen  
statt Telefongespräche vorzustellen, nur persönliche Dinge einzubringen  
Verharren an der Oberfläche, Vermeidung von Tiefgang  
Festhalten an einem Problem oder einer Person  
Langeweile (Abwesenheit von Gefühlen)

#### *Bezogen auf Gruppendynamik*

Bildung von Untergruppen (Subsystemen, z.B. alte und neue Teilnehmer)  
Paarbildung (nach Bion)  
Kampf-Flucht (nach Bion, in der TS sicher mehr Flucht)  
Abhängigkeit vom Leiter (nach Bion)  
Ständige Harmonisierung

### **Auf Seiten des Supervisors, der Supervisorin**

#### *Rahmen*

Termin versäumen  
Zu früh oder zu spät kommen

#### *Verhalten*

Einschlafen  
Überaktivität

#### *Erleben (Abwehr, wenn es nicht kommuniziert wird)*

Müdigkeit

Große Unlust

#### **4 Bereiche des Widerstands mit Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge**

Es gilt zu unterscheiden zwischen dem was abgewehrt und wie abgewehrt wird, also wie sich der Widerstand manifestiert, wie die Widerstandsform aussieht. Das Was oder wogegen lässt sich nicht beobachten, wohl das Wie. Im Folgenden wird auf das Wie und das Wogegen eingegangen und von *Widerstandsbereichen* gesprochen. Die Widerstandsformen entstammen eigenen Supervisionserfahrungen. Über das, was abgewehrt wird, sind nur Hypothesen möglich. Allgemein formuliert richtet sich Widerstand gegen ein Lebendigwerden oder Vorhandensein von unangenehmen Gefühlen, speziell von Ängsten innerhalb einer Interaktion. Grundsätzlich ist jede Widerstandsform *multideterminiert*.

##### **4.1 Kontaktgestaltung (Widerstandsbereich): Kontaktvermeidung – übersteigerte Kontaktaufnahme (Widerstandsform)**

Der Bereich der Kontaktgestaltung birgt viel Widerstandspotential. Zur Kontaktgestaltung gehört die Ausbalancierung von Kontaktaufnahme und Wahrung von Distanz. In der Beratungssituation gilt es einerseits in Kontakt, in Beziehung zu gehen, eine gewisse *Nähe* herzustellen, sich auch berühren zu lassen. Auf der anderen Seite gilt es eine gewisse *Distanz* zu wahren, sich nicht zu sehr verwickeln zu lassen, damit man als Berater nicht die Struktur, den roten Faden oder sogar sich selbst verliert. Diese beiden Pole sind dem Berater wie auch dem Supervisor grundsätzlich bewusst.

Die beiden Pole werden genauer betrachtet, wobei die unbewussten Tendenzen mit einbezogen werden:

Es gibt einen *Wunsch nach Kontakt, nach Nähe* von Seiten des Anrufers, sonst würde er nicht anrufen. Es gibt mit Sicherheit auch einen Wunsch nach Nähe, nach Kontakt auf Seiten der Mitarbeiter der TelefonSeelsorge. Sonst würden sie sich nicht um eine solche Aufgabe bemühen und eintauchen. Mit sympathischen Menschen zusammenzukommen wird auch als zentrales Motiv benannt. Für einige ist die TelefonSeelsorge wie ein familiäres Netzwerk.

Bei Grawe wird bereits auf die Verlagerung sozialer Beziehungen in die Öffentlichkeit wie beim Ehrenamt hingewiesen. Wird die TelefonSeelsorge zur zentralen Quelle inniger sozialer Verbundenheit, ist dies nicht unproblematisch. Insbesondere dann, wenn der gemeinsame Spaß im Vordergrund steht und der Anrufer und die Reflexion der Interaktion eher nebensächlich werden zur Vermeidung von ungunen Gefühlen.

Es gibt auch die *Angst vor Nähe* auf beiden Seiten. Große Nähe triggert eigene Sehnsüchte verknüpft mit früheren Erfahrungen, die u.U. sehr unangenehm waren wie „mit den Nähewünschen nicht anzukommen, nicht landen zu können“. Dies ist schmerzhaft und wird in der Folge besser vermieden. Die Angst vor dem Wiederbeleben des Schmerzes (nicht anzukommen, nicht gesehen zu werden etc.) führt in der Folge zur Kontaktvermeidung. Denn Nähe birgt die Gefahr des Berührtwerdens und sich berühren zu lassen macht bei vorheriger negativer Erfahrung

Angst! Darum ist es aus Selbstschutz besser Kontakt zu vermeiden.

Auf der anderen Seite, dem anderen Pol, gibt es den *Wunsch Distanz zu halten* oder einzunehmen, wenn die eigene Autonomie bedroht wird. Eine Dauerdistanz schützt hingegen vor dem Berührtwerden. Dann können die Leiden oder die Hilflosigkeit des Ratsuchenden distanziert beantwortet, technisch gelöst und guter Rat gegeben werden.

Es gibt natürlich auch die *Angst vor Distanz*. Dabei handelt es sich um die Angst keinen Kontakt zu bekommen oder zu haben, beim Gegenüber nicht anzukommen, völlig allein oder isoliert zu sein etc. Dies kann im Sinne der Abwehr zu einer *übersteigerten Kontaktaufnahme* führen, so kann z.B. ein ständiges sofortiges Flirten eine Widerstandsform sein.

Grundsätzlich kann der eine oder andere Pol als Widerstandsform ausgebildet werden. Das geschieht unbewusst und es bedarf der Reflexion, um es wahrzunehmen. Aus meiner Erfahrung dominiert in der TelefonSeelsorge die Kontaktvermeidung.

Zusammengefasst: Habe ich Angst vor Nähe, weil Nähe ein Berührtwerden impliziert, wird unbewusst die Distanzierung oder gar die Kontaktvermeidung als Widerstandsform unbewusst „gewählt“. Häufig wird Distanzierung = Kontaktvermeidung gelebt bei gleichzeitigen großen Nähewünschen. Denn je größer meine Nähewünsche sind, umso mehr muss ich mich distanzieren, damit ich sie nicht spüre. Also: **Kontaktvermeidung** dient der Angstreduktion bei gleichzeitiger großer Nähe-Sehnsucht. (Sonst müsste ich mich nicht so heftig distanzieren.)

Diese Widerstandsform zeigt bzw. manifestiert sich auf allen Beratungs- bzw. Reflexionsebenen und wird in allen Gruppen und von Gruppenleitern und Beraterinnen formuliert als: „Ich bekomme keinen Kontakt, kein Gefühl, kein Bild, ich kann nicht landen“ und gleichzeitig: „Ich möchte Kontakt“.

Grundsätzlich gilt es zwischen diesen beiden Polen eine Balance, einen Kompromiss zu finden.

Die Institution der TelefonSeelsorge mit dem spezifischen Setting scheint bereits ein Kompromiss zwischen den beiden Polen Nähe und Distanz zu sein. Es gibt einen Kontakt, aber keinen richtigen, sondern nur einen verbalen am Telefon; der Kontakt ist nur kurzzeitig und es gibt keine Kontinuität; man sieht sich nicht, kann nicht unbedingt am Vorgespräch anknüpfen, man kennt keinen Namen. Insofern ist eine gewisse Kontaktvermeidung bei der Institution TelefonSeelsorge bereits impliziert. Für den Ratsuchende am Telefon könnte angenommen werden, dass ihm das eher Anonyme entspricht, denn sonst würde er eine Beratungsstelle mit persönlichem Kontakt aufsuchen.

Für die Mitarbeiter gilt, dass sie am Telefon eine gewisse Distanz halten, aber in der Gemeinschaft der TelefonSeelsorge sehr viel Nähe suchen und finden. Eine – unbewusste - Motivation für das ehrenamtliche Engagement in der TelefonSeelsorge sind vermutlich auch Wünsche nach Kontakt, nach aufgehoben sein (in der TS-Familie). Neben den Kontakt-/Nähewünschen gibt es sicher auch die Angst davor.

Kontaktvermeidung kann also eine Form des Widerstands bei der TelefonSeelsorge sein; sie hilft auch beim Umgang mit Konflikten.

#### **4.2 Konfliktgestaltung: Konfliktvermeidung - Konfrontation**

In diesem Widerstandsbereich wird das Austragen von Konflikten weitestgehend vermieden, denn Konflikte bergen viel Angstpotential, so die Angst vor Distanzierung oder vor Verlust und Konfliktvermeidung bringt Harmonie oder Nähe, genauer betrachtet scheinbare Harmonie oder Nähe.

Auch in diesem Widerstandsbereich gibt es zwei Pole: *Konfliktvermeidung* – *Konfrontation*. Auch diese beiden Pole sollen genauer betrachtet werden: Konfrontation heißt z.B. Konflikte anzusprechen oder ein bestimmtes Verhalten zu spiegeln. Dazu ein Beispiel: ein Mitarbeiter redet sehr viel in der Gruppe, spricht dabei jedoch nie über sich selbst. Weder die anderen Gruppenmitglieder noch die Gruppenleiter konfrontieren ihn mit dem Verhalten. Was lässt sie zögern? Auf jeden Fall ist es eine gewisse Angst. Die Angst kann sich auf die Reaktionen des Gegenübers wie auch die der anderen Gruppenmitglieder beziehen. Mögliche Reaktionen könnten Erklärungen, Verteidigungen, Aggressionen oder Rückzug sein. Solche Reaktionen sind unangenehm.

Die Angst kann sich nicht nur auf das Gegenüber, sondern auch auf sich selbst beziehen. Denn, wenn ich konfrontiere, werde ich zum Aggressor, zum Zerstörer der Harmonie. Und das könnte fatale Folgen haben. Ein Mitarbeiter könnte nach einer Konfrontation Fernbleiben oder sogar die TelefonSeelsorge verlassen und das könnte problematisch werden, denn die TelefonSeelsorge braucht ehrenamtlich tätige Mitarbeitern. Diese könnten sich wiederum sagen: „Ich investiere so viel von meiner Freizeit, darum möchte ich Anerkennung und will mich nicht auch noch so beleidigen lassen, mich mit unangenehmen Themen beschäftigen, es ist sowieso schon so anstrengend.“ Darum ist es für Gruppenleiter u. U. besser die Konfrontation zu lassen, um die Harmonie nicht zu zerstören.

Ein sehr schwieriges Thema in der TelefonSeelsorge, welches sehr viel Widerstand auslöst, ist die Frage der Eignung. Wie sage ich jemandem, dass er für die Arbeit am Telefon nicht geeignet ist. Eine solche Konfrontation wäre höchst brisant und würde erhebliche Konsequenzen nach sich ziehen, bezogen auf den angesprochenen wie auch auf andere Mitarbeiter. Darum wird das Thema lieber vermieden.

In dem Dilemma zwischen Konfrontation und Konfliktvermeidung liegt ein weiterer zentraler Widerstandsbereich. Die Konfliktvermeidung dient der Angstreduktion vor unangenehmen Gefühlen allgemein und im speziellen vor Distanzierung und vor Aggressionen. Nach meinem Eindruck gehört Konfliktscheue zur TS – Kultur.

Zu bemerken ist in diesem Kontext, dass eine wohl gesetzte, respektvolle Konfrontation auch sehr viel Nähe und damit Beziehung herstellen kann.

Sehr eng verknüpft mit der Konfliktvermeidung ist die Vermeidung von aggressiven Gefühlen überhaupt.

#### **4.3 Umgang mit Aggressionen: Vermeidung**



Zunächst gilt es zu unterscheiden zwischen aggressiven Gefühlen und - Verhaltensweisen. Aggressives Verhalten wirkt destruktiv und sollte in sozialen Beziehungen möglichst vermieden werden, darüber besteht Einigkeit. Und wie ist es mit aggressiven Gefühlen?

Auch in diesem Widerstandsbereich gibt es zwei Pole: Aggressionen bzw. aggressive Gefühle und die Abwehr der aggressiven Gefühle/Impulse = Vermeidung.

Aggressive Gefühle sind an sich normale menschliche Reaktionen, sie entstehen auf Frustration, Enttäuschung, Kränkung, Trennung oder Verlust. Solche Erfahrungen gibt es auch in der TelefonSeelsorge und damit auch aggressive Gefühle und u.U. auch aggressives Verhalten.

Es gibt auch Angst vor Aggressionen, und zwar vor denen des Gegenübers wie auch vor den eigenen. Aggression bedeutet oft Kontrollverlust, so können irrealer Bilder von Monstern in uns wirken nach dem Motto: „Wenn ich meine Aggressionen rauslasse, dann Gnade mir Gott“.

Die tief liegende Angst und Ablehnung von Aggression überhaupt liegt sicher auch im christlich geprägten Habitus begründet und wurzelt somit auch in der TS-Kultur. So wünschenswert eine aggressionsfreie Kultur auf der einen Seite wäre, so birgt sie auch Gefahren. Denn, wenn ich meine eigenen aggressiven Gefühle nicht zulassen darf und nicht gelernt habe mit ihnen umzugehen, kommen sie meistens in unangemessener Weise an unangemessener Stelle zum Durchbruch. Zweitens schränkt die konsequente Vermeidung von Aggressionen meine Berater-oder Supervisorenkompetenz ein. Denn ich komme im Beratungsgespräch immer nur weit wie ich selbst in meiner Reflexion bin.

Viele Anrufanlässe sind psychische Probleme oder sogar psychische Erkrankungen oder Beziehungsprobleme, bei denen Aggressionen eine wichtige psychodynamische Wurzel haben. Hinter Depressionen können Aggressionen stehen, Suizidgedanken sind immer mit Aggressionen verknüpft und der Suizid ist die höchste Form der Autoaggression. Süchte können auch als Form der Selbstzerstörung = Aggression gesehen werden etc.

Auch bei Beziehungsproblemen spielen Enttäuschungen und Aggressionen eine große Rolle: entweder wird die Aggression überwertig gelebt bzw. ausgelebt und zeigt sich z.B. in häuslicher Gewalt oder sie wird abgewehrt und manifestiert sich dann als Symptomatik, z.B. als depressive Symptomatik. Wie soll ich im Gespräch am Telefon oder in den Ausbildungs- und Weiterbildungsgruppen kompetent beraten und die Selbstreflexion fördern, wenn ich den Bereich der Aggression „möglichst“ vermeide? Die *Vermeidung von Aggression* ist eine Widerstandsform in der TS.

Es wäre also wichtig der Aggression die Dämonisierung zu nehmen und sie in der ursprünglichen Wortbedeutung zu verstehen, nämlich als Aktivität, auf die Objekte zuzugehen, Kontakt herzustellen, sich auseinanderzusetzen.

#### **4.4 Scham: Autonomie**

Der Schambereich ist ein weiterer und weiter Widerstandsbereich! Schamgefühle

entstehen entwicklungspsychologisch betrachtet in derselben Phase, in der auch der Umgang mit Aggressionen gelernt wird, in der sog. analen Phase. Es geht um das Erlernen von Kontrolle: Kontrolle der Motorik, auch der Willkürmotorik der Ausscheidungsorgane, und um die Kontrolle von Gefühlen und damit auch aggressiven Gefühlen.

Bei der Beschreibung der Scham und Schamgefühle beziehe ich mich auf Erikson, der Scham und Zweifel im Kontext der Autonomieentwicklung sieht. Er sagt, dass Autonomie entsteht, wenn ich selbst bestimme, wann ich etwas festhalten oder loslassen will. Aus der Empfindung von Selbstbeherrschung und Selbstbestimmung entsteht ein dauerndes Gefühl von Autonomie und Stolz. Die psychosoziale Krise entsteht, wenn das Kind bemerkt, dass es vieles noch nicht richtig kann; daraus entstehen Scham und Zweifel an der eigenen Fähigkeit zur Autonomie. Scham und Zweifel=Selbstzweifel sind unangenehme Gefühle. Autonomie und Stolz hingegen sind angenehme Gefühle. Ich bin stolz, wenn ich eine schwierige Aufgabe, ein schwieriges Beratungsgespräch selbständig gelöst habe.

Schamgefühle entstehen, wenn man sich zeigt; es hat etwas mit Selbstdarstellung und Sichtbarmachung zu tun. Ich schäme mich, wenn ich mich klein und vor allem inkompetent fühle, wenn ich etwas nicht geschafft habe, wenn etwas in die Hose gegangen ist.

Scham hängt auch von sozialen Normen ab. Ich schäme mich, wenn ich von der jeweiligen sozialen Norm abweiche, z.B. wenn ich die Kontrolle verloren habe oder wenn mir eine Beratungssituation völlig misslungen ist. Nicht nur die soziale Norm spielt bei der Scham eine Rolle, auch die ideale Norm, so z.B. ein guter christlicher Mensch zu sein. Die Idealnorm kann auch als Disziplinierung verstanden werden wie: „Sei ein barmherziger Samariter und niemals aggressiv“ oder „Gefühle zeigt man nicht“. In diesem Sinn ist die Idealnorm eine Disziplinierung und wirkt der Autonomie entgegen.

Schamgefühle können in der TelefonSeelsorge bei allen Beteiligten entstehen: Beim Anrufer, der sich schämt, weil er überhaupt Hilfe braucht, weil er es nicht schafft autonom ein Problem zu lösen.

Beim Mitarbeiter in der Ausbildungs- oder Weiterbildungsgruppe, weil er sich überhaupt darstellen muss, wenn er ein Telefongespräch vorstellt; und besonders, wenn ein Telefongespräch nicht optimal oder gar schlecht gelaufen ist. Der Mitarbeiter schämt sich u.U. vor den anderen Gruppenteilnehmern, weil er sich inkompetent fühlt oder auch wegen seiner Wünsche gut dastehen zu wollen. Solche Schamgefühle sind unangenehm und können auch Angst machen. Angst davor, dass jeder sieht, dass ich mich wie ein kleiner Junge fühle, dass ich so bedürftig bin und Anerkennung benötige. Die Arbeit in den Ausbildungs- und Weiterbildungsgruppen ist grundsätzlich schambesetzt wie Gruppensettings generell.

Bei den Gruppenleitern können Schamgefühle und Ängste ebenfalls entstehen. Schambereiche betreffen die Kompetenz, so nicht hinreichend kompetent vor den anderen Gruppenleitern gesehen zu werden (Sozialnorm). Schließlich hat man/frau es in der Hierarchie geschafft Gruppenleiter zu werden (Idealnorm). Schamgefühle betreffen nicht nur die Kompetenz, auch die eigene Sicherheit bzw.

Unsicherheit oder auch Bedürftigkeit etc.

Wie kann sich der *Widerstand gegen das Wahrnehmen von Schamgefühlen* und Selbstzweifel manifestieren? In dem die *Autonomie* überwertig gelebt wird. So mache ich meine Beratungen so autonom, dass ich sie noch nicht einmal vorstellen muss. Ich löse die Probleme in der Gruppe alleine und bin nicht auf die Hilfe anderer angewiesen etc. Dabei handelt es sich dann um eine Scheinautonomie.

Grawe hebt hervor, dass Spezifika des Ehrenamtes „Eigensinn und Unabhängigkeit“ und die stärkere „Freiheit zu handeln“ seien (neben demokratischen Tendenzen). Dies ist mit seinem „widerständigen...Protestpotential“ sicher eine Kraftquelle, kann sich jedoch auch zum Widerstand – im hier definierten Sinne – entwickeln, in dem die Unabhängigkeit überwertig gelebt wird. Dies gilt es in der Supervision auszubalancieren.

Die Themen der Anrufer sind komplex und vielfältig. Am Anfang weiß man nicht, worum es geht, manchmal auch am Ende noch nicht. Nicht zu wissen, worum es geht, nicht zu wissen wie zu intervenieren ist, kann unsicher machen. Am Telefon wie in den Gruppen kann es zu längeren Schweigephasen kommen. Schweigen können viele Menschen nicht aushalten, obwohl dies notwendig ist für die Exploration und das Verstehen des Anderen wie auch die Selbstexploration. Eine häufige Abwehrreaktion bzw. ein Widerstand gegen die erlebte Unsicherheit beim Schweigen ist vermehrtes Reden.

Eine andere Quelle für erlebte Unsicherheit sind die Probleme der Ratsuchenden. Sie sind so unterschiedlich wie es unterschiedliche Menschen gibt. Die Gründe, warum Menschen anrufen, sind so bunt wie das Leben bunt ist. Auf der Skala der Anruferfälle stehen psychische Erkrankungen statistisch ganz oben. Beziehungsprobleme sind entweder Anlass des Anrufes oder zumindest in sehr vielen Gesprächen ein Teilaspekt eines Problems. Auch die Dimension der Vereinsamung bei Krankheit, Tod, Trauer, Sucht, Suizid spielt eine erhebliche Rolle. Die Telefonberater werden also mit ganz unterschiedlichem Leid, mit dramatischen Lebensgeschichten wie auch mit Fremdheit konfrontiert wie im Extrem mit Perversion oder Pädophilie. Es ist also sehr wahrscheinlich, dass sich ein Berater am Telefon des Öfteren mit großem Leid und Fremdheit konfrontiert sieht, dem er sich nicht gewachsen und in der Folge unsicher oder gar hilflos fühlt. Unsicherheit und in der Steigerung Hilflosigkeit ist ein unangenehmes Gefühl, es macht Stress und ist mit Fragen verknüpft wie: Kann ich das überhaupt, bin ich kompetent genug, sind die Fälle nicht zu schwer für mich? Dem kann ich begegnen durch vermehrte Aktivität und feste Beratungsschemata im Sinne des Widerstands.

Eine Ergänzung: Natürlich kann vermehrte Aktivität auch eine Abwehrform in den Gruppen sein oder auch bei Gruppenleitern. Auch bei Fortbildungen innerhalb der TelefonSeelsorge können Unsicherheiten bezogen auf die eigene Kompetenz entstehen.

Aus meiner Sicht liefert bereits das Setting der TelefonSeelsorge einen Teil des Widerstands: die Wahrnehmung des Klienten ist reduziert, die Probleme sind vielfältig und die Ausbildung für das Ehrenamt kann nur begrenzt sein. Von daher ist es nicht verwunderlich, wenn sich ein Gefühl von Unsicherheit oder Hilflosigkeit

einstellt. Solche Gefühle passen jedoch nicht zum Ehrenamt. Denn zentrale Motive sind sich gut zu fühlen und zu helfen. Wenn das Gesamtsetting hilflos macht, ist der Widerstand mit einprogrammiert.

#### **4.6 Narzissmus/Selbst: Idealisierung (– Vermeidung)**

Ein sehr wichtiger Widerstandsbereich ist der des Narzissmus oder des Selbst. „Narzissmus“ heißt Selbstliebe, Selbstbezogenheit oder Hinwendung zu sich selbst. „Narzissmustheorie“ und „Psychologie des Selbst“ oder „Konzept vom Selbst“ besagen grundsätzlich dasselbe.

Es ist wichtig zwischen gesundem und krankhaftem Narzissmus zu unterscheiden, wengleich die Grenze schwer zu ziehen ist. Auf jeden Fall ist es ein Zeichen von psychischer Gesundheit und Stabilität sich selbst zu mögen, zu schätzen und auf sich acht zu geben. In der modernen Psychoanalyse werden als „narzisstische“ Probleme solche Probleme bezeichnet, die um das Selbstwertgefühl und die Selbstachtung kreisen.

Wir Menschen benötigen unser Selbst stärkende Reaktionen aus unserer Umgebung, vom Gegenüber, um uns kohärent, stabil und vital zu erleben. Dies lässt sich sehr gut mit dem anerkennungstheoretischen Aspekt der Supervision (vgl. Grawe) verknüpfen. Wie wir gestern ebenfalls gehört haben, sind zentrale bewusste Motive für ehrenamtliche Arbeit: Spaß zu haben und zu helfen. Spaß zu haben kann übersetzt werden mit: angenehme Gefühle zu haben. Zu helfen gibt grundsätzlich ein gutes Gefühl, ehrenamtlich zu helfen stärkt auf jeden Fall das Selbstwertgefühl. Wenn ich dann noch Anerkennung, narzisstische Gratifikation für meine ehrenamtliche Arbeit bekomme, wird mein Selbstwertgefühl noch mehr gestärkt. Also, im Prinzip bietet die ehrenamtliche Arbeit in der TelefonSeelsorge viele Möglichkeiten der Anerkennung und narzisstischen Gratifikation. Dadurch kann mein Selbstwertgefühl sehr gestärkt werden und ich fühle mich gut.

Ich fühle mich nicht gut, wenn ich Kränkungen oder Zurückweisungen erlebt oder versagt habe. Dann fühle ich mich hilflos, klein, minderwertig, bedürftig etc. Auch solche Gefühle können in der TelefonSorge in unterschiedlichen Settings ausgelöst werden. Z.B. kann in den Weiterbildungsgruppen, in denen die Mitarbeiter ihr Fälle vorstellen, ein Bündel von angenehmen wie unangenehmen Gefühlen ausgelöst werden. Dem, der vorstellen soll, könnte sich die Frage stellen: Will ich mich in der Weiterbildungsgruppe oder Supervisionsgruppe überhaupt mit dem schwierigen Fall und dem damit verknüpften Stress aussetzen? Womöglich wird meine Kompetenz in Frage gestellt? (Dass die Selbstdarstellung auch schambesetzt sein wurde bereits erwähnt.) Und eigentlich ist die Weiterbildungsgruppe meine emotionale Aufladestation. Da ist es doch besser die Fallvorstellung zu vermeiden, die so viel Kränkungspotential enthält, und die eigene Beratungstätigkeit zu idealisieren nach dem Motto: Ich habe keine Probleme oder Fragen in der Beratungstätigkeit. So könnte sich die Widerstandsform „Vermeidung von Fallvorstellung“ auch entwickeln. Die Idealisierung kann auch die gesamte Institution der TelefonSeelsorge betreffen. Sie ist so großartig – und das ist sie auch – und wenn ich dort ehrenamtlich mitarbeite bin ich auch großartig.

Also, die TS bietet einen großen Bereich für narzisstische Gratifikationen, für die Erhöhung des Selbstwertgefühls, von daher trägt er auch ein großes Widerstandspotential und kann zum Minenfeld werden, denn Idealisierung kann schnell in Abwertung kippen.

## 5 Interventionen

Wie ausgeführt gibt es Widerstände an vielen Stellen oder Orten einer Organisation. Ihn gilt es in der Supervision anzusprechen, zu reflektieren und aufzulösen, damit der Arbeitsprozess konstruktiv weiter geführt werden kann. Für die Interventionen ist es Voraussetzung den Widerstand zu erkennen (die Form) und Hypothesen über die zugrundeliegenden Ängste zu entwickeln (wogegen er sich richtet). Grundsätzlich ist es vor einer Intervention hilfreich, die beziehungsregulierende Funktion des Widerstandes zu betrachten. Welchem Zweck dient der Widerstand? Was wird verhindert? etc. Daran orientieren sich die Interventionen. (Arbeitsgruppenthemen).

Bei der Betrachtung des Widerstands in der Supervision in der TelefonSeelsorge müssen natürlich immer die Besonderheiten der TelefonSeelsorge mit berücksichtigt werden. (Z. B.: *Ehrenamt und Hauptberuflich, Beziehung zum kirchlichen Träger, kein visueller Kontakt mit Ratsuchenden, Unspezifisches Klientel, das nie gesehen wird, Gelerntes kann selten mit demselben Anrufer erprobt werden, viele unterschiedliche Lebensthemen etc.*)

Ein Widerstand kann auch der Verlangsamung des Tempos dienen und zwar auf allen Ebenen; somit wird die Zeitdimension zu einem wichtigen Parameter für die Überwindung des Widerstandes.

Abschließen möchte ich meine Ausführungen mit der erneuten Betrachtung des Yu-Gartens in Shanghai, auf den sich Frau Grawe zu Beginn ihres Vortrags bezogen hatte, den ich vorletztes Jahr persönlich erlebt bzw. erfahren habe. Was mir außer der Zickzackbrücke besonders in Erinnerung ist, sind Tore oder Öffnungen durch die man tritt, die ganz unterschiedliche Formen haben. Stehen wir vor der Öffnung sieht man einen Ausschnitt, eine bestimmte Perspektive. Schreiten wir durch das Tor, sehen wir den Garten in einem größeren Ausschnitt und in seiner Vielfalt. Genau das machen wir in der Supervision: wir richten unsere Aufmerksamkeit auf bestimmte Ausschnitte des Gesamten; wir müssen auch Hindernisse überwinden, durchschreiten, am besten in angemessener Ruhe wie in einem chinesischen Garten. Die Tore wie auch die Zickzackbrücke enthalten auch den Hinweis (nach taoistischer Philosophie), den Weg des Lebens, der niemals geradeaus führt, achtsam zu gehen und das benötigt Zeit.

