

Hochschule Düsseldorf
Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften

Masterthesis zum Thema
Gestaltung von Beratungsabschlüssen - Eine Interviewstudie mit
aktiven Mailberater*innen der TelefonSeelsorge

Erstprüferin:

M.A., Dipl.-Soz.Päd. Heike Gumz

Zweitprüferin:

Prof. Dr. Antje Hunger

Vorgelegt von:

Henrike Hülsmann

Matrikelnummer:



Studiengang:

Psychosoziale Beratung (M.A.)

Düsseldorf, den 01.07.2020

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	I
1 Einleitung.....	1
2 Theoretische Einordnung der Mailberatung bei der TelefonSeelsorge	3
2.1 Beratung, Therapie, Seelsorge – Eine Abgrenzung.....	3
2.2 Die Mailberatung bei der TelefonSeelsorge	5
2.2.1 Allgemeines zur Organisation und zum Angebot.....	5
2.2.2 Die Ausbildung der Ehrenamtlichen	6
2.2.3 Zielgruppe und Themen.....	7
2.2.4 Spezialfall: Langzeitkontakte/Begleitungen.....	8
3 Grundlagen der Beratung	9
3.1 Der Beratungsprozess	9
3.2 Methodisches Vorgehen	11
3.3 Beziehungsgestaltung	16
3.3.1 Die Bedeutung einer gelungenen Beziehungsgestaltung.....	17
3.3.2 Charakteristika der professionellen Beziehung	17
3.3.3 Klientenzentrierte Grundhaltung	19
3.3.4 Nähe und Distanz.....	21
4 Abschlussgestaltung in der Beratung.....	23
4.1 Geplante Abschlüsse.....	23
4.1.1 Beendigungshinweise	23
4.1.2 Beendigungsstrategien.....	26
4.2 Ungeplante Beratungsabschlüsse.....	29
4.2.1 Vorzeitiges Beenden durch die Berater*innen	29
4.2.2 Vorzeitiges Beenden durch die Ratsuchenden	30
4.3 Herausforderungen für die Ratsuchenden	32
4.3.1 Bewältigungsmuster	33

4.3.2	Handlungsstrategien für Berater*innen	34
4.4	Herausforderungen für die Berater*innen und Umgangsstrategien	35
5	Forschungsdesign	36
5.1	Expert*inneninterviews als qualitative Forschungsmethode.....	36
5.2	Feldzugang und Sampling	38
5.3	Durchführung der Interviews.....	40
5.4	Auswertung anhand der Qualitativen Inhaltsanalyse	41
6	Darstellung der Ergebnisse	43
7	Diskussion der Ergebnisse	60
8	Fazit	68
	Literaturverzeichnis.....	71
	Anhang	II
	Eidesstattliche Erklärung	III

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF

Abkürzungsverzeichnis

DBSH	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.
K	Kategorie
RS	Ratsuchende*r
LZK	Langzeitkontakt
TS	TelefonSeelsorge
SeelGG	Seelsorgegeheimnisgesetz
unv.	unverständlich

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF

1 Einleitung

Bereits im Jahr 2012 hielt Weinhardt (2012, S. 23) fest, dass die Onlineberatung sich fest in der Beratungslandschaft etabliert hat. Diesen Umstand begründet Engelhardt (2018, S. 9) mit der fortlaufenden Digitalisierung, die sich auf die Beratungsarbeit auswirkt. Die weitverbreitetste Form unter den medialen Hilfsangeboten ist die Mailberatung (Kühne & Hintenberger, 2020, S. 35), die – trotz veränderter Nutzungsbedingungen aufgrund von Smartphones und mobilem Internet – auch bei jüngeren Ratsuchenden (RS) nicht an Beliebtheit verliert (Oswald, 2018, S. 9). Im Zuge der aktuellen Corona-Krise¹ und der damit verbundenen Einschränkung der Face-to-Face-(Beratungs)-Kontakte gewinnt die Möglichkeit, auf digitalem Weg Hilfe zu erhalten, umso größere Bedeutung (Kühne & Hintenberger, 2020, S. 43). Besonders das Mailangebot der TelefonSeelsorge (TS) hat sich, nicht zuletzt durch die bundesweite Veröffentlichung der Notrufnummern der Telefonberatung (Schohe, 2006, S. 28), im Laufe der Zeit zu einer beliebten virtuellen Anlaufstelle entwickelt: Im Jahr 2019 wurden bundesweit 35.400 Mails verschickt (Blömeke, 2020, o. S.) – hundertmal so viel wie zu Beginn (vgl. Engelhardt, 2018, S. 39).

Bei Betrachtung einschlägiger Beratungsliteratur fällt auf, dass die Abschlussgestaltung nur wenig Beachtung findet (vgl. z.B. Warschburger, 2009) und hauptsächlich auf psychotherapeutische Erkenntnisse zurückgegriffen wird. Auch wenn das Themenfeld durch die Werke einzelner Autor*innen² allmählich weiter erschlossen wird³, wird das Therapie-/Beratungsende im Gegensatz zum Einstieg und den darauffolgenden Phasen tendenziell immer noch verhältnismäßig kurz beleuchtet (Schnell, 2018, S. 2). Schnell (2018, S. 22) bemängelt, dass vorgeschlagene Strategien meistens entweder recht oberflächlich, auf einer rein inhaltlichen Ebene ausfallen, oder stark auf den psychoanalytischen Kontext ausgerichtet sind. Vor diesem Hintergrund lässt sich die hauptsächlich „intuitiv gesteuert[e]“ (ebd., S. 5) Abschlussgestaltung als „Stiefkind in Theoriebildung und Forschung“ (Müller-Ebert, 2018, S. 614) bezeichnen.

Dies verwundert insofern, als dass Abschiede sich durch alle Lebensphasen ziehen und teilweise selbst Inhalt von Beratungen/Therapien sind (Kreiner, 2015, S. 66). Ferner besteht weitestgehend Einigkeit darüber, dass es sich beim Abschluss um eine bedeutsame (Rogers, 2018, S. 2020; Sannwald, 2013, S. 133) sowie „sensible Phase“ handelt (ebd., S. 76; Schnell

¹ „Um die Jahreswende 2019/2020 in der chinesischen Stadt Wuhan ausgelöste, sich nach und nach weltweit entwickelnde Krisensituation aufgrund einer durch ein Virus verursachten weltweiten Pandemie“ (Berwanger, 2020). Dabei handelt es sich um die Infektionskrankheit COVID-19 (Coronavirus disease 2019) die durch SARS-CoV-2 ausgelöst wird (Bendel, 2020).

² Die Verwendung des Gendersternchens (*) in dieser Arbeit soll symbolisieren, dass die geschlechtliche Vielfalt neben dem binären Geschlechtersystem anerkannt und erfasst wird.

³ Zu nennen sind insbesondere Schnell (2018), Rieber-Hunscha (2005) sowie Müller-Ebert (2001).

2018, S. 22; Beushausen, 2016). Zu bedenken ist, so Schnell (2018, S. 10), dass mit dem Abschluss zwangsläufig auch der oftmals enge Kontakt zwischen RS und Berater*in/Therapeut*in endet. Dies setze ein bewusstes Auflösen der Beziehung voraus (ebd., S. 19). Werde dies unterschätzt oder zu spät bedacht, was nach Beushausen (2016, S. 332) häufig der Praxis entspricht, bestehe das Risiko, dass Erfolge zunichte gemacht werden (Schnell, 2018, S. 25f.). Im ungünstigen Fall könne das Ende, im Speziellen von RS mit Bindungsproblematiken, als krisenhaft erlebt werden (ebd., S. 5). Umgekehrt beinhalte ein gelungener Abschluss u.a. das Potential, als Modell für weitere Abschiede im Leben der RS zu dienen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 25).

Hinsichtlich der Verknüpfung der beiden Themenfelder – Mailberatung und Abschlussgestaltung – zeigt sich eine deutliche Forschungslücke. In Werken, die sich speziell mit der Online- oder Mailberatung befassen, liegt der Schwerpunkt auf den Spezifika des Settings und entsprechenden Hinweisen zu Methodik; diese werden jedoch kaum explizit auf das Beratungsende bezogen (vgl. z.B. Knatz, 2013; Engelhardt, 2018). Literatur, die sich rein auf die Abschlussgestaltung spezialisiert, scheint nicht zu existieren, sodass weder ersichtlich wird, ob das Thema im medialen Setting von ähnlicher Relevanz ist, noch inwieweit eine gelungene Abschlussgestaltung dort erfolgen kann, bzw. inwiefern die Beendigungsstrategien aus dem psychotherapeutischen Kontext übertragbar sind.

Daher wird in dieser Arbeit der forschungsleitenden Frage: „*Wie können Abschlüsse in der Mailberatung der TS gestaltet werden?*“ nachgegangen. Dies erfolgt auf Basis von Expert*inneninterviews mit Mailberater*innen der TS. Der Fokus wird dabei auf Monate oder Jahre andauernde Mailwechsel⁴ (vgl. Engelhardt, 2018, S. 61) gerichtet. Es besteht die Annahme, dass diese hinsichtlich der (Intensität) der Beziehung mehr Parallelen zur Psychotherapie aufweisen als kürzere Mailkontakte. Ferner verlaufen, dem derzeitigen Forschungsstand zufolge, Abschiede in kürzeren, thematisch engfassten Beratungskontakten, bzw. mittellangen Therapien eher komplikationslos, während die Enden von jahrelang andauernden Therapien nicht nur einen „Moment, sondern vielmehr ein[en] Prozess“ darstellen, der als „schwierige Situation“ erlebt werden kann (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 21f.). Somit ist davon auszugehen, dass auch in der Mailberatung ein Handlungswissen zur Beendigung bei länger andauernden Kontakten am notwendigsten ist, bzw. erst dort eine Relevanz erhält. Da es sich bei dem Angebot der Telefon*Seelsorge* um eine Mischform aus Seelsorge und Beratung handelt⁵

⁴ Eine genauere Eingrenzung der hier untersuchten „Langzeitkontakte“ (LZK) wird in Kapitel 2.2.4 vorgenommen.

⁵ Der Übersichtlichkeit halber wird im Folgenden lediglich von „Mailberatung“ und im Hinblick auf die Ehrenamtlichen von „Mailberater*innen“ gesprochen. Bei der Verwendung der Bezeichnungen wird der seelsorgerische Ansatz als inkludiert betrachtet.

(TS, o. J. a), findet zunächst eine Abgrenzung der zwei Formen und der Psychotherapie statt. Daraufhin wird das spezifische Angebot der Mailberatung der TS näher eingeordnet, bevor die Besonderheiten von begleitenden LZK eruiert werden. Im dritten Kapitel folgen Informationen zum Beratungsprozess, der Methodik und der Beziehungsgestaltung, wobei stets die Zusammenhänge zum Abschluss herausgestellt werden. Anschließend wird die konkrete Abschlussgestaltung erläutert. Zunächst werden Hinweise zur Bestimmung des Zeitpunkts und Strategien für den Fall vorgestellt, dass die Beratung durch den*die Berater*in abgeschlossen wird. Im weiteren Verlauf werden ungeplante Enden und Handlungsstrategien dargelegt. Darüber hinaus erfolgt ein Einblick in mögliche Herausforderungen für RS und Berater*innen, die im Zusammenhang mit dem Abschiednehmen auftreten können. Das fünfte Kapitel befasst sich mit dem Forschungsdesign. Nach einer Beschreibung der Forschungs- und Auswertungsmethode werden die Ergebnisse der Interviews dargestellt und interpretiert, bevor im abschließenden Fazit die Forschungsfrage beantwortet wird.

2 Theoretische Einordnung der Mailberatung bei der TelefonSeelsorge

In diesem Kapitel erfolgt eine allgemeine Abgrenzung der drei Formen Beratung, Therapie und Seelsorge, woraufhin das Angebot der TS und die Spezifika von Begleitungen näher erläutert werden.

2.1 Beratung, Therapie, Seelsorge – Eine Abgrenzung

Beratung, Therapie und Seelsorge überschneiden sich oft sowohl methodisch als auch inhaltlich. Grundsätzlich besteht Einigkeit darüber, dass insbesondere die Grenzen zwischen Beratung und Therapie stark verschwimmen (Schäfter, 2010, S. 19; Warschburger, 2009, S. 22). So sei Therapie auch eine „Form von Beratung“ (Schäfter, 2010, S.19), wobei Berater*innen sich oftmals therapeutischen Interventionen, wie bestimmten Gesprächsführungstechniken, bedienen (Grolimund, 2014, S. 13). Bei beiden Formen gehe es um den Aufbau einer hilfreichen Beziehung, die Aktivierung von Veränderungsprozessen, Zielvereinbarung, Problemanalyse und Unterstützung im Hinblick auf lösungsorientiertes Handeln (Grolimund, 2014, S. 13) sowie das Initiieren von Lernprozessen und neuen Handlungsmöglichkeiten (Nußbeck, 2019, S. 21).

Auch wenn sich die meisten Abgrenzungsschwierigkeiten sicherlich zwischen Psychotherapie und Beratung ergeben (Warschburger, 2009, S. 21), lassen sich ebenfalls Schnittpunkte zwischen Seelsorge und Psychotherapie – und somit gleichzeitig auch Beratung – ausmachen: Morgenthaler (2009, S. 90) weist darauf hin, dass es sich bei der Psychotherapie um die „wichtigste Bezugsdisziplin der Seelsorge“ handelt, was sich im konzeptuellen und methodischen

Vorgehen der Seelsorge widerspiegelt (ebd., S. 29; Seidlitz, 2006, S. 49). Als weitere Gemeinsamkeit aller drei Disziplinen betont Knatz (2013, S. 188) die enorme Bedeutung einer gelingenden Beziehung. Zudem, so Rauchfleisch (2016, S. 68), bestehen weitestgehend dieselben Wertvorstellungen bezüglich der menschlichen Würde und Freiheit.

Schäfter (2010, S. 19) konstatiert, dass Kriterien zur Abgrenzung von Beratung und Psychotherapie in der Regel nicht als starr anzusehen sind. Auch hier gebe es immer wieder Abweichungen, was beispielsweise das Kriterium des Zeitrahmens verdeutlicht, das bei kurzen⁶ Therapien nicht greift (vgl. Warschburger, 2009, S. 22f.). Bei solchen Abgrenzungen bestehe das Risiko, den Anschein zu erwecken, Beratung sei lediglich als „Psychotherapie light“ (Rückert, 2014, S. 106) anzusehen. Daher bietet es sich an, die drei Interventionsformen nicht als konkurrierend, sondern als sich gegenseitig, in einem fruchtbaren Zusammenspiel, ergänzend zu betrachten (vgl. Warschburger, 2009, S. 23; Rauchfleisch, 2001, S. 58). In diesem Sinne werden nun mögliche Abgrenzungskriterien aufgeführt.

Die *Psychotherapie* hat ihr Alleinstellungsmerkmal in der Behandlung diagnostizierter psychischer Störungen. Sie wird nach Rauchfleisch (2001, S. 47) als ein

bewusster und geplanter interaktioneller Prozess mit psychologischen Mitteln zur Beeinflussung von Verhaltensstörungen und Leidenszuständen, die für behandlungsbedürftig gehalten werden

definiert. Das oberste Ziel sei eine Symptomreduzierung.

Im Hinblick auf die *Seelsorge* sticht, auch wenn Definitionsversuche diskursabhängig sehr unterschiedlich (breit) ausfallen (Morgenthaler, 2009, S. 28), der theologisch-christliche, spirituelle Hintergrund hervor. Im Seelsorgegeheimnisgesetz (SeelGG) wird Seelsorge als „aus dem christlichen Glauben motiviert[e] und im Bewusstsein der Gegenwart Gottes vollzogene Zuwendung“ beschrieben, die „Rat, Beistand und Trost in Lebens- und Glaubensfragen“ (§ 2 Abs. 1 SeelGG) bietet. Dabei geht es nach Knatz (2013, S. 22) um eine „Sorge um den ganzen Menschen“, Anteilnahme, Zuhören und das Erarbeiten von Lösungen in Krisen. Krankheit, ein Veränderungswille oder Probleme stellen keine Voraussetzung dar (ebd., S. 24).

Auf die Beratung wird, da sie den Schwerpunkt dieser Arbeit bildet, detaillierter eingegangen: Als charakteristisches Merkmal der *Beratung*⁷ ist der Fokus auf die Selbstwirksamkeit, das Wohlbefinden, die Stärkung und Aktivierung interner und externer Ressourcen – im Gegensatz zum Blick auf die Störung – zu nennen (Nußbeck, 2019, S. 22; Rückert, 2014, S. 106).

⁶ Eine detaillierte Gegenüberstellung befindet sich in tabellarischer Form im Anhang 1; an dieser Stelle erfolgt als Quintessenz die Darstellung der jeweils herausstechenden Merkmale.

⁷ Der in dieser Arbeit verwendete Begriff „Beratung“ bezieht sich stets auf die professionelle „psychosoziale Beratung“. Das heißt, dass im Alltag stattfindende Beratungen oder solche, die keine psychosoziale Komponente aufweisen und bei denen es um eine reine Informationsvermittlung – wie bei der Rechts-, oder Finanzberatung geht – davon ausgeschlossen sind (vgl. Nußbeck, 2019, S. 18).

Eine allgemeingültige Definition existiert nicht, was auf die enorme Pluralität der Handlungsfelder zurückzuführen ist (Warschburger, 2009, S. 18f.). So lassen sich zahlreiche, teilweise offen gehaltene Umschreibungen finden (Schäfter, 2010, S. 16; Nußbeck, 2019, S. 20). Eine Vielzahl von Aspekten vereint Hartung (2010, S. 100), indem sie Beratung als einen

kommunikative[n] Prozess, der das Ziel verfolgt, personale und soziale Ressourcen wie Wissen, Einstellungen, Verhaltenskompetenzen, Fähigkeit und Bereitschaft zur Nutzung (informeller und professioneller) sozialer Unterstützung zu fördern, die den zu Beratenden befähigen, interne und externe Anforderungen zu bewältigen, die seine alltäglichen Bewältigungsroutinen überschreiten

definiert. Auch anderweitig werden als Ziele insbesondere das Entwickeln von Strategien zur Steigerung der Entscheidungs-, Handlungs-, und Problemlösekompetenz und die Ressourcenaktivierung der RS hervorgehoben (vgl. Rauchfleisch, 2001, S. 40; vgl. Rehtien, 2004, S. 16; Nußbeck, 2019, S. 20; Warschburger, 2009, S. 21). Warschburger (2009, S. 16) erläutert dazu, dass Beratung eine Hilfe zur Selbsthilfe ist, es also nicht nur um das Händeln der derzeit als problematisch empfundenen Situation gehe, sondern die RS vielmehr befähigt werden sollen, zukünftige ähnliche Herausforderungen selbst bewältigen zu können. Als weiteres relevantes Kriterium wird die Interaktion zwischen Berater*in und RS genannt (vgl. Rehtien, 2004, S. 16), die eine aktive Beteiligung der RS am Beratungsprozess voraussetzt (Nußbeck, 2019, S. 20). Zudem wird auf den Anlass eingegangen: Die Inanspruchnahme der Unterstützung, so Rauchfleisch (2001, S. 37f.), resultiere bei vielen RS aus einer Unzufriedenheit mit der eigenen Persönlichkeit oder der aktuellen Lebenssituation, die ihr soziales und/oder psychisches Wohlbefinden beeinträchtigt. Typisch sei, dass bisherige Versuche, die Situation eigenständig zu verbessern, als nicht ausreichend empfunden werden. Dies reißt auch Hartung (2010) in der Definition an.

2.2 Die Mailberatung bei der TelefonSeelsorge

Um das Angebot der Mailberatung weiterführend einordnen zu können, wird das Aufgabenfeld vorgestellt: Zuerst wird ein allgemeiner Überblick über die Organisation und das Angebot gegeben, woraufhin detaillierter auf die Ausbildung der Ehrenamtlichen sowie die Zielgruppe und ihre Problematiken eingegangen wird.

2.2.1 Allgemeines zur Organisation und zum Angebot

Die TS ist ein bundesweites, beraterisches und seelsorgerisches Angebot in der Trägerschaft der evangelischen und katholischen Kirchen (TS, o.J.a). Im Jahr 1956 wurde mit der Motivation der Suizidprävention die erste Stelle in Berlin ins Leben gerufen (TS, o.J.b). Das Angebot gliedert sich in die Bereiche Telefon-, Mail-, Chat-, und zum Teil auch Face-to-Face-Beratung

(Blömeke, 2020, o. S.). Das Konzept basiert auf den Kernelementen Niederschwelligkeit, helfendes Gespräch, institutionelle Verlässlichkeit und Ehrenamtlichkeit (Seidlitz, 2006, S. 52). Die RS können sich zu jeder Uhrzeit, anonym und vertraulich ohne großen Aufwand an die TS wenden. Dort soll ihnen mit einer vorurteilsfreien Haltung begegnet und weitergeholfen werden – durch kompetente Ehrenamtliche im Rahmen einer bekannten, markenrechtlichen geschützten Institution (Schohe, 2006, S. 26). Die Anfänge der Mailberatung der TS liegen in den Jahren 1992-1995 (Wilhelm, 2006, S. 166); mittlerweile bieten 40 Stellen die Beratung per Mail und/oder Chat an (Ellinger, 2020, S. 39).

Schohe (2006, S. 31f.) ordnet das Mailangebot nicht als Seelsorge im engeren Kontext ein, versteht es jedoch als „Teil des pastoralen Handelns der Kirchen“. Dabei erspüren die Berater*innen aus den Anliegen „Fragen nach Leben schlechthin, nach Gebrochenheit, Sinnfindung und Werten“ (Weiss, 2006, S. 78). Seidlitz (2006, S. 51) erklärt, dass das Angebot im Hinblick auf die Probleme der RS „offener und weiter“ ist als das therapeutische Setting oder Beratungsstellen, „gleichzeitig, aber begrenzter und kurzfristiger, was die „Möglichkeiten und Ziele der Bearbeitung“ betrifft. Im Rahmen des Internetauftritts wird das Angebot als „Begegnung und Begleitung“, in klarer Abgrenzung zur Therapie, umschrieben (TS, 2018).

Die Mailberatung läuft zur Sicherstellung des Datenschutzes über ein spezielles, deutschlandweit einheitliches Webmailsystem (TS, 2014, S. 30). Die RS erstellen einen Account, über den sie anonym mailen können (Knatz, 2013, S. 45). Die Anfragen werden in der Regel innerhalb von 72 Stunden von einem*einer, daraufhin festen, Ansprechpartner*in beantwortet (TS, 2018). Die Ehrenamtlichen arbeiten zu Hause oder in der Dienststelle (Wilhelm, 2006, S. 170).

2.2.2 Die Ausbildung der Ehrenamtlichen

Die Ehrenamtlichen werden mithilfe eines Auswahlverfahrens zur Mitarbeit bei der TS berechtigt (TS, 2014, S. 100). Dabei wird vor allem auf Persönlichkeitskriterien wie Empathievermögen, Bereitschaft zur Persönlichkeitsentwicklung, Beziehungs- und Abgrenzungsfähigkeit, Belastbarkeit sowie eine offene und wertschätzende Haltung, aber auch die persönliche Motivation geachtet (Seidlitz, 2006, S. 53; TS, 2014, S. 100). Daraufhin wird zunächst die rund 120 Stunden umfassende Grundausbildung für den Telefondienst durchlaufen, in der Kompetenzen zur Gesprächsführung, zum Aufbau einer beziehungsförderlichen Grundhaltung und Informationen zu bestimmten Problemfeldern vermittelt werden (TS, 2014, S. 16; Seidlitz, 2006, S. 53). Die Lehrinhalte stützen sich eklektisch auf eine Auswahl aus beraterischen und therapeutischen Verfahren, wie systemischer Therapie, Tiefenpsychologie und Kriseninterventionen (Seidlitz, 2006, S. 54f.). Um in der Mailberatung tätig zu werden, bedarf es einer zweijährigen Mitarbeit

am Telefon sowie einer weiteren mindestens 30-stündigen medien-spezifischen Fortbildung (TS, 2014, S. 16, 111). Die Arbeit der Ehrenamtlichen wird fortlaufend supervidiert (Wilhelm, 2006, S. 170).

2.2.3 Zielgruppe und Themen

Per Mail melden sich RS, die sich in einer lebensverändernden Situation oder Krise befinden. Andere wünschen sich, ihre Gedanken zu ordnen, um eine Entscheidung treffen zu können oder sehnen sich nach Trost (Knatz, 2013, S. 67f.). RS, die körperlich eingeschränkt (Hinrichs, 2003, S. 42), nicht mobil, zeitlich stark eingebunden (Knatz, 2013, S. 59) sind oder in der Nähe ihres dünn besiedelten Wohnorts keine passende Hilfe finden, profitieren besonders von dem niederschweligen Angebot (ebd.; Hinrichs, 2003, S. 42). Manche RS würden sich dagegen, so Knatz (2013, S. 16ff.) gar nicht trauen, ihr Anliegen in einem anderen Rahmen preiszugeben, da sie Öffentlichkeit vermeiden möchten oder kontaktscheu sind. Geschätzt wird die Distanz des Mailkontakts (vgl. Hinrichs, 2003, S. 42), durch die das Ansprechen von oftmals schambesetzten oder tabuisierten Themen wie Sexualität, Tod, Schuld und Vergebung, Gewalt sowie Missbrauch (Knatz, 2013, S. 25; 63; ebd., 2006, S. 176) möglich wird.

Für Blömeke (2020, o.S.) ist auffällig, dass immer mehr RS mit einer diagnostizierten psychischen Störung das Angebot in Anspruch nehmen. In der bundesweiten TS-Statistik aus dem Jahr 2019 traf dies auf 36 % der RS zu. Auch Mails mit dem Themenschwerpunkt Suizid nehmen signifikant zu und treten online dreimal so häufig auf wie in telefonischen Gesprächen der TS (Ellinger, 2020, S. 40). Im Jahr 2019 war dies in 42 % der Mails der Fall; auch bestand ein großer Redebedarf über selbstverletzendes Verhalten. Mehr als die Hälfte der Nutzer*innen war zwischen 15 und 29 Jahren alt (Blömeke, 2020, o. S.). Drei Viertel der RS waren weiblich (ebd.), wobei der Männeranteil immer noch größer war als üblicherweise in Face-to-Face-Beratungssettings (Thiery, 2011, S. 430).

Die Vielfalt der Themen und Aufträge lässt sich nach Weinhardt (2009, S. 185ff.) den drei Kategorien Informieren, Stabilisieren und Begleiten zuordnen. *Informierende Beratungen*, die häufig nur einen Kontakt umfassen, zeichnen sich durch einen Informationsbedarf zu einem meist begrenzten, schambesetzten Thema aus, der schnell gedeckt werden soll. Bei *stabilisierenden Kontakten*, ca. drei bis fünf Mailwechsel umfassend, handelt es sich in der Regel um Kriseninterventionen – bedingt durch plötzlich eintretende Ereignisse, wie eine Trennung oder den Tod einer nahestehenden Person. Hier soll im akuten Zustand für psychosoziale Entlastung gesorgt und ggf. zu anderen Hilfsangeboten vermittelt werden, wobei ein gewisser Handlungsdruck seitens der Berater*innen auszumachen ist.

2.2.4 Spezialfall: Langzeitkontakte/Begleitungen

Charakteristisch für *begleitende Kontakte* ist gemäß Weinhardt (2009, S. 185ff.) eine konstant hohe Mailfrequenz (10-70 Kontakte) über einen Zeitraum von Monaten oder Jahren. Typisch sind dauerhafte Belastungen im Leben der RS, wie psychische oder körperliche Erkrankungen oder äußere Lebensumstände. Der Bratungsziehung wird Tiefgründigkeit, ein heilsamer Charakter und eine Modellfunktion zugeschrieben. Die Mails beinhalten zudem einen hohen reflexiven Anteil sowie teilweise biografisch-entschlüsselnde Elemente und dienen den RS im Schutz der Anonymität teilweise als Spiel mit der Identität.

Begleitungen entsprechen somit den hier schwerpunktmäßig untersuchten LZK. Diese werden in Anlehnung an die TS-Statistik 2019 als Kontakte definiert, die mehr als 20 Antwort-mails seitens der Berater*innen und somit, je nach Meldehäufigkeit der RS, mindestens 40 Mails insgesamt umfassen. Mailwechsel dieser Länge kamen 2019 mit 27% fast genauso häufig vor wie einmalige Mailwechsel (32%) (Blömeke, 2020, o. S.). Nach Rauchfleisch (2001, S. 50ff.) kann eine Begleitung sowohl als soziale, psychische, als auch seelsorgerische Unterstützung verstanden werden. Häufig werde eine Psychotherapie von den RS abgelehnt wird oder stelle nicht die passende Hilfeform dar. Teilweise lägen keine oder nur wenige konkrete Zielvereinbarungen vor und es gehe in erster Linie um eine Solidaritätsbekundung, wobei das Vorgehen stark auf die Bedürfnisse der RS ausgerichtet wird.

Ludewig (1991, S. 58) differenziert vier Grundarten des Helfens, worunter neben der Erziehung/Anleitung⁸, Beratung und Therapie auch die Begleitung fällt. RS, die eine Begleitung wünschen, kategorisiert er als Typ „Hilf mir, meine Lage zu ertragen!“, während er mit Beratung den Satz „Hilf mir, meine Lage zu verbessern!“ und mit Therapie „Hilf mir, mein Leiden zu beenden!“ verbindet. Dies drückt aus, dass die RS im Rahmen einer Begleitung entweder Problematiken mitbringen, die per se nicht lösbar sind, oder eine aktuelle Stabilisierung anstatt einer schnellen Problemlösung im Fokus steht. Umgesetzt wird dies oft durch die Stärkung von Unterstützungssystemen im Leben der RS, wobei der*die Helfer*in häufig selbst diese unterstützende Rolle einnehme. Ludewig (ebd.) benennt als Kennzeichen eine unbegrenzte Dauer der Kontakte. Dadurch, so Ortmann (2018, S. 102), treten die Helfer*innen oftmals als langfristige, verlässliche Konstante im Leben der RS auf. Inwieweit dieser Aspekt auf das Angebot der TS zutrifft, ist nicht eindeutig auszumachen. Während in der Beschreibung auf der Homepage die Aussage „Eine zeitliche Begrenzung für den gemeinsamen Mailwechsel gibt es nicht“

⁸ Da diese vierte Form für den Kontext der Mailberatung der TS kaum von Relevanz ist, wird nicht näher darauf eingegangen.

(TS, 2018) zu finden ist, steht im Organisationshandbuch der explizite Hinweis, dass es sich um „eine zeitlich befristete Begleitung“ handelt (TS, 2014, S. 30).

3 Grundlagen der Beratung

Nachfolgend werden allgemeine Grundlagen der Beratung und deren Einfluss auf das Beratungsende vorgestellt. Anhand eines Ablaufmodells eines Beratungsprozesses wird der Kontext verdeutlicht, in welchen die Abschlussphase eingebettet ist, bevor Hinweise zur professionellen Beziehungsgestaltung folgen. Sofern sich gewichtige Besonderheiten für die Mailberatung ergeben, werden diese gesondert hervorgehoben.

3.1 Der Beratungsprozess

Mit ihrem 7-Phasen-Modell schlagen Kanfer, Reinecker & Schmelzer (2012, S. 111ff.) die Strukturierung eines Beratungsprozesses vor. Diese sei vielmehr als Orientierung, anstelle eines exakt realitätsgetreuen Ablaufs zu verstehen (ebd., S. 115). Das Modell wurde für den therapeutischen Kontext in Anlehnung an die „Grundstruktur von Problemlöseschritten“ entwickelt, lässt sich aber auf das Beratungssetting übertragen (vgl. Borg-Laufs & Wälte, 2018, S. 51ff.). Die Betrachtung erfolgt aus einer Makroperspektive, wobei eine Aufteilung in sieben Phasen, die mit jeweils spezifischen Aufgaben der Berater*innen verknüpft sind, stattfindet (Kanfer et al., 2012, S. 111ff.; Borg-Laufs & Wälte, 2018, S. 51). Optimaler Weise werden diese chronologisch durchlaufen (Kanfer et al., 2012, S. 111).

Die erste Phase stellt die *Eingangsphase* dar: Die zentrale Aufgabe der Berater*innen ist es, für günstige Startbedingungen zu sorgen, worunter der Aufbau der Beratungsbeziehung und das Einfinden in die Rollen fällt. Das Ziel ist die Entwicklung von Vertrauen seitens der RS als Grundlage für eine gemeinsame Problembearbeitung. Ferner werden der Anlass für das Aufsuchen der Beratung und die Rahmenbedingungen besprochen (Kanfer et al., 2012, S. 111).

Die nächste Phase – *Aufbau von Änderungsmotivation* – dient der Steigerung der Änderungsbereitschaft der RS. Dabei sollen konkrete Änderungsbereiche ausgewählt und mit dem Fokus auf positiven Anreizen beleuchtet werden, wobei es gleichzeitig zu einem Abbau der Demoralisierung kommt (Kanfer et al., 2012, S. 113).

Es folgt die Phase *Verhaltensanalyse und funktionales Bedingungsmodell*, in der das derzeitige Problemverhalten analysiert wird. Hier werden relevante Bedingungen identifiziert, was unter Berücksichtigung verschiedener Aspekte, wie der Eruiierung bisheriger Lösungsversuche oder dem Herausarbeiten übergeordneter Regeln und Pläne des aktuellen Verhaltens, umgesetzt werden kann (Kanfer et al., 2012, S. 113).

Nachdem der Ist-Zustand definiert wurde, verschiebt sich in der vierten Phase *Vereinbaren therapeutischer Ziele* der Fokus auf die Zukunft. Die Ziele der Beratung sowie konkrete erste Schritte werden bestimmt und festgehalten (Kanfer et al., 2012, S. 113f.).

Die fünfte Phase – *Planung, Auswahl und Durchführung spezieller Methoden* – knüpft an die Erkenntnisse der vorherigen Phasen an. Hier wird ein passendes, individuell zugeschnittenes Beratungskonzept entworfen, was mithilfe der entsprechend ausgewählten Interventionen umgesetzt wird (Kanfer et al., 2012, S. 114).

Die sechste Phase dient der *Evaluation therapeutischer Fortschritte*, wobei mittels eines Prä-Post Vergleichs⁹ überprüft, ob die gewünschten Effekte eingetreten sind (Kanfer et al., 2012, S. 114).

Bei der letzten Phase handelt es sich um die *Endphase*¹⁰. Sie hat die Funktion, die Beratung abzuschließen und die Erfolge zu optimieren. Hier stehen der Alltagstransfer und die Stabilisierung der Fortschritte im Vordergrund. Idealerweise sollten die RS an dieser Stelle Problemlösekompetenzen erworben haben, auf die sie zukünftig zurückgreifen können. Auch werden die RS gezielt auf mögliche Rückfälle vorbereitet, bevor die Kontakte allmählich reduziert werden (Kanfer et al., 2012, S. 114).

Besonderheiten in der Mailberatung:

Auch Mailberatungsprozesse sind individuell, sodass die Darstellung eines pauschalen Ablaufs nicht möglich ist (Engelhardt, 2018, S. 90; Hintenberger, 2019, S. 27). Engelhardt (2018, S. 90) schlägt die mit dem von Kanfer et al. (2012) vorgestellten Modell vergleichbare, jedoch deutlich gröbere Einteilung in *Beratungseinstieg und Beziehungsaufbau, Auftragsklärung, Bearbeiten des/der Anliegen* und *Abschluss* vor.

Zu beachten ist, dass der Prozess in der Mailberatung zunächst ohne die sichtbare Präsenz eines Gegenübers vonstatten geht. Somit nimmt die zeitliche Komponente zur Strukturierung im Vergleich zum Face-to-Face-Kontakt eine untergeordnete Rolle ein; vielmehr gewinnt die Strukturierung der einzelnen Mails an Bedeutung (Hintenberger, 2019, S. 27). Dazu existieren verschiedene Modelle wie das „4-Folien-Konzept“ zum Beantworten von Mails nach Knatz und Dodier (2003) oder das darauf aufbauende Modell „Landkarten des Verstehens“ nach Hintenberger (vgl. ebd., S. 28). Solche Konzepte zum Lesen und Schreiben sind in der Praxis besonders relevant, da insbesondere am Anfang, der Beratungsprozess aufgrund der zeitversetzten

⁹ Mit einem Prä-Post Vergleich ist ein „Vergleich zwischen dem Zustand zu Beginn und dem Zustand nach erfolgter Maßnahme“ gemeint (Kanfer et al., 2012, S. 279).

¹⁰ Da die Gestaltung der Schlussphase den Gegenstand dieser Arbeit bildet, wird im späteren Verlauf ausführlicher darauf Bezug genommen.

Kommunikation stark durch die RS dominiert wird. Demgegenüber befinden sich die Berater*innen angesichts der fertig formulierten Texte in einer eher reagierenden Position (Engelhardt, 2018, S. 57f.). Der Vorteil ist, dass der gesamte Prozess schriftlich vorliegt, was eine Orientierung für die Berater*innen ermöglicht (ebd., Z. 95). Weitere Unterschiede fallen vor allem im Hinblick auf den Beratungseinstieg und die Kontaktaufnahme auf: Während diese Phase im Face-to-Face-Beratungssetting einen großen Raum einnimmt und mit einem allmählichen Annäherungsprozess der Beteiligten einhergeht, wird ein solcher in der Mailberatung nahezu ausgespart (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 103). Die RS geben häufig bereits in der ersten Mail nicht nur sehr ausführliche, sondern auch intime Informationen über sich preis, sodass die sofortige Intensität der Themen im Widerspruch zur noch nicht vorhandenen Beziehung steht (ebd., S. 99, 103).

3.2 Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird genauer beleuchtet, wie die Gestaltung des Beratungsprozess praktisch realisiert werden kann. Dabei handelt es sich um eine Auswahl gängiger Beratungsmethoden, denen in der Literatur auch die Funktion als Vorbereitung für ein gelungenes Beratungsende zugeschrieben wird. Je nachdem, wie die Beratung verläuft und gestaltet wird, kann dies – im Optimalfall im Sinne einer Abbruchprophylaxe – einen großen Einfluss auf die Art und Weise haben, wie sich Berater*in und RS letztendlich (nicht) voneinander verabschieden. Das Ende stellt dabei nicht das Ergebnis eines linearen Prozesses im Sinne eines Aufeinanderfolgens der unterschiedlichen Phasen dar, sondern ist als „Produkt aller miteinander vernetzten Details“ der gesamten Beratung zu betrachten (Rieber-Hunscha, 2005, S. 1).

Die Anliegen-/Auftragsklärung:

Bereits die Gestaltung des Anfanges einer Beratung hat einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf den Verlauf des Beratungsendes – oder wie Malzer-Gertz & Gertz (2018, S. 336) konstatieren: „Der Keim für ein gutes Ende liegt am Anfang“. Konkret bedeutet dies, das Anliegen und die Erwartungen der RS zu klären (Ortmann, 2018, S. 108). Die Berater*innen wiederum sollten sich bewusst werden, ob diese beiden Aspekte mit dem eigenen Zuständigkeits- und Verantwortungsbereich vereinbar sind (Meyer & Wälte, 2018, S. 285; vgl. Kanfer et al., 2012, S. 312) sowie offene Fragen und mögliche Widersprüche bearbeiten (Malzer-Gertz & Gertz, 2018, S. 338). Dabei sollten die Berater*innen nach Müller-Ebert (2001, S. 44) auch

eigene, möglicherweise vorhandene Gegenübertragungen¹¹ in die Entscheidung einer gemeinsamen Zusammenarbeit einfließen lassen. Durch einen solchen frühzeitigen Klärungsprozess lassen sich spätere Störungen im Verlauf, wie Enttäuschungen oder eine erhöhte Anspruchshaltung der RS, verringern (Knatz, 2013, S. 199f.; Meyer & Wälte, 2018, S. 285).

Abgeleitet vom Anliegen werden Ziele formuliert (Abplanalp, Cruceli, Disler, Pulver & Zwilling, 2020, S. 103). Dabei sollte es sich um lohnenswerte Ziele handeln, die auch nach der Beratung mit positiven Anreizen für die RS verbunden sind und ihrem eigenen Wunsch entsprechen (Kanfer et al., 2012, S. 312). Unterstützt werden kann dies durch die Imagination einer Zeit ohne das Problem, z.B. in Form von Rollenspielen oder Fantasiereisen. Empfehlenswert sei das Aufsplitten der Ziele in kleinschrittige Etappen als Teilziele und die Orientierung an den von Doran (1981) entwickelten SMART-Kriterien zur Zielformulierung – spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminbezogen (ebd.).

Auch in der Mailberatung ist dieser Aspekt von großer Bedeutung, wenngleich sich hier folgende Besonderheiten ergeben: Mailberater*innen stehen vor der Aufgabe, aus oftmals sehr unpräzise formulierten Anfragen mit viel Raum für Spekulationen, gemeinsam mit den RS einen konkreten Auftrag zu formulieren (vgl. Engelhardt, 2018, S. 90; Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 102ff.). Bedingt durch die zeitversetzte Kommunikation haben die RS einen Vorsprung, bevor die Berater*innen überhaupt mit der Anliegen- und Auftragsklärung beginnen können (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 102ff.). Ein Eingreifen in den Schreibfluss durch die Berater*innen ist nur bedingt möglich. So sollten die Berater*innen zunächst darauf hinwirken, eine Sortierung und Schwerpunkt- und Zielsetzungen vorzunehmen (ebd., S. 104). Dafür bieten sich Zusammenfassungen, eine Reduzierung der Komplexität durch kürzere Antworten sowie lösungsorientierte Fragen an. Ein wichtiges Mittel stelle zudem das Paraphrasieren dar, wobei im schriftlichen Kontakt besonders darauf geachtet werden sollte, dass neue, treffende Formulierungen verwendet werden (Engelhardt, 2018, S. 93). Auch empfiehlt es sich, Begriffe herauszufiltern, die für die RS emotional bedeutend sein könnten (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 104f.). Es sollte, in Anlehnung an Schlippe (o.J., zit. n. Engelhardt, 2018, S. 90), differenziert betrachtet werden, was der Anlass (Gründe für die Kontaktaufnahme), das Anliegen (was erreicht werden soll), der Auftrag (was die RS von den Berater*innen erwarten) und der Kontrakt (was geleistet bzw. nicht geleistet werden kann) sind. Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 101) betonen die Wichtigkeit, trotz der Umstände, einen klaren Auftrag zu

¹¹ Bei dem Muster der Übertragung und Gegenübertragung handelt es sich um einen der beiden Beteiligten, hier der*die RS, auf Basis eines „früh erworbene[n] Bindungsmusters“ (Pfäb, 2020, S. 124), was ursprünglich z.B. in Interaktion mit einem Elternteil entstanden ist und nun im Kontext der Beratung wieder aktiviert wird. Die Gegenübertragung stellt ein „korrespondierende[s] Reaktionsmuster“ dar, mit dem der*die Berater*in sich unbewusst darauf einlässt (ebd., S. 124) und eigene Erwartungen und Gefühle auf den*die RS richtet (Stangl, 2019a).

definieren, um zu vermeiden, dass der weitere Beratungsprozess einem „Fischen im trüben Gewässer“ gleicht. Eine Orientierung an den o.g. Grundarten des Helfens nach Ludewig (1991), kann einen großen Einfluss auf das weitere Vorgehen haben: Wünschen die RS z.B. eine Begleitung, so können die Berater*innen von dem Anspruch absehen, eine Veränderung herbeiführen zu wollen und sich verstärkt auf eine „einfühlsame Würdigung und Wertschätzung des Leides“ konzentrieren (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 116). Zu beachten sei jedoch stets, dass sich die Bedürfnisse der RS im Verlauf verschieben können, sodass die Auftragsklärung nie als abgeschlossen betrachtet werden sollte (ebd., S. 116ff.).

Rahmenbedingungen klären:

Sowohl im Face-to-Face-, (Noyon und Heidenreich, 2020, S. 22) als auch im Mailberatungskontext (Rubrick, 2013, S. 156) wird dafür plädiert, schon zu Beginn auf die Begrenztheit der Beratung hinzuweisen, damit das Thema präsent bleiben kann. Dieses Vorgehen begünstigt das Entstehen einer Arbeitsbeziehung mit distanzschaffenden Begrenzungen (Culley, 1996, S. 61 zit n. Schäfer, 2010, S. 59). Zum Zwecke einer konkreten Abbruchprophylaxe, so Müller-Ebert, 2001, S. 43f., kann explizit darauf hingewiesen werden, wie wichtig es ist, transparent mit möglicherweise auftretenden Abbruchwünschen umzugehen. Es könne ferner schriftlich festgehalten werden, dass ein letztes Zusammentreffen als Abschluss vorausgesetzt wird. Auch im Mailkontakt können ähnliche Vereinbarungen getroffen werden (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 148).

Experimentelles Handeln zur Erarbeitung der Passung:

Ortmann (2018, S. 105) hebt die Wichtigkeit der Passung zwischen RS und Berater*in hervor. Damit meint er sowohl eine Einigkeit darüber wie die beiden „miteinander umgehen, kommunizieren und sich verstehen“ (ebd.), als auch wie auf konzeptioneller Ebene das Problem einzuordnen ist und welche Schritte zur Lösung in Betracht kommen. Die Praxis biete wenig Spielraum für die RS, wenn Vorstellungen über die Art der Beziehung oder das Beratungskonzept als wenig verhandelbar transportiert würden (ebd., S. 99). Viele spätere Beratungsabbrüche seien auf das Fehlen einer solchen Passung, bzw. Diskrepanzen zwischen den Wünschen der RS und professionell eingerahmten Konzepten zurückzuführen (ebd., S. 105). Dies äußere sich z.B. darin, dass die Beratung von den RS als wenig sinnvoll erlebt werde, weil das Konzept nicht an ihre Problemkonstruktionen, ihren Alltag und ihre Ressourcen anschließt. Dieses Vorgehen nach einem festgelegten Muster bezeichnet Ortmann (2018, S. 97) als rein fundiertes Handeln. Er plädiert stattdessen für ein „experimentelles Handeln“ (ebd., S. 100), bei dem neben der Bezugnahme auf professionelles Wissen, die Ausgestaltung der Hilfe unter Einbezug

der individuellen Vorstellungen und Lebenswelten der RS dialogisch erarbeitet wird. So werde eine Pluralität an Lösungsstrategien und Handlungsmöglichkeiten möglich.

Erweiterung und Ausbau des sozialen Netzwerks:

Ein weiteres wichtiges Themenfeld in der Beratung sollte das soziale Bezugssystem der RS sein. Gerade, wenn die RS nur über wenige soziale Kontakte verfügen, steigt die Wahrscheinlichkeit eines klammernden Verhaltens und schmerzvoll empfundenen Beratungsendes (Meyer & Wälte, 2018, S. 285; Beushausen, 2016, S. 333). Somit sollte die Erweiterung oder Aktivierung des Netzwerks ein fester Bestandteil der Beratung sein (Meyer & Wälte, 2018, S. 285; Kanfer et al., 2012, S. 313). Neben Freundschaften können auch Vereine, religiöse oder soziale Organisationen, Selbsthilfegruppen oder therapeutische Nachsorgeangebote (Kanfer et al., 2012, S. 313; Malzer-Gertz & Gertz, 2018, S. 339) dazu beitragen, einer späteren Einsamkeit vorzubeugen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 22). Individuell kann ggf. auch die Vermittlung in ein Gruppenangebot sinnvoll sein, in deren Rahmen die in der Beratung entstandene Beziehung nach und nach an Gewichtung verliert (Müller-Ebert, 2001, S. 47). Der Optimalfall sei, gemeinsam die Bedingungen zu schaffen, in denen die RS auch ohne Beratung, die für sie ausreichende Zuwendung erhalten und in der Lage sind, aktiv Einfluss auf die Gestaltung ihres Lebens zu nehmen (ebd., S. 53). Eventuell besteht nach Grolimund (2014, S. 352) auch die Möglichkeit, einzelne Lösungsaspekte im sozialen Netzwerk anzusiedeln.

Berücksichtigung der Beziehung und des Prozesses:

Ferner sollte, so Ortmann (2018, S. 105ff.), nicht zu schnell mit der Suche nach Lösungen begonnen oder in andere Hilfsangebote vermittelt werden, wenn die RS selbst noch nicht davon überzeugt sind. Eine Verweigerung oder Überforderung der RS könne letztendlich in einem Abbruch der Beratung enden. Die Thematisierung solcher Aspekte sollte erst erfolgen, wenn bereits eine solide Arbeitsbeziehung entstanden ist. Dabei sollten der Eigensinn sowie die individuellen Ressourcen und Problemlösekompetenzen der RS miteinbezogen werden. Erarbeitete Lösungen sollten auf die Lebenssituation der RS zugeschnitten sein, sodass sie dort realistisch umgesetzt werden können.

Bei sehr persönlichen Themen zu Beginn (vgl. Justen-Horsten & Paschen, S. 99, 103) wird ein Entgegensteuern und bewusstes Verlangsamens des Prozesses durch die Berater*innen empfohlen. Sie sollten auch hier nicht zu früh damit beginnen, tiefgehende Fragen zu stellen oder zu konfrontativ vorzugehen. Ein missverständlicher Satz, der anders als im Face-to-face-Kontakt nicht mehr korrigiert werden kann, könne zu erheblichen Brüchen in der Beziehung bis hin zum Kontaktabbruch führen (ebd., 127, 158).

Entwicklung situationsübergreifender Kompetenzen:

Das Ziel sollte immer der Ausbau genereller, situationsübergreifender Ressourcen, Analyse-, Problemlöse- und Selbststeuerungskompetenzen sein, von denen die RS nach der Beratung weiterhin profitieren können, anstatt nur die Lösung für eine einzelne eingrenzte Problemstellung zu finden (Grolimund, 2014, S. 351; Kanfer et al., 2012, S. 312; Schnell, 2018, S. 90). Tritt letzteres ein, werde dies zwar meist von den RS zunächst nicht als negativ betrachtet, da weniger Eigeninitiative und Anstrengung ihrerseits erforderlich sind, neigt sich die Beratung jedoch dem Ende zu, sei mit Ängsten und Überforderung zu rechnen (Schnell, 2018, S. 90).

Ressourcenorientierung und Steigerung der Selbstwirksamkeitserwartungen¹²:

Im Laufe der Beratung gewinnt die gezielte Steigerung der Selbstwirksamkeitserwartungen an Bedeutung. Diese wird nach Grolimund (2014, S. 351) begünstigt, indem die Berater*innen die Haltung transportieren, dass die Erfolge der RS deren eigenem Einsatz zu verdanken sind. Es sollte davon Abstand genommen werden, aus der Expert*innenrolle heraus lediglich Informationen weiterzugeben. Vielmehr sollten Lösungssuche durch gemeinsames Entwickeln und Fragen an die RS vorangetrieben werden. Schnell (2018, S. 23, 102) plädiert, gerade im Hinblick auf den letzten Zeitraum der Beratung, für eine ressourcenorientierte Vorgehensweise und eine äquivalente Beziehungsgestaltung. Dabei sollte das Empfinden und Verhalten der RS validiert¹³ werden, sodass sie idealerweise verinnerlichen können, dass die eigenen Gedanken, Gefühle und Handlungen nachvollziehbar sind. So können negative Gefühle vermindert und das Selbstvertrauen und die Hoffnung wachsen, das Erlernte im Alltag anwenden zu können (ebd., 2018, S. 23, 27, 101f.).

Fortlaufendes Bilanzieren:

Während des Beratungsprozesses sollten die zu Anfang festgehaltenen Ziele immer wieder überprüft werden (Malzer-Gertz & Gertz, 2018, S. 338). Bilanziert werden sollte, was bisher erreicht wurde, welche Umstände dabei hilfreich oder störend waren und was noch umgesetzt werden soll, wobei der Fokus immer weiter auf die Zukunftsplanung gerichtet wird (Müller-Ebert, 2018, S. 617f.; Müller-Ebert, 2001, S. 47). Das Hinarbeiten auf ein Ende ist somit als fester Bestandteil im Prozess verankert (Etherington & Bridge, 2011, zit. n. McLeod, 2013), – auch kann der Bogen dorthin mithilfe von konkreten Fragen, wie „Was denken Sie, müsste

¹² Selbstwirksamkeitserwartung meint die Erwartung, mithilfe eigener Kompetenzen gewünschte Handlungen selbst erfolgreich ausführen oder Ziele erreichen zu können (Stangl, 2019b; Barouti, 2018, S. 6).

¹³ Beim „Validieren“ wird den RS vermittelt, dass ihre Reaktionen Sinn ergeben und „in ihrer aktuellen Lebenssituation verstehbar sind“. Die Emotionen werden ernst genommen und nicht bagatellisiert oder ignoriert (Linehan, 1996, zit. n. Glasenapp, 2013, S. 95).

noch geklärt werden, bevor Sie die Beratung beenden sollten?“ geschlagen werden (Beushausen, 2016, S. 334). Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 150f.) sehen auch in der Mailberatung das zwischenzeitliche Bilanzieren als probates Mittel an, um späteren Ablösungsschwierigkeiten der RS vorzubeugen. Es biete sich insbesondere an, wenn sich während der Beratung abzeichnet, dass vermutlich ein höherer Bedarf besteht, als im Rahmen der Mailwechsel geleistet werden kann. So könne sich ggf. die Überleitung in ein anderes Setting als passende Maßnahme erweisen.

Herstellung des Alltagstransfers:

Der Alltagstransfer, bei dem gewonnene Erkenntnisse, Verhaltensweisen und Kompetenzen gezielt im Alltag und dort auch auf andere problematische Bereiche angewendet werden, sollte während des gesamten Beratungsverlaufs eine Rolle spielen, vor allem aber zum Ende hin in den Vordergrund rücken (Grolimund, 2014, S. 351; Schnell, 2018, S. 22f., 111). Mögliche Ängste der RS, den Alltag nicht ohne Unterstützung bewältigen zu können, können so abgeschwächt werden. Erst wenn die RS spürbare Veränderungen in ihrem Leben bemerken, so Schnell (2018, S. 111) kann die Beratung als erfolgreich gewertet werden. Somit sollten die Erfahrungen, die die RS im Alltag machen, regelmäßig reflektiert und das Vorgehen bei auftretenden Schwierigkeiten angepasst werden. Helfen können dabei Tagebuchkarten oder Hausaufgaben.

Nutzen von Pausen:

McLeod (2013, S. 448) schlägt vor, Pausen im Prozess, die beispielsweise durch Urlaube entstehen, als „Ende“ mit Testcharakter zu nutzen und nach dem Zeitraum gemeinsam zu evaluieren, wie die RS zurechtgekommen sind und sich gefühlt haben.

3.3 Beziehungsgestaltung

Wie im vorherigen Abschnitt herausgestellt wurde, steht das methodische Vorgehen oftmals im Zusammenhang mit der Beziehungsgestaltung. Auf diese wird nachfolgend näher eingegangen: Zunächst werden die Bedeutung und Charakteristika einer gelungenen Beziehung(sgestaltung) genauer beleuchtet. In diesem Zusammenhang folgt ein Einblick in die klientenzentrierte Grundhaltung nach Rogers, bevor abschließend das Thema Nähe-Distanz mit dem Schwerpunkt auf LZK in der Mailberatung erläutert wird.

3.3.1 Die Bedeutung einer gelungenen Beziehungsgestaltung

Die Beziehung zwischen RS und Berater*in stellt eine bedeutsame Variable im Beratungsprozess dar. Dies wurde durch umfangreiche Studien in der Psychotherapieforschung nachgewiesen, insbesondere durch Grawe (1994). So kann eine vertrauensvolle Beziehung unabhängig vom Einsatz von Beratungsstrategien positive Effekte erzielen (Schäfter, 2010, S. 41f.) und gilt als einer der allgemeinen Wirkfaktoren von Therapie/Beratung nach Grawe (1995)¹⁴ (Warschburger, 2009, S. 70). Als voraussichtlich wirksam gelten dabei das Geben von Feedback, (vorsichtig und passend angewandte) persönliche Mitteilung der Berater*innen sowie Wertschätzung, Kongruenz und Echtheit. Der hohe Stellenwert der Beziehung spiegelt sich auch in der Arbeit bei der TS wider, bei der es sich nach Knatz (2013, S. 22) um „Beziehungsarbeit, die Sinn stiftet“ handelt. Dieses Zitat deckt sich mit der im therapeutischen Kontext verbreiteten Auffassung, dass eine vertrauensvolle Beziehung auch eine neue korrigierende Beziehungserfahrung für die RS darstellen kann. Zudem können im Rahmen der Beziehungsarbeit alte Beziehungsmuster und -erwartungen sichtbar werden, die bestenfalls bearbeitet werden (Küchenhoff, 2019, S. 43ff.). Im Hinblick auf den späteren Abschluss der Beratung wird eine gelungene Beziehung als eine der wichtigsten Voraussetzungen angesehen (Kreiner, 2015, S. 76).

3.3.2 Charakteristika der professionellen Beziehung

Die Tatsache, dass der Begriff „Beziehung“ auch im Alltag eingesetzt wird, erschwert eine klare Abgrenzung zum professionellen Kontext (Märtens, Koschier & Liegl, 2014, S. 38). Der Unterschied liegt vor allem darin, dass die Beratungsbeziehung zeitlich begrenzt und zweckgebunden ist (DBSH, 2002, zit. n. Schäfter, 2010, S. 57). Auch ist sie in einen institutionellen Kontext eingebettet, der Rahmenbedingungen wie die Häufigkeit der Kontakte beeinflusst. Sie entsteht nicht aufgrund von gegenseitiger Sympathie, sondern in Form eines „Arbeitsbündnisses“ oder „Dienstleistungsverhältnisses“ (Schäfter, 2010, S. 44f.). Dessen Formalisierung spiegelt sich beispielsweise auch in der Ausbildung der Berater*innen und deren Aufgabenorientierung – im Gegensatz zur Beziehung als Selbstzweck – wider (Abplanalp et al., 2020, S. 113). Nach Stucki (2004, S. 10f.) sollte eine gelingende professionelle Beratungsbeziehung folgende vier Merkmale aufweisen:

1. Es handelt sich um eine *Arbeitsbeziehung*, in der die Rollen klar definiert sind und die zum Ziel hat, gemeinsam konstruktiv an den Problemen der RS zu arbeiten.

¹⁴ Bei den anderen vier Wirkfaktoren handelt es sich um die Problemaktualisierung, Ressourcenaktivierung, Motivationale Klärung und Problembewältigung (Abplanalp et al., 2020, S. 72).

2. Das *klassische Beziehungsangebot*, insbesondere im Sinne einer Realisierung der Basisvariablen nach Rogers, wird durch den*die Berater*in umgesetzt.
3. Es wird eine *komplementäre Beziehungsgestaltung* realisiert, indem auf die jeweils individuellen Bedürfnisse der RS eingegangen wird.
4. Der*die Berater*in ist in der Lage, *problematische Beziehungsmuster* der RS frühzeitig im Beratungsprozess zu erkennen und zu *bearbeiten*, bevor Brüche in der Beziehung entstehen.

Beide Seiten – RS und Berater*in – sind am Aufbau einer tragfähigen Beziehung beteiligt (Warschburger, 2009, S. 70). Dennoch handelt es sich um ein Ungleichgewicht in der Beziehung: Beide verbringen über einen langen Zeitraum, teils in wöchentlichem Rhythmus, viel Zeit miteinander, während der*die RS dem*der Berater*in sehr persönliche Informationen anvertraut, die eventuell sogar noch keinem anderen Menschen erzählt wurden (Müller-Ebert, 2001, S. 51f.). Der*die Berater*in wiederum widmet sich in der Regel mit voller Aufmerksamkeit den Bedürfnissen seines*ihres Gegenübers, hält sich selbst aber im Hinblick auf Privates weitestgehend zurück. Eine solche Form der Beziehung ist für viele RS einzigartig und kostbar und kann auch zu dem Gefühl führen, einen Ausgleich schaffen zu wollen (McLeod, 2013, S. 401f.; Schäfter, 2010, S. 62). Nichtsdestotrotz beinhaltet diese Beziehungsform gleichsam immer eine personale Beziehungsebene mit persönlichen Empfindungen und Gedanken der Berater*innen, wie Sympathie oder Antipathie (Abplanalp et al., 2020, S. 114). Diese Ansicht teilt auch Wirth (2019, S. 57), der von einer „wechselseitigen Bindungsbeziehung“ spricht, in der beide Seiten emotional aufeinander bezogen seien, auch wenn dies auf Seiten der RS in der Regel stärker zu beobachten sei.

Vor dem Hintergrund der Fragestellung dieser Arbeit scheint ein genauerer Blick auf die Beziehung im Kontext des Beratungsendes sinnvoll. Bei anderen engeren Beziehungen im Leben der RS, wie Freundschaften, würde es paradox erscheinen, wären sie von Beginn an mit dem Ziel verknüpft, später überflüssig zu werden (Schnell, 2018, S. 11). Private Trennungen geschehen zumeist vor einem tragischen Hintergrund unvorbereitet und ohne Ablösungsprozess (ebd.; Müller-Ebert, 2001, S. 40). Oftmals hängt der Grund für die Beendigung hier mit einer nicht zufriedenstellenden Beziehungsqualität zusammen, wohingegen in einer (positiv verlaufenden) Beratung die Beziehung zum Schluss typischerweise als besonders gut erlebt wird (Müller-Ebert, 2018, S. 616). Dass die Beratungsbeziehung diese zwei Aspekte – auf der einen Seite die Bedingungen des professionellen Rahmens und auf der anderen Seite eine hohe Emotionalität – in sich vereint, ist also ein Alleinstellungsmerkmal. Daher sollten Berater*innen

nicht nur Strategien zum Aufbau, zur Gestaltung und Vertiefung einer professionellen Beziehung beherrschen. Ebenso wichtig, so Schnell (2018, S. 11) sind Strategien, diese Beziehung wieder aufzulösen, welche im vierten Kapitel näher vorgestellt werden.

3.3.3 Klientenzentrierte Grundhaltung

Die drei Basisvariablen Empathie, Wertschätzung und Echtheit der klientenzentrierten Beratung nach Rogers sind weniger als Techniken, sondern vielmehr als Grundhaltung zu verstehen (Nußbeck, 2019, S. 109f.). Diese beinhaltet die Überzeugung, dass in jedem Menschen ein eigenes Potential zur Veränderung und Selbstheilung steckt, das es als Berater*in vertrauensvoll zu wecken gilt, anstatt Ratschläge und Lösungen zu präsentieren. Den Schlüssel hierfür sieht Rogers in der Beziehungsgestaltung, der er eine maßgebliche Wirkkraft zuspricht, die höher zu bewerten sei als das Wissen der Berater*innen (Schlippe-Weinberger, Lindner & Ellinger, 2011, Z. 19f.; Knatz, 2006, S. 176).

Empathie bedeutet für Rogers (2004, S. 23) ein „präzises, einführendes Verstehen“ in die RS. Dabei seien die Berater*innen in der Lage, die Emotionen und deren persönliche Bedeutung für die RS zu erspüren, als ob es die eigenen wären, auch wenn diese nicht immer explizit benannt würden (ebd., S. 24). Empathie kann mithilfe von verbalen und nonverbalen Mitteln ausgedrückt werden, z.B. durch aktives Zuhören und Verbalisieren der Gefühle der RS (Abplanalp et al. 2020, S. 124f.). Wird dies erfolgreich gespiegelt, stellt sich gemäß Rogers (2004, S. 24) bei den RS das Gefühl ein, umfassend verstanden zu werden, sodass sie ermutigt werden, sich selbst zu akzeptieren und sich intensiver mit sich zu beschäftigen.

Die Variable *Wertschätzung* wird mit einer nicht an Bedingungen geknüpfte Akzeptanz der RS gleichgesetzt (Rogers, 2004, S. 27). Damit ist gemeint, dass die Berater*innen sich den RS zuwenden, ohne sie zu bewerten oder zu verurteilen. Dies bedeutet, stets zwischen den Taten und der Person als solches zu unterscheiden (Abplanalp et al. 2020, S. 125). Die positive Anerkennung kann sich so im Selbstbild der RS integrieren.

Echtheit, oder *Kongruenz* stellt für Rogers (2004, S. 30), die ausschlaggebendste Variable dar. Sie bedeutet, dass die Berater*innen sich nicht verstellen, sondern authentisch auftreten. Die Voraussetzung dafür sei, eigene Empfindungen bewusst wahrzunehmen und diese, wenn es sinnvoll erscheint, mit in die Beratung miteinzubringen. Durch diesen kongruenten Umgang zwischen der Gefühlswelt und verbalen Mitteilungen wird nach Rogers (ebd.) vermieden, dass Emotionen verdrängt und sich Barrieren zwischen den beiden Personen verfestigen. Ebenso steigt die Wahrscheinlichkeit, dass auch die RS sich trauen, offen über ihre Gefühle zu sprechen.

Besonderheiten in der Mailberatung:

Die Verinnerlichung der klientenzentrierten Haltung ist ein wichtiges Element in der Ausbildung bei der TS (Knatz, 2013, S. 152; ebd. 2005, S. 176). Hier besteht die Kunst darin, Empathie, Wertschätzung und Echtheit so zum Ausdruck zu bringen, dass die RS dies beim Lesen der Mails wahrnehmen, ohne dass sie die Mimik und Gestik der Berater*innen vor Augen haben (Rubruck, 2013, S. 161; Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 157f.). Um dies zu erreichen, sollten die Formulierungen mit viel Achtsamkeit ausgewählt werden, wobei sich „anteilnehmendes Nachfragen und bestätigendes Kommentieren“ (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 157f.) als hilfreiche Mittel erweisen. Die Vergegenwärtigung der Gefühle der RS kann nach Rubruck (2013, S. 157f.) gelingen, indem weniger auf der Sachebene kommuniziert wird, sondern die dahinter liegenden Gefühle – die „Zwischentöne eines Textes“ – (Lang, 2015, zit. n. Engelhardt, 2018, S. 75) identifiziert und gespiegelt werden. Auch sollten Ambivalenzen in der Gefühlswelt durch die Würdigung beider Seiten aufgezeigt werden (Rubruck, 2013, S. 158f.). Häufig kann auch die Verwendung von Emoticons, Soundwörtern o. Ä. kompensierend eingesetzt werden (Engelhardt 2018, S. 52ff.). Die Vermittlung von Wertschätzung gelingt gemäß Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 96) besonders durch ein Anknüpfen an individuelle Stärken, die aus den Texten der RS „herausgelesen“ werden. Beispielsweise könne gewürdigt werden, dass die RS die Kraft aufgebracht haben, ihre Problematik so ausführlich darzustellen (Engelhardt, 2018, S. 90).

Erfahrungswerte zeigen, dass Gefühle und Beziehungsaspekte, trotz fehlender verbaler und nonverbaler Verständigungsmittel, per Mail gut übermittelt werden können (Knatz, 2013, S. 50f., 148). In der Literatur wird häufig die „Kanalreduktionstheorie“ diskutiert, die besagt, dass „durch den Ausschluss von Sinneskanälen“ im Onlinesetting keine adäquate Vermittlung von Emotionen möglich sei (vgl. Knatz, 2013, S. 55). Knatz (2013, S. 51) dementiert diese Aussage. Anstelle einer „Verarmung (...) der Beziehung“ kristallisiere sich ihrer Erfahrung nach viel mehr heraus, dass sehr intensive und tiefgründige Kontakte entstehen können. Zahlreiche Studien, u.a. von Short et al. (zit. n. ebd., S. 148), untermauern die Theorie, dass nonverbalen Signalen eine unverhältnismäßig hohe Bedeutung zugesprochen wird. Auch Dechant (2019, S. 64) ist der Meinung, dass die Umsetzung der klientenzentrierten Haltung besonders gelingt, was er darauf zurückführt, dass die Ehrenamtlichen bei der TS keine Dienstleistung erbringen müssten.

3.3.4 Nähe und Distanz

Auf der einen Seite ist Nähe eine wichtige Voraussetzung für die Beratung. Auf der anderen Seite birgt diese nach Schäfter (2010, S. 62) jedoch auch die Gefahr, sich als Berater*in emotional mitreißen zu lassen. Daher sollte eine zu intensive Beziehung verhindert werden (Kanfer et al., 2012, S. 312). Berater*innen müssen sich abgrenzen, um ihre fachliche Handlungsfähigkeit zu bewahren (ebd., S. 61; Ortmann, 2018, S. 98) und sensibel dafür sein, das passende Maß an Nähe auszubalancieren (Schäfter, 2010, S. 62ff.). Distanzschaffende Grenzen bestehen wie zuvor beschrieben in Form von institutionellen Rahmenbedingungen. Doch auch die individuelle Haltung der Berater*innen hat einen großen Einfluss, beispielsweise im Hinblick auf die zeitliche Ausgestaltung der Kontakte, das zugelassene Ausmaß an Intimität und Emotionalität oder den Grad der persönlichen Offenbarung (McLeod, 2013, S. 420). Während manche einen strikten Rahmen für die Sicherheit der RS als unumgänglich betrachten, befürchten andere darin eine Legitimation für eine zu kühle Haltung den RS gegenüber, die kontraproduktiv sein kann. Beim Ausbalancieren der zwei Polen müsse stets reflektiert werden, in wessen Interesse das jeweilige Handeln stehe (Geißler & Hege, 2001, zit. n. Schäfter, 2010, S. 63). So müsse je nach Situation, Persönlichkeitsstruktur der RS, Passung zwischen RS und Berater*innen und Vorgaben der Institutionen stets flexibel entschieden werden. Nach Abplanalp et al. (2020, S. 115) ist ein solches Vorgehen die „logische Konsequenz der bestehenden Paradoxie“ und charakteristisches Merkmal einer professionellen Beziehungsgestaltung.

In diesem Zusammenhang ist es für Berater*innen hilfreich, sich ein Bild von dem Beziehungs-, und Bindungsstilen der RS zu machen, deren mögliche Auswirkungen auf das Beratungsende im Hinterkopf zu behalten und die Beziehungsgestaltung entsprechend anzupassen. Malzer-Gertz & Gertz (2018, S. 338) halten dazu Folgendes fest: Wirken die RS eher ängstlich und klammernd, ist eine zurückhaltendere Haltung angebracht. Bezogen auf das Beratungsende besteht ein erhöhtes Risiko, dass die RS die Beratung möglichst lange aufrechterhalten wollen. Bei tendenziell vermeidenden RS dagegen kann das bewusste Fördern von Nähe während des Beratungsprozesses erfolgsversprechender sein. Diese Menschen verspüren vermutlich eher das Bedürfnis, den Abschied schnell hinter sich zu bringen. Bei traumatisierten RS bewährt sich das Bieten von Struktur und Halt (ebd.). Ergänzend empfiehlt Ortmann (2018, S. 100f.) eine grundsätzliche Flexibilität im Hinblick auf die eigene Rolle, also beispielsweise je nach Bedürfnislage eher beratend oder begleitend tätig zu werden.

Besonderheiten in der Mailberatung:

Insbesondere in Bezug auf die Balance von Nähe und Distanz ergeben sich folgende Besonderheiten und Herausforderungen der Seelsorge bzw. TS: Charakteristisch, so Morgenthaler (2009,

S. 374), sind oftmals wenig strukturierte Settings, in denen private und berufliche Rollen miteinander verschwimmen, sowie unklare Auftragslagen. Obwohl dies eine Chance für die RS darstelle, bestehe die Gefahr, dass die beiden Bereiche nicht klar getrennt würden. Auch das Selbstverständnis der Berater*in spielt nach Engelhardt (2018, S. 96) in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle: Seelsorger*innen seien tendenzieller häufiger in begleitender Funktion tätig als Berater*innen. Auch die Tatsache, dass die RS nicht mit Fachkräften mailen, sei von Bedeutung, da eine aus diesem Umstand resultierende Senkung des Rollengefälles die Distanz deutlich reduziere (Schettler, 2006, S. 194ff.).

Aufgrund ihrer Anonymität sei die Mailberatung ferner durch „eine scheinbar paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz“ (Knatz, 2013, S. 57) gekennzeichnet: Die RS teilen sich ohne direkt sichtbares Gegenüber ungehemmter mit (ebd., S. 55ff.). Gelingt der Beziehungsaufbau, wird der Kontakt daraufhin umso persönlicher von den RS empfunden (Ellinger, 2020, S. 40; Nußbeck, 2019, S. 25). Hinzukommt, dass die Verbindung zu den Berater*innen von den RS nach Weinhardt (2012, S. 33) teils genutzt wird, um die realen, als unbefriedigend empfundenen Kontakte zu kompensieren. So diene sie als „Ersatzbeziehung“ und Zuflucht aus einer alltäglichen „Isolationsfolter“ (Jörns, 2006, S. 233), was der Mailbeziehung eine besondere Gewichtung verleiht.

Kühne (2014, S. 38f.) geht davon aus, dass der Beziehungsaufbau mit steigender Dauer der Kontakte begünstigt wird und der*die Berater*in als Person immer mehr an Bedeutung gewinnt, während die Organisation TS in den Hintergrund rückt. Die Dauer und Frequenz der Kontakte allein sage nichts über die Qualität der Beratung aus. Jedoch müssten diese immer im Zusammenhang mit dem Konzept des Angebots sowie dem Anliegen gesehen werden und es sei eine fortlaufende Reflexion des Nähe-Distanz-Verhältnisses wichtig (ebd.; Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 150). Dazu gehöre die bewusste Unterscheidung zwischen „einem fachlich begründeten längeren Beratungskontakt per Mail und einer Brieffreundschaft“ (Kühne, 2014, S. 39). Neben der Bewältigung der „Gratwanderung zwischen Therapie, keiner losen Freundschaft und Seelsorge“ (Weiss, 2006, S. 80) müssten zudem Erwartungen der TS Berücksichtigung finden. Durch diese Unsicherheiten im Hinblick auf die eigene Rolle ergibt sich bei LZK ein erhöhter Supervisionsbedarf (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 150).

Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 150) empfehlen Berater*innen aufmerksam hinzusehen, wenn sie das Bedürfnis verspüren, die Mails bestimmter RS bevorzugt zu beantworten, diese auffällig gern lesen oder die Mails zeitlich und räumlich immer mehr Platz im Leben der Berater*innen einnehmen. Genauso sollte das Nähe-Distanz-Verhältnis reflektiert werden,

wenn die Gespräche zunehmend Plaudercharakter annehmen, von beiden Seiten private Informationen mitgeteilt werden, die beraterischen Interventionen verstärkt auf persönlichen Erfahrungen beruhen oder sich der Schreibstil angleicht.

4 Abschlussgestaltung in der Beratung

Nachdem der Einstieg und weitere Verlauf der Beratung näher beleuchtet wurde, wird in diesem Kapitel der Fokus auf die Endphase gelenkt. Dabei wird zwischen geplanten und ungeplanten Abschlüssen unterschieden und es werden Herausforderungen dieser Phase vorgestellt.

4.1 Geplante Abschlüsse

Gelingt die Gestaltung des vorherigen Beratungsprozesses, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die RS und Berater*innen sich einvernehmlich verabschieden können. Diese geplante und durch die Berater*innen initiierte Form des Abschlusses wird nun näher betrachtet. Zunächst wird der Frage nachgegangen, woran Berater*innen erkennen können, dass sie das Ende der Beratung einläuten sollten, bevor dann die entsprechenden Strategien dafür vorgestellt werden.

4.1.1 Beendigungshinweise

Mit der Beendigung der Beratung ist nicht nur die finale Zusammenkunft von Berater*in und RS, sondern auch der Prozess, die Abschlussphase einzuleiten, gemeint. Diese beginnt dann, „wenn das Thema des Beendens kognitiv wahrnehmbar ist, direkt besprochen wird und in absehbarer Zeit zur Terminsetzung und zur Beendigung führt“ (Rieber-Hunscha, 2005, S. 10, 61). Wann dies der Fall ist, ist nicht immer eindeutig zu identifizieren. Die Schwierigkeit besteht zum einen darin, dass jeder Beratungsverlauf mit seinen person-, problem-, setting- und beratungsbeziehungsbezogenen Eigenheiten (Meyer & Wälte, 2018, 281f.; Beushausen, 2016, S. 333), aber auch mit den Fähigkeiten der Berater*innen (Rogers, 2018, S. 214) individuell ist. Zum anderen existieren keine allgemeingültigen Vorgaben diesbezüglich (Kanfer et al., 2012, S. 311; Müller-Ebert, 2018, S. 623). Die Berater*innen stehen vor der Herausforderung, sowohl das Wohl der RS als auch möglicherweise ökonomische Gesichtspunkte sowie eigene fachliche Anforderungen zu berücksichtigen (Müller-Ebert, 2018, S. 615). Gerade bei Psychotherapien besteht die Besonderheit, dass auch äußere Faktoren Einfluss auf den Beendigungszeitpunkt haben. Das von der Krankenkasse bewilligte Stundenkontingent wirkt sich neben der Therapiedauer auch darauf aus, wie viele Zeit für den Beendigungsprozess verwendet werden kann (Müller-Ebert, 2001, S. 34).

In die Entscheidung, wann das Ende eingeleitet werden sollte, sollten das persönliche Erleben der RS und das fachlich reflektierte Urteil der Berater*innen einfließen (ebd., S. 623), wobei diese Einschätzungen im Optimalfall einen Konsens bilden (Ortmann, 2018, S. 112; Skolek, 2014, S. 86). Malzer-Gertz & Gertz (2018, S. 336) sowie Leitner, Liegl & Märtens (2014, S. 49) weisen darauf hin, dass die RS am besten selbst einschätzen können, wann sie die nötige Stabilität erreicht haben, um ohne Unterstützung ihren Weg zu gehen. Insbesondere bei länger währenden Prozessen, sollte der Nutzen jedoch auch unter Berücksichtigung möglicher Risiken, wie einem Gefühl von Abhängigkeit seitens der RS, reflektiert und überprüft werden (Leitner et al., 2014, S. 48f.).

Nachfolgend werden Kriterien vorgestellt, die Hinweise auf ein zeitnah angezeigtes Beratungsende darstellen können. Diese Hinweise wahrzunehmen, sieht Müller-Ebert (2001, S. 30) als wichtigen Teil von „Beendigungskompetenz“ an.

Häufig wird die *Erreichung der Ziele* als wichtiges Kriterium gesehen (Kanfer et al., 2012, S. 311ff.). In diesem Zusammenhang wird jedoch oft angemerkt, dass dieser Maßstab zu hoch angesetzt sei. Genauso sollte nicht erst die vollständige Lösung des Problems das Ende markieren (Grolimund, 2014, S. 349; Ortmann, 2018, S. 112). Viel bedeutsamer sei der Eindruck, dass die RS mithilfe von situationsübergreifenden Bewältigungsstrategien beginnen, mit den Schwierigkeiten umzugehen und auch unvorhersehbare oder widersprüchliche Aspekte aushalten können (Sickendiek, Engel & Nestmann, 2008, S. 112). Als entscheidendes Indiz für die Einleitung der Abschlussphase gelten erste Erfolgserlebnisse (Ortmann, 2018, S. 112). Die RS sollen am Ende der Beratung zuversichtlich sein und *genügend Vertrauen in sich und die eigenen Ressourcen* aufgebaut haben (Grolimund, 2014, S. 349). Eine vergleichbare Haltung vertritt auch Engelhardt (2018, S. 96) im Hinblick auf die Mailberatung.

Darüber hinaus empfehlen Kanfer et al. (2012, S. 311) Berater*innen auch *eine realistische Analyse der gesamten Situation* unter Einbezug der Ressourcen, Möglichkeiten und Grenzen der RS, Stützsysteme im Alltag sowie sozialen Anforderungen, die an sie gestellt werden.

Im therapeutischen Kontext gilt als weiteres Kriterium das *Abklingen der Symptome* (Müller-Ebert, 2001, S. 30f.). Doch auch hier gibt es keine einheitliche Herangehensweise, was sich insbesondere durch schulenspezifisch differenzierende Haltungen erklären lässt. Einem eher verhaltenstherapeutisch orientierten Vorgehen würde eine mehr oder weniger direkte Beendigung der Therapie entsprechen, wohingegen in eher beziehungsorientierten Verfahren das Augenmerk zunächst auf die Qualität der bald endenden Beziehung zwischen RS und Therapeut*in gerichtet würde. Schnell (2018, S. 58ff.) gibt zu bedenken, dass hier unterschiedliche Interpretationen möglich sind, je nachdem, ob ein Symptomrückgang oder eine Reduzierung der Diagnosekriterien angestrebt wird.

Auch anhand der *Interaktion* zwischen RS und Berater*in lassen sich Hinweise, zumeist im letzten Drittel des Beratungszeitraums, ablesen (Müller-Ebert, 2018, S. 616). Dies sei der Fall, wenn die Atmosphäre zunehmend „partnerschaftlicher“ und „positiver“, die Gespräche „realer“ und „dialogischer“ würden und die Berater*innen feststellen, dass sie ihre Gefühle ungefiltert zuließen oder sich ein Empfinden von „Sättigung“ einstelle (Müller-Ebert, 2018, S. 613; Müller-Ebert, 2001, S. 33). Kanfer et al. (2012, S. 311f.) halten längere Phasen von Smalltalk und das vermehrte Ausbleiben von relevanten Themen für charakteristisch. Nach Müller-Ebert (2001, S. 32) kann sich dies darin äußern, dass die RS ihre Gesprächsinhalte bevorzugt an äußeren, alltäglichen, oder zukünftigen anstatt an innerpsychischen Aspekten ausrichten. Ein weiterer Hinweis könne eine verstärkte Selbstreflexion der RS sein. Werde ersichtlich, dass diese ein Gefühl „aufrichtiger Dankbarkeit“ (ebd., S. 32) gegenüber Bezugspersonen entwickeln, könne das daraufhin deuten, dass sie bereit dafür sind, Bilanzierungen von Beziehungen vorzunehmen und dies somit auch für die bald endende Beratungsbeziehung denkbar ist.

Ferner wird empfohlen, das *Verhalten der RS* zu beobachten (Kanfer et al., 2012, S. 311f.). Beispielsweise könnten RS die Termine weniger konsequent einhalten, gelangweilt oder wenig emotional beteiligt wirken oder konkret nach längeren Pausen zwischen den Terminen fragen (ebd., 2012, S. 311f.; Müller-Ebert, 2001, S. 31). Auch Umstrukturierungen im Leben, z.B. in Bezug auf Beziehungen, Hobbies, das eigene Erscheinungsbild oder die Gesundheitsfürsorge können indirekt darauf hindeuten, dass sich die RS unterbewusst bereits auf das Beratungsende einlassen (Rieber-Hunscha, 2005, S. 62).

In Therapien oder Beratungssettings, die an ein bestimmtes Stundenkontingent geknüpft sind, spielen zudem *zeitliche Kriterien* eine Rolle. In diesen Fällen ist ein gutes Zeitmanagement der Berater*innen von Vorteil, um genügend Zeit für die Abschlussgestaltung einzuplanen (Müller-Ebert, 2001, S. 45). Dabei gilt: Je länger der Kontakt, umso länger müsse auch die Abschlussphase ausfallen (Rieber-Hunscha, 2005, S. 64f.). Es scheint sich zu bewähren, für die Endphase etwas weniger als die Hälfte bis ein Drittel der Dauer einzuplanen. Effektiver als die Orientierung an zeitlichen Faktoren sei jedoch die Berücksichtigung an den zuvor beschriebenen Indikatoren (Schnell, 2018, S. 91; Ortmann, 2018, S. 112).

Für die Mailberatung werden folgende Tipps zur Bestimmung des Zeitpunktes gegeben (Rubrick (2013, S. 161): Gerade in Fällen, in denen RS eine Begleitung ähnlich einer Brieffreundschaft wünschen, kann es für die Mailberater*innen aufschlussreich sein, den Verlauf der Beratung und die Entwicklung der RS Revue passieren zu lassen. Dadurch ließe sich in den meisten Fällen erspüren, ob eine Beendigung angezeigt wäre. Dabei sollte bewusst inneren Inkongruenzen nachgegangen werden, da z.B. eigene Ungeduld, eine große Sympathie für die RS oder der eigene Wunsch, den Kontakt weiterzuführen, eine Rolle spielen können.

4.1.2 Beendigungsstrategien

Angesichts der Charakteristika einer Beratungsbeziehung (vgl. Kapitel 3.3.2) wird deutlich, dass eine einfache, formelle Verabschiedung dieser nicht gerecht wird (Schnell, 2018, S. 19). Vor diesem Hintergrund unterteilt Schnell (2018, S. 90) die Endphase in einen „verdeckten“ und einen „offenen“ Teil: Während der letzte – im Sinne der o.g. Definition nach Rieber-Hunscha (2005) – durch das Ankündigen des Beratungsendes beginnt, versteht er unter der „verdeckten Abschlussphase“ das allmähliche Auflösen der Beratungsbeziehung. Dieses werde durch die Berater*innen ohne eine explizite Thematisierung mit den RS, gesteuert. Beide Ebenen seien miteinander verbunden und nicht klar voneinander abzugrenzen. Als weitere Funktionen der Endphase benennen Meyer & Wälte (2018, S. 282) die Evaluation des Beratungsprozess, die Stabilisierung der Ergebnisse und ein Ausblick in die Zukunft. All diese Punkte können mithilfe der folgenden Strategien umgesetzt werden.

Ankündigen des Endes:

In der letzten Phase der Beratung, so Schnell (2018, S. 103), sollte explizit thematisiert werden, dass die Beratung aus Berater*innensicht bald abgeschlossen werden sollte. Dadurch könne der Abschied kleinschrittig geübt werden (Müller-Ebert, 2001, S. 35) und die RS würden nicht unerwartet damit konfrontiert (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 22f.). Auch können die Reaktionen der RS darauf als Anhaltspunkt für die Einschätzung dienen, wie diese mit dem Thema Abschiednehmen umgehen werden. Ein weiterer Grund ist, dass die RS so die Chance erhalten, noch rechtzeitig die für sie wichtigen Inhalte anzusprechen. Auch Berater*innen empfiehlt Schnell (2018, S. 91), sich spätestens zu dem Zeitpunkt, an dem die RS an das nahende Beratungsende erinnert werden, nach und nach weiter aus der Beziehung zu lösen. Engelhardt (2018, S. 69) schlägt vor, das Ende in der Mailberatung anzukündigen, indem die Gründe dafür erläutert und eine konkrete Anzahl von Mails genannt werden, die noch genutzt werden können.

Ausschleichen der Kontakte:

Einigkeit besteht darüber, die Beratung nicht plötzlich enden, sondern allmählich ausschleichen zu lassen (Ortmann, 2018, S. 112; Kanfer et al., 2012, S. 312; Grolimund, 2014, S. 351; Meyer & Wälte, 2018, S. 284). Schnell (2018, S. 90) verbindet damit auch das langsame Herauslösen aus der Beziehung. Die Dauer dieses Prozesses hänge wieder von individuellen Begebenheiten, wie der Enge der Beziehung, ab. Es werden jedoch auch konkrete Modelle vorgeschlagen, wie z.B. erst zwei 14-tägige Kontakte, dann zwei monatliche und schließlich eine Abschlussitzung nach drei Monaten festzulegen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 24). Durch das Ausschleichen ergebe sich zudem die Chance für die RS, das Erlernte über einen längeren Zeitraum im Alltag

probeweise anwenden, ohne schon endgültig auf sich allein gestellt zu sein. In der Mailberatung kann dies nach Engelhardt (2018, S. 96) durch ein allmähliches Verringern der Frequenz der Antworten erfolgen.

*Rückzug des*der Berater*in und Ressourcenorientierung:*

Zur Auflösung der Beziehung ist es wichtig, die Verantwortung mehr und mehr auf den RS zu übertagen. Zum Ende hin sollte der*die Berater*in sich allmählich aus der Interaktion lösen, indem er*sie vollständig auf direktives, anleitendes, strukturierendes Vorgehen und aktive Anregungen zur Problemlösung verzichtet. Stattdessen sollen RS an Erfolgserlebnisse und gewonnene Kompetenzen erinnert werden und ihre Selbstständigkeit soll betont werden (Schnell, 2018, S. 102f.; Lammers, 2017, S. 88). Im Kontext der Mailberatung empfehlen Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 142) den Schlusscharakter dadurch zu unterstreichen, dass keine Fragen gestellt oder weitere Angebote gemacht werden.

Rückfallprophylaxe:

Auch sollten die RS auf mögliche Rückfälle vorbereitet werden, die zukünftig auftreten können, indem sie z.B. verinnerlichen, welche Umstände diese wahrscheinlicher machen. Am besten sollten diese Handlungsanweisungen oder eine Telefonnummer für den Notfall schriftlich festgehalten werden (McLeod, 2013, S. 157). Hilfreich sei es, konkrete Situationen und mögliche Reaktionen darauf gedanklich durchzuspielen (Meyer & Wälte, 2018, S. 286f.). Die RS sollten verinnerlichen, dass alte Muster wieder auftreten können, die Problembewältigung durch die erlernten Strategien jedoch zukünftig leichter fallen werde (ebd., S. 284).

Abschlussreflexion:

Spätestens beim letzten Aufeinandertreffen sollte ein (ehrliches) Feedback der RS über ihre Zufriedenheit mit der Beratung eingeholt werden und der gemeinsame Prozess reflektiert werden. Ferner sollte evaluiert werden, ob die RS ihre Ziele erreicht haben, auf welche Weise dies geschehen ist und was dabei positiv sowie verbesserungswürdig abgelaufen ist. Dabei sollte auch dem letzten Punkt Aufmerksamkeit geschenkt werden, damit die RS für sich einschätzen können, was zukünftig hilfreich sein könnte (Meyer & Wälte, 2018, S. 282f). Besonders sollten dabei prägende Erlebnisse aufgegriffen werden, da diese bedeutsam für das Nachvollziehen der eigenen Lebensgeschichte sind (Kreiner, 2015, S. 71). Vermieden werden sollte, gänzlich neue Probleme anzuschneiden, für deren Bearbeitung nicht mehr genügend Zeit bleibt (Schnell, 2018, S. 109). Schnell (2018, S. 25) betont, dass dieses Bilanzieren tiefgehender gestaltet werden sollte als in Form eines reinen Gegenüberstellens der Prä- und Post-Unterschiede. Vielmehr sollten die inneren Prozesse, die ausschlaggebend für die Veränderungen waren, ausführlich herausgearbeitet werden. Dies sei wichtig, da Entwicklungsprozesse von den RS nicht immer

explizit wahrgenommen würden, weil Fortschritte oftmals nicht linear verlaufen, sich RS an ihre Veränderungen gewöhnen oder „mental mitwachsen“ (ebd., S. 104). Diese Betrachtung aus der Metaperspektive ermöglicht die Integration im Selbstbild der RS (Sannwald, 2013, S. 151). An dieser Stelle zeigt sich erneut die Wichtigkeit der konkreten Zieloperationalisierung zu Beginn der Beratung, die ein intensives Bilanzieren am Ende erst möglich macht.

Auch die Berater*innen sollten den RS ein Feedback geben, wobei insbesondere Stärken und Erfolge (Meyer & Wälte, 2018, S. 282f.) sowie die Eigenleistung (Schnell, 2018, S. 27) hervorgehoben werden. Ein weiterer Gewinn dieser Metaperspektive sei, dass die Berater*innen und RS mehr Abstand zu ihren Gefühlen erhalten, wodurch das Lösen aus der Beziehung erleichtert wird (Rechtien & Irsch, 2006, zit. n. Meyer & Wälte, 2018, S. 287).

In der Mailberatung lassen sich diese Punkte ähnlich umsetzen: Engelhardt (2018, S. 97) hält eine gemeinsame Auswertung des Beratungsprozesses als Abschlussintervention für sinnvoll. Dabei empfiehlt sie, die schriftlich vorliegenden Mails auf kreative Weise als Grundlage zu nutzen, indem beispielsweise prägnante Zitate der RS verwendet werden, um ihnen ihre Entwicklung zu spiegeln oder diese als „Leitsätze für die Zukunft“ (ebd., S. 98) anzuführen.

Antizipation der Zukunft:

Empfohlen wird zum Ende der Beratung, gemeinsam mit den RS, den Blick auf die Zukunft und damit die Zeit ohne Beratung zu richten. Die RS sollten den Raum erhalten, von ihren Vorstellungen und Plänen zu berichten (Kreiner, 2015, S. 73).

Angebot zur erneuten Kontaktaufnahme:

Oftmals wird die Möglichkeit diskutiert, den RS anzubieten, sich bei Bedarf wieder melden zu können. Meyer & Wälte (2018, S. 283 ff.) erklären, dass dies zwar einerseits für Beruhigung sorgen kann, zum anderen aber der Eindruck vermittelt werden könne, das Ende der Beratung könne unendlich hinausgezögert werden. Müller-Ebert (2018, S. 618) gibt zu bedenken, dass dadurch auch Konflikte, die mit dem Abschied verbunden sein könnten, vermieden werden könnten. Kanfer et al. (2012, S. 312) vertreten die Ansicht, dass ein solches Angebot nur unter bestimmten Bedingungen erfolgen kann, die mit den RS genau besprochen werden. Diese könnten beispielsweise beinhalten, dass die RS vorher „alles im Rahmen ihrer Möglichkeiten Stehende tun, um die Situation zu bewältigen“ (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 25). Zudem sollte individuell abgewogen werden, ob dieses Vorgehen sinnvoll ist. Bei manchen RS könne es gewinnbringend sein, offen mitzuteilen, dass eine erneute Kontaktaufnahme auch den Rückfall in problematische Abhängigkeitsmuster bedeuten könne (ebd.).

Übergangs- und Abschiedsrituale:

Bei der Gestaltung der letzten Sitzung sollten die Wünsche der RS einbezogen werden, indem z.B. Abschiedstexte geschrieben oder Märchen gelesen werden (Malzer-Gertz & Gertz, 2018, S. 339; Kreiner, 2015, S. 74). Müller-Ebert (2001, S. 54) spricht in diesem Kontext von Übergangsritualen, welche die „Bejahung einer notwendig gewordenen und sich vollziehenden Veränderung“ bewusst zum Ausdruck bringen und als Überleitung in die kommende Zeit dienen. Dafür schlägt sie eine Phantasiereise vor, in der die RS die Beratung Revue passieren lassen oder die Zukunft imaginieren. Auch der Austausch von kleinen Abschiedsgeschenken ist denkbar (Beushausen, 2016, S. 334). Oftmals werden Wünsche für die Zukunft an die RS gerichtet, die gleichzeitig das Abschiednehmen unterstreichen, aber auch Verbundenheit symbolisieren (Müller-Ebert, 2001, S. 54ff.).

4.2 Ungeplante Beratungsabschlüsse

Nicht immer enden Beratungen, indem die Abschlüsse im Rahmen eines durch die Berater*innen geplanten Prozesses in die Wege geleitet werden. Beratungen können auch frühzeitig und/oder für die Berater*innen teilweise unzufriedenstellend (Ortmann, 2018, S. 112) enden, wie die nun folgenden Formen von Beratungsabschlüssen und Reaktionsmöglichkeiten verdeutlichen.

4.2.1 Vorzeitiges Beenden durch die Berater*innen

In bestimmten Situationen kann es vorkommen, dass Berater*innen das Ende vorzeitig einläuten wollen oder müssen. Dies kann auf persönliche Veränderungen im Leben der Berater*innen, wie einen Jobwechsel, zurückzuführen sein (McLeod, 2013, S. 447). Weitere Motive dafür können nach Lammers (2017, S. 89) sein, dass trotz des Engagements der RS keine Erfolge erzielt werden und die Berater*innen sich eingestehen, dass sie nicht die nötige Kompetenz für die Problematik besitzen. Genauso könnten die RS trotz Bemühungen seitens der Berater*innen nicht mitarbeiten oder ein kontraproduktives Verhalten, wie Aggressivität, zeigen. Auch komme es vor, dass Berater*innen „in die Thematik verstrickt“ (Schnell, 2018, S. 67) sind oder gravierende Störungen in der Beratungsbeziehung, wie Verliebtheit oder starke negative Emotionen gegenüber den RS, vorliegen.

In solchen Fällen sollten die RS nicht durch ein bloßes Mitteilen der Gründe vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Wünschenswert wäre eine Einbindung der RS in diese Entscheidung, die so am Ende idealerweise von ihnen mitgetragen werden kann. Die Berater*innen sollten, wenn es die Situation erlaubt, weiterhin wertschätzend und fürsorglich sein, indem

sie den RS z.B. bei der Vermittlung an ein anderes Beratungsangebot unterstützend zur Seite stehen und sie so gut wie möglich auf das verfrühte Ende vorbereiten (Schnell, 2018, S. 67; Lammers, 2017, S. 89).

Auch in der Literatur über Mailberatung wird das frühzeitige Beenden durch die Berater*innen thematisiert. Engelhardt (2018, S. 118) erklärt dazu, dass manche Berater*innen es als Zeichen eigener Unzulänglichkeit werten, den Mailwechsel zu beenden und ein schlechtes Gewissen gegenüber den RS empfinden. Beispielsweise könne es im Falle von Stagnation entlastend sein, den RS die Möglichkeit zu eröffnen, sich zu einem anderen Zeitpunkt wieder zu melden.

4.2.2 Vorzeitiges Beenden durch die Ratsuchenden

Liegt die Initiative, die Beratung zu beenden auf Seiten der RS, kann dies unterschiedliche Gründe haben, z.B. die Zufriedenheit oder Enttäuschung über die bisherigen Ergebnisse sowie Störungen in der Beziehung (Rieber-Hunscha, 2005, S. 61). Zu differenzieren sei, ob die RS die Beratung kontaktlos, also ohne Erklärung/Verabschiedung verlassen oder noch gemeinsam über das Vorhaben darüber gesprochen werden kann. Unterschieden wird in diesem Zusammenhang zwischen einem plötzlichen Abbruch ohne Abschluss und einem frühzeitigen Abschluss ohne Zielerreichung, jedoch zumindest mit kurzer Abschlussphase (Schnell, 2018, S. 66). Ein Abbruch ohne jegliche Klärung sollte in jedem Fall verhindert werden, da dieser immer mit unbeantworteten Fragen und Unvollständigkeiten einhergehe.

Teilen die RS ihren Entschluss mit, so sollte dieser grundsätzlich respektiert werden; dennoch sollte versucht werden, möglichst ausführlich die Gründe zu eruieren und dann eine professionelle Bewertung zu treffen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 16f.). Teilweise ließe sich so die Entscheidung der RS noch revidieren. Falls nicht, sollte der weitere Weg der RS gemeinsam besprochen werden. Geschieht dies zu einem, aus Berater*innensicht ungünstigen Zeitpunkt, wie im Zuge von bestehenden Suizidgedanken, sollten die Berater*innen sich allerdings klar gegen das Vorhaben der RS positionieren (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 18).

Entscheiden sich die RS für einen kontaktlosen Abbruch, indem sie ohne Erklärung dem vereinbarten Terminen fernbleiben, werden in angemessenem Maße unternommene Versuche der Kontaktaufnahme mit der Intention, den Abbruch wenigstens in ein Ende mit Klärung umzugestalten, empfohlen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 16f.; Müller-Ebert, 2001, S. 44).

Eine professionelle Haltung in diesem Kontext zeige sich darin, dass sich Berater*innen selbstkritisch reflektieren, von einem möglichen Gefühl der Enttäuschung oder Kränkung distanzieren und von Vorhaltungen gegenüber der RS absehen (Noyon & Heidenreich, 2020, S.

17). Sollte der Kontaktabbruch auf einen Beratungsfehler zurückzuführen sein, sei dies nur problematisch, wenn im Anschluss kein professioneller Umgang damit realisiert werde, z.B. wenn der Konflikt nicht besprochen werden kann oder aber die Berater*innen eine Verteidigungshaltung einnehmen. Hilfreich sei es stattdessen, in Bezug auf die eigenen Schwächen eine Modellfunktion einzunehmen, diese zu thematisieren, zu klären, eventuell zu entschuldigen und zu korrigieren. Somit könne bestenfalls der Lerneffekt bei den RS evoziert werden, dass Fehler nicht zwangsläufig einen Kontaktabbruch nach sich ziehen müssen (ebd., S. 18f.). Die dafür benötigte Frustrationstoleranz sowie Strategien, adäquat mit solchen Situationen umzugehen, machen für Müller-Ebert (2001, S. 43) einen Teil der „Trennungskompetenz“ aus. Des Weiteren werden Kommunikationsvermögen, um auch ein vorzeitiges Ende begleiten zu können sowie die Fähigkeit, „Widerstand“ von einem „angemessenen Wunsch nach Beendigung“ abgrenzen zu können als relevant angesehen (ebd.). Zudem sollten Berater*innen in der Lage sein, kritische Anmerkungen der RS als legitim und ggf. berechtigt zu werten. Auch die Bereitschaft, solche Konflikte als Hinweise zur Neugestaltung anstatt als zwangsläufiges Ende der Beziehung zu interpretieren, sieht Müller-Ebert (2001, S. 33) als Zeichen von Professionalität.

Kann trotz der Bemühungen keine Klärung mehr erreicht werden, beobachten Noyon & Heidenreich (2020, S. 19) die Tendenz, Abbrüche als persönliches Versagen zu deklarieren und Erfolge in den Hintergrund rücken zu lassen. Sie befürworten stattdessen ein gesundes Maß an selbstkritischer Auseinandersetzung im Rahmen der Supervision mit der Option, die Geschehnisse ohne klare gegenteilige Hinweise akzeptierend hinzunehmen.

Generell sind auch sonstige äußere, zum Teil ungeplante Faktoren, wie ein Umzug oder eine Schwangerschaft der RS, zu bedenken, die das Ende der Beratung künstlich vorverlegen können (Müller-Ebert, 2018, S. 618).

Besonderheiten in der Mailberatung:

Die Erfahrungen aus der Mailberatung zeigen, dass es in diesem Setting besonders häufig zu plötzlichen Kontaktabbrüchen seitens der RS kommt (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 147). Begünstigt wird dies dadurch, dass die RS autonom bestimmen können, wie sie das Medium nutzen. Die Unverbindlichkeit und Anonymität in der Mailberatung machen ein solches Verhalten zudem besonders leicht. Die Kontakte sind durch eine gewisse Dominanz der RS geprägt – wo im Face-to-Face-Kontakt, die Berater*in durch ihr Auftreten als reale Person eine höhere Verbindlichkeit ausstrahlt, kann sich dieser ggf. „hemmende“ Einfluss im Mailkontakt nach Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 159) kaum entfalten. Die Gründe der RS, die Kontakte zu beenden, können sehr vielfältig sein. So sei denkbar, dass die RS einen schwindenden Leidens-

druck feststellen oder die Anregungen seitens der Berater*innen Angst vor Veränderung auslösen. Die RS könnten sich unverstanden fühlen oder „keine gemeinsame Sprache“ finden (ebd., S. 147). Ferner sind technische Probleme, wie das Vergessen der Zugangsdaten, nicht auszuschließen. Möglicherweise empfinden sie die Rückmeldung der Berater*innen oder auch das bloße Niederschreiben der eigenen Gedanken bereits als hilfreich, sehen jedoch keine Notwendigkeit, dies zu kommunizieren (Beilharz et al., 2014, S. 4, zit. n. Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 147; Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 147). Engelhardt (2018, S. 116) führt ergänzend das Beginnen einer Therapie, einen Klinikaufenthalt, eine Erkrankung oder den Tod der RS als mögliche Gründe an.

Justen-Horsten & Paschen (2016, S. 147) erläutern, dass solche unerwarteten Abbrüche, gerade nach intensiveren Kontakten, oftmals zu Selbstzweifeln bei Berater*innen führen. Dies sollte durch die Inanspruchnahme von Supervision und Intersession aufgefangen werden. Zudem lohne sich gerade nach längeren Kontakten, eigeninitiativ den Versuch zur erneuten Kontaktaufnahme zu unternehmen. In der Mailberatung trete zudem das Phänomen von teilweise monate- oder jahrelangen Beratungspausen auf, die von Abbrüchen unterschieden werden müssten (Engelhardt, 2018, S. 116f.). Oft teilen die RS dann zur Begründung mit, lediglich Abstand benötigt und sich um anderweitige Lebensbereiche gekümmert zu haben (ebd., S. 117), wobei die Qualität der zurückliegenden Beratung gewürdigt wird (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 147).

4.3 Herausforderungen für die Ratsuchenden

Wenn sich das Ende der Beratung nähert, beginnt eine besonders „sensible Phase“ (Kreiner (2015, S. 76; Schnell, 2018, S. 22). Oft verlaufen Abschiede reibungslos und werden nicht als krisenhaft erlebt, doch – je nach Problem oder Störungsbild und Intensität der Beziehung – kann es zu nicht zu unterschätzenden Komplikationen kommen (Schnell, 2018, S. 11, 65). Allein das Thematisieren des angezeigten Abschiednehmens kann von den RS als schmerzhaft erlebt werden kann (Kreiner, 2015, S. 69). Emotionen, wie Ängste, Trauer und Verunsicherung, bedingt durch den bevorstehenden ungewissen neuen Lebensabschnitt, seien Teil der natürlichen Entwicklung und sollten genügend gewürdigt werden (Malzer-Gertz & Gertz, 2018, S. 338ff.). Nach Rogers (2018, S. 213f.) zeichne sich die Endphase durch eine große Ambivalenz der RS aus. Diese sei einerseits geprägt von der reizvollen Vorstellung von Selbstständigkeit und einem Neubeginn, andererseits von der Sorge, die zuvor erfahrene Unterstützung aufgeben zu müssen.

In diesem Zusammenhang sollte auch der Einfluss gesellschaftlich etablierter Haltungen im Hinblick auf die Themen Trennung und Abschied bedacht werden (vgl. Müller-Ebert, 2018, S. 615). Nicht immer stehen die positiven Seiten eines Abschieds, wie die Freude auf einen Neuanfang (Müller-Ebert, 2001, S. 34) oder Aufbruch und Befreiung (Beushausen, 2016, S. 332) im Vordergrund. Häufig rücken eher die negativen Assoziationen wie Verlust und Schmerz in den Fokus (ebd., S. 332), die es zu vermeiden gilt (Müller-Ebert, 2018, S. 615). Im Falle des Beratungsendes sei zudem zu berücksichtigen, dass es sich unter Umständen um den Abschied von der „wichtigste[n] Person der letzten Zeit“ (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 22) handele. Insbesondere treffe dies auf sozial isolierte RS oder Menschen mit einem instabilen Bindungsmuster zu (Schnell, 2018, S. 11). Die Reaktionen der RS seien oft vergleichbar mit denen von Trauernden eines verstorbenen Angehörigen (Beushausen, 2016, S. 332; Rieber-Hunscha, 2005, S. 2).

Problematisch ist, so Schnell (2018, S. 95), wenn die negativen Gefühle über das der Situation angemessene Maß hinausgehen und dem notwendigen Ablöseprozess von dem*der Berater*in im Weg stehen. Auch in der Mailberatung kommt es nach Justen-Horsten (2016, S. 150f.) vor, dass RS den Abschied nicht akzeptieren können oder möchten. Können die starken Gefühle nicht hilfreich bearbeitet werden, bestehe das Risiko, dass die in der Beratung erzielten Erfolge wieder zunichte gemacht werden (Schnell, 2018, S. 24). Ablösungsschwierigkeiten und die Angst, nach der Beratung nicht alleine zurecht zu kommen werden häufig auf „Versäumnisse“ in vorherigen Beratungsphasen zurückgeführt. Dies könne bedeuten, dass zuvor beschriebene Aspekte, wie die Wahrung der Arbeitsbeziehung oder die Sicherung des Alltags-transfers, nicht ausreichend umgesetzt wurden (Kanfer et al., 2012, S. 314; Müller-Ebert, 2018, S. 623).

4.3.1 Bewältigungsmuster

Oftmals werden auf der Verhaltensebene der RS Muster erkennbar, die als Strategien dienen, mit der schwierigen Situation umzugehen. Nach Ortmann (2018, S. 113) und Schwing & Fryszer (2009, zit. n. Beushausen, 2016, S. 333) kann sich dies wie folgt äußern: Einige RS reagieren mit abwertenden Äußerungen gegenüber den Berater*innen oder der Beratung. Sie bewerten diese z.B. als sinnlos oder beginnen, über Themen zu streiten, die vordergründlich nicht mit dem Abschied im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise erschaffen sie sich selbst Gründe, die das Ende erleichtern. Manche RS wählen auch den Weg, den Kontakt abubrechen, um selbst der aktive Part zu sein. Ferner ist zu beobachten, dass der nahende Abschied verleugnet oder immer wieder vom Thema abgelenkt wird. Ein nicht unübliches Muster ist, dass

RS zum Ende hin teilweise in alte Verhaltensweisen/Symptome verfallen oder neue Probleme mit in die Beratung bringen, die sie sich eventuell sogar ausdenken. Hier wird unterschwellig das Ziel verfolgt, die Beratung zu verlängern. Eine weitere Strategie stellt „die Projektion/das Personalisieren“ (Schwing & Fryszer, 2009, zit. n. Beushausen, 2016, S. 333) dar: Die RS behaupten etwa, dass die Berater*in wolle, dass sie gehe oder andere die Unterstützung dringender bräuchten. Darüber hinaus könne auch ein verstärktes Rationalisieren des Abschieds („Jeder Abschied ist ein Neubeginn“) daraufhin deuten, dass Schwierigkeiten mit dem Thema vorhanden sind und Gefühle unterdrückt werden (ebd.). Auch komme es vor, dass die RS ihre Situation dramatisieren, bis hin zu Erpressungen wie Suizidankündigungen (Kanfer et al., 2012, S. 314), oder sich selbst verletzen (Schnell, 2018, S. 96). Ebenfalls ist denkbar, dass die RS den Wunsch äußern, die Beziehung in einem freundschaftlichen Rahmen fortzuführen (Noyon & Heidenreich, 2018, S. 26).

4.3.2 Handlungsstrategien für Berater*innen

Die dargestellten Muster wahrzunehmen und angemessen darauf zu reagieren stellt ein wichtiges Handwerkszeug für Berater*innen für eine gelungene Gestaltung der Endphase dar (Ortmann, 2018, S. 113). Dabei ist es nach Noyon & Heidenreich (2020, S. 23ff.) wesentlich, die RS zu ermutigen, Wut, Ärger und Trauer zuzulassen und zu thematisieren. Die Berater*innen sollten eine empathische Haltung einnehmen, die Gefühle ernst nehmen, aber gleichzeitig auch normalisieren (ebd.; Meyer & Wälte, S. 286f.). Hilfreich könne es zudem sein, als Berater*in im Sinne einer Modellfunktion auf eine angemessene Art eigene Gefühle zu benennen, die bei dem Gedanken an den Abschied aufkommen und so die Beziehung zu würdigen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 23f.). Keinesfalls sollte dem Thema ausgewichen werden, Kritik geäußert oder die Beratung abrupt beendet werden (ebd., Kanfer et al, 2012, S. 314).

Im Anschluss an das Validieren sollten die Gefühle expliziert werden, indem eruiert wird, worauf diese sich genau beziehen (Schnell, 2018, S. 97ff.). Empfinden die RS Scham, ehrlich über ihre Trauer im Hinblick auf den Abschied zu sprechen, könne es erleichternd sein, wenn die Berater*innen vorsichtig diese Hypothese äußern (ebd., S. 100). Stelle sich heraus, dass die Wut der RS aus einer tatsächlichen Unzufriedenheit mit der Beratung resultiert, sollte ein konstruktiver, bestenfalls korrigierender Umgang damit angestrebt werden. Darüber hinaus können innere Konflikte aktiviert worden sein (Müller-Ebert, 2018, S. 623). Auch sei es nicht unwahrscheinlich, dass beim Abschied früher erlebte Trennungserfahrungen wieder präsenter werden

(Müller-Ebert, 2001, S. 26, 40). Besteht der Verdacht, dass dies der Grund für die starke Emotionalität der RS ist, kann auch die Bearbeitung des zurückliegenden Themas¹⁵ zur Beruhigung der aktuellen Situation beitragen. So könne der nahende Abschied leichter mit positiven Emotionen verknüpft werden (Schnell, 2018, S. 114ff.). Schnell (2018, S. 115) rät in diesem Kontext jedoch zur Zurückhaltung; vielmehr sollte sorgfältig reflektiert werden, ob nicht eigene Anteile aktiviert werden.

Die Reflexion des Ablöseprozesses ermöglicht den RS, ihre ggf. dysfunktionalen Schemata¹⁶ wieder mehr zu kontrollieren, und den Berater*innen wiederum, eine zielgerichtete Unterstützung zu gewährleisten. Verinnerlicht die RS ohne weitere Bearbeitung beispielsweise Gedanken wie „Am Ende werde ich doch wieder enttäuscht“, könnte diese negative Erfahrung am Ende der Beratung die positiven Eindrücke überschatten (Schnell, 2018, S. 25f.). Ebenfalls sei das erneute Bewusstmachen der Ressourcen der RS effektiv (ebd., S. 97).

Vor diesem Hintergrund sollten Berater*innen ein erneutes Aufflammen der alten Verhaltensweisen nicht als dramatisch einstufen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 24). Dies stelle ein temporäres Phänomen dar, was durch das zuvor beschriebene allmähliche Ausschleichen abgeschwächt werden könne (ebd.; Rogers, 2018, S. 200). Auch biete eine solche Situation die Chance, erlernte Bewältigungsstrategien noch einmal ins Gedächtnis zu rufen, zu testen und in Zusammenarbeit mit den Berater*innen einen Plan für den Notfall zu entwickeln (Bleichhardt & Martin, 2010, zit. n. Meyer & Wälte, 2018, S. 286f.).

Wünschen die RS eine Fortführung der Beziehung im privaten Rahmen ist dies nach Noyon & Heidenreich (2020, S. 26) auf eine wertschätzende, aber unmissverständliche Weise abzulehnen. Häufig handele es sich auch hier um eine Form der Vermeidung der unangenehmen Gefühle in Verbindung mit dem Abschied. So könne die Beratung „als Modell dafür dienen, die Endlichkeit von Beziehungen zu erleben, damit abwertungsfrei umzugehen und Trauer und Schmerz in einer lebensbegünstigenden Art und Weise zu bearbeiten“ (Schnell, 2018, S. 25).

4.4 Herausforderungen für die Berater*innen und Umgangsstrategien

Auch Berater*innen können Schwierigkeiten mit dem Abschiednehmen haben. Hier gilt es wieder abzuwägen: Ein Bedauern am Ende der Beratung gilt als natürliche Konsequenz und muss

¹⁵ Da diese Bearbeitung schwerpunktmäßig der psychotherapeutischen Arbeitsweise zugeordnet wird, werden entsprechende Methoden nicht näher erläutert.

¹⁶ Schemata = „Emotionen, Gedanken und Verhaltensmuster, die ein Mensch im Laufe seines Lebens“, zumeist unbewusst erwirbt, und die Einfluss auf die „individuellen Anschauungen und Verhaltensweisen“ sowie „sozialen Beziehungen“ (Stangl, 2019c) nehmen.

erst einmal keinen Widerspruch zu einer professionellen Haltung darstellen (Noyon & Heidenreich, 2020, S. 35f.; Lammers, 2017, S. 88). Rogers (2018, S. 201) führt dazu aus, dass die Berater*innen die RS in einem oft als erfüllend erlebten Prozess bei ihrer Entwicklung und ihrem Wachstum begleitet haben, sodass es legitim sei, den Abschied nicht emotionslos hinzunehmen.

Ein Warnsignal ist es nach Wälte & Meyer (2018, 286) jedoch, wenn die Berater*innen auf die Privatisierungswünsche der RS eingehen möchten oder sie feststellen, dass sie sich nur schwer lösen können. Sie sollten dann genau reflektieren, um welche Gefühle es sich handelt und wie diese ausgelöst wurden. Kanfer et al. (2012, S. 314f.) weisen darauf hin, dass insbesondere bei einem vermehrten Auftreten solcher Fälle eigene Anteile überprüft werden sollten. So könnten beispielsweise ein überhöhter Perfektionismus, ein unbewusstes Bedürfnis, das eigene „Helfer-Syndrom“ auszuleben (ebd.) oder Schuldgefühle, die RS zu verlassen, bestehen (Schnell, 2018, S. 97). Auch könne es teilweise herausfordernd sein, das Ende gerade dann einzuleiten, wenn nach unter Umständen intensiver (Beziehungs-)Arbeit eine angenehmere Gesprächsebene erreicht ist (Müller-Ebert, 2001, S. 29). Zudem müsse von allzu perfektionistischen Erwartungen Abstand genommen und akzeptiert werden, dass auch am Beratungsende noch nicht jedes Problem gelöst ist (Schafer, 1999, zit. n. Sannwald, 2013, S. 146f.).

Müller-Ebert (2001, S. 25f., 37ff.) geht außerdem davon aus, dass das Beendungsverhalten in der Beratung in engem Zusammenhang mit persönlichen Trennungserfahrungen und dem eigenen Umgang mit dem Thema steht. Eine Selbstreflexion sei nicht nur in herausfordernden Situationen vonnöten, sondern bilde als fortlaufender Prozess eine wesentliche Voraussetzung für eine professionelle Abschlussgestaltung. Einigkeit besteht über die Wichtigkeit, solche Aspekte in Super- und Intervisionen zu klären (ebd., S. 41; Schnell, 2018, S. 97; Meyer & Wälte, 2018, S. 286; Kanfer et al., 2012, S. 314).

5 Forschungsdesign

Zunächst werden die Forschungsmethode dargelegt, gefolgt von Erläuterungen zum Interviewleitfaden, dem Feldzugang und Sampling. Anschließend wird die Durchführung der Interviews beschrieben und die Auswertung dargestellt.

5.1 Expert*inneninterviews als qualitative Forschungsmethode

Vor dem Hintergrund des Forschungsinteresses wurde qualitativ geforscht. In der qualitativen Sozialforschung wird eine Generierung von Hypothesen und Erkenntnissen angestrebt (Lamnek, 2010, S. 20), wobei die subjektiven Sichtweisen der Individuen eruiert werden (Flick, von

Kardoff & Steinke, 2009, S. 17). Im Rahmen dieser Studie wurde der forschungsleitenden Frage nachgegangen, wie die Abschlussgestaltung in der Mailberatung der TS gestaltet werden kann. Als Forschungsmethode diente das Expert*inneninterview, bei dem der*die Expert*in als Informationsquelle diente, um das Thema zu beurteilen (vgl. Lauth, Pickel & Pickel, 2015, S. 178f.). Von einem breiten Expert*innenbegriff – wie er u.a. von Gläser und Laudel (2004) im Diskurs vertreten wird (vgl. Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 10f.) – wurde hier Abstand genommen. Stattdessen wurde Expert*innen im Sinne von Meuser und Nagel (2009, S. 37) die Eigenschaft zugeschrieben, einen Wissensvorsprung zu haben, über den nicht jede Person dieses Tätigkeitsfeldes verfügt. Es wurde vorausgesetzt, dass Expertise nicht zwangsläufig an die Berufsrolle geknüpft sein muss. Auch Ehrenamtliche können durch ihre Tätigkeit ein „sozial institutionalisiert[es] und an einen spezifischen Funktionskontext gebunden[es]“ Wissen (ebd., S. 44) entwickeln.

Das Expert*inneninterview wurde in Form eines offenen Leitfadeninterviews gestaltet. Die Fragen des Leitfadens wurden aus den theoretischen Vorüberlegungen abgeleitet (Gläser & Laudel, 2010, S. 63). Er beginnt mit einem Warm-Up, das einen leichten Einstieg ermöglicht (Kaiser, 2014, S. 63) und inhaltlich darauf abzielt, mehr über das persönliche Rollenverständnis der Mitarbeiter*innen zu erfahren. Danach gliedert er sich – in Anlehnung an den Vorschlag von Gläser und Laudel (2010, S. 146) – in die drei Themenbereiche *Gestaltung und Verlauf von längeren Kontakten* (darunter auch Fragen zur Beziehungsgestaltung), *Abschlussgestaltung* und *Weiterführende Fragen*. Durch Letztere werden die Interviewten dazu angeregt, den Vergleich zur Psychotherapie und zum Face-to-Face-(Beratungs-)Setting herzustellen. Zum Abschluss wird den Expert*innen die Möglichkeit gegeben, ggf. weitere relevant erscheinende Aspekte zu nennen (vgl. Helfferich, 2011, S. 181).

Insgesamt besteht der Leitfaden aus 14 Hauptfragen. Dazu wurden teilweise weitere Unterfragen formuliert. Diese sollten als Checkliste fungieren, um während des Interviews überprüfen zu können, ob alle Aspekte, die mit der Oberfrage beleuchtet werden sollen, thematisiert werden oder weitere Nachfragen nötig sind (Helfferich, 2011, S. 185). Durch die Orientierung am Leitfaden sollte einerseits sichergestellt werden, dass bestimmte, für die Forschungsfrage relevante Informationen erhoben werden. Andererseits sollte den Interviewten durch die Offenheit der Fragen genügend Raum gegeben werden, auch individuelle Inhalte einzubringen (Gläser & Laudel, 2010, S. 111ff.). Der Leitfaden wurde dabei nicht als starr vorgegebener Fragenkatalog angesehen, sondern vielmehr als Übersicht über die Themenkomplexe, die je nach Gesprächsverlauf flexibel, z.B. in angepasster Reihenfolge, beleuchtet werden können (vgl. Meuser & Nagel, 2009, S. 52). So sollten auch weitere, vorher nicht eingeplante Nachfragen ermöglicht werden (Kaiser, 2014, S. 52). Der Interviewleitfaden ist im Anhang 2.1 zu finden.

Des Weiteren wurde in Anlehnung an Helfferich (2011, S. 182) ein Kurzfragebogen (Anhang 2.2) erstellt, um Eckdaten, die keiner ausführlichen Erklärung bedürfen, separat erheben zu können. Auf diesem sollten zum einen das Alter und Geschlecht der Interviewten, zum anderen Informationen, die sich auf deren Expertise beziehen, notiert werden.¹⁷

5.2 Feldzugang und Sampling

Die Stichprobe wurde mithilfe eines Aufrufs per E-Mail gewonnen. Diese Anfrage enthielt bereits die wichtigsten Informationen über das Forschungsvorhaben, wie eine Kurzbeschreibung des Themas, den organisatorischen Hintergrund, die technische Durchführung und eine Beschreibung der Voraussetzungen, welche die potenziellen Interviewpartner*innen bestenfalls erfüllen sollten (vgl. Kaiser, 2014, S. 79). Der Aufruf wurde zunächst mithilfe eines Mitarbeiters einer TS-Stelle über einen Verteiler an verschiedene Standorte im näheren Umkreis weiterleitet. Dieser nahm hier die Funktion eines „Gatekeepers“ (Helfferich, 2011, S. 175) ein. Als in Anbetracht der Corona-Pandemie¹⁸ jedoch die Entscheidung getroffen wurde, die Interviews nicht persönlich, sondern telefonisch durchzuführen, konnte der Radius aufgrund des wegfallenden Fahraufwands erweitert werden. Dies geschah durch eine weitere Gatekeeperin – die Leitung einer anderen TS-Stelle –, die die Anfrage im Rahmen eines deutschlandweiten TS-Verteilers in Umlauf brachte.

Aus der großen Anzahl der Mailberater*innen, die sich auf den Aufruf meldeten, wurden gezielt sechs Freiwillige ausgewählt: Dies geschah in erster Linie vor dem Auswahlkriterium der Expert*innenkompetenz (vgl. Pickel & Pickel, 2009, S. 447), die daraufhin konkreter im persönlichen Mailaustausch erfragt wurde. Als geeignet wurden erfahrene Mitarbeiter*innen angesehen, die über einen besonders langen Zeitraum bei der TS aktiv sind und bereits viele Mailkontakte, darunter auch mehrere LZK per Mail, abgeschlossen haben. So sollte gewährleistet werden, dass die Expert*innen sich in dem Bereich der Mailberatung auskennen und auf möglichst breit gefächerte Erfahrungswerte im Hinblick auf unterschiedliche Abschlüsse zurückgreifen können. Die hier zugrunde gelegte Definition von LZK wurde im Sinne eines groben Richtwerts und nicht als starres Auswahlkriterium behandelt. Während des Samplings zeichnete sich ab, dass die Expert*innen nur Schätzungen über die Zeitspanne der Mailwechsel

¹⁷ Um die Befragten nicht zu beeinflussen, wurde im Kontakt mit diesen sowie bei der Formulierung der Fragen im Kurzfragebogen und Leitfaden bewusst auf den Begriff „Langzeitkontakt“ verzichtet. Stattdessen wurde die – weniger wertend erscheinende Bezeichnung – „längere Kontakte“ gewählt. Im weiteren Verlauf dieser Arbeit wird der Begriff LZK weiterhin verwendet. Er wird hier als wertneutral verstanden.

¹⁸ Um den Empfehlungen der Regierung nachzukommen und das Risiko der Weiterverbreitung des Virus einzudämmen, wurde auf persönliche Kontakte verzichtet.

vornehmen konnten, da bereits abgeschlossene Mailkontakte seitens der TS automatisch gelöscht werden. Teilweise lagen die Mailwechsel schon viele Jahre zurück und die Antwortfrequenz fiel je nach Bedarf teilweise sehr unterschiedlich aus.

Bei für die Studie gleichermaßen passenden Freiwilligen wurden die Interviewten zu Gunsten einer möglichst großen Heterogenität im Hinblick auf die geografische Verortung (vgl. Kruse, 2015, S. 242) der TS-Stellen ausgewählt. So sind in der Stichprobe nicht nur Mitarbeiter*innen aus unterschiedlichen Städten, sondern auch aus mehreren Bundesländern – NRW, Berlin und Bayern –, vertreten. Alle Expert*innen¹⁹ sind zwischen 62 und 69 Jahren alt und, bis auf E, nicht mehr berufstätig.

A, weiblich (Diplom-Sozialpädagogin; Zusatzqualifikation als Onlineberaterin bei der Deutschen Gesellschaft für Onlineberatung), ist seit 20 Jahren bei der TS in der Telefonberatung, seit dem Jahr 2007 zudem in der Chat- und Mailberatung, tätig. Sie hat bereits circa 300 Mailkontakte abgeschlossen und weist 50 längere Kontakte auf, die in der Regel sechs bis zwölf Monate aufrechterhalten wurden. Ihre drei längsten Kontakte erstreckten sich dabei über einen Zeitraum von zwei, drei und fünf Jahren.

B, weiblich (Grundschullehrerin), engagiert sich seit 1995 bei der TS – davon zehn Jahre in der Mail- und 25 Jahre in der Telefonberatung. Zudem verfügt sie über eine einjährige Erfahrung im Bereich der Face-to-Face-Beratung. Die Anzahl abgeschlossener Mailkontakte liegt nach Schätzung der Befragten bei etwa 300, wobei circa 50 als LZK zu bezeichnen sind. Ihr längster bereits abgeschlossener Mailkontakt dauerte rund 16 Monate. Aktuell befindet sie sich mit fünf LZK im Austausch, darunter mit zweien seit anderthalb Jahren (Frequenzen: 350 Fragen/225 Antworten; 185 Fragen/178 Antworten).

C, weiblich (Krankenschwester), arbeitet im Rahmen ihres Ehrenamts seit 2008 bereits zwölf Jahre in der Telefon- und vier Jahre in der Mailberatung. Seit kurzem ist sie auch in der Chatberatung aktiv. Sie hat bis dato ungefähr 300 Mailkontakte abgeschlossen; fünf davon dauerten über einen längeren Zeitraum von höchstens sechs Monaten. Ein aktueller LZK besteht seit acht Monaten.

D, weiblich (Musiklehrerin), engagiert sich seit 1992 bei der TS und weist 28 Jahre Erfahrung im Telefondienst sowie zehn Jahre in der Mailberatung auf. 500 ihrer Mailkontakte sind abgeschlossen, darunter rund 20 LZK. Einige davon liefen über mehrere Jahre.

E, männlich (IT-Projektleiter), ist seit 2014 im Telefondienst der TS tätig. Er mailt seit rund fünf Jahren, wobei bereits über 100 Mailkontakte abgeschlossen sind. Circa zehn davon

¹⁹ Die Interviewten werden, um die Anonymität zu wahren, im Folgenden als A – F bezeichnet. Diese Bezeichnungen sind fiktiv und entsprechen nicht den realen Anfangsbuchstaben der Nachnamen der Befragten.

waren LZK, von denen sich vier über einen Zeitraum von anderthalb bis zweieinhalb Jahren erstreckten.

F, weiblich (Hausärztin), engagiert sich seit dem Jahr 1994 bei der TS, bei welcher sie 30 Jahre lang Erfahrung in der Telefon- und 14 Jahre in der Mailberatung gesammelt hat. Circa 800 Mailkontakte wurden in diesem Zeitraum abgeschlossen, worunter sich drei längere befanden. Allerdings entsprach nur ein Kontakt den hier zugrunde gelegten Kriterien bezüglich der Anzahl der Antworten. In der Regel umfassen ihre Mailwechsel nicht mehr als sechs Kontakte.

5.3 Durchführung der Interviews

Die Interviewten konnten zwischen einem Interview per Skype oder Telefon wählen. Bis auf *A*, die ein Skype-Interview mit Videoübertragung bevorzugte, entschieden sich alle Teilnehmer*innen für die telefonische Variante. Die Interviews wurden im Zeitraum vom 19.03.-06.04.2020 durchgeführt und dauerten durchschnittlich 45 Minuten.

Eingeleitet wurden diese mithilfe des jeweils frei mit leichten Abwandlungen vorgetragenen Anfangstextes, der als Vorbemerkung im Interviewleitfaden (Anhang 2.1) zu finden ist. Dieser enthält, wie in ähnlicher Weise von Gläser & Laudel (2010, S. 144) empfohlen, Hinweise zum Thema und Ablauf der Interviews sowie zur Vertraulichkeit der Daten. Nach mündlicher Zustimmung der Expert*innen wurden die Interviews mithilfe eines Aufnahmegeräts aufgezeichnet. Im Verlauf der Interviews wurden, abhängig von den Antworten der Interviewten, neben den Hauptfragen weitere spezifische Nachfragen gestellt. Dabei handelte es sich größtenteils um die Aspekte, die vorher als mögliche Unterfragen notiert wurden, oder Verständnisfragen. Somit sollten die Interviewten zu näheren Erläuterungen angeregt (Przyborski & Wohrab-Sahr, 2014, S. 128) und eine Auflockerung des Gesprächs erreicht werden (Gläser & Laudel, 2010, S. 174). Die Reihenfolge der Fragen wurde, wo nötig, dem Gesprächsverlauf angepasst.

Die Interviews liefen in ruhiger Atmosphäre und weitestgehend störungsfrei ab. Lediglich fand während des Interviews mit *A* eine kurze Unterbrechung durch einen eingehenden Anruf der Befragten statt, der jedoch keine erkennbaren Auswirkungen auf den weiteren Interviewverlauf hatte. Anschließend wurden die Expert*innen gebeten, die Einverständniserklärung (Anhang 2.3) sowie den Kurzfragebogen auszufüllen. Beides wurden den Interviewten per Mail zugesendet. Unmittelbar nach Abschluss der Gespräche wurden durch die Interviewerin zudem, in Anlehnung an die Empfehlungen von Helfferich (2011, S. 2011) und Kaiser (2014, S. 88), jeweilige Eindrücke und Auffälligkeiten protokollartig festgehalten.

5.4 Auswertung anhand der Qualitativen Inhaltsanalyse

Die Auswertung der Interviews wurde mittels der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) durchgeführt. Diese zeichnet sich zum einen durch ein systematisches und regelgeleitetes Vorgehen, zum anderen durch die individuelle Anpassung an das jeweilige Material und die Forschungsfrage (ebd., S. 50f.) sowie durch die Orientierung an der Theorie bei der Auswertung (ebd., S. 59) aus. Dabei wurde wie folgt vorgegangen:

Zu Beginn wurde genau festgelegt, welches *Material* die Basis für die Analyse bilden soll, und beschrieben, wie und unter welchen Bedingungen dieses entstanden ist (vgl. Mayring (2015, S. 54f.). Da diese beiden Aspekte im Wesentlichen bereits durch die Erläuterungen zur Stichprobe und Durchführung der Interviews vorgenommen wurden (vgl. Kapitel 5.2-5.3), wird lediglich auf die formalen Charakteristika (ebd., S. 55) eingegangen: Beim zu analysierenden Material handelte es sich um die Transkripte (Anhang 3) der sechs aufgezeichneten Interviews, die in Anlehnung an die Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2010, S. 44) erstellt wurden. Es wurde wörtlich – unter Verzicht auf Dialekte und mittels einer leichten Glättung der Sprache und Interpunktion – transkribiert. Besonders betonte Begriffe wurden unterstrichen und Angaben, die Rückschlüsse auf die Interviewpartner*innen oder ihre TS-Stellen zuließen, wurden anonymisiert. Ergänzend wurde – dem Vorschlag von Meuser und Nagel (1991, S. 455) folgend – auf die Verschriftlichung von Gesprächsteilen, die inhaltlich deutlich vom Forschungsinteresse abwichen, verzichtet. Solche Auslassungen in den Transkripten wurden mit „[...]“ gekennzeichnet.

Die Tatsache, dass die Interviews telefonisch durchgeführt wurden, hatte kleinere Einbußen hinsichtlich der Audioqualität der Aufnahmen zufolge. Größtenteils waren diese gut verständlich, jedoch waren einzelne Satzbausteine, insbesondere im Interview mit C, nicht immer klar einzuordnen. Diese Stellen wurden in den Transkripten mit der Abkürzung „unv.“ (unverständlich) markiert. Äußerungen, die zwar nicht ganz eindeutig zu identifizieren waren, aber mit großer Wahrscheinlichkeit errahnt werden konnten, wurden mit einem „(?)“ versehen.

Fragestellung der Analyse:

Zur Bestimmung der Fragestellung muss Klarheit darüber bestehen, welche Richtung die Analyse verfolgen soll (Mayring, 2015, S. 58). Das Ziel ist es, an die Erfahrungswerte in der Literatur anzuknüpfen und einen Wissenszuwachs zu evozieren (ebd., Z. 59f.). Dabei wird nicht nur die Aufdeckung von „für den Gegenstand relevanten Einzelfaktoren“, sondern auch die „Konstruktion von möglichen Zusammenhängen dieser Faktoren“ angestrebt (ebd., S. 22). Im Hinblick auf die vorliegende Untersuchung bedeutete dies Folgendes:

Das Ziel war ein erweiterter Erkenntnisgewinn über die Abschlussgestaltung in der Mailberatung, basierend auf der forschungsleitenden Frage „*Wie können Abschlüsse in der Mailberatung der TS gestaltet werden?*“. Wie zuvor dargelegt, beziehen sich im theoretischen Diskurs empfohlene Strategien zur Abschlussgestaltung in erster Linie auf Psychotherapien, bzw. davon abgeleitet auf Face-to-Face-Beratungskontakte. In dieser Studie sollte daher ein Einblick gewonnen werden, ob und inwieweit diese Vorgehensweisen auf das mediale Angebot bei der TS übertragbar sind. Wie in Kapitel 3.3.4 ausgeführt, nimmt das Rollenverständnis einen entscheidenden Einfluss auf den gesamten Beratungsverlauf, die Beziehungsgestaltung und somit letztendlich den Abschluss. Da es sich bei der Stichprobe nicht um Fachkräfte, sondern um (ausgebildete) Ehrenamtliche handelt, stellte sich die Frage, inwieweit diese ihre Arbeit überhaupt innerhalb eines „professionellen“ Kontextes einordnen (möchten). Des Weiteren wird angenommen, dass es sich bei dem Angebot der TS um ein „wenig strukturierte[s] Setting“ (Morgenthaler, 2009, S. 374) handelt, insbesondere in Bezug auf LZK. Auch der Umstand, dass, zumindest in der Außendarstellung der TS, nicht klar auszumachen ist, ob und inwieweit das Konzept eine zeitliche Begrenzung vorsieht, könnte von Bedeutung im Hinblick auf das Beendigungshandeln der Expert*innen sein. Die Zusammenhänge dieser Faktoren mit der Abschlussgestaltung sollten daher die Basis für die spätere Beantwortung der Fragestellung bilden.

Ablauf der Analyse:

Von großer Bedeutung für die Nachvollziehbarkeit und intersubjektive Überprüfbarkeit der Methode war die genaue Festlegung der einzelnen Interpretationsschritte (Mayring, 2015, S. 61). Dazu wurden zunächst Analyseeinheiten bestimmt, die folgendermaßen definiert wurden:

Kodiereinheit: Der kleinste zu analysierende Materialbestandteil war ein Wort.

Kontexteinheit: Der größte zu analysierende Materialbestandteil war ein Sinnabschnitt.

Auswertungseinheit: Die Textteile wurden anhand der Kategorien ausgewertet.

Mayring (2015, S. 67) unterscheidet drei Analysetechniken: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. Da es bei der letztgenannten Form im Wesentlichen um das Herausfiltern von bestimmten Inhalten geht, wurde diese als für das Forschungsvorhaben geeignete Vorgehensweise befunden. Die Extraktion der relevanten Aspekte geschah mithilfe eines vorab erstellten Kategoriensystems (vgl. ebd., S. 97): Dafür wurden deduktive, sprich aus den theoretischen Vorüberlegungen abgeleitete, Kategorien gebildet (vgl. ebd., S. 85). Um eine eindeutige Zuordnung der Textstellen zu den Kategorien zu ermöglichen und Transparenz zu schaffen, wurde genau definiert, welche Inhalte diese jeweils erfassen sollen (vgl. ebd., Z. 97). Zu diesem Zweck wurde ein Kodierleitfaden mit Definitionen der Kategorien (Anhang 4.1) erstellt. Zur weiteren Präzisierung wurden dort konkrete Textstellen als Ankerbeispiele aufgeführt, die als

exemplarisch für die entsprechenden Kategorien gelten. Zur Behebung von Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen den Kategorien wurden Kodierregeln entwickelt. Die Kategorien und Regeln wurden fortlaufend vor dem Gesichtspunkt der Stimmigkeit überprüft und modifiziert. Da sich im Rahmen der Analyse herausstellte, dass nicht alle relevanten Textstellen durch die deduktiv entwickelten Kategorien abgebildet werden konnten, wurden weitere induktive, sprich aus dem Material abgeleitete, Kategorien hinzugezogen (vgl. ebd., S. 85). Bei Bedarf wurden diese Oberkategorien noch in kleinere, teils induktive, teils deduktive, Unterkategorien aufgeteilt. Die folgende Auswertung erfolgt anhand dieser Kategorien, die im Kategoriensystem im Anhang 4.2 im Einzelnen nachzulesen sind.

6 Darstellung der Ergebnisse

Die jeweilige Nummerierung wird, der Chronologie des Kategoriensystem folgend, in Klammern hinter den Bezeichnungen der Kategorien (hier abgekürzt: *K*) angegeben.

Rollenverständnis (K1):

Zu Beginn wird das Rollenverständnis der Expert*innen beleuchtet, wobei der Fokus zunächst auf die jeweilige *Zuordnung: Seelsorge vs. Beratung (K1.1)* gerichtet wird. Vier der Befragten – A, (Z. 13), C (Z. 16ff.), E (Z. 22) und F (Z. 19) – bezeichnen sich gleichzeitig als Berater*in und Seelsorger*in. Während E und F sich beiden Fachrichtungen gleichermaßen zugehörig fühlen, ordnen A und C ihre Arbeit tendenziell mehr der Seelsorge zu. D (Z. 22ff.) dagegen versteht ihre Tätigkeit als reine Seelsorge; B hält keine der beiden Umschreibungen für passend (s. stattdessen *K1.3*).

Zwar nimmt D (Z. 22ff.) inhaltlich große Überschneidungen zwischen Seelsorge und Beratung wahr, sie distanziert sich jedoch von dem professionellen Kontext, den sie der Beratung zuschreibt. Dass sie sich im Rahmen ihrer Tätigkeit „auf den gesunden Menschenverstand“ beruft (ebd., Z. 24), betrachtet sie als Merkmal der Seelsorge. Das flexible Rollenverständnis von einigen der anderen Befragten ergibt sich C (Z. 16) zufolge in erster Line aus den unterschiedlichen Aufträgen und Problematiken der RS, denen teils ein beraterischer, teilweise ein seelsorgerischer Ansatz gerecht wird. So benennen die Expert*innen folgende Abgrenzungskriterien der zwei Formen: Mit Beratung assoziieren sowohl C (Z. 16f.) und E (Z. 28f.) als auch F (Z. 25) das Geben von Ratschlägen. E (Z. 22f.) merkt jedoch in diesem Zusammenhang an, dass dieses Vorgehen eigentlich im Widerspruch zu seinem Bestreben, die eigenständige Lösungsfindung der RS anzustoßen, steht. Ferner bezieht sich Beratung seiner Ansicht nach auf die Lebensgestaltung der RS, während Seelsorge mehr an die Empfindungen dabei anknüpft (ebd., Z. 192ff.). Darüber hinaus wird die Seelsorge mit einem „tröstende[n] Zuspruch“ (F, Z.

24), einer Unterstützung als Überbrückung bis zur Aufnahme einer Therapie (ebd., Z. 119) und Anteilnahme am Leben der RS (C, Z. 17) assoziiert.

Ausgenommen von C beschreiben alle Expert*innen ihre Tätigkeit in der Mailberatung zudem als *Begleitung (K1.2)*. Diese wird in unterschiedlichen Kontexten erwähnt, z.B. im Sinne einer Sterbe-, (A, Z. 109; D, Z. 245), Krisen- (B, Z. 449f.) oder Wegbegleitung (F, Z. 72ff.). Der Erfahrung von D (Z. 292ff.) nach geht mit einer Begleitung oftmals einher, dass das Anliegen der RS in den Hintergrund rückt.

Eine weitere Facette des Rollenverständnisses bildet die bewusste *Abgrenzung von der Psychotherapie (K1.3)*. Alle Interviewten verweisen darauf, keine Psychotherapeut*innen zu sein. Insbesondere B verortet hier schwerpunktmäßig ihr Rollenverständnis und identifiziert sich mit dem Begriff „Mitmensch“ (B, Z. 4, 12, 62, 98). Den zwischenmenschlichen, nicht-professionellen Kontakt empfinde sie als „die Chance der Mailseelsorge“ (ebd., Z. 98). Auch E (Z. 249ff.) sieht hier ein Privileg, da die Mailberatung – anders als die Psychotherapie – keinem Erfolgsdruck und vorgeschriebenen Zeitkontingent unterliege, was ein freieres Agieren ermögliche.

Ferner grenzt E (Z. 551ff.) sich von der medizinischen Perspektive auf den Menschen und dem Ziel, eine Störung aufzulösen, ab. Zudem ist er der Meinung, dass in der Mailseelsorge auf den Sektor „Heute und nach vorne geguckt und davon vielleicht auch noch zehn Grad“ (ebd., Z. 590f.) geschaut wird, während die Psychotherapie neben der Gegenwart und Zukunft vor allem die Vergangenheit fokussiert (ebd., 580ff.). Darüber hinaus wird angemerkt, dass therapeutische Kontakte, insbesondere in Bezug auf Traumata, tiefergehend sind (F, Z. 339ff.; B, Z. 460). Angestrebt wird dort, so F (Z. 363ff.), dass die RS einen Umgang mit ihren Problemen erlernen, während die Mailberatung eher einen Weg zu einem anderen Hilfsangebot offenbaren sollte. Passend dazu sieht B (Z. 14) als Ziel der Psychotherapie eine Verhaltensänderung, welche wiederum in der Mailberatung nicht angezeigt sei. Sie hält diese für niederschwelliger und unverbindlicher.

Daran anknüpfend erläutern die Interviewten, in den Mailkontakten zum Teil *private Rollen (K1.4)* einzunehmen. A (Z. 93) berichtet von einem langen Kontakt, in dem sie als Freundin aufgetreten sei. B (Z. 12ff), D (Z. 157f.) und E (Z. 126ff.) geben an, teilweise in Eltern-, Großeltern-, oder Geschwisterrollen agiert zu haben.

Zielgruppe und Themen in LZK (K2):

A (Z. 66ff.) berichtet von schweren, teilweise tödlich verlaufenen, *körperliche[n] Erkrankungen (K2.1)* der RS, wie beispielsweise Krebs. Zumindest in der hier ausgewerteten Stichprobe, scheinen darüber hinaus *psychische Störungen (K2.2)* seitens der RS sehr verbreitet zu sein.

Explizit benannt werden Depressionen (B, Z. 32f., 49), eine Borderline-Persönlichkeitsstörung (F, Z. 72f.) sowie eine schwerwiegende, ebenfalls zum Tod führende Essstörung (D, Z. 220ff.). Damit zusammenhängend werden psychische Problematiken der RS wie Nervenzusammenbrüche (B, Z. 143), Schlafstörungen, Schwierigkeiten mit der Tagesstrukturierung, Weinen (ebd., Z. 273ff.) oder Verfolgungswahn (D, Z. 113f.) in den Mails thematisiert. Auch berichten die Befragten von einer *therapeutische[n] Anbindung (K2.3)* der RS, vor allem in Form einer ambulanten Psychotherapie (A, Z. 171; B, Z. 86; C, Z. 498; D, Z. 487; E, Z. 528; F, 73f.). B (Z. 258ff.) erwähnt ferner einen monatelangen Psychiatrieaufenthalt einer RS.

Betont wird zudem die *Isoliertheit (K2.4)* der RS, die A (Z. 149ff.) wie folgt beschreibt: „(...) das sind ja alles Menschen, die sehr einsam, sehr alleine waren und, ja, die sich unheimlich danach gesehnt haben, dass jemand sie in den Arm nimmt“. Teilweise handele es sich bei den Mailwechseln sogar um den einzigen Kontakt im Leben der RS (C, Z. 75f., 134; D, Z. 119ff.). Die Befragten stellen außerdem ein großes *Bedürfnis nach Unterstützung (K2.5)* fest. So wird angeführt, dass die RS eine lange Begleitung „brauchen“ (B, Z. 28, 141; D, Z. 87; F, Z. 35), insbesondere, wenn diese schon „viel erlebt haben“ (B, Z. 27). B (Z. 25) begründet dies mit der persönlichen Ressourcenausstattung der RS. Ihrer Schilderung nach müssen diese in regelmäßigen Abständen motiviert werden, nicht aufzugeben, und benötigen eine Stütze (ebd., Z. 51) und Sicherheit (ebd., Z. 141).

Auch das Thema *Suizidalität (K2.6)* scheint in LZK eine große Rolle zu spielen. Die Interviewten berichten von Suizidgedanken (C, Z. 51f., 172f.), konkreten -ankündigungen (C, Z. 52, 214; E, Z. 132) und -versuchen (B, Z. 294f.; C, Z. 89) während der Begleitungen. Als weitere Problematiken werden unterschiedliche Formen von *Gewalterfahrungen (K2.7)* angeführt, insbesondere sexueller Missbrauch (B, Z. 27f., 49f., 79f., 140, 293f.). Daneben wird von seelischer Gewalt durch Mobbing (ebd., Z. 27f.) sowie Misshandlungen in der Kindheit (E, Z. 129f.) berichtet.

Ferner werden insbesondere bei jüngeren RS *familiäre Probleme (K2.8)* thematisiert. Diese äußern sich durch Multiproblemlagen, wie Psychiatrieaufenthalte der Mutter in Verbindung mit einem schwerstbehinderten Bruder und einer Schwester, die in Heimeinrichtungen leben (B, Z. 144, 254ff., 278ff.). Weitere Themen sind väterliche Ablehnung (B, Z. 281) oder die Trennung der Eltern (B, Z. 144, Z. 255). E (Z. 161ff.) führt zusätzlich eine problematische Beziehung zu einer todkranken Mutter an. Die oben genannten Problemlagen wirken sich nach B (Z. 142f.) auch auf andere Lebensbereiche aus, sodass *Probleme in Schule und Ausbildung (K2.9)* entstehen können (ebd., Z. 258).

Bei vielen dieser Inhalte handelt es sich den Angaben der Expert*innen zufolge um *Tabuthemen (K2.10)*, die sich dadurch auszeichnen, dass die RS mit keinen anderen Menschen

– seien es Freund*innen (B, Z. 138f.; F, Z. 60f.), Angehörige (B, Z. 77ff.; F, Z. 60f.) oder Therapeut*innen (B, Z. 87) – über diese sprechen. Gründe hierfür seien, dass sie schambesetzt sind oder belastend für das Gegenüber sein könnten (B, Z. 77f., 87). Ein weiteres Merkmal der LZK sehen die Befragten im *Ausmaß der Probleme (K2.11)*, welches von zwei Expert*innen als „dramatisch“ (A, Z. 137, 185f., 338f.; E, Z. 128, 217) eingestuft wird. Es handele sich um keine temporären Schwierigkeiten, sondern um „umfangreichere, das ganze Leben vielleicht beeinflussende Probleme“ (E, Z. 46f.; vgl. auch B, Z. 50) mit existentiellm Charakter (E, Z. 465). Dies impliziere, dass nur langsam eine Veränderung herbeigeführt werden könne (ebd., Z. 46ff.).

Ein Unterschied zu kürzeren Kontakten wird bei LZK auch im Hinblick auf die *Intensität der Themen (K2.12)* festgestellt. F (35f., 50f., 192f.) betont mehrfach, dass es sich um Prozesse handelt, die sich entwickeln; B (Z. 301) umschreibt einen ihrer Kontakte als „sehr intensiv und sehr anspruchsvoll“.

Haltungen zu LZK (K3):

Die Meinungen der Expert*innen zu LZK sind teilweise konträr. A (Z. 162f.) wertet die Dauer ihres längsten Kontakts²⁰ als Ausnahme. Gegen eine Begleitung über mehrere Jahre dagegen hätte sie auch vom heutigen Standpunkt aus betrachtet nichts einzuwenden. Ein solches Vorgehen finde sie grundsätzlich „überhaupt nicht schlimm und vollkommen in Ordnung“ (ebd., Z. 163). Eine ähnliche Einstellung vertritt D (Z. 99f.). Sie sieht keine Veranlassung, Kontakte zu beenden, solange sie das Gefühl habe, „jemandem tut das gut und jemand braucht das“. Im weiteren Verlauf differenziert sie ihre Aussage jedoch, indem sie sagt, dass Mailwechsel nicht endlos sein sollten (D, Z. 345ff.). Sie kategorisiert LZK in unterschiedliche Typen: Bei Kontakten, die „nur so vor sich hinplätschern“ (D, Z. 427ff.) und bei denen die Berater*innen lediglich signalisieren, dass sich die RS bei Bedarf melden können, erkenne sie keine Gefahr. Als problematisch dagegen seien solche Mailwechsel zu bewerten, in denen zu „persönliche Kontakt[e]“ (D, Z. 370ff.) aufgebaut und die Berater*innen für die RS „unentbehrlich“ würden (ebd., Z. 371). Auch Kontakte, die belastend für die Berater*innen sind, sieht sie kritisch (ebd., Z. 431).

Eine Mailbegleitung mit Freundschaftscharakter wird dagegen von drei Expert*innen (C, Z. 77ff.; B, Z. 171ff.; E, Z. 655f.; F, Z. 206ff.) klar abgelehnt. Die Aussage

Ich sage es mal erst so, wie ich es nicht mache, aber wie ich es von anderen kenne. Ja, die haben die Haltung: So lange jemand das Bedürfnis hat, jemandem zu schreiben und eine Antwort zu kriegen, besteht ein Auftrag. Das sehe ich so nicht, ich bin nicht der Brieffreund von irgendjemandem.

²⁰ Dauer = ca. fünf Jahre (vgl. Kapitel 5.2)

von E (Z. 156ff.) ist in dem Zusammenhang konträr zur zuvor ausgeführten Haltung von D. Für ihn stelle es eine „Gefahr“ dar, Mailkontakte ohne „irgendeine Bewegung in der Sache“ (ebd., Z. 159, 655) weiterzuführen.

Methodisches Vorgehen (K4):

Bei der Gestaltung des Beratungsprozesses halten A (Z. 427ff.) und B (Z. 237ff.) es für wesentlich, die *Rahmenbedingungen [zu] klären (K4.1)*. Darunter fällt den Expertinnen zufolge die Aufklärung der RS über die Antwortfrequenz und -schnelligkeit. Ferner weist B (Z. 383ff., 394f.) die RS in den ersten Mails auf die zeitliche Begrenztheit des Angebots hin, damit diese „wissen, worauf sie sich einlassen“. Bis auf C schildern alle Befragten auch, das *Anliegen und den Auftrag [zu] klären (K4.2)* (A, Z. 240f.; B, Z. 216ff.; D, Z. 385ff.; E, Z. 70ff.; F, Z. 9f.). Dabei wird auf die Herausforderung hingewiesen, dies trotz stilistisch oft ungewohnten Formulierungen (D, Z. 396) und teilweise sehr kurzen Aussagen der RS (B, Z. 216ff., D, Z. 385ff.) zu realisieren.

Des Weiteren sehen A (Z. 7, 23, 108, 118) und D (Z. 143) es als ihre Aufgabe an, für die RS *da [zu] sein (K4.3)*. Oftmals wird auch erwähnt, dass sie den RS *Halt geben (K4.4)*, was in Form von unterschiedlichen Begrifflichkeiten, z.B. „eine Hand reichen“ (A, Z. 108; B, Z. 29), „ein gewisses Gelände“ bieten (D, Z. 77f.) oder „ein Stück Entlastung“ geben (F, Z. 78f.), zum Ausdruck gebracht wird.

Drei der Befragten benennen *Zuhören (K4.5)* (A, Z. 117; B, Z. 6, 15, 51f., 265f.; E, Z. 527f.) und *Verständnis zeigen (K4.6)* als relevante Methoden (B, Z. 265f.; E, Z. 546ff.). E (Z. 546ff., 557ff.) strebt dabei an, den RS das Gefühl zu vermitteln, genauso verstanden zu werden, „wie sie sich selber verstehen“ und somit „sicher“ und „angenommen“ zu sein. Auch das *Ermutigen (K4.7)* der RS gehört zum Aufgabenspektrum der Interviewten (A, Z. 376; B, Z. 29, 75; D, Z. 293; F, Z. 77f.). B (Z. 4ff., Z. 15, Z. 111) zufolge zeichnet sich die Arbeit dadurch aus, dass die Mailberater*innen sich für die RS *Zeit nehmen (K4.8)*.

Des Weiteren streben E und F an, gemeinsam mit den RS *Veränderungen herbei[zu]führen (4.9)*. Sie sprechen in diesem Zusammenhang von „Entwicklungsprozess[en]“ (F, Z. 110) oder „Sprünge[n] nach vorne“ (E, Z. 445). Diese, so die die Expert*innen, können beispielsweise darin bestehen, dass die RS eine Grenzziehung gegenüber fordernden Personen erlernen (E., Z. 164ff.) oder sie ihr Selbstbewusstsein ausbauen (F, Z. 92ff.). Darüber hinaus ist es E (z.B. Z. 303ff.) ein Anliegen, die *Proaktivität [zu] fördern (K4.10)*: Er wünscht sich, dass sich die RS dahin entwickeln, Probleme nicht als „übermächtig und unabänderlich“ (E, Z. 357) zu bewerten. Statt sich diesen ausgeliefert zu fühlen, sollen sie aktiv an einer Verbesserung ihrer

Situation arbeiten (ebd., Z. 353ff., 303ff.). Sein Ziel sei es, dass die RS „anfangen, zu laufen, und dann ebnet sich der Weg“ (ebd., Z. 390ff.).

Bedeutsam erscheint es vier Expert*innen (B, Z. 75f.; D, Z. 26f.; E, Z. 323f.; F, Z. 158) außerdem, *Wege und Perspektiven auf[zu]zeigen (K4.11)*. Auch das *Bestärken (K4.12)* von zweifelnden RS bestimme einen Teil der Arbeit, wie A (Z., 372ff.), B (Z. 141f.) sowie F (Z. 102ff.) anmerken. A (Z. 372ff.) beschreibt beispielsweise, wie sie eine RS im Hospiz darin bestärkt habe, die Beerdigung nach den eigenen Vorstellungen zu planen.

Gemäß A und B ist es nicht unüblich, dass im Rahmen der Mailkontakte *keine Veränderungen herbei[geführt] werden (K4.13)*. B (Z. 266f.) sieht in der Problemlösung nicht ihren Auftrag. A (Z. 107f.) wiederum weist darauf hin, dass eine Verbesserung der Situation teilweise gar nicht möglich ist, wie im Rahmen von Erkrankungen, „(...) wenn man dann weiß, was dahintersteckt, welche Krankheiten sie haben und so weiter –, dass man dann weiß, dass man nicht mehr viel ändern kann“.

Zudem werden Fälle beschrieben, die einem *Aushalten (K4.14)* der Berater*innen nahekommen. Hier nutzen die RS die Mailwechsel als Ventil für die eigenen Emotionen. Dabei gehe es z.B. um das Abladen von Frust (C, Z. 167), wobei die Ehrenamtlichen als „Klagemauer (...), gegen die man Dinge werfen kann, die einem stinken“ (D, Z. 138ff.) fungieren. Laut (D, Z. 138ff.) sind die Inhalte zweitrangig:

Der ist auf keine Anregungen und auf nichts eingegangen. Konnte man – dem habe ich dann einen Ostergruß geschrieben oder so etwas, wenn gerade die Zeit war, statt auf seine Sachen einzugehen, weil ich wusste, das hatte keinen Zweck.

Zudem wird darauf hingewiesen, dass oft das Schreiben als solches hilfreich für die RS sei, wobei die Berater*innen als *antwortendes Tagebuch agieren (K4.15)* (A, Z. 437ff.). Dabei, so D (Z. 52f., 293), spiegeln die Berater*innen die Inhalte der RS. Diese wiederum gewinnen durch die Reflexion und die Möglichkeit, die Gedanken zu sortieren, an Klarheit (ebd., Z. 72ff., 78ff., 87ff., 163ff.).

Als *sonstige Vorgehensweisen (K4.16)* werden religiös geprägte Handlungen, wie Beten, das Mailen von Gebeten sowie das Anzünden von Kerzen für eine kranke RS, genannt (A, Z. 98ff.). Als wichtiges Merkmal ihrer Tätigkeit sieht A (Z. 7f.) grundsätzlich den objektiven Blick auf die Themen der RS. E (Z. 259ff.) arbeite oft mit „zu dem Leben der Menschen passende[n] Texten[n]“, Gedichten oder Bildern, anhand derer er die Entwicklung der RS veranschauliche.

Beziehungsgestaltung (K5):

Hinsichtlich der *Nähe/Distanz (K5.1)* sind sich die Expert*innen grundsätzlich einig, dass die Beziehung zu den RS in LZK enger ist als in kurzen Mailwechseln: Die Berater*innen führen an, die RS intensiver zu kennen (A, Z. 31f.; C, Z. 67ff.; E, Z. 57), ein persönlicheres Verhältnis

zu haben (D, Z. 49) bzw. ein Vertrauensverhältnis zu beobachten (F, Z. 60). E (Z. 103ff.) stellt fest, dass bei LZK mehr von seiner Persönlichkeit, seinen Haltungen und Werten einfließt. Wie die Expert*innen die Beziehungen und Nähe-Distanzregulation jeweils gestalten, ist dagegen individuell verschieden.

A (Z. 317ff., 336) berichtet von sehr engen Kontakten, geprägt durch eine große Wertschätzung der RS. Sie betont, dass man insbesondere bei LZK als Berater*in „sehr aufpassen“ muss, dass die Beziehung nicht zu eng wird (ebd., Z. 52ff., 465). Beispielsweise habe sie in vergangenen Mailkontakten die Schicksale jüngerer RS teilweise auf ihre Kinder übertragen (ebd., Z. 89ff.). Anhand des folgenden Zitats wird eine, ihrer Empfindung nach, zu enge Beziehung zu einer RS deutlich:

Ich habe einen Mailkontakt über mehrere Jahre gehabt und als ich das dann auch mal mit in die Supervision gebracht habe, hat, wurde ich gefragt, wie nah ich demjenigen bin, der Ratsuchenden. Und dann hab ich überlegt kurz und dann bin ich aufgestanden, hab die, die neben mir saß, angeguckt, gefragt, ob das okay ist, wenn – ich habe sie dann in den Arm genommen. (...) Und wenn man jemanden in den Arm nimmt, also richtig in den Arm nimmt, dann sieht man den Ratsuchenden nicht mehr. Und das war dann auch so das, der Aha-Effekt. Also ich wurde gefragt: ‚Sehen Sie die Ratsuchende noch?‘ Und dann habe ich gesagt: ‚Nee, klar, ich habe die doch im Arm, wie soll ich die sehen?‘ (A, Z. 49ff.).

Daraufhin habe die Expertin mehr Distanz hergestellt, indem sie beispielsweise auf Formulierungen wie „Ich umarme dich“ (A, Z. 148ff.) verzichtet habe.

E (Z. 111ff.) findet eine Beziehung auf Augenhöhe wichtig (ebd., Z. 608ff.), bei der die RS aber stets im Fokus stehen. So sei es für ihn ein deutlicher Hinweis auf zu viel Nähe gewesen, als sich eine RS um ihn gesorgt habe.

Im Gegensatz dazu führen die anderen Expert*innen keine vergleichbaren Situationen an. B (Z. 118ff., 176ff.) erklärt, dass sie zwar einige der RS sehr gemocht habe, aber sie nie den Eindruck hatte, dass die Beziehung zu eng sei. Es sei ihr wichtig, sich stets bewusst zu sein, dass es sich bei der Begleitung bloß um eine Begegnung auf Zeit handelt. Vergleichbare Haltungen teilen auch die anderen drei Interviewten (C, Z. 141; D, Z. 49ff.; F, Z. 87). So schreibt F (Z. 87) den RS z.B. eine „rein berufliche“ Bedeutung in ihrem Leben zu.

Die seitens der Interviewten vermutete *Perspektive der RS (K5.2)* deckt sich mit diesen Schilderungen. A und E nehmen an, dass die RS die Beziehung als ähnlich eng empfunden haben wie sie: Gemäß A (Z. 116f.) schrieben ihr mehrere RS, dass sie „der wichtigste Mensch in ihrem Leben“ sei. E (Z. 133) vermutet, dass er die Bedeutung des „Lebensretters“ innegehabt hat. Ferner spricht C (Z. 166f.) davon, dass sich die RS „gut aufgehoben“ gefühlt haben, während D (Z. 441ff.) nicht mit Gewissheit beurteilen kann, ob die RS die Kontakte überhaupt als persönliche Beziehung oder lediglich anonymen Ratgeber wahrnehmen.

Vor dem Hintergrund, dass sie persönlich sich beim Schreiben durchaus ein Bild von den RS macht, geht D (Z. 475ff.) jedoch davon aus, dass die Beziehung dem *Vergleich zum Face-to-Face-Kontakt (K5.3)* Stand hält. Sofern der „Beziehungsaufbau geling[e]“, sei nach F (Z.

349) und A (Z 501ff.) die Beziehungsqualität trotz der fehlenden Hinweisreize genauso gut sei wie die einer persönlichen Beziehung. B (Z. 90ff.) und E (Z. 481ff., Z. 489ff.) stellen das Fehlen nonverbaler und optischer Eindrücke sogar vielmehr als Vorteil dar, da auf diese Weise weniger Spielraum für Ablenkung oder Irritationen vorhanden sei.

Diese positive Bewertung der Beziehungsqualität in der Mailberatung von B und E wiederholt sich im Vergleich zur *therapeutischen Beziehung* (K5.4). E (Z. 549ff.) konstatiert, dass Therapeut*innen die RS aufgrund ihres medizinischen Blickwinkels nie auf der Ebene verstehen können, wie es Mailberater*innen gelingen kann. B (Z. 514ff.) vertritt eine ähnliche Ansicht:

Ja, die Beziehungsqualität ist sicherlich eine ganz andere. Der Therapeut, der muss eine gewisse Distanz einhalten und wir können dann schonmal – wir werden nicht aus unserem Privatleben erzählen –, aber doch irgendwie die menschlichere Seite rauskehren, ja, bei uns geht es also ganz viel um Mitgefühl.

D (Z. 486ff.) und F (Z. 349) dagegen vermuten, dass die Beziehungsqualität in beiden Settings vergleichbar ist. Als Gemeinsamkeit sieht B (Z. 474ff.) das Ungleichgewicht in den Beziehungen, da die RS mehr von sich preisgeben als ihr Gegenüber.

K6 Komponenten des Beendigungshandelns:

Die folgende Kategorie beleuchtet die Faktoren, auf die sich das Beendigungshandeln der Berater*innen stützt. Zum Aspekt *Vermitteltes Wissen und Vorgaben durch die TS* (K6.1) geben sowohl A (Z. 232ff.), B (Z. 171) als auch D (Z. 292) an, dass die einzige ihnen bekannte Bedingung die Beendigung als solche ist. Wie lange die Kontakte letztendlich aufrechterhalten werden, liege im Ermessen der Mitarbeiter*innen (B, Z. 171.; D, Z. 522f.; E, Z. 88). Allerdings werde erwartet, dass längere Kontakte in die Supervision eingebracht werden (D, Z. 362ff.). In der Dienststelle von F bestehe bereits die „indirekte Verpflichtung“ (F, Z. 136) sich bei Kontakten, die lediglich drei bis sechs Mailwechsel umfassen, zu hinterfragen, ob diese fortgeführt werden sollten:

Weil es nicht Ziel ist, ganz lange Mailkontakte zu haben, sondern wenn eben lange Mailkontakte da sind, auch zu gucken: Was macht es mit mir? Warum kann ich das nicht abschließen? Und ist es jetzt notwendig? Oder wie kann man es abschließen? (ebd., Z. 138ff.).

Vier Befragte geben an, dass das Beenden von Kontakten ein Bestandteil der Ausbildung gewesen ist; darüber hinaus habe D eine Fortbildung zu diesem Thema belegt (A, Z. 233; C, Z. 444f.; D, Z. 186f., 292; E, Z. 621ff.). Abgesehen von der Orientierung am Auftrag bzw. Anliegen der RS (E, Z. 651f.; D, Z. 292) werden keine konkreten dort vermittelten Beendigungsstrategien benannt bzw. erinnert (C, Z. 450; E, Z. 651f.).

Die Expertin A verdeutlicht, dass ihr Beendigungshandeln auf *Erfahrungswerte[n]* (K6.2) beruht. Die jetzige Vorgehensweise habe sich im Laufe der Zeit entwickelt (A, Z. 417), unter anderem durch ihre Eindrücke im Rahmen eines Selbstversuchs, bei dem sie sich in der Rolle als RS zurückgewiesen gefühlt habe (ebd., Z. 448ff.).

Eine weitere Komponente ist der *persönliche Stil* (K6.3) der Expert*innen. E (Z. 657ff.) und F (Z. 195) erklären, dass die Abschlussgestaltung der Ehrenamtlichen individuell ist. E (Z. 624ff.) bewertet die Persönlichkeit der Berater*innen dabei als größten Einflussfaktor, während erlernte Kompetenzen und Strategien seiner Meinung nach zweitrangig seien (ebd., Z. 624ff.).

Beendigungsgründe und -hinweise (K7):

Die Einschätzung, wann das Beratungsende eingeleitet werden sollte, beruht bei drei der Befragten auf einem *subjektive[n] Gefühl* (K7.1) (B, Z. 401; E, Z. 297; F, Z. 187f.). B (Z. 31) sieht eine grundsätzliche *Verbesserung der Situation* (K7.2), die nicht weiter spezifiziert, wird als Hinweis („weil es wieder gut lief“). A (Z. 242f.) und E (Z. 75f.) benennen als klares Indiz zur Einleitung der Beendigung, dass der *Auftrag erfüllt* (K7.3) ist.

Des Weiteren gilt die *Selbstständigkeit* (K7.4) der RS als wichtiges Kriterium. Diese äußert sich den Expert*innen zufolge insbesondere darin, dass die RS ohne die Unterstützung der Berater*innen zurechtkommen (A, Z. 226; B, Z. 199f.; E, Z. 369ff.). Auch die *Klarheit über die Perspektive* (K7.5) werten vier der Befragten (A, Z. 181f.; B, Z. 401ff.; D, Z. 39f; E, Z. 516ff.) als Beendigungshinweis: „Da hat man dann das Gefühl, dass sich Dinge, Wege geebnet haben irgendwie, Gedanken geordnet haben“ (D, Z. 35ff.).

Einig sind sich A (Z. 283f.) und E (Z. 93ff.) darüber, dass die RS *Problemlöse- und Bewältigungsstrategien* (K7.6) verinnerlicht haben sollten, wenn die Beratung endet. A (Z. 224ff.) spricht von einem „Notfallkoffer“ und E (Z. 93ff.) unterstreicht in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit, grundsätzliche Umgangsstrategien für Situationen zu erlernen, für die es teilweise gar keine Lösung gibt. Als Beispiel nennt er den „Verlust eines Menschen“ (ebd., Z. 94). Beide Expert*innen betrachten auch die *Persönliche Weiterentwicklung* (K7.7) als entscheidend, die sich beispielsweise in Form eines gesteigerten Reflexionsvermögens (A, Z. 211f.) oder in einer Veränderung der Sichtweise der RS zeige:

Und wenn dieser Mensch dann sozusagen nicht mehr so sehr verhaftet ist in diesem Gefühl ‚Alles um mich herum ist schlecht‘ und er ist komisch oder falsch, ja, sondern er ist Teil dieses Ganzen um ihn herum und er kann es durch sein Verhalten verändern – indem er sich verändert, verändert er ja auch die Welt (E, Z. 571ff.).

Diese werde auch durch einen *Optimismus* (K7.8) erkennbar, sodass die RS zuversichtlich in die Zukunft blicken (A, Z. 464f.; E., Z. 299f.).

B (Z. 123f.) beschreibt, dass sie Abschiede manchmal anhand *größerer Abstände zwischen den Mails* (K7.9) sowie *inhaltliche[r] Hinweise* (K7.10) vorausahnt. Hierzu präzisiert C (Z. 290f.), dass es sich um nebensächliche Mitteilungen handelt. E (72ff.) assoziiert diesen Aspekt mit einer „Unverbindlichkeit (...), quasi so Richtung Brieffreundschaft, dass einfach nur geplaudert wird“.

Ferner könne der *Wechsel in ein anderes Hilfesystem (K7.11)*, wie der Umzug in eine Wohngruppe (B, Z. 263f.) oder die Aufnahme einer Psychotherapie (F, Z. 53f.), das Ende der Beratung begründen. Ebenfalls erwähnt werden Fälle, in denen die *Berater*innen nichts (mehr) beitragen können (K7.12)*. Dies kann nach Aussage der Interviewten bedeuten, dass keine Ideen für neue Ansatzpunkte mehr gesehen werden (B, Z. 403f.) und der Prozess stagniert (E, Z. 404ff.). Außerdem sei denkbar, dass es sich um ein „derartig tief verankertes“ Problem der RS handele, was sich im Rahmen der Kompetenzen der Mailberater*innen nicht bearbeiten lasse (ebd., Z. 424ff.).

Darüber hinaus werden *Hinweise auf der Beziehungsebene (K7.13)* beschrieben: Diese können zum einen durch zu viel Nähe (B, Z. 171ff.; D, Z. 378f.; E, Z. 197ff.), zum anderen durch Störungen in der Beratungsbeziehung gekennzeichnet sein. So berichtet B (Z. 329ff.) von einem Kontakt, der aufgrund von unterschiedlichen Wertvorstellungen, von „Geschimpfe und (...) Hass“ (ebd., Z. 350f.) seitens der RS geprägt gewesen sei.

Des Weiteren sind *Hinweise auf der Gefühlsebene (K7.14)* für die Berater*innen ausschlaggebend. Hier werden z.B. Unwohlsein (B, Z. 172f.), Langeweile (C, Z. 281), eine Belastung (D, Z. 431) und ein „unguter Beigeschmack“ (D, Z. 260) benannt. C (Z. 88) und D (Z. 234) erinnern sich an Situationen, die ihnen deutlich zu nahe gingen, wie der Verdacht, dass die Identität und Themen der RS erfunden sein könnten (D, Z. 247ff., 259ff.).

Vorgehensweisen beim Beenden (K8):

Es werden verschiedene Vorgehensweisen zum Beenden von Kontakten dargelegt. Drei Expert*innen halten ein *Bilanzieren (K8.1)* mit den RS für sinnvoll, wenn sich der Eindruck einer zeitnahen Beendigung verfestigt. Dabei werde überprüft, ob der anfänglich vereinbarte Auftrag erfüllt bzw. welche Hilfe noch notwendig ist (A, Z. 522ff.; E, Z. 76ff.; F, Z. 157). E (Z. 76ff.) nutzt diese Auftragsklärung gerne als Methode, um das Ende einzuleiten, statt dies auf direkte Weise vorzuschlagen. A (Z. 399) und B (Z. 184, 404) *kündigen das Ende an (K8.2)* und leiten dieses somit langsam ein, anstatt „von jetzt auf gleich“ (A, Z. 393) die Beratung zu beenden. Dabei sei es ihnen wichtig, die *RS in die Entscheidung ein[zu]beziehen (K8.3)*, indem sie ihre Haltung dazu erfragen (A, Z. 255f.; B, Z. 124ff.). Drei der Interviewten lassen die Kontakte *ausschleichen (K8.4)* (A, Z. 405; B, Z. 186; C, Z. 141ff.). Dabei werden verschiedene Modelle vorgeschlagen, z.B. eine Reduzierung von zwei auf einen Mailwechsel pro Woche (C, Z. 92ff.), auf einen im Monat (A, Z. 185f.), bis hin zu halb- bis vierteljährlichen Abständen (ebd., Z. 138ff.).

Ferner *betonen* A (Z. 253ff.) und E (Z. 376f.) die *Selbstständigkeit der RS (K8.5)*, indem sie den RS ihr Vertrauen dahingehend aussprechen, dass diese zukünftig gut ohne die Hilfe der

Mailberatung zurecht kommen werden. Gleichzeitig ist A (Z. 278ff.) bestrebt, die RS *auf Rückfälle vorzubereiten* (K8.6): „Also wichtig ist mir immer, hinten darauf hinzuweisen, oder auch noch mal zum Schluss zu sagen: ‚Es wird nicht immer glatt laufen alles, es wird immer mal wieder Höhen und Tiefen geben‘“. Im Falle eines Notfalls, empfiehlt die Expertin den RS das Telefonangebot der TS (ebd., Z. 305f.).

A, B und E runden das Beratungsende mithilfe einer *Abschlussreflexion* (K8.7) ab. Dabei wird, so die Expert*innen, ein wertschätzendes Resümee über den gesamten Mailverlauf gezogen, wobei die Entwicklung der RS und deren Stärken im Vordergrund stehen (A, Z. 251ff.; B, Z. 125; E, Z. 375ff.). Dieselben drei Interviewten *bieten* den RS eine *erneute Kontaktaufnahme* (K8.8) an (A, Z. 284ff.; B, Z. 39ff.; E, Z. 275ff.). A (Z. 291f.) bezieht diese jedoch aufgrund folgender Bedenken vor allem auf die TS als Organisation im Ganzen:

(...) das finde ich auch ganz wichtig, dass man dann auch nicht wieder eine Bindung aufbaut und wieder sagt: ‚Wenn du noch mal was brauchst, kannst du mich ja wieder kontaktieren‘, weil vielleicht lebe ich bis zu dem Zeitpunkt nicht mehr oder bin selber krank oder habe das aufgehört bei der TS, man weiß es ja nicht.

Außerdem üblich zu sein scheint das Mitgeben von *Abschiedsworten* (K8.9). Diese bestünden häufig aus guten Wünschen (A, Z. 270ff.; C, Z. 509f.). E (Z. 379f.) zufolge sollte die Formulierung dieser Wünsche achtsam gewählt werden: „Ich würde zum Beispiel nicht dazu raten, zu sagen ‚Viel Glück auf Ihrem weiteren Lebensweg‘. Das wäre zum Beispiel genau falsch. Das wäre wieder das Außen. Das Außen bestimmt nicht unser Leben, sondern wir können es selbst bestimmen“. Stattdessen bevorzuge er einen „Mutmacher“ (ebd., Z. 258), beispielsweise in Form eines Gedichtes.

Werden Abschiede aus anderen Gründen als aus einer positiven Entwicklung der RS heraus eingeleitet, werden die Entscheidungen gegenüber den RS *begründe[t]* (K8.10). In diesem Zusammenhang beziehen sich die Befragten etwa auf Fälle, bei denen erklärt wurde, dass die (zum Teil freundschaftlichen) Erwartungen der RS nicht erfüllt werden könnten (C, Z. 133f.; D, Z. 236f.; F, Z. 204 ff.), oder bei denen an deren Selbstständigkeit appelliert wurde (C, Z. 106ff.).

Ferner erinnert sich C (Z. 254ff.), aufgrund des Wunsches zur Kontaktbeendigung *den Inhalt reduzier[t]* (K8.11) zu haben. Für andere Beraterinnen habe es sich bewährt, als Alternative zum Mailkontakt ein *weiteres Vorgehen vorzuschlagen* (K8.12), wie etwa die Situation „mit ein bisschen Abstand zu betrachten“ (B, Z. 342f.) oder ein Gespräch mit den Eltern zu führen (F, Z. 158ff.).

Außerdem werden Abschlüsse geschildert, die nicht direkt mit den RS kommuniziert wurden, wie beim *Abbrechen* (K8.13) eines Kontakts durch C (Z. 281ff.):

Und da habe ich dann auch – also, ob sie meint, dass sie mich noch braucht (...) Da hat sie mir dann erzählt, als weiterer Schluss, dass sie – heute hat sie sich die Haare wieder anders gefärbt. Dann habe ich dann nur

gefragt: ‚Welche Farbe?‘ – ‚Rot‘. Und dann habe ich einfach, – habe ich aufgehört. Da habe ich nicht mehr drauf geantwortet. Weil da habe ich ihr vorher schon signalisiert, dass der, ja, dass der Kontakt jetzt irgendwie, ja, ein bisschen belanglos ist.

D (Z. 174ff.) wiederum habe in zwei Fällen eine *Systemumstellung*²¹ dafür *genutzt* (K8.14) die Kontakte zu „beenden“:

Das war ein bisschen, also diese beiden Beziehungen, die hörten auf (...), als das System umgestellt wurde. Wobei ich das mit der jungen Frau besprochen hatte noch, mit dem Mann nicht, weil – wie schon gesagt – das sowieso keinen Sinn hatte. Der ist auf keine Anregungen und auf nichts eingegangen (...). Da hätte man sich neu anmelden müssen und es hätte, es hätte eine gewisse Prozedur (unv.), sich da wieder anzumelden und neu anzufangen und weiter zu machen.

D (Z. 194f.) kann die konkrete Gestaltung der letzten Mailwechsel mit der im Zitat erwähnten RS nicht mehr wiedergeben.

Abschließend werden die *Haltungen beim Beenden* (K8.15) vorgestellt, die die Berater*innen einnehmen. E (Z. 511ff.) hält dazu fest: „Ich sage mal, in einem Abschied, da kumuliert ja eigentlich meine Haltung, ja, wie ich zu demjenigen stehe und was ich mir für denjenigen wünsche oder hoffe oder was ich mir nicht wünsche und nicht hoffe, je nachdem“.

A (Z. 398) lege Wert darauf, die Beratung „bestimmt, aber auch freundlich“ sowie mit Vorsicht (ebd., Z. 448, 464f.) abzuschließen. Eine ähnliche Haltung verkörpert auch B, die die RS mit Respekt (B, Z. 532) und Höflichkeit (ebd., Z. 538ff.) verabschiede. Sie versuche zum einen, „einen Schnitt“ (ebd., Z. 198f.) zu machen, zum anderen aber auch „behutsam“ (ebd., Z. 526) zu sein.

Sowohl diese Expertin (B, Z. 174f.) als auch F (Z. 192) achten darauf, die RS „nicht vor den Kopf zu stoßen“. F (Z. 150) setze dies „sanft“ um, um zu vermeiden, dass sich die RS „abgeschoben oder ausgegrenzt“ (ebd., Z. 140ff.) fühlen.

Die Haltung der Expertin D variiert je nach Situation: Grundsätzlich versuche sie stets „freundlich“ (ebd., Z. 225) zu sein. In vereinzelten Fällen habe sie „sehr deutlich“ (ebd., Z. 224), „resolut“ (ebd., Z. 249) und „ganz bewusst“ (ebd., Z. 235f) beendet, obwohl sie sich generell „nicht so viele Gedanken über ein bewusstes Ende“ (ebd., Z. 348ff.) mache. Den letztgenannten Aspekt erläutert D (ebd.) wie folgt:

Ich denke mir dann immer: ‚Wenn ich da einmal die Woche eine Mail schreibe, das macht mir nichts aus, das mache ich eben, und dann, ja dann tut es dem vielleicht wieder gut und dann kann es ja auch weiterlaufen‘.

Ähnlich geht es C (Z. 412ff.). Sie distanziert sich von der Vorgehensweise anderer Kolleg*innen, die „straight und knallhart“ seien. Ihre Haltung zeichne sich eher dadurch aus, dass sie „es immer wieder versuche“ (ebd., Z. 414).

²¹ D (Z. 176ff.) erklärt, dass es bei der Einführung eines neuen Statistikprogramms bei der TS zu einer grundlegenden Systemumstellung gekommen ist, bei der die RS einen neuen Account hätten anlegen müssen.

Bewertungen der Abschlüsse (K9):

A, B, E sowie F berichten überwiegend von positiv verlaufenen Abschlüssen. A (z.B. Z. 270, 395f.) betont immer wieder, dass sich ihre Vorgehensweise bewährt hat und sie daran festhalten möchte (ebd., Z. 389f.). Als ideal erachtet sie es, wenn die RS im Zuge des Ausschleichens selber bemerken, dass sie selbstständig zurechtkommen (ebd., Z. 260f.). Parallel dazu gibt B (Z. 325) an, mit ihren Strategien bisher „gut gefahren“ zu sein. Es sei noch nie vorgekommen, dass „jemand [ge]klammert“ habe (ebd., Z. 406). Auch den konfliktbehafteten Abschied (vgl. K7.13) habe sie gut akzeptieren können (ebd., Z. 343ff.). Genauso beschreibt E (Z. 199ff.) das Ende eines langen Kontaktes als „guten Ausklang“. F (Z. 176) schildert, dass der Großteil der RS damit zurechtgekommen ist, wenn sie die Beratung beenden wollte; lediglich ein geringerer Teil habe daraufhin nicht mehr reagiert. In solchen Fällen stelle sie sich die Frage, ob sie anders hätte vorgehen sollen (ebd., 225ff.).

C (Z. 303ff.) hingegen berichtet, dass ihre Beendigungsstrategien schwerpunktmäßig in nicht einvernehmlichen Abschieden resultiert haben. Die Expertin stuft diese Abschlüsse aufgrund der fehlenden Reaktion oder Vorwurfshaltungen der RS nicht als gelungen ein. Ein Feedback der RS – vorzugsweise in Form eines Danks oder einer Zustimmung –, sowie die Gewissheit, dass der*die RS den Kontakt mit dem Gefühl „Okay, da war jemand, der hat versucht mir zu helfen“ (C, Z., 303ff., 381, 402ff.) verlässt, wären ihrer Ansicht nach hilfreich gewesen. Diese Meinung vertritt auch F (Z. 264). C (Z. 254ff, 367ff.) schätzt es rückblickend zu ihrer bisherigen Vorgehensweise gewinnbringender ein, den RS zukünftig ehrlich die Gründe für den eigenen Beendigungswunsch, wie ein Gefühl der Überforderung, mitzuteilen.

Auch D (Z. 321) bevorzugt ein einvernehmliches Ende. Grundsätzlich ist sie sich sicher, dass ihre Abschlüsse immer Verbesserungspotential haben. Sie habe die Systemumstellung (vgl. K8.14) „gerne zum Anlass genommen“, die Kontakte zu beenden, da sie sich „mit dem Abschließen wahnsinnig schwertue und das aktiv kaum schaffe“ (ebd., Z. 179f., 288ff.).

Beendigungsversuche (K10):

Mehrere Expert*innen berichten von vergeblichen Versuchen, Beratungen abzuschließen. Im Folgenden werden *Gründe (K10.1)* aufgeführt, die die Interviewten dazu bewegt haben, ihr Vorhaben nicht umzusetzen, sondern die Beratungen fortzuführen.

A (Z. 188f., 446ff.) legt dar, dass sie im Rahmen ihres ersten Kontakts bei der TS damit konfrontiert wurde, dass die RS Schwierigkeiten hatte, „loszulassen“:

(...) jedes Mal, wenn ich ihn beenden wollte, hat die Ratsuchende dann noch mal irgendein Thema auf den Tisch gebracht, was gerade war, was dann das Ganze wieder so verschlimmert hat oder so dramatisch gemacht hat, dass ich dann doch nicht den Kontakt beenden konnte (ebd., Z. 135ff.).

C (Z. 95, Z. 90ff.) führte einen Kontakt entgegen ihrer ursprünglichen Intention weiter, da die RS gekränkt und mit Vorwürfen reagierte: „Also dann kam: ‚Jetzt bin ich wieder enttäuscht, da habe ich endlich jemanden und Sie enttäuschen mich‘“ (ebd., 79f.). Auch ein zweiter, späterer Beendigungsversuch scheiterte aufgrund einer ähnlichen Reaktion der RS (ebd., Z. 103ff.).

E (Z. 179) erläutert, dass er im Rahmen eines LZK auf die direkte Bitte einer RS, den Mailwechsel trotz fehlenden Auftrags weiterzuführen, eingegangen ist. Die Begründung liegt für ihn darin, „zu nett“ gewesen zu sein.

Diese Situationen werden mit folgenden *Empfindungen* (K10.2) seitens der Berater*innen verbunden: A (Z. 186f.) berichtet, dass die Beendigung in der Situation unmöglich erschien, da sie den Eindruck hatte „selber so festgehalten, geklammert“ zu werden (ebd., Z. 330f.). Dies sei schwer auszuhalten gewesen (ebd., Z. 330). Gleichzeitig habe sie begonnen daran zu zweifeln, ob die große Summe von Themen der RS überhaupt der Wahrheit entsprechen könne (ebd., Z. 336ff.). C (Z. 383, 441) habe den Eindruck gehabt, dass sie sich aufgrund der Vorhaltungen der RS, mit denen sie nicht zurechtkam, hat umstimmen lassen.

Von den Expert*innen werden mehrere *Umgangsstrategien* (K10.3) benannt. Beide Beraterinnen nennen das Thematisieren in der Supervision (A, Z. 335f.; C, Z. 85ff.). Darüber hinaus habe A (Z. 337ff.) eine neue Sichtweise auf die Dinge geholfen, während C (Z. 387f) für eine akzeptierende Haltung, insbesondere im Hinblick auf die eigenen Grenzen, plädiert. E (Z. 174ff.) habe versucht, seinen Prinzipien gerecht zu werden, indem er die Häufigkeit seiner Antworten reduziert und die Inhalte der RS stets in Verbindung mit dem Entwicklungsprozess gesetzt habe.

In den Kategorien *11-13* werden drei Faktoren dargestellt, die sich entweder erschwerend auf das Beendungsverhalten der Berater*innen ausgewirkt oder dazu geführt haben, dass die Beendigung ausgeschlossen wurde.

Sonderfall Gewissenskonflikt (K11):

D (z.B. Z. 289f., 186f.) betont vermehrt, dass ihr das Abschließen von Kontakten Schwierigkeiten bereitet. Vor allem bei LZK sei es herausfordernd, einzuschätzen, „wo der Punkt ist, bis wohin es gut ist, es einfach weiterlaufen zu lassen“ (ebd., Z. 421f.). Von den RS eingeleitete Abschiede bevorzuge sie, da sie ungern selbst den aktiven Part einnehme (ebd., Z. 322ff.). Mit dem Abschließen von Kontakten verbinde sie stets die Angst, die RS zu verletzen (ebd., Z. 316, 505ff.). Sie beschreibt dies mit folgenden Worten:

Ja, es ist schwierig für mich eine Beziehung, die sich entwickelt hat, eben zu beenden, bewusst zu beenden. Jetzt nicht, weil ich so sehr daran hänge oder – also nicht wie in einer freundschaftlichen Beziehung, so ist es ja nicht –, aber dennoch habe ich ungern das Gefühl, halt jemandem zu sagen, dass jetzt auch wieder was gut ist, sondern dass er jetzt irgendwie selber gucken kann oder, dass jetzt die Zeit gekommen ist, wo

er, ja, es vielleicht selber schafft oder so. Finde ich schwierig, wenn ich merke, jemand lehnt sich gerne an und jemand nimmt gerne den dargebotenen Arm, dann ist es schwierig für mich zu sagen: ‚Versuch mal, ob du nicht alleine kannst‘ (ebd., Z. 304ff.).

Die Mailberaterin führt aus, dass ihr die derzeitige Tendenz, Kontakte weitestgehend ohne Begrenzung laufen zu lassen, „auf dem Gewissen liegt“, (D, Z. 335ff.). Dieses „Defizit“ (ebd., Z. 336) wolle sie zukünftig durch eine verstärkte Anliegenklärung reduzieren (ebd., Z. 289f, 412f.).

Sonderfall Sterbebegleitung (K12):

A (Z. 159) beruft sich auf mehrere LZK, in denen sie unheilbar kranke RS durch „Höhen und Tiefen“ begleitet habe und eine Beendigung keine Option gewesen sei. Sie vertritt die *Haltung (K12.1)*, dass die Fortführung der Kontakte in solchen Fällen eine Notwendigkeit darstellt (ebd., Z. 159), da die RS bedingt durch die Umstände immer wieder in Situationen gerieten, in denen sie die Berater*in brauchen (ebd., Z. 169):

Also wenn ich von jemandem weiß, dass er darauf hingeht, dass er also sagt: ‚Ich habe noch zwei oder ich habe noch drei Monate‘, dann läute ich keinen Abschied ein. Dann bin ich für denjenigen da, so lange, wie der mich braucht (ebd., Z. 362ff.).

Das *Ende der Beratung (K12.2)* wurde bei diesen LZK durch den Tod der RS herbeigeführt (ebd., Z. 58ff.), welche zuvor nahestehende Personen gebeten hatten, Kontakt zu A aufzunehmen. Hier sei ein „Abschiednehmen“ gar nicht möglich gewesen (ebd., Z. 357f.). Auch D (Z. 218ff.) erinnert sich an einen Kontakt mit einer schwer kranken RS, von der sie vorher über den bald eintretenden Tod informiert worden sei.

A beschreibt folgende *Empfindungen (K12.3)* hinsichtlich dieser „Beratungsenden“: Sie sei sehr traurig über den Verlust eines sehr engen Kontakts gewesen (A, Z. 74f.), sodass „das ein oder andere Mal (...) die Tränen gekullert“ seien (ebd., Z. 350f.). Sie führt aus: „Und das ist natürlich für einen selber auch ganz schön hart dann in dem Augenblick. Das ist schon: Man verliert jemanden“ (ebd., Z. 60f.). Auch D (Z. 244ff.) berichtet, dass es ihr nahe gegangen ist, den Sterbeprozess der RS zu verfolgen.

Sonderfall Suizidalität (K13):

Als weiteres Ergebnis ist festzuhalten, dass das Thema Suizidalität sich auf das Beendungsverhalten der Berater*innen auswirken kann, was durch die folgenden *Empfindungen (K13.1)* der Befragten deutlich wird: C (Z. 156f.) gibt an, dass Mailwechsel mit suizidalen RS für sie mit einer gespürten Verpflichtung einhergehen, diese möglichst lange aufrecht zu erhalten. Dies verdeutlicht das folgende Zitat: „(...) alles, was du ihr schreibst, alles kommt irgendwie nicht an und die RS geht da gar nicht drauf ein. Dann denkst du: ‚Ja, das wäre doch jetzt gut, du könntest das doch jetzt hier beenden‘“ (ebd., Z. 246ff.). Die Expertin erklärt, dass es ihr aufgrund der Brisanz des Themas Schwierigkeiten bereitet, hier ein mögliches Beratungsende zu

thematizieren oder einzuleiten. Sie halte stets an der Hoffnung fest, die RS doch „noch von ihren Gedanken abbringen“ zu können (ebd., Z. 269ff., 277ff.).

Auch das *Ende der Beratung (K13.2)* stellt in solchen Fällen oftmals eine spezielle Situation dar: So kommt es gemäß C (Z. 184ff., 214ff.) vor, dass sich RS mit einer Suizidankündigung verabschieden oder ein konkretes Datum für den Suizid benennen, an denen der Account bei der TS dann gelöscht wird.

Der *Umgang mit dem Ende (K13.3)* fällt innerhalb der Expert*innengruppe individuell aus. B (Z. 207ff.) gibt an, grundsätzlich noch einmal eine Kontaktaufnahme, verknüpft mit einem Hilfsangebot, zu versuchen. Bleibe diese unbeantwortet, empfinde sie dies zwar nicht als zufriedenstellend, sie wisse aber, dass sie nicht allen RS helfen könne (ebd., Z. 211). Die Gefühle der Expertin C fallen gemischt aus: Rückblickend habe sie auf der einen Seite Erleichterung empfunden. Dies habe den Hintergrund, dass die vorherige Stagnation des Kontakts sie zwischenzeitlich verärgert hatte (C, Z. 199f.). Auf der anderen Seite habe sie aber die Frage beschäftigt, ob sich die RS tatsächlich umgebracht hätten (ebd., Z. 184ff.). In diesem Zusammenhang berichten sowohl C (Z. 322ff.) als auch E (Z. 440ff.), dass sie vor diesem Hintergrund manche der Kontakte noch heute, lange Zeit nach Abschluss der Beratungen, beschäftigen.

Beendigung durch die RS (K14):

Den Expert*innen zufolge beenden manche RS die Beratungen eigeninitiativ *aufgrund positiver Entwicklungen (K14.1)*. Diese zeigen sich z.B. in Form eines angestrebten Neuanfangs (B, Z. 296f.) oder einer Steigerung des Wohlbefindens (C, Z. 309f.). Solche Abschlüsse werden von den Berater*innen als sehr zufriedenstellend empfunden (B, Z. 122; C, Z. 309f.; D, Z. 321f.). Teilweise kann es nach E (Z. 435ff.) jedoch vorkommen, dass die RS ihre Entscheidung revidieren und nach einiger Zeit das Angebot wieder in Anspruch nehmen.

Wie anhand der Darstellungen der Berater*innen erkennbar wird, beenden RS die Mailwechsel allerdings auch *aus anderen Gründen (K14.2)*. Neben einer Unzufriedenheit mit dem grundsätzlichen Setting (B, Z. 366ff.) scheinen Beendigungswünsche der RS in der Regel auf Störungen in der Beratungsbeziehung zurückzuführen sein. Dies kann bedeuten, dass die RS den Eindruck haben, „nur Standardantworten“ zu erhalten (E, Z. 317), oder sich durch Äußerungen der Berater*innen verletzt (B, Z. 327ff.), unverstanden (B, Z. 361f.) oder unter Druck gesetzt fühlen (F, Z. 124ff.).

Im Folgenden werden die individuellen Reaktionen der Berater*innen auf solche Abschlüsse aufgeführt: B (Z. 531) versucht, mithilfe einer versöhnlichen Nachricht die Stimmung der RS wieder zu verbessern und vertritt eine akzeptierende Grundhaltung (ebd., Z. 361ff., 432f.). Bei F (Z. 134f.) schwingt teilweise Erleichterung mit, da die Beendigungen dem Tenor

ihrer Dienststelle, Kontakte nicht so lange fortzuführen, entgegenkomme (vgl. K6.1). E (Z. 315ff.) wiederum sieht es als „die größte Herausforderung“ im Hinblick auf das Thema Abschlussgestaltung an, mit solchen für ihn unzufriedenstellenden Enden umzugehen.

Kontaktabbrüche ohne Begründung (K14.3) der RS scheinen nicht ausschließlich, aber vorwiegend, bei kürzeren Kontakten stark vertreten zu sein (C, Z. 54ff.; E, Z. 268ff.). D (Z. 40ff.) äußert sich dazu wie folgt:

Oft genug passiert es uns natürlich auch, dass was einfach aufhört und man weiß nicht genau, warum und man dann entweder Selbstzweifel entwickelt, denkt: ‚Mein Gott, war ich nicht gut genug? Habe ich nicht gut genug hingehört? Habe ich den Nerv nicht getroffen? Habe ich, war ich irgendwie – habe ich den falsch angepackt, oder so?‘ Das ist das eine. Oder aber, also manches, das kann man auch einfach ablegen, das kann man schon auch.

E (Z. 228ff.) habe in manchen Fällen den Versuch einer erneuten Kontaktaufnahme initiiert, um sich zu vergewissern, ob sich das Befinden der RS deutlich verschlechtert habe. Grundsätzlich sieht der Experte jedoch keinen Mehrwert in einem Spekulieren über mögliche Gründe, auch wenn er solche Abbrüche als „frustrierend“ bezeichnet (ebd., Z. 227f.).

Haltungen zur Bedeutung der Abschlussgestaltung/des Abschiednehmens (K15):

Abschließend wird die Beurteilung der Relevanz des Themas aus Sicht der Expert*innen vorgestellt. Im Hinblick auf die *Bedeutung für die Beratung (K15.1)* fallen die Meinungen unterschiedlich aus. C (Z. 444) und D (Z. 510f.) betonen die Wichtigkeit des Themas, wobei D (Z. 426f.) den Bezug zur Beziehungsgestaltung und Anliegenklärung herstellt. Ihrer Meinung nach ist es notwendig, die Fähigkeit zur Abschlussgestaltung zu erlernen und fortlaufend einzuüben (ebd., Z. 523f.). Auch E (Z. 612ff.) hebt die große Bedeutung einer gelingenden Beziehungsgestaltung hervor, wobei er diese jedoch – wie den Beratungsprozess im Allgemeinen (ebd., Z. 400) – als wichtiger ansieht als das Beratungsende. Im Kontrast dazu sieht F (Z. 218ff.) den Abschluss „nur [als] eine technische Sache“ an, die das System vorgebe²².

Bezüglich der *Bedeutung für die RS (K15.2)* resümiert A (Z. 226f., 471ff.), dass das Abschiednehmen unumgänglich ist, um eine Abhängigkeit der RS zu vermeiden. Sie stellt folgenden Vergleich an:

Also es ist vielleicht wie in der Kindererziehung mit einem Kind, was laufen lernt. Irgendwann läuft es allein, irgendwann geht es in die Schule. Also da kann ich nicht immer dahinterstehen und dabeibleiben (ebd., Z. 475f.).

Ihrer Einschätzung nach fällt es manchen RS schwer, Abschied zu nehmen (ebd., Z. 446).

D (Z. 316f.) erwägt, dass es sinnvoll sein kann, manchen RS durch das Beenden der Beratung ihre Selbstständigkeit vor Augen zu führen. Wie die RS das Abschiednehmen wahrneh-

²² F (Z. 279ff.) erklärt hierzu, dass im Computersystem der TS ein Kontakt erst als beendet gilt, wenn die Berater*innen mit einer abschließenden Mail auf die Nachricht der RS reagiert haben.

men, kann durch die Expertin (ebd., Z. 441ff.) sowie E (Z. 439) nicht mit Sicherheit eingeschätzt werden. Dagegen vertritt B (Z. 413f., 439) die Meinung, dass das Abschiednehmen keine große Bedeutung für die RS hat, da eine solche Haltung dem Zeitgeist entspreche. Sie beruft sich auf Erfahrungen mit weniger respektvoll verlaufenden Abschlüssen (ebd., Z. 533)

Im engen Zusammenhang zur *Bedeutung für die Berater*innen* (K15.3) stehen die begrenzten Zeitkapazitäten, die Anlass dazu geben, die Kontakte übersichtlich zu halten. A (Z. 407ff., 472) erläutert, dass insbesondere für berufstätige Berater*innen, intensive LZK parallel zu weiteren Kontakten in der Regel gar nicht zu bewältigen sind. Hinzu komme eine hohe Anzahl von täglichen „Überhangmails“ (B, Z. 199ff.), die nicht verteilt werden könnten.

In persönlicher Hinsicht bilanziert E (Z. 439f.): „Je mehr Herzblut drinsteckt, desto schwerer fällt das dann für mich auch“. Dazu passt die Aussage von A (Z. 56ff.), dass Berater*innen auf sich achtgeben müssen, wenn enge Kontakte enden.

In dem Zusammenhang hält D (Z. 508ff.) im direkten *Vergleich mit der Psychotherapie* (K15.4) fest, dass es für die Therapeut*innen vermutlich genauso schmerzhaft wie für die Mailberater*innen ist, die Therapie zu beenden. Sie vertritt jedoch die Ansicht, dass Therapeut*innen – im Gegensatz zu den Berater*innen bei der TS – darauf „geeicht“ sind:

Ich denke nur, dass Psychotherapeuten das gelernt haben und die wissen ja auch, wenn die Stunde um ist, ist auch diese Beratung um und nach einer gewissen Zeit muss auch die Beratung überhaupt ein Ende haben. Die wissen das von vorneherein und wenn man professionell ist, geht man das so an (ebd., Z. 496ff.).

7 Diskussion der Ergebnisse

Bei der Analyse der Rollenverständnisse der Expert*innen bestätigt sich die Annahme, dass diese sowohl beraterische als auch seelsorgerische Anteile in ihrer Arbeit vereinen. Hierbei setzen die Ehrenamtlichen den Schwerpunkt individuell, oft in Abhängigkeit vom Auftrag (vgl. K.1). Insgesamt zeichnet sich in der Stichprobe die Tendenz zum seelsorgerischen Ansatz ab. Das flexible Rollenverständnis entspricht dem von Ortmann (2018, S. 100) empfohlenen „experimentellen Handeln“. Die Merkmale, die die Expert*innen der Beratung und Seelsorge jeweils zuschreiben, sind weitestgehend übereinstimmend mit der Theorie (vgl. Kapitel 2.1). Abweichend ist, dass eine Expertin die Beratung als professionell und die Seelsorge als nicht-professionell ansieht (D, Z. 22ff.). Ferner fällt auf, dass Beratung in erster Linie mit dem Geben von Ratschlägen assoziiert wird (C, Z. 16f.; E, Z. 28f.; F, Z. 25), was dem Leitgedanken von Beratung widerspricht.

Die unterschiedlichen Rollenzuordnungen spiegeln sich zudem in der methodischen Vorgehensweise wider. Methoden wie „da sein“, „Halt geben“ und „Zeit nehmen“ entsprechen vor allem dem Seelsorgeverständnis (vgl. Kapitel 2.1). Verstärkt zeigt sich dies bei A (Z. 13ff.) und D (Z. 22ff.), die sich in erster Linie bzw. ausschließlich mit der Seelsorge identifizieren, sowie

bei B (Z. 12), die sich auf ihre Mitmenschlichkeit beruft. A (Z. 98ff.) schildert explizit religiös geprägte Handlungen und D (Z. 115ff.) berichtet von einem Fall, der ohne konkrete Zielvereinbarung einzig dazu diente, einen menschlichen Kontakt für die RS zu bieten.

Andere Vorgehensweisen lassen sich schwerpunktmäßig dem beraterischen Ansatz zuordnen. Zu nennen sind hier im Speziellen die Methoden von E und F – die beiden Expert*innen, die den beraterischen Anteil ihrer Arbeit als genauso hoch einstufen wie den seelsorgerischen (E, Z. 22; F, Z. 19). Deren Mailkontakte dienen der Initiierung von Veränderungsprozessen (z.B. E, Z. 444ff.; F, Z. 110). Ferner betont E (z.B. Z. 388ff.) immer wieder sein Ziel, die Proaktivität der RS zu fördern, was dem Selbstwirksamkeitsgedanken der Beratung (vgl. Kapitel 1.2) entspricht. Auch die Klärung des Anliegens und Auftrags, welche im theoretischen Diskurs als besonders relevant hervorgehoben wird (vgl. Kapitel 3.2), wird durch die Mehrheit der Interviewten realisiert (vgl. K4.2). In diesem Zusammenhang wird – genau wie in der Literatur (Engelhardt, 2018, S. 90; Justen-Horsten & Paschen, 2018, S. 112ff.) – auf settingspezifische Herausforderungen hingewiesen (B, Z. 216ff.; D, Z. 396). Dass die Mails der RS nach B (Z. 216ff.) zu Beginn oft kurz ausfallen und die Berater*innen diese dazu anregen müssen, sich mehr zu öffnen, überrascht jedoch. Justen-Horsten beschreibt vielmehr das Gegenteil (2018, S. 112ff.).²³

Die Schnittstellen zwischen Seelsorge und Beratung (vgl. Kapitel 2.1) spiegeln sich ebenfalls in der Methodik der Interviewten wider. Zu nennen sind insbesondere Strategien, die im Zusammenhang mit der klientenzentrierten Grundhaltung nach Rogers stehen, wie „Zuhören“ (vgl. K4.5) oder „Verständnis zeigen“ (vgl. K4.6). Der Anspruch von E (Z. 584), die RS genauso verstehen zu wollen, „wie sie sich selbst verstehen“ stimmt mit Rogers (2004, S. 23) Konzept von Empathie überein.

Des Weiteren bestätigt sich die Aussage, dass in seelsorgerischen Settings oft „private und berufliche Rollen miteinander verschwimmen“ (Morgenthaler, 2009, S. 374). Einige der Befragten identifizieren sich zwar in erster Linie damit, kein*e Therapeut*in, sondern „Mitmensch“ zu sein (B, Z. 4f.; vgl. C, Z. 499ff.) und F (Z. 87) hebt den „rein berufliche[n]“ Kontakt hervor. Dennoch zeigt sich, dass diese Zuordnungen nicht als starre Rollen anzusehen sind. Beispielsweise positionieren sich die meisten Expert*innen gegen Kontakte mit Brieffreundschaftscharakter (vgl. K3), was einer professionellen Beziehungsgestaltung entspricht (vgl. 3.3.2). Gleichzeitig beschreiben sie jedoch, in den Mails in der Rolle von Familienmitgliedern zu agieren (vgl. K1.4) oder Aussagen wie „ich umarme dich“ (C, Z. 509) zu tätigen.

²³ B (Z. 28ff.) geht davon aus, dass die kurzen Mails der RS auf die verstärkte Nutzung von Smartphones zurückzuführen sind.

Des Weiteren ordnen die Expert*innen die LZK, genau wie in Kapitel 2.2.4 beschrieben, als Begleitungen (vgl. *K1.2*) ein. Der Leitsatz „Hilf mir, meine Lage zu ertragen!“ (Ludewig, 1991, S. 58) lässt sich besonders treffend auf die Begleitung unheilbar kranker Menschen übertragen. Ferner bestätigt sich in dieser Stichprobe, dass LZK oft in erster Linie an den Bedürfnissen der RS ausgerichtet werden (vgl. z.B. D, Z. 115ff.). Deutlich wird dies beispielsweise anhand eines Kontakts von D (Z. 140), bei welchem keine Ziele vereinbart wurden und die Expertin als „Klagemauer“ fungierte. Dass die Zielfestlegung häufig zweitrangig ist, passt zur Charakterisierung von LZK, die Rauchfleisch (2001, S. 50ff.) vornimmt. Außerdem werden die Kriterien einer professionellen Beziehung – Zweckgebundenheit und die gemeinsame Problemlösung (vgl. Kapitel 3.3.2) – nicht erfüllt.

Dennoch zeigt sich, dass nicht alle LZK auf diese Weise gestaltet werden. Einen Gegensatz zu den Ausführungen von D bilden die Kontakte von E und F, die sich durch Entwicklungsprozesse der RS (vgl. *K4.9*) auszeichnen. Die Dauer dieser Mailwechsel ergibt sich in erster Linie durch das Ausmaß der Probleme der RS (E, Z. 37f.). In diesen Fällen passt vielmehr der Leitsatz der Beratung „Hilf mir, meine Lage zu verbessern!“ (Ludewig, 1991, S. 58).

Somit lässt sich festhalten, dass die klare Abgrenzung zwischen Beratung und Begleitung von Ludewig nicht in jedem Fall praktikabel ist. Sein Leitsatz zur Begleitung scheint mehr das Seelsorgeverständnis (vgl. Kapitel 2.1 sowie *K1.1*) widerzuspiegeln. Diese Annahme deckt sich mit der Aussage von E (Z. 192ff.): „Beratung bezieht sich ja mehr darauf, wie ich mein Leben gestalte, sage ich mal. Und Seelsorge bezieht sich vielleicht mehr darauf, wie es mir dabei geht“. Passender scheint es also, LZK übergeordnet als Begleitungen anzusehen, die nicht per se nicht rein seelsorgerisch gestaltet werden müssen, sondern auch beraterische Elemente aufweisen können.

Im Hinblick auf die Zielgruppe und Thematiken ergibt sich ein ähnliches Bild wie in den Kapiteln 2.2.3 und 2.2.4 beschrieben. Die RS, auf die die Interviewten sich beziehen, scheinen in einem hohen Maß belastet zu sein, was sich insbesondere durch psychische Störungen, Missbrauchserfahrungen und Suizidgedanken zeigt (vgl. *K2*). Eine weitere Parallele zu den theoretischen Vorannahmen besteht darin, dass es sich dabei um schambehaftete Themen (B. Z. 87) handelt. Heraussticht zudem die Isoliertheit der RS (vgl. *K4.2*), von der auch Jörns (2006, S. 233) spricht.

Bezüglich der Enge der Beziehungen im Mailkontakt kann die Kanalreduktionstheorie (vgl. Knatz, 2013, S. 55), zumindest nach Einschätzung der Befragten, widerlegt werden. Es besteht Einigkeit darüber, dass das Fehlen nonverbaler und verbaler Mittel nicht zu Einbußen in der Beziehungsqualität führt (vgl. *K5.3*). Vielmehr wird dies sogar als vorteilhaft im Vergleich zum Face-to-Face-Setting dargestellt (B, Z. 90ff.; E, Z. 489ff.). Auffällig ist, dass die

Beziehungsqualität im Vergleich zur Therapie teilweise sogar positiver eingeschätzt wird (E, Z. 549f.). Der Umstand, dass es sich um Ehrenamtliche anstatt um Fachkräfte handelt, scheint für die RS besonders ansprechend zu sein (B, Z. 98ff.). Daraus lässt sich schließen, dass die RS weniger eine klare Rollenverteilung im Sinne einer „Arbeitsbeziehung“ nach Stucki (2004, S. 10f.), sondern vielmehr ein geringes Rollengefälle als charakteristisch für die Mailkontakte erachten. Dies entspricht der Wahrnehmung von Schettler (2006, S. 194ff.).

Des Weiteren wird das von Knatz (2013, S. 57) beschriebene Phänomen der „Nähe durch Distanz“ im medialen Setting von A (Z. 86ff.) beobachtet. Die Ergebnisse bestätigen die Erfahrungswerte von Kühne (2014, S. 38f.), dass LZK mit engeren Beziehungen einhergehen als kurze Mailwechsel (z.B. C, Z. 49f.; F, Z. 62). Beispiele von Interviewten (B, Z. 176ff.; D, Z. 378), bei denen die Beziehung als angemessen beurteilt wird, lassen auf eine ausgewogene Nähe-Distanz-Balance schließen. Vor dem Hintergrund der zu eng empfundenen Beziehungen – insbesondere von A (Z. 52ff.) – wird jedoch ersichtlich, dass eine solche Nähe-Distanz-Regulation durchaus auch im medialen von hoher Bedeutung ist (vgl. Kapitel 3.3.4). Ähnlich wie in der Literatur (vgl. Kapitel 3.3.4) wird von der Mehrheit der Expert*innen im Zusammenhang mit LZK zudem die Gefahr eines zu engen bzw. brieffreundschaftsähnlichen Kontakts aufgeführt (vgl. K3). Nichtsdestotrotz werden lange Begleitungen – ähnlich der Sichtweise von Kühne (2014, S. 38f.) – nicht per se kritisch gesehen (A, Z. 159ff.; D, Z. 99f.). Auffällig ist, dass A (Z. 93) auch einen freundschaftlichen Kontext nicht ausschließt.

Die Beendigungsgründe und -hinweise, die seitens der Befragten als relevant betrachtet werden (vgl. K7), weisen große Parallelen zu den Kriterien auf, die in der Theorie diskutiert werden (vgl. Kapitel 4.1.1). Auffällig ist, dass die Expert*innen A, B und E sehr konkrete und detaillierte Indizien schildern, die drauf abzielen, einen erfolgreich verlaufenen Beratungsprozess abzuschließen. Dahingegen benennen C, D und F entweder sehr wenige oder allgemein gehaltene Hinweise oder führen Gründe für Beendigungen an, die nicht aufgrund zufriedenstellender Ergebnisse abgeschlossen wurden. D (Z. 421f.) bestätigt explizit die in der Literatur benannte Schwierigkeit, den passenden Zeitpunkt einschätzen zu können. Der größte Unterschied scheint darin zu liegen, ob sich die Expert*innen am Auftrag orientieren oder nicht.

Ein ähnliches Bild zeigt sich auch im Hinblick auf die Vorgehensweisen beim Beenden der Expert*innen (vgl. K8). Die von A, B und E benannten Strategien, sind stark an die Empfehlungen der Literatur (vgl. Kapitel 4.1.2) angelehnt, wie das Ausschleichen der Kontakte, das Aufzeigen der Entwicklung sowie die Betonung der Stärken der RS oder das Angebot zur erneuten Kontaktaufnahme. Anhand der Beschreibungen wird deutlich, dass sie das Ende der Beratungen bewusst anhand eines bestimmten Schemas verfolgen.

Sonstige Vorgehensweisen der Expert*innen weichen davon ab. Zu beachten ist, dass es sich hierbei teilweise um vorzeitige Beratungsabschlüsse handelt. Diesbezüglich wird in der Theorie davon abgeraten, die Entscheidung vor den RS lediglich zu begründen, sondern empfohlen, diesen weiterhin wertschätzend zu begegnen und sie miteinzubeziehen (Schnell, 2018, S. 67; Lammers, 2017, S. 89). Oftmals wird dies von den Expert*innen umgesetzt, indem alternative Vorgehensweisen angeboten werden (vgl. *K8.12*). In anderen Fällen kann dies nicht realisiert werden, wie das folgende Zitat verdeutlicht:

Und im Endeffekt, war das dann auch am Schluss, wie gesagt, dann hatte ich die dann auch nochmal oder hatte ihr mal versucht, ein bisschen die Meinung zu geigen so auf Deutsch gesagt, dass sie jetzt auch mal selber irgendwas machen muss und so (C, Z. 106ff.).

Im Gegensatz dazu wird die Beendigungsintention teilweise gar nicht durch die Berater*innen kommuniziert. Es zeichnet sich ab, dass C und D die Kontakte versuchen, auf „indirekte“ Weise zu beenden, indem der Inhalt reduziert wird, keine Antwort mehr erfolgt oder technische Änderungen zum Anlass genommen werden (vgl. *K8.11*, *K8.13*, *K8.14*).

Diese Vorgehensweise erweist sich für beide Ehrenamtlichen nicht als gelungen, wohingegen die positiven Erfahrungsberichte von A, B und E (vgl. *K9*) daraufhin deuten, dass sich die in der Theorie empfohlenen Beendigungsstrategien auch im Setting der Mailberatung bewähren. Doch auch F, deren Abschlussgestaltung schwerpunktmäßig darin besteht, die Entscheidung und die Gründe dafür zu benennen (vgl. *K8.10*) berichtet von vornehmlich harmonisch verlaufenen Abschlüssen (F, Z. 176f.). Hier ist allerdings anzumerken, dass die LZK der Expertin deutlich kürzer waren als die der anderen Befragten (vgl. Kapitel 5.2) und sie den Beziehungen eine rationalere Bedeutung beimisst (ebd., Z. 87). Auf Basis der Feststellung von Rieber-Hunscha (2005, S. 64f.), dass die Dauer der Abschlussgestaltung im Verhältnis zur Intensität der Beziehungen steht, wird folgende These aufgestellt: Die Beziehungen von F könnten weniger intensiv gewesen sein, wodurch ein allmähliches Einleiten des Endes – wie von den anderen Interviewten realisiert – nicht zwangsläufig nötig war. Auch könnte die Tatsache, dass die Enden der Beratungen von F häufig durch die Aufnahme einer Psychotherapie gekennzeichnet waren (F, Z. 53f.), den Verlust von F als Ansprechpartnerin für die RS abgemildert haben. Diesen Effekt erläutert Müller-Ebert (2001, S. 47) im Zusammenhang mit dem Übergang in ein Gruppensetting.

Die Analyse des Einflusses der TS auf das Beendungsverhalten der Mitarbeiter*innen ergibt Folgendes: Es scheint Wert daraufgelegt zu werden, die Ehrenamtlichen, im Besonderen bei LZK, supervisorisch zu betreuen (vgl. D, Z. 362ff.). Wie lange die Kontakte letztendlich gestaltet werden, hängt allerdings mit mehreren Faktoren zusammen, wie den unterschiedlichen Problemlagen der RS (vgl. *K2*) und dem jeweiligen Selbstverständnis der Mitarbeiter*innen (vgl. *K1*, *K4*). Das Angebot scheint bewusst sehr breit und mit viel individuellem Spielraum

konzipiert zu sein und auch, je nach Dienststelle, teils unterschiedlich ausgelegt zu werden. Das Beendungsverhalten von F wird am stärksten durch Richtlinien der TS mitbestimmt (vgl. F, Z. 135f.). Eine genauere Analyse des Handbuchs der TS (TS, 2014, S. 111) bestätigt, dass eine supervisorische Begleitung insbesondere bei fünf bis sieben Mails vorgesehen ist. Solche Mailwechsel werden in ihrer TS-Stelle bereits als „lange Mailkontakte“ (F, Z. 138) bezeichnet. Die Expert*innen anderer Dienststellen nennen keine konkreten Zeiträume als Orientierungswert. Die Leiter*innen dort scheinen sich teilweise schwerpunktmäßig nach der Einschätzung der Berater*innen zu richten (vgl. D, Z. 100f.). Betrachtet man die Längen der Kontakte der Befragten, sticht vor allem der 5-jährige Mailwechsel von A hervor. Es bleibt zu diskutieren, ob dieser trotz seiner Dauer noch als zeitlich befristeter Kontakt im Sinne des Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit e.V. (DBSH) (2002, zit. n. Schäfer, 2010, S. 57) zu interpretieren ist, oder ob hier eher die Aussage Ludewigs (1991, S. 58), dass Begleitungen keiner Begrenzung unterliegen, bestätigt wird.

Die Interviewten haben unterschiedliche Meinungen zur Bedeutung der Abschlussgestaltung (vgl. K15). Einige Interviewte (z.B. A, Z. 226f.; C, Z. 444; D, Z. 186f.) stimmen der hohen Relevanz des Themas, wie in der Literatur vertreten (vgl. Kapitel 1), zu. Dabei wird die Wichtigkeit sowohl auf inhaltlicher als auch emotionaler Ebene herausgestellt (vgl. K15.1-15.3). Die Haltungen der anderen Befragten weichen von der Theorie ab. So hält E (Z. 400) das Beratungsende im Vergleich zum vorherigen Prozess für zweitrangig. Nach B (Z. 413f.) und F (Z. 218ff.) ist dies grundsätzlich eher irrelevant. Ein Widerspruch lässt sich zudem innerhalb der Aussagen von D feststellen. Zum einen ist diese verunsichert, ob die RS emotional vom Abschied berührt werden (D, Z. 441ff.); zum anderen hebt sie die Wichtigkeit hervor, die Kompetenz zu erlernen, Beratungen abzuschließen (ebd., Z. 523f.) und betont ihre Angst dabei, die RS zu verletzen (ebd., Z. 316). Davon abgesehen weist die Stichprobe folgende Tendenz auf: Die Expert*innen, die von Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Abschiednehmen berichten, scheinen der Abschlussgestaltung/dem Ende der Beratung eine höhere Bedeutung beizumessen als die Expert*innen, die selten Komplikationen erleben.

Die Haltungen der Interviewten beim Beenden (vgl. K8.15) deuten dagegen in der Mehrheit darauf hin, dass die besondere Sensibilität der Endphase (Schnell, 2018, S. 22) wahrgenommen wird. Es zeichnet sich eine Achtsamkeit der Befragten ab, die sowohl durch Adjektive wie „behutsam“ (B, Z. 526) zum Ausdruck gebracht wird, als auch durch den konkret formulierten Wunsch, die RS „nicht vor den Kopf (...) stoßen“ zu wollen (F, Z. 192). In ausgeprägter Form zeigt sich dies bei D (Z. 496, 508), welche davon ausgeht, dass der Abschied den RS „weh“ tue und „heftig“ sei. Die Angst, die RS zu verletzen führt bei ihr dazu, dass ein aktives

Beenden von ihrer Seite aus in der Regel vermieden wird (ebd., Z. 289f.). Bei solchen Schuldgefühlen, die mit dem Abschließen von Kontakten verbunden werden, könnten Schnell (2018, S. 96f.) zufolge Schemata der Beraterin aktiviert sein.

Ferner legen die Aussagen der Expertin nahe, dass die positiven Seiten des Abschiednehmens wenig berücksichtigt werden. Eine ähnliche Sichtweise scheint C (Z. 413) einzunehmen, die ein konsequentes Beenden mit dem eher negativ konnotierten Begriff „knallhart“ bezeichnet. Diese Haltungen erinnern an die gesellschaftlich verbreitete Vermeidungshaltung in Bezug auf Abschiede (vgl. Kapitel 4.3).

Insgesamt lässt sich festhalten, dass einvernehmliche Beratungsabschlüsse – unabhängig von wem sie eingeleitet werden – bei den Befragten die bevorzugte Form des Abschiednehmens darstellt (vgl. K9). Beenden die RS aufgrund von Unzufriedenheit oder ohne jegliche Begründungen, fallen die Reaktionen der Expert*innen unterschiedlich aus. Manche Aussagen deuten auf eine Frustrationstoleranz im Sinne der „Trennungskompetenz“ nach Müller-Ebert (2001, Z. 43) hin (z.B. B, Z. 361ff.). Andere Reaktionen (z.B. D, Z. 40ff.) belegen, dass Selbstzweifel aufkommen können, wie auch Noyon & Heidenreich (2020, S. 19) beobachten. Dass alle Interviewten von Kontaktabbrüchen berichten (vgl. K14.3), deutet auf die Häufigkeit dieser Beratungsenden hin (vgl. Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 147).

Gemäß Schnell (2018, S. 11) kann es gerade bei psychisch kranken Menschen und/oder im Rahmen einer engen Beratungsbeziehung zu Schwierigkeiten in der Abschlussphase kommen. Die Fallbeispiele von A und C (vgl. K10) belegen, dass auch im Mailkontakt bereits das Thematisieren des Abschieds als schmerzvoll erlebt werden kann (vgl. Kreiner, 2015, S. 69). Die abwertenden Äußerungen der RS (C, Z. 79ff.) sowie das Aufflammen neuer Themen (A, Z. 135ff.) können im Sinne der Literatur als Bewältigungsmuster der RS eingeordnet werden (vgl. Kapitel 4.3.1). Dieser Argumentation folgend könnten die beschriebenen Ablöseschwierigkeiten der RS auf nicht optimal verlaufene Komponenten vorheriger Phasen zurückzuführen sein (Schnell, 2018, S. 24). Es stellt sich die Frage, ob bei A ein Zusammenhang mit ihrer – zwischendurch unzureichend erlebten Nähe-Distanz-Regulation (vgl. A, Z. 39ff.) – besteht. Bei C könnten, bedingt durch die Stagnation des Kontakts (vgl. C, Z. 197ff.), ein fehlender Alltags-transfer oder mangelnde Selbstwirksamkeitserwartungen der RS denkbar sein (vgl. Kapitel 3.2). Die Aussage der RS „Jetzt bin ich wieder enttäuscht, da habe ich endlich jemanden und Sie enttäuschen mich“ (C, Z. 80) scheint der Theorie zufolge ein dysfunktionales Schema sein, was bearbeitet werden sollte (Schnell, 2018, S. 25f.). Dass die Reaktionen der Expertinnen, anders als empfohlen ausgefallen sind, könnte ggf. ein Grund dafür sein, dass weitere Beendigungsversuche ebenfalls scheiterten (A, Z. 134f.; C, Z. 105f.).

Einen Sonderfall stellen Mailwechsel mit suizidalen RS dar. Die Intention von C (Z. 269ff.), einen Suizid zu verhindern, steht im engen Zusammenhang mit der Gestaltung des Kontakts. Die Ergebnisse (vgl. *K13.1*) weisen daraufhin, dass dem Ziel, die Kontakte möglichst lange aufrecht zu erhalten (C, Z. 61f.), eine höhere Priorität beigemessen wird als dem inhaltlichen Fortschritt. Die Mailwechsel werden weitergeführt, selbst wenn die Beratung stagniert (ebd., Z. 176) oder die Beraterin Wut empfindet (ebd. Z. 199ff.). Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die Beendigungsstrategien aus der Literatur hier nicht übertragbar sind: Die Strategien orientieren sich am „Optimalfall“ eines Beratungsprozesses (vgl. Kapitel 3.1), bei dem die unterschiedlichen Phasen der Beratung bzw. Problemlösung durchlaufen und mit dem Erreichen der Ziele abgeschlossen werden. Ein Halten des Kontakts als Selbstzweck steht im Kontrast zu einem solchen Beratungsprozess, bei dem das Ende von vorneherein mitbedacht und vorbereitet wird (vgl. Rieber-Hunscha, 2005, S. 1).

Noch deutlicher äußert sich dies im Rahmen einer Sterbebegleitung (vgl. *K12*). Hier ist das Beenden des Kontakts für die Expertin unvereinbar mit ihrem Auftrag, uneingeschränkt für die RS da zu sein (A, Z. 169ff.) und die Aussicht, eine Veränderung herbeizuführen, ist nicht vorhanden (ebd., Z. 107ff.). In beiden Fällen bildet auch das Ende der Beratung eine Ausnahme, da andere Herausforderungen und teilweise belastende Emotionen bei den Berater*innen auftreten können (vgl. *K12.3* und *K13.3*) als bei „regulären“ Abschlüssen (vgl. Kapitel 4.4).

Im Hinblick auf die erfolgte Ergebnisdarstellung und -analyse muss eingeräumt werden, dass die Erkenntnisse lediglich für die hier begrenzte Stichprobe gelten und nicht uneingeschränkt generalisierbar sind. Hinzu kommt, dass das Alter der Befragten wenig Variation aufweist (vgl. Kapitel 5.2). Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Expert*innenkompetenz anhand möglichst langjähriger Erfahrungen in der Mailberatung definiert wurde, woraus sich wiederum die Beschränkung auf eine Altersgruppe über 60 Jahren ergab. Es stellt sich die Frage, ob jüngere Mailberater*innen, deren Ausbildung noch nicht so lange zurückliegt, eventuell mehr auf dort erlerntes, explizites Beendigungswissen zurückgreifen. Da fünf Expertinnen zudem nicht mehr berufstätig sind, ist nicht auszuschließen, ob dieser Umstand – bedingt durch mehr Zeit für das Ehrenamt – ggf. Auswirkungen auf die Dauer der Mailkontakte haben könnte.

Des Weiteren beschränken sich die Ergebnisse lediglich auf die Perspektive der Berater*innen. Wie die RS die jeweiligen Vorgehensweisen und Abschlüsse empfunden haben oder welche Bedeutung sie dem Beratungsende beimessen, kann nur in Ansätzen auf Basis der teilweise hypothetischen Schilderungen der Interviewten beurteilt werden.

Die Ergebnisse der Interviews legen nahe, dass die Abschlussgestaltung von LZK im Rahmen des Mailangebots der TS mit settingspezifischen Herausforderungen verbunden ist. Diese resultieren zum einen aus der Vermischung von Beratung und Seelsorge, die mit den unterschiedlichen Problem- und Auftragslagen sowie dem individuellen Selbstverständnis der Mitarbeiter*innen zusammenhängt. Zum anderen verschwimmen häufig professionelle und private Rollen der Ehrenamtlichen. Zusätzlich existieren seitens der TS wenig bindende Vorgaben zur Ausgestaltung und Dauer der Kontakte, sodass die Berater*innen ihr Handeln weitestgehend an den Bedürfnissen der RS und persönlichen Vorstellungen ausrichten. All diese Aspekte bedeuten auf der einen Seite die Chance für die RS, von einem individuell zugeschnittenen Angebot zu profitieren, was sich von regulären psychosozialen Hilfsangeboten abhebt. Auf der anderen Seite ergibt sich für die Mitarbeiter*innen umso mehr die Herausforderung, die Nähe-Distanz-Regulation zu gewährleisten, da charakteristische Merkmale einer professionellen Beziehung nur begrenzt vorhanden sind. Die Ergebnisse deuten daraufhin, dass die Beziehungen zwischen RS und Mailberater*innen in LZK ähnlich eng ausfallen können wie solche im therapeutischen Face-to-Face-Kontext. Vor diesem Hintergrund lässt sich festhalten, dass die Abschlussgestaltung – und damit verbunden insbesondere die Auflösung der Beziehung – auch in der Mailberatung von großer Relevanz ist. Durch den Umstand, dass die Zielgruppe der beiden Settings sich oft überschneidet, scheinen Ablösungsprobleme von psychisch erkrankten RS, im Falle einer inadäquaten Beendigung nicht unüblich zu sein.

Die forschungsleitende Frage, wie Abschlüsse in diesem Setting gestaltet werden können, lässt sich aufgrund der Offenheit des Angebots und den vielen ineinandergreifenden Faktoren, die jeden Mailwechsel individuell machen, nicht pauschal beantworten. Die Studie deutet darauf hin, dass im Falle von Kontakten mit beraterischem Schwerpunkt, die in der Literatur vorgeschlagenen Beendigungsstrategien erfolgsversprechend eingesetzt werden können. Dies impliziert, dass sich solche Mailwechsel weitestgehend an den Phasen des Problemlöseprozesses aus der Face-to-Face-Beratung orientieren, sodass das Ende von Anfang an berücksichtigt werden kann. Dies sollte sich im methodischen Vorgehen insbesondere durch eine gründliche Klärung der Erwartungen der RS widerspiegeln, um Freundschaftswünsche zu minimieren. Es könnte gewinnbringend sein, die Formulierung auf der Homepage der TS dahingehend anzupassen, dass die Begrenztheit des Settings unmissverständlicher dargestellt wird (vgl. Kapitel 2.2.4). Um die Anzahl von Kontaktabbrüchen zu reduzieren, könnte zudem in den ersten Mails vereinbart werden, dass die RS eine mögliche Beendigungsabsicht kommunizieren. Außerdem sollte der Auftrag festgehalten werden, auch wenn dies im medialen Setting ggf. viel Geduld

erfordert. Auf Grundlage der Ergebnisse, ist davon auszugehen, dass darüber hinaus generelle Beratungsmethoden wie das Vermitteln situationsübergreifender Bewältigungsstrategien hilfreich sein können, um die Selbstständigkeit der RS zu fördern. Auffällig ist, dass trotz der Isolation der RS, keiner der Befragten den Ausbau des sozialen Netzwerks als Ziel benennt. Daher erscheint es sinnvoll die Mailberater*innen dafür zu sensibilisieren, diesen Aspekt verstärkt zu verfolgen, um späteren Ablösungsschwierigkeiten vorzubeugen. Des Weiteren scheinen sich auch konkrete Strategien für die „Endphase“, wie das Ausschleichen, im Mailkontext zu bewähren.

Im Hinblick auf vornehmlich seelsorgerische Kontakte, in denen weniger eine Veränderung, sondern vielmehr die Anteilnahme im Fokus steht, stoßen diese Beendigungsstrategien an ihre Grenzen. In diesen Fällen erhält die Beziehung zu dem*der Berater*in unter Umständen noch ein größeres Gewicht. Gleichzeitig wird die Einschätzung des Beendigungszeitpunktes wegen der wenig konkreten Zielvereinbarungen erschwert. Besonders zeigt sich dies im Rahmen von Begleitungen unheilbar kranker RS, die per se nicht auf eine klassische Beendigung ausgerichtet sind. Eine gelungene „Abschlussgestaltung“ scheint sich hier in erster Linie durch eine erfolgreiche Selbstfürsorge der Ehrenamtlichen auszuzeichnen. Ähnlich verhält es sich beim Thema Suizidalität, das von einigen Mitarbeiter*innen mit spezifischen Herausforderungen im Hinblick auf das Beenden verbunden wird. Hierbei werden den Mitarbeiter*innen durch die Supervision unterstützende Umgangsstrategien aufgezeigt.

Auch grundsätzlich lässt sich konstatieren, dass die Supervisor*innen bzw. Ausbilder*innen der TS einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Schulung der Abschlussgestaltung leisten können. Gemäß der Erkenntnisse dieser Studie, sollten grundlegende Beendigungsstrategien aus der Psychotherapie vermittelt werden und die Mitarbeiter*innen für die Bedeutung des Abschiednehmens sensibilisiert werden. Das Wissen sollte regelmäßig aufgefrischt werden und könnte je nach Bedarf durch Fortbildungen zu spezifischeren Themenschwerpunkten wie Suizidalität oder Bewältigungsmustern der RS, vertieft werden. Um vorzubeugen, dass das Abschiednehmen seitens der Mitarbeiter*innen als angstbesetzt oder vornehmlich negativ konnotiert wahrgenommen wird, könnten explizit die positiven Seiten aufgezeigt werden. Aufgrund der hohen Bedeutung, die der eigenen Persönlichkeit der einzelnen Berater*innen bei der TS beigemessen wird, könnte sich eine regelmäßige Reflexion eigener Anteile und ggf. früherer Trennungserfahrungen nachhaltig auf die Abschlussgestaltung auswirken. All diese Aspekte wiederum könnten auch in seelsorgerischen Begleitungen Anwendung finden und würden voraussichtlich sowohl zum langfristigen Erfolg des Mailkontaktes für die RS als auch zu einer gesteigerten Handlungssicherheit sowie einem verbessertem Wohlbefinden der Ehrenamtlichen beitragen.

Die Erkenntnisse dieser Studie legen nahe, dass auch in anderen Tätigkeiten, vornehmlich im sozialarbeiterischen/sozialpädagogischen Bereich, das Thema Abschlussgestaltung relevant ist. Zu denken ist an alle Arbeitsfelder, in denen eine längerfristige Begleitung stattfindet, beispielsweise im Rahmen des Betreuten Wohnens, insbesondere mit einer psychisch belasteten Zielgruppe. Wird diese Hilfe eingestellt, ist damit zu rechnen, dass es ohne eine adäquate Vorbereitung und Auflösung der entstandenen Beziehung zu ähnlichen Herausforderungen kommen kann, wie im Therapie-/Beratungssetting oder dem hier untersuchten Mailangebot. Daher sollten auch die dort tätigen Fachkräfte, z.B. im Rahmen von Fortbildungen, für dieses Thema sensibilisiert werden.

Abschließend ist im Hinblick auf die forschungsleitende Fragestellung dieser Arbeit anzumerken, dass es aus fachlicher Sicht nicht ausreicht, die Perspektive der Berater*innen zu beleuchten. Daher wäre es sinnvoll, im Rahmen zukünftiger Untersuchungen zu eruieren, wie eine gelungene Abschlussgestaltung aus Sicht der RS ablaufen sollte. Einen Einblick in deren Wahrnehmungen könnte einen wichtigen Beitrag für die Berater*innen leisten, ihre Vorgehensweise weiter zu modifizieren. Ferner könnte mithilfe einer Folgestudie untersucht werden, inwieweit eine heterogenere Stichprobe andere Ergebnisse hervorbringt. Zusätzlich gewinnbringend wäre eine quantitative Befragung der Ausbilder*innen der TS zu den standardmäßig vermittelten Inhalten zur Abschlussgestaltung. Daraus resultierend könnten – in Verbindung mit den hier qualitativ erhobenen Erkenntnissen – konkrete Bedarfe ermittelt werden, um das Ausbildungskonzept ggf. entsprechend anzupassen.

Literaturverzeichnis

- Abplanalp, E., Cruceli, S., Disler, S., Pulver, C. & Zwilling, M. (2020). *Beraten in der sozialen Arbeit. Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. Bern: Hauptverlag.
- Barouti, I. (2018). *Selbstwirksamkeit aufbauen. Wie Sie Herausforderungen aus eigener Kraft bewältigen*. Freiburg: Haufe.
- Bendel, O. (2020). Stichwort: *COVID-19*. Gabler Wirtschaftslexikon. Verfügbar unter: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/covid-19-122147/version-375400> [Zugriff am: 25.06.2020].
- Berwanger, J. (2020). Stichwort: *Corona-Krise*. Gabler Wirtschaftslexikon. Verfügbar unter: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/corona-krise-122373> [Zugriff am: 25.06.2020].
- Beushausen, J. (2016). *Beratung lernen. Grundlagen Psychosozialer Beratung und Sozialtherapie für Studium und Praxis*. Opladen: Barbara Budrich.
- Blömeke, B. (2020). *TelefonSeelsorge in Deutschland im Jahr 2019: Auswertung statistischer Daten*. Bonn/Berlin. Verfügbar unter: http://www.telefonseelsorge-ostoberfranken.de/cms/sites/default/files/statistik_ts_2019.pdf [Zugriff am: 25.06.2020].
- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Borg-Laufs, M. & Wälte, D. (2018). Prozessmodell der Beratung. In D. Wälte & M. Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 51-58). Stuttgart: Kohlhammer.
- Dechant, E. (2019). Ethos und Ethik in der TelefonSeelsorge. *Leidfaden*, (1), 63-65.
- Ellinger, N. (2020). Die Zukunft der Seelsorge in einer digitalen Welt. *Leidfaden. Fachmagazin für Krisen, Leid, Trauer*, 9 (1), 39-43.
- Engelhardt, E. M. (2018): *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Flick, U., von Kardorff, E & Steinke, I. (2009). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (7. Auflage). Hamburg: Rohwolt Taschenbuch.
- Glasenapp, J. (2013). *Emotionen als Ressourcen. Manual für Psychotherapie, Coaching und Beratung*. Weinheim: Beltz.
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (4. Auflage). Wiesbaden: VS.
- Grolimund, F. (2014). *Psychologische Beratung und Coaching*. Bern: Huber.
- Hartung, J. (2010). *Sozialpsychologie* (3., aktualisierte Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Auflage). Wiesbaden: VS.
- Hinrichs, C. (2003). *Onlineberatung. Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der sozialen Arbeit*. Chemnitz: RabenStück.
- Hintenberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 15 (1), 27-37.
- Jörns, K.-P. (2006). Das Verhältnis von Theologie und Kirche zur TelefonSeelsorge. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 231-245). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden*. Weinheim: Beltz.
- Kaiser, R. (2014). *Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kanfer, F. H., Reinecker, H. & Schmelzer, D. (2012). *Selbstmanagement-Therapie. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis* (5., korrigierte und durchgesehene Auflage). Berlin: Springer.
- Kohler, E. (2006). *Mit Absicht rhetorisch. Seelsorge in der Gemeinschaft der Kirche*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kuckartz, U. (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten* (3., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: VS.
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 16 (1), 33-45.
- Knatz, B. (2006). Methodische Konzepte der Telefonseelsorge im Internet. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 173-181). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2013). *Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen, Formen, Praxis*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Kreiner, B. (2015). Praxisrelevante Überlegungen zur Beendigung von Psychotherapien – Abschlussphase und Strategien. *Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, (01), 65-79.
- Kruse, J. (2015). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz* (2., überarbeitete und ergänzte Auflage). Weinheim: Beltz Juventa.
- Küchenhoff, J. (2019). Beziehung und Beziehungsarbeit. *psychosozial*, 42 (1), 39-49.
- Kühne, S. (2014). Einmal, nochmal, immer wieder – Mailberatung zwischen professionellem Handeln und Brieffreundschaft. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10 (1), 32-39.
- Lammers, C.-H. (2017). *Therapeutische Beziehung und Gesprächsführung. Techniken der Verhaltenstherapie*. Weinheim: Beltz.
- Lamnek, S. (2010). *Qualitative Sozialforschung* (5., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.
- Lauth, H.-J., Pickel, G. & Pickel, S. (2015). *Methoden der vergleichenden Politikwissenschaft. Eine Einführung* (2., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Leitner, A., Liegl, G. & Märtens, M. (2014). Unterschiedliche Verfahren – unterschiedliche Risiken? In A. Leitner, B. Schigl & M. Märtens (Hrsg.), *Wirkung, Risiken und Nebenwirkungen von Psychotherapie. Ein Beipackzettel für TherapeutInnen und PatientInnen* (S. 46-50). Wien: Facultas.
- Ludewig, K. (1999). Grundarten des Helfens. Ein Schema zur Orientierung der Helfer und der Helfer der Helfer. In H. Brandau (Hrsg.), *Supervision aus systemischer Sicht* (4. Auflage, S. 54-68). Salzburg: Otto Müller.
- Malzer-Gertz, M. & Gertz, M. (2018). Reguläre Therapiebeendigung und Behandlungsabbrüche. In K. von Sydow & U. Borst (Hrsg.), *Systemische Therapie in der Praxis* (S. 336-344). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.

- Märtens, M., Koschier, A. & Liegl, G. (2014). Beziehung gut, Ende gut – stimmt nicht immer: Die Qualität der therapeutischen Beziehung und ihr Einfluss auf Behandlungszufriedenheit und Dauer der Therapie. In A. Leitner, B. Schigl & M. Märtens (Hrsg.), *Wirkung, Risiken und Nebenwirkungen von Psychotherapie. Ein Beipackzettel für TherapeutInnen und PatientInnen* (S. 38-45). Wien: Facultas.
- McLeod, J. (2013). *Introduction To Counselling* (5th edition). Maidenhead: Open University Press.
- Meyer, M. & Wälte, D. (2018). Beratungsabschluss. In D. Wälte & M. Borg-Laufs (Hrsg.), *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention* (S. 281-287). Stuttgart: Kohlhammer.
- Morgenthaler, C. (2009). *Seelsorge. Lehrbuch praktische Theologie*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Meuser, M. & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen*. (S.441-471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Meuser, M. & Nagel, U. (2009). Experteninterview und der Wandel der Wissensproduktion. In A. Bogner, B. Littig & W. Menz (Hrsg.), *Experteninterviews. Theorien, Methoden, Anwendungsfelder* (3., grundlegend überarbeitete Auflage, S. 35-60). Wiesbaden: VS.
- Müller-Ebert, J. (2001). *Trennungskompetenz: die Kunst, Psychotherapien zu beenden*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Müller-Ebert, J. (2018). Das Therapieende. In A. Gumz & S. Hörz-Sagstetter (Hrsg.), *Psychodynamische Psychotherapie in der Praxis* (S. 614-624). Weinheim: Beltz.
- Nauer, D. (2014). *Seelsorge. Sorge um die Seele* (3., überarbeitete und erweiterte Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.
- Noyon, A. & Heidenreich, T. (2020). *Schwierige Situationen in Therapie und Beratung. 34 Probleme und Lösungsvorschläge* (3., erweiterte Auflage). Weinheim: Beltz.
- Nußbeck, S. (2019). *Einführung in die Beratungspsychologie* (4. Auflage). München: Ernst Reinhardt.
- Ortmann, K. (2018). *Soziale Arbeit als Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Oswald, A. (2018). Onlineberatung - Ist Mailberatung noch eine angemessene Form, um Jugendliche und junge Erwachsene in (suizidalen) Krisen zu erreichen? Eine sozio-technische Analyse. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14 (1), 1-15.
- Pfab, W. (2020). *Kompetent beraten in der sozialen Arbeit. Bausteine für eine gute Beratungsbeziehung*. München: Ernst Reinhardt.
- Pickel, G. & Pickel, S. (2009). Qualitative Interviews als Verfahren des Ländervergleichs. In S. Pickel, D. Jahn, H.-J. Lauth & G. Pickel (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen* (S. 441-464). Wiesbaden: VS /GWV Fachverlage.
- Przyborski, A. & Wohlrab-Sahr, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. Auflage). München: Oldenbourg.
- Rauchfleisch, U. (2001). *Arbeit im psychosozialen Feld. Beratung, Begleitung, Psychotherapie, Seelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Rauchfleisch, U. (2016). Unterschiede zwischen seelsorglichen, beratenden und therapeutischen Kontakten in der Telefonseelsorge. In E. Hauschildt & B. D. Blömeke (Hrsg.), *Telefonseelsorge interdisziplinär* (S. 67-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rechtien, W. (2004). *Beratung. Theorien, Modelle und Methoden* (2. Auflage). München: Profil.
- Rieber-Hunscha (2005). *Das Beenden der Psychotherapie. Trennung in der Abschlussphase*. Stuttgart: Schattauer.
- Rubruck, D. (2013). Die Beziehungsgestaltung in der E-Mail-Beratung. In S. B. Gahleitner (Hrsg.), *Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und praktische Weiterentwicklungen* (S. 154-161). Weinheim: Beltz Juventa.
- Rückert, N. (2014). Seelsorge im Gespräch. Psychotherapie, Beratung oder was sonst? In F. Heckmann (Hrsg.), *Lebensweisheit und Praktische Theologie* (S. 101-114). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rogers, C. R. (2004). Klientenzentrierte Psychotherapie. In W. M. Pfeiffer (Hrsg.), *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie* (18. Auflage, S. 17-61). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch.
- Rogers, C. R. (2018). *Die nicht-direktive Beratung* (ungekürzte Ausgabe, 15. Auflage). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch.
- Sannwald, R. (2013). Das Beenden der psychotherapeutischen und psychoanalytischen Behandlung. In R. Sannwald, M. Schulte-Markwort & F. Resch (Hrsg.), *Psychotherapeutische Fertigkeiten* (S. 133-154). Göttingen: Vandenhoeck Ruprecht.
- Schäfter, Cornelia (2010): *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS.
- Schettler, R. (2006). TelefonSeelsorge, Krisendienste und die Suizidprävention – „Keiner bringt sich gerne um“. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 191-201). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schlippe-Weinberger, S., Lindner, H. & Ellinger, S. (2011). *Personenzentrierte Beratung*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schnell, T. (2018). *Das Ende in der Psychotherapie erfolgreich gestalten*. Berlin: Springer.
- Schohe, S. (2006). Das Konzept der TelefonSeelsorge. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 25-32). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Seidlitz, H. (2006). Die Ausbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 49-69). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2008). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Auflage). Weinheim: Juventa.
- Skolek, R. (2014). Der Mensch als Methode. Risiken, Nebenwirkungen und Schäden in der Psychotherapie aus Sicht der Analytischen Psychotherapie. In A. Leitner, B. Schigl & M. Märtens (Hrsg.), *Wirkung, Risiken und Nebenwirkungen von Psychotherapie. Ein Beipackzettel für TherapeutInnen und PatientInnen* (S. 82-86). Wien: Facultas.
- Stangl, W. (2019a). Stichwort: *Gegenübertragung*. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Verfügbar unter: <https://lexikon.stangl.eu/23448/gegenuebertragung/> [Zugriff am 30.06.2020].

- Stangl, W. (2019b). Stichwort: *Selbstwirksamkeitserwartung*. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Verfügbar unter: <https://lexikon.stangl.eu/2377/selbstwirksamkeitserwartung/> [Zugriff am 18.06.2020].
- Stangl, W. (2019c). Stichwort: *Schema*. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Verfügbar unter: <https://lexikon.stangl.eu/2271/schema/> [Zugriff am 18.06.2020].
- Stucki, C. (2004). *Die Therapiebeziehung differentiell gestalten. Intuitive Reaktionen, Patientenwahrnehmung und Beziehungsverhalten von Therapeuten in der Psychotherapie*. Bern: Selbstverlag. Dissertation.
- Thiery, H. (2011). Von der Telefonseelsorge zur Beratung im Netz. *Wege zum Menschen*, 63 (5), 421-437.
- TS (2014). *TelefonSeelsorge und Offene Tür in Deutschland. Handbuch* (Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V. & Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür, Hrsg.). Berlin/Bonn. Verfügbar unter: http://www.telefonseelsorge.de/sites/default/files/TS_Organisationshandbuch_2014_web.pdf [Zugriff am: 25.06.2020].
- TS (2018). *Mailseelsorge*. Verfügbar unter: <https://online.telefonseelsorge.de/content/mailseelsorge> [Zugriff am: 25.06.2020].
- TS (o.J.a). *Was ist TelefonSeelsorge?* Verfügbar unter: <http://www.telefonseelsorge-duesseldorf.de/cms/node/2> [Zugriff am: 23.06.2020].
- TS (o.J.b). *Die Ursprünge der TelefonSeelsorge*. Verfügbar unter: <http://www.telefonseelsorge-re.de/Unterseiten/Wissen3.html> [Zugriff am: 23.06.2020].
- Weiss, C. (2006). Supervision ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 70-80). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wirth, H.-J. (2019). Psychotherapie als echter Dialog. Wechselseitige Bezogenheit als zentrale Triebkraft der therapeutischen Beziehung. *psychosozial*, 42 (1), 50-66.
- Warschburger, P. (2009). *Beratungspsychologie*. Heidelberg: Springer.
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS /Springer Fachmedien.
- Weinhardt, M. (2012). Beratung im Internet. *Kontext*, 43 (1), 22-38.
- Wilhelm, A. (2006). Das System der TelefonSeelsorge im Internet. Die Herausforderung der Datensicherheit im Internet. In T. Weber (Hrsg.), *Handbuch Telefonseelsorge* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 165-172). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Anhang

Der Anhang befindet sich auf der beigefügten CD.

Anhang 1: Übersicht zur Abgrenzung von Beratung, Therapie und Seelsorge

Anhang 2: Interviewmaterialien

2.1 Interviewleitfaden

2.2 Kurzfragebogen

2.3 Einverständniserklärung

Anhang 3: Transkripte der Interviews

3.1 Interview mit A

3.2 Interview mit B

3.3 Interview mit C

3.4 Interview mit D

3.5 Interview mit E

3.6 Interview mit F

Anhang 4: Auswertungsmaterialien

4.1 Kodierleitfaden

4.2 Kategoriensystem

Anhang 5: Internetquellen

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich meine Masterthesis zum Thema

*Gestaltung von Beratungsabschlüssen – Eine Interviewstudie mit aktiven Mailberater*innen der TelefonSeelsorge*

selbstständig verfasst und keine anderen Hilfsmittel, als die angegebenen benutzt habe. Alle Stellen, die von Autor*innen wörtlich oder sinngemäß übernommen sind, habe ich durch Angabe von Quellen als Zitat kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher weder in Teilen noch insgesamt einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Düsseldorf, den 01.07.2020



Henrike Hülsmann

THESIS AM
FACHBEREICH SOZIAL- UND
KULTURWISSENSCHAFTEN
DER HOCHSCHULE DÜSSELDORF