

Beratung Aktuell 3 -2002

*Stefan Schumacher*

## Strukturen zwischenmenschlicher Gewalt Erfahrungen aus der TelefonSeelsorge

Wir leben in einer modernen Welt und erfahren in verschiedenen Lebensbereichen den Fortschritt und die Entwicklung unserer Gesellschaft. Über unsere kulturelle Entwicklung und Bildung bekommen wir alle nötigen Einsichten über die Möglichkeiten einer zivilisierten Lebensart und den vollständigen Respekt der Menschenrechte. Dennoch ereignet sich in Europa Gewalt gegenüber schwächeren Mitgliedern der Gesellschaft, speziell gegenüber Frauen und Kindern. Aus diesem Grund fördert die europäische Kommission über die Daphne-Initiative Projekte, die darauf zielen, die Wahrnehmung dieses Problems und seine Rahmenbedingungen besser zu verstehen, und erfolgreiche Umgangsformen und Programme auszutauschen, die zur Verhütung von Gewalt beitragen und den Schutz von Opfern der Gewalt fördern.

Die TelefonSeelsorge Hagen hatte die Gelegenheit, im Jahr 2000 an einer europäischen Studie mitzuwirken, die sich mit dem Phänomen der Gewalt im Kontext der TelefonSeelsorge auseinandersetzen sollte. Die wichtigsten Ergebnisse und Einsichten möchte ich in diesem Artikel wiedergeben.

### 1) Das Europäische Projekt VOICES zu Gewalt am Telefon

Das Voices-Projekt (Voluntary Organisation For International Children' Teenagers' And Women's Emergency Service) wurde über die Laufzeit von einem Jahr von Telefono Amico Italia, der TelefonSeelsorge in Deutschland, Télé-Accueil in Belgien und IFOTES (International Federation Of Telephonic Emergency Services) ausgeführt. Es hatte zum Ziel, über den Austausch von Erfahrungen und Wissen geeignete Interventionen und mehr Möglichkeiten am Telefon bei Anrufen von Kindern, Jugendlichen und Frauen, die Missbrauch erleiden oder unter psychischer oder physischer Gewalt leiden, zu entwickeln. Darüber hinaus war beabsichtigt, für mehr Sensibilität gegenüber Gewaltstrukturen beizutragen, präventive Maßnahmen zu initiieren und für das Eintreten von Respekt und Gewaltfreiheit gegenüber Kindern und Frauen zu ermutigen.

Alle Formen von Gewalt führen zum Verlust der Würde und Unantastbarkeit menschlichen Lebens. Sie reduzieren den Respekt und die Achtung gegenüber dem Individuum.

## Beratung Aktuell 3 -2002

Dennoch gibt es einen Weg aus dieser Situation: es ist sehr wichtig, dass die Opfer nicht allein gelassen werden. Gewalt muss in Worte gefaßt werden damit eine Umgangsform gesucht werden kann. Insofern ist der erste Schritt, um aus der Spirale von Gewalt herauszukommen, jemanden zu haben, mit dem ich vertrauensvoll über meine Gewalterfahrung sprechen kann. Für diese Möglichkeit ist die TelefonSeelsorge eine erste initiale Anlaufstelle für Opfer von Gewalt.

Im Rahmen des Projekts gab es ein Wissenschaftsteam, das für Deutschland von den TS-Stellen Dortmund und Hagen vertreten wurde und ein Trainingsteam, das von den TS-Stellen Berlin, Darmstadt und Wesel repräsentiert wurde. Die Ziele des Projekts waren:

- Die Erarbeitung einer Studie mit empirischen Erhebungen zum Thema Gewalt in der TelefonSeelsorge gegenüber Frauen, Kindern und Jugendlichen.
- Die Arbeit an einem Netzwerk zur Verbesserung der Hilfsmassnahmen bei Gewalt.
- Die Entwicklung eines Fortbildungstrainings zum Thema Gewalt am Telefon für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge.
- Die Konzeption eines TV-Spots und einer Internethomepage als Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Aufgabe der Hagener TelefonSeelsorge bestand schwerpunktmäßig in der Erhebung qualitativer und quantitativer Daten zum Thema Gewalt und der Beobachtung von Gewaltphänomenen am Telefon. Diese Ergebnisse sollten dann einfließen in die Erarbeitung von Weiterbildungsmaßnahmen und Überlegungen zur Prävention und Vernetzung mit anderen Hilfseinrichtungen in Deutschland.

## 2) Empirische Beobachtungen

Die statistischen Untersuchungen in den einzelnen Ländern haben gezeigt, daß Gewalt nur zu einem relativ geringen Prozentsatz ein Thema bei Anruferinnen und Anrufern in der TelefonSeelsorge ist. Dieses geringe Ergebnis hat uns überrascht. Aus diesem Grunde wurden in Deutschland drei qualitative Untersuchungen zusätzlich durchgeführt, um das statistische Ergebnis zu überprüfen und die Formen von Gewalt näher zu bestimmen.

- In der TelefonSeelsorge Hagen und Dortmund wurden zwei Gesprächskreise mit Mitarbeitenden durchgeführt, in denen erörtert wurde, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Thema Ge-

## Beratung Aktuell 3 -2002

- walt am Telefon wahrnehmen und welche Fallbeispiele es dazu gibt.
- In der Katholischen TelefonSeelsorge Berlin wurde im Rahmen einer Supervisionsgruppe zusammen mit Mitarbeitenden das Thema Gewalt unter zwei Fragestellungen reflektiert; "Wo erlebst Du am Telefon Gewalt und Aggression"? und "Wo übst Du selbst Aggressivität und Gewalt aus"?
  - In einem dritten Schritt wurden in der TelefonSeelsorge Hagen zwei mal 150 Gesprächsprotokolle inhaltlich detailliert auf Themen der Gewalt hin untersucht und mit den statistischen Ergebnissen verglichen.

### 3) Ergebnisse

Bei den Gesprächen mit Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge Dortmund und Hagen waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überrascht, daß statistisch Gewalt am Telefon nur so einen kleinen Teil ausmachen sollte (weniger als 2%). Subjektiv schätzten die Gesprächsteilnehmer den Anteil an Gewaltthemen viel höher ein (zwischen 10 bis 15%). Alle konnten eine Reihe von Fallbeispielen aufzeigen, in denen Frauen, Kinder und Jugendliche von Gewaltsituationen betroffen waren. Aber auch Gewalt gegen Männer und strukturelle Formen der Gewalt tauchten anhand der Fallbeispiele auf.

Im Rahmen der Supervisionssitzung der Katholischen TelefonSeelsorge Berlin wurde deutlich, daß Gewalt am Telefon nicht allein Thema der Anruferinnen und Anrufer in ihrem jeweiligen Lebenskontext ist, sondern Gewaltsituationen sich vielfach auch zwischen Anrufer und Mitarbeiterin abspielen. Immer wieder wird während Telefongesprächen von Seiten der Anrufer psychische Gewalt ausgeübt durch aggressives Verhalten, Bedrohungen, Erpressungen, oder indem die Mitarbeiterin unter Druck gesetzt oder sexuell belästigt wurde. Ein typisches Beispiel hierfür ist die Aussage: "*Wenn Sie mir nicht helfen, kann ich nicht weiter leben*"; oder: "*Sie sind dafür verantwortlich, daß ich unter mein Leben einen Schlußstrich ziehe*" oder "*Ich brauche Ihre Stimme, um mich jetzt befriedigen zu können*". Umgekehrt stehen auch Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter in der Gefahr, verbale Gewalt auszuüben, wenn sie mit Ungeduld, innerem Ärger, Frustration oder Mißtrauen Anrufenden begegnen. Im Rahmen dieses Gesprächskreises wurde deutlich, daß Gewalt in der TelefonSeelsorge nicht nur als Thema bei dem Anrufer oder der Anruferin auftaucht, sondern auch Situationen entstehen, selbst in verbale oder tonale Gewaltstrukturen verwickelt zu werden. Diese Situation verstärkt sich in den letzten Monaten zunehmend durch Störanrufe aufgrund der kostenfreien Nutzung der TelefonSeelsorge über die Mobilfunknetze.

## Beratung Aktuell 3 -2002

Auf diesem Hintergrund wünschten sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein verstärktes Bewusstsein zum Thema Gewalt, mehr Wissen über Gewaltstrukturen und mehr Sensibilität im Umgang mit Anrufern, die Gewalt als Thema einbringen.

Die Untersuchung der Gesprächsprotokolle zeigte deutlich, daß tatsächlich Gewalt viel häufiger Thema bei Gesprächen der Telefonseelsorge ist als die statistischen Ergebnisse es darstellen. Denn bei der Auszählung von 150 Gesprächsprotokollen stellte sich heraus, dass in 29 Fällen Formen der Gewalt Inhalt des Gesprächs war. Dies sind nahezu 20% (!!!) der Anrufe. Natürlich tauchte hier die Frage auf, wie es zu so einer großen Differenz zwischen statistischen und qualitativen Ergebnissen kommen kann. Dazu ist wichtig zu erklären, wie die Gesprächsprotokolle in Deutschland angefertigt werden: Nach jedem Gespräch füllt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter ein zweiseitiges Protokoll aus. Auf der Rückseite werden schriftlich Angaben zum Gesprächsverlauf, zu den Inhalten und zu den besonderen Merkmalen des Anrufs gemacht. Auf der Vorderseite des Protokolls werden per Ankreuzverfahren statistische Angaben zu Alter, Geschlecht und unter anderem auch zu den Themen des Gesprächs gemacht. Die Angaben werden natürlich nicht abgefragt, sondern aus dem Gespräch erschlossen. Die Gesprächsthemen sind in unterschiedliche Merkmale eingeteilt - wie "Sucht"; "Partnerschaft"; "Krankheit", oder eben auch "Gewalt".

Bei der Analyse der Gesprächsprotokolle zeigte sich, daß in den genannten 29 Protokollen über die Beschreibung der Gesprächsinhalte Formen von Gewalt erkennbar wurden, auf der Vorderseite jedoch das Item „Gewalt“ nur in drei Fällen angekreuzt wurde. In den anderen Fällen wurde statt dem Item "Gewalt" ein anderes Merkmal angekreuzt - zum Beispiel "Familie" oder "Partnerschaft" oder "Sucht".

Aus dieser Beobachtung lassen sich zweierlei Schlussfolgerungen ziehen:

- Gewalt wird als Thema des Gesprächs zwar emotional wahrgenommen und bei der Protokollierung der Gespräche auch beschrieben. Bei den statistischen Angaben wird jedoch der Gewaltaspekt in den meisten Fällen unter anderen Oberthemen subsummiert und fällt dadurch aus dem Wahrnehmungsbereich heraus. Anders ausgedrückt: Im Rahmen von Gesprächen am Telefon wird Gewalt als ein "Begleitphänomen" familiärer, partnerschaftlicher oder beruflicher Zusammenhänge wahrgenommen, jedoch nicht als eigene Kategorie, die in den statistischen Angaben ihren Niederschlag findet.
- Gewaltphänomene sind statistisch nur erfaßt, wenn sie im Zentrum des Gesprächs stehen - zum Beispiel bei massiver kör-

## Beratung Aktuell 3 -2002

perlicher Gewalt oder Vergewaltigung. Diese Gewaltphänomene liegen bei 2% aller Gespräche. Alle anderen Gewaltphänomene, besonders die psychischen Formen von Gewalt sind statistisch nicht erfasst, sondern nur aus den qualitativen Beschreibungen der Gesprächsprotokolle ersichtlich. Nimmt man diese Anzahl hinzu, so ergibt sich eine Quote von etwa 20% von Anrufen, in denen Gewaltphänomene beschrieben werden.

Nachdem über diese Beobachtung in Hagen informiert wurde und an alle die Bitte gerichtet wurde, genauer auf Gewaltphänomene bei Gesprächen zu achten, ist prompt der Anteil an Gewaltgesprächen sprunghaft gestiegen. In unserer aktuellen Jahresstatistik hat sich das Thema Gewalt nahezu verdoppelt. Das spricht für eine höhere Sensibilität in der Wahrnehmung von Gewaltphänomenen. Ziel jener Sensibilisierung und vermehrte Kompetenzen in Gesprächsführung und Begleitungsstrategien am Telefon bei Gewaltthemen hatte letztlich auch das spezielle Training für Mitarbeitende der TelefonSeelsorge zum Ziel, das im Rahmen des Projekts entwickelt wurde.

Eine genaue Beschreibung der unterschiedlichen Gewaltphänomene, wie sie im Rahmen von TelefonSeelsorge vorkommen, soll nun im kommenden Abschnitt beschrieben werden.

### 4) Systematische Phänomenologie

So unterschiedlich wie die allgemeinen Gesprächsanlässe in der TelefonSeelsorge sind, so unterschiedlich sind auch die Arten der Gewalt, die sich in Gesprächen am Telefon erkennen lassen. Es scheint mir wichtig, im Rahmen dieser Studie das Phänomen Gewalt ein wenig genauer zu betrachten und zu systematisieren. Dadurch lassen sich für Fort- und Weiterbildung im Umgang mit Gewalt mögliche Handlungs- und Übungsfelder beschreiben. Darüber hinaus ist eine Systematisierung des Gewaltphänomens wichtig für die bessere Wahrnehmung von Gewaltsituationen, was Begleitende am Telefon eher in die Lage versetzt, bewusst und strukturiert mit dem Thema umzugehen.

Grundsätzlich lassen sich zwei Wahrnehmungspositionen bei Gewalt unterscheiden: zum einen die *inhaltliche* Wahrnehmung, d.h. um welche Gewaltform es sich thematisch handelt und wie sie sich ereignet, zum anderen eine *formale* Wahrnehmung, d.h. in welchen Strukturen und Wahrnehmungspositionen die Gewalterfahrung beschrieben oder erlebt wird.

#### 1.1 Die Inhaltliche Wahrnehmung von Gewaltsituationen

## Beratung Aktuell 3 -2002

Die inhaltliche Form von Gewalt soll zunächst an einigen typischen Anruferbeispielen dargestellt werden:

- Kinder rufen verängstigt an und berichten, dass sie in der Schule von anderen Schülern um Geld und Sachgegenstände erpresst werden.
- Ein Mann ruft an und kündigt an, dass er nicht weiß, ob er gewalttätig werden wird, wenn ihn seine Frau wieder verbal provoziert.
- Eine Frau erzählt, dass sie als Verkäuferin in einer Ladenkette arbeitet und von ihren Arbeitskolleginnen gemobbt wird um sie so zur Kündigung zu zwingen.
- Ein Angestellter berichtet, dass er von der Geschäftsführung ständig unter Druck gesetzt wird, weil sie erreichen wollen, dass er freiwillig kündigt.
- Ein Junge ruft an, dass er Angst vor einer Mutprobe hat, aber dazu gezwungen wird, um in der Clique dazuzugehören.
- Ein Ausländischer Mitbürger traut sich nicht mehr allein auf die Strasse, weil er sich vor Fremdenhass fürchtet.
- Eine Anruferin hat sich mit einem Messer selbst aufgeritzt und blutet an vielen Körperstellen.
- Eine Frau ruft an und berichtet, dass sie von Partner bereits drei mal Krankenhausreif geschlagen wurde, aber sie kann sich nicht lösen.
- Eine Frau wird beim Sex grün und blau geschlagen, aber sie liebt ihn.
- Eine Anruferin wird vom Vater mißbraucht. Sie ist mager-süchtig und suizidal.
- Ein Mann droht damit, seine Frau zu erschlagen, wenn sie sich von ihm trennt. Sie tut es nicht, u.a., weil er reich ist und sie luxuriös lebt.
- Eine Frau, die sich von ihrem Partner getrennt hat, wird von ihm bedroht, so daß sie sich nicht mehr vor die Tür traut.
- Eine Frau ist hochschwanger und wird von den Schwiegereltern gemobbt. Der Mann unterstützt sie nicht, sondern beschwichtigt.
- Der Partner einer schwangeren Frau verlangt, daß sie das Kind abtreibt und setzt sie psychisch unter Druck.
- Die Eltern einer Frau machen der Anruferin Druck ihren Partner zu verlassen, weil der nicht erfolgreich im Beruf ist.
- Kinder flüchten auf die Straße und rufen aus der Telefonzelle an, weil die Eltern sich prügeln. Sie haben Angst.
- Vor der Zeugnisausgabe haben Kinder Angst von Prügel wegen schlechten Noten und wollen nicht mehr nach Hause.
- Eine Frau von 2 Kindern will nicht, daß die Kinder zum Großvater gehen, weil er sie früher sexuell belästigt hatte.

## Beratung Aktuell 3 -2002

- Eine Frau glaube, daß ihr Mann vom Vater mißbraucht wurde. Der Mann wehrt das ab. Der Vater will unbedingt das Enkelkind für ein Wochenende haben. Die Frau hat Angst vor möglichem Mißbrauch.
- Verbale Gewalt am Telefon gegenüber der Diensthabenden: Wenn Sie mir nicht sagen, was ich tun soll, dann passiert etwas Schlimmes.

Über die Auswertung der Gesprächsanlässe lassen sich unterschiedliche Gewaltphänomene unterscheiden, die in Anrufen bei der TelefonSeelsorge angesprochen oder wahrnehmbar werden:

- Gewalt kann sich gegen sich selbst oder gegen andere Menschen richten.
- Gewalt kann Männer, Frauen oder Kinder als "Täter" oder "Opfer" betreffen.
- Gewalt kann im innerfamiliären oder außerfamiliären Bereich stattfinden.
- Gewalt kann physischer oder psychischer Art sein.
- Gewalt kann unterschiedliche Ausprägungen haben: statusorientiert; machtorientiert, sexuell orientiert.
- Gewalt kann sich zwischen Individuen und oder Gruppen abspielen.
- Gewalt kann sich zwischen Anrufer und Berater abspielen.

### 4.2) Die formale Wahrnehmung von Gewaltsituationen

Die geschilderten Gewaltphänomene lassen sich in einem zweiten Schritt auf sechs unterschiedlichen strukturellen Ebenen beschreiben. Diese formalen Ebenen können helfen, das Gewaltphänomen besser zu analysieren und einzuordnen:

- Die *erste Ebene* betrifft die Zeiteinordnung (Wann?): Handelt es sich um eine Gewalterfahrung (Vergangenheit), um ein aktuelles Gewaltgeschehen (Gegenwart) oder um eine Gewaltankündigung oder Gewaltbefürchtung (Zukunft). Alle drei Zeitebenen lassen sich in Gesprächen am Telefon wiederfinden.
- Die *zweite Ebene* betrifft die Umgebung (Wo?). Jede Gewaltsituation findet in einer bestimmten Situation, an einem bestimmten Ort und in einem konkreten Kontext statt (z.B. im Beruf, zu Hause, in der Schule, während des Beischlafs usw.).
- Die *dritte Ebene* betrifft die Gewaltstrategien (Wie). Über diese Ebene lässt sich erkennen, auf welche Weise Gewalt ausgeübt wird, mit welchen Mitteln, durch welche Ausprägung. Hier lässt sich auch erkennen, wie ein Gewaltanwender vorgeht und wie sich die betroffene Person verhält (Interaktionsmuster).

## Beratung Aktuell 3 -2002

- Die *vierte Ebene* betrifft die Überzeugungen und Werte, die im Zusammenhang mit Gewalt eine Rolle spielen (Warum?). Welche Motive hat der Gewaltanwender oder die Täterin? Welchen Zweck soll die Gewalt erfüllen? Was glaubt die von Gewalt betroffene Person über die Gewaltsituation oder die gewalttätige Person. Welche innere Haltung nehmen die Beteiligten in der Situation ein?
- Die *fünfte Ebene* beschreibt das Selbstbild des Täters und des Opfers (Wer?). Welche Identität nehmen die Betroffenen in der Situation ein. Als was definieren sich die beteiligten Personen oder Gruppen?
- Die *sechste Ebene* beschreibt die Zugehörigkeit zu der geschilderten Gewaltsituation (Wozu?). Wie ordnet sich die Person in die geschilderte Handlung ein: als Betroffene, als Gegenüber, als Beobachterin?

Werden alle unterschiedlichen Wahrnehmungsebenen analysiert und die konkreten Phänomene in die Wahrnehmungspositionen integriert, entsteht ein situationsspezifisches Bild von der Gewaltstruktur. Die Unterscheidung jener Ebenen zeigt zum einen die Vielschichtigkeit von Gewaltphänomenen und sie ermöglicht, für jede Gewaltsituation spezifische Perspektiven oder Blickwinkel einzunehmen. Angesichts dieser Komplexität wird deutlich, dass es notwendig ist, die Gewaltthematik im Rahmen von Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge stärker als bislang zu berücksichtigen. Das dürfte darüber hinaus für alle Beratungs- und Betreuungseinrichtung im psychosozialen Bereich gelten

### 5) Beurteilung des Gewaltphänomens aus den Beobachtungen des Projekts und den Gesprächen der TelefonSeelsorge Hagen

Die statistischen Auswertungen haben gezeigt, daß Gewalt als Thema nur geringfügig Inhalt von Gesprächen am Telefon zu sein scheint. Der Schein trügt jedoch. Qualitative Stichproben aus Gesprächsprotokollen zeigen, daß Gewalt in über 20% der Gespräche eine Rolle spielt. Die Statistiken des deutschen Kinder- und Jugendtelefons zeigen darüber hinaus, daß bereits Kinder und Jugendliche vielfachen Formen von Gewalt ausgesetzt sind. Bei Jungen sind es vor allem Gewalterfahrungen im Zusammenhang mit Machtausübung: Prügeleien, Erpressung, Mutproben im Zusammenhang mit Gewalttätigkeiten etc. Mädchen sind besonders Formen sexueller Gewalt ausgesetzt. Auch wenn das Daphne Projekt seinen Gewaltschwerpunkt auf Frauen und Kinder - speziell Mädchen ausrichtet, so ist es uns

## Beratung Aktuell 3 -2002

doch wichtig an dieser Stelle darauf hinzuweisen, daß Männer und Jungen ebenfalls in großem Umfang von Gewalt betroffen sind.

Alle Formen von Gewaltanwendung bedingen eine Abwertung der Würde und Unantastbarkeit der Person. Sie setzen den Respekt und die Achtung des menschlichen Individuums herab. Gewalterfahrungen von Kindern und Jugendlichen verursachen Ohnmachtsgefühle und Ängste. Die Stärkung des eigenen Selbstwerts wird in vielen Fällen durch Gegengewalt versucht auszugleichen oder Ohnmacht und Angst führen in eine innere wie äußere Abschottung. So etabliert sich die Anwendung oder das Erdulden von Gewalt als Teil des menschlichen Daseins und reguliert mancherlei Formen der sozialen Zugehörigkeit. Gewalt und Gewalterfahrung wird zunehmend nicht mehr bewußt wahrgenommen, weil sie zu einem Teil automatisierter Verhaltensstrategien wird. Die Strategien und Reaktionen im Umgang mit Gewalt entsprechen den eigenen Erfahrungen kindlicher und jugendlicher Sozialisation.

Die erlernten Verhaltensstrategien der Gewaltausübung lassen sich im Erwachsenenalter in unterschiedlichen Kontexten wiederfinden: in Familien gegenüber dem Ehepartner, den Kindern, den Eltern. In beruflichen Situationen durch Mobbing. In gesellschaftlichen Kontexten durch psychische oder physische Diskriminierung von Minderheiten. In wirtschaftlichen Segmenten durch „feindliche Übernahmen“ von Konzernen. In politischen Feldern durch Korruption. In allen Fällen bildet Gewalt den zentralen Motor. Damit jene Muster der Gewalt ausgeübt werden können, braucht es sowohl auf der sogenannten Täterseite - und Opferseite bestimmte innere Grundzustände, die eine Gewaltsituation stabilisieren: Unserer Beobachtung nach haben wir es auf Täterseite mit dem Phänomen eines verminderten Selbstwertgefühls zu tun gekoppelt mit einem Bedürfnis nach Machtausübung oder Beherrschung. Die geringe Selbstachtung korrespondiert mit einer geringen Achtung des Gegenübers und erzeugt so die Gewalthandlung. Auf Opferseite entstehen in Gewaltsituationen Empfindungen von Ohnmacht, Hilflosigkeit, Starre, Angst und Bewegungslosigkeit aber auch Scham- und Schuldgefühle. Das Wechselspiel von Macht und Ohnmacht und der geringen Selbst- bzw. Fremddachtung in Verbindung mit Schuldgefühlen und Scham führen in eine zunehmende Isolation und Tabuisierung von Gewaltsystemen. Gewalt wird als Mechanismus nicht mehr wahrgenommen, nicht benannt, verdrängt oder verschleiert. Typische und häufig gerade auch widersprüchlich oder paradox wirkende Aussagen von Gewaltbetroffenen machen das deutlich:

- Warum gerade ich? .... Er wird sich noch ändern.
- Bin ich schuld? .... Ich liebe ihn doch.

## Beratung Aktuell 3 -2002

- Was denken die anderen? ... Bin ich keine gute Ehefrau gewesen?
- Ich schäme mich so. .... Die anderen können das sicher nicht verstehen.
- Es kann mir eh niemand helfen. ... Ich halte das nicht länger aus.
- So schlimm ist es doch gar nicht. .... Das lasse ich mir nicht länger gefallen.
- Woanders geht es auch nicht besser zu. .... Soll ich ihn anzeigen?
- Ich bin wütend und traurig zugleich. .... Wie läßt sich das alles in Worte fassen?

Einen Ausweg aus Gewaltsituationen gibt es dennoch: Es ist wichtig, dass Betroffene mit ihren zwiespältigen Gefühlen nicht alleine bleiben. Der erste Schritt aus der Gewalt ist, das Gespräch mit vertrauensvollen Menschen zu suchen. Doch gerade hier liegt das Problem: Wir Menschen neigen zur Tabuisierung von Gewalt. Daher machen viele Betroffene die Erfahrung, dass ihre Erlebnisse für unglaubwürdig gehalten werden, bagatellisiert oder verharmlost werden oder vorschnelle unangemessene Ratschläge erteilt werden. So geraten Betroffene noch mehr in ihre Isolation und Hoffnungslosigkeit.

Die TelefonSeelsorge kann für Gewaltsituationen ein wichtiger Ansprechpartner sein. Sie arbeitet sehr niederschwellig durch Anonymität und Vertraulichkeit und ist jederzeit dienstlich besetzt. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zudem durch ihre persönlichen und soziales Engagement in der Lage, vertrauensvoll und sensibel auf behutsame Weise mit Betroffenen ins Gespräch zu kommen. TelefonSeelsorge kann einen ersten wichtigen Schritt leisten, Menschen aus dem Weg von Gewalt zu begleiten durch Information, Entlastung, Beratung oder Vermittlung.

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter der Homepage:  
<http://www.projectvoices.org>

### Zusammenfassung

In Zusammenhang mit einer Studie zur Erfassung von Gewaltstrukturen im Rahmen der Telefonseelsorge wurde deutlich, dass zwischen statistisch erfassten Gewaltthemen und der tatsächlich beschriebenen bzw. erlebten zwischenmenschlichen Gewalt am Telefon ein bedeutender Unterschied besteht. Ursachen können möglicherweise in der Tabuisierung des Themas Gewalt in nahen zwischenmenschlichen Beziehungen liegen. Durch ihr niederschwelliges Angebot kann die Telefonseelsorge helfen, Gewalterfahrungen als solche auch zu benennen, um so Betroffenen aus Isolation und Hoffnungslosigkeit heraus zu helfen.

**Stichworte:** Gewalt, Telefonseelsorge,

### Abstract

A survey to register the nature of violence during counselling on the phone showed that the statistics for violent behaviour and the expression of that violence during counselling on the phone do not match. An explanation for this may be that violence in rela-

## Beratung Aktuell 3 -2002

tionships is not often discussed. Counselling on the phone may help people to free themselves from isolation and despair by talking with them about the fact that they have experienced a violent situation.

Key words: violence, counselling on the phone

**Dr. Stefan Schumacher** Diplom-Theologe und promovierter Sozialwissenschaftler. Weiterbildung zum Ehe-, Familien- und Lebensberater (DAJEB) und NLP Lehrtrainer (DVNLP). Leiter der TelefonSeelsorge Hagen und Mitglied im International Committee der International Federation Of Telephonic Emergency Services (IFOTES).  
**TelefonSeelsorge Hagen, Hohle Straße 19 a, 58091 Hagen,**  
[ts.hagen@t-online.de](mailto:ts.hagen@t-online.de) [www.telefonseelsorge.hagen.de](http://www.telefonseelsorge.hagen.de)