



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Paderborn

Jahresbericht 2013



Vorwort	3
2013: Statistisches	5
■ Die Anruferinnen und Anrufer	
■ Mailberatung	
■ Die MitarbeiterInnen und Mitarbeiter	
Institutionelles	15
■ Fort- und Weiterbildung	
■ Interne Arbeitsgruppen	
■ Vernetzung von Ehren- und Hauptamtlichen	
■ Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	
TelefonSeelsorge im Internet	20
■ Computergestützte Seelsorge und Beratung	



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Paderborn

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie halten den Jahresbericht 2013 der TelefonSeelsorge Paderborn in Händen. Er dokumentiert Art und Umfang unserer Tätigkeit. Gleichzeitig rückt er den Dienst der knapp 80 ehrenamtlich Mitarbeitenden in den Blick. Sie üben diesen Dienst weitgehend im Verborgenen und häufig unbemerkt von der Öffentlichkeit aus. Grund genug, Ihnen an erster Stelle in diesem Jahresbericht Dank zu sagen!

Auch im Jahr 2013 stand das helfende Gespräch mit Menschen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen im Zentrum unserer Tätigkeit.

17.398 mal klingelte das Telefon, 12.344 mal kam dabei ein Gespräch zustande. In der Mailberatung wurden 54 Kontakte mit insgesamt 211 Mails bearbeitet und abgeschlossen, 19 Kontakte waren am Jahresende noch in Bearbeitung.

Damit sind gegenüber dem Vorjahr die Anzahl der Ratsuchenden und auch die Anzahl der Mailkontakte wieder leicht gestiegen. Auch Schwierigkeitsgrad und Komplexität der am Telefon und in der Mailberatung angesprochenen Themen und Anliegen haben im Berichtsjahr weiter zugenommen. Für die Ehrenamtlichen ergeben sich daraus neue Herausforderungen und Belastungen.

Wir sind dankbar, dass es uns möglich ist, diese Herausforderung vor allem durch das Angebot regelmäßiger Supervision und durch weitere Fortbildungen qualitativ zu stützen. Dank gebührt dabei den Mentorinnen und Mentoren, die mit ihrer Fachlichkeit und hohem menschlichen Engagement dazu beitragen, dass auch schwierige Gesprächssituationen und Kontakte angemessen reflektiert und bewältigt werden können.

Dank sei aber auch den Trägern und dem ökumenischen Kuratorium gesagt. Die wertschätzende Anteilnahme und die Bereitstellung finanzieller Mittel, aktuell besonders im Blick auf den Ausbau der Internetberatung durch den Aufbau der Chat-Seelsorge, bilden für unsere Tätigkeit ein unverzichtbares Fundament.

Die TelefonSeelsorge Paderborn erfährt sich in ihrem Einzugsgebiet als Teil eines Netzwerks von kirchlichen, kommunalen und freien Beratungseinrichtungen. Ratsuchende profitieren davon, wenn sie gezielt auf andere Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort hingewiesen werden können. Gleichzeitig entlastet der 24-Stunden-Dienst der TelefonSeelsorge lokale Beratungsstellen und ähnliche psychosoziale Dienste außerhalb der Öffnungszeiten. Diese gegenseitige Ergänzung hat sich auch im Jahr 2013 erneut bewährt.

Für alle konstruktive und wertschätzende Kooperation bedanken wir uns an dieser Stelle ganz herzlich.

Monika Krieg
(Leiterin)

Monika Dinger
(stellv. Leiterin)

Die Anruferinnen und Anrufer

Besondere Bedingungen

Als Basis der statistischen Auswertung können in der Telefonseelsorge lediglich die ankommenden Gespräche dienen, aus denen bestimmte Rückschlüsse auf Anruferinnen und Anrufer gezogen werden. Dabei bleiben die Ehrenamtlichen in vielen Fällen auf Einschätzungen angewiesen, die, bedingt durch den fehlenden visuellen Kontakt, häufig nur vage und ungenau sein können, zumal durch die zugesicherte Anonymität Anruferangaben grundsätzlich nicht abgefragt werden.

Im Jahr 2013 klingelte 17.398 mal das Telefon, 12.344 mal kam dabei ein Gespräch zustande. Damit ist die Anzahl der Anrufe gegenüber dem Vorjahr fast gleichgeblieben. Aufgrund eines Rückgangs von Auflegern und Anrufen, die nicht dem Auftrag von TS entsprechen, ist die Zahl der tatsächlich geführten Gespräche jedoch um nahezu 10% gestiegen. Entsprechend hat sich auch die durchschnittliche

Dauer der geführten Gespräche noch einmal verlängert – von 16 Minuten im Jahr 2012 auf 18 Minuten im Jahr 2013.

Seit Ende 2012 ist die TelefonSeelsorge Paderborn einbezogen in ein neues bundesweites, internetgeführtes Routingsystem der Deutschen Telekom (ACD). Dies impliziert, dass ankommende Anrufe, die in der eigenen Stelle auf eine besetzte Leitung treffen, sofort an eine freie Stelle des regionalen Routingverbundes weitergeleitet werden. Nach wie vor wird jedoch jedes Festnetzgespräch zunächst an die eigene Stelle vor Ort vermittelt. Die TS Paderborn erhielt also im Jahr 2013 wie in den Vorjahren Anrufe aus dem Festnetz der Region, aus dem regionalisierten Handy-Netz D1 sowie zu einem bestimmten Anteil aus den nicht regionalisierten Handynetzen. Im Vergleich zum vorherigen Routing ermöglicht die neue Telefontechnik eine flexiblere Verteilung der Anrufe auf verschiedene TS-Stellen und damit insgesamt eine

bessere Erreichbarkeit für die Ratsuchenden.

Dennoch klagen Anrufer nach wie vor darüber, dass sie erst nach mehrfachen Versuchen „durchkommen“. Erhebungen der Deutschen Telekom zufolge entfielen auf jeden Anruf, der die TelefonSeelsorge erreicht, vier weitere Anrufversuche.

Die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Paderborn nahmen pro Tag ca. 47mal den Hörer auf und führten täglich durchschnittlich 35 Gespräche. Die Anruffrequenz ist am späten Vormittag und vom späten Nachmittag bis in die ersten Stunden der Nacht am höchsten. Häufig dauern Gespräche in den Nachtstunden deutlich länger als am Tag.

Von den zustande gekommenen Gesprächen wurden 55% (9566) als Seelsorge- und Beratungsgespräche geführt, hinzu kamen 285 Schweigeanrufe (1,6% des gesamten Anrufaufkommens).

2.778 Gespräche (16%) entsprachen nicht dem Auftrag der TelefonSeelsorge. Darunter fallen Scherz- und Testanrufe Jugendlicher, aber auch Anrufe von Menschen, deren Ziel es ist, die TelefonSeelsorge bzw. ihre Mitarbeitenden zu provozieren, zu beleidigen oder zu bedrohen. Zu diesem Anrufsegment gehören auch Anrufe, die der

sexuellen Befriedigung dienen sollen. Erfreulicherweise ist die Anzahl dieser Anrufe im Vergleich zum Vorjahr (3.824 und 22%) noch einmal deutlich gesunken. Zum Vergleich: 2011 wurden sogar 42% der Anrufe als missbräuchlich eingestuft! Trotz der rückläufigen Entwicklung bleiben die missbräuchlichen Anrufe für die Motivation der Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge eine große Herausforderung und Belastung und erschweren durch die hohe Belegung der Leitungen zudem auch die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge besonders für jene Menschen, die sich in akuten Krisensituationen befinden.

Anruhfrequenz

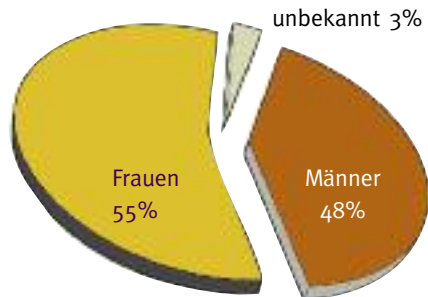
Da ein Anrufer ja während eines Gespräches nicht gefragt wird, wie häufig er die TelefonSeelsorge in Anspruch nimmt, sind die Mitarbeitenden bei der Einschätzung der Anruhfrequenz in besonderer Weise auf Mutmaßungen angewiesen, die naturgemäß von einem hohen Unsi-



cherheitsfaktor gekennzeichnet sind. Daher der hier besonders hohe Anteil (43%) der nicht einzuordnenden Anrufe. Lässt sich also nur relativ selten zweifelsfrei ermitteln, dass jemand zum ersten Mal die TS anruft (ca. 13%), so ist es wesentlich leichter, einen Anrufenden, anhand von Stimme und persönlicher Problematik wiederzuerkennen. So lässt sich relativ gesichert feststellen, dass weit über 40% der Gespräche mit Personen geführt werden, die mehrfach oder regelmäßig anrufen, sei es, weil sie sich in einer aktuellen Krisensituation befinden, sei es, dass sie niemanden sonst haben, an den sie sich wenden können. Darunter sind zunehmend Menschen mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung (30,5% der Anrufenden), die – trotz der Versorgung durch das öffentliche Gesundheitswesen – die TelefonSeelsorge für die Begleitung und Strukturierung ihres alltäglichen Lebens nutzen. Zudem sind diese Personen häufig nicht sehr mobil und gerade im ländlichen Raum von vorhandenen Hilfs- und Versorgungseinrichtungen weit entfernt. Der niedragschwellige 24-Stunden-Dienst kommt gerade dieser Anrufergruppe sehr entgegen. So leistet die Telefonseelsorge an dieser Stelle einen wichtigen ergänzenden Dienst zur gesundheitlichen Versorgung der Bevölkerung im Einzugsgebiet.

Geschlecht der Anrufenden

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich das Geschlechterverhältnis nicht wesentlich verändert. Nach wie vor rufen mehr Frauen als Männer an, wenn sich auch, über die Jahre gesehen, das Verhältnis immer weiter annähert. Möglicherweise bildet sich darin die nach wie bestehende gesellschaftliche Realität ab, dass Frauen eher Hilfe durch eine Beratungseinrichtung in Anspruch nehmen als Männer.



Bei einem geringen Teil der Gespräche – u.a. aufgrund der teilweise sehr kurzen Kontakte – lässt sich das Geschlecht der Anrufenden nicht präzise einschätzen.

Alter der Anrufenden

kein Eintrag	1564
bis 9 Jahre	57
10-14 Jahre	1359
15-19 Jahre	1071
20-29 Jahre	1331
30-39 Jahre	1361
40-49 Jahre	1997
50-59 Jahre	2164
60-69 Jahre	1060
70-79 Jahre	330
80 Jahre und älter	50

Neben der verhältnismäßig hohen Anzahl jugendlicher Anruferinnen und Anrufer (etwa 20% der Gespräche) befindet sich der überwiegende Teil der Anrufenden im mittleren Lebensalter (knapp 35%). Mit knapp 12% sind Anrufende im Alter über 70 Jahren vertreten.

Die Anrufe von Kindern und Jugendlichen sind überwiegend als altersgemäße Scherz- oder Testanrufe einzuordnen. Dies trifft vor allem in der Altersgruppe der 10-14jährigen zu. Aber auch bei dieser Anrufergruppe stellt sich im Gespräch häufig heraus, dass ein ernsthaftes Anliegen im Hintergrund steht, welches durch den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung durch die TS-Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter angesprochen werden kann.

Themen der Gespräche

Nach Abzug der Anrufe, die dem Auftrag der Telefon Seelsorge nicht entsprechen und abzüglich der Aufleger, verteilen sich die Themen der Ratsuchenden prozentual auf folgende Bereiche. Dabei ist zu berücksichtigen, dass in der Statistik bis zu drei Gesprächsthemen angegeben werden können.

Wie schon in den vergangenen Jahren zeigt sich, dass für die Anrufenden in erster Linie das eigene – körperliche wie auch seelische – Befinden im Vordergrund steht. Etwa 30% der Anrufenden erwähnen im Gespräch eine diagnostizierte psychische Erkrankung, bei anderen lässt sich aufgrund der Qualität des Kontaktes eine psychische Beeinträchtigung erahnen. Gerade für diese Menschen, die teilweise in psychosozialen Einrichtungen leben oder unter Betreuung stehen, ist das Angebot der Telefon Seelsorge eine wichtige und in manchen Fällen unverzichtbare Ergänzung ihrer Versorgung und Alltagsbewältigung. In über 10% der Gespräche werden Selbstmordgedanken angesprochen oder zurückliegende Suizidversuche erwähnt – ein deutlicher Hinweis auf die präventive Funktion der Institution.

Daneben bleibt der Bereich des menschlichen Zusammenlebens ein Hauptthema in den telefonischen Kontakten mit Ratsuchenden. Die Suche nach einer gelingenden Partnerschaft, die Gestaltung des gemein-

samen Lebens in Partnerschaft und Familie, der Umgang mit Beziehungen in Freundeskreis und am Arbeitsplatz ist in allen Lebenssituationen und Altersstufen „der Rede wert“. Andere gesellschaftlich breit diskutierte Themen wie Pflege und Betreuung, häusliche Gewalt oder Migration kamen dagegen am Telefon selten oder gar nicht zur Sprache.

Wie im Vorjahr wurde das Thema Einsamkeit in rund einem Fünftel der Anrufe angesprochen. Dazu passt, dass 51% der Anrufenden angeben,

allein zu leben; 2,9% der Anrufenden sind alleinerziehend. Es verwundert nicht, dass die Gespräche mit diesen Personengruppen durchschnittlich eine längere Dauer aufweisen als mit denjenigen, die in Partnerschaft und Familie leben. Generell lässt sich wohl sagen, dass TelefonSeelsorge an dieser Stelle ein Abbild einer gesellschaftlichen Realität von zunehmender Vereinzelung und Individualisierung darstellt.

95,6% Körperliches und seelisches Befinden

- 61% Psychische Beeinträchtigungen (z.B. Ängste, Stress, Selbstverletzendes Verhalten, Verwirrheitszustände)
- 20% Körperliches Befinden (z.B. Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)
- 7% Selbstbild
- 6% Sexualität
- 4% Sucht
- 4% Suizidalität/Suizid

72,5% Soziales Netz

- 20% Einsamkeit
- 16% Familiäre Beziehungen
- 13% Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, Kollegen)
- 8% Partnersuche/ Partnerwahl
- 6% Leben in Partnerschaft (Alltagskonflikte)
- 4% Trennung/ Scheidung
- 3% Elternschaft
- 1% Pflegesituation

5,4% Tätigkeit

- 4,3% Sicherheit (fin. und mat.)
- 2,2% Sinn und Werte

Mailberatung

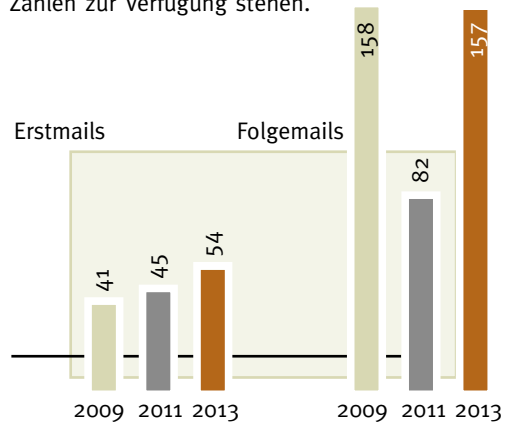
Seit September 2004 beteiligt sich die Telefonseelsorge Paderborn in geringem Umfang mit ca. 4-5 Mitarbeitenden an der bundesweiten web-basierten Mailberatung, welche unter www.telefonseelsorge.de im Internet angeboten wird. Alle Mails, die bei dieser Adresse ankommen, werden zentral gesammelt und nach einem bestimmten Schlüssel auf alle mitarbeitenden Stellen verteilt.

2012 und 2013 wurden in der TS Paderborn insgesamt 332 Mails bearbeitet, die sich auf 94 Kontakte verteilten. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass in der statistischen Auswertung nur die während eines Berichtsjahres jeweils abgeschlossenen Kontakte erfasst werden, die über die Jahreswende hinweg noch laufenden Kontakte mit ihren bis dahin ca. 50 Antwortmails bleiben dabei unberücksichtigt.

Der Vergleich zu den Vorjahren zeigt, dass die Anzahl der Erstmails wie auch der Folgemails in 2013 deutlich gestiegen ist. Das hängt zum einen damit zusammen, dass die Gruppe

der Ehrenamtlichen, die in der Mailberatung mitarbeiten, etwas größer geworden ist. Aber auch die bundesweite Einführung eines neuen Mailsystems Ende 2012 mit der vereinfachten Möglichkeit, schnell und unkompliziert je nach Möglichkeit und Bedarf zusätzliche Überhangmails zu übernehmen, hat zu der Erhöhung beigetragen.

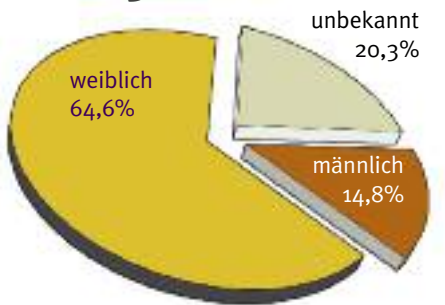
Bedauerlicherweise ist jedoch die Statistik-Auswertung des neuen Systems noch nicht ausgereift, so dass, abgesehen von einigen wenigen Basisdaten, für 2013 noch keine validen Zahlen zur Verfügung stehen.



Das Geschlecht der Mailerinnen und Mailer

Auf den ersten Blick fällt auf, dass die Anzahl der weiblichen Mailerinnen kontinuierlich ansteigt. Nachdem in den ersten Jahren der Mailberatung dieser Kommunikationsweg eher von männlichen Mailern genutzt wurde, hat sich das Bild in den letzten Jahren verändert und nähert sich mehr und mehr der früheren Geschlechterverteilung am Telefon an: Noch vor 10 Jahren kamen auch hier fast zwei Drittel der Anfragen von weiblichen Ratsuchenden. Auch die Anfragen, die sich durch die Wahl eines geschlechtlich nicht einwandfrei festzulegenden Namens auszeichnen, sind nach wie vor auf einem relativ gleichen Niveau.

2013



Zum Vergleich

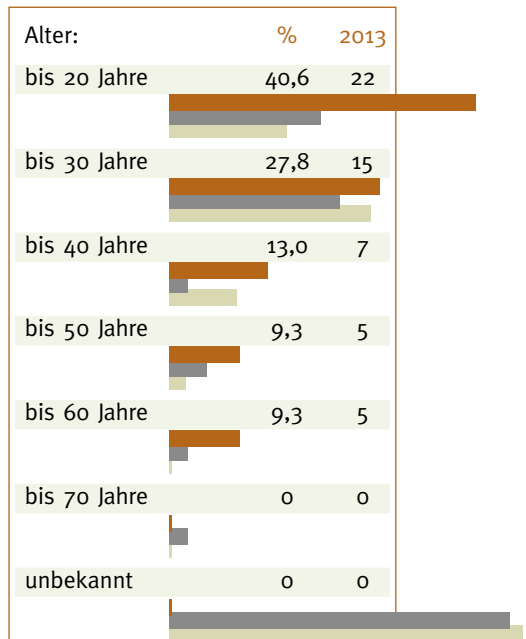
2011

unbekannt 22,2%
männlich 24,4%
weiblich 53,3%



Die Altersverteilung

Der seit einigen Jahren zu beobachtende Trend, dass die Mailberatung von eher jüngeren Menschen in Anspruch genommen wird, setzt sich auch in 2012 und 2013 weiter fort. Der Sprung von 20 auf 40% in der Altersgruppe bis zu 20 Jahren in 2013 ist allerdings unverhältnismäßig und den erwähnten Unschärfen der neuen Statistik geschuldet, in der die Gruppe „unbekannt“ nicht eigens erfasst und automatisch der ersten Altersgruppe zugeschlagen wurde. Dabei ist zu berücksichtigen, dass viele Mailerinnen und Mailer entweder keine Angaben zu ihrem Alter machen oder altersmäßig schwer einzuordnen sind.



Die Verteilung der Themen und Problemstellungen der Mailerinnen und Mailer

Auf den ersten Blick sieht es so aus, als machten – wie auch in den Vorjahren und wie seit vielen Jahren am Telefon – Beziehungsthemen aus den

Bereichen Ehe, Partnerschaft und Familie mit insgesamt mehr als 47% fast die Hälfte aller Beratungsanfragen aus. Anders als am Telefon ist das Thema Suizid mit 17,5% in der Mailberatung deutlich stärker präsent. Zusammen mit dem Bereich der psychischen Erkrankungen stehen diese beiden Items mit insgesamt 40 % nur wenig hinter den Beziehungsthemen zurück. Auch wenn das zugrundeliegende Datenmaterial mit insgesamt 40 Mailkontakten sicher zu gering ist, um als Basis für grundsätzliche Aussagen über gesamtgesellschaftliche Veränderungen zu dienen, so gibt es doch einen schlaglichtartigen Einblick in die wachsende psychische Belastung und seelische Überforderung gerade auch vieler junger Menschen, die sich inzwischen ja auch in den Statistiken der Krankenkassen, den stetig steigenden Diagnosezahlen des Burn-Out-Syndroms, der Stresssymptomatik und der Erschöpfungsdepressionen niederschlägt.

Diese Entwicklung in der Mailberatung weg von den Beziehungsthemen hin zu mehr Themen aus dem Bereich der psychischen Erkrankungen erfordern von den darin tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine hohe Kompetenz im Umgang mit diesen Menschen und ein klares Rollenverständnis, gepaart mit der permanenten Auseinandersetzung über die Möglichkeiten und Grenzen der beratenden Begleitung im Internet.



Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Jahr 2013 waren mit 79 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern so viele Ehrenamtliche wie nie zuvor in der TS tätig, davon 73 Personen im aktiven Dienst; sechs Mitarbeitende pausierten. Aufgrund von beruflichen und persönlichen Veränderungen verließen sieben Mitarbeitende die TS. Durch die Verschiebung des Beginns der neuen Ausbildungsgruppe auf das Frühjahr 2013 wurden im Jahr 2013 keine neuen Mitarbeitenden aufgenommen.

Ende des Jahres 2013 ergab sich folgender Mitarbeiterstand:

	Frauen	Männer
Hauptamtliche MA	2	-
Sekretariat	1	-
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	1
Ehrenamtliche MA	61	12
Ehrenamtliche MA in Ausbildung (seit Februar 2013)	10	-

Die Altersstruktur der Mitarbeitenden:

unter 30 Jahre	1
30 bis 44 Jahre	7
45 bis 60 Jahre	42
über 60 Jahre	23

Wenn man die zahlreichen Scherz- und Testanrufe von Jugendlichen außer Acht lässt, entspricht die Altersstruktur der Mitarbeitenden in etwa der der Anrufenden.

Zu Supervision und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fanden sieben Fortbildungsgruppen in regelmäßigen Abständen statt.

Die neue Ausbildungsgruppe startete im Februar 2013 mit 14 Frauen, vier davon sind aus beruflichen und persönlichen Gründen in den folgenden Monaten wieder ausgeschieden.

2012/2013 Aktivitäten:

Die Jahre 2012/2013 standen im Zeichen eines internen Selbstvergewisserungsprozesses, in den alle Ebenen der TelefonSeelsorge – ehrenamtlich Mitarbeitende, Hauptamtliche, Mentoren und Kuratorium – einbezogen waren. Ziel war es, sich neu über das institutionelle Selbstverständnis und Handeln zu verständigen und dieses weiter zu entwickeln. Bei einer Auftaktveranstaltung im April 2012 wurden die Schwerpunktthemen generiert. Als solche erwiesen sich Fragen der Organisation und Struktur des Dienstes, die Positionierung von TelefonSeelsorge im Kontext der neuen Medien sowie Kultur und Gestaltung des Miteinanders zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen bzw. der Ehrenamtlichen untereinander. Diese Fragestellungen wurden in den darauffolgenden Monaten in verschiedenen Arbeitsgruppen diskutiert, beraten und von der Steuerungsgruppe immer wieder in die Organisation zurückgespiegelt. Auf der Strukturebene wurde ein neuer Leitfaden für den Dienst in der TelefonSeelsorge erar-

beitet sowie die Verpflichtungserklärung für die Mitarbeitenden um die Bereiche Umgang mit Datenschutz und ethische Haltung ergänzt. Aus der Auseinandersetzung mit den sozialen Medien entstand der Wunsch, auch in der TS Paderborn in die Chatberatung einzusteigen. Die Arbeitsgruppe „Miteinander“ reflektierte Kultur und Angebote des Miteinanders. Sie blieb über die Dauer des Prozesses hinaus bestehen und bietet seitdem sporadisch Angebote an, die das Zusammengehörigkeitsgefühl in der Mitarbeiterschaft stärken.

Der Selbstvergewisserungsprozess wurde im Rahmen des TS-Geburtstags im April 2013 mit einer Abschlussveranstaltung beendet. Auf dieser wurden die Ergebnisse der Arbeitsgruppen vorgestellt und im Plenum diskutiert. Der anschließende Vortrag „Social media“ von Yvonne Kälbli, Internetbeauftragte der Evangelischen Kirche von Westfalen, richtete den Blick auf die neuen Medien und zeigte gleichzeitig die Möglichkeiten und

Grenzen der Beteiligung von Telefon-Seelsorge in diesem Feld auf.

Der Einstieg in die Chatberatung wurde im Sommer 2013 mit einer Informationsveranstaltung mit Frau M. Berg, Gruppenleiterin und Chatmitarbeiterin aus Hamm, weiter verfolgt.



FOTO: HEIDE
WELS LAU

Im Jahr 2013 konnte **Pfarrerin Monika Dinger** (Bild) ihr 25-jähriges Dienstjubiläum als stellvertretende Leiterin der TelefonSeelsorge Paderborn begehen. Frau Dinger begann ihren Dienst am 1. Januar 1988 auf einer für die TelefonSeelsorge Paderborn vom Kreiskirchenamt Bielefeld eingerichteten ständigen Hilfspredigerstelle. Im Jahr 1993 wurde daraus eine Pfarrstelle des Evangelischen Kirchenkreises Paderborn. In diese 25 Jahre fielen u.a. die Mitwirkung an der Organisationsentwicklung der frühen Jahre, der Aufbau eines angemessenen Aus- und

Fortbildungsangebotes sowie die Entstehung der Mailberatung. Kuratorium und Mitarbeitende dankten Frau Dinger im Rahmen der Adventsfeier für ihr langjähriges und von hoher Kompetenz bestimmtes Engagement für die Telefonseelsorge Paderborn und wünschten ihr für ihr weiteres berufliches Wirken sowie für ihr persönliches Leben Gottes Segen.

Fort- und Weiterbildung

Die hohe Gesamtzahl der Anrufe sowie die Bandbreite der angesprochenen Themen und Anliegen machen eine fundierte Unterstützung und Weiterqualifizierung der Ehrenamtlichen durch gezielte Fortbildungsmaßnahmen notwendig. Dies geschieht in erster Linie durch regelmäßige Supervisionsgruppen, die die Ausübung des Dienstes am Telefon oder in der Onlineberatung begleiten. Bis zum Sommer 2013 bestanden sechs Supervisionsgruppen, aufgrund der angestiegenen Mitarbeiterzahl erhöhte sich diese Zahl nach der Neubildung der Gruppen auf sieben. Diese Gruppen werden überwiegend von externen Mentoren geleitet.

Ergänzend dazu ermöglicht die viermal im Jahr tagende „Daueranrufer-AG“ einen vertieften Zugang zu den inneren Welten der Anrufenden und

erschließt unter fachkundiger Begleitung von Dipl. Päd. Hildegard Weigand einen angemessenen Umgang mit dieser Anrufergruppe, die gerade aufgrund ihrer längerfristigen Präsenz für die Mitarbeitenden eine besondere Herausforderung darstellt.

Die Jahrestagung im November 2013 stand unter dem Thema „Beratung am Telefon in der Spannung zwischen Rolle und Person“: Michael Faßnacht, Dipl.Theologe und Diplompsychologe aus Telgte, erarbeitete mit den Teilnehmenden anhand von Fallbeispielen das Spannungsfeld von Rolle zwischen Person und Organisation und regte an zur Entwicklung von Rollenklarheit und Rollenflexibilität im Umgang mit den Ratsuchenden.

Die Fortbildungen wurden ergänzt durch ein Selbsterfahrungsseminar

„Den Dämon füttern – oder: Vom Umgang mit schwierigen Gefühlen“ sowie durch einen Informationsabend mit Mitgliedern der Anonymen Alkoholiker zum Thema „Sucht“.

Interne Arbeitsgruppen

Der Bedarf an internen Arbeitsgruppen wurde im Jahr 2013 durch den Selbstvergewisserungsprozess abgedeckt, so dass lediglich der Ausschuss „Feste und Feiern“ zur Vorbereitung des Mitarbeiterausflugs nach Fritzlär sowie die Projektgruppe zur Vorbereitung des Adventsgottesdienstes aktiv waren.

Die Ehemaligengruppe nutzt weiterhin – wie bereits seit 1993 – unsere Räumlichkeiten. Ihre Mitglieder fühlen sich der Einrichtung nach wie vor sehr verbunden und bekunden dadurch die große Bedeutung, die das TS-Engagement in ihrer Biographie aufweist.



Tage der Psychiatrie, Psychotherapie und Beratung.
Mitveranstalter: Telefon-Seelsorge Paderborn

Vernetzung von Ehren- und Hauptamtlichen

Die Ehrenamtlichen vernetzten sich stellenintern in regelmäßigen Treffen der Delegiertenversammlung (DV) und – über Paderborn hinaus – in der Ehrenamtlichenvertretung der TS-Stellen in Westfalen (Forum Westfalen). Jede Stelle entsendet dazu einen Vertreter/eine Vertreterin.

Die Stellenleitung ist auf der Ebene der Region Westfalen mit anderen Dienststellen verbunden. Einmal jährlich findet die Bundestagung in Vierzehnheiligen statt, auf der alle Stellen in Deutschland vertreten sind. Hinzu kommt die Mitarbeit im Bundesvorstand (Monika Dinger) sowie die Mitarbeit in Arbeitsgruppen auf Bundesebene.

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die zugesicherte Anonymität der TelefonSeelsorge und ihrer Mitarbeitenden macht es besonders notwendig, immer wieder in der Öffentlichkeit auf ihr Beratungsangebot im Netz der psychosozialen Hilfe aufmerksam zu machen. Besonders erfreulich ist es, wenn die Öffentlichkeit von sich aus ihre Aufmerksamkeit auf die TelefonSeelsorge richtet. Dies war der Fall bei der Entscheidung des Kreises Paderborn Ende 2013, die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge als „stille Helfer des Alltags“ ehren zu wollen. Im Rahmen des Neujahrsempfangs im Januar 2014 würdigte Landrat Manfred Müller das Engagement der Mitarbeitenden



Leise Helden des Alltags im Kreis Paderborn geehrt: darunter auch Monika Dinger (stellv. Leiterin der TS), Monika Krieg (Leiterin der TS), links im Bild Bundestagspräsident Norbert Lammers, rechts Landrat Manfred Müller. FOTO: MARC KÖPELMANN

für die Menschen, die „im Steinbruch des Lebens“ gestrandet sind. Dieses Engagement, das im Verborgenen geschieht, verdiene es, öffentlich wahrgenommen zu werden. Wörtlich sagte er: „Die Telefonseelsorge in Paderborn mit ihren etwa 80 ehrenamtlichen Helfern sorgt seit 28 Jahren dafür, dass am Ende der Leitung – rund um die Uhr, Tag und Nacht – ein Mensch ist, der noch zuhören kann. Der Signale wahrnimmt, weil er noch schweigen kann. (...) Sie überzeugen durch Stille, helfen durch Worte. Und immer wieder werden aus diesen Worten Wege. Sie geben dieser Gesellschaft Wärme und Zusammenhalt. Dafür sagen wir heute sehr laut: DANKE!“

Im vergangenen Jahr bestanden über die beiden Leiterinnen der TelefonSeelsorge Paderborn Kontakte zu kommunalen, kommunenübergreifenden und psychosozialen Netzwerken.

Die TelefonSeelsorge Paderborn beteiligt sich zudem am Projekt „Hilfe im Pflegealltag“ des Kreises Paderborn. Ihren äußeren Ausdruck fand diese Kooperation in einem Informationsabend mit einer Mitarbeiterin des Kreises Paderborn.

In der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Paderborn (PSAG) wirkte die TelefonSeelsorge mit bei Vorbereitung und Durchführung der von dieser

Arbeitsgemeinschaft verantworteten Tage der „Tage der Psychiatrie, Psychotherapie und Beratung“, die sich in diesem Jahr unter dem Motto „Etwas Besseres als den Tod findest du überall“ dem gesellschaftlich hochtabuisierten Thema der Alterssuizidalität widmeten.

In diesem Rahmen organisierte die TelefonSeelsorge anlässlich des Welttages der Suizidprävention einen öffentlichen Vortrag im Rathaus der Stadt Paderborn von Prof. Dr. Martin Teising, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie und Präsident der International Psychoanalytic University (IPU) Berlin zum Thema: „Wenn alte Menschen nicht mehr leben wollen. Zum Verständnis der Suizidalität im Alter“.

Darüber hinaus stellten die beiden Leiterinnen die Arbeit der Telefonseelsorge in verschiedenen Gemeinden und kirchlichen Gruppen vor.

Schließlich bietet die Homepage www.telefonseelsorge-paderborn.de Informationen über die Tätigkeit unserer Einrichtung und ermöglicht eine Kontaktaufnahme. Davon machen immer wieder auch Personen Gebrauch, die sich für ein ehrenamtliches Engagement bei der TelefonSeelsorge interessieren.

TelefonSeelsorge im Internet – Computergestützte Seelsorge und Beratung

Die TelefonSeelsorge Paderborn hat im September 2004 ihr Beratungsangebot um die Mailberatung erweitert; 2014, zehn Jahre später wird die Chatberatung hinzukommen, mit deren organisatorischer und fachlicher Vorbereitung wir in 2013 begonnen haben. Damit wird die Online-Beratung neben dem Telefon zu einem zweiten wichtigen Schwerpunkt unserer Arbeit – Grund genug, sie in diesem Jahresbericht zum Schwerpunktthema zu machen.

Als sich die deutsche TelefonSeelsorge im Jahr 1995 erstmals mit dem Angebot der Onlineberatung präsentierte, gehörte sie zu den Pionieren einer computergestützten Kommunikation im Feld der psychosozialen Beratung. Die ersten Jahre waren deshalb von noch ungesicherten Datenverbindungen und konzeptionellen Suchbewegungen gekennzeichnet. Heftige Diskussionen wurden geführt, ob die webbasierte Beratung überhaupt den Standards von Seelsorge und Beratung genügen könne und ob

dabei nicht das „Eigentliche“, die helfende personale Beziehung, verloren gehe.

Heute, fast 20 Jahre später, sind diese Bedenken weitgehend verstummt. Die Onlineberatung hat sich insgesamt professionalisiert und institutionalisiert, sie ist aus der psychosozialen Beratung nicht mehr wegzudenken. Allerdings misst sich die computergestützte Beratung nicht mehr am „Urbild“ eines seelsorglichen oder beraterischen Settings, in dem sich zwei Personen von Angesicht zu Angesicht gegenüber sitzen und miteinander in einen Dialog treten. Digitale Beratung und Seelsorge versteht sich heute als technisch-mediasierte schriftliche Kommunikation mit eigenen Qualitäten. Die Reduzierung auf die Schriftform wird als weniger defizitär betrachtet als noch vor einigen Jahren. Heute konzentriert man sich stärker auf die damit gegebenen Möglichkeiten und die Gestaltung des beraterischen Kontaktes, damit dieser sein kann, was er im Sinne der Tele-

fonSeelsorge auch sein soll: das helfende Gespräch mit den Menschen, die im Sinne des Evangeliums „unter die Räuber gefallen“ sind.

Von den TelefonSeelsorgestellten in Deutschland bieten inzwischen 36 von 105 Stellen Mail-Beratung an, 31 Stellen beteiligen sich an der Chatberatung. Von den insgesamt 8500 Ehrenamtlichen sind etwa 560 Personen in der Internetberatung tätig. Keine Frage: die TelefonSeelsorge ist im medialen Raum angekommen und dies mit gutem Grund. Denn die Ratsuchenden von heute sind ebenfalls dort anzutreffen. Für sie ist es ganz selbstverständlich, sich in dem Medi-

Es ist enttäuschend, wenn eine Antwort auf eine Erstmail nicht abgerufen wird! (Franz-Josef K.)

um Beratung und Unterstützung zu suchen, in dem sie auch im Alltag Informationen abrufen, in sozialen Netzwerken miteinander kommunizieren oder Einkäufe tätigen. Häufig bringen sie mehr Feldkompetenz im Netz mit als die Seelsorgerinnen und Seelsorger, die nicht als „digital natives“ aufgewachsen sind und sich die

„Netikette“ häufig erst mühsam aneignen müssen.

TelefonSeelsorge im Internet wird stark nachgefragt. Darin spiegeln sich der allgemein hohe Beratungsbedarf in unserer Gesellschaft, aber auch die Vorteile eines computergestützten Angebots. Denn dieses kann zu jeder Zeit und von jedem Ort aus in Anspruch genommen werden. Es steht damit auch jenen Menschen zur Verfügung, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder aus beruflichen und persönlichen Gründen nur schwer Öffnungszeiten von entsprechenden Beratungseinrichtungen einhalten können oder wollen.

TelefonSeelsorge war es von Anfang an wichtig, die eigenen Qualitätsstandards auch in der digitalen Kommunikation aufrecht zu halten. Dies zeigt unter anderem die Beschränkung auf die beiden Formate Mail- und Chatberatung. Damit bleibt das Zweier-Setting als ein Kontakt zwischen zwei Personen – Ratsuchendem und Berater – bestehen. TelefonSeelsorge stellt für diesen Kontakt eine datengeschützte Übermittlung und personelle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung, um von ihrer Seite aus für gute Bedingungen des Beratungskontakts zu sorgen.

Ein weiterer wesentlicher Qualitätsfaktor ist die gründliche medien-spezifische Aus- und Fortbildung der Mitarbeitenden und die kontinuierliche supervisorische Begleitung der Tätig-

keit, die sich gerade angesichts der rasanten technischen Entwicklung und der gesellschaftlichen Veränderungen als notwendig erweist.

Adressaten und Nutzer

Mit dem Angebot im Internet erreicht die TelefonSeelsorge deutlich jüngere Nutzer als über das Angebot am Telefon. Bundesweit waren 2013 rund die Hälfte der Ratsuchenden im Alter zwischen 20 und 39 Jahren (58% in der Mail-, 48% in der Chatberatung). 21% (Mail) und 23% (Chat) der Ratsuchenden befanden sich im Alter zwischen 40 und 59 Jahren. Im Vergleich zum Telefon tritt die Altersgruppe der unter Zwanzigjährigen in geringerem Maße in Erscheinung (mit 18% bis 35%). Die Altersgruppe der über 60-jährigen nimmt dagegen die TelefonSeelsorge im Internet erwartungsgemäß nur in geringem Umfang in Anspruch (1,6% in der Mailberatung, 3,9% im Chat).

Die Geschlechterverteilung ist laut Bundestatistik 2013 noch einseitiger als am Telefon: im Chat sind ca. 82% der Ratsuchenden Frauen, in der Mailberatung sind es 63%.

Die schriftliche Kommunikation bietet für die Ratsuchenden einen besonderen Schutzraum. Stärker als am Telefon bleiben die Nutzer hinter ihrem Thema verborgen. Die erhöhte Anonymität und auch die Niedrigschwelligkeit des Zugangs machen die Inter-

netberatung besonders attraktiv für Menschen, die sich schwer tun mit einer persönlichen Begegnung oder für die es von hoher Bedeutung ist, den Kontakt sehr stark zu kontrollieren. Viele Ratsuchende geben an, dass ihnen das Schreiben leichter fällt als das Sprechen. Dies gilt besonders für Themen, die mit Scham oder Schuld behaftet sind. So werden die auch in der telefonischen Beratung genannten Themen wie Suizid, Gewalt, Selbstverletzung oder Missbrauch in der Internetberatung häufiger und in einer erhöhten Eskalationsstufe angesprochen. Suizidabsichten beispielsweise werden in etwa 3% der Gespräche am Telefon thematisiert, in Mails und Chats weist dieses Thema einen Anteil von etwa 12-15% auf. Dies gilt vergleichbar auch für Themen wie Gewalt und Missbrauch.

Wie am Telefon sind allerdings auch in Mail und Chat die Hauptthemen das seelische Befinden, Einsamkeit und die Beziehungen in Partnerschaft und Familie.

Viele Ratsuchende sind mit dem gesellschaftlichen Wandel durch Indi-

ich maile gern, weil ich Menschen so länger begleiten kann. (Annelie V.)

vidualisierung und Pluralisierung sowie dem Wegfall tragender persönlicher Beziehungen überfordert, ein Großteil von ihnen leidet unter psychischen Beeinträchtigungen.

Erfreulicherweise hat die größere Anonymität des Netzes in Mail- und Chatberatung erwiesenermaßen nicht dazu geführt, dass die Nutzerinnen und Nutzer mit verschiedenen Identitäten spielen und das gesamte Beratungssystem mit Fakes missbrauchen. Auch wenn sich eine missbräuchliche Nutzung nie mit hundertprozentiger Sicherheit ausschließen lässt, ist doch erkennbar, dass die Ratsuchenden das Medium Internet auf eine eher konservative Weise nutzen und mit

*Kein Gedanke geht verloren,
weil er noch einmal
nachgelesen werden kann.
(Margret K.)*

sich selbst identisch bleiben. Dies gilt auch dann, wenn – wie im Chat häufiger zu beobachten – sich Nutzer mehrfach und mit unterschiedlichen Nicknames einloggen. Auch dann bleibt in der Regel das Thema gleich und die Not echt.

TelefonSeelsorge im Internet bietet besondere Bedingungen und Herausforderungen

Zu den Konstitutiva der Onlineberatung gehören die Reduktion auf die Schriftform und der Ausfall sinnlicher Wahrnehmungen in der Kommunikation. Beides birgt sowohl Einschränkungen wie auch spezifische Vorteile gegenüber dem gesprochenen Wort. Z.B. lädt die Schriftform zum Immer-Wieder-Lesen des Geschriebenen ein und kann damit stärker und nachhaltiger wirken, als das beim gesprochenen Wort möglich ist. Andererseits bewirkt das Geschriebene „schwarz auf weiß“ möglicherweise auch eine solch große Zuspitzung einer Problematik, dass andere Themen und Ressourcen der Ratsuchenden möglicherweise gar nicht in den Blick geraten.

Der Ausfall sinnlicher Wahrnehmungen in der Onlineberatung wiederum wird zunächst stark als Verringerung der Kommunikationsmöglichkeiten erlebt. Es entfällt vor allem die menschliche Stimme mit all ihren individuellen Eigenheiten. Wichtige Indizien wie Sprechmelodie und -tempo, Pausen und nonverbale Äußerungen wie Seufzen, Schluchzen etc. können nicht wahrgenommen werden. Andererseits führt diese Reduzierung auf der sinnlichen Ebene zu einer Konzentration auf das Anliegen, so wie es die Ratsuchenden zum Ausdruck bringen. Diese Fokussierung kann ebenfalls zu einer vertieften Reflexion beitragen.

Schließlich gehört zu den besonderen Eigenarten der schriftlichen Beratungsmedien, dass die Beziehung auf beiden Seiten stärker als im persönlichen Gespräch von Phantasien und Projektionen geprägt ist. Diese stellen einerseits eine große Nähe her, andererseits müssen sie aber auch immer wieder hinterfragt und überprüft werden.

All diese Faktoren stellen die Mitarbeitenden in der Onlineberatung vor besondere Herausforderungen. Es ist nicht nur eine hohe Lese- und Schreibkompetenz (sowie Sicherheit im Umgang mit dem Computer) vonnöten, sondern auch die Fähigkeit, „zwischen den Zeilen“ das unausgesprochene „Eigentliche“ des ratsuchenden Menschen zu erfassen. Deshalb ist wie am Telefon auch in der Onlineberatung eine empathische, hinhörende und –fühlende Haltung der Mitarbeitenden grundlegend. Das Erlernen medienpezifischer Schreibtechniken und Strukturierungsmodelle trägt zusätzlich dazu bei, dass die Ratsuchenden sich verstanden fühlen und sich in einem geschützten Rahmen mit ihren persönlichen Themen auseinandersetzen können.

Ich finde gut, dass ich mir in der Mailberatung Zeit nehmen kann, um noch einmal zu überprüfen, ob ich meine Antwort wirklich so senden will. (Franz-Josef K.)

Mail und Chat – Beratungsformate mit unterschiedlichem Charakter

Zugänge zur Onlineberatung

Die Onlineberatung der TelefonSeelsorge ist erreichbar über die Homepage www.telefonseelsorge.de. Die User werden über die Buttons „zur Mailberatung“ und „zur Chatberatung“ zu dem jeweiligen Format geführt und loggen sich dort dann mit einem Nickname und einem persönlichen Passwort ein.

Über diesen Account versenden sie ihre erste Mail bzw. buchen einen Chattermin.

In der Mailberatung gewährleistet die TelefonSeelsorge eine erste Antwort innerhalb von 48 Stunden. Daraus entwickelt sich je nach Anliegen der Ratsuchenden ein kürzerer oder längerer Mailwechsel.

Der Chat ist ein auf die angegebene Zeit begrenzter „Gesprächsraum“. Da die die Ratsuchenden über den Nickname hinaus keine weiteren Angaben machen müssen, bleibt ihr Anliegen oft bis zum Chat selbst unbekannt bleibt, ebenfalls Geschlecht oder Altersgruppe.

Schriftlicher Dialog in Echtzeit – der Chat

Das Chatten (abgeleitet von englisch „plaudern, sich unterhalten“) gehört zu den populärsten Formen der Online-Kommunikation. Es geschieht (fast) synchron, indem zwei Personen in Echtzeit schriftlich kommunizieren, wobei die Texteingaben mit nur ganz

stark beeindruckt haben mich die langen Namenslisten der Ratsuchenden im Chat. Das verdeutlicht noch einmal stark, wie wichtig für viele Menschen TS ist. (Cornelia H.)

geringer Verzögerung auf dem Monitor des Gesprächspartners angezeigt werden. Die Möglichkeit der sehr schnellen gegenseitigen Reaktion bringt den Chat in die Nähe der mündlichen Kommunikation, so dass man das Chatten quasi als ein „getipptes Gespräch“ bezeichnen kann, das in einem virtuellen Beratungsraum stattfindet. Allerdings kann nur etwa ein Viertel der Informationsmenge transportiert werden wie in der gleichen Zeit am Telefon.

Die Chat-Termine haben eine festgelegte Dauer zwischen 30 und 90 Minuten. In den meisten Stellen hat sich ein Zeitrahmen von 45 Minuten bewährt. Den Partnern auf beiden Seiten ist bewusst, dass der Chat ein festgelegtes Ende hat, das – anders als am Telefon – nicht einfach verlängert werden kann. Für den Ratsuchenden bedeutet das häufig, sehr schnell zum Thema zu kommen; die Beratenden ihrerseits stehen vor der Herausforderung, die entstehende Kommunikation durch entsprechende Interventionen klar zu strukturieren.

Die Reduzierung auf den rein schriftlichen Dialog hat im Chat zur Entwicklung eines eigenen Stils geführt, der als „Oraliteralität“ bezeichnet wird. Das „Schreiben wie man spricht“ stellt Nähe und Vertrautheit her und vermeidet Formalismus und Distanziertheit. Rechtschreibung und Zeichensetzung werden demgegenüber vernachlässigt; die Beratenden achten lediglich darauf, dass der Sinn des Geschriebenen nicht entstellt wird. Besondere Tastenkombinationen, Emoticons und Kurzworte ermöglichen es, Gefühle, Resonanzen („hm“) oder auch Handlungskommentare („muss erst einmal nachdenken“) ohne ausformulierte Sätze knapp zum Ausdruck zu bringen. Dies ist dem oft schnellen Sprecherwechsel und der damit einhergehenden Beschleunigung geschuldet, zeigt vor allem aber Aufmerksamkeit und Präsenz und hält den Gesprächsfluss aufrecht.

Chat-MitarbeiterInnen müssen mindestens zwei Jahre Telefonerfahrung mitbringen, eine medienspezifische Ausbildung durchlaufen und neben dem Chat weiterhin den Telefondienst ausüben.

Ein schriftliches Gespräch in zeitlicher Zerdehnung – die Mailberatung

Die Mailberatung der TelefonSeelsorge ist – wie ein Briefwechsel – wesentlich von zeitlicher Asynchronizität geprägt. Dieses Merkmal bringt besondere Effekte hervor. Ratsuchende, aber auch Beraterinnen und Berater, können sich für die Formulierung des Textes so viel Zeit lassen wie sie brauchen, um das Anliegen angemessen und authentisch in Worte zu fassen. Oft ist schon das Schreiben selbst für die Mailerinnen und Mailer eine Form der inneren Selbstklärung und der Problembearbeitung: im Ringen um die passenden Worte, im Überarbeiten und Korrigieren, im spontanen Wahrnehmen von Bezügen, die man erst herstellen kann, wenn man etwas „schwarz auf weiß“ lesen kann.... In der Regel antworten die Beraterinnen und Berater auf Follow-ups innerhalb einer Woche. Der Zeitraum zwischen den Mails und die Möglichkeit, das bisher Geschriebene immer wieder zu lesen und auf sich wirken zu lassen, kann dabei von beiden Seiten wie ein „think tank“ genutzt werden.

Es ist mir bewusst, dass ein geschriebenes Wort eine andere Wirkung haben kann als ein gesprochenes (Margret K.)

Die Begegnung zwischen Ratsuchenden und Beratenden in der Mailberatung wird häufig als tief und ehrlich erlebt und erzeugt gerade auch in den längeren Kontakten zwischen den Beteiligten eine erstaunlich große Nähe. Gleichzeitig bleibt eine Distanz, die vielleicht damit zusammenhängt, dass jederzeit die Möglichkeit besteht, die Inhalte der Kommunikation und die emotionale Beteiligung zu kontrollieren oder sich ohne Gesichtsverlust aus dem Kontakt zu entfernen. So spricht man von „Nähe durch Distanz“. Auch in den Mails kommen häufig schwerere Themen als am Telefon zum Ausdruck und werden die Beratenden mit häufig erschütternden Schicksalen konfrontiert.

Ein Mailkontakt kann nur wenige Mails umfassen, kann wenige Wochen dauern, kann aber auch über Jahre gehen. Es muss jedoch als Ziel bleiben, die Ratsuchenden ihrem Alltag nicht zu entfremden, sondern sie immer wieder zu ermutigen, die notwendigen Veränderungsschritte in ihrem jeweiligen Umfeld zu tun.

Chancen und Grenzen der Beratung im Internet

„Onlinemedien haben grundsätzliche salutogene und pathogene Potenziale“, schreiben S. Kühne und G. Hintenberger im Handbuch Online-Beratung (ebd., S. 22). Dies ist in der Ausübung von Onlineberatung unbedingt im Auge zu behalten.

Es lässt sich nicht ausschließen, dass die Ratsuchenden diese computergestützten Beratungsmöglichkeiten auf eine Weise nutzen, dass sie sich ihrer sozialen Lebenswelt entziehen und sich gewissermaßen in eine Ersatzwelt begeben. Der Verlust persönlicher Beziehungen und zunehmende Vereinsamung im „real life“ könnten die Folge sein. Zudem kann die intensive Konzentration auf die eigene Befindlichkeit zu einer Selbstzentrierung führen, die einer wirklichen Auseinandersetzung entgegensteht und durch ein „mehr desselben“ eher schädlich wirkt.

Auf der anderen Seite kann die Erfahrung einer wertschätzenden Annahme und Unterstützung, von Entlastung und Trost gerade zu einer Stabilisierung und Aktivierung von Ressourcen mit positiven Auswirkungen auf das Alltagsleben führen.

TelefonSeelsorge kann die Risiken nicht ausschließen, kann aber durch eine fachlich-fundierte Haltung und ständige Reflexion dazu beitragen, dass die Begegnung zwischen Ratsuchenden und Beratenden hilfreich und „heilsam“ wird. Den Nutzerinnen und Nutzern ist bewusst, dass das Internet eine Vielfalt von Beratungsangeboten enthält. Nicht alle weisen fachliche Kompetenz und hohe Datensicherheit auf. Vermutlich geben Ratsuchende deshalb so häufig die Rückmeldung, wie sehr sie die verlässliche, fachlich gestützte und personenbezogene Zuwendung der TelefonSeelsorge zu schätzen wissen.

Monika Krieg

Verwendete Literatur:

Stefan Kühne/ Gerhard Hintenberger (Hg.), Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen 2009.
Birgit Knatz, Handbuch Internet Seelsorge, Gütersloh 2013.

*Ich freue mich, einen Chat so gestalten zu können, dass der Ratsuchende sich fürs „Zuhören“ bedankt.
(Cornelia H.)*

Sorgen kann man teilen.



TelefonSeelsorge

Anonym, kompetent, rund um die Uhr – am Telefon und im Internet.
Ein Angebot der Evangelischen und der Katholischen Kirche.

0800/111 0 111 • 0800/111 0 222
www.telefonseelsorge.de

Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge.
Ihr Anruf ist kostenfrei.



TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Sorgen kann man teilen

... Kraft-
... Studium -
... Arbeitslosigkeit -
... Trennung
... Sucht -
... Spiritualität -
... Homosexualität
... Präven-
... Sorge -
... Ressourcen -
... Betreuung
... Arbeit
... Selbsttötung -
... Krankheit -
... Sinnlosig-
... Orientierung -
... Verzweiflung -
... Sexualität -
... Arbeits-
... Wahlmöglichkeiten -
... Pflege -
... Partnerschaft
... Krankheit -
... Sehnsucht
... Selbstmanagement -
... Scheidung -
... Kraftquellen -
... Religion -
... Partnerschaft
... Trauer -
... Zusammenleben -
... Ehe -
... Trennung
... Mobbing -
... Stress -
... Spiritualität -
... Eltern
... Zukunft -
... Studium -
... Arbeitslosigkeit -
... Mobbing -
... Stress -
... Spiritualität -
... Trennung
... Schule -
... Zusammenleben -
... Mobbing -
... Stress -
... Spiritualität -
... Eltern
... Zukunft -
... Studium -
... Arbeitslosigkeit -
... Mobbing -
... Stress -
... Spiritualität -
... Trennung
... Schule -
... Zusammenleben -
... Mobbing -
... Stress -
... Spiritualität -
... Eltern