

Seelsorge online (Beratungen durch mail-Kontakt)

Informationen über die Besonderheiten der online-Beratung, Austausch über die Unterschiede zur persönlichen Beratungspraxis und zur Telefon-Beratung und praktische Fallbeispiele

Online-Seelsorge als eine Alternative zur persönlichen oder zur Telefon-Beratung

Motivation, sich online-Beratung zu suchen

- Menschen, die keine Beratungsstellen kennen
- Menschen, in deren Nähe es tatsächlich keine solche Stellen gibt (insbesondere auch christliche Beratungsstellen)
- Menschen, die sich in keine Beratungsstelle, in keine psychotherapeutische Praxis trauen
- Menschen mit Scheu vor persönlichem Kontakt
- Menschen, die ihre Anonymität wahren wollen

Bedenken aus der Sicht der Berater

- Fehlen von visuellen und auditiven Eindrücken
- zeitliche Verzögerung der Antworten im Vergleich zum Gespräch
- Sorge vor gefakten (vorgetäuschten) mails

Vorteile für Berater und Ratsuchende

- zeitliche und örtliche Unabhängigkeit
- keine zeitliche Beschränkung für das Verfassen der mails (im Gegensatz zur festgelegten Dauer eines Beratungsgesprächs)

Wirksamkeit von email-Beratung

- Beratungsprozess, kein psychotherapeutischer Prozess
- selbstheilender Prozess durch Niederschrift der Gedanken durch den Ratsuchenden
- offenere Problemmunikation als in der persönliche Beratung
- zeitliche Versetzung der Kommunikation entfaltet eine eigene Wirkung
- Qualitätskontrolle und Supervision sind leichter zu gestalten, weil schriftliche Dokumentationen der Beratungsverläufe vorliegen

online-Beratung nicht geeignet bei

Suizidgefährdung

psychotischen Menschen

Menschen mit Suchtproblemen

missbrauchten Menschen

Schizophrenie

Borderlineerkrankung

Arbeiten in der email-Beratung

persönliche Voraussetzungen

- Beratungskompetenz
- Freude am schriftlichen Formulieren
- Bereitschaft zu Fortbildung und Supervision

sachliche Voraussetzungen

- Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC, dem Internet und dem Versenden von emails
- störungsfreier Arbeitsraum

Bearbeitung der emails

formal:

- Textkörper:
 - stehen lassen des Originaltextes und hineinschreiben (ggf. mit anderer Farbe) *oder*
 - neuen, eigenen Text fertigen *oder*
 - Mischform durch neuen Text mit Zitaten aus dem Originaltext
- Anrede:
 - im Internet ist das „du“ als Anrede überwiegend üblich,
 - ggf. direkt beim Ratsuchenden erfragen
- Schreibweise:
 - persönlich auf korrekte Rechtschreibung achten
 - (von den Ratsuchenden kommen sehr unterschiedliche orthographische Formen an)
 - Durch Groß- und Kleinschreibung wird der Text besser lesbar,
 - ebenso durch gute Interpunktion.
 - Außerhalb von Überschriften werden Großbuchstaben als „schreien“ interpretiert,
 - ggf. Emoticons verwenden, um Humor o.a. auszudrücken.

inhaltlich:

- nach den vier Aspekten der Kommunikation (Schulz von Thun)
(Sachverhalt, Appell, Beziehungsebene, Selbstdarstellung)
- unter Berücksichtigung des klientenzentrierten Ansatzes von Carl Rogers
(Empathie, Wertschätzung, Kongruenz)
- unter Berücksichtigung des lösungsorientierten Ansatzes von Steve de Shazer
(innere, auf Lösungen ausgerichtete Haltung des Beraters)
- nach dem 4-Folien-Konzept von Knatz/Dodier
(Resonanzboden des Beraters, Thema des Ratsuchenden, Diagnose, Intervention)

Vier Aspekte der Kommunikation nach Schulz von Thun

lesen der mail mit den Augen des Ratsuchenden:

- Worüber informiert mich der Schreiber?
- Was gibt der Schreiber von sich preis?
- Was will der Schreiber, dass ich von ihm halte?
- Wozu will der Schreiber mich veranlassen?

beantworten der mail aus der Sicht des Beraters:

- Welche Sachinhalte möchte ich vermitteln?
- Was gebe ich von mir persönlich preis?
- Was will ich, dass der andere von mir hält?
- Wozu will ich den Ratsuchenden veranlassen?

Klientenzentrierter Ansatz von Carl Rogers:

- **Empathie:** der Berater hat die Fähigkeit, die Gefühle des Ratsuchenden und deren persönliche Bedeutung zu erspüren und kann dies in eigenen Worte ausdrücken
- **Wertschätzung:** der Berater hat eine positive, akzeptierende, bedingungsfreie Einstellung zu seinem Gegenüber, der Ratsuchende entwickelt dadurch Vertrauen, sich auf Änderungen einzulassen
- **Kongruenz:** der Berater ist sich seines Erlebens und Empfindens deutlich gewahr und ihm sind diese Empfindungen verfügbar, so dass er sie dem Ratsuchenden mitteilen kann, wenn es angemessen ist. Je identischer der Berater mit sich selbst ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Ratsuchende auf konstruktive Weise wachsen wird.

Lösungsorientierter Ansatz von Steve de Shazer

Die Aufmerksamkeit des Ratsuchenden wird darauf gelenkt, dass er alle Fähigkeiten besitzt, heute das Problem zu lösen, auch wenn er sich des Weges noch nicht bewusst ist.

- „repariere nicht, was nicht kaputt ist“,
- „finde heraus, was gut funktioniert – und tu mehr davon“,
- „wenn etwas trotz vieler Anstrengungen nicht gut funktioniert, dann höre auf damit und versuche etwas anderes.“

4-Folien-Konzept nach Knatz/Dodier

1. Folie – der eigene Resonanzboden

- Was ist das erste Gefühl, das ich beim Lesen verspüre?
- Welche Bilder und Phantasien entstehen während des Lesens bei mir?
- Bin ich die geeignete Person, das Problem mit dem Ratsuchenden zu lösen?
- Kann ich mir vorstellen, mit dieser Person in Beziehung zu treten?
- Was würde ich der Person spontan wünschen?

2. Folie – das Thema und der psychosoziale Hintergrund

- Was ist das Thema der mail? Welche Schlüsselworte werden verwendet?
- Weiß ich genügend über die Person und den sozialen Kontext?
- Wo sehe ich Stärken und Schwächen der Person?

3. Folie – Diagnose

- Was ist das Thema des Ratsuchenden?
- Was sind die Fragen oder Wünsche an mich?
- Ist das Ziel des Ratsuchenden klar?
- Was sind meine Hypothesen?
- Welche Fragen habe ich noch?

4. Folie – Intervention

- mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden haben
- mitteilen, was ich nicht verstanden habe, Klärung fehlender und unverstandener Dinge
- Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen, Alternativen offen lassen
- nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist
- positive Wertschätzung formulieren

Glauben und Gebet

das Wirken Gottes in der online-Seelsorge

Angebote für online-Beratung

Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung: www.christliche-onlineberatung.de
und: www.kummernetz.de
überkonfessionell, ca 60 haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter, viele Psychologen
Ausbildungsangebot für ehrenamtliche Mitarbeiter
im Raum Würzburg / Schweinfurt; Schirmherr: Ulrich Schaffer
Evangeliums-Rundfunk: www.seelsorge.erf.de
Ausbildungsangebot für ehrenamtliche Mitarbeiter
Telefonseelsorge: www.telefonseelsorge.de
Ausbildungsangebot und Supervision für ehrenamtliche Mitarbeiter
ev. Landeskirche Baden: www.netseelsorge.de
ev. Landeskirche Bayern: www.bayern-evangelisch.de/www/beratung/seelsorge-onlinehilfe.php
bremische ev. Kirche: www.kirche-bremen.de/rat/email_seelsorge.php
[bietet an einzelnen Tagen auch Chat-Seelsorge an](#)
ev. Landeskirche Hannover: chatseelsorge.evika.de/v2/index.php
ev. Kirche in Hessen und Nassau:
www.ekhn.de/index.htm?http://www.ekhn.de/inhalt/glaube/pfarrer_netz/index.htm~inhalt
psychologische Beratungsstelle in Hessen und Nassau: www.evangelische-beratung.info
ev. Landeskirche Kurhessen/Waldeck: www.ekkw.de/rat_hilfe/online-seelsorge.html
Nordelbische Kirche: [www.nordelbien.de/beratung/ber.internetseelsorge/ seelsorge@nordelbien.de](http://www.nordelbien.de/beratung/ber.internetseelsorge/seelsorge@nordelbien.de)
Arbeitsstelle Internet der ev. Kirche im Rheinland: www.trauernetz.de

Literaturhinweise:

Batinic, Bernhard: Internet für Psychologen, Göttingen 2000
Knaevelsrud, Christiane: Internet-Psychotherapie: Wirksamkeit und Besonderheiten, 2004
Knatz, Birgit und Dodier, Bernhard: Hilfe aus dem Netz, Stuttgart 2003
Rogers, Carl R.: die nicht-direktive Beratung, München 1972
Schulz von Thun: Miteinander reden, Teil I
Shazer, Steve de: Wege der erfolgreichen Kurztherapie, Stuttgart 1989