

Martin J. Wezel

Onlinesorge als möglicher Teil pastoraler
Sorge in der Gemeinde

Bachelorarbeit

ct13000

Theologisches Seminar der Liebenzeller Mission

Bachelor Theologie

Erstkorrektor: Dr. Ulrich Gieseke

Zweitkorrektor: Schwester Irmgard Wieland

Abgabetermin: 16.04.2010

Sommersemester 2010

Te Deum laudamus

Kurzdarstellung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema der Onlineseelsorge, genauer mit dem möglichen Einsatz der Onlineseelsorge als Teil pastoraler Seelsorge innerhalb der Gemeinde vor Ort. Um einen Übertrag in das Arbeitsumfeld der örtlichen Gemeinde zu ermöglichen wird in einem ersten Teil der Arbeit die allgemeine Onlineseelsorgearbeit dargestellt. Hierbei werden insbesondere die verschiedenen Formen, bzw. Kommunikationstechniken der Seelsorge im Internet anbieter- und anwenderbezogen beschrieben. Die folgende biblisch- theologische Betrachtung zeigt eine der Seelsorge innewohnende Bewegung zum Menschen hin auf und verknüpft diese mit der in den Missionsbefehlen geforderten Grenzüberschreitung. Aufbauend auf der Definition des Internets als eigenen Kulturraum wird die Onlineseelsorge als diese grenzüberschreitende Bewegung hin zum Menschen dargestellt. Sie wird zudem als biblisch begründbar, zeitgemäß und gleichwertig zu allen anderen Seelsorgeformen charakterisiert. Der letzte Bereich der allgemeinen Darstellung der Seelsorge im Internet untersucht die Onlineseelsorge als Onlinekommunikation und zeigt Stärken und Schwächen der Seelsorgerarbeit im Internet auf. Zusätzlich werden die Grundhaltungen des Seelsorgers im Internet festgelegt und die ethischen Aspekte einer Onlinearbeit dargestellt.

Im zweiten Teil der Arbeit erfolgt der Abgleich der Onlineseelsorge auf die Situation innerhalb der Gemeinde vor Ort. Hierzu werden die veränderten Gegebenheiten des Seelsorgers und des Hilfe Suchende betrachtet und Rückschlüsse für den Einsatz der Onlineseelsorge vor Ort gezogen. Der Abgleich der Kommunikationsmittel ermittelt E-Mail und Chat als mögliche Onlineseelsorgeformen für die Gemeinde. Foren und Blogs werden aufgrund der vorangehenden Überlegungen abgelehnt.

Der dritte Teil fasst als Schlussfolgerungen die Ergebnisse der Arbeit zusammen. Es werden Anforderungen an den hauptamtlichen Seelsorger definiert, die bei einem Einsatz der Onlineseelsorge in der Gemeinde vor Ort zu beachten sind. Zudem werden durch Beispiele exemplarisch mögliche niedrigschwellige und höherschwellige Einsatzformen der Onlineseelsorge aufgezeigt. Die kritische Würdigung hält fest, dass Onlineseelsorge als Teil der pastoralen Arbeit in der Gemeinde grundsätzlich möglich ist. Orientiert sich ein Einsatz der Onlineseelsorge an den aufgestellten Anforderungen, so kann diese das Seelsorgeangebot der Gemeinde maßgeblich bereichern und für Hilfe Suchende im täglich umgebenden Kommunikationsumfeld zum relevanten Ansprechpartner werden.

Ich erkläre hiermit, dass ich die Bachelorarbeit selbstständig erarbeitet habe. Bei der vorliegenden Arbeit habe ich nur die im Literaturverzeichnis aufgeführten Bücher und Hilfsmittel verwendet. Die Arbeit hat einen Umfang von 15000 Wörtern.

Bad Liebenzell, 16.04.2010

Ort, Datum

Martin J. Wezel

Martin J. Wezel

Inhaltsverzeichnis

1. Login	1
2. Grundlagen	2
2.1 Der Begriff Onlinesorge	2
2.2 Einordnung der Onlinesorge	2
2.3 Geschichtlicher Abriss der deutschsprachigen Onlinesorge	3
2.4 Zahlen und Fakten	3
3. Formen der christlichen Onlinesorge	4
3.1 Anbieter und Angebot.....	4
3.2 E-Mail	4
3.3 Chat, Audiochat, Videochat	6
3.4 Foren	7
3.5 Blogs	8
4. Biblisch - Theologische Betrachtung der Onlinesorge	9
4.1 Seelsorge als Zuwendung Gottes zum Menschen	9
4.2 Die Trinität als Ausgangspunkt der Seelsorge	10
4.3 Seelsorge als Zuwendung des Menschen zum Menschen	11
4.4 Mediale Seelsorge in der Bibel am Beispiel des ersten Thessalonicherbriefs	11
4.5 Seelsorge als Grenzüberschreitung hin zum Menschen.....	12
4.6 Das Internet als Kulturraum	13
4.7 Ist das Internet christuskonform?	14
4.8 Die Beständigkeit der unmittelbare Begegnung.....	15
5. Untersuchung der Onlinesorge als Onlinekommunikation	16
5.1 Das Internet als Medium der Onlinesorge	16
5.2 Stärken und Schwächen - Chancen und Risiken	17
5.2.1 Gesellschaftsrelevanz.....	17
5.2.2 Zugänglichkeit und Ortsunabhängigkeit.....	18
5.2.3 Erreichbarkeit	19
5.2.4 Anonymität.....	20
5.2.5 Niedrige Kontaktschwelle und Unverbindlichkeit	21
5.2.6 Selbstbestimmung und Eigeninitiative	21
5.2.7 Fragilität	22
5.2.8 Distanz und Nähe.....	22
5.2.9 Identität und Authentizität.....	23

5.2.10	Selbstreflexion des Schreibens.....	25
5.2.11	Veränderte Ausdrucksweise durch kanalreduzierte Kommunikation	26
5.2.12	Interaktionsgeschwindigkeit und Informationsmenge.....	27
5.2.13	Datenschutz und Datensicherheit	28
5.2.14	Onlinesucht.....	29
5.3	Grundhaltungen des Seelsorgers in der Onlinesorge.....	30
5.3.1	Positive Wertschätzung – Annehmendes Verhalten.....	30
5.3.2	Empathie – Verstehendes Verhalten.....	31
5.3.3	Echtheit – Authentisches Verhalten.....	32
5.3.4	Ermutigendes Verhalten.....	33
5.3.5	Bewusstsein göttlichen Wirkens.....	33
5.4	Ethische Aspekte der Onlinesorge.....	34
5.4.1	Hilfsverpflichtung und Reziprozität	35
5.4.2	Achtung der Personalität, der Werte und der Interessen Dritter	35
5.4.3	Weiterbildung und Vernetzung	36
6.	Abgleich der Onlinesorge als Teil pastoraler Arbeit in der Gemeinde	36
6.1	Abgleich der Situation des Hilfe Suchenden.....	37
6.2	Abgleich der Situation des Seelsorgers.....	38
6.3	Abgleich der Formen der Onlinesorge.....	39
7.	Schlussfolgerungen für die pastorale Arbeit in der Gemeinde	40
7.1	Anforderungen an den Seelsorger	41
7.1.1	Seelsorgerliches und Kommunikatives Wissen	41
7.1.2	Ethisch korrektes Verhalten	42
7.1.3	Organisatorisches und technisches Wissen.....	43
7.2	Mögliche Einsatzformen der Onlinesorge in der Gemeinde.....	44
7.2.1	Niedrigschwellige Angebote	45
7.2.2	Höher Schwellige Angebote	46
7.3	Kritische Würdigung und Ausblick	47
8.	Abkürzungsverzeichnis	50
9.	Literaturverzeichnis	51
9.1	Monographien, Aufsätze und Zeitschriftenartikel.....	51
9.2	Internetseiten	56
9.3	Lexikonartikel.....	58
10.	Anhang	59

1. Login

Das Internet hat die mediale Umwelt des Menschen tiefgreifend verändert. Es bietet dem Nutzer eine nie da gewesene Vielfalt an Kommunikationsformen, die in steigendem Maße genutzt wird. Auch die christliche Kirche hat die Nutzung des Internets für ihre Anliegen entdeckt. So finden sich online viele Aktivitäten wieder, die auch in der realen Welt Ausdruck christlichen Glaubens und Lebens sind, u.a. Predigt, Gebet und Lobpreis.¹ Seit einigen Jahren wird im Internet auch Seelsorge angeboten und von Rat Suchenden mit steigenden Zahlen genutzt. Das überwiegende Angebot ist dabei als spezieller Teil der Arbeit der großen Kirchen oder bestimmter Verbände zu sehen, nicht als Arbeit einzelner Ortsgemeinden. Auch in der Literatur spiegelt sich dies wieder. Der Einsatz der Onlineseelsorge vor Ort wird kaum behandelt, Seelsorge via Internet eher der Seelsorge in der Gemeinde abgrenzend gegenübergestellt.²

Ziel dieser Arbeit ist es die Onlineseelsorge als möglichen Teil pastoraler Arbeit in der Gemeinde zu untersuchen. Um einen Einsatz vor Ort beleuchten zu können wird dazu in einem ersten Schritt der Themenkomplex der Seelsorge im Internet allgemein betrachtet. Hierzu werden einleitend die Grundlagen der Onlineseelsorge behandelt, sowie die verschiedenen Kommunikationsformen und Anbieter vorgestellt. Es folgt eine biblisch-theologische Betrachtung der Thematik in deren Mittelpunkt die Frage nach einer theologischen Begründung der Seelsorge im Internet steht. Das anschließende Kapitel untersucht die Onlineseelsorge als Onlinekommunikation. Hierzu gehören die Analyse der Stärken und Schwächen, bzw. Chancen und Risiken und die Überprüfung der Grundhaltungen des Seelsorgers für die Onlineseelsorge. Die Überlegungen zu ethischen Aspekten beenden diese Untersuchungen. In einem zweiten Schritt erfolgt anhand der gewonnenen Erkenntnisse ein Abgleich der Onlineseelsorge als Teil der pastoralen Arbeit in der Gemeinde. Darauf aufbauend werden in einem dritten Schritt zusammenfassende Schlussfolgerungen für die Arbeit vor Ort gezogen. Dabei werden einerseits Anforderungen an den hauptamtlichen Seelsorger definiert und andererseits beispielhaft mögliche Einsatzformen der Onlineseelsorge als Teil pastoraler Arbeit in der Gemeinde dargestellt. Eine kritische Würdigung mit Ausblick schließt die Arbeit ab.

¹ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 1; vgl. Malphurs, Church, 132-135.

² Vgl. Henning, Internetseelsorge, 68; vgl. Reuter, Seelsorge, 76f; vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 71-77.

2. Grundlagen

2.1 Der Begriff Onlinesorge

Onlinesorge, auch Internetseelsorge genannt ist mediale Seelsorge, welche verschiedene Kommunikationsarten des Mediums Internet nutzt.³ Die Seelsorge vollzieht sich dabei auf virtueller Ebene, d.h. „der Besuch bei beratenden Institutionen, bzw. Einzelpersonen wird durch den virtuellen Besuch“⁴ ersetzt. Der Seelsorgeprozess beginnt mit der Kontaktaufnahme des Klienten via Internet und endet durch einvernehmliche Ablösung, Weiterleitung z.B. an einen Experten, Übergang zur face-to-face Beratung oder den Kontaktabbruch seitens des Klienten.⁵ Die Onlinesorge nutzt für den Seelsorgeprozess onlinefähige Endgeräte (z.B. Computer) und „fällt technisch unter den Begriff der digitalen Kommunikation.“⁶

2.2 Einordnung der Onlinesorge

Eine einheitliche Einteilung der Onlinesorge in bereits bestehenden Kategorien gibt es nicht. Übereinstimmend ist nur die Zuordnung zur medialen, bzw. mediengestützten Seelsorge.⁷ Je nach Ansatzpunkt wird sie verschiedenen Unterbereichen zugeordnet, die sich tlw. ergänzen. So nimmt Verhausen eine Einordnung der Onlinesorge direkt vom Medium her vor. Demnach ist sie der Seelsorge mit Individualmedien zuzuordnen.⁸ Nauer ordnet die Onlinesorge der Kategorial- und weiter der Spezialseelsorge zu.⁹ Durch die enge geschichtliche Verbindung zur Telefonseelsorge wird die Onlinesorge oft als deren „Onlineformat“¹⁰ gesehen und ihr dementsprechend direkt zugeordnet.¹¹ Andere Quellen sehen durch die Ähnlichkeit der literarischen Form die Onlinesorge als Form der Briefseelsorge.¹²

³ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 16. Die Schreibweise des Begriffs Onlinesorge ist in der Literatur nicht einheitlich. Diese Arbeit orientiert sich an Vauseweh.

⁴ Thimm, Ubiquität, 59.

⁵ Vgl. Reiners, E-Mail-Beratung, 95. Ein Kontaktabbruch nach der Erstantwort, bedeutet nicht automatisch ein Scheitern des Seelsorgeprozesses.

⁶ Knatz, Konzepte, 173.

⁷ Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 349.

⁸ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 78-80.

⁹ Vgl. Nauer, Seelsorge, 13. Siehe Anhang 1.

¹⁰ Vauseweh, Onlinesorge, 78.

¹¹ Vgl. Knatz, Konzepte, 173; vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 123.

¹² Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 351f.

2.3 Geschichtlicher Abriss der deutschsprachigen Onlinesorge

1995 wurde auf Initiative des Schweizer Pfarrers Jakob Vetsch-Thalman die erste deutschsprachige christliche Internetseelsorge in der Schweiz eingerichtet.¹³ In den folgenden Jahren wurden das erste Seelsorgeportal und ein Seelsorger-Netzwerk installiert. Neue Techniken und Kommunikationsformen wurden immer wieder in die Arbeit integriert.¹⁴ In Deutschland schaltete 1995 die gemeinsame *TelefonSeelsorge*¹⁵ der Evangelischen und Katholischen Kirche als erste Organisation eine Internetpräsenz für Onlinesorge. Dieses Angebot wurde über die Jahre mit ständig wachsenden Zahlen genutzt.¹⁶ Mittlerweile betreiben verschiedene Träger und Kirchen eigene Onlineangebote. Teilweise haben sich Zusammenschlüsse wie die Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung (ACO)¹⁷ gebildet.¹⁸ Mit dem ständigen Wandel des Internet versucht auch die Onlinesorge Schritt zu halten. Für die Zukunft wird insbesondere die Internettelefonie (Voice over IP) als Chance gesehen.¹⁹

2.4 Zahlen und Fakten

Erste Studien verweisen auf eine positive Wirksamkeit von Onlinehilfsangeboten. Sowohl US-Psychologen der Purdue University als auch einzelne Fachleute wie Ott attestieren hilfreiche Effekte.²⁰ Die Nachfrage nach Hilfe im Internet scheint dagegen eindeutiger belegbar zu sein. Nach Angaben des Psychologen Azy Barak würde „jeder vierte Internetnutzer im Bedarfsfall auf Onlineangebote zurückgreifen.“²¹

Allgemeine Nutzungsdaten der Onlinesorge im deutschsprachigen Raum liegen nicht vor. Vauseweh führte 2004 eine Umfrage unter institutionellen und privaten Onlinehilfsangeboten durch.²² Insgesamt 129 Berater, die mit mindestens einer Kommunikationsform (Mail, Chat oder Forum) arbeiten beteiligten sich. Vausewehs Ergebnis zeigte dass über 50% der Befragten keine Daten speichern, nur ein Drittel führt Statistiken.²³ Repräsentative Aussagen können daher nur in wenigen

¹³ Vgl. Hauschildt, Seelsorge II (TRE), 46.

¹⁴ Vgl. Seelsorge.net, Anfängen.

¹⁵ Die Schreibweise TelefonSeelsorge markiert in dieser Arbeit den Eigennamen des ökumenischen Seelsorgeangebots TelefonSeelsorge in Abgrenzung zu anderen Telefonseelsorgeangeboten.

¹⁶ Vgl. Schoeb, Wort, 99; vgl. TelefonSeelsorge, Statistik. 2007 waren es 15.000 Anfragen per Mail.

¹⁷ Vgl. Arbeitsgemeinschaft, Wer.

¹⁸ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 170f.

¹⁹ Vgl. Röhl, Seelsorge, 188.

²⁰ Vgl. Westerhoff, Onlinetherapie, 60f.

²¹ A.a.O., 61.

²² Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 192f. 488.

²³ A.a.O., 502. Die Auswertung ist auf der beigefügten CD einsehbar.

Teilbereichen gemacht werden. So zeigt sich, dass der einmalige Ratschlag per Mail die häufigste Kontaktart darstellt. Weitervermittlung und Folgekontakte fallen weit geringer aus.²⁴ Die Anfragen der Kontakte innerhalb der Onlineseelsorge enthalten alle Thematiken, die auch in anderen Seelsorgeformen angesprochen werden. Dabei ist eine Häufung krisenhafter und schambesetzter Themen erkennbar.²⁵

3. Formen der christlichen Onlineseelsorge

3.1 Anbieter und Angebot

Im Bereich der christlichen Onlineseelsorge gibt es sowohl private als auch institutionelle Anbieter. Einzelne Personen (z.B. Jörg Swiatek), die ihre Hilfe privat anbieten sind dabei eher selten.²⁶ Die etablierten und bekannten Seiten werden von Institutionen wie den großen Kirchen oder kirchlichen Verbänden betrieben. Bei bekannten Anbietern (z.B. TelefonSeelsorge) sind je nach Angebotsstruktur sowohl ehrenamtliche als auch professionelle Ratgeber oder Moderatoren tätig. Teilweise können Rat Suchende selbst wiederum zum Ratgeber werden.²⁷

Das Angebot im Internet offeriert Einzel- und Gruppenseelsorge. Technisch sind beide Varianten bei allen eingesetzten Formen der Onlineseelsorge möglich, jedoch kommt es insbesondere bei Foren (siehe 3.4) zur Gruppenseelsorge. Die Auswahl zwischen Gruppen- oder Einzelkontakt bleibt dem Klienten überlassen da sie auch von dessen Situation abhängig ist.²⁸ Intime Themen werden meist unter vier Augen besprochen, sucht hingegen ein Ehepaar Beratung, so bietet sich eine Gruppenseelsorge an.²⁹

3.2 E-Mail

Eine der gängigsten Formen der Onlineseelsorge ist die Arbeit per E-Mail. E-Mailverkehr ist die elektronische, „quasi briefliche“³⁰ Kommunikation von Personen. Sie vollzieht sich zwischen mindestens zwei durch ihre Mailadressen festgelegte Kommunikanten und ist durch gezielte Erreichbarkeit, private Ansprache und unmittelbare Antwortmöglichkeit charakterisiert.³¹ Das Verfassen einer Nachricht

²⁴ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 496f. Siehe Grafik Anhang 2.

²⁵ Vgl. Hinrichs, Onlineberatung, 52f; vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 129.

²⁶ Vgl. Swiatek, Internetangebot.

²⁷ Vgl. Knatz, Konzepte, 173; vgl. Reuter, Seelsorge, 76f.

²⁸ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 171.

²⁹ Vgl. Lang, Paarberatung, 179f; vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 353.

³⁰ Merten, Art. Online-Medien, 291.

³¹ Vgl. Nolden, Internet, 7; vgl. Merten, Art. Online-Medien, 291.

geschieht „unabhängig von der Aufmerksamkeit des Rezipienten“³². Somit zählt E-Mail zu den asynchronen Interaktionsmedien, da die einzelnen Kommunikationsbeiträge zeitlich versetzt erfolgen. Einzelne Mails stehen im Prinzip sofort nach dem Senden zur Verfügung, was schnelle Dialoge ermöglicht.³³ Zur Kommunikation sind eine Mailadresse sowie ein Webbrowser (z.B. Internet Explorer) oder ein Mailprogramm (z.B. Outlook) Voraussetzung. Netzwerke wie Facebook oder Xing bieten ebenfalls Nachrichtendienste via E-Mail an.³⁴ Statistiken zeigen, dass E-Mailkommunikation mittlerweile von einer breiten Masse der Bevölkerung eingesetzt wird. Verstärkend wirkt hierbei die Fähigkeit durch onlinefähige Mobilfunkgeräten ortsunabhängig E-Mail zu nutzen.³⁵

In der Onlinesorge schreiben Rat Suchende zur Kontaktaufnahme an eine angegebene Kontaktadresse (z.B. bei Jugendtelefon Online)³⁶ oder füllen ein anonymes Email-Formular (z.B. seelsorge.net)³⁷, von wo aus die Anfragen weiter vermittelt werden. Alternativ werden direkte Kontakte angeboten, z.B. bts-onlinesorge.de.³⁸ In diesem Zusammenhang werden tlw. Informationen wie ein Bild, Fachbereiche und der Lebenslauf des Seelers angegeben. Zur Bearbeitung der Anfragen wird auf bekannte Konzepte wie das *Kommunikationsmodell Schulz von Thuns* zurückgegriffen.³⁹ Verschiedene Bücher bieten Hilfestellungen für die Onlinearbeit, explizit möchte ich das Buch von Reiners nennen. Es enthält u.a. einen Leitfaden für Antwort, Weiterleitung, Qualitätssicherung und dramatische Themen.⁴⁰ Weiter können verschiedene Methoden aus ähnlichen Arbeitsbereichen für die Onlinesorge fruchtbar gemacht werden.⁴¹ Eine renommierte, europaweit eingesetzte Methode ist das von Knatz und Dodier entwickelte *Vier-Folien-Konzept*. Es besteht aus den Bereichen Resonanz, Thema, Diagnose und Intervention. Diese Bereiche können wie einzelne Folien auf die Mail gelegt werden um deren Inhalt strukturiert zu erfassen und Antwortmöglichkeiten zu erarbeiten. Bei der jeweiligen

³² Schöttler, Grundlagen, 6.

³³ Vgl. Levine, Internet, 212; vgl. Habscheid, Internet, 49.

³⁴ Vgl. Levine, Internet, 212; vgl. Ebersbach, Web, 89.

³⁵ Vgl. Dürscheid, Email, 85.

³⁶ Vgl. Schramm, Jugendtelefon, 273.

³⁷ Vgl. Henning, Internetseelsorge, 68.

³⁸ Vgl. BTS, Seelsorgeteam.

³⁹ Vgl. Knatz, Konzepte, 173.

⁴⁰ Vgl. Reiners, E-Mail-Beratung, 46.66.70.80.

⁴¹ Vgl. Zenner, Ansatz, 118-129. Zenner entwirft für Onlineberater einen dialogischen Ansatz; vgl. Beck, Metapheranalyse, 131-141. Onlineberater nutzen die sog. Metapheranalyse; vgl. Westerhoff, Onlinetherapie, 59f. Interapy nach Lange bei Onlinetherapie von Traumapatienten.

Folie werden aufeinander aufbauend Fragen zur eingegangenen Mail gestellt, die sowohl die Situation des Seelsorgenden als auch des Klienten berücksichtigen. Aus ihrer Beantwortung wird abschließend eine Erstantwort für den Klienten verfasst.⁴²

3.3 Chat, Audiochat, Videochat

Im Gegensatz zu E-Mail gehört der Chat zu den synchronen Interaktionsmedien. Nachrichten können von den Kommunikationspartnern zeitgleich abgesendet und gelesen werden.⁴³ Das Wort Chat bedeutet im Englischen Plaudern und weist damit auf die hohe Informationsmenge hin, die in kurzer Zeit bidirektional übermittelt werden kann.⁴⁴ Technisch gesehen entsprechen neuere Chatvarianten aber nur einer „annäherungsweise synchronen Interaktion.“⁴⁵ Nachrichten werden in einem ersten Schritt zu Sequenzen zusammengefasst und erst nach dem Drücken der Entertaste oder eines Buttons abgeschickt.⁴⁶

Ein Chat kann zwischen zwei oder mehreren Personen stattfinden. Die Seelsorge im Chat ist daher je nach Bedürfnis „sowohl öffentlich als auch vertraulich möglich, mit Moderation oder auch als freies Gruppengespräch.“⁴⁷ Die technischen Voraussetzungen sind abhängig von der Art des Chats.⁴⁸ Die meisten christlichen Onlineseelsorgeangebote (z.B. TelefonSeelsorge, Chatseelsorge)⁴⁹ bieten auf einer Internetseite sog. Onlinechats an. Um dieses Angebot zu nutzen benötigt man lediglich einen Internetbrowser und einen selbst gewählten Nickname (Pseudonym), mit welchem man angemeldet und kontaktierbar ist.⁵⁰ „Meist vereinbaren Klient und Seelsorger online einen Termin“,⁵¹ ein Passwortzugang schützt vor dem Zugang Dritter. Für den Einzel-Chat bietet sich auch das weit verbreitete Instant Messaging (z.B. ICQ und MSN) an. Es funktioniert mit spezieller Software, die installiert werden muss. Der Kontakt mittels Instant Messaging ist aber wie beim E-Mail nur zwischen Kommunikationspartnern möglich, die ihre Adresse (meist eine mehrstellige

⁴² Vgl. Knatz, Hilfe, 142-145; vgl. Knatz, Vier. Das Konzept kann online mit Feedback getestet werden.

⁴³ Vgl. Schöttler, Grundlagen, 6f.

⁴⁴ Vgl. Glasenapp, Chat, 148.

⁴⁵ Habscheid, Internet, 61.

⁴⁶ Vgl. Glasenapp, Chat, 148.

⁴⁷ Morgenthaler, Seelsorge, 355.

⁴⁸ Vgl. Hinrichs, Onlineberatung, 17. z.B. Internet-Really-Chat, Instant Messaging.

⁴⁹ Vgl. TelefonSeelsorge, Chat; vgl. Evangelisch-lutherische Landeskirche, Hilfe.

⁵⁰ Vgl. Glasenapp, Chat, 148.

⁵¹ Morgenthaler, Seelsorge, 355.

Kennnummer) austauschen.⁵² Alternativ zu gesonderter Software sind auch Chats in Netzwerk wie MySpace oder StudiVZ nutzbar.⁵³

Als methodische Hilfe für den Seelsorgeprozess im Chat kann ein Modell wie der *tetradische Prozess* nach Petzold eingesetzt werden. Hierbei wird die Kommunikation in eine Initialphase, eine Aktionsphase und eine Neuorientierungsphase eingeteilt und gibt dem Seelsorger Orientierung für den Ablauf des Gesprächs. Hinweise für eine grundlegende Haltung des Seelsorgers bietet die *SET Kommunikation* von Kreismann und Strauss. Support, Empathie und Truth bilden als Grundhaltung des Seelsorgers die Säulen dieser Kommunikation, was m.E. deutliche Parallelen zu Rogers Gesprächspsychotherapie erkennen lässt.⁵⁴ Bei der Gruppenseelsorge oder regelmäßigen Kontakten im Chat kann mit grundlegenden Kommunikationsregeln (siehe 5.2.12) gearbeitet werden, die dem Klienten vorab zugänglich sind.⁵⁵

Audio- oder Videochats zählen als Kombination mehrerer Medienkanäle zu den Multimediaanwendungen. Zur Interaktion wird die Textebene um Bild (Webcam) und oder Ton (Mikrofon) erweitert.⁵⁶ Da sich Beiträge beim Sprechen mehrerer Personen überlappen, wird der Audiokanal am ehesten im Zweier-Videochat genutzt. Spezielle Software wie NetMeeting oder Skype bietet neben Video- und Audiochat noch zusätzliche Funktionen wie Dateiübermittlung.⁵⁷ Im Beratungskontext spielen Audio und Videochats bislang zwar noch eine „untergeordnete Rolle“⁵⁸, jedoch werden die innovativen Techniken neue Möglichkeiten für die Zukunft der Onlinesorge eröffnen und ihr Erscheinungsbild mitprägen.⁵⁹

3.4 Foren

Foren oder news- bzw. messageboards sind eine Form von „asynchroner Onlinekommunikation im Modus des many-to-many.“⁶⁰ Das bedeutet Beiträge werden von Benutzern geschrieben und stehen nach dem Erstellen der Allgemeinheit zur Verfügung. Foren werden auf Internetseiten implementiert, in manchen Fällen muss ein Nutzerprofil angelegt werden um sich beteiligen zu können. Rat Suchende werden

⁵² Rittinghouse, Messaging, 2-7.

⁵³ Vgl. Reuter, Seelsorge, 72.

⁵⁴ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 137; vgl. Knatz, Konzepte, 177f.

⁵⁵ Vgl. Hintenberger, Chat, 73-77.

⁵⁶ Vgl. Bühl, Cybersociety, 47f.

⁵⁷ Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 97f.

⁵⁸ Vgl. Hintenberger, Chat, 69.

⁵⁹ Vgl. Röhl, Seelsorge, 188.

⁶⁰ Brunner, Foren-Beratung, 79.

meist Fragekategorien angeboten, in denen die Möglichkeit besteht selbst neue Einträge zu erstellen oder auf bestehende Einträge zu antworten. Teilweise sind Foren von professionellen Beratern moderiert. Hierbei können die bereits vorgestellten Methoden der E-Mailberatung zur Beantwortung einzelner Beiträge genutzt werden. Sind keine Moderatoren tätig entsteht eine Art Selbstberatung durch Laien.⁶¹ Dabei werden „zum Teil große Ressourcen von unterschiedlichsten Formen sozialer Unterstützung freigesetzt.“⁶² Einen großen Unterschied zu den anderen Formen der Onlineseelsorge sieht Brunner in der rein informellen Beratung durch Foren. Während Vauseweh einen Hilfeeffekt erst durch aktive Beteiligung am Forum erzielt sieht,⁶³ sieht Brunner schon eine Hilfestellung durch das bloße Lesen der Einträge und spricht in diesem Zusammenhang vom „Effekt der Beratung durch Mitlesen“.⁶⁴ Dabei kann im Falle der nicht moderierten Foren allerdings die Qualität der Hilfestellungen hinterfragt werden. Da sprichwörtlich Jedermann zum Berater werden kann und Beiträge nicht überarbeitet werden ist fraglich, in wie weit man Ratschlägen Glauben schenken kann, bzw. auf welchem Fachwissen sie gründen.⁶⁵ Nach Götz besteht hierbei insbesondere in Suizidforen das Risiko zu Missbrauch in der Beratung, wenn z.B. Selbstmordanleitungen erscheinen.⁶⁶

Beispiele für christliche Onlineseelsorge im Forum sind der Trauernetz-Kreis auf der Seite www.evangelisch.de,⁶⁷ oder das Forum von www.senioren-seelsorge.de.⁶⁸

3.5 Blogs

Blogs (zusammengesetzt aus Web für Internet und Log für Logbuch) sind Seiten im Internet, die meist von privaten Personen als eine Art Tagebuch genutzt werden. Die technische Seite übernehmen i.d.R. kostenlose Anbieter wie blogspot.com oder blogger.com. Sie bieten schnelle Möglichkeiten einen Blog zu erstellen und zu pflegen. Der Anwender muss sich lediglich um den Inhalt kümmern.⁶⁹

⁶¹ Vgl. Brunner, Foren-Beratung, 81f.

⁶² A.a.O., 81.

⁶³ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 175.

⁶⁴ Brunner, Foren-Beratung, 86.

⁶⁵ Vgl. Reuter, Seelsorge, 72f.

⁶⁶ Vgl. Götz, Netz, 30-33.

⁶⁷ Vgl. Berger-Zell, Trauernetz-Kreis.

⁶⁸ Vgl. Weickert, Forum.

⁶⁹ Vgl. Hewitt, Blog, 151f; vgl. Ebersbach, Web, 56-62.

„Seit Augustins Confessiones wurden Tagebücher zu Formen der Selbstvergewisserung und Selbstsorge mit großer Wirkung.“⁷⁰ Einem fiktiven Gegenüber, in der christlichen Tradition Gott, wird das Erlebte geschildert und dabei be- und verarbeitet. Das Bloggen funktioniert grundsätzlich gleich. Tägliche Ereignisse werden in Form von einzelnen Posts gespeichert. Damit sind sie dem Besucher der Seite, d.h. der breiten Öffentlichkeit zugänglich. Hier liegt der bedeutendste Unterschied zur originären Form des Tagebuchs, bzw. der „Selbstsorge“⁷¹. Der intime Raum der Selbstkommunikation wird verlassen. Dem Leser bietet der Blog überdies die Möglichkeit eigene Gedanken in Form von Kommentare zu hinterlassen. Der Blog hat in Folge dessen nicht nur ein fiktives sondern in Form der Öffentlichkeit im Internet ein reales Gegenüber.⁷² Kritiker warnen, dass für Christen das einstige fiktive Gegenüber Gott gegen die Öffentlichkeit des Netzes ausgetauscht wird und göttliche Attribute wie Allwissenheit und Omnipräsenz auf das Internet übertragen werden.⁷³

4. Biblisch - Theologische Betrachtung der Onlinesorge

An dieser Stelle soll keine Theologie der Seelsorge an sich aufgezeigt oder entworfen werden. Auch kann nicht in Gänze auf alle theologischen Grundlegungen oder dogmatischen Modelle der seelsorgerlichen Arbeit eingegangen werden. Vielmehr soll dieses Kapitel die spezielle Thematik der Onlinesorge biblisch-theologisch beleuchten. Im Mittelpunkt steht die theologische Begründung der Seelsorge im Onlinebereich. Dabei soll auch untersucht werden ob eine Arbeit im Internet mit der christlichen Überzeugung vereinbar ist und welche weiteren Fragestellungen für einen Einsatz der Onlinesorge zu bedenken sind.

4.1 Seelsorge als Zuwendung Gottes zum Menschen

„Grundlegend für ein theologisches Verständnis von Seelsorge ist, dass das Zeugnis des Alten und Neuen Testaments im Ganzen als Ur-kunde von der Seelsorge Gottes an den Menschen verstanden wird.“⁷⁴ Dies zeigt sich in Gottes Handeln an seinem Volk Israel, welches er durch alle Höhen und Tiefen der Geschichte führt (Ex 20,2). In Jesus

⁷⁰ Morgenthaler, Seelsorge, 357.

⁷¹ Steinkamp, Seelsorge, 15f.

⁷² Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 357; vgl. Ebersbach, Web, 62f.

⁷³ Vgl. Haese, Spiegeln, 278f

⁷⁴ Ziemer, Seelsorgelehre, 43.

Christus offenbart sich Gott allen Menschen in seiner umfassenden Liebe (Joh 3,16). In ihm wendet sich Gott dem Einzelnen zu, da es sein Wille ist, dass allen Menschen geholfen werde (1 Tim 2,4). Diese Zuwendung des liebenden Gottes zum Menschen ist Ausgangs- und Zielpunkt der Seelsorge.⁷⁵ Das Wort Seelsorge selbst kommt in der Bibel nicht vor, jedoch Wörter die auf seelsorgerliche Vorgänge hinweisen. Dabei wird Gott als Subjekt des Handelns genannt. Jahwe ist z.B. der Tröster (u.a. Jes 40,1; Ps 73,1; 2Kor 3,1-11). Jesus als Mensch gewordener Gott verweist auf den Vater als Vorbild für die Barmherzigkeit (Lk 6,36). So bezeugt die Bibel den wahren Ursprung der Seelsorge.⁷⁶

4.2 Die Trinität als Ausgangspunkt der Seelsorge

Die immanente Trinität, d.h. die „Beziehungshaftigkeit Gottes in sich selbst“,⁷⁷ ist die Quelle der Beziehungsfähigkeit des Menschen. Aufgrund seiner Ebenbildlichkeit (Gen 1,27) ist der Mensch von vorneherein als ein Beziehungswesen geschaffen, welches mit Gott und seiner Umwelt in Kontakt treten kann.⁷⁸ Die Dreieinigkeit als Ausgangspunkt jeglicher menschlicher Begegnung, bzw. menschlichen Handelns am Nächsten ist damit auch Ausgangspunkt seelsorgerlicher Begegnung und Handlung. Das göttliche und das menschliche Handeln innerhalb der Seelsorge kann ebenfalls durch die Trinität zueinander in Verbindung gesetzt werden. So ist der Menschen in der Seelsorge Partner des schöpferischen und erhaltenden Wirken Gottes. Als Zeuge Jesu handelt der Mensch durch Trost und Hilfestellung an seinem Nächsten. Grundlage hierfür ist seine eigene Errettung.⁷⁹ In Mt 18,20 verspricht Jesus seine Gegenwart dort, wo zwei oder drei in seinem Namen versammelt sind. Für die christliche Seelsorge ist damit Gottes Anwesenheit als Grundlage gegeben, zur menschlichen Ebene kommt die göttliche hinzu. Die Seelsorge als Beschäftigung mit menschlichen Lebenssituationen findet im Bezug auf den Namen Jesu, bzw. sein Evangelium, sein Wirken und seine Präsenz statt. Thurneysen bezeichnet dies als das „Hineinstellen aller menschlichen Dinge“⁸⁰ in das göttliche Urteil. Jesus selbst gibt den Interpretationsrahmen für jegliches Denken und Urteilen in der Seelsorge vor. Er ist Vorbild, seine Weisungen

⁷⁵ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 43; vgl. Eschmann, Theologie, 49f.

⁷⁶ Vgl. Ziemer, 45.

⁷⁷ Meyer-Blank, Implikationen, 33.

⁷⁸ Vgl. Winkler, Seelsorge, 15f.

⁷⁹ Vgl. Eschmann, Theologie, 255.

⁸⁰ Thurneysen, Lehre, 115.

sind verbindlich.⁸¹ Dabei leitet der Heilige Geist den Seelsorgenden in seinem Wirken als Christ und hält ihn selbst bei Christus.⁸²

4.3 Seelsorge als Zuwendung des Menschen zum Menschen

In der biblischen Überlieferung lassen sich viele Anhaltspunkte seelsorgerlichen Handelns finden. Im AT sind das Wirken der Weisen (Jer 18,18) oder die deutlich seelsorgerlichen Strukturen im Aufbau der Psalmen (Ps 25; 139) anzuführen. Das Buch Hiob zeigt die Seelsorgepraxis durch die Freunde Hiobs mit Höhen und Tiefen.⁸³ Im Neuen Testament zeigen sich seelsorgerliche Beziehungen innerhalb der Gemeinde. Sie verdeutlichen, dass „das Leben in der Nachfolge Jesu in der gesamten neutestamentlichen Überlieferung ein seelsorgerliches Beziehungsklima untereinander einschließt.“⁸⁴ Trotzdem können davon dezidierte seelsorgerliche Vorgänge unterschieden werden. In den Briefen des Apostels Paulus werden z.B. die Gemeindemitglieder dazu aufgerufen seelsorgerlich aktiv zu sein. Dabei wird die grundlegende seelsorgerliche Verantwortung der Gemeinde (1 Thess 5,12-15)⁸⁵ wie auch spezifisches Handeln in konkreten Situationen (2Kor 2,5-11) angesprochen.⁸⁶ Für die vorliegende Betrachtung ist es von besonderer Bedeutung, dass die Briefe nicht nur die Seelsorge thematisieren sondern tlw. selbst eine seelsorgende Funktion haben. Die Briefe sprechen für den Apostel zu den Rat Suchenden, d.h. „seine Briefe ersetzen seine persönliche Gegenwart in der Ekklesia.“⁸⁷ Die Nutzung des Mediums Brief macht die Seelsorge des Apostels zur medialen Seelsorge.⁸⁸

4.4 Mediale Seelsorge in der Bibel am Beispiel des ersten Thessalonicherbriefs

Medial vermittelte Seelsorge findet sich in der Bibel an mehreren Stellen.⁸⁹ An dieser Stelle wird sie beispielhaft anhand des ersten Thessalonicherbriefs beschrieben.

Die Gemeinde in Thessalonich war schon unmittelbar bei ihrer Gründung der Bedrängnis (ἐν θλίψει) ausgesetzt, welche „durch äußere Verhältnisse herbeigeführt“⁹⁰

⁸¹ Vgl. Meyer-Blank, Implikationen, 28-30.

⁸² A.a.O., 255.

⁸³ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 46.

⁸⁴ A.a.O., 48. Ersichtlich u.a. aus Mt 10,43f; Joh 13,14ff; 15,12.

⁸⁵ Vgl. Gebauer, Paulus, 232-235.

⁸⁶ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 48; vgl. Gebauer, Paulus, 237f.

⁸⁷ Wilckens, Evangelien, 302.

⁸⁸ Vgl. Gebauer, Paulus, 61f; vgl. Gehring, Seelsorge, 88.

⁸⁹ Vgl. Vauseweh, Onlinesoelsorge, 78f. z.B. Brief des Jeremia (Jer 29), Titusbrief, Philemon.

⁹⁰ Vgl. Bauer, Art. θλίψις, 736.

wurde (1Thess 1,6). Der Gründer Paulus erlebte selbst die Bedrängnis vor Ort und wusste, dass die Gemeinde Zuspruch benötigte. Der Apostel sandte daher Timotheus als Stärkung zu den Thessalonichern (1Thess 3,1-4). Bei dessen Rückkehr berichtete dieser von der Situation der Gläubigen vor Ort (1Thess 3,1-4).⁹¹ Innerhalb der Gemeinde hatten sich Fragen zur Auferstehung gebildet. Geprägt von der jüdisch-apokalyptischen Endzeiterwartung und ausgehend von einer großen Naherwartung gingen die Gläubigen in Thessalonich davon aus, „dass es nach der Auferstehung des Herrn keinen Tod mehr gäbe.“⁹² Erste Todesfälle unter den Gläubigen erschütterten die Gemeinde daher schwer.⁹³

Der seelsorgerliche Zuspruch erreichte die Gemeinde in Form eines Briefes. Das Schreiben des Apostels überbrückte die große räumliche Distanz zwischen ihm und den in der Diaspora lebenden Christen. Durch das Verlesen des Schriftstücks im Gottesdienst empfangen die Gläubigen Hilfestellung und Trost (1Thess 4,18).⁹⁴ Die Seelsorge vollzog sich demnach durch den Inhalt des Briefes. Das Medium an sich stand also nicht im Mittelpunkt sondern war lediglich der Träger der Seelsorge. Es ermöglichte die Verbindung zwischen dem Seelsorger und dem Hilfe Suchenden und brachte die Seelsorge an den nötigen Ort, hin zum Menschen.

4.5 Seelsorge als Grenzüberschreitung hin zum Menschen

In der bisherigen theologischen Betrachtung wurde die Trinität als Quelle der Seelsorge dargestellt. Gott selbst ist der erste Seelsorger, der auch in der Seelsorge zwischen Menschen präsent ist. Es wurde aufgezeigt, dass das biblische Zeugnis den Einsatz von Medien kennt. Die Seelsorge gelangt durch sie zum Rat Suchenden, eine Bewegung hin zum Menschen wird sichtbar. Aus der aufgezeigten Bewegung hin zum Rat Suchenden können weitere biblisch-theologische Überlegungen gemacht werden.

Thurneysen definiert Seelsorge als Akt der Verkündigung. Sie ist „Ausrichtung des Wortes Gottes an den Einzelnen“⁹⁵ durch den Seelsorger als Zeugen Jesu. Für beide Bereiche, Zeugenschaft und Verkündigung gelten die Sendungsworte Jesu, u.a. Mt 28,18-20 und Joh 20,21f. In Mt 28,18-20 fordert Jesus die Zeugen zur Bewegung hin zu den Menschen auf. Für die Jünger bedeutete dies, die persönlichen Grenzen aber

⁹¹ Vgl. Ebel, Thessalonicherbrief, 131f; vgl. Gebauer, Paulus, 102-104.

⁹² Pokorný, Einleitung, 199.

⁹³ Ebd.

⁹⁴ Vgl. Wilckens, Evangelien, 302.

⁹⁵ Vgl. Thurneysen, Lehre, 9.

auch ganz konkrete kulturelle Grenzen zu überschreiten um den Menschen Gottes Wort zu verkündigen. Mit ἔθνη als Zielvorgabe ist deutlich, dass nicht nur der eigene Kulturraum erreicht werden soll, sondern alle Menschen in der jeweiligen Kultur.⁹⁶ Die Grenzüberschreitung wird in Apg 1,8 (in Jerusalem und in ganz Judäa und Samarien und bis an das Ende der Erde) genauer definiert, nicht als Befehlserneuerung sondern als einen „prophetischen Vorblick.“⁹⁷ Nach Joh 20,21f (Wie mich der Vater gesandt hat) soll die Sendung der Jünger καθὼς, (gerade so wie, ebenso)⁹⁸ der eigenen Sendung Jesu von statten gehen.⁹⁹ Die Sendung Jesu beinhaltet ebenfalls die Überschreitung von Grenzen, was damit für den Jünger und dessen Art und Weise der Verkündigung gleichsam Auswirkungen hat. Jesus, der mit der Menschwerdung zuerst die Grenzen zwischen Göttlichem und Menschlichem überschritt vollzog die Bewegung zum Menschen um als Wort Gottes bei ihnen zu sein.¹⁰⁰ Seine Jünger sollen diese Bewegung καθὼς dem Herrn ebenfalls vollziehen, eine Bewegung, die „in das öffentliche Leben der Welt gestartet wird.“¹⁰¹

Für die Verkündigung, bzw. die Seelsorge als deren Teil kann folglich aus dem biblischen Zeugnis eine grenzüberschreitende Bewegung hin zum Menschen grundlegend festgestellt werden.¹⁰² Hierdurch stellt sich die Frage wie diese Grenzüberschreitung und Bewegung heute aussehen kann. Gerade die Onlineseelsorge kann in diesem Zusammenhang als Beispiel angeführt werden. Sie überschreitet mittels des Mediums Internet kulturelle Grenzen und bewegt sich hin zum Menschen.

4.6 Das Internet als Kulturraum

Schon die Sprachwahl zur Beschreibung des Internets deutet auf eine eigene abgeschlossene Einheit hin, welche einer Kultur gleichkommt. So ist z.B. die Rede von virtueller Gemeinschaft und Cybersociety.¹⁰³ Menschen, die zu den Netz-Insidern

⁹⁶ Vgl. Bietenhard, Art. ἔθνος (TBLNT), 1811f; vgl. Luz, Evangelium, 448; vgl. Konrad, Israel, 348.

Auch die oft diskutierte Differenzierung der Übersetzung des Wortes ἔθνη mit Heiden oder Völker schließt bei beiden Varianten eine Grenzüberschreitung zu Menschen anderer Kulturen ein.

⁹⁷ Vgl. Eckey, Weg, 48.

⁹⁸ Vgl. Bauer, Art. καθὼς, 749.

⁹⁹ Vgl. Newbegin, Mission, 22f.

¹⁰⁰ Vgl. Gehring, Seelsorge, 209.

¹⁰¹ Newbegin, Mission 22.

¹⁰² Vgl. Gehring, Seelsorge, 209f. Auch Gehring spricht von Grenzüberschreitung als gehen in die Fremde und sieht in der Kenosis Jesu eine Grundorientierung für den Seelsorgerlichen Dienst; vgl. Ziemer, Seelsorge, 48. Zuwendung zum Hilfsbedürftigen darf nicht an den Grenzen der Gemeinde enden.

¹⁰³ Vgl. Bühl, Cybersociety, 41.

gehören nennen sich Netizens.¹⁰⁴ Während Reiners vom „Kulturraum“¹⁰⁵ spricht, bezeichnet Castells das Internet dezidiert als eigene Internet-Kultur und beschreibt ausführlich deren Aufbau.¹⁰⁶ Auch nach gängigen Kulturdefinitionen entspricht das Internet vielen Merkmalen einer eigenen Kultur. So zeichnet es sich u.a. durch eine eigene Sprache und gemeinsames Wissen aus. Es entstand in gemeinsamem menschlichem Handeln und verfügt über eigene Manifestationen wie Kunst und Gebräuche.¹⁰⁷ Wird das Internet als Kultur definiert so ist mit der Onlinesorge eine Grenzüberschreitung der Verkündigung respektive der Seelsorge möglich.

Auch die Bewegung hin zum Menschen, die Vausewehs mit den Worten „die Seelsorge geht online“¹⁰⁸ ausdrückt kann aufgezeigt werden. Das Internet und seine Kommunikationsformen sind heute allgegenwärtig. Das Internet ist mehr als ein Kommunikationsmittel, es ist ständiger Teil der menschlichen Lebenswelt. Seine Relevanz im Leben der Menschen, Gläubiger wie Nichtgläubiger ist groß.¹⁰⁹ Durch die Aneignung der Medienkompetenz und eine entsprechende Onlinepräsenz macht sich die Seelsorge auf den Weg zum Menschen im Netz. Hier wird erneut durch die Sprache ersichtlich, dass es im Bezug auf das Internet ein Innen und Außen gibt und damit auch eine „Grenze zum Cyberspace“,¹¹⁰ die es zu Überschreiten gilt. Seelsorge erreicht damit Hilfe Suchenden dort, wo sie sich aufhalten sieht sich doch die Christenheit selber aufgerufen, „genau da zu sein, wo die Menschen sind.“¹¹¹

4.7 Ist das Internet christuskonform?

Ein eindeutiges Argument gegen die Onlinesorge wäre eine grundsätzliche Unvereinbarkeit des Mediums Internet mit dem christlichen Glauben. Hierauf kann mithilfe der bereits genannten Differenzierung zwischen Medium und Akt der Seelsorge eingegangen werden. Demnach stellen Medien in der Seelsorge (Brief, Internet, etc.) lediglich die Verbindung zum Menschen dar. Die eigentliche Hilfe findet durch die getragenen Informationen statt. Generell gilt, dass über ein und dasselbe Medium sowohl hilfreiche als auch schadhafte Informationen oder Handlungen

¹⁰⁴ Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 36.

¹⁰⁵ Reiners, E-Mail-Beratung, 43.

¹⁰⁶ Vgl. Castells, Internet-Galaxie, 72f.

¹⁰⁷ Vgl. Heringer, Kommunikation, 106f. Def. von Goodenough, Knapp / Knapp-Potthoff und Heringer.

¹⁰⁸ Vauseweh, Onlinesorge, 170.

¹⁰⁹ Vgl. Thimm, Ubiquität, 51.

¹¹⁰ Thiedecke, Kosmopoliten, 16.

¹¹¹ Belzer, Internetseelsorge, 15.

erfolgen können. So ist beispielsweise das Medium Buch ein Träger des Evangeliums als auch Träger schadhafter Dinge, wie z.B. Pornographie. Auch hierbei gilt, dass nicht das Medium sondern die getragene Information gut oder schadhaft ist. Es zeigt sich, dass die Informationen in der Seelsorge christuskonform sein müssen. Ein Medium und damit auch das Medium Internet ist grundsätzlich neutral, bzw. nicht unchristlich.¹¹²

Dass das Medium Internet Auswirkungen auf die Kommunikation innerhalb des Seelsorgeprozesses haben kann wird jedoch nicht verneint und ist daher Teil der Untersuchungen in Kapitel 5. Durch die Neutralität des Mediums erübrigen sich zudem nicht automatisch ethische Fragestellungen für die Arbeit mit dem Internet. Die nötigen Überlegungen bezüglich ethischer Aspekte einer christlichen Onlineseelsorge werden daher ebenfalls in die Untersuchung in Kapitel 5 einfließen.

4.8 Die Beständigkeit der unmittelbare Begegnung

Aus der grundlegenden Übereinstimmung der Onlineseelsorge mit der christlichen Überzeugung resultiert die Fragestellung des Verhältnisses der Seelsorge im Internet zu bisher bestehenden Seelsorgeformen. Der letzte Teil der biblisch-theologischen Betrachtung soll das Verhältnis der Onlineseelsorge, bzw. medialer Seelsorge zur klassischen, nicht medial vermittelten Seelsorge erörtern. Hierbei soll ermittelt werden, ob die Onlineseelsorge nur in einer Kopräsenz zur direkten Seelsorge existieren sollte oder diese im Laufe der Zeit vollständig ersetzen kann. Dabei kann nach Gehring eine Parallelität zum Wirken des Apostels Paulus gezogen werden. Durch 1Kor 11,34b (Das andere will ich ordnen wenn ich zu Euch komme) sieht dieser die Briefe lediglich als Vorläufer der interpersonalen Begegnung. Gehring sieht hierin die nötige Eigenschaft der Selbstaufhebung medialer Seelsorge.¹¹³ Eine grundlegende Kategorisierung oder Vorläufigkeit der medialen Seelsorge allein aufgrund der paulinischen Praxis festzulegen scheint mir aber zu weit gegriffen. Zumal Paulus im Kontext einer einzelnen örtlichen Gemeindesituation schreibt und nicht im Rahmen einer allgemeinen Seelsorgearbeit, bzw. eines weltweiten Netzwerkes.¹¹⁴

¹¹² Vgl. Haese, Spiegeln, 266f. Haese zeigt auf, dass McLuhans Massenmedienkritik, *The Medium is the Message*, nicht automatisch im Internet gilt, da das Internet zu den Individualmedien zählt. Vor allem auch die Beteiligung an der Neuschöpfung von Informationen widerspricht McLuhans These.

¹¹³ Vgl. Gehring, *Seelsorge*, 91-93.

¹¹⁴ Vgl. Gebauer, *Paulus*, 289. Auch Gebauer hält das Heranziehen der paulinischen Seelsorge in ihrer speziellen Situation zur Bildung allg. zeitübergreifender Normen für hermeneutisch nicht tragbar.

Als tragfähiger erachte ich einen Umkehrschluss der vorangegangenen Betrachtung, insbesondere der nötigen Grenzüberschreitungen. Wird die mediale Seelsorge allgemein zum einzigen Mittel erkoren erzeugt diese Absolutheit automatisch selbst Grenzen. Menschen die nicht über den Zugang zu medialer Kommunikation verfügen, bzw. deren Medienkompetenz eine Kommunikation verhindert wären von der Seelsorge ausgeschlossen.¹¹⁵ Mediale Seelsorge und damit auch die Onlineseelsorge kann nie das einzige Angebot der Seelsorge sein. Sie muss sich als Komplementärangebot in die bereits existenten Formen einreihen.

5. Untersuchung der Onlineseelsorge als Onlinekommunikation

5.1 Das Internet als Medium der Onlineseelsorge

Seelsorge wird einerseits grundsätzlich dem Bereich der Kommunikation zwischen Anwesenden zugerechnet.¹¹⁶ Andererseits geschieht Seelsorge schon immer auch mediengestützt. Beginnend in der Antike mit dem Brief veränderte sich das Angebot der Seelsorge jeweils parallel zur Veränderung der Medienlandschaft. „Es ist ein Ausdruck seelsorgerlicher Kreativität, dass neue Medien als Instrumente der Seelsorge erprobt wurden.“¹¹⁷ Durch Medien wird Seelsorge ermöglicht, die eine zeitgleiche Präsenz zweier Personen an einem Ort erübrigt, das Medium wird zum Träger der Seelsorge.¹¹⁸ Durch die Verlagerung der Seelsorge in den medialen Bereich unterliegt diese aber den Kommunikationsvorgaben des jeweiligen Mediums.

Im Falle des Internets bedeutet dies, dass eine face-to-face Kommunikation durch das Medium Internet ersetzt wird. Bedingt durch die technischen Eigenschaften wird die Seelsorge durch das Internet zur Onlinekommunikation. Diese weist spezifische Stärken und Schwächen auf, die sich auf den Kommunizierenden respektive dessen Art und Weise der Kommunikation auswirken.¹¹⁹ Je nach Wahl des Kommunikationsmittels stehen beispielsweise nicht mehr alle Sinneswahrnehmungen zur Verfügung, bei Mails etwa die visuelle und auditive Ebene. Man spricht von „kanalreduzierter Kommunikation.“¹²⁰ Die durch das Medium Internet veränderte Kommunikation beeinflusst wiederum automatisch den gesamten Prozess der

¹¹⁵ Vgl. Weber, Evangelisierung, 238; vgl. Haese, Spiegeln, 89-91.

¹¹⁶ Vgl. Brunner, Grundlagen, 28; vgl. Klessmann, Seelsorge, 11.

¹¹⁷ Vestner, Telefonseelsorge, 122.

¹¹⁸ Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 349; vgl. Brunner, Grundlagen, 28.

¹¹⁹ Vgl. Reuter, Seelsorge, 65; vgl. Schöttler, Grundlagen, 6.

¹²⁰ Knatz, Mail-Beratung, 61.

Seelsorge. Hieraus ergeben sich sowohl Chancen als auch Risiken für die Seelsorge. Ähnliche Erfahrungen sind auch aus der Briefseelsorge bekannt.¹²¹

Im Folgenden werden die Stärken und Schwächen der Onlinekommunikation, sowie die Chancen und Risiken für die Onlineseelsorge dargestellt.

5.2 Stärken und Schwächen - Chancen und Risiken

5.2.1 Gesellschaftsrelevanz

Als typischer Internetnutzer galt Mitte der 1990er Jahre der junge männliche Akademiker.¹²² Die Begrenzung auf solch einen kleinen Teil der Gesellschaft hat das Internet jedoch hinter sich gelassen. Längst ist es Alltags- und Massenmedium.¹²³ Entscheidend bei der Ausbreitung der Internetnutzung waren die komfortable Bedienung des Mediums, sowie die Fähigkeit zur anpassungsfähigen und wechselseitigen Kommunikation.¹²⁴ Die Förderung der Internet-Kompetenz an Schulen trug ebenso zur breiteren Benutzung bei.¹²⁵ Die Durchdringung mit netzfähigen Endgeräten verweist darauf, dass in der Mediennutzung eine starke Veränderung eingetreten ist. Das Internet ist nicht mehr allein berufliches oder privates Kommunikationsmittel. Es ist „mehr und mehr allgegenwärtiger, uns sozusagen ständig umgebender Bestandteil unserer Umwelt“¹²⁶ und das was leicht verfügbar ist wird genutzt. So gilt das Internet als wichtigste Beratungsplattform für fast alle Bereiche menschlicher Bedürfnisse und damit auch als Ansprechpartner für die spirituellen Fragen.¹²⁷

Der Auftrag der Seelsorge ist die Zuwendung christlicher Nächstenliebe zum Mitmenschen um diesen in seiner Lebens- und Leidenssituation ganzheitlich wahrzunehmen, zu ermutigen und zu begleiten, sowie nach christlichen Maßstäben Veränderungshilfe zu leisten.¹²⁸ Eine Zuwendung zum Menschen kann aber nur

¹²¹ Vgl. Schenk, Medienwirkungsforschung, 767f. Die Wirkung der Medien an sich wurde bisher nur Ansatzweise erforscht. Auswirkungen auf Inhalt und Nutzer gelten in der Forschung aber als offenkundig; vgl. Knatz, Mail-Beratung, 61.

¹²² Döring, Sozialpsychologie, 13.

¹²³ Vgl. Hintenberger, Lebenswelten, 16f; ARD/ZDF-Medienkommission, ard-zdf-onlinestudie. Regelmäßig Internetnutzung in Deutschland 2009 nach Alter in Prozent: 14-29-Jährige (96,1%), 30-49-Jährige (84,2%), über-50-Jährige (40,7%).

¹²⁴ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 361; vgl. Malphurs, Church, 99.

¹²⁵ Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 13.

¹²⁶ Thimm, Ubiquität, 51.

¹²⁷ Vgl. Malphurs, Church, 104f; vgl. Thimm, Ubiquität, 59f.

¹²⁸ Vgl. Ruthe, Seelsorgepraxis, 7; vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 110; vgl. Reuter, Seelsorge, 66; vgl. Winkler, Seelsorge, 4.

erfolgen wenn die in 4.5 aufgezeigte Bewegung hin zum Menschen stattfindet. Der Mensch muss dort aufgesucht werden wo er ist, bzw. Seelsorge muss dort erreichbar sein wo er sich bewegt. So wie Asmussen es 1937 schon doppeldeutig formulierte, geht es darum den Mensch da anzusprechen „wo er gerade steht.“¹²⁹ Die Onlineseelsorge stellt eine mögliche Antwort auf die Veränderung in der Umwelt und der Lebensweise des Menschen durch das Internet dar. Sie ist die in 5.1 genannt Kreativität der Seelsorge neue Medien für ihre Sache zu nutzen und damit gesellschaftsrelevant zu sein.

5.2.2 Zugänglichkeit und Ortsunabhängigkeit

Der Zugang zum Internet ist in Deutschland grundsätzlich jedem Bürger offen. Insbesondere für Menschen mit eingeschränktem Aktionsradius, z.B. aufgrund von Krankheit oder Kinderbetreuung kann das Internet als Kontaktmittel daher von hohem Wert sein. Im Vergleich zu Brief und Telefon ermöglicht es das Internet zudem schnell neue relevante Kontakte zu knüpfen.¹³⁰ In Deutschland sorgt sogar der Gesetzgeber für die Verbesserung und Einhaltung gewisser Standards der Barrierefreiheit von Medien.¹³¹ Onlinekommunikation ist jedoch kein Allheilmittel für alle bisherige Problematiken der Mediennutzung. Ärmere und bildungsferne Menschen sind tlw. immer noch von der Nutzung ausgeschlossen. Auch Menschen mit motorischen, sensorischen oder kognitiven Behinderungen erleben Barrieren in der Nutzung.¹³² Die Onlineseelsorge kann dementsprechend die Palette des Seelsorgeangebots stark bereichern, aber nicht generell ersetzen.

Eng verbunden mit der Zugänglichkeit des Internets ist der Vorteil der Onlinekommunikation ortsunabhängig zu sein. Thimm spricht vom „Phänomen der Ubiquität“¹³³ und zeigt auf, dass die Dislokalität des Internets dem Menschen im Alltagshandeln begegnet, er quasi fast an jedem Ort Zugang zur Onlinekommunikation findet.¹³⁴ Dies ist ebenfalls für die bereits genannte Personengruppe mit eingeschränktem Aktionsradius wichtig. Selbst wenn z.B. ein Erziehender mit den Kindern auf einem Spielplatz ist, kann ihm via Mobilfunkgerät der Zugang zum

¹²⁹ Asmussen, Seelsorge, 16.

¹³⁰ Vgl. Belzer, Internetseelsorge, 96f.

¹³¹ Vgl. Bundesministerium, Gesetz. § 4 des Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen bezieht sich auch auf Barrierefreiheit von Kommunikation.

¹³² Vgl. Haese, Spiegeln, 89-91; vgl. Döring, Sozialpsychologie, 13.

¹³³ Thimm, Ubiquität, 52.

¹³⁴ Vgl. Thimm, Ubiquität, 51-53.

Internet gegeben sein. Für manche Personengruppen spielt gerade der Zugang zu einem Ansprechpartner unterwegs an einem beliebigen Ort eine große Rolle. Sei es weil er zu Hause nicht ungestört kommunizieren kann oder weil er sich im Auslandsaufenthalt befindet und ihm online eine schnelle und kostengünstige Kontaktmöglichkeit mit Ansprechpartnern in der Heimat geboten wird.¹³⁵ Die Ortsunabhängigkeit der Onlinekommunikation ermöglicht dem Hilfe Suchenden zudem einen vertrauten Ort als Gesprächsplatz zu wählen. Anstatt in unbekannter Umgebung kann der Hilfesuchende einen Ort (Lieblingssessel, Bett) wählen, den er kennt und der ihm Sicherheit bietet.¹³⁶ Die genannten Faktoren halten für den Hilfesuchenden die Kontaktschwelle zum Seelsorger niedrig.

5.2.3 Erreichbarkeit

„Das Internet ist immer geöffnet.“¹³⁷ Zu jeder Zeit können Rat Suchende nach Ansprechpartnern recherchieren und Anliegen öffentlich machen. Dabei spielen Öffnungszeiten je nach Wahl der Kontaktform keine oder kaum eine Rolle. Für zeitlich stark eingebundene Personen, denen aufgrund begrenzter Öffnungszeiten bei konventionellen Beratungsleistungen kein Zugang zu Hilfe möglich ist gibt die Onlineseelsorge die Chance Beratung zu bekommen¹³⁸

Hilfe rund um die Uhr ist jedoch auch im Internet nicht immer garantiert. So können zwar z.B. E-Mails permanent geschrieben und versendet werden, der Seelsorger muss diese aber auch lesen und beantworten, was zu einer zeitlichen Verzögerung der Hilfe führen kann.¹³⁹ Für Seelsorge im Chat werden außerdem zumeist feste Termine vereinbart.¹⁴⁰ Die Onlineseelsorge, bzw. Onlinekommunikation ist zudem abhängig von ihrem Medium und dessen Technologie. Damit ist auch die Erreichbarkeit permanent auf das Funktionieren der technischen Abläufe angewiesen. Durch überlastete Leitungen, Serverprobleme oder Spamschutz kann die Erreichbarkeit beeinträchtigt oder verhindert werden, was jedoch die Ausnahme darstellt.¹⁴¹ Zugleich zeigt es, dass der Seelsorger solche Situationen erkennen sollte und daher ein technisches Grundwissen über die Abläufe der Kommunikation benötigt.

¹³⁵ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 124f; vgl. Weber, Evangelisierung, 269.

¹³⁶ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 125.

¹³⁷ Vauseweh, Onlineseelsorge, 153.

¹³⁸ Vgl. Knatz, Mail-Beratung, 61.

¹³⁹ Vgl. Knatz, Hilfe, 18f.

¹⁴⁰ Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 355.

¹⁴¹ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 152

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass Onlineseelsorge dem Hilfe Suchenden die Möglichkeit bietet, „möglichst jederzeit direkt zugänglich zu sein.“¹⁴² Er kann Anliegen oder Anfragen zumindest niederschreiben und findet so im Zeitpunkt aktueller Not ein Kontaktangebot. Die hohe und leichte Erreichbarkeit trägt daher wie die Ortsunabhängigkeit dazu bei die Kontaktaufnahme niedrigschwellig zu halten.¹⁴³

Für den Seelsorger selbst stellen die Erreichbarkeit und ebenso die Ortsunabhängigkeit einen weiteren Vorteil dar. Er kann unabhängig von Tageszeit und Aufenthaltsort durch eine Vernetzung mit Kollegen und Experten selbst Hilfe erlangen. Während einer aktuellen Beratungssituation kann Supervision erfolgen oder ein Spezialist um Rat angefragt werden. Weiter kann in Absprache mit den betroffenen Parteien online eine Überweisung an einen Experten erfolgen. Insbesondere bei brisanten Themen wie z.B. Suizid bietet dies dem Seelsorger Rückhalt, vergrößert seine Ressourcen und erweitert die Möglichkeiten gezielter Hilfe.¹⁴⁴

5.2.4 Anonymität

Onlinekommunikation bietet ein hohes Maß an Kontrolle der Selbstenthüllung nach außen. Die Anonymität des Hilfesuchenden ist sehr hoch. Wird lediglich auf Textebene (z.B. E-Mail) kommuniziert, so gewährleistet dies dem Rat Suchenden dass „weder Geschlecht noch Alter noch Stimme“¹⁴⁵ wahrnehmbar sind.¹⁴⁶ Auch ein Nickname oder die Emailadresse müssen nicht zwangsläufig Informationen über den User preisgeben. Zudem wird gewährleistet, dass die Seelsorge im geschützten Raum bleibt und kein Dritter zum Mitwisser wird. Onlinekommunikation bietet damit die Umgebung, die es in manchen Fällen braucht um ein brisantes Anliegen zu formulieren. „Manchmal macht es das anonyme Medium Menschen erst Möglich nach Unterstützung zu suchen.“¹⁴⁷ Insbesondere junge Menschen, die von sich aus keine Beratungsstelle besuchen würden nutzen das Internet, meist E-Mail um anonym professionelle Hilfe zu bekommen.¹⁴⁸

Es ist weiter belegt, dass Nutzer der Onlineseelsorge die Anonymität schätzen, da grundlegende Gleichberechtigung herrscht. Niemand wird wegen Aussehen oder

¹⁴² Vgl. Knatz, Hilfe, 19.

¹⁴³ Vgl. Thimm, Ubiquität, 59; vgl. Knatz, Mail-Beratung, 61.

¹⁴⁴ Vgl. Fiedler, Auto, 133-135.

¹⁴⁵ Knatz, Mail-Beratung 60.

¹⁴⁶ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 125.

¹⁴⁷ Knatz, Mail-Beratung 63.

¹⁴⁸ Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 353.

Ersteindruck bewertet. Körperliche Defizite und Behinderungen sind nicht erkennbar und haben keine Auswirkungen.¹⁴⁹ Dies bietet auch dem Seelsorger Schutz vor einem Schubladendenken. Für ihn kommt es aufgrund der Anonymität eher zu einer problemorientierten Arbeitsweise. Viele Informationen über das eigentliche Problem hinaus werden ausgeblendet, was Ablenkungen vorbeugt.¹⁵⁰ Umgekehrt kann dabei die Gefahr entstehen nur noch einen Fall nicht eine Person wahrzunehmen. Insgesamt trägt die Anonymität ebenfalls deutlich zu einer niedrigen Kontaktschwelle bei.

5.2.5 Niedrige Kontaktschwelle und Unverbindlichkeit

Die Auswirkung der Erreichbarkeit, Ortsunabhängigkeit und der Anonymität auf das Kontaktverhalten von Hilfe Suchenden wurde in den vorangehenden Punkten bereits aufgezeigt. Die niedrige Kontaktschwelle kommt neben diesen Eigenschaften der Onlinekommunikation, u.a. auch durch die leichte Bedienbarkeit, bzw. die vorhandene Medienkompetenz der meisten Anwender zustande, die das Internet aus dem Alltag kennen.¹⁵¹ Als Eigenschaft der Onlinekommunikation wirkt sich die niedrige Kontaktschwelle selbst ebenfalls auf den Prozess der Onlineseelsorge aus. So ist festzustellen, dass die Kontakte im Internet oft als nicht offiziell oder verpflichtend gewertet werden. Einerseits wirkt dies kontaktverstärkend, da Angst vor Verbindlichkeit oder Verpflichtungen, z.B. den Gang zum Pfarrer verhindern.¹⁵² Andererseits muss auch aufgezeigt werden, dass durch die lose Verpflichtung, z.B. in der Chatseelsorge ca. 50% aller Termine nicht genutzt werden.¹⁵³

5.2.6 Selbstbestimmung und Eigeninitiative

Bei der Onlineseelsorge wird die Hilfe vom Rat Suchenden freiwillig in Anspruch genommen. Wer Seelsorge über das Internet sucht, wählt „sowohl die Beratungsform, den Ansprechpartner, die Art der Kommunikation (privat oder in der Gruppe) und den Zeitpunkt selbst aus.“¹⁵⁴ Auch die Angabe privater Details und die Zusage weitergehender Schritte wie Folgekontakt kann der Klient freiwillig wählen. Diese Selbstbestimmung und die durch den Kontakt gezeigte Eigeninitiative sind eine gute

¹⁴⁹ Vgl. Belzer, Internetseelsorge 96f; vgl. Weber, Evangelisierung, 271.

¹⁵⁰ Vgl. Haese, Spiegeln, 227; vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 172f.

¹⁵¹ Vgl. Thimm, Ubiquität, 51f.

¹⁵² Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 171.

¹⁵³ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 125.

¹⁵⁴ Vauseweh, Onlineseelsorge, 171.

Grundlage für den weiteren Seelsorgeprozess.¹⁵⁵ Die Eigeninitiative ist aber aufgrund des fehlenden persönlichen Kontakts des Seelsorgers zum Klienten grundlegende Notwendigkeit der Onlineseelsorge. Ohne sie kommt es nicht zum Erstkontakt.¹⁵⁶

5.2.7 Fragilität

Die Tendenz der Unverbindlichkeit von Beziehungen im Internet sowie die hohe Eigenverantwortung und Eigeninitiative innerhalb der Onlineseelsorge lassen schon eine Zerbrechlichkeit der Seelsorgebeziehung im Internet erahnen. Die Tatsache, dass z.B. im Seelsorgechat mit einem einzigen Klick die Kommunikation zum Seelsorger beendet werden kann ohne Konsequenzen zu befürchten zeigt die Fragilität der Seelsorgebeziehung im Internet hingegen deutlich. Für den Seelsorgenden ist die Überprüfung der Beziehung oder eine Absicherung zudem sehr eingeschränkt.¹⁵⁷ Daher muss die Art und Weise der Kommunikation zur Erhaltung des Kontaktes beitragen. Dies benötigt eine hohe Aufmerksamkeit der eigenen und fremden Gefühle. Weiter muss zwischen den Zeilen gelesen werden um zu erkennen was den Klienten bewegt. Dabei muss der Seelsorger auch auf die Kanalreduktion der eigenen Kommunikation achten. Wird eine Aussage nur gelesen ohne z.B. eine erklärende Tonalität der Stimme zu hören, kann sie in gewissen Fällen unverständlich sein. So sollte beispielsweise in Mails Ironie vermieden werden, da sie ohne die zugehörige Tonalität leicht missverstanden wird. Das Wissen um die medienspezifische Wahrnehmung und der richtige Umgang damit sind die Grundlage um eine tragfähige Seelsorgebeziehung im Internet aufzubauen.¹⁵⁸

5.2.8 Distanz und Nähe

Bei der Onlinekommunikation sind die Kommunizierenden für das Gegenüber jeweils körperlich abwesend, bzw. räumlich distanziert. Hieraus kann jedoch nicht automatisch eine soziale Distanz innerhalb der Kommunikation geschlossen werden.¹⁵⁹

Im Gegenteil schafft Onlinekommunikation sogar „die scheinbar paradoxe Situation

¹⁵⁵ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 171; vgl. Dieterich, Handbuch, 320. So ist z.B. der Ansatz der Gesprächstherapie nach Carl Rogers den Rat Suchenden durch das Gespräch zu Selbsterkenntnis und Eigeninitiative zu führen.

¹⁵⁶ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 178.

¹⁵⁷ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 140.

¹⁵⁸ A.a.O., 138.

¹⁵⁹ Vgl. Brunner, Grundlagen, 42.

einer Nähe durch Distanz.¹⁶⁰ Insbesondere bei der Kommunikation per Text hilft das Schreiben dem Rat Suchenden sich innerlich vom Vorgefallenen zu entfernen. Durch die Notwendigkeit des Darstellens begibt sich der Hilfe Suchende in die Erzählposition, welche ihm die emotionale Distanzierung von der Problematik ermöglicht. Die Benennung tabuisierter und schambesetzter Themen wie z.B. Missbrauch wird leichter. Die Distanz erleichtert es dem Hilfesuchenden sich innerlich zu öffnen und schafft so Nähe zum Seelsorger.¹⁶¹ Laut Hinrichs ist dieser Effekt aufgrund der höheren Anonymität bei der Onlineseelsorge größer als bei der Telefonseelsorge.¹⁶²

5.2.9 Identität und Authentizität

In der face-to-face Kommunikation ist der Mensch an seinen Körper und damit an Eigenschaften wie Geschlecht Aussehen und Alter gebunden. Auch sein Verhalten ist erfassbar und bestimmt „aus der Wahrnehmung des Anderen heraus seine Identität.“¹⁶³ Die Identität ist eine komplexe Struktur bestehend aus einzelnen Elementen, die sich abhängig von der konkreten Situation unterschiedlich zusammensetzt und den Menschen von anderen unterscheidbar zum Individuum macht. So gesehen hat ein Mensch nicht nur eine sondern zeitgleich verschiedene Identitäten (Berufs-Identität, Familien-Identität, religiöse Identität).¹⁶⁴ Für die Onlinekommunikation hat sich der Begriff der Online-Identität gebildet, die der Menge der anderen Identitäten einer Person ebenfalls gesondert entgegensteht.¹⁶⁵ Sie unterscheidet sich durch ihre Entstehung. Online wird die Identität zumeist nur durch Text (Nickname, Botschaften) erstellt, ohne dass die Körperlichkeit Einfluss darauf nimmt. Das so genannte Filter-Modell spricht daher von der Entkontextualisierung des Menschen.¹⁶⁶ Was ihn bisher unweigerlich charakterisierte wird durch das Onlinemedium herausgefiltert und fällt weg. Es entsteht ein Freiraum der Selbstdarstellung, d.h. die Fähigkeit sich selbst neu zu erschaffen. Hieraus ergeben sich für den Kommunizierenden Chancen und Risiken.¹⁶⁷ Die Möglichkeit der Selbstdarstellung und die damit verbundenen

¹⁶⁰ Knatz, Mail-Beratung, 64.

¹⁶¹ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 171f; vgl. Knatz, Mail-Beratung, 64f.

¹⁶² Vgl. Hinrichs, Onlineberatung, 52f.

¹⁶³ Benke, Netz, 47.

¹⁶⁴ Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 325f.

¹⁶⁵ A.a.O., 341.

¹⁶⁶ Vgl. Götz, Netz, 24f.

¹⁶⁷ Vgl. Benke, Netz, 49. Benke bietet eine detaillierte Auflistung. Sie bezieht sich auf rein textbasierte Kommunikation; vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 341.

Auswirkungen verringern sich wieder wenn zusätzliche Kanäle, z.B. Bild und Ton dem Gegenüber die Identität ungefiltert vermitteln. Die folgenden Überlegungen gelten demzufolge für rein textbasierte Kommunikation.

Für den speziellen Bereich der Onlinesorge sind drei Punkte der Identität im Internet besonders von Belang. Erstens die Chance des Hilfesuchenden sich ungezwungen mit der eigenen Person auseinanderzusetzen. Dies wird wie bereits aufgezeigt durch den Effekt der Nähe durch Distanz sowie die Anonymität möglich und unterstützt die Offenheit des Hilfesuchenden. Zweitens sind imaginäre Bilder zu beachten. Da eine eindeutige Identität zu Beginn des Seelsorgeprozesses oft nicht auszumachen ist besteht auf Seiten des Seelsorgers eine Tendenz sich aktiv und bewusst ein Bild vom Gegenüber zu machen. Dem Gegenüber wird beispielsweise beim Lesen von Nachrichten in Gedanken eine eigene Stimme verliehen. „We may even assign a visual image to what we think the person looks like and how that person behaves.“¹⁶⁸ Festzuhalten ist, dass die Imagination nicht zwingend stattfindet und entstehende Bilder nicht grundsätzlich falsch sind. Für den Onlinesorger lässt sich ableiten, dass er eine Balance finden muss zwischen imaginärer Askese, die ihn vor falschen Eindrücken schützt und einer aktiven Auseinandersetzung mit aufkommenden Bildern, die ihm evtl. weiterhelfen. Entstehende Bilder sollten in die Kommunikation einfließen und abgeglichen werden, so können sie den Seelsorgeprozess schützen und bereichern.¹⁶⁹

Als Drittes muss der Bereich der Authentizität beachtet werden. Zuerst soll hier die Möglichkeit vorgetäuschter Identitäten erwähnt werden. So genannte Fakes oder auch das Nutzen der Identitäten Dritter (z.B. E-Mailadresse) können dem Seelsorger einen Hilfefall vortäuschen und Kraft und Zeit rauben, die faktisch ins Leere laufen.¹⁷⁰ Anhand des Spiels mit den Identitäten wird zudem ersichtlich, dass sich Onlinehilfe für Menschen mit starken Persönlichkeitsstörungen aufgrund des komplexen Zusammenspiels versch. Identitäten nicht anbietet.¹⁷¹ Trotz der Möglichkeit von Fakes zeigt die Praxis einen gegenteiligen Effekt. Die Anzahl vorgetäuschter Identitäten ist selten, Aspekte der wahren Identität werden anonym sogar eher preisgegeben.¹⁷² Auch bei einer aufrichtigen Anfrage bleibt die Authentizität ein Problem. Normalerweise

¹⁶⁸ Suler, Psychology, 30.

¹⁶⁹ Vgl. Brunner, Grundlagen, 39f.

¹⁷⁰ Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 343.

¹⁷¹ Vgl. Westerhof, Onlinetherapie, 61.

¹⁷² Vgl. Döring, Sozialpsychologie, 351; vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 138.

können Aussagen durch die Übereinstimmung verschiedener Kanäle der Kommunikation überprüft werden. So müssen z.B. verbale Aussagen mit nonverbalen Signalen einer Person übereinstimmen. Im Internet kann die Kanalreduktion respektive die geringe Überprüfbarkeit des Geschriebenen dazu verführen schneller unglaubwürdige, bzw. unverbindliche Aussagen zu machen, was einer Entkopplung der Online-Identität von der wahren Identität gleichkommen würde.¹⁷³ Reiners nennt z.B. die Tendenz der Übertreibung vieler Anfragen, da die Klienten befürchten sonst keine Antwort zu bekommen.¹⁷⁴ Die Problematik vorschneller und unverbindlicher Aussagen muss dabei auch als Gefahr für den Seelsorger beachtet werden, wenn er im Kontakt mit Hilfesuchenden Ratschläge oder Hilfeangebote ausspricht. Einen Gegenpol zur Problematik der unverbindlichen Aussagen setzt die Selbstreflexion des Schreibens.

5.2.10 Selbstreflexion des Schreibens

Schreiben ist ein selbstreflexiver Prozess, der dem Verfasser ermöglicht sofort ein Ergebnis seines Selbstausdrucks zu sehen. Die eigenen Gefühle und Erinnerungen in Text umzuwandeln heißt intensiv und konzentriert nachzudenken. Im Gegensatz zur mündlichen Kommunikation ermöglicht das Schreiben eine bewusstere Überprüfung und gegebenenfalls die Korrektur der Aussagen im Vorfeld. Schon zur Vorbereitung, z.B. bei Folgekontakten kann sowohl der Seelsorger als auch der Klient bereits geschriebenes als Relektüre der aktuellen Problematik nutzen.¹⁷⁵ Während des Seelsorgeprozesses kann mit dem nötigen technischen Wissen ein Chatprotokoll oder das Anhängen vorangegangener E-Mails ebenfalls zur Reflektion und dem Abgleich einzelner Aussagen dienen. Hier können Widersprüche aber auch Entwicklungen sichtbar werden.¹⁷⁶

Das Aufschreiben der eigenen Gedanken kann zusätzlich bisher unbewusste Gefühle und Neigungen aufdecken, da der Schreibprozess immer wieder auf ähnliche Stichworte oder Themen zurückgreift. Nicht zuletzt deshalb kann das bloße Niederschreiben der eigenen Situation schon Entlastung, Erleichterung und Klarheit verschaffen und so den ersten Schritt auf der Suche nach einer Lösung darstellen.¹⁷⁷

¹⁷³ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 341f.

¹⁷⁴ Vgl. Reiners, E-Mail-Beratung, 81f.

¹⁷⁵ Vgl. Knatz, Mail-Beratung, 65f; vgl. Gehring, Seelsorge, 88f.

¹⁷⁶ Vgl. Rowe, Email, 93; vgl. Dürscheid, Email, 87f.

¹⁷⁷ Vgl. Knatz, Hilfe, 18; vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 172.

Der Seelsorgende sollte Kenntnis über die genutzten Ausdrucksformen und deren Bedeutung haben. Ebenso muss er deren Einsatz im eigenen Ausgedrückten umsichtig abwägen. Das Erstellen eigener Acronyme oder Inflektivkonstruktionen kann dazu führen, dass Informationen verändert oder unvollständig beim Gegenüber ankommen.¹⁸⁴ Das Spiel mit der Sprache bedeutet zudem nicht die Aufhebung sämtlicher Grenzen. Generell sollte die *Netiquette*, bzw. *Chattiquette* beachtet werden, deren exakte Darstellung an dieser Stelle nicht erfolgen kann. Lediglich der Grundsatz der Höflichkeit sei explizit genannt. Hierauf aufbauend kann ein Kommunikationsstil entwickelt werden, der jeweils für beide Kontaktpartner stimmig ist.¹⁸⁵

5.2.12 Interaktionsgeschwindigkeit und Informationsmenge

Beim klassischen Chat werden Beiträge zuerst geschrieben und dann abgesendet und so für den Kommunikationspartner lesbar. Dabei sind Überlappungen und Unterbrechungen möglich, wodurch aufeinander bezogene Gesprächsequenzen evtl. nicht auf den ersten Blick erkennbar sind. „Redeübergaben werden in der face-to-face Kommunikation zwischen Gesprächspartnern durch Pausen oder bestimmte Intonation etc. signalisiert.“¹⁸⁶ Nonverbale Signale unterstützen den Sprecherwechsel. Die Kanalreduktion verhindert diese Absprachemöglichkeiten für die Chatkommunikation. Die hohe Interaktionsgeschwindigkeit schränkt die Steuerung zusätzlich ein. Innerhalb von Sekunden kann auf einen Beitrag des anderen geantwortet werden obwohl dieser noch weitere Informationen senden wollte. Eine aktive Gestaltung des Sprecherwechsels ist demgemäß nötig.¹⁸⁷ Hierfür können längere Texte in Einzelteile gegliedert werden. Fortsetzungsmarkierungen (drei Punkte) zeigen an, dass noch etwas folgen wird. Das Ende einer Sequenz kann durch eine spezielle Markierung (z.B. *E*) gekennzeichnet werden. Für ein Beispiel siehe Anhang 3. Zur Entschleunigung der Kommunikation können Handlungskommentare (z.B. ich überlege wie ich es sage...) zusätzlich Reflexionspausen verschaffen und zeitgleich dem Gegenüber diese Verzögerung erklären. In manchen Fällen muss der Hilfesuchende direkt aufgefordert werden sich bei den Äußerungen Zeit zu lassen. Ein Chatprotokoll hilft den Überblick

¹⁸⁴ Vgl. Rowe, Email, 80-83.

¹⁸⁵ Vgl. Misoch, Online-Kommunikation, 177-184. Misoch bietet einen ausführlicher Überblick über *Netiquette* und *Chattiquette*.

¹⁸⁶ Hintenberger, Chat, 72.

¹⁸⁷ A.a.O., 72f.

zu behalten. Insbesondere bei regelmäßigem Kontakt sind feste Kommunikationsregeln sehr hilfreich.¹⁸⁸

Bei der Seelsorge per Mail besteht zwar keine synchrone Kommunikation, die Interaktionsgeschwindigkeit kann dennoch zu Problemen führen. Die nahezu zeitgleiche Schnelligkeit von Absenden und Empfangen steigert die Erwartungen des Absenders auf eine baldige Reaktion.¹⁸⁹ Das Wissen um die Ungeduld kann den Seelsorger unter Druck setzen. Bei zu rascher Antwort leidet wiederum evtl. die Qualität der Hilfestellung. Für die Seelsorge ist daher zu klären in welchem Umfang und innerhalb welcher Zeit Anfragen beantwortet werden, bzw. ob Suchenden diese Richtwerte bekanntzumachen sind.¹⁹⁰ So teilt z.B. die TelefonSeelsorge auf ihrer Seite mit, dass Mails innerhalb von 3 Tagen beantwortet werden.¹⁹¹

5.2.13 Datenschutz und Datensicherheit

Grundsätzlich gilt es in der Seelsorge die aktive Sicherung von Daten vor dem Zugriff Dritter zu regeln. Unter Daten fallen dabei Information über Klienten, Teile oder Ergebnisse des Seelsorgeprozesses (z.B. Protokolle) sowie die eigentlichen Gespräche. Die Sicherung beginnt schon bei der Schweigepflicht, bzw. dem Seelsorgegeheimnis des Seelsorgers, welches eine Weitergabe sensibler Daten gegenüber Dritten untersagt.¹⁹² Bei der Onlineseelsorge liegen die zu schützenden Daten elektronisch vor. Durch Unachtsamkeit und insbesondere Unwissenheit können sich schnell Sicherheitslücken ergeben. Der Seelsorger muss in der Lage sein für den Schutz der Daten sowohl während als auch nach dem Seelsorgeprozess zu sorgen.

Zum einen bedeutet dies, dass die Datenübertragung geschützt werden muss damit alle Daten im richtigen Zustand beim richtigen Kommunikationspartner ankommen.¹⁹³ Eine Möglichkeit hierfür bietet die Verschlüsselungstechnik mittels SSL (Secure Socket Layer), „welche zwischen Absender und Empfänger einen sicher verschlüsselten Datenkanal schafft.“¹⁹⁴ Sie kann bei Foren, E-Mail und Chat eingesetzt

¹⁸⁸ Vgl. Hintenberger, Chat, 73f; Beck, Kommunikation, 125f.

¹⁸⁹ Vgl. Hintenberger, Lebenswelten, 19f; vgl. Jentsch, Werner, Schreiben. Ungeduld ist schon bei der Briefseelsorge als Problematik dokumentiert.

¹⁹⁰ Vgl. Belzer, Internetseelsorge, 51f.

¹⁹¹ Vgl. TelefonSeelsorge, TelefonSeelsorge.

¹⁹² Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 110f. Für Amtspersonen ist die Schweigepflicht auch für Ausnahmen gesetzlich geregelt. Für Laien wird sie aufgrund der christlichen Ethik vorausgesetzt.

¹⁹³ Vgl. Ebersbach, Web, 231.

¹⁹⁴ Risau, Wahl, 203.

werden.¹⁹⁵ Für die Arbeit mit E-Mails könnten evtl. derzeit geplante Verfahren wie die De-Mail¹⁹⁶ der Bundesregierung oder der Online-Brief¹⁹⁷ der Post AG zukünftig eine sichere Plattformen bieten. Beide Angebote sollen im Laufe des Jahres 2010 verfügbar sein.¹⁹⁸

Zum anderen muss die Datensicherheit gespeicherter Informationen vor mutmaßlichem oder zufälligem Zugriff, Diebstahl, Verfälschung oder Verlust durch Dritte, bzw. sich selbst gewährleistet werden. Hierbei können Passwörter und Speichermedien eingesetzt werden. Absoluter Schutz und absolute Sicherheit sind jedoch nie erreichbar.¹⁹⁹

5.2.14 Onlinesucht

Mit Onlinesucht wird der zwanghafte Drang bezeichnet sich regelmäßig und exzessiv mit dem Internet zu beschäftigen. Als Kennzeichen gelten starkes Eingenommen sein durch das Medium, Entzugssymptome und negative soziale Konsequenzen wie z.B. die Verdrängung von face-to-face Kontakten. Onlinesucht ist noch wenig untersucht und Forscher warnen vor Berichterstattungen in denen „Onlinesucht neben den klassischen Suchtkrankheiten also z.B. Alkoholismus“²⁰⁰ vorschnell als Massenphänomen aufgeführt wird. Wie in der gesamten Medienforschung kann nicht von einem Determinismus gesprochen werden, denn der Umgang mit Onlinekommunikation ist abhängig von der individuellen Medienkompetenz.²⁰¹ So ist auch das Internet ein Handlungsraum in dem Menschen sozial agieren können, „ohne dass dabei automatisch Kommunikationsstörungen und Beziehungsverarmung resultieren müssen.“²⁰² Dennoch muss für den Seelsorger konstatiert werden, dass er sich den möglichen Risiken einer Onlinearbeit bewusst ist.²⁰³ Für die Klientenseite ist zwar zu erwähnen, dass durch die Präsenz im Internet gerade dort Kontakt ermöglicht wird, wo Menschen in der Problematik gefangen sind, nach Wangemann ist aber bei

¹⁹⁵ Vgl. Risau, Wahl, 203-205; vgl. Schwenk, Sicherheit, 83f. Alternativ kann bei E-Mails auch kostenlose Software wie z.B. PGP (Pretty Good Privacy) zur Verschlüsselung dienen.

¹⁹⁶ Vgl. Bundesministerium, DE-Mail. Kosten sind nicht geplant, das Projekt wird derzeit getestet.

¹⁹⁷ Vgl. Handelsblatt, Postdienste. Das Porto pro Online-Brief wird derzeit auf ca. 20Cent geschätzt.

¹⁹⁸ Vgl. Handelsblatt, Postdienste.

¹⁹⁹ Vgl. Risau, Wahl, 202f; vgl. Belzer, Internetseelsorge, 59f.

²⁰⁰ Vgl. Große-Loheide, Mediensucht, 50.

²⁰¹ Vgl. Beck, Kommunikation, 190f; vgl. Große-Loheide, Mediensucht, 53.

²⁰² Döring, Sozialpsychologie, 163.

²⁰³ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 369.

Süchten allg. von einer Onlinetherapie abzusehen. Es besteht die Gefahr „die eine Sucht durch die andere zu ersetzen.“²⁰⁴

5.3 Grundhaltungen des Seelsorgers in der Onlinesorge

Um eine für die Seelsorge förderliche Gesprächsatmosphäre zu schaffen ist es wichtig, dass der Seelsorger dem Klienten in bestimmter Art und Weise gegenübertritt. Die Gesprächspsychotherapie nach Carl R. Rogers nennt hierfür die drei Handlungsmerkmale *Positive Wertschätzung*, *Empathie* und *Echtheit*. Sie sind allgemein wegweisend für eine angemessene seelsorgerliche Grundhaltung und daher Bestandteil dieser Arbeit.²⁰⁵ Auch nach Ziemer sind die drei Grundlagen Rogers notwendig und gut. Er schreibt ihnen aufbauende und aktivierende Wirkungen zu. Jedoch fügt Ziemer als eine vierte Grundhaltung das *Ermutigende Verhalten* hinzu.²⁰⁶ Ziemer widerspricht hier z.B. Tausch, der neben den Grundhaltungen Rogers keine weiteren förderlichen Aktivitäten des Seelsorgers sieht, bzw. alle andersartigen Gesprächshaltungen bereits in den Grundhaltungen Rogers inkludiert sieht.²⁰⁷ Diese Arbeit folgt Ziemer und nimmt Ermutigung als Haltung des Seelsorgers auf. In Rogers Grundsätzen wird überdies die Beziehung zu Gott nicht berührt, da Rogers eine „Wertsetzung von außen“²⁰⁸ ablehnt. Für eine christliche Seelsorge muss aber qua Definition Gott und damit die göttliche Ebene in den Seelsorgeprozess einbezogen werden.²⁰⁹ Daher sollen die Grundhaltungen um das *Bewusstsein göttlichen Wirkens* erweitert werden. Für die Onlinesorge muss nun überlegt werden ob und wie die genannten Grundhaltungen bei der Kommunikation im Internet umsetzbar sind.

5.3.1 Positive Wertschätzung – Annehmendes Verhalten

Annehmendes Verhalten bedeutet, dass der Seelsorger das Gegenüber nicht lediglich als einen Fall betrachtet sondern als eine Person die einmalig und wertvoll ist. Die Annahme ist dabei an keine Bedingungen geknüpft.²¹⁰ In der christlichen Seelsorge wird hier die „Analogie zur biblischen Rechtfertigungslehre“²¹¹ und bedingungslosen

²⁰⁴ Westerhoff, Onlineberatung, 61.

²⁰⁵ Vgl. Rogers, Person-zentriert, 193.

²⁰⁶ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 162.

²⁰⁷ Tausch, Gesprächspsychotherapie, 106-109.

²⁰⁸ Vgl. Ruthe, Gesprächsführung, 23.

²⁰⁹ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 110.

²¹⁰ Vgl. Rogers, Person-zentriert, 199f.

²¹¹ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 160.

Liebe Gottes greifbar. Bedingungslose Annahme bedeutet jedoch nicht die persönliche Übereinstimmung mit allen Äußerungen und jedem Verhalten des Klienten.²¹²

Wie in 5.2.4 aufgezeigt, wird durch die Anonymität leichter das Problem als die Person des Rat Suchenden wahrgenommen. Dies hilft dem Seelsorger einerseits das Gegenüber nicht vorschnell einzustufen. Auch eventuelle unbewusste urteilende Signale des Seelsorgers werden aufgrund der Kanalreduktion nicht weitergegeben. Andererseits muss gerade hier die Wertschätzung als Person mit eigener Geschichte erfolgen obwohl viele Informationen über diese unbekannt sind. In diesem Rahmen ist der Seelsorger je nach Kommunikationsmittel auf textliche Äußerungen beschränkt. Eine Geste oder Berührung, die Wertschätzung signalisiert kann nicht erfolgen. Doch auch auf schriftlicher Ebene lassen sich durchaus Persönlichkeit und Nähe vermitteln, wenn eine angemessene und authentische Ausdrucksform gefunden wird.²¹³ Der Kommunikationspartner ist immer noch ein Mensch, „der über Probleme nachdenken und Hilferufe ernst nehmen kann.“²¹⁴ Zu beachten ist, dass im Chat aktives Zuhören als Zeichen der Wertschätzung durch eine geschickte textliche Interaktion des Seelsorgers angezeigt werden kann. So erkennt das Gegenüber auch die Annahme des Geschriebenen.

An dieser Stelle ist kurz auf die Möglichkeit von Fakes (5.2.9) hinzuweisen. Generell muss aufgrund der positiven Wertschätzung dem Gegenüber ein Grundvertrauen entgegengebracht werden, welches im Kontakt den ernsthaften Hilferuf einer tatsächlichen Person sieht, auch wenn sich damit die Chance erhöht Fakes erst spät wahrzunehmen. Weiter gilt es für den Seelsorger evtl. imaginäre Bilder zu beachten. Sie können wie in 5.2.9 beschrieben helfen das Gegenüber besser wahrzunehmen.

5.3.2 Empathie – Verstehendes Verhalten

Empathie beschreibt die Fähigkeit des Seelsorgenden, „genau und empfindsam die Erfahrungen und Gefühle des Klienten und die Bedeutung, die sie für ihn haben zu verstehen.“²¹⁵ Das bedeutet Gefühle unverzerrt wahrzunehmen und gegenüber dem Klienten in Worte zu fassen. Der Seelsorger muss dazu zwischen den Zeilen lesen um auch das zur Sprache zu bringen, „was der Klient meint und fühlt aber noch nicht

²¹² Vgl. Ruthe, Gesprächsführung, 24f; vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 160.

²¹³ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 137.

²¹⁴ Vauseweh, Onlineseelsorge, 148.

²¹⁵ Rogers, Person-zentriert, 194.

gesagt hat.²¹⁶ Bei der textbasierten Seelsorge, z.B. per E-Mail ermöglichen Protokolle und Anhänge ein tatsächliches Lesen zwischen den Zeilen. Dies kann dem Seelsorger helfen bereits Gesagtes nochmals zu vergegenwärtigen. Problematisch bleibt die Authentizität des Gesagten, bzw. Geschriebenen. Die Kanalreduktion verhindert das Abgleichen der Kommunikation auf Übereinstimmung und Gefühle können tlw. nicht eindeutig wahrgenommen werden, bzw. bleibt unklar ob sie tatsächlich vorliegen. Auch hier können Protokolle zum Abgleich einzelner Aussagen hilfreich sein. Um Gefühle wahrzunehmen oder zu verstehen müssen Eindrücke vom Seelsorger durch Rückfragen oder Anmerkungen aktiv überprüft werden.²¹⁷ Problemindern heißt an dieser Stelle, dass der Seelsorger lediglich andeutet in welche Richtung er die Gefühle vermutet. Dadurch soll sich der Klient über die eigenen Gefühle bewusst werden.²¹⁸

5.3.3 Echtheit – Authentisches Verhalten

Echtheit bedeutet, dass der Seelsorger sich „nicht hinter einer Fassade versteckt, sondern dem Klienten mit den Gefühlen begegnet, die er empfindet“²¹⁹ und sich persönlich in die Seelsorgebeziehung einbringt. Hierzu gehören die Selbstkongruenz, d.h. die Übereinstimmung des Seelsorgers mit seiner Rolle als Berater und das Ja zur aktuellen Seelsorgebeziehung mit dem Klienten, sowie die Fähigkeit selbst erlebte Gefühle zu verbalisieren. Echtheit bedeutet allerdings nicht, dass der Seelsorger laufend die eigenen Emotionen wiedergibt sondern lediglich die für den Prozess bedeutsamen.²²⁰

In 5.2.9 wurde die Authentizität auch als möglich Gefahrenquelle für den Seelsorger genannt. Er darf durch seine Äußerungen nicht ein falsches Bild von sich selbst entwerfen und sich nicht wie beschrieben zu vorschnellen Aussagen verleiten lassen. Die aufgezeigte Selbstreflexion des Schreibens (5.2.10) und eine entschleunigte Interaktionsgeschwindigkeit (5.2.12) können zusammen mit einem Protokoll zur Kontrolle eigener Aussagen helfen, ein authentisches Bild von sich selbst zu verbreiten.

²¹⁶ Giesekus, Gesprächspsychotherapie, 116.

²¹⁷ Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 137.

²¹⁸ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 159.

²¹⁹ Dieterich, Handbuch, 273.

²²⁰ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 163f; vgl. Dieterich, Handbuch, 273.

5.3.4 Ermutigendes Verhalten

Unter Ermutigung versteht Ziemer, „dass Seelsorgerinnen und Seelsorger im Gespräch auch initiativ werden können und müssen ohne deshalb in eine bevormundende Seelsorgepraxis abzugleiten.“²²¹ Dies kann durch das Aufzeigen von *Möglichkeitsperspektiven* geschehen, die dem Gegenüber verdeutlichen, dass er nicht auf den gegenwärtigen Zustand festgelegt ist. Im Seelsorger zeigt sich dem Klienten ein Unterstützer, der ihm etwas zutraut. Weiter ist es möglich die *Resourcenorientierung* des Klienten zu schärfen und den Blick auf Potenziale und Verfügbares (z.B. Fähigkeiten oder Beziehungen) zu richten. Durch *Erinnerungsarbeit*, z.B. überstandene Krisen oder zugesprochene Verheißungen kann aus Vergangem eine Kraftquelle für die Gegenwart erschlossen werden.²²² Auch Dieterich sieht den Zuspruch als Aufgabe des Seelsorgers. Er schreibt der göttlichen Zusage durch Bibelworte an den Klienten, bzw. in dessen konkrete Situation eine große Rolle zu.²²³

Ermutigung kann in all ihren Ausprägungen auch online vollzogen werden, sofern der Seelsorger Kenntnis über die Situation des Klienten (z.B. Potenziale und Erinnerungen) hat. Die Möglichkeit ermutigende Texte, Bilder oder Lieder zu versenden oder auf diese zu verlinken kann hierzu hilfreich sein. In diese Richtung arbeitet die christliche Internetseite www.trauernetz.de. Neben Mailkontakten, Zugang zum Chat und einem Forum bietet sie Trost spendende Gebete und Meditationen als Ermutigung in verschiedenen Situationen an.²²⁴

5.3.5 Bewusstsein göttlichen Wirkens

In der biblisch-theologischen Betrachtung wurde herausgearbeitet, dass die Sendungsworte Jesu für die Seelsorge gelten. Mt 28,20 (ich bin bei Euch alle Tage) garantiert dem Zeugen Jesu die Präsenz Gottes auch für die Seelsorge im Internet. Auch das Versprechen von Jesu Gegenwart aus Mt 18,20 (wo zwei oder drei in meinem Namen versammelt sind bin ich mitten unter ihnen) wurde aufgeführt. Christliche Onlineseelsorge findet ebenfalls im Namen Jesu statt und kann sich so seiner Gegenwart, wenn auch im virtuellen Raum gewiss sein.²²⁵ Die Trinität als

²²¹ Ziemer, Seelsorgelehre, 162.

²²² Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 162f.

²²³ Vgl. Dieterich, Handbuch, 232.

²²⁴ Vgl. Evangelisch-lutherische Landeskirche, Trost.

²²⁵ Vgl. Haese, Spiegeln, 290. Der Kontakt mit Gott und nicht die Örtlichkeit ist entscheidend.

Ausgangspunkt der Seelsorge weist zudem den Seelsorgenden als Partner des Wirkens Gottes aus. Dies bedeutet, dass Gott im Seelsorgeprozess nicht nur anwesend ist sondern selbst aktiv wirkt. Der Seelsorger wird als Zeuge Gottes in die göttlichen Aktivität einbezogen und zu seinem Werkzeug, z.B. wenn er den Klienten segnet.²²⁶ Mit der Gegenwart Gottes ist dem Seelsorger eine Quelle eigenen Zuspruches und Hilfe gegeben. Morgenthaler weist in diesem Zusammenhang z.B. auf die Früchte des Geistes wie Liebe, Geduld und Freundlichkeit hin, welche in der Seelsorge zum Tragen kommen.²²⁷ Die Gegenwart Gottes und sein aktives Handeln sollten ständig im Bewusstsein des Seelsorgenden sein.

5.4 Ethische Aspekte der Onlinesorge

In der theologischen Betrachtung wurde darauf hingewiesen, dass die Neutralität des Mediums Internet eine spezielle ethische Reflektion der Onlinesorge nicht erübrigt. Für die Onlinesorge und das Handeln des Seelsorgers müssen sowohl seelsorgerliche Richtlinien²²⁸ wie auch die Kommunikationsethische Aspekte beachtet werden.²²⁹ Einige ethische Maßstäbe wurden bereits schon genannt und sollen nicht nochmals beschrieben werden. Die Selbstbestimmung des Klienten wurde in 5.2.6 thematisiert. Was Wolff in seiner Kommunikationsethik des Internet unter Authentizität und Wahrhaftigkeit als ethische Grundsätze nennt ist deckungsgleich mit der in 5.2.9 genannten Identität und Authentizität, bzw. der in 5.3.3 aufgezeigten authentischen Grundhaltung des Seelsorgers.²³⁰ Die Schweigepflicht und das Seelsorgegeheimnis wurden in 5.2.13 im Bereich Datenschutz- und die Datensicherheit behandelt. Für den Datenschutz kann hier noch ergänzend die Aufklärung des Klienten über eine aktive Datensicherheit seinerseits genannt werden. Ebenso sollte mit dem Klienten sein Zugriffsrecht auf gespeicherte Daten,²³¹ deren Speicherzeit und das Verhalten bei technischer Unerreichbarkeit des Beraters besprochen werden.²³²

²²⁶ Vgl. Gehring, Seelsorge, 327.

²²⁷ Vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 96.

²²⁸ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 97f. Vauseweh orientiert sich u.a. an kirchlichen und medizinischen Regelungen.

²²⁹ Diese Arbeit greift auf Wolffs Kommunikationsethik des Internets zurück die sowohl anthropologische als auch theologische Grundlagen hat. Weiter Grundlage sind die ethischen Kodizes für Berater der American Counseling Association sowie der Association of Christian Counsellors Deutschland.

²³⁰ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 371-375.

²³¹ Vgl. ACC-Deutschland, Unterlagen.

²³² Vgl. ACA, Code.

5.4.1 Hilfsverpflichtung und Reziprozität

Grundsätzlich gilt es jedem Hilfe Suchenden nach bestem Wissen und Gewissen die größtmögliche Hilfe zu bieten. Dabei darf keine Präferenz oder Bevorzugung stattfinden.²³³ Für die Onlinekommunikation ist hier die Reziprozität zusätzlich maßgebend. Die Kommunikation des Seelsorgers muss dem Klienten Wechselseitigkeit bieten, d.h. beispielsweise Mails müssen beantwortet werden und die Möglichkeit zur Beantwortung beinhalten. Kommunikationsinhalte müssen thematisch auf den Klienten ausgerichtet sein und ihm durch Verständlichkeit den Dialog ermöglichen.²³⁴

5.4.2 Achtung der Personalität, der Werte und der Interessen Dritter

Die Anerkennung der Personalität, d.h. die Achtung des Gegenübers ist für die Onlinekommunikation grundlegend. Dies beinhaltet nicht nur beleidigende Aussagen zu unterlassen sondern jegliche Form von emotionaler, sozialer oder sexueller Abhängigkeit zu vermeiden und Missbrauch entgegen zu wirken.²³⁵ Dies fordert vom Seelsorger insbesondere bei intimen Themen eine sensible Wortwahl und die Beachtung seiner eigenen Motivation. Um Klienten einen höchstmöglichen Schutz zu gewähren bietet z.B. die ACC-Deutschland eine Beschwerdeadresse an.²³⁶

Umgekehrt sind auch Grenzverletzungen durch Rat Suchende anzusprechen.²³⁷ Die Personalität betrifft zudem den Seelsorger selbst, bzw. das Wohl seiner eigenen Person. Wolff nennt hier beispielhaft die Onlinesuchtgefahr vor der sich der Seelsorger schützen muss.²³⁸

Neben der Person muss der Seelsorger die Werte des Gegenübers achten ohne dabei die eigenen Werte zu verleugnen. Selbst innerhalb der Christenheit kann dies eine Menge an Toleranz benötigen. Der Seelsorger sollte sich der eigenen Werte bewusst sein und eine zu starke und damit evtl. negative Steuerung durch selbige vermeiden.²³⁹ Weiter muss bei allem Handeln innerhalb des Seelsorgeprozesses bedacht werden, dass evtl. Dritte z.B. Familienangehörige und deren Interessen betroffen sind. Dies gilt für Wünsche des Klienten, die in Wirklichkeit Wünsche Dritter sein können genauso

²³³ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 100.

²³⁴ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 370f.

²³⁵ Vgl. Vogt, Erotik, 85.

²³⁶ Vgl. ACC-Deutschland, Unterlagen.

²³⁷ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 368.

²³⁸ A.a.O., 369.

²³⁹ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 107f; vgl. Knatz, Hilfe, 55.

wie für Handlungen die aus dem Seelsorgeprozess entstehen und Kollisionen mit Dritten erwirken. Der Klient ist infolgedessen immer mit seinem persönlichen Umfeld wahrzunehmen.²⁴⁰

5.4.3 Weiterbildung und Vernetzung

Der Seelsorger muss in seinem Wirken reflektiert Handeln und sich seiner fachlichen Kompetenzen und damit ebenso seiner eigenen Grenzen bewusst sein. Dies bedeutet in manchen Fällen nach Rücksprache mit dem Rat Suchenden, „eine Delegation an einen entsprechenden Fachmann.“²⁴¹ Hierzu bedarf es einer guten Vernetzung mit Spezialisten und die Kenntnis der Beratungslandschaft und Hilfsinstitutionen.²⁴² Vom Seelsorger sollten Angebote der Fortbildung und Supervision genutzt werden um die eigenen Kompetenzen in Bereichen wie Psychologie, Kommunikation Recht und Qualitätsmanagement weiter auszuweiten.²⁴³

6. Abgleich der Onlineseelsorge als Teil pastoraler Arbeit in der Gemeinde

„Die klassische Seelsorgesituation ist zunächst in der (Orts-)Gemeinde verwurzelt.“²⁴⁴ Innerhalb des Gemeindelebens ergibt sich vielfach die Möglichkeit Sorgen und Probleme einander anzuvertrauen. Seelsorge wird so zum Ausdruck christlichen Lebens und geschwisterlicher Lebensbegleitung. Aufgrund des Priestertums aller Gläubigen ist Seelsorge nicht auf eine bestimmte Personengruppe beschränkt sondern die Aufgabe jedes Christen, die ihn in die Verantwortlichkeit zum Nächsten stellt.²⁴⁵ Trotzdem kann aufgrund der Position des Seelsorgers zwischen dem Laiendienst der Seelsorge und der beruflichen Seelsorgeausübung unterschieden werden. Letzteres beschreibt die Seelsorge als Teil der pastoralen Arbeit hauptamtlicher Personen in der Gemeinde. Sie findet in Form von Hausbesuch, Kasualgespräch, Predigt oder Alltagsseelsorge ihren Ausdruck.²⁴⁶ Onlineseelsorge wird hingegen als Teil der Spezialseelsorge vergleichbar mit Krankenhaus- oder Gefängnisseelsorge charakterisiert und nicht grundsätzlich zur „Bandbreite poimenischer Praxis“²⁴⁷ in der

²⁴⁰ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 107f.

²⁴¹ A.a.O., 113.

²⁴² A.a.O., 116f.

²⁴³ Vgl. Kühne, Qualifizierung, 234; vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 113f.

²⁴⁴ Vauseweh, Onlineseelsorge, 70.

²⁴⁵ A.a.O., 77.

²⁴⁶ Vgl. Ziemer, Seelsorgelehre, 180f.

²⁴⁷ Ebd.

Gemeinde gerechnet.²⁴⁸ Aufbauend auf die bisherigen Erkenntnisse dieser Arbeit wird im Folgenden die Onlineseelsorge als möglicher Teil der pastoralen Arbeit in der Gemeinde beleuchtet. Obwohl die berufliche Seelsorgeausübung im Mittelpunkt steht, können Ergebnisse allgemeine Bedeutung für die Gemeinde, bzw. Laien aufweisen. Da für einen Einsatz der Onlineseelsorge vor Ort eigene Rahmenbedingungen herrschen muss zuerst ein grundlegender Abgleich erfolgen.

6.1 Abgleich der Situation des Hilfe Suchenden

Im Gegensatz zu einem allgemeinen Onlineseelsorgeangebot ist in der Gemeinde die Anonymität des Hilfesuchenden nicht zwingend gegeben.²⁴⁹ Mailadressen oder Nicknames können bekannt sein, ebenso Problematiken oder Rahmensituationen die einen Klienten evtl. identifiziert. Die Anonymität ist wie beim allgemeinen Angebot der Onlineseelsorge abhängig von der Medienkompetenz des Hilfesuchenden, bzw. dessen Freiwilligkeit persönliche Informationen preiszugeben. Jedoch muss der Klient bei persönlicher Bekanntschaft mit dem Seelsorger vorsichtiger agieren. Hierdurch kann sich die Fragilität der Beziehung m.E. zusätzlich erhöhen. Die fehlende Anonymität verhindert bei brisanten Themen oder der Bekanntheit involvierter Personen seitens des Seelsorger evtl. einen Onlinekontakt, ebenso wie sie eine face-to-face Situation verhindern würde.²⁵⁰

Ist Anonymität gegeben wirkt der Effekt der Nähe durch Distanz. Bei persönlicher Bekanntschaft zum Seelsorger ergibt sich hier wiederum die beschriebene Spannung für den Klienten sorgsam mit Details und Informationen umzugehen. Wird Anonymität vom Klienten jedoch nicht als Notwendigkeit angesehen oder ist umgekehrt gerade nicht erwünscht kann die Kenntnis der Situation und bereits vorhandener persönlicher Kontakt dem Seelsorgeprozess maßgeblich helfen. So sind persönliche Ressourcen des Gegenübers sowie dessen soziales Umfeld für Ermutigungen im Sinne Ziemers leichter zu nutzen. Auch mögliche Differenzen in der Authentizität, des Klienten sind leichter festzustellen.

²⁴⁸ Nauer, Seelsorge, 13. Siehe Anhang 1.

²⁴⁹ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 72.

²⁵⁰ Vgl. Knatz, Mail-Beratung 63; vgl. Morgenthaler, Seelsorge, 353.

6.2 Abgleich der Situation des Seelsorgers

Im Gegensatz zu einer allgemeinen Anlaufstelle im Internet hat der Hauptamtliche vor Ort Kenntnis über die Situation einzelner Gemeindemitglieder. Er kann daher im Gegensatz zu anonymen Internetseelsorgern der Initiator eines Erstkontakts sein und dem Gegenüber die Tür zur Seelsorge öffnen. Onlinekommunikation kann dazu beitragen diesen vom Seelsorger initiierten Erstkontakt vor dem Wissen Dritter zu schützen. Die Anfrage per Mail ist geheim, der Besuch beim Klienten oder ein Gespräch z.B. nach dem Gottesdienst hingegen nicht. Wird andersherum der Seelsorger online kontaktiert hat er bei Kenntnis des Klienten ebenfalls die Möglichkeit „selbst die Initiative ergreifen und Menschen ansprechen.“²⁵¹ Trotz dieser Möglichkeiten muss die Selbstbestimmung des Klienten beachtet werden. „Christliche BeraterInnen drängen keine Beratung auf.“²⁵² Insbesondere die Form von Folgekontakten muss klar geregelt werden.

Die persönliche Bekanntheit eines Klienten nimmt dem Seelsorger die Schutzfunktion der Anonymität. Dies bedeutet, dass er einem Klienten evtl. voreingenommen entgegentritt. Umgekehrt ist der Seelsorger als Hauptamtlicher in der Gemeinde ebenfalls nicht anonym. Dies kann für den Rat Suchenden ein Vorteil sein. Er kann abwägen ob der Hauptamtliche der richtige Ansprechpartner für sein Anliegen ist. Eine bereits bestehende vertrauensvolle Beziehung kann außerdem Hemmungen abbauen in Kontakt zu treten. Der Seelsorger wiederum muss beachten, dass bei persönlicher Bekanntheit seine Authentizität im Seelsorgeprozess leichter festzustellen ist. Grundsätzlich muss er sich bei allen Aussagen seiner exponierten hauptamtlichen Stellung bewusst sein. Dies ist in zwei Richtungen zu beachten. So können missverständene Aussagen in der Onlineseelsorge zu Unglaubwürdigkeit im Gemeindealltag führen. Andersherum benötigen Ratschläge in der Onlineseelsorge die Glaubwürdigkeit des Hauptamtlichen, die sich auch aus seiner privaten Lebensführung ergibt.²⁵³

Die im Internet agierenden privaten oder institutionellen Angebote zielen auf die Allgemeinheit ab. So richtet z.B. die TelefonSeelsorge ihr Angebot an „alle, die Seelsorge und Beratung suchen.“²⁵⁴ In der Gemeinde mag dies vom Grundgedanken

²⁵¹ Vauseweh, Onlineseelsorge, 72.

²⁵² ACC-Deutschland, Unterlagen.

²⁵³ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 109.

²⁵⁴ TelefonSeelsorge, Angebot.

her anders gedacht sein nämlich als Angebot für die Gemeindemitglieder vor Ort. Selbst wenn die Onlineseelsorge für die eigene Gemeinde gedacht ist stellt sie allein aufgrund der Erreichbarkeit dennoch automatisch eine Kontaktmöglichkeit für alle Netzteilnehmer da. Eine Verbindung zur Gemeinde ist demzufolge bei Klienten nicht zwangsläufig gegeben. Der Seelsorger kann folglich nicht Insiderwissen oder den gemeindedüblichen Jargon voraussetzen. Weiter kann die Anzahl der Seelsorgekontakte nicht geplant werden, da z.B. eine Mailadresse 24 Stunden erreichbar ist. So zeigt Vausewehs Umfrage aus 2003 für den Zeitaufwand der Beratung pro Woche und Berater divergierende Werte zwischen 5 und 20 Stunden.²⁵⁵ Eine lokale Bekanntheit der Seite begrenzt zwar die Besucherzahlen teilweise, der Umgang mit Anfragen muss trotzdem für unterschiedlich hohe Kontaktzahlen organisiert sein. Dies gilt insbesondere für Hauptamtliche die vor Ort alleine sind. U.a. sind Erreichbarkeit, Antwortzeiten, lokale Vernetzung mit Experten und der Aufbau eines Teams zu bedenken.

6.3 Abgleich der Formen der Onlineseelsorge

Da die Wahl des Mediums Auswirkungen auf den Seelsorgeprozess aufweist, sollen die verschiedenen Formen der Onlineseelsorge kurz auf einen Einsatz in der Gemeinde abgeglichen werden.

Der Einsatz eines Forums ist für eine Gemeinde grundsätzlich technisch umsetzbar da kostenlose Software angeboten wird.²⁵⁶ Da es aber bereits eine große Zahl spezieller Foren zu verschiedenen Thematiken gibt ist fraglich, ob ein gemeindeinternes Forum überhaupt angenommen werden würde.²⁵⁷ Ein Problem stellt daneben die Moderation der Beiträge dar, von deren Gelingen ein Forum wesentlich abhängt. Bei heiklen Themen sollte schon aufgrund der „Letztverantwortung“²⁵⁸ des Betreibers für alle Inhalte eine Moderation erfolgen um gute Hilfe zu gewährleisten und Missbrauch zu verhindern. Dies bedeutet für den Hauptamtlichen allerdings einen hohen Zeitaufwand.²⁵⁹ Eine Situation so zu erklären, dass der Seelsorger sie versteht und gezielt helfen kann erfordert zudem i.d.R. die Nennung von Details. Forenbeiträge können jedoch durch ihren Inhalt auf eine Rahmensituation verweisen und dadurch

²⁵⁵ Vgl. Vauseweh, Onlineseelsorge, 490f. Siehe Grafik Anhang 4.

²⁵⁶ Vgl. Rehm, Willkommen.

²⁵⁷ Vgl. Döring, Sozialpsychologie 70.

²⁵⁸ Brunner, Foren-Beratung, 84f.

²⁵⁹ Vgl. Döring, Sozialpsychologie 72.

einen Klienten evtl. identifizieren. Da Forenbeiträge für jedes Gemeindemitglied lesbar wären, würde dies nicht nur das Erkannt werden durch den Seelsorger bedeuten, sondern die Zurschaustellung der Situation in der Öffentlichkeit der Gemeinde. Allgemeine christliche Seelsorgeforen sind sicher hilfreich und es kann in der Gemeindegemeinschaft auf sie verwiesen werden. Für den gezielten Einsatz in der Gemeindegemeinschaft ist diese Form der Onlineseelesorge m.E. jedoch aufgrund der angeführten Punkte nicht geeignet.

Ebenso stuft ich den Einsatz eines Blogs, in diesem Falle den Blog des Hauptamtlichen als nicht sinnvoll ein. Diese Art der Selbstsorge mag für den Hauptamtlichen persönlich eine hilfreiche Wirkung erweisen, gibt dem Leser und damit dem eigentlichen Klienten aber lediglich die Chance auf Aussagen des Hauptamtlichen zu reagieren. Die Kommunikation geht somit in erster Linie vom pastoralen Hauptamtlichen aus. Ob dabei die spezifischen Anliegen der Gemeindegemeinschaft getroffen werden ist äußerst fraglich. Wird die Kommentarfunktion des Blogs von Klienten zum Übersenden eigener seelsorgerlicher Fragen genutzt, entsteht auf dem Blog wiederum ein Art Forum, was zu den oben genannten Effekten führen würde.

Für die Onlineseelesorge in der Gemeinde vor Ort sehe ich daher lediglich E-Mail und die verschiedenen Arten des Chats inklusive der Voice over IP-Technik und Instant Messaging über jeweils spezielle Software als mögliche Einsatzformen.

7. Schlussfolgerungen für die pastorale Arbeit in der Gemeinde

Wie in der biblisch-theologischen Betrachtung festgestellt wurde, kann die Onlineseelesorge generell nur als Komplementärangebot neben den bereits existenten Formen der pastoralen Seelsorge in Erscheinung treten. Für die Praxis in der Gemeinde folgert hieraus, dass Seelsorge über Internet neben z.B. der face-to-face Situation eine Form des Seelsorgeangebots vor Ort darstellt. An dieser Stelle muss nochmals auf das Argument Gehring's eingegangen werden, mediale Seelsorgeziele in ihrer Vorläufigkeit immer auf kopräsentische Kommunikation ab.²⁶⁰ Mit Blick auf die Arbeit in der Gemeinde kann hier entgegnet werden, dass die Onlineseelesorge nicht nur eine Hinführung zu sonstigen Seelsorgeformen verkörpert sondern eine Ergänzung

²⁶⁰ Vgl. Gehring, Seelsorge, 91-93.

in vollem Sinne darstellt. Die Onlinesorge kann „Vorhof“²⁶¹ der Gemeinde werden und aus ihr können kopräsentische Seelsorgebeziehungen erwachsen. Jedoch ist Onlinesorge weiter zu fassen als nur als Einstiegsmittel. Sie ist voller, eigenständiger Teil der Seelsorgearbeit und nicht nur ein alternativer Einstieg.²⁶²

Für den pastoralen Seelsorger stellt die Onlinesorge eine Erweiterung seines Arbeitsfeldes dar, die ihn evtl. vor noch nicht da gewesene Herausforderungen stellt. Vor einem möglichen Einsatz der Onlinesorge in der Gemeinde sollten daher die besonderen Anforderungen an den Seelsorger beachtet werden.

7.1 Anforderungen an den Seelsorger

7.1.1 Seelsorgerliches und Kommunikatives Wissen

„Für die Angehörigen helfender Berufe ist die Kompetenz zur Kommunikation Voraussetzung für eine gelingende Gesprächsführung.“²⁶³ Zu dieser Kompetenz gehören im Falle der Onlinesorge sowohl seelsorgerliches Wissen als auch spezielle Fakten der Onlinekommunikation. Unter seelsorgerlichem Wissen sind insbesondere die drei Grundhaltungen nach Rogers sowie deren beide Erweiterungen zu verstehen, die in Kapitel 5.3 dieser Arbeit beschrieben wurden. Der Seelsorger muss die skizzierten Grundhaltungen in ihrer besonderen Situation der Onlinekommunikation wahrnehmen und die herausgearbeiteten Umsetzungsmöglichkeiten der einzelnen Verhaltensweisen für den Onlinegebrauch berücksichtigen. Hilfe bieten ihm dabei die einzelnen vorgestellten Methoden der Onlineberatung sowie das Wissen um Gottes Gegenwart beim Seelsorgeprozess. Dennoch muss sich der Seelsorger der besonderen Spannung zwischen der Fragilität einer Beziehung online und dem zeitgleichen Effekt der Nähe durch Distanz bewusst sein. Um der Seelsorgebeziehung via Internet Festigkeit zu geben benötigt es viel kommunikatives Feingefühl. Vom Seelsorger wird in seinem Vorgehen eine hohe reflexive Kompetenz eigener Aussagen und Handlungen gefordert. Die seelsorgerliche Person, bzw. deren kommunikatives Wissen kann schon in der klassischen interpersonalen Seelsorgesituation „fördernde, katalysatorische Bedeutung für den

²⁶¹ Henning, Internetseelsorge, 71.

²⁶² Vgl. Vestner, Telefonseelsorge, 140.

²⁶³ Vauseweh, Onlinesorge, 103.

Kommunikationsprozess erlangen, aber sie kann ihn auch behindern oder gar scheitern lassen.²⁶⁴ Für die Onlinesorge gilt dies wie aufgezeigt in verstärktem Maße.

7.1.2 Ethisch korrektes Verhalten

Der Abgleich der Situation des Seelsorgers vor Ort hat für die Arbeit des pastoralen hauptamtlichen in der Gemeinde ethische Fragestellungen aufgeworfen. Dabei wurden der Schutz der Selbstbestimmung des Klienten und die exponierte Stellung des Hauptamtlichen genannt. Ebenso wurde die Notwendigkeit von Regelungen für z.B. Erreichbarkeit und Umgang mit Anfragen angesprochen. Größtenteils wird dies in 7.1.3 behandelt. An dieser Stelle sollen zwei weitere Akzente ethischen Verhaltens, die Instrumentalisierung und die Verantwortung zum Arbeitgeber aufgezeigt werden. Ersteres ist bedingt durch die Seelsorge als Kontaktmöglichkeit zur Gemeinde. Belzer sieht die Onlinesorge als Chance für Außenstehende mit der Gemeinde in Kontakt zu treten.²⁶⁵ Dies kann als positiver Nebeneffekt gesehen werden. Seelsorge darf aber nicht für Mission oder Mitgliedergewinnung instrumentalisiert werden.

Als zweites ist die Verantwortung des Seelsorgers gegenüber dem Arbeitgeber aufzuzeigen. Die Seelsorge ist nur ein Teil des pastoralen Dienstauftrages vor Ort unter welchem die andere Arbeitsfelder nicht leiden dürfen. Wird die Onlinesorge durch die hohe Erreichbarkeit zum zeitkritischen Faktor, kann der Hauptamtliche Arbeiten in anderen Bereich evtl. nicht mehr durchgängig bewerkstelligen und verletzt so die Verpflichtung gegenüber anderen Anbefohlenen, dem Arbeitgeber, bzw. seiner Stellenbeschreibung.²⁶⁶ Insbesondere durch ein gutes persönliches Zeitmanagement und die organisatorische Planung der Onlinesorge ist dem zuvorzukommen. Der Aufbau eines Teams ist aber m.E. in den meisten Fällen erforderlich und gut.

Grundsätzlich gelten auch vor Ort alle in 5.4 aufgezeigten ethischen Aspekte der Onlinesorge. In Zusammenhang mit den eigenen Grenzen, bzw. der Vernetzung mit Spezialisten bedeutet dies einerseits, dass eine Kenntnis der lokalen Hilfelandschaft nötig ist. Andererseits muss auch der pastorale Hauptamtliche das Angebot von Schulungen und Supervision beachten um seine Kompetenzen auszuweiten.

²⁶⁴ Ziemer, Seelsorgelehre, 179.

²⁶⁵ Vgl. Belzer, Internetseelsorge, 84.

²⁶⁶ Vgl. Vauseweh, Onlinesorge, 106.

7.1.3 Organisatorisches und technisches Wissen

Der Einsatz der Onlinesorge vor Ort muss gut geplant werden um die Erreichbarkeit des Seelersorgers, den reibungslosen Seelsorgeprozess, die umfassende Hilfe für den Klienten und den Schutz der Daten zu gewährleisten. Hier ist als erstes organisatorisches Wissen des Seelersorgers gefragt. Meiner Meinung nach wäre die Aufteilung der Planung in eine *Aufbauorganisation* und eine *Ablauforganisation* sinnvoll. Eine solche Aufteilung sichert einen guten Überblick über die einzelnen zu bearbeitenden Bereiche und hilft den eigentlichen Ablauf des Kontaktes zu Klienten bestmöglich zu durchdenken.²⁶⁷ Die Aufbauorganisation regelt dabei die Form der Erreichbarkeit, die eingesetzte Technik inklusive Datenschutz- und Sicherung. Weiter gehören die lokale Vernetzung mit Spezialisten (z.B. Psychologen und Hilfseinrichtungen), die Festlegung ethischer Standards und Kommunikationsregeln, eine evtl. Beschwerdemöglichkeit und der Aufbau und die Struktur eines eventuellen Teams in diesen Bereich. Zudem sind hier die Themen der Supervision und Schulung zur Qualitätssicherung anzugliedern.

Der konkrete Seelsorgeprozess, d.h. das Verhalten im Kontaktfall und während der Kommunikation wird hingegen durch die Ablauforganisation geregelt. Hierzu gehören die Festlegung von Antwortzeiten, die Wahl der verwendete Methoden sowie Überlegungen zu Krisenintervention, Weiterleitung und dem Übergang zur face-to-face Beratung. Weiter sind hier das Zeitmanagement, bzw. Terminregelungen für einzelne Klienten zuzurechnen. Ist der hauptamtliche vor Ort der einzige Seelsorger so muss er zudem planen was in Ausfalls- oder Urlaubsfällen passiert um z.B. Anfragen nicht zu lange unbeantwortet zu lassen oder eine Weiterleitungen von E-Mails an unbefugte Dritte zu unterbinden.

Als zweites benötigt der Hauptamtliche für die Onlinesorge technisches Wissen. Einzelne Bereiche u.a. der Aufbau der Erreichbarkeit (Chat oder Mailzugang), Umsetzung möglichst hoher Barrierefreiheit und auch Teile des Datenschutzes kann von Dritten übernommen werden. Vor und während des Seelsorgeprozesses muss aber wie an verschiedenen Punkten bereits aufgezeigt der Seelsorger über technisches Know How, bzw. eine gewisse „Internetkompetenz“²⁶⁸ verfügen um z.B. ein Protokoll

²⁶⁷ Vgl. Diese Erkenntnis verdanke ich meinem Studium der Wirtschaftsinformatik (2001-2004) insbesondere Vorlesungen der Projektierung und Unternehmensorganisation.

²⁶⁸ Knatz, Mail-Beratung, 66.

zu realisieren oder Störungen in der Erreichbarkeit festzustellen. Insbesondere der Datenschutz und die Datensicherheit erfordern ebenfalls technisches Wissen.

7.2 Mögliche Einsatzformen der Onlinesorge in der Gemeinde

Für einen Einsatz der Onlinesorge in der Gemeinde vor Ort sind niedrighschwellige und höherschwellige Angebote denkbar. Die Einteilung in niedrig- oder höherschwellig ist durch den Grad der Anonymität des Klienten gegeben. Niedrighschwellige Angebote geben dem Klienten eine sehr hohe Anonymität. Die Kontaktaufnahme wird selbst bestimmt, eine Weiterführung je nach Medium auch mit festem Termin wird offeriert ist aber nicht verpflichtend. Höherschwellige Angebote bieten, z.B. im Videochat nicht die gleich Anonymität. Spielt dies für die Belange des Klienten eine untergeordnete Rolle können auch diese Angebote, evtl. terminlich geregelt in Anspruch genommen werden. Kritiker könnten hierbei den Sinn der Onlinesorge in der Gemeinde hinterfragen, wenn aufgrund der nicht erforderlichen Anonymität einer face-to-face Begegnung nichts im Wege stehen würde. Dass es Situationen gibt, die einen Einsatz trotzdem rechtfertigen wird noch aufgezeigt.

Der Einsatz verschiedener Formen ist abhängig von der Zielsetzung welche die Gemeinde mit dem jeweiligen Angebot verfolgt. Mit niedrighschwelligen Angeboten kann z.B. Hilfesuchenden insbesondere die Gesprächssituation über brisante oder schambesetzte Themen ermöglicht werden. Dabei gilt, dass der Rat Suchende aus den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten nicht blind wählt, sondern eine für seine Bedürfnisse optimale Kommunikationsform sucht. Dies ist bei einem möglichen Einsatz der Onlinesorge in der Gemeinde zu bedenken.²⁶⁹ Zusätzlich muss darauf geachtet werden, dass die Medienkompetenz des Klienten nicht überschritten wird und dadurch ein Kontakt oder eine Inanspruchnahme der Angebote verhindert wird. So kann für höherschwellige Angebote (z.B. Videochat) das Installieren und Bedienen einer besonderen Software nötig sein. Dies darf für den Klienten nicht zur unüberwindbaren Hürde werden. Evtl. ist daher Hilfestellung zu bieten, z.B. durch eine Gebrauchsanweisung (Tutorial). Die Notwendigkeit des Datenschutzes wurde bereits mehrfach betont. Bei aller Wichtigkeit muss aber auch hier bedacht werden, dass der Datenschutz nicht zu komplizierte Ausmaße für den Klienten annimmt. Wird dessen Medienkompetenz durch Anforderungen des Datenschutzes überschritten verhindert

²⁶⁹ Vgl. Wolff, Kommunikationsethik, 324.

dies ebenfalls den Kontakt. Durch die folgenden Kapitel sollen beispielhaft konkrete Einsatzmöglichkeiten für die Onlinesorge in der Gemeinde aufgezeigt werden.

7.2.1 Niedrigschwellige Angebote

Die einfachste Form eines Onlinesorgeangebots in der Gemeinde stellt sicher die Einrichtung einer eigenen E-Mailadresse (z.B. seelsorge@gemeinde.de) dar. Diese kann auf der Internetseite der Gemeinde, aber auch in Printmedien veröffentlicht werden. Ebenfalls denkbar ist ein eigenes Kontaktformular auf der Webseite, durch welches Anfragen versandt werden können. Hierbei wird die Mailadresse des Klienten eingetragen und mitgesendet. Der Hinweis eine neue Mailadresse zu benutzen hilft Anonymität zu wahren und so Hemmschwellen abzubauen.²⁷⁰ Auf der Internetseite sollten noch weitere Informationen für den Klienten bereitgestellt werden, z.B. Antwortzeit, Datensicherheitstipps für den Klienten, Links zu eingesetzten Verschlüsselungstechniken. Nach Vorbild der ACA-Deutschland könnte auch ein Merkblatt für den Klienten erstellt werden, welches die wichtigsten Informationen und Rechte sowie Teile der ethischen Standards enthält.²⁷¹ Sinnvoll ist auch ein Kurzportrait des Hauptamtlichen, der die Mail beantwortet. Bei mehreren Hauptamtlichen können mehrere Mailadressen (z.B. seelsorge-name@gemeinde.de) angelegt werden. Für Seelsorger besteht hierbei die Verantwortung, die Organisation der E-Mails zu beachten. Seelsorgedaten dürfen nicht in einem Filter stecken bleiben oder zufällig weitergeleitet werden. Der Einsatz einer automatischen Bestätigungsmail die Klienten den Eingang einer Anfrage versichert ist ebenfalls denkbar.

Ein niedrigschwelliges Angebot per Chat kann bei bestimmten Veranstaltungen angeboten werden. Wird beispielsweise in der Jugendarbeit ein tabuisiertes Thema, z.B. Essstörungen behandelt kann nach der Veranstaltung ein Chat den Jugendlichen eine anonyme Gesprächs- und Fragemöglichkeit bieten.²⁷² Der Hauptamtliche agiert entweder als Chatpartner oder Moderator der Fragen, z.B. auch an einen eingeladenen Referenten zuweist. Der Chat kann auf der Internetseite der Gemeinde implementiert werden. Von Registrierungen oder Nutzerprofilen sollte dabei abgesehen werden, da

²⁷⁰ Vgl. ESG, E-Mail-Kontakt. Die Ev. Studentinnen- und Studentengemeinde Hamburg bietet z.B. Rat Suchenden diesen Hinweis an.

²⁷¹ Vgl. ACC-Deutschland, Unterlagen.

²⁷² Vgl. Hintenberger, Chat, 77. Ähnlich arbeiten z.B. Ratgebersendungen im Fernsehen.

sie eine zusätzliche Kontakthürde darstellen. Weiter wäre es sinnvoll Nutzern Kommunikationsregeln und Hilfestellungen für den Chat zugänglich zu machen.²⁷³

7.2.2 Höher Schwellige Angebote

Im Vorangehenden wurde bereits kurz auf mögliche kritische Einwände gegen den Einsatz der Onlinesorge in der Gemeinde hingewiesen falls aufgrund der nicht erforderlichen Anonymität einer face-to-face Begegnung nichts im Wege stehen würde. Hierauf soll nun genauer eingegangen werden. Der Einsatzgrund kann aus verschiedenen Punkten sinnvoll oder sogar unumgänglich sein.

Ein höherschwelliger Einsatz der Onlinesorge kann beispielsweise bestehende Seelsorgebeziehungen weiterführen, die aufgrund verschiedener Einflüsse nicht mehr wie gewohnt durchführbar sind. So kann der Kontakt zu Personen gehalten werden, die aufgrund von Studium, Ausbildung, Montage oder Zivildienst unter der Woche oder für eine bestimmte Zeit örtlich von der Gemeinde getrennt sind. Z.B. kann für einen Studenten, der sich im Auslandssemester befindet der Kontakt zum Seelsorger mit einem terminlich festgelegten Chat oder Videochat realisiert werden. Ähnlich kann Kontakt zu Personen erfolgen, die sich eigentlich zur Gemeinde zählen aber an der Partizipation selbiger gehindert werden. Eine bekehrte Muslima, der durch die Familie jeglicher Kontakt zur Gemeinde verboten wird wäre ein Beispiel hierfür. Für solche Personen kann die Onlinesorge evtl. die einzige Beziehungsmöglichkeit sein.

Wenn sich die bestehenden Trends der Ausbreitung des Internets weiterziehen wird die Onlinenutzung in allen Altersgruppen selbstverständlicher. „Die größten Wachstumspotenziale werden auch weiterhin von der älteren Generation ausgehen.“²⁷⁴ Auf längere Sicht bedeutet dies auch einen Anstieg der Medienkompetenz bei älteren Menschen. Für ältere Gemeindemitglieder mit weiten Anfahrtswegen oder eingeschränkter Mobilität könnten höherschwellige Angebote der Onlinesorge eine gute Möglichkeit eines permanenten Kontaktes bieten. Dabei sind auch feste Gruppen via Internet denkbar. So wäre beispielsweise eine Trauergruppe denkbar, die sich unter der Woche zu festen Zeiten online trifft und sich unter Beteiligung oder Moderation eines Hauptamtlichen austauscht. Hier sei angemerkt, dass diese Gruppe nicht auf einen Onlinekontakt begrenzt sein muss sondern sich auch unmittelbar treffen kann.

²⁷³ Vgl. Das-Beratungsnetz.de, Chattiquote. Das-Beratungsnetz blendet z.B. Regeln und Hilfestellungen bei jedem Zugang zu einem Chat ein.

²⁷⁴ ARD/ZDF-Medienkommission, ard-zdf-onlinestudie.

Ähnliche, bereits bestehende Seelsorgeangebote ergänzende Initiativen wären auch für andere Alters- bzw. Zielgruppengruppen denkbar.²⁷⁵

Für höherschwellige Kontakte bietet sich meines Erachtens insbesondere Multimediasoftware an, da diese je nach Bedarf als Chat, Audio- und Videochatplattform fungieren kann. Ein kostenloser Vertreter dieser Softwaregruppe ist Skype. Zur Nutzung sind lediglich die Software und eine E-Mailadresse nötig, durch SSL-Verschlüsselung und digitale Zertifikate bietet Skype zudem einen ausreichenden Datenschutz.²⁷⁶

7.3 Kritische Würdigung und Ausblick

Die aufgezeigten Schlussfolgerungen verdeutlichen, dass ein Einsatz der Onlinesorge als Teil der pastoralen Arbeit in der Gemeinde grundsätzlich möglich ist. Es wird ersichtlich, dass in den neuen Kontaktformen weder ein Allheilmittel aller bisherigen Probleme noch ein bloßer Türöffner für bereits bestehende Seelsorgeformen zu sehen ist. Von einem gerechtfertigten und sinnvollen Einsatz der Onlinesorge vor Ort ist demnach nur dann zu sprechen, wenn sie als eigenständige und zu anderen Seelsorgeformen gleichwertige Arbeitsweise gesehen und angewandt wird. Die jeweiligen Zielsetzungen einer Gemeinde für den Einsatz einzelner höher- oder niedrigschwelliger Angebotsformen der Onlinesorge können dabei als Indikator dienen den grundsätzlichen Einsatz zu überprüfen.

Als Erweiterung der poimenischen Praxis kann die Seelsorge über Internet eine wertvolle Bereicherung für die Arbeit vor Ort sein. Mittels der verschiedenen Formen der Onlinekommunikation kann es gelingen den Veränderungen der Medienlandschaft Rechnung zu tragen. Menschen wird in ihnen bekannten und gewohnten Kommunikationsformen Zugang zu Hilfe angeboten. Die Seelsorge zeigt sich damit als gesellschaftsrelevanter Ansprechpartner und wird Teil des den Menschen täglich umgebenden und prägenden Kommunikationsumfeldes. Diese Teilwerdung entspricht der in der biblisch-theologischen Betrachtung aufgezeigten Grenzüberschreitung hin zum Menschen. Zusammen mit der ihr vorausgehenden trinitarischen Sendung bildet sie die theologische Grundlage für eine Begegnung mit dem Rat Suchenden im Internet.

²⁷⁵ Weiter Inspiration bietet die Zielgruppenspezifische Online-Beratung, z.B. bei Kühne, Handbuch, 169-189.

²⁷⁶ Vgl. Skype, Sicherheit.

Für den Einsatz der Onlinesorge geben weiter die Situation des Klienten, dessen umfassendes Wohl und die ethischen Grundsätze die Maßstäbe für das Seelsorgerliche Handeln vor. Für Angebote in der Gemeinde kann demgemäß nicht unreflektiert jegliche Kommunikationsform gewählt werden. Sie muss in ihren spezifischen Eigenschaften die Ziele der Seelsorge unterstützen, bzw. darf die Hilfe für den Klienten nicht gefährden. Als Konsequenz hieraus schließt daher diese Arbeit Foren und Blogs als Formen der Onlinesorge in der Gemeinde aus. Auch für zukünftig noch aufkommende neue Kommunikationsformen im Internet und Überlegungen zu deren Nutzung für die Onlinesorge in der Gemeinde gelten die oben genannten Punkte als maßgebend.

Onlinesorge ist Onlinekommunikation und muss als diese mit ihren Stärken und Schwächen wahrgenommen werden. Es gilt spezifische Chancen und Risiken für den Seelsorgeprozess zwischen Klient und Seelsorger zu erkennen und gegebenenfalls angemessene Reaktionen, Interventionen oder methodische Schlussfolgerungen zu ziehen. Diese fordert vom Seelsorger eine breit angelegte Kompetenz die sich auch auf die seelsorgerlichen Grundhaltungen und ethische Verhaltensweisen erstreckt. Die in den Schlussfolgerungen aufgestellten Anforderungen an den Seelsorger veranschaulichen deutlich, dass die Onlinesorge für einen pastoralen Hauptamtlichen Herausforderungen mit sich bringt, die seine persönlichen Kompetenzen überschreiten können. Dies zeigt, dass die Arbeit innerhalb der Onlinesorge nicht dem Gabenprofil jedes Hauptamtlichen entspricht, bzw. entsprechen muss. Vor einem möglichen Einsatz in der Gemeinde sollte dies gesondert betrachtet werden.

Nicht zuletzt aus diesem Grund sei an dieser Stelle der Aufbau eines Teams für die Onlinesorge in der Gemeinde als Empfehlung angeführt. Die aufgestellten Anforderungen an den pastoralen Seelsorger müssen dementsprechend von einem Team insgesamt abgedeckt werden, können aber in einzelne sich abgrenzende spezielle Aufgabenbereiche gegliedert werden. Das Team verteilt so die Arbeitsbelastung auf mehrere Schultern und vereinigt verschiedene Gabenspektren zu einem Gesamtangebot. In solch einem Team könnte der pastorale Hauptamtliche einen seinen Gaben und Fähigkeiten entsprechenden Bereich übernehmen.

Die beispielhaft dargestellten höher- und niedrigschwiligen Einsatzformen geben einen kurzen Einblick in die Möglichkeiten der Onlinesorge für die Gemeinde vor Ort. Dabei spielen im Bereich der höherschwiligen Angebote zusätzliche Faktoren

der Klienten wie z.B. die zeitlich befristete räumliche Trennung oder die Mobilität der Klienten eine Rolle. Insbesondere für Gemeinden mit großem Einzugsgebiet können höherschwellige Onlinesorgeformen in Zukunft die Möglichkeit bieten für verschiedenen Alters- und Zielgruppen Hilfsangebote bereit zu stellen. Hierbei ist nochmals explizit auf die Parallele zwischen der prognostizierten wachsenden Medienkompetenz älterer Menschen in den kommenden Jahren und deren oft eingeschränkte Mobilität hinzuweisen.²⁷⁷ In diesem Feld könnten sich besonders große Chancen bieten.

Wenn es Gemeinden vor Ort, bzw. deren hauptamtlichen Seelsorgern in Zukunft gelingt die aufgezeigten Möglichkeiten für einen Einsatz der Seelsorge über Internet nach den oben definierten Bedingungen und Maßstäben wahrzunehmen, wird auch die Onlinesorge zum „Ausdruck der seelsorgerlichen Kreativität“ werden, die über die Jahrhunderte hinweg den Menschen den Weg zur Hilfe bahnte.²⁷⁸

²⁷⁷ Vgl. ARD/ZDF-Medienkommission, ard-zdf-onlinestudie.

²⁷⁸ Vestner, Telefonseelsorge, 122.

8. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzungen erfolgen nach dem Internationalen Abkürzungsverzeichnis für Theologie und Grenzgebiete (IATG²).

Die Abkürzungen der biblischen Bücher wurden aus dem Ökumenischen Verzeichnis der biblischen Eigennamen nach den Loccumer Richtlinien, entnommen.

Alle zitierten Bibelstellen, die nicht den zugrunde liegenden Text der Exegese betreffen, wurden wenn nicht anders angegeben nach der Übersetzung Martin Luthers (1984) übernommen.

9. Literaturverzeichnis

Da Artikel und Internetseiten durch die Fußnote erkennbar sind werden sie aus Gründen der Übersichtlichkeit neben Monographien und Aufsätzen gesondert aufgeführt.

9.1 Monographien Aufsätze und Zeitschriftenartikel

- Asmussen**, Hans: Die Seelsorge. Ein praktisches Handbuch über Seelsorge und Seelenführung, Pfarrbücherei für Amt und Unterweisung 1, München 1937.
- Beck**, Claudia: Die systematische Metapheranalyse in der Online-Beratung, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 131-141.
- Beck**, Klaus: Computervermittelte Kommunikation im Internet, Lehr- und Handbücher der Kommunikationswissenschaften, Oldenbourg 2006.
- Belzer**, Michael: Internetseelsorge. Der Leitfaden für die Praxis, Stuttgart 2004.
- Benke**, Karlheinz: Netz, Onlinekommunikation und Identität, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 47-56.
- Brunner**, Alexander: Theoretische Grundlagen der Online-Beratung, in Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 79-90.
- Brunner**, Alexander u.a.: Foren-Beratung, in Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 79-90.
- Bühl**, Achim: Cybersociety. Mythos und Realität der Informationsgesellschaft, Köln, 1996.
- Castells**, Manuel: Die Internet-Galaxie. Internet, Wirtschaft und Gesellschaft, Berlin 2005.
- Dieterich**, Michael: Handbuch Psychologie und Seelsorge, Wuppertal ⁶2000.
- Döring**, Nicola: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen, Internet und Psychologie - Neue Medien in der Psychologie 2, Göttingen ²2003.

- Dürscheid**, Christa: Email – verändert sie das Schreiben?, in: Torsten Siever u.a. (Hg.): Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet, Linguistik – Impulse und Tendenzen 10, Berlin 2005, 85-97.
- Ebel**, Eva: 1. Thessalonicherbrief, in: Wischmeyer, Oda (Hg.): Paulus. Leben - Umwelt - Werk - Briefe, Tübingen 2006, 126-137.
- Ebersbach**, Anja u.a.: Social Web, Konstanz 2008.
- Eckey**, Wilfried: Apg 1,1-15,35, Die Apostelgeschichte: Der Weg des Evangeliums von Jerusalem nach Rom 1, Neukirchen-Vluyn 2000.
- Elia**, Antonella: Wikis wikipedia and collaborative technology. New challenges and emergent language styles, in: Charley, Rowe / Wyss Eva (Hg.): Language and New Media. Linguistic Cultural and technological evolutions, Cresskill 2009, 327-354.
- Eschmann**, Holger: Theologie der Seelsorge. Grundlagen, Konkretionen, Perspektiven, Neukirchen-Vluyn 2000.
- Fiedler**, Georg / Lindner, Rudolph: Ich setze mich gleich ins Auto und fahre gegen einen Baum. Über den Umgang mit Suizidalität und Suiziddrohungen in E-Mails, in: Etzersdorfer, Elmar u.a. (Hg.): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten, Göttingen 2003, 131-149.
- Gebauer**, Roland: Paulus als Seelsorger. Ein exegetischer Beitrag zur Praktischen Theologie, CThM.BW 18, 1997.
- Gehring**, Hans-Ulrich: Seelsorge in der Medienlandschaft. Theologische Aspekte medialer Praxis, Neukirchen-Vluyn 2002.
- Glasenapp**, Jörn: Chat, in: Faulstich, Werner (Hg.): Grundwissen Medien, München 2004, 148-156.
- Götz**, Norbert: Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview, München, 2003.
- Große-Loheide**, Mike: Was heißt hier Mediensucht?, in: Lauffer, Jürgen / Röllecke, Renate: Berühmt im Netz, Neue Wege in der Jugendhilfe mit Web 2.0, Bielefeld 2008, 50-54.
- Habscheid**, Stephan: Das Internet – Ein Massenmedium?, in: Torsten Siever u.a. (Hg.): Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet, Linguistik – Impulse und Tendenzen 10, Berlin 2005, 46-66.
- Haese**, Bernd-Michael: Hinter den Spiegeln. Kirche im virtuellen Zeitalter des Internet, PThE 81, 2006.

- Heimes, Silke:** Vom Schreiben und Träumen. Wie Kreativität heilende Kräfte weckt, Magazin für Psychotherapie und Seelsorge, Witten, 5 2009, 50-53.
- Henning, Karsten:** Internetseelsorge. Pastorale Kommunikation im Cyberspace?, Communicatio Socialis 33 (2000), 67-75.
- Heringer, Hans Jürgen:** Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte, Tübingen und Basel 2005.
- Hewitt, Hugh:** Blog. Understanding the information revolution that's changing your world, Nashville 2005.
- Hintenberger, Gerhard:** Der Chat als neues Beratungsmedium, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 59-68.
- Hintenberger, Gerhard / Kühne, Stefan:** Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 13-26.
- Hinrichs, Christian:** Onlineberatung. Eine Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der sozialen Arbeit, Chemnitz 2003.
- Jentsch, Werner:** Schreiben befreit. Eine Einführung in die Briefseelsorge, Wuppertal 1981.
- Klessmann, Michael:** Seelsorge als Kommunikationsprozess – Pastoralpsychologische Perspektiven, in: Desmond, Bell / Fermor, Gotthard (Hg.): Seelsorge heute. Aktuelle Perspektiven aus Theorie und Praxis, Neukirchen-Vlyn 2009, 11-33.
- Knatz, Birgit:** Die webbasierte Email-Beratung, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 59-68.
- Knatz, Birgit:** Methodische Konzepte der Telefonseelsorge im Internet, in: Weber, Traugott (Hg.): Handbuch Telefonseelsorge, Göttingen ²2006, 173-181.
- Knatz, Birgit / Dodier, Bernhard:** Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Leben lernen 164, Stuttgart 2003.
- Konradt, Matthias;** Israel, Kirche und die Völker im Matthäusevangelium, WUNT 215, 2007.
- Kühne, Stefan:** Qualifizierung für Online-Beratung in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 231-242.

- Lang**, Josef: Paarberatung online, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 179-188.
- Levine**, John / Levine, Young, Margareth: The Internet for dummies, Indianapolis, ¹²2010.
- Luz**, Ulrich: Das Evangelium nach Matthäus. Mt 26-28, EKK 1/4, 2002.
- Malphurs**, Aubrey / Malphurs, Michael: Church Next. Using the internet to maximize your ministry, Grand Rapids 2003.
- Meyer-Blank**, Michael: Theologische Implikationen der Seelsorge, in: Engemann, Wilfried: Handbuch der Seelsorge. Grundlagen und Profile, Leipzig 2007, 19-33.
- Misoch**, Sabina: Online-Kommunikation, Konstanz 2006.
- Morgenthaler**, Christoph: Seelsorge, Lehrbuch Praktische Theologie 3, Gütersloh 2009.
- Nauer**, Doris: Seelsorge. Sorge um die Seele, Stuttgart, 2007.
- Nolden**, Mathias / Franke Thomas: Das Internet Buch, Düsseldorf ⁴1996.
- Paechter**, Manuel: Internet, in: Auhagen, Elisabeth / Bierhoff, Hans-Werner (Hg.): Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxishandbuch, Berlin 2003, 480-488.
- Pokorný**, Petr / Heckel, Ulrich: Einleitung in das Neue Testament. Seine Literatur und Theologie im Überblick, Tübingen 2007.
- Reiners**, Bernd: E-Mail-Beratung in der Jugendhilfe. Ein Handbuch für die Fortbildung, Onlineberatung, Köln 2005.
- Reuter**, Ingo: Seelsorge in der Medienlandschaft, in: Desmond, Bell / Fermor, Gotthard (Hg.): Seelsorge heute. Aktuelle Perspektiven aus Theorie und Praxis, Neukirchen-Vlyn 2009, 65-79.
- Risau**, Petra: Die Wahl der Technik, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 201-212.
- Rittinghouse**, John / Ransom, James: IM – Instant Messaging Security, Burlington 2005.
- Rogers**, Carl / Schmid, Peter: Person-zentriert. Grundlagen von Theorie und Praxis, Edition Psychologie und Pädagogik, Mainz ³1998.
- Röhl**, Anne: Seelsorge und Beratung im Chat, in: Weber, Traugott (Hg.): Handbuch Telefonseelsorge, Göttingen ²2006, 182-188.

- Roth**, Kornelius: Sexsucht. Krankheit und Trauma im Verborgenen, Berlin ²2007.
- Rowe**, Charley: E-mail Play and Accelerated Change, in: Charley, Rowe / Wyss Eva (Hg.): Language and New Media. Linguistic Cultural and technological evolutions, Cresskill 2009, 75-98.
- Ruthe**, Reinhold: Die Seelsorgepraxis. Handbuch für Beratung und Therapie – Lebensanalyse – Gesprächsführung – Familienberatung, Moers 1998.
- Ruthe**, Reinhold: Gesprächsführung in der Seelsorge. Ein Praktischer Leitfaden für Seelsorger und Berater, Handbuch der therapeutischen Seelsorge 2, in: Ruthe, Reinhold: Handbuch der therapeutischen Seelsorge, Moers 2009.
- Schenk**, Michael: Medienwirkungsforschung, Tübingen ³2007.
- Schoeb**, Hannes: Aber auf dein Wort hin will ich die Netze auswerfen. Presse und Öffentlichkeitsarbeit der EKD im Internet, in: Cyberchurch?. Kirche im Internet, Frankfurt am Main, 1998.
- Schöttler**, Jörg-Stefan: Grundlagen des Internets. Eine Betrachtung aus sozialpsychologischer Sicht, Norderstedt 2002.
- Schramm**, Jürgen / Schramm, Stefanie: Jugendtelefon und Jugendtelefon Online. Erfahrungsbericht und Ausblick einer niedrighwelligen suizidpräventiven Einrichtung, in: Etzersdorfer, Elmar u.a. (Hg.): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten, Göttingen 2003, 262-281.
- Schwenk**, Jörg: Sicherheit und Kryptographie im Internet: von sicherer E-Mail bis zu IP-Verschlüsselung, Wiesbaden ²2005.
- Steinkamp**, Hermann: Seelsorge als Anstiftung zur Selbstsorge, Theologie und Praxis 25, Münster 2005.
- Suler**, John: The psychology of text relationship, in: Kraus, Ron / Zack, Jason (Hg.): Online counseling. A handbook for mental health professionals, Amsterdam 2004, 19-50.
- Thiedecke**, Udo: Wir Kosmopoliten: Einführung in eine Soziologie des Cyberspace, in: Thiedecke Udo (Hg.) Soziologie des Cyberspace. Medien, Strukturen und Semantiken, Wiesbaden 2004, 15-47.
- Thimm**, Caja: Mediale Ubiquität und soziale Kommunikation, in: Thiedecke Udo (Hg.) Soziologie des Cyberspace. Medien, Strukturen und Semantiken, Wiesbaden 2004, 51-69.
- Thurneysen**, Eduard: Die Lehre von der Seelsorge, Zürich ⁷1994.

- Vauseweh**, Ramona: Onlineseeleorge. Zur Präsentation von Seelsorge- und Beratungsangeboten im World Wide Web, Studien zur christlichen Publizistik 15, Erlangen 2007.
- Vestner**, Gunhild: Telefonseelsorge – die Chance und Herausforderungen medial vermittelter Seelsorge, in: Desmond, Bell / Fermor, Gotthard (Hg.): Seelsorge heute. Aktuelle Perspektiven aus Theorie und Praxis, Neukirchen-Vllyn 2009, 122-146.
- Vogt**, Irmgard: Erotik in der Psychotherapie, Psychologie heute compact, Weinheim, 21 (2009), 84-87.
- Weber**, Wolfgang: Evangelisierung und Internet. Theologische Sicht auf ein neues Medium, EHS.T 661, 1999.
- Westerhoff**, Nikolas: Onlinetherapie. Räumliche Distanz ermöglicht emotionale Nähe, Psychologie heute compact, Weinheim, 21 (2009), 58-61.
- Wilckens**, Ulrich: Die Evangelien, die Apostelgeschichte, die Johannesoffenbarung und die Entstehung des Kanons, Theologie des Neuen Testaments 1/4, Neukirchen-Vluyn 2005.
- Winkler**, Klaus: Seelsorge, Berlin ²2000.
- Wolff**, Oliver: Kommunikationsethik des Internets. Eine anthropologisch-theologische Grundlegung, Theos. Studienreihe Theologische Forschungsergebnisse 73, Hamburg 2007.
- Zenner**, Bettina / Gielen, Ludo: Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung, in: Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen ²2009, 118-129.
- Ziemer**, Jürgen: Seelsorgelehre, Göttingen ³2008.

9.2 Internetseiten

Jeweilige Ansichtskopien der verwendeten Internetseiten finden sich auf der beigefügten CD im Anhang.

ACA American Counseling Association: Code of Ethics, <<http://www.counseling.org/Files/FD.aspx?guid=ab7c1272-71c4-46cf-848c-f98489937dda>>, 08.03.2010.

ACC-Deutschland: Unterlagen zur Akkreditierung zum / zur Christlichen Berater/in (Christian Counsellor)ACC, <http://acc-dachverband.de/Angebote/beratung/files/block_0/Berater-Akkreditierung.pdf>, 08.03.2010.

Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung: Wer sind wir?, <<http://www.christliche-onlineberatung.de/17-0-Wer-sind-wir.html>>, 08.03.2010.

ARD/ZDF-Medienkommission: ard-zdf-onlinestudie 2009, <<http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>>, 08.03.2010.

Berger-Zell, Carmen u.a. (Hg.): Ich möchte Trost, <<http://www.trauernetz.de/trost.html>>, 08.03.2010.

Berger-Zell, Carmen u.a. (Hg.): Trauernetz-Kreis auf evangelisch.de, <<http://www.evangelisch.de/community/kreis/trauernetz>>, 08.03.2010.

BTS Fachgesellschaft für Psychologie und Seelsorge: Das Seelsorgeteam, <<http://www.bts-onlineseelsorge.de>>, 08.03.2010.

Bundesministerium der Justiz: Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen, <<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/bgg/gesamt.pdf>>, 08.03.2010.

Bundesministerium des Innern IT-Stab: De-Mail, <http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/890826/publicationFile/56243/de_mail_informations_broschuere_download.pdf>, 08.03.2010.

Das-Beratungsnetz.de: Chattiquote, <<http://www.das-beratungsnetz.de/chat/hilfe.php?firma=640>>, 08.03.2010.

Evangelisch-lutherische Landeskirche Hannover: Hilfe, <<https://chatseelsorge.evka.de/v2/hilfe.php>>, 08.03.2010.

ESG Evangelische Studentinnen- und Studentengemeinde Hamburg: E-Mail-Kontakt, <<http://stems.de/inhalte/14>>, 08.03.2010.

Handelsblatt: Postdienste, <<http://www.handelsblatt.com/newsticker/technologie/postdienste-post-stellt-partner-fuer-online-brief-vor;2539723>>, 08.03.2010.

Knatz, Birgitt: Das Vier Folien Konzept, <<http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/pdf/fohlen.pdf>>, 08.03.2010.

Rehm, Markus: Willkommen auf phpBB.de <<https://www.phpbb.de/>>, 08.03.2010.

Seelsorge.net: Von den Anfängen bis heute, <<http://www.seelsorge.net/index.php?id=13>>, 08.03.2010.

Skype Limited: Sicherheit, <<http://www.skype.com/intl/de/security/security-privacy/>>, 08.03.2010.

- Swiatek, Jörg:** Herzlich Willkommen beim Internetangebot von Pfarrer Dr. Jörg Swiatek, <<http://www.onlinepfarrer.de/>>, 08.03.2010.
- TelefonSeelsorge:** Angebot, <http://telefonseelsorge.de/beratung/unser_angebot.htm> 08.03.2010.
- TelefonSeelsorge:** Chat, <<https://chat.telefonseelsorge.org/index.php>>, 08.03.2010.
- TelefonSeelsorge:** Statistik der Mail-Beratung, <http://www.telefonseelsorge.de/hintergrund/statistik_internet.htm>, 08.03.2010.
- TelefonSeelsorge:** TelefonSeelsorge in Deutschland, <<http://telefonseelsorge.de>>, 08.03.2010.
- Weickert, Thomas:** Forum rund ums Alter, <<http://www.senioren-seelsorge.de/forum/>>, 08.03.2010.

9.3 Lexikonartikel

- Bauer, Walter:** Art. καθώς, in: Griechisch-deutsches Wörterbuch zu den Schriften des Neuen Testaments und der frühchristlichen Literatur. Berlin ⁶1988, 794.
- Bauer, Walter:** Art. θλίψις, in: Griechisch-deutsches Wörterbuch zu den Schriften des Neuen Testaments und der frühchristlichen Literatur. Berlin ⁶1988, 735-736.
- Bietenhard, H.:** Art. ἔθνος, in: TBLNT 2 (2000), 1811-1815.
- Giesekus, Ulrich:** Art. Gesprächspsychotherapie, in: Wörterbuch Psychologie und Seelsorge, Wuppertal (1996), 115-117.
- Hauschildt, Eberhard:** Art. Seelsorge II, 3.3.4. Internetseelsorge, in: TRE 31 (2000), 46.
- Merten, Klaus:** Art. Online-Medien online media, in: Das große Lexikon Medien und Kommunikation. Kompendium interdisziplinärer Konzepte, Würzburg (2006), 291.

10. Anhang

Anhang 1: Einteilung der Onlinesorge bei Nauer.²⁷⁹

Hinweis: Das Schaubild wurde aus rechtlichen Gründen nicht abgebildet. Die Quelle für das Original wurde unten angegeben.

²⁷⁹ Nauer, Seelsorge, 13.

Anhang 2: Häufigkeit Kontaktarten im Jahr 2003.²⁸⁰

Hinweis: Das Schaubild wurde aus rechtlichen Gründen nicht abgebildet. Die Quelle für das Original wurde unten angegeben.

²⁸⁰ Vauseweh, Onlineseeelsorge, 497.

Anhang 3: Beispiel für Chatkommunikation mit Fortsetzungs- und Endmarkierung.²⁸¹

berater: das klingt so,...

berater: als hättest du dich unsichtbar oder...

berater: zumindest >>unauffällig<< gemacht, um...

berater: nicht noch ein zusätzliche belastung für die familie zu sein. *E*

²⁸¹ Hintenberger, Chat, 72.

Anhang 4: Zeitaufwand Beratung in der Woche pro Berater.²⁸²

Hinweis: Das Schaubild wurde aus rechtlichen Gründen nicht abgebildet. Die Quelle für das Original wurde unten angegeben.

²⁸² Vauseweh, Onlineseeelsorge, 497.