

Lesend und schreibend erlebbar

Pastoral der Präsenz im Internet

Telefonseelsorge als Ort, an dem Ratsuchende Begleitung, Beratung und Seelsorge am Telefon erfahren können, gibt es seit 1956 in Deutschland. Schon damals bestand die Frage, wie es möglich ist, die Emotionen und Belange der Menschen zu erfahren, wenn nur die Stimme zur Verfügung steht. Es geht und ist erfolgreich, wie die langjährige Praxis der Telefonseelsorge und die Zunahme an Ratsuchenden zeigt.



Die Telefonseelsorge in den neuen Medien

Seit mehr als 15 Jahren ist die Telefonseelsorge in Deutschland unter www.telefonseelsorge.de im World Wide Web präsent. Im Bistum Münster ist die Telefonseelsorge Recklinghausen seit 2008 im Chat aktiv. Sie ist erreichbar für Menschen, die sich ein Leben ohne Internet nicht vorstellen können (Digital Natives) und Menschen, die gelernt haben, sich im Internet zu bewegen (Digital Immigrants). Das Chatangebot der Telefonseelsorge wird von Menschen, die lieber chatten als reden, die sich schreibend ausdrücken und lesend verstehen, genutzt.

... Habe schon früher mal eine Therapie versucht und auch einige Beratungsstellen. Die waren mit meinem Schweigen überfordert und danach ging es mir noch schlechter ...

Im Medium Chat entfällt eine weitere Wahrnehmung: Das Hören der Stimme, der Worte, des Atems und des Schweigens. Was bleibt, ist der Mensch und das

Wort. Sie stehen im Vordergrund und sind Basis der Seelsorge im Internet.

Theologische Verortung der Seelsorge in den neuen Medien

Medial vermittelte Seelsorge gehörte von Anfang an zur Seelsorge der Kirche. Die Briefe des Apostels Paulus erreichten und bewegten Menschen an weit voneinander entfernten Orten, brachten das Evangelium dorthin, wo noch keine Gemeinde war. Das Internet, „Leitmedium der Gesellschaft“, ist „das Galatien der Gegenwart“ und der Marktplatz, die „Agora von heute“. So verorten die beiden großen Kirchen die Seelsorge in den neuen Medien.¹

Indem sich die Kirche Menschen in Nöten und Ängsten im Internet zur Verfügung stellt und Begleitung anbietet, wird ihre Seelsorge eine Form der Verkündigung des Evangeliums, zur „Muttersprache“, die ein Mensch unmittelbar und ohne Erklärungen versteht. Seelsorge im Internet ist ein „Wahr-Nehmen“ dessen, was Menschen

dort bewegt, und ein Antworten aus der „Resonanz im Inneren“ der Menschen. Das II. Vatikanische Konzil formulierte als Aufgabe der Kirche in der Welt von heute: „Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi.“ Alles „wahrhaft Menschliche“ findet „in ihren Herzen seinen Widerhall“.² Im Entwurf des Pastoralplans für das Bistum Münster ist dieses Verständnis von Seelsorge formuliert in der Option für „eine erneuerte und differenzierte Pastoral der Präsenz in den Lebenswelten der Menschen“.³

Eine neue Zielgruppe mit eigenen Themen

Das Angebot der Telefonseelsorge im Chat nutzen vor allem junge Frauen und Männer. Eine differenzierte Auswertung anonymisierter Daten des Telefonseelsorge-Chats in Recklinghausen ergab: Fast die Hälfte der Ratsuchenden ist unter 30 Jahre alt. Das heißt: Im Chat

erreicht die Telefonseelsorge eine neue Zielgruppe im Netzwerk der kirchlichen Seelsorge. Im Raum der vereinbarten Anonymität und im Schutz medialer Distanz und Kontrolle schreiben sich Menschen ihre Themen von der Seele.

Im Themenbereich „psychische Erkrankungen“ schreiben 34 Prozent der Ratsuchenden von Depressionen, 30 Prozent von verletzendem Verhalten, 13 Prozent von Essstörungen. In 18 Prozent der Chats äußern Ratsuchende quälende Suizidgedanken oder -absichten; in 12 Prozent der Chats schreiben sie von sexualisierter Gewalt. Die dunklen und schweren Themen des Lebens, die quälenden und tabuisierten Erfahrungen haben im Seelsorge-Chat einen eigenen Raum. Hinter diesen statistischen Angaben verbergen sich Belange, Emotionen, Bedeutungen, die den Menschen ausmachen. Benannt im Kontakt von Person zu Person, im geschriebenen Gespräch werden sie mitgetragen, beleuchtet und befragt.

Kommunikationsort Chat

Was braucht es, damit aus einem „Plaudermedium“ (englisch: to chat) die Basis für einen Ort für Seelsorge und Beratung entsteht und in „einem Medium

der Distanz“ Begegnung von Person zu Person geschieht?⁴ Es braucht die Offenheit der Menschen und das Wort als Verbindung. Die Worte transportieren Ideen und Vorstellungen der Menschen, die durch das Schreiben und Lesen wirken und Bilder im Kopf freisetzen.

... Ich probiere es hier mal, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich reden, aber irgendetwas ist in mir drin, das ...

Der Chat der Telefonseelsorge ist konzipiert als geschriebenes Gespräch zwischen einem Ratsuchenden und einem Beratenden, terminlich vereinbart oder spontan gebucht.

... Hier bekomme ich Zeit. Zeit zu meinen Konditionen. Ich kann mir einen Termin holen und dann ist jemand für mich da ...

Mit ihrem Nicknamen gestatten Ratsuchende den ersten Blick auf sich und ihre momentane Situation:

- dark rainbow,
- nobody,
- hope.

Diese Namen wirken geschrieben und gelesen.

Mit dem Ausfüllen einer „Visitenkarte“, mit freiwilligen Angaben zu Geschlecht und Alter und einem Stichwort zu ihrem Anliegen, schaffen sie eine breitere Basis für den Kontakt von Person zu Person:

- w 30 bis 39 Jahre „Sorgen“
- m 20 bis 29 Jahre „Krise“
- w 16 bis 19 Jahre „Liebesschmerz“
- w 11 bis 15 Jahre „ritzen“
- m 15 bis 19 Jahre „Ich will nicht mehr“
- w 30 bis 39 Jahre „finanzielle Probleme“

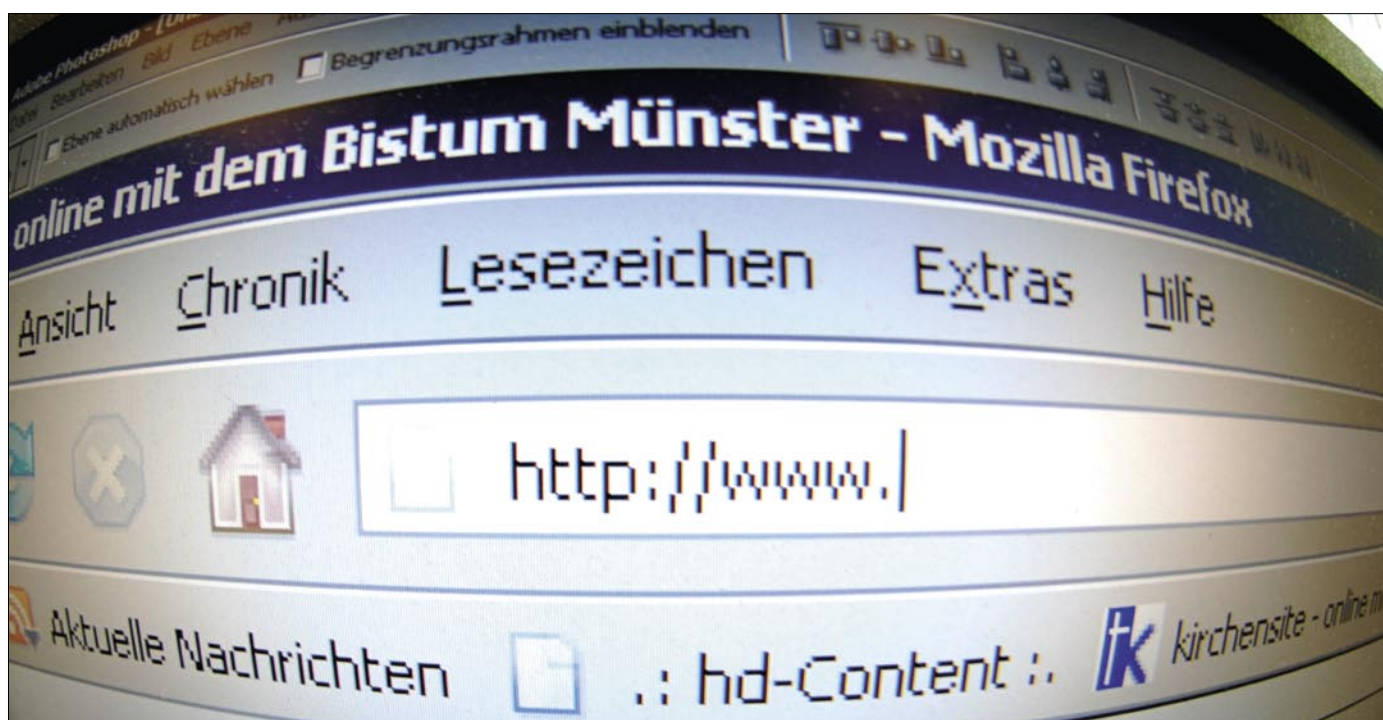
Sich schreibend mitteilen und kommunizieren komprimiert die Aussage auf wenige geschriebene Worte.

... Ich fühle mich wie zerquetscht vom Stress und allem, was von mir erwartet wird ...

Die Worte wirken und konzentrieren das Verstehen beim Lesen.

... Ich verschwinde dann einfach, gehe einfach weg, ... nur ich weiß, wo ich bin, ...ich nenne es meine verschwundene Zeit ...

Bilder und Eindrücke steigen auf. Der Chat bietet durch seine Schriftform



» Sie sind die Erste, die überhaupt wahrnimmt, dass ich in meinem So-Sein von meinen Mitmenschen nicht verstanden werde. Auch von meiner Mutter nicht.

eine Verlangsamung. Innere Reaktionen und Empathie werden in Worte gefasst und geschrieben. Fragen werden gestellt, und ein Dialog entsteht.

... Ich habe mir vorher überlegt, über was ich reden will, aber dann... ...Die Fragen haben mich wach gemacht... oder vielleicht auch durcheinander und doch sortiert... Tut gut! Endlich!...

Seelsorge und Beratung im Chat leben von der Mündlichkeit des Geschriebenen, denn was in der mündlichen Kommunikation über Mimik, Gestik und Stimmklang gesagt wird, muss im Chat im geschriebenen Wort zum Ausdruck kommen. So entsteht die eigene Poesie der Oraliteralität, das heißt, Ratsuchende wie Beratende erweitern ihre Ausdrucksmöglichkeiten

- mit Emoticons ... :) oder :(,
- Soundwörtern ... schluchz,
- Zeichensetzung ... *g*, grins,
- Groß-/Kleinschreibung ... WUT.

Im Chat wird nicht nur schreibend gesprochen. Ratsuchende und Beratende können schreibend handeln. In der Chatsprache können sie bestimmte Handlungen in Inflektivkonstruktionen ausdrücken: ...*schulterreich*... oder ihre Reaktionen handlungskommentierend in die dritte Person setzen: ... hörtaufmerksam zu ...

Charakteristisch für den Chat der Telefonseelsorge ist das Entschleunigen. Zwar tragen die neuen Medien wesentlich zur Beschleunigung des Lebens bei, doch braucht im Chat auch das Schreiben seine Zeit. Denn alle Worte wollen geschrieben und per Enter-Taste übermittelt werden. Die Kommunikation verläuft in der technischen Übermittlung zeitverzögert, quasi-synchron, und trägt zur Entschleunigung

bei. Die Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger setzen der Geschwindigkeit der Kommunikation ein entschleunigendes Gesprächsverhalten entgegen und vermitteln den Ratsuchenden Aufmerksamkeit und Wertschätzung:

- durch Raum- und Zeit öffnende Äußerungen: „Darüber würde ich gern noch etwas mehr erfahren ... möchtest du das noch etwas ausführlicher beschreiben? ...“,
- durch Zwischenzusammenfassungen: „Weißt du, wenn ich all das bedenke, was du mir schreibst, muss ich sagen, dass...“
- und Reflexionspausen: „... ich muss mal kurz überlegen ...“.

Im Chat der Telefonseelsorge sind Menschen über das geschriebene Wort in Kontakt. Sie zeigen sich und werden gesehen. Offenheit, Empathie und die Liebe zu den Menschen bilden eine Basis für Seelsorge und Beratung.

... Es tut gut, dass du mir zuhörst, denn das hält kaum einer aus ... ich ja auch kaum ...

Der Chat der Telefonseelsorge ist vor allem für junge Menschen ein bedeutsamer Kontakt-Ort für ihre Themen, Nöte und Sorgen. Gut, dass die Kirchen, das Bistum Münster, der medialen Seelsorge einen festen Platz im Netzwerk der Seelsorge gegeben haben. Der Bedarf ist riesig. Das bundesweite Angebot kann die Nachfrage zurzeit nicht decken. Die Telefonseelsorge Recklinghausen hat im Jahr 2011 mehr als 1000 Chats durchgeführt, bundesweit war die Telefonseelsorge mit insgesamt 6456 Chats im Internet präsent.

¹ So Vizepräsidentin Petra Bosse Huber für die Evangelische Kirche in Deutschland und Bischof Franz-Josef Bode als Vorsitzender der Pastoralkommission der Deutschen Bischofskonferenz beim Ökumenischen Kirchentag 2010, zitiert in: Wege zum Menschen, Jg. 2011, Heft 5, 438 - 451. 2 Ebd. 449 ff.

³ S. Entwurf vom 5. Dezember 2011, S. 10.

⁴ WzM, a.a.O. 439f.



Werner Greulich
Telefonseelsorge Recklinghausen
Stellvertretender Leiter
greulich@telefonseelsorge-re.de



Barbara Rode
Telefonseelsorge Recklinghausen
Langjährige ehrenamtliche Mitarbeiterin,
jetzt Gruppenleiterin
ts@telefonseelsorge-re.de