
Auf die Begegnung kommt es an.

Klinikseelsorge und Soziale Medien

Werner Greulich

Zusammenfassung

Den Diskurs über die Klinikseelsorge und die Sozialen Medien entfaltet der Artikel kritisch in drei Gedankengängen. (1) Ein Erkundungsgang zur zentralen Kategorie „Begegnung“ in der Pastoralpsychologie und durch den medialen Kontext der Klinikseelsorge führt zu einigen Mythen über die Online-Kommunikation. (2) Die Darstellung eines seriösen Online-Settings für Beratung und Seelsorge verdichtet sich im Orientierungsbild von der Gastfreundschaft im Haus der Sprache. (3) Als Ergebnis des Diskurses folgt die Projektskizze „Klinikseelsorge+“ verbunden mit einem Plädoyer für „Blended Spiritual Care“ und eine eigene Seelsorge-App der Klinikseelsorge.

Abstract

The article critically develops the discourse on clinical pastoral care and the social media in three lines of thought. (1) An exploration of the central category "encounter" in pastoral psychology and the media context of pastoral care in hospitals leads to some myths about online communication. (2) The presentation of a trustworthy online setting for counselling and pastoral care is intensified in the orientation metaphor of "hospitality in the house of language". (3) As a result of the discourse, the project outline "Clinical Pastoral Care+" follows in combination with a plea for "Blended Spiritual Care" and a separate pastoral app for the clinic's pastoral care.

Stichworte: Klinikseelsorge, Soziale Medien, Online -Seelsorge

1 Ein Erkundungsgang

Die Klinikseelsorge versteht sich als Begegnung mit Menschen in „ihren individuellen Fragen und Sehnsüchten, Freuden und Nöten und in ihren Beziehungssystemen. Sie beachtet dabei den konkreten gesellschaftlichen Kontext und hat einen klaren Zeitbezug.“¹ Herausgefordert durch die Mediatisierung setzt sie sich auseinander mit dem gewandelten individuellen wie gesamtgesellschaftlichen Kommunikationspraktiken, mit deren Folgen für Alltag und

¹ KSA_Standards 2014, 1, zugänglich über www.pastoralpsychologie.de.

Lebensbereiche, Identität und Beziehungen der Menschen.² Den Begriff „Soziale Medien“ beziehe ich im Kontext von Klinikseelsorge auf die internetbasierte Kommunikation mit niedrigen Eintrittsbarrieren durch Einzelne und Gruppen über Facebook, WhatsApp, Twitter oder Instagram.

1.1 ...zu konkreten Praxis-Situationen

Die Seelsorgenden in Kliniken kommen in Kontakt mit Menschen, die die Sozialen Medien in vielfacher Weise nutzen.

- Das kann eine junge Frau sein, die, zur Generation Z gehörend, auf der chirurgischen Station mit ihrem Tablet twittert und Fotos postet. Ob sie auch die Klinikseelsorge auf der Krankenhaus-Homepage findet und über ihren Facebook-Account ihr Interesse an einem Besuch mitteilt?
- Das kann ein 67jähriger Patient auf der inneren Station sein, der von seinen Enkeln lernte, sich im Internet zu bewegen und seinen Facebook-Account zu nutzen. Nach einer Operation hat er sich im Internet zusätzlich über seine Erkrankung informiert. Auf dem Hauskanal seiner Klinik navigierte er sich zum Angebot der Klinikseelsorge durch und fühlt sich positiv angesprochen, überraschend für ihn nach einer ganzen Reihe von Jahren der Distanz und Entfremdung von seiner Kirche. Wird er seinen Kontaktwunsch wirklich werden zu lassen?
- Es kann auch eine Patientin sein, die, gerade 50 geworden, an Krebs erkrankte, nach einer Operation eine stationäre, teils ambulante Chemotherapie in der Klinik bekommt. Nach einem vertrauensvollen Kontakt mit der Klinikseelsorgerin würde sie gern in den Behandlungszeiten die Gespräche fortsetzen. Wie schon beim Erstkontakt schreibt sie ihr per Handy eine Mail. Denn über ihren Beruf ist ihr vertraut, online und schreibend mit Menschen zu „sprechen“. Außerdem ist sie privat mit ihren Kindern in einer WhatsApp Gruppe verbunden, was sie als Bereicherung und Stütze in der Krankheit erlebt.

Nun könnte man die Auffassung vertreten, diese Menschen sollten doch einfach dem Pflegepersonal mitteilen, dass sie einen Seelsorge-Besuch wünschen. Doch in Zeiten der Mediatisierung haben Menschen längst andere Kommunikationsgewohnheiten entwickelt, gehört ein Handy oder Tablet nicht selten wie ein eigener Körperteil zu ihnen, und sie lieben es, in individueller Freiheit Kontakte zu pflegen.

Hier ist die Klinikseelsorge herausgefordert. Der Megatrend, sich über die Sozialen Medien online wie auf einem Marktplatz Raum für Kontakt zu nehmen, Alltagskultur zu erleben, schafft Rahmenbedingungen auch für die Seelsorge. Immerhin hat der Apostel Paulus auf dem Marktplatz in Athen, auf dem Areopag, Menschen mit dem Evangelium in Berührung gebracht – zuerst nur mündlich und später schriftlich in Briefen.

² Vgl. D. Hoffmann/R. Winter, Mediensoziologie, Baden – Baden 2018.

Dieses biblische Setting für Begegnung und Gespräch ist der Ausgangspunkt für die Frage, wie die Klinikseelsorge die Sozialen Medien für die Seelsorge nutzen kann. Hierbei gilt es, die zentrale Seelsorge-Kategorie „Begegnung“ im Kontext der Online –Kommunikation kritisch zu reflektieren, was hier in drei Blickrichtungen entfaltet wird.

Ein erster Blick erkundet, wie die Klinikseelsorge aktuell die Sozialen Medien nutzt und reflektiert kritisch einige Mythen zur Online-Kommunikation von Usern, Seelsorgenden und Popularwissenschaftlern.

Der zweite Blick schaut über den Tellerrand der Klinikseelsorge hinaus in andere Online-Seelsorge-Felder und beschreibt, wie dort Begegnung konstruiert wird.

Es folgt ein dritter Blick in die mögliche Zukunft der Klinikseelsorge, eine Projektskizze zur Online-Gastfreundschaft mit einer biblischen Vergewisserung.

Die Umschau ist geleitet vom Grundsatz „Auf die Begegnung kommt es an“, von der Offenheit „für das jeweilige Gegenüber unabhängig von weltanschaulichen, religiösen und kulturellen Prägungen“ und „vom Respekt vor der Einzigartigkeit und Würde eines jeden Menschen“³

1.2 ...durch Sozialphilosophie, Sozialwissenschaften, Kommunikationstheorie, Pastoralpsychologie und Online-Beratung

Die Klinikseelsorge bezieht sich mit der Kategorie „Begegnung“ auf Konzepte in der Sozialphilosophie⁴ und meint damit Kommunikation auf Augenhöhe. In den Sozialwissenschaften hat V. Satir⁵ den Kontakt und seine Bedeutung für Selbstwert und Identität eines Menschen beschrieben⁶: Die Kommunikationstheorie stellt das Modell vom Zuhören mit vier Ohren zentral für eine Begegnung⁷. Die Pastoralpsychologie bezieht sich auf diese Grundlagen, ebenso die Online-Beratung, die sich als „Transformation“⁸ der offline genutzten und etablierten Methoden der verschiedenen Schulen in das Setting im virtuellen Raum versteht.

1.3 ...zur Klinikseelsorge und ihrer Nutzung von Sozialen Medien

Die Klinikseelsorge präsentiert sich auf der Klinik-Homepage mit ihrem Kontaktangebot. Von den 33 untersuchten Internetauftritten nutzen 10 aktive und 2 abgeschaltete Seiten die

³ KSA_Standards, a.a.O.

⁴ M. Buber: „Alles wirkliche Leben ist Begegnung“.

⁵ „Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist, gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden. Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren. Wenn dies geschieht, entsteht Kontakt.“

⁶ Vgl. V. Satir, Kommunikation, Selbstwert, Kongruenz, Paderborn 1991.

⁷ Vgl. F. Schulz von Thun, Miteinander reden. Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Bd. 1, Hamburg 1980.

⁸ Definition Online-Beratung, zugänglich unter <https://dg-onlineberatung.de/definition-ob/>

Sozialen Medien für die Kontaktaufnahme⁹. Auf 16 Seiten erscheint eine direkt an Seelsorgende gerichtete Mailadresse¹⁰. Auf 9 Seiten ist die Klinikseelsorge über eine allgemeine, nicht an eine Person gerichtete Mailadresse erreichbar¹¹.

Als Befund zeigt sich beim Rundgang also ein uneinheitliches Bild. Die Klinikseelsorge ist online erreichbar. Der Favorit auf Platz 1 ist die persönliche Kontaktaufnahme über eine an Seelsorgende direkt gerichtete Mail. Offen bleibt, ob die Kontaktaufnahme ausschließlich für eine Terminabsprache genutzt wird oder auch Seelsorge per Mail möglich ist. In der Praxis der Klinikseelsorge gibt es noch keine erkennbare Einladung, ein Online-Setting für Gespräch und Seelsorge in den Tagen der Krankheit zu nutzen.

Die Erreichbarkeit der Klinikseelsorge über Soziale Medien landet auf Platz 2 des Rankings, wobei auch hier unklar ist, ob es um Präsenz in den Sozialen Medien geht oder über die Sozialen Medien auch Beratung und Seelsorge angeboten sind.

Auf Platz 3 des Rankings liegt die ausschließlich telefonisch erreichbare Klinikseelsorge¹². Unklar bleibt, ob einige Einrichtungen die Accounts bei den Sozialen Medien bereits abgeschaltet haben – als Konsequenz einer kritischen Auseinandersetzung mit der Datensicherheit bei Facebook, Twitter, Instagram und WhatsApp. Deshalb ist ein vertiefender Blick auf drei typische Kommunikationsmythen zu den Sozialen Medien geboten.

1.4 *Mythen über Soziale Medien und Klinikseelsorge*

In der Betrachtung von Sozialen Medien und Klinikseelsorge finden sich fachlich verkürzte Sichtweisen, die die mediatisierte Alltagskultur prägen und komplexer werdende Aufgaben in Beratung und Seelsorge engführen.

1.4.1 *Mythos Datensicherheit in Sozialen Medien*

Datenskandale wie der um Cambridge Analytica, Sicherheitslücken bei WhatsApp, Cyberattacken auf Chatdienste, das Spionagewerkzeug „Pegasus“ erschüttern das Vertrauen

⁹ Exemplarisch für diesen Ansatz: <https://kath-klinikseelsorge-duesseldorf.de/team/unser-team.html>; ebenso: <http://www.katholische-kirche-kassel.de/klinikseelsorge.php>. <https://www.aschaffenburg-evangelisch.de/rat-und-tat/klinikseelsorge>.

¹⁰ Exemplarisch: <https://www.diakonie-klinikum.de/ueber-uns/seelsorge.html>. Ebenso: <https://www.klinikum.uni-heidelberg.de/organisation/zentrale-einrichtungen/klinikseelsorge/seelsorge-in-den-kliniken/zentrum-fuer-kinder-und-jugendmedizin/>. <https://klinikseelsorge-lmu-grosshadern.de/erreichbarkeit-katholische-seelsorge.html>.

¹¹ Exemplarisch: <http://www.katholische-kirche-kassel.de/klinikseelsorge.php>. <http://www.klinikseelsorge-tuebingen.de/index.php/index.php/evang-sekretariat.html>.

¹² Exemplarisch: <https://www.herz-kreislaufzentrum.net/funktionsbereiche/klinikseelsorge/klinikseelsorge.html>

in die Sozialen Medien. Firmen, Kliniken, Einzelpersonen löschen ihre Accounts bei Facebook & Co¹³. Cybermobbing und Hasskommentare verbreiten sich schnell im Netz, verletzen das Recht auf Privatsphäre, bewirken eine schleichende Gewöhnung an Ungeheuerlichkeiten, werfen die Frage auf, was sozial ist an den Sozialen Netzwerken und wie die Anbieter von Sozialen Medien den Missbrauch von Daten und Meinungsfreiheit unterbinden können.

Für die Klinikseelsorge bedeutet dies: Die Marktplatz-Situation, die durch die Nutzung Sozialer Medien entsteht, braucht ein technisches Umsteuern auf eine geschützte Gesprächszimmer-Situation. Ein gesundes Misstrauen gegenüber den Sozialen Medien und ihren Anbietern würde schon helfen und zur Frage führen, wie in solchen technischen Rahmenbedingungen ein geschütztes vertrauliches Gespräch verantwortet werden kann. Ein solches Misstrauen wäre konstruktiv, wenn es den Blick öffnet für Standards bei der Datensicherheit im Bereich von Seelsorge und Beratung. Wenn User der Generation Z oder andere Altersgruppen die Sozialen Medien während ihres Krankenhausaufenthaltes nutzen, weil es zur ihrer Alltagskultur gehört – dann entscheiden sie dies in eigenem Interesse etwa um Kontakt zu Seelsorgenden aufzunehmen. Doch den Kliniken und der Klinikseelsorge ist zu empfehlen, auf ihrer Internetseite für eine vertrauliche, das Seelsorge-Geheimnis schützende Kommunikation anzubieten und eine Klinikseelsorge-App einzurichten, die den Standards für die Datensicherheit der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB) entspricht¹⁴. Ein online entstandener seelsorglicher Erst-Kontakt kann dann zum f2f-Setting wechseln oder medial cross-over im Online-Setting geschützt und SSL-verschlüsselt (relativ) datensicher fortgesetzt werden.

1.4.2 *Mythos Unmittelbarkeit im f2f-Kontakt*

Ohne Zweifel ist der Kontakt zweier sprechender Menschen in einem Raum die Hauptform von Begegnung und Seelsorge. Einander ansehen können und miteinander sprechen macht die Wertschätzung und das Zuhören über viele Sinneskanäle zu einem hilfreichen Erlebnis. Dieses Erlebnis wird jedoch mit dem Begriff „Unmittelbarkeit“ im f2f-Kontakt verkürzend beschrieben. Denn jedes Gespräch findet im Medium der Sprache statt, Wörter und Begriffe brauchen Interpretation, Verständigung zu ihren Inhalten und den Verständnishorizonten der Sprechenden. Unmittelbarkeit im Gespräch ist ein Mythos, denn der Begriff „Unmittelbarkeit“ vereinfacht die Arbeit des Verstehens im Gespräch¹⁵ und wertet ein Gespräch ab, in dem das Verstehen im Online-Setting über weniger Sinneskanäle stattfindet¹⁶.

¹³ Vgl. <https://www.nzz.ch/digital/sicherheitsluecke-bei-whatsapp-ermoeglichte-die-installation-von-ueberwachungssoftware-ld.1481584>; <https://www.agentur-zukunft.eu/2019/04/111-warum-solarify-seine-social-media-accounts-loescht/>.

¹⁴ Zugänglich unter: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2018/10/DGOB-Standards-2018-1.pdf>.

¹⁵ Vgl. H. Kreller Was macht Text mit mir – Was mache ich aus Text? Zugänglich über: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2019/04/Workshop-DGOB-2019.pdf>.

¹⁶ Vgl. J. Wenzel, Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt -

1.4.3 Mythos „Digitale Demenz“

Die differenzierte Bewertung von f2f- und Online-Kontakten wird auch erschwert durch Positionen aus der Hirnforschung, die den Gebrauch des Internets pauschal abwerten. Die These von der „digitalen Demenz“ behauptet, dass die Nutzung des Internets im privaten oder schulischen Kontexten verdimmt, gesundheitsschädlich ist und einsam macht. Gegenüber solchen populären Behauptungen stellen wissenschaftliche Untersuchungen zum Gebrauch von Computern und des Internets fest, dass sachlich zu belegen ist, wie Lernprozesse sogar gefördert werden, wenn sie f2f-Anteile und Online-Anteile enthalten. Eine Schädigung der Gesundheit oder die Reduzierung sozialer Kontakte oder gesellschaftlichen Engagements „lassen sich auf Basis der bisherigen Befundlage im Mittel nicht belegen“¹⁷. Dieses Ergebnis soll nicht den Blick verschleiern für Suchtphänomene, Cybermobbing bei der Internetnutzung oder für Gewaltverherrlichung in Computerspielen. Für die Nutzung Sozialer Medien und ihre Wirkungen bleibt die kritische medienpsychologische Fachdiskussion relevant, damit Menschen lernen, den Herausforderungen des Internets gewachsen zu sein¹⁸.

Am Ende des Erkundungsgangs ist als Ergebnis festzuhalten: Die Klinikseelsorge mit ihrer zentralen Kategorie „Begegnung“ ist im Kontext der Sozialen Medien anschlussfähig, wenn es um die Präsentation des seelsorglichen Angebotes geht, um die Möglichkeit, Kontakt aufzunehmen. Herausgefordert ist die Klinikseelsorge durch die Fragen der Datensicherheit und des Schutzes des Seelsorge-Geheimnisses auf technischer und rechtlicher Ebene. Zur Frage der Datensicherheit und der Konzeption für eine Online-Klinikseelsorge lohnt der Blick über den Tellerrand der Sozialen Medien hinaus in Seelsorgefelder, die bereits ein Online-Angebot machen.

2 *Auf die Begegnung kommt es an – im Online-Setting*

Begegnung im Online-Setting – das gibt es bei der Telefonseelsorge seit mehr als 25 Jahren. Das Internet, im Jahr 2019 ist es 50 geworden, war der Marktplatz, auf dem die Telefonseelsorge einen Raum für Begegnung schuf – per Mail und Chat. Die Sozialen Medien fanden seit der Gründung von Facebook 2004 auf dem Marktplatz Internet in nur 15 Jahren weltweit 5 Milliarden Nutzer:innen pro Monat¹⁹, entwickelten sich zu einem riesigen Raum in der Alltagskommunikation. Wenn es hier um Begegnung geht, um Gespräch, Beratung und Seelsorge, braucht es online ein Setting, das technisch, rechtlich und medial einen

Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. E-beratungsjournal, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.

¹⁷ M. Appel & C. Schreiner, Digitale Demenz? Mythen und wissenschaftliche Befundlage zur Auswirkung von Internetnutzung. Zugänglich über: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2019/04/Appel-Schreiner-2014.pdf>, S. 7.

¹⁸ Vgl. ebd.

¹⁹ Vgl. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/181086/umfrage/die-weltweit-groessten-social-networks-nach-anzahl-der-user/>

geschützten Gesprächsraum schafft. Solche geschützten Gesprächsräume per Chat und Mail sind aktuell bei der TelefonSeelsorge zu finden, in der Chatseelsorge evangelischer Landeskirchen, beim Sorgenportal der katholischen Kirche im Bistum Münster, bei der Online-Beratung der Caritas oder von pro familia. Am Beispiel des Online-Settings der TelefonSeelsorge lässt sich bestimmen, welche Faktoren online Begegnung ermöglichen:

2.1 Ein gesichertes Online-Portal als organisatorischer und rechtskonformer Rahmen

Auf einem eigenen Server der TelefonSeelsorge können sich Ratsuchende anonym einen Account anlegen, ohne ihre E-Mail-Adresse angeben zu müssen. Die gesamte Mail- bzw. Chat-Kommunikation wird SSL-verschlüsselt angeboten. Durch einen Firewall sind die Daten vor einem Zugriff von außen gesichert²⁰. In diesem Rahmen sind das Datengeheimnis und das Seelsorgegeheimnis geschützt. Dies entspricht den Standards der DGOB für eine vertrauliche und datensichere Online-Kommunikation. Die Nutzung von Portalen, „die in ihren AGBs die Sammlung von Metadaten (Profildaten) als Grundlage der Nutzung des Dienstes voraussetzen“ sind „tabu“²¹.

2.2 Ein geschriebener Text

Jede Begegnung ereignet sich im Medium der Sprache. Im Online-Setting ist es die geschriebene Sprache, ein persönlich verfasster Text, der im Chat quasisynchron wie ein geschriebenes Gespräch und per Mail zeitversetzt wie ein Brief kommuniziert wird. In einem textbasierten Gespräch reduzieren sich die Kanäle der Wahrnehmung auf das Gelesene. Der gestisch-mimische Ausdruck wie beim f2f-Gespräch und die Stimme wie beim Telefonkontakt stehen der Wahrnehmung nicht zur Verfügung. Ist die Begegnung über einen Text dann defizitär oder zu distanziert? Keineswegs – denn Briefliteratur, Liebesbriefe und lyrische Texte berühren Menschen tief mit geschriebenen Worten²². Deshalb braucht die Begegnung im Online-Setting einen poetischen Umgang mit den Texten.

Im Kontakt per Chat und Mail gibt es ein Wenigerwissen und ein Mehrwissen. Denn die Gesprächspartner – Ratsuchende wie Beratende sind mit Nicknamen, nicht mit Klarnamen im Kontakt. Bei der TelefonSeelsorge im Internet können Ratsuchende freiwillig eine Visitenkarte ausfüllen und unter „Betreff“ ein Stichwort für ihr Anliegen angeben. Es gibt Einiges, was die Beteiligten im Online-Setting von einander nicht wissen wie Geschlecht, Alter, persönliche Lebensverhältnisse. Gleichzeitig gibt es ein Mehrwissen, denn über manches können Menschen besser schreiben als sprechen. Beim Schreiben und im Schutz der medialen Distanz kommen schambesetzte Themen wie Scheitern, Sinnlosigkeit, Gewalt, Missbrauch, Suizidabsichten ins Gespräch, die im f2f-Kontakt oder per Telefon nicht so schnell geäußert werden²³. Damit auf der Grundlage von geschriebenen Texten eine Begegnung stattfindet, erfordert das Wenigerwissen und das Mehrwissen im Online-Setting,

²⁰ Vgl. <https://online.telefonseelsorge.de/content/ts-datenschutzerklaerung>.

²¹ <https://dg-onlineberatung.de/standards/>

²² Vgl. E. M. Engelhardt, Lehrbuch Onlineberatung, Göttingen 2018, 47f.

²³ Vgl. B. Knatz, Handbuch Internetseelsorge. Gütersloh 2013, 44 - 73.

dass Seelsorgende den inneren Assoziationsraum öffnen, ein klares, gastfreundliches Angebot machen und in offenen Fragen den Gesprächskontakt entwickeln²⁴.

In einer Begegnung berühren Menschen einander mit Worten. Ob gesprochen oder geschrieben - Worte teilen etwas mit und konstruieren zugleich eine ganze Welt. Rose Ausländer beschreibt in ihrer Dichtung die Sprache als Haus, in dem Menschen wohnen: „Wir wohnen Wort an Wort“, als Ver-Dichtung: „Mach aus der Welt ein Wort, dein Wort ist eine Welt“; als Ichfindung: „und das Wort ist unser Traum; und der Traum ist unser Leben“²⁵. Mit diesem poetischen Bild ausgedrückt lässt sich sagen: Begegnungen finden im Haus der Sprache statt. Dort gibt es je nach Setting Räume für gesprochene und geschriebene Dialoge. Beratung und Seelsorge in diesen Räumen brauchen unterschiedliche Methoden. Für das Online-Setting werden diese im Folgenden beschrieben. Die Beratenden sind Gastgeber im Haus der Sprache und verantworten schreibend den Rahmen für Begegnung, Begleitung und Seelsorge.

2.3 *Methoden textbasierter Online-Beratung und –Seelsorge*

Methodische Konzepte brauchen eine Haltung, aus der heraus sie genutzt werden. Für Beratung und Seelsorge f2f oder online gilt: Im Haus der Sprache gehen Beratende oder Seelsorgende gastfreundlich in den Kontakt. In der Mailberatung ist die Gastfreundschaft jedoch nicht wie eine Brieffreundschaft zu verstehen.

2.3.1 *Gastfreundschaft im Haus der Sprache*

Unter Gastfreundschaft verstehe ich eine Haltung, eine innere Einstellung des Gastgebenden, „ein Kulturerbe der Menschheit“²⁶, dessen geschriebene und ungeschriebene Regeln in Religion, Mythen, Kulturgeschichte, Philosophie und Literatur belegt sind. Immer geht es darum, den Anderen, den Fremden aufzunehmen, seine Fremdheit, auch das Nichtverständliche zu respektieren. Als Inhalte der Gastfreundschaft beschreiben Platon und Ovid ebenso wie die Bibel und der Koran: „Wärme, Bewirtung,

²⁴ Vgl. S. Fester & H. Paschen, zugänglich unter: <https://fachforum-onlineberatung.de/fachforumarchiv/der-assoziationsraum-in-der-onlineberatung-chancen-herausforderungen-und-umgang-mit-dem-nichtwissen-eine-denk-und-ideenwerkstatt-2/>.

²⁵ Rose Ausländer, Gedichte, hrsg. v. H. Braun, Frankfurt/M 6. Aufl. 2010, 381. Vgl. B.E. Bruni, Rose Ausländer Das Flüchtige im Wort und das Flüchtige im Bild Dialogversuch und Traumwirklichkeitn der Lyrik Rose Ausländers; zugänglich über: <http://www.literaturepochen.at/exil/multimedia/pdf/auslaenderroseblum.pdf>.

²⁶ M. Stoessel, Das Verhältnis zum Fremden. Essay 2017, zugänglich unter: https://www.deutschlandfunk.de/das-verhaeltnis-zum-fremden-gastfreundschaft-ein-kulturerbe.1184.de.html?dram:article_id=399271.

Obdach und Schutz, ein Lager und Aufnahme in die Gemeinschaft, ins menschliche Gespräch“²⁷.

Die Metapher von der Gastfreundschaft im Haus der Sprache eignet sich besonders im Kontext der Online - Seelsorge, weil die Gastgebenden noch nicht so viel von den Ratsuchenden wissen. Gastfreundlicher Umgang lebt auch im Online-Setting von der Wertschätzung für jeden Menschen, auch den Fremden, braucht Empathie, Neugier und Neutralität, Echtheit und Transparenz im Gespräch²⁸. Gastfreundschaft im Haus der Sprache umfasst die textbasierte Gestaltung eines Prozesses vom Erstkontakt, dem Entwickeln eines Arbeitsbündnisses, dem Bearbeiten von Themen und Anliegen, dem gemeinsamen Entwickeln von Lösungen bis hin zum Bündeln, Abschließen und möglichst einvernehmlichen Verabschieden. Die gastfreundliche Haltung ist verbunden mit der Verantwortung, den Rahmen für die Online - Seelsorge zu halten und Impulse zur Prozessteuerung bis zum Beenden zu geben.

2.3.2 Das Vier-Folien-Konzept

Aus dem Plural unterschiedlicher Methoden und Praxismodelle wie dem 14-Schritte-Programm, dem SET-Kommunikationsmodell und der Arbeit mit Metaphern hat die Arbeit mit dem Vier-Folien-Konzept in der Mailberatung der TelefonSeelsorge die häufigste Anwendung gefunden²⁹. Da sich die Begegnung ausschließlich über den Text, d. h. kanalreduziert und zeitversetzt konstruiert, ist ein poetischer Umgang mit den geschriebenen Worten erforderlich. Die Beratenden öffnen ihren Assoziationsraum und nähern sich den Ratsuchenden über die eigene innere Resonanz, über Assoziationen, die sie mit vier Frage-Folien erheben, reflektieren und für eine Antwort - Mail bündeln. Hier ein kurzer Überblick, in welchen Schritten die Annäherung an die Ratsuchenden verläuft und wie eine Begegnung in der Mailberatung vorbereitet wird.

- Nach einer inneren Einstimmung konzentrieren sich Beratende oder Seelsorgende beim Lesen der Mail auf die erste Folie: Der eigene Resonanzboden meint das erste Gefühl beim Lesen; Bilder und Fantasien, die beim Lesen entstehen; eine erste Einschätzung inwieweit das Problem per Mail lösbar ist; ein spontaner Wunsch für die Ratsuchenden.
- Die zweite Folie reflektiert das Thema der Mail und den psychosozialen Kontext. Die Mail noch einmal lesen mit den Fragen: Was ist das Thema der Mail? Welche Schlüsselworte können unterstrichen werden? Welches Bild von den Schreibenden und ihrer sozialen Situation bekomme ich? Welche Informationen brauche ich noch? Welche Stärken und Schwächen der Ratsuchenden werden benannt oder gezeigt?

²⁷ Ebd.

²⁸ Vgl. E. M. Engelhardt, Lehrbuch Onlineberatung, Göttingen 2018, 73-76; B. Knatz, Handbuch Internetseelsorge. Gütersloh 2013, 165-177.

²⁹ Vgl. zum Folgenden: E. M. Engelhardt, a.a.O., 81-89; B. Knatz, a.a.O., 190-228.

- Die dritte Folie wendet sich dem Thema der Ratsuchenden zu. Beim dritten Lesen leiten diese Reflexionsfragen: Wie ist das noch unbewusste Thema in der beschriebenen Szene zu verstehen? Welche Metaphern bietet der Text oder der Nick der Ratsuchenden an? Welche Fragen, Wünsche und Aufträge an die Seelsorgenden sind damit verbunden? Welches Ziel wollen oder wünschen die Ratsuchenden zu erreichen?
- Die vierte Folie strukturiert die Assoziationen, Wahrnehmungen und Ideen für die geschriebene Antwort: Gastfreundlich Kontakt aufnehmen, Wertschätzung ausdrücken und ein Angebot für die weitere Begegnung per Mail machen. Vermutungen in Fragen kleiden. Lösungsideen anbieten, begründen und nachfragen, ob und was für die Ratsuchenden umsetzbar ist. Elementare Rahmenbedingungen für den Kontakt beschreiben und zu einer Antwort einladen. Den Text ruhen lassen und gegebenenfalls inhaltlich und sprachlich überarbeiten.

2.3.3 Das SET – Kommunikationsmodell

Im Online-Setting kommt es auf die Transformation von der gesprochenen zur geschriebenen Sprache an und auf den Ausdruck von Gefühlen, mimisch, gestischen und stimmlichen Elementen ausschließlich über den geschriebenen Text. Eine Mail, in der Beratende oder Seelsorgende das schreiben, was sie im Gespräch oder am Telefon als Text sprechen, wirkt kühl und wenig gastfreundlich. Für die Überarbeitung eines Mailentwurfs empfiehlt sich das SET-Kommunikationsmodell. Aus dem klinischen Kontext kommend und aufbauend auf den Grundvariablen von C. Rogers geht das Modell davon aus, dass es in einem Text drei Elemente braucht, um mit einem ratsuchenden Menschen in Kontakt zu kommen:

- **Support** – Unterstützung;
- **Empathie** – Mitgefühl (kein Mitleid);
- **Truth** – Aufrichtigkeit und Wahrheit.³⁰

Vor dem Versenden einer Antwortmail reflektieren Mailberatende, wie diese drei Elemente in ihrem Text verteilt sind und profilieren sie je nach Bedarf, um gastfreundlich und echt in den Kontakt zu gehen.

2.3.4 Prozessreflexion

Zu den Besonderheiten der Mailberatung gehört, dass sie auf einen Prozess ausgerichtet ist. Die Mailberatung der TelefonSeelsorge ist ein niedrigschwelliges Angebot. Jede.r kann der TelefonSeelsorge eine Mail schreiben und bekommt innerhalb von 72 Stunden eine erste Antwort von eigens ausgebildeten MailberaterInnen. In diesem Prozess hat allein das Aufschreiben für Ratsuchende eine unterstützende Wirkung: das aktuelle Problem bekommt eine gewisse Ordnung, eine Lebenssituation kann erzählt werden. Indem Ratsuchende die Mail schreiben und versenden gehen sie aktiv mit ihrem Problem um und vertrauen sich einem Dialog an, begegnen innerlich einem Menschen, der diese Mail lesen soll und wird.

³⁰ Vgl. B. Knatz, a. a. O., 220f.

Die erste Antwortmail der Beratenden ist der nächste Schritt im Kontakt. Die Seelsorgenden teilen ihre Resonanz mit, was sie verstehen konnten, fragen möchten und anbieten. Die Ratsuchenden erleben als hilfreich, dass sie gelesen, wie sie verstanden wurden und wie der Kontakt weitergehen könnte. Sie haben nun die Wahl, sich mit einer zweiten Mail auf einen Beratungsprozess, ein Seelsorgegespräch einzulassen.

Mit dem Einstieg in die Beratung beginnt ein Dialog im Prozess mit Phasen, die sich spiralförmig entwickeln können:

- Initialphase: Kontakt, Kontrakt, Auftragsklärung;
- Aktionsphase: Bearbeiten des Anliegens, Entwicklung der Themen;
- Neuorientierungsphase: Lösungen gemeinsam entwickeln und erproben;
- Integrationsphase: Bündeln, Auswerten und Beenden³¹.

Als Gastgeberin im Haus der Sprache reflektieren die Mailberatenden den Prozess, damit sie das Online-Setting, den Kontrakt halten und den Prozess anliegenszentriert steuern. Das methodische Instrumentarium für die Prozessreflexion kann in Workshops, Schreibcoachings und Supervisionen zur Anwendung kommen und sollte von den Mailberatenden nach 4 bis 8 Antwortmails genutzt werden. In der Praxis haben sich vier Reflexionsübungen bewährt:

- Inhaltsverzeichnis eines Mailkontaktes: Filmtitel suchen, Überschriften für Kapitel eines Romans formulieren.
- Super-Vision = Draufsicht auf einen Mailkontakt: Schlüsselwörter und Muster erkennen.
- Analyse der Interventionsformen: Öffnende, emotional stützende, klärend nachfragende, bündelnd zusammenfassende Interventionen markieren und untersuchen.
- Kontraktentwicklung: benannte und unbenannte Erwartungen, anfangs vereinbarte Absprachen und untergegangene Impulse erheben und reflektieren.³²

Zusammenfassend ist zur Frage, wie im Online-Setting Kontakt und Begegnung, Beratung und Seelsorge seriös ermöglicht wird fest zu halten: In der Mailberatung der Telefonseelsorge ist ein datensicherer Rahmen gegeben, der die Begegnung schützt. Auf der Grundlage der geschriebenen Texte können Haltung, Methoden und Reflexionsformen

³¹ Vgl. G. Hintenberger, Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen, zugänglich unter www.e-beratungsjournal.net/ 6. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5 – Oktober 2010; E. M. Engelhardt, a. a. O, 89-97; B. Knatz, a.a.O., 178-212.

³² Vgl. Th. Kamm/W. Greulich, Prozessreflexion. Handout für Mailberatende in der Telefonseelsorge Münster und Dortmund 2019.

beschrieben werden, die Begegnung und Seelsorge ermöglichen. Ähnlich ist es bei anderen Online-Portalen für Beratung und Seelsorge³³.

3 Ein Blick in die Zukunft: Klinikseelsorge+

Die Digitalisierung hat bereits die Seelsorge verändert. Online-Beratung und Online-Seelsorge sind bei kirchlichen und freien Trägern seriös aufgestellt, erschließen fachlich gut evaluiert Kontakt und Begegnung, sind in der konzeptionellen Weiterentwicklung. Klinikseelsorger:innen führen heute bereits seelsorgliche Kontakte per Mail oder Chat weiter, weil sie den Bedarf erkennen, Patient:innen seelsorglich zu begleiten, wenn diese nach kurzer Verweildauer aus dem Krankenhaus entlassen sind. Private oder dienstliche Email-Accounts oder der Kontakt über Soziale Medien bilden jedoch fachlich nicht den Rahmen, den der Schutz der Daten und Personen, die beraterische Diskretion und das Seelsorgegeheimnis brauchen. Es ist Zeit für das Projekt Klinikseelsorge+.

3.1 Projektskizze Klinikseelsorge+

Klinikseelsorge+ verbindet die Seelsorge Face to Face mit einem Online-Setting. Die Sozialen Medien wären in diesem Online-Setting einbezogen ausschließlich als eine Ebene der Präsentation von Einrichtungen und Trägern mit ihrem Angebot und der Möglichkeit, nach einem Kontakt oder Besuch zu fragen.

Analog zu den schon bestehenden und erprobten Formen von „blended counseling“ und „blended supervision“ wäre die Klinikseelsorge+ sowohl f2f als auch online per Mail erreichbar³⁴ und als „blended spiritual care“ zu verstehen. Im Haus der Sprache nutzt die Klinikseelsorge+ das Gesprächszimmer für die direkte Begegnung und den Online-Raum für Kontakt und Begegnung per Mail. Was im direkten Kontakt beginnt, kann online fortgesetzt werden und wieder im Gespräch f2f ankommen. Oder die Anfrage geht im Online-Setting ein und wird im direkten Kontakt konkret. In jedem Fall kommt es auf die Begegnung an, auf den diskreten, datensicheren Raum, den Schutz der Person und des Seelsorgegeheimnisses, auf die Gastfreundschaft im Haus der Sprache.

Das Plus einer in mehreren Räumen, also Face to Face und online präsenten Klinikseelsorge ist, dass Patienten und Patientinnen bei kürzer werdenden Verweildauern oder Intervall-Behandlungen den Kontakt zu Seelsorgenden flexibel aufnehmen, überbrücken und fortsetzen können und die spirituelle Begleitung mit einer Bezugsperson gewährleistet ist.

Konzeptionelle und technische Voraussetzung für „blended spiritual care“ ist eine Seelsorge-App, in deren Rahmen Kliniken die Online-Seelsorge sicher und geschützt anbieten³⁵. Eine Klinikseelsorge-App kann so eingerichtet werden, dass eine App die

³³ Vgl. U25 Suizidprävention; Sextra; Caritas Online-Beratung. Diakonie Baden Online-Beratung; Online-Programm Hilfe-nach-Suizid; Das Sorgenportal; Chatseelsorge der evangelischen Kirche.

³⁴ Vgl. E. Engelhardt, Lehrbuch, 127 – 136.

³⁵ Wie z. B. Das Sorgenportal.

Verbindung zu Seelsorgenden in unterschiedlichen Häusern, Trägern oder Einrichtungen herstellt.

Neben den technischen Voraussetzungen wollen die fachlichen Vorbereitungen bedacht sein: Weiterbildung der Seelsorgenden in Online-Beratung zur Entwicklung mit ihrer Medien-, Lese- und Schreibkompetenz³⁶.

3.2 Soziale Medien, Gastfreundschaft und Klinikseelsorge im Spiegel einer biblischen Gastgeschichte

Die Sozialen Medien bringen Menschen miteinander in Kontakt. Dabei können sie in räuberische Strukturen geraten, wenn ihre Daten von Anbietern geschäftlich genutzt, Adressen durch Datenlecks übermittelt, Informationen und Fotos missbräuchlich eingesetzt werden. Wenn Menschen in Tagen der Krankheit über die Sozialen Medien, per Mail oder Chat mit der Klinikseelsorge Kontakt aufnehmen, fragen sie die Gastlichkeit der Seelsorge an, stehen sie an der Tür und klopfen an, tauchen sie vor dem Zelt auf wie Fremde, denen durch den Gastgebenden Bewirtung und eine sichere Herberge im eigenen Haus angeboten wird.

Mit diesem Bild ist das Paradebeispiel gelingender Gastfreundschaft im Alten Testament angesprochen. In Gen 18,1-16 sitzt Abraham am Zelteingang als er drei Männer erblickt, die wie aus dem Nichts kommen. Er gewährt ihnen Gastfreundschaft, bittet sie in sein Zelt, lädt ein zum Ausruhen, Erfrischen und Essen.

Das Paradigma der Gastfreundschaft Abrahams ist längst Praxis in den Face-to-Face-Gesprächen der Klinikseelsorge geworden und kann nun erweitert werden um Seelsorge und Begegnung online. Das Wenigerwissen im Online-Kontakt lässt manchen Seelsorgenden die Kontaktsuchenden eigenartig fremd erscheinen. Wenn sie eingeladen werden, über die Schwelle des Zeltes oder des Hauses ins Innere zu treten, genießen sie einen spezifischen Schutz bis sie weiterziehen. Hier sehe ich das Online-Setting der Klinikseelsorge+ angesprochen, das einen geschützten, datensicheren Raum für die Begegnung nutzt. Hier liegt die Grenze für die Nutzung der Sozialen Medien durch die Klinikseelsorge.

³⁶ Vgl. St. Kühne, Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal, 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – März 2006 ; B. Knatz, Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-beratungsjournal, 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 – März 2006; DGOB Zertifizierung, zugänglich unter: <https://dg-onlineberatung.de/zertifizierung/>.

3.3 Für eine Seelsorge-App der Klinikseelsorge+

Begegnung von Mensch zu Mensch, Seelsorge in Krisen- und Alltagssituationen haben sich in Theorie und Praxis entwickelt im klassischen Face-to-Face-Kontakt, im Online-Setting und „cross over“ im sich ergänzenden Nutzen beider Settings. Die Zukunft der Klinikseelsorge liegt in einem eigenen Onlineportal Klinikseelsorge+, denn die Sozialen Medien bieten eine Marktplatz-Situation für den Kontakt an. Begegnung und Seelsorge brauchen jedoch einen geschützten Raum im Haus der Sprache, Zimmer für die Begegnung. Solche Gesprächsräume stehen für Face-to-Face-Kontakte und für Online-Seelsorge zur Verfügung und können je nach Bedarf und einander ergänzend für die Seelsorge genutzt werden. Die psycho-sozialen und spirituellen Themen von erkrankten Menschen können von entsprechend vorbereiteten Seelsorgenden in beiden Gesprächszimmern gut begleitet werden.

Gastfreundschaft im Haus der Sprache, Blended Spiritual Care wäre hier die Kernaufgabe einer Klinikseelsorge+, lebendige, Frucht bringende Begegnungen wie in der Begegnung Abrahams mit den drei Männern und wie Paulus mit den stärkenden und aufrichtenden Worten an die Adressaten seiner Briefe. Die Gastgebenden bei der Klinikseelsorge+ handeln durchaus im Sinne Gottes, dessen Wohnort ein Ort der Gastfreundschaft für alle Völker ist³⁷. Über eine eigene Seelsorge-App wäre die Klinikseelsorge+ niedrigschwellig erreichbar – eine echte, vertrauenswürdige Alternative zu den Sozialen Medien.

Dr. Werner Greulich,
Beurhausstr. 58, 44137 Dortmund;
freiraum.dr.w.greulich@gmail.com

³⁷ Vgl R. Ebach, Gast/Gastfreundschaft (AT), WiBiLex 2016; zugänglich unter: <http://www.bibelwissenschaft.de/stichwort/18906/>.