

# Die Zukunft der Seelsorge in einer digitalen Welt

Norbert Ellinger

Wenn wir in zwanzig Jahren auf die Epoche zurückblicken werden, die wir gerade als »Digitalisierung« erleben, werden wir ungläubig den Kopf schütteln. Rückblickend werden wir uns zum einen wundern über eine übergroße Vorsicht und den Kleinmut angesichts der bis dahin kaum vorstellbaren neuen Möglichkeiten digitaler Medien. Andererseits werden wir staunen über die Naivität und Sorglosigkeit, mit der diese Medien in ihrer Anfangszeit genutzt wurden. Das Kopfschütteln wird sich nicht nur auf die Digitalisierung in Gesellschaft, Politik, Wirtschaft und Kultur beziehen, sondern auch darauf, wie die Kirchen in Verkündigung und Seelsorge damit umgegangen sind.

## Kommunikative Revolution

Wer denkt, Seelsorge und Digitalisierung hätten nichts miteinander zu tun, hat das Ausmaß der Revolution, die gerade im Gange ist, noch nicht verstanden. In »The Future of the Professions« teilen Susskind und Susskind (2015) die Entwicklung der Kommunikationstechnologie in vier Phasen ein: »Phase 1: mündliche Überlieferung, Phase 2: handschriftliche Aufzeichnungen, Phase 3: Druckprodukte und Phase 4: Informationstechnologie.«<sup>1</sup> Jede dieser Phasen war mit einem wesentlichen Entwicklungsschritt menschlicher Evolution und Kultur verbunden: der Entwicklung der Sprache (Phase 1), der Schrift (Phase 2), des Buchdrucks (Phase 3) und der digitalen Informationsverarbeitung (Phase 4). Wir erleben gerade, wie sich letztere auf alle Bereiche menschlicher Kommunikation in nachhaltiger Weise ausbreitet. Davon bleibt die Seelsorge nicht unberührt.

## Telefonseelsorge: Pionierin medialer Seelsorge

Gerade in einem so sensiblen Bereich wie Seelsorge ist es verständlich, dass ein neues Kommunikationsmedium erst einmal Vorsicht und Misstrauen hervorruft. Zu Beginn der telefonischen Seelsorge konnten sich viele nicht vorstellen, ein Seelsorgegespräch zu führen, ohne dem Gegenüber in die Augen blicken zu können. Heute ruft es Bedenken hervor, Seelsorge ohne jeden physischen Kontakt, unter Verzicht auf nonverbale Kommunikation und Hinweise auf den Kontext, aus dem heraus der oder die Ratsuchende schreibt, treiben zu wollen.

Die Telefonseelsorge hat sich als die Pionierin darin gezeigt, sich der jeweils modernsten Technologie für Seelsorge und Beratung zu bedienen. Sie fing an, den »Fernsprecher« dafür zu nutzen, als gerade mal 10 Prozent aller Haushalte einen eigenen Telefonanschluss hatten (1956). Und sie war schon im digitalen Raum unterwegs, als Bill Gates das Internet noch nicht für erwähnenswert hielt<sup>2</sup>: 1995 begannen Telefonseelsorge-Stellen in Hagen, Krefeld und Köln eine Art Briefseelsorge per Internet. Zu dieser asynchronen Art schriftlicher Seelsorge kam 2003 das Angebot der synchronen Seelsorge via Chat hinzu, in dem sich Ratsuchender und Seelsorger verabreden, auf einer dazu geeigneten Website ein schriftbasiertes Gespräch zu führen. Inzwischen bieten von den 105 bundesdeutschen Telefonseelsorge-Stellen rund 40 auch per Mail und/oder Chat Seelsorge an. Wurden ganz zu Beginn jährlich rund 350 Mails und 200 Chats geschrieben, waren es im Jahr 2018 28.000 Mails und 15.000 Chats bundesweit. Das sind gegenüber den jährlich rund

680.000 telefonisch geführten Seelsorgegesprächen geringe, aber wachsende Zahlen.

### **Erfahrungen der Online-Seelsorge**

Die Chat- und Mailseelsorgerinnen und -seelsorger der Telefonseelsorge machen die Erfahrung, dass sich gerade durch die Reduktion auf das geschriebene Wort seelsorgerliche Gespräche mit einer eigenen Charakteristik führen lassen. Die sogenannte »Kanalreduktion« (kein physisch wahrnehmbarer Kontakt, keine nonverbalen Signale, kein erschließender Kontext) führt eine Distanz herbei, die es besonders belasteten Menschen erleichtert, sich zu öffnen. Diese erste Distanz kehrt sich im Laufe des Kontakts in eine besondere Nähe um, wenn es gelingt, eine Beziehung herzustellen.

Schon das Telefon hilft dabei, Dinge auszusprechen, die einem nicht über die Lippen kommen würden, müsste man einem anderen Menschen in die Augen sehen. Per Chat oder per Mail wird die Hemmschwelle noch weiter herabgesetzt. Ratsuchende haben die volle Kontrolle über das Gespräch. Sie geben nur das von sich preis, was sie preisgeben wollen. Sie können ohne Rechtfertigung das Gespräch jeder Zeit beenden. Sie müssen sich nicht der Macht des laut ausgesprochenen Wortes aussetzen, sondern dürfen sich ihren seelischen Nöten nähern, indem sie besonders bedrückende Erlebnisse schweigend in eine Tastatur eingeben. Das ermöglicht es manchem, ein Gespräch überhaupt erst zu beginnen – und das fast an jedem Ort der Welt, per PC, Laptop oder Smartphone.

Besonders deutlich spiegelt sich das in der signifikanten Zunahme des Themas Suizidalität in der Chat- und Mailseelsorge: Es ist in der Online-Seelsorge dreimal so häufig vertreten wie am Telefon.

Keine Überraschung ist es, dass sich vor allem jüngere Menschen der Online-Seelsorge bedienen. Seit dem sich das Smartphone auch bei Jugendlichen verbreitet hat, wird im Seelsorge-Chat





Salvador cathedral basilica / Philippe Lissac / Godong / alg-images

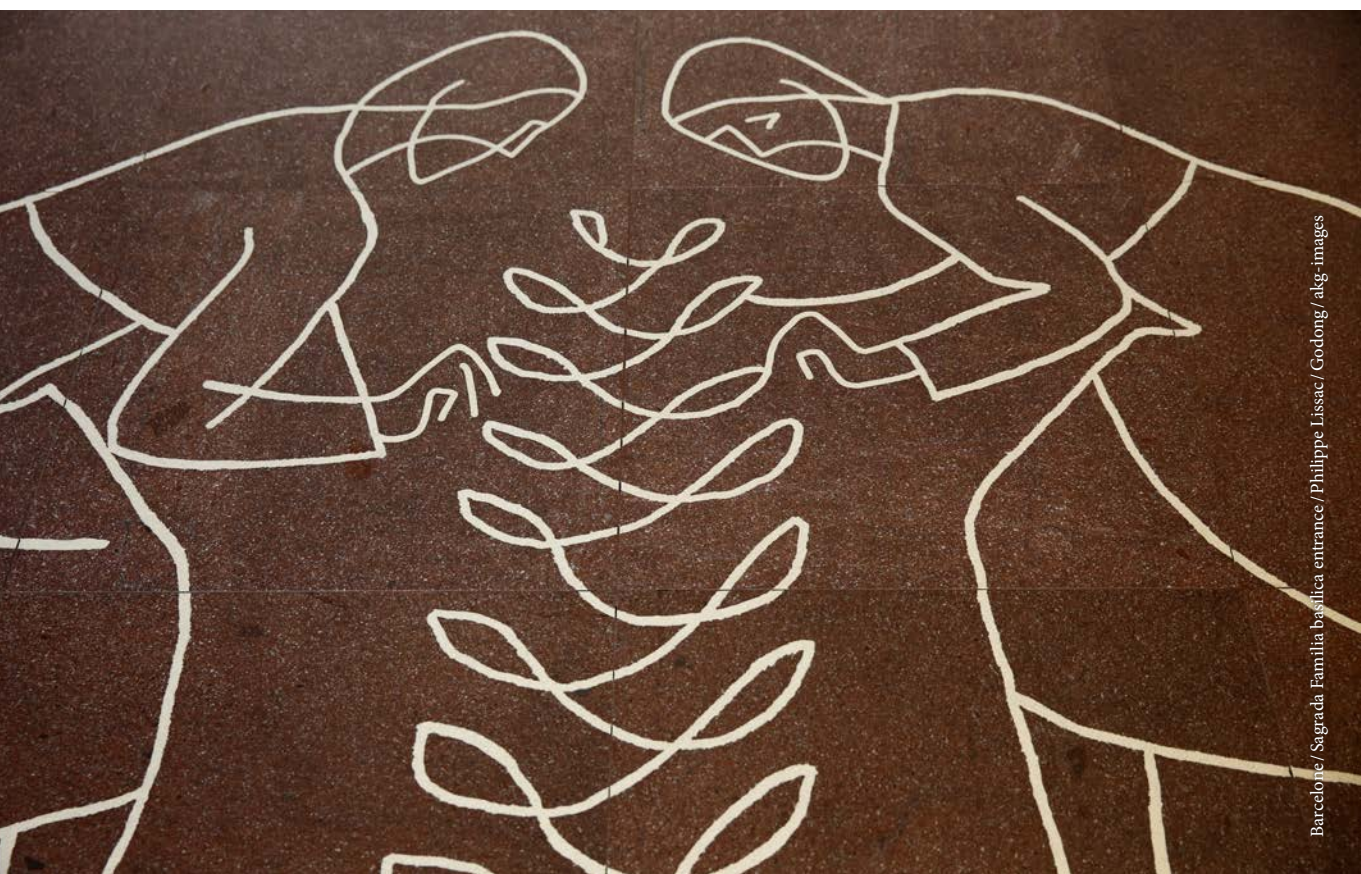
*Die Telefonseelsorge hat sich als die Pionierin darin gezeigt, sich der jeweils modernsten Technologie für Seelsorge und Beratung zu bedienen.*

sichtbar, unter welchem Druck sie stehen, worunter sie leiden und wie nahe an der Grenze zwischen Leben und Tod sie oft unterwegs sind. Die Seelsorge für die heranwachsende Generation erschließt sich auf dem digitalen Feld.

### Keine sorglose Seelsorge

Wer also als Pfarrer besonders belasteten Gemeindegliedern per E-Mail beisteht oder Ehrenamtliche des Besuchsdienstes über Intranet mit Anregungen zu ihrem Dienst versorgt, wer als Diakonin mit Jugendlichen über eine WhatsApp-Gruppe Tag und Nacht verbunden bleibt oder wer als Bischof über Facebook tröstende und ermutigende Worte weitergibt, betreibt Online-Seelsorge – ob ihm oder ihr das bewusst sein mag oder nicht. Die Frage ist deshalb nicht, *ob* sich Kirche

und Diakonie mit digitalisierter Seelsorge und Beratung beschäftigen sollte, sondern *wie*. Dabei ist der rechtliche und technische Aspekt besonders wichtig. So begrüßenswert die kreative Nutzung digitaler Medien für die Seelsorge ist, so erschreckend ist die Sorglosigkeit, mit der das noch geschieht. Wer per E-Mail seelischen Beistand leistet, sollte sich bewusst sein, dass auch nur mäßig begabten Hackern das Mitlesen einer E-Mail genauso leicht fällt wie dem Postboten das Lesen einer Postkarte. Auch wie Facebook mit den Daten umgeht, die über Messenger und WhatsApp versendet werden, entspricht nicht dem, was das Seelsorgegeheimnisgesetz unter seelsorglicher Verschwiegenheit versteht. Der digitale Raum muss genauso vor absichtlichen oder unabsichtlichen Mitlesern geschützt sein wie ein Amtszimmer vor Mithörern. Es ist daher sehr ge-



nau zu prüfen, mit welchem Kommunikationsmedium welche Art von Gespräch geführt werden darf. Ein dezidiert seelsorgliches Gespräch ist letztlich nur auf einer technisch extra gesicherten Plattform zu verantworten. So loggen sich auf der Plattform der Telefonseelsorge ([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)) Ratsuchende und Seelsorger/-innen auf demselben Server ein und führen in diesem geschützten Raum ihr Gespräch. Nehmen die Kirchen ihre Verschwiegenheitspflicht in der auf digitalem Wege erfolgenden Seelsorge wirklich ernst, werden sie mehr dafür investieren müssen als bisher.

### Zukunft der Seelsorge in einer digitalen Welt

Um für die Online-Seelsorge und -Beratung gerüstet zu sein, bedarf es der Weiterbildung, Vernetzung und Forschung. Inzwischen gibt es von der Deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB; [www.dg-onlineberatung.de](http://www.dg-onlineberatung.de)) zertifizierte Ausbildungen zum Online-Berater. Es gibt Lehrbücher für Online-Beratung (Kühne und Hintenberger 2009; Knatz 2013; Eichenberg und Kühne 2014; Engelhardt 2018) und eine Fachzeitschrift ([www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net)). Die psychologische Wissenschaft hat damit begonnen, onlinegestützte Beratungsverfahren zu entwickeln und auf deren Wirkung hin zu evaluieren. Krankenkassen unterstützen den Aufbau von automatisierten Beratungsangeboten, welche erstaunlich positive Ergebnisse vorweisen (zum Beispiel der »DepressionsCoach« der Techniker Krankenkasse; [www.tk.de](http://www.tk.de)).

Ob Computer und Künstliche Intelligenz jemals die lebendige Begegnung von Mensch zu Mensch ersetzen können, darf bezweifelt werden, auch wenn massiv in Künstliche Intelligenz investiert wird. Doch in Zukunft werden sich die Kommunikationswege je nach persönlicher Neigung, Thema und Technik ausdifferenzieren. Sie sollten alle von der Seelsorge auf verantwortungsvolle Weise genutzt werden können.

Die Telefonseelsorge hat ihre Weichen dementsprechend gestellt. Bis Ende 2019 wird sie eine Krisen-App zur Suizidprävention entwickelt haben. Sie bietet akut Gefährdeten Informationen über Krisen, eine Tagebuchfunktion, Ressourcensammlungen und direkten Kontakt zur Telefonseelsorge.

Die Technik scheint sich in Richtung einer Multichannel-Lösung zu entwickeln. So hat die Telekom – der mit Abstand größte Sponsor der Telefonseelsorge – ihr von der Telefonseelsorge verwendetes Tool für gewerbliche Anbieter weiterentwickelt. Es ermöglicht Kunden, über das von ihnen bevorzugte Kommunikationsmedium mit dem Kundenservice in Verbindung zu treten: per App, Chat, Mail, Telefon oder persönlich. Wenn sich die Menschen an diese Art der Kommunikation gewöhnen, wird es die Seelsorge auch tun.



**Norbert Ellinger**, Pfarrer, Systemischer Supervisor (vft), Online-Berater (DGOB), ist Leiter der Evangelischen TelefonSeelsorge München im ebz und Mitglied im Vorstand der Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.  
E-Mail: [ellinger.n@ebz-muenchen.de](mailto:ellinger.n@ebz-muenchen.de)  
Website: [www.ebz-muenchen.de](http://www.ebz-muenchen.de)

### Literatur

- Eichenberg, C.; Kühne, S. (2014). Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. München.
- Engelhardt, E. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen.
- Knatz, B. (2013). Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen – Formen – Praxis. Gütersloh.
- Kühne, S.; Hintenberger, G. (2009). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen.
- Susskind, R.; Susskind, D. (2015). The future of the professions. How technology will transform the work of human experts. Oxford.

### Anmerkungen

- 1 In: »Bildung 2030 – veränderte Welt. Fragen an die Bildungspolitik«. Gutachten des Aktionsrats Bildung, 2017, S. 75.
- 2 In der 1. Ausgabe seines 1995 erschienenen Buches »The Road Ahead« war ihm das Internet noch keine Erwähnung wert. Vgl. Wikipedia »Geschichte des Internets« (Zugriff am 12.6.2019).