

# Online-Seelsorge et al.

Ralf Peter Reimann – reimann@ekir.de  
4.10.2012 Gemeinsames Pastorkolleg Villigst –  
Seelsorgefortbildung

11.10.2012

## Hinweise:

- Et alia = „und anderes“ – Online-Seelsorge und Beratung bewegt sich nicht im luftleeren Raum, sondern muss sich auf die Veränderungen in der Online-Nutzung einlassen, also Mobiles Internet und Soziales Netz.
- Vertraulichkeit ist eines der großen Problemfelder, das zeigt sich auch schon bei dieser Präsentation. Zeige ich Facebook-Screenshots, sehen auch Dritte meine Freunde und was sie schreiben, obwohl sie dies nieman außerhalb ihres Freundeskreises zugänglich machen woll ten.

# www.ard-zdf-onlinestudie.de

ARD/ZDF-Onlinestudie 2012

**Internetnutzung in Deutschland steigt weiter – Tablets und Smartphones sorgen für stärkere Nachfrage nach TV-Inhalten**

**76 Prozent Internetnutzer in Deutschland, neue Nutzungssituationen durch mobile Endgeräte und steigende Nachfrage nach Fernsehinhalten im Netz – das sind die zentralen Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012 zur aktuellen Internetentwicklung in Deutschland.**

Der Intendant des Hessischen Rundfunks und Vorsitzende der ARD/ZDF-Medienkommission Dr. Helmut Reitze verweist auf die hohe Attraktivität der ARD- Mediatheken im Netz: „Die neuen internetfähigen Endgeräte schaffen neue Nutzungssituationen, in denen die aus der Offline-Welt bekannten großen Informationsmarken besonders gefragt sind. Es freut mich sehr, dass die Angebote der ARD, die seit Jahrzehnten für Informationskompetenz, Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit stehen, auch bei der Navigation auf den neuen Endgeräten zentrale Orientierungsmarken sind.“

ZDF-Intendant Thomas Bellut, stellvertretender Vorsitzender der ARD/ZDF-Medienkommission: „Tablets und Smartphones haben für eine deutliche Zunahme bei der zeitversetzten Nutzung von Fernsehendungen gesorgt. Dies bestätigt unsere Anstrengungen bei der konsequenten Weiterentwicklung der ZDF-Mediathek, die signifikante Reichweitenzuwächse verzeichnet.“

75,9 Prozent der Deutschen (2011: 73,3%) sind online. Dies sind 53,4 Millionen Internetnutzer. Damit hat sich die Zahl der Internetnutzer in den letzten 12 Jahren nahezu verdreifacht hat (2000: 18,4 Mio.). Gegenüber dem Vorjahr kamen 1,7 Mio. „neue Anwender“ hinzu“. Die höchsten Zuwachsraten gehen weiterhin von den Über-50-Jährigen aus. 76,8 Prozent der 50- bis 59-Jährigen nutzen inzwischen das Internet (2011: 69,1%). Unter den über 60-Jährigen sind 39,2 Prozent (2011: 34,5%) online.

Die mobile Internetnutzung hat sich in den letzten drei Jahren mehr als verdoppelt (2009: 11%; 2012: 23%). Dabei ersetzen mobile Endgeräte wie Tablets und Smartphones nicht den stationären Zugang, sondern sie schaffen neue Nutzungssituationen. Bereits 13 Prozent der Fernsehzuschauer nutzen gelegentlich neben dem Fernsehen den „Second Screen“ des Smartphones, des Tablet oder des Laptops.

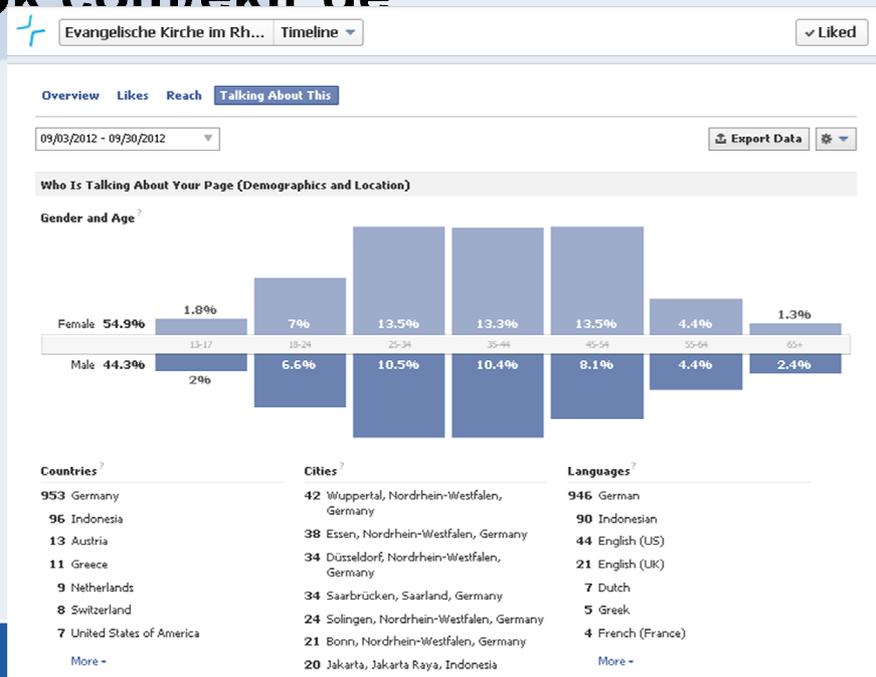
Folie 2

Immer ein Referenzpunkt: die ARD-ZDF-Onlinestudie: [www.ard-zdf-onlinestudie.de](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de)

Mobile Internetnutzung steigt!

# Zum Vergleich facebook.com/ekir.de

Altersverteilung  
und Verhältnis  
Männer/ Frauen  
auf kirchlicher  
Facebook-Seite



Verteilung Geschlecht und Alter auf der EKIR-Facebook-Seite. Frauen sind online aktiver als Männer, diese sind aber als Fans der EKIR-Facebook-Seite zahlenmäßig mehr (nicht auf dieser Grafik sichtbar).

# Seelsorge / Beratung im Netz

- Suchfunktion für Beratungsstellen
- Online-Beratung durch Beratungsstellen vor Ort (Chat/Email)
- Telefonseelsorge im Internet
- Chatseelsorge.de
- Email-Seelsorge auf kirchlichen Websites
- Online-Seelsorge durch Einzelpersonen
- Seelsorge

Folie 4

Übersicht über Online-Beratung bzw.-Seelsorge

# Übersicht

- Bundesweit nach Beratungsstellen suchen
- teilweise bieten diese auch Online-Beratung an

Diakonie Evangelische Beratung

Startseite | Datenschutzhinweise | Kontakt | Impressum

## Beratung auf einen Klick...

Unsere Beratungs-Angebote...

- Adoptionsberatung und -vermittlung
- Allgemeine Sozialberatung
- Eheberatung und Paarberatung
- Erziehungsberatung und Familienberatung
- Jugendberatung
- Jugendmigrationsdienste (jmd)
- Kurberatung für Mütter und Väter
- Lebensberatung
- Schuldnerberatung und Insolvenzberatung
- Schwangerschaftsberatung und Schwangerschaftskonfliktberatung
- Suchtberatung

Rund 2000 Beratungsstellen in Trägerschaft von Diakonie und evangelischer Kirche gibt es. Gemeinsam unterstützen und beraten wir Menschen aller Glaubensrichtungen bei den verschiedensten Problemen und Lebenskrisen. Auf dieser Seite finden Sie Informationen zu unseren Angeboten und Sie können deutschlandweit nach Beratungsstellen in Ihrer Nähe suchen.

### Unsere Beraterinnen und Berater...

- haben eine fundierte Ausbildung und regelmäßige Fortbildungen
- beraten Sie qualifiziert und auf Basis anerkannter Standards
- unterliegen der Schweigepflicht und behandeln Ihr Anliegen vertraulich
- helfen Ihnen unabhängig davon, woran Sie glauben oder woher Sie kommen

**Online-Beratung? Aber sicher!**  
Einigen Teil unserer Beratungsstellen können Sie auch **Online** erreichen. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass Ihre **Privatsphäre** im Internet geschützt ist. [Zur Online-Beratung...](#)

**In dringenden Fällen...**  
Sollten Sie **sofort** einen Gesprächspartner benötigen, können Sie sich **rund um die Uhr** an die **Telefonseelsorge** wenden. Unter den beiden Telefonnummern 0800-111 01 11 und 0800-111 02 22, **kostenfrei und anonym**

Folie 5

@Juki: Man sollte aufpassen, wen man sich zu seinen Freunden erwählt

# Beispiel für Online-Beratung mit verschlüsselter Kommunikation



The screenshot shows the website **hilfe-loveparade.de**. At the top left, there is a white box with the text "HOTLINE FÜR BETROFFENE" and "0800 24 7 2010" in red. To the right of this box is a navigation menu with links: "> Was tun?", "> Für Besucherinnen und Besucher der Loveparade und deren Angehörige", and a yellow button labeled "HILFE FÜR ANGEHÖRIGE >". Below the navigation, there is a section titled "Hilfe für Einsatzkräfte" and a breadcrumb trail "Startseite > Was tun?". The main content area features a large blue heading: "Auswirkungen von belastenden Erfahrungen". Below this heading, there is a paragraph: "Informationen über Auswirkungen von belastenden Erfahrungen und Empfehlungen zum Umgang mit körperlichen und seelischen Reaktionen." followed by three lines of text: "Vielleicht haben Sie ungewohnte Reaktionen bei sich festgestellt.", "Dies können akute Belastungsreaktionen sein.", and "Sie können normale Reaktionen auf außergewöhnliche Ereignisse sein." The bottom right corner of the screenshot shows a blue bar with the text "Folie 6".

Nur als Beispiel: Jeder Mailverkehr über diese Seite wird als verschlüsselte Webmail versendet – so ist ein Mitlesen durch Dritte nicht möglich. Dieses Maß an Sicherheit muss für kirchliche Seelsorge und Beratung auf jeden Fall sichergestellt sein.

# Telefonseelsorge.de

- Chatberatung
- Mailberatung

Impressum Kontakt

Sorgen kann man teilen.  
**TelefonSeelsorge**  
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Startseite » TelefonSeelsorge »

► Angebot

▼ **TelefonSeelsorge**

Grundsätze

Organisation

► Vor Ort

Mitarbeit

Aktuelles

► Presse

Spenden

gefördert von

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

**TelefonSeelsorge**

Probleme und Krisen können uns in jeder Lebensphase treffen. Probleme mit der Partnerin oder dem Partner, Mobbing in der Schule oder am Arbeitsplatz, Arbeitsplatzverlust, Sucht, Krankheit, Einsamkeit oder Sinn- und spirituelle Krisen. Solche Ereignisse und Verletzungen bringen uns oft an unsere Grenzen.

**Sorgen kann man teilen. Mit der TelefonSeelsorge.**

In schwierigen Lebenssituationen hilft es, sich jemandem anzuvertrauen. Die ausgebildeten ehrenamtlich Mitarbeitenden widmen sich Ihnen und Ihren Sorgen am Telefon, per Chat und Webmail.

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**0800/111 0 111 · 0800/111 0 222**

Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge. Ihr Anruf ist kostenfrei.

► Telefon  
0800/1110111  
0800/1110222

► zur Chatberatung der  
TelefonSeelsorge

► zur Mailberatung der  
TelefonSeelsorge

Die Telefonseelsorge bietet unter dieser Marke im Internet Chat und Email an in der Beratung an.

# Chatseelsorge.de

The screenshot shows the top part of the website. At the top left, there is a logo for 'CHAT seelsORGE' with the text 'der Evangelischen Kirche' underneath. To the right of the logo are navigation links: 'Homepage | Impressum | ?'. Below the logo, there is a horizontal menu with links: '| Seelsorger | Seelsorge und Beratung | Kontakt | Mitmachen!? | Mailseelsorge'. Below the menu, there is a 'NEWS:' section with a pink background. The news text reads: 'Wer der Chatseelsorge spenden möchte kann seinen Betrag auf folgendes Konto einzahlen: Kirchenamt Wunstorf; EKK (520 604 10) Nr. 6157 Stichwort Chatseelsorge. Danke!' and 'Besuchen Sie auch unseren Chat Doweria www.doweria-chat.de - Dienstags und Donnerstags 20 bis 22 Uhr - für Menschen mit russischen Sprachkenntnissen; Chatsprache am Dienstag russisch; am Donnerstag russisch / deutsch / russisch-deutscher Slang / deutsch-russischer Slang.'. To the right of the news section is a box titled 'Im nächsten Chat:' containing two entries: 'Moderation:' with a photo of Johann-Stephan Lorenz, Pastor, and 'Seelsorge:' with a photo of Anselm Stuckenberg, Pastor.

„virtuelles Pfarrhaus“ – d.h. Pfarrerinnen und Pfarrer und andere Personen, die entsprechende Qualifikation haben und ebenfalls mit Kirche identifiziert werden, sind ehrenamtlich auf Chatseelsorge.de aktiv. Sie selbst sind mit einem Profil sichtbar.

**CHAT seeLSORGE**  
der Evangelischen Kirche | [Homepage](#)

| [Seelsorger](#) | [Seelsorge und Beratung](#) | [Kontakt](#) | [Mailseelsorge](#)

SEELSORGER:

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Andreas, Petra</b><br>Pastorin,<br>Mailseelsorge |  <b>Andres, Meike</b><br>Diakonin                       |  <b>Birth, Holger</b><br>Pastor                                                 |
|  <b>Clemens, Ute</b><br>Pastorin                     |  <b>Deutsch, Katrin</b><br>Pastorin                     |  <b>Förster, Stefan</b><br>Pastor                                               |
|  <b>Frost, Kathrin</b><br>Seelsorgerin               |  <b>Gleitz, Thomas</b><br>Pastor                        |  <b>Goede, Bernd</b><br>Seelsorger                                              |
|  <b>Haase, Lisbeth</b><br>Religionspädagogin         |  <b>Hoidis, Astrid</b><br>Pastorin                      |  <b>Jonas, Dirk</b><br>Pastor                                                   |
|  <b>Keller-Denecke, Uwe</b><br>Pastor                |  <b>König, Reinhold</b><br>Seelsorger                   |  <b>Krause, Erhard</b><br>Biblio- und<br>Psychodramatiker,<br>Anti-Stress-Coach |
|  <b>Lorenz, Johann-Stephan</b><br>Pastor             |  <b>Müller, Katrin</b><br>Diakonin,<br>Sozialarbeiterin |  <b>Reimann, Ralf-Peter</b><br>Pastor                                           |
|  <b>Reschke, Dirk</b><br>Pfarrer                     |  <b>Reuning, Frank</b><br>Pastor                        |  <b>Rollert, Diemo</b><br>Pastor                                                |
|  <b>Stuckenberg, Anselm</b><br>Pastor                |  <b>Support, Technischer</b><br>Technik                 |  <b>Thürnau-Warnecke, Christoph</b><br>Pastor                                   |

Seelsorgerinnen und Seelsorger zeigen Gesicht und beim Klick auf ihr Icon öffnet sich eine Kurzbiografie. Diese biografische Information bietet Kontaktfläche – gerade dann, wenn die Biografie auch „Brüche“ aufweist oder für Pfarrerinnen und Pfarrer untypisch ist.

# Online-Seelsorge und Beratung über kirchliche Websites

hier: verschlüsselter Email-Verkehr

The screenshot shows the website of the Evangelical Church in Hesse and Nassau. The header includes the church name and navigation links for 'GLAUBE', 'LEBEN', 'RAT & TAT', 'ORGANISATION', 'MEDIEN', and 'A bis Z'. The main content area features a welcome message from the 'Pfarrer im Netz' team, followed by a list of four counselors: Pfarrer Dr. Carmen Berger-Zell, Pfarrer Dr. Raimar Kremer, Pfarrer Matthias Pape, and Dipl.-Psych. Jutta Lutzi. Each counselor's profile includes a photo, name, and a list of their areas of expertise.

**EVANGELISCHE KIRCHE in Hessen und Nassau** intern WebMail

GLAUBE LEBEN RAT & TAT ORGANISATION MEDIEN A bis Z

Pfarrer im Netz - jetzt als Team

Hallo und herzlich willkommen bei „Pfarrer im Netz“!

Über viele Jahre stand Pfarrer Helwig Wegner-Nord hier für Sie als Ansprechpartner zur Verfügung. Nun hat er seinen wohlverdienten Ruhestand angetreten. Statt seiner finden Sie nun hier als Ansprechpartner ein Team von Mitarbeitern, an die Sie sich wenden können. Die Beraterinnen und Berater sind auf unterschiedliche Themen spezialisiert. Sie können anhand der genannten "Fachgebiete" entscheiden, an wen Sie sich wenden möchten.

Für vertrauliche Anfragen stellen wir Ihnen neben einer normalen E-Mail-Adresse auch eine gesicherte Kommunikationsplattform zur Verfügung. Sie können darauf vertrauen, dass Ihre Anfragen ausschließlich an die Person weitergeleitet wird, an die Sie sich wenden.

Bitte beachten Sie, dass die Seelsorgerinnen und Seelsorger diese Online-Beratung nebenamtlich betreiben. Sie sind bemüht, Ihnen so schnell wie möglich zu antworten, unter der Woche in der Regel am nächsten Tag. An Wochenenden und an Feiertagen haben Sie bitte Geduld, Sie erhalten am nächsten Werktag eine Antwort.

Das Beratungs-Team

**Pfarrer Dr. Carmen Berger-Zell**

- Trauer, Sterben, Tod, Beerdigung
- Gemeindeleben allgemein (Taufe, Trauung, Konfirmation)
- Krisen und Notfälle

**Kontakt:** ▷ E-Mail oder über das vertrauliche Postfach: [www.evangelische-beratung.info/Berger-Zell](http://www.evangelische-beratung.info/Berger-Zell)

**Pfarrer Dr. Raimar Kremer**

- Alter und Altern
- Gleichgeschlechtliche Lebenspartnerschaften
- Gemeindeleben allgemein (Taufe, Trauung, Konfirmation)
- Gottesdienst
- Seelsorge
- Migration

**Kontakt:** ▷ E-Mail oder über das vertrauliche Postfach: [www.evangelische-beratung.info/Raimar-Kremer](http://www.evangelische-beratung.info/Raimar-Kremer)

**Pfarrer Matthias Pape**

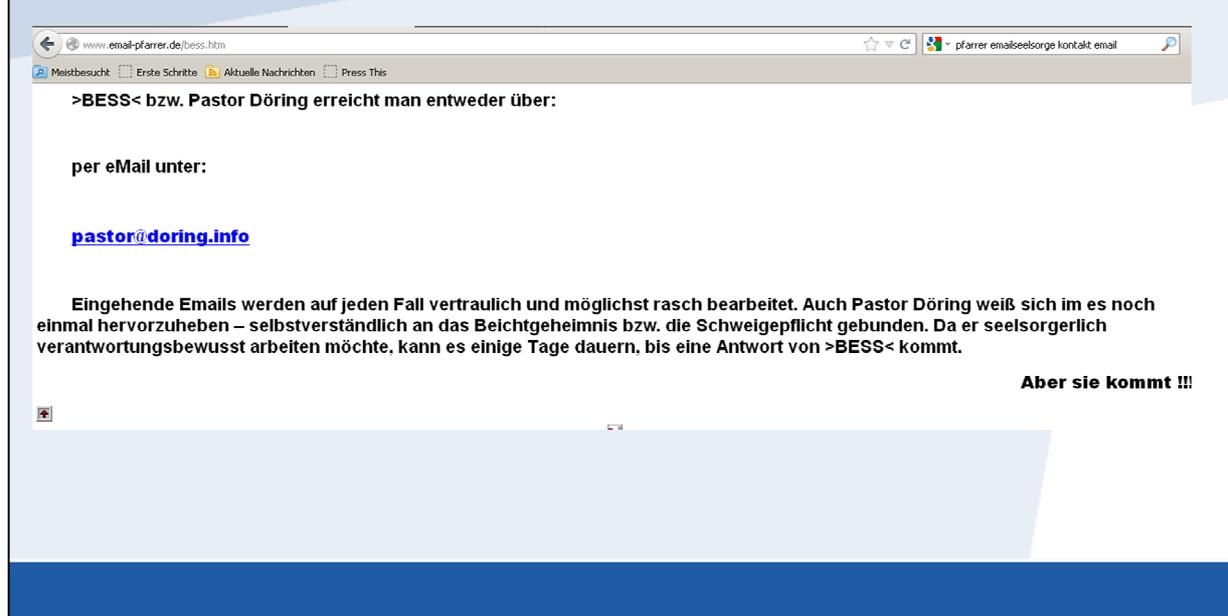
- Kirchenrecht
- Mitgliedschaft in der Evang. Kirche
- Kirchensteuer
- Kirche allgemein

**Dipl.-Psych. Jutta Lutzi**

- Erziehungs- und Beziehungsprobleme
- Mobbing am Arbeitsplatz
- Burnout
- Psychische Probleme

Häufig bieten Landeskirchen – wie hier die EKHN – Seelsorge bzw. Beratung über Mail an.

# Oft fehlt Bewusstsein für die unsichere Kommunikation per Email



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing "www.email-pfarrer.de/bess.htm". The page content includes:

>BESS< bzw. Pastor Döring erreicht man entweder über:

per eMail unter:

[pastor@doring.info](mailto:pastor@doring.info)

Eingehende Emails werden auf jeden Fall vertraulich und möglichst rasch bearbeitet. Auch Pastor Döring weiß sich im es noch einmal hervorzuheben – selbstverständlich an das Beichtgeheimnis bzw. die Schweigepflicht gebunden. Da er seelsorgerlich verantwortungsbewusst arbeiten möchte, kann es einige Tage dauern, bis eine Antwort von >BESS< kommt.

**Aber sie kommt !!!**

Oft fehlt Bewusstsein für das technische Einhalten des Seelsorge- bzw. Beichtgeheimnisses. Hier ist gut gemeint nicht gut gemacht. Vor allen Dingen darf nicht auf die Bindung an das Beichtgeheimnis hingewiesen werden, wenn es durch Technik schon nicht gegeben ist. Einige Beratungsstellen behelfen sich mit einem Hinweis, dass Email-Verkehr prinzipiell unsicher ist und daher nur zur Kontaktaufnahme zu verwenden ist.

# Seelsorge auf Facebook ???

<http://theonetde.wordpress.com/2012/07/05/seelsorge-in-facebook-eine-problemanzeige>

**Tobias**

Am 5. Juli 2012 um 07:27 Uhr

Nachdem nun die [Diskussion auf theonet.de](#) gestartet ist, hier eine weitere Anmerkung von mir:

§ 11

Seelsorge mit technischen Kommunikationsmitteln

Soweit Seelsorge mit technischen Kommunikationsmitteln ausgeübt wird, haben die jeweilige kirchliche Dienststelle oder Einrichtung und die in der Seelsorge tätige Person dafür Sorge zu tragen, dass die Vertraulichkeit in höchstmöglichem Maß gewahrt bleibt.

Gerade weil wir auch gegenüber dem Staat auf die Unverbrüchlichkeit des Seelsorge- und Beichtgeheimnisses wert legen, müssen wir es selber achten. Es geht nicht nur um den einen seelsorglichen Kontakt, sondern darum, Seelsorge als ein Angebot für alle Menschen aufrecht zu erhalten bzw. zu stärken.

Ich weiß darum, dass es Situationen geben mag, indem man bewusst um eines höheren Rechtes willen ein bestimmtes Gesetz übertreten kann und muss. Dies kann und darf aber nicht die Regel sein, sondern geschieht in Ausnahmen in der eigenen Verantwortung. Daher muss für mich der Grundsatz gelten: Keine Seelsorge auf Facebook.

Dem EKD-Gesetz zur Seelsorge widerspricht doch nicht, was ich gesagt habe. Denn es kommt ja darauf an, wie man das "höchstmögliche" Maß definiert. Wird es absolut verstanden, ist Seelsorge selbstverständlich nicht möglich. Wird es so verstanden, dass unter den entsprechenden Rahmenbedingungen das höchstmögliche Maß angestrebt werden soll, wird es schon wieder einfacher. Dann gelten nämlich die Vorgaben, die ich in meinem Artikel beschrieben habe.

Als Pfarrer werde ich auch in Facebook als Seelsorger wahrgenommen. Die Position "Ich kann dieses Gespräch aus Ihrem Interesse nicht auf Facebook mit Ihnen führen." mag zwar rechtlich die beste Lösung sein – ob das dann aber auch für die betreffende Person die beste Lösung ist, da bin ich mir eben nicht sicher. Letztlich bleibe ich dabei, dass das Setting "Facebook" mit seinen Risiken in den allermeisten Fällen sehr wohl bekannt ist. Wenn eine Person das Risiko eingeht, von einer Misshandlung o.ä. in Facebook zu erzählen, soll ich dann dieses Gespräch wirklich beenden – wegen des Risikos, dass mir hinterher jemand eine Verletzung des Seelsorgegeheimnisses vorwerfen könnte?

Der Ausgangspunkt der Diskussion während unserer Sitzung war eigentlich die institutionalisierte Seelsorge. Ich sage ja aber nicht: Wer Seelsorge will, soll mich per Facebookchat ansprechen. Und eine Seelsorge-App ist natürlich wesentlich besser als der Chat.

Mir ging es eigentlich darum, dass die Idee "Seelsorge in Facebook" – was auch immer man darunter versteht (selbst wenn es nur den Erstkontakt beinhaltet und sie später auf anderem Wege weitergeführt wird) – nicht von vorneherein abzulehnen ist. Als Pfarrer steht jedem auch frei, mich auf diesem Wege anzusprechen. Wie und ob dies dann alles in Facebook läuft, das muss dann im Einzelfall geklärt werden.

Aber um das genauer zu klären, müssten wir dann auch darüber reden, wann Seelsorge überhaupt anfängt.

Seelsorge auf Facebook? Dies lässt sich kirchenrechtlich schnell und abschließend verneinen – aber ein schnelles Nein wird der komplexen Wirklichkeit nicht gerecht. Diese Diskussion im Blog zeigt die Notwendigkeit, diese Diskussion zu führen.

# Online-Seelsorge

- Höhere Internet-Nutzungszahlen führen auch zu einer erhöhten Nachfrage nach Online-Seelsorge
- Die Kirche braucht Seelsorgerinnen und Seelsorge mit Seelsorge- und Online-Kompetenz
- Online-Seelsorge ist niederschwellig
  - wann ist welche Form der Seelsorge am besten? Mail oder
  - gibt es indizierte Wechsel des Settings, vom Online-Kontakt zum Kontakt in der Kohlenstoffwelt

## Chancen und Herausforderungen

- Die Asynchronizität der Mailseelsorge ermöglicht eine Entschleunigung, bedeutet aber auch Verzögerung
- Die Kanalreduktion bei Seelsorgechats ist Chance und Herausforderung
- Die in der Kohlenstoffwelt bekannten Codes zur Ausgestaltung von „Nähe und Distanz“ gelten auch online, müssen aber ggf. neu ausgehandelt werden

# Seelsorgegeheimnis

- sichere Plattformen bzw. Kommunikationsformen
- Aber: wenn Seelsorge in Sozialen Netzen explizit nachgefragt wird, darf / kann / muss man sie verweigern?

# Ausblick

Fortbildung, Fortbildung, Fortbildung ...

- Social Media Guidelines
- Pastorale Identität: was ist dienstlich, was öffentlich, was privat?
- Gewinnung neuer Seelsorgerinnen und Seelsorger

Das Internet durchdringt immer mehr Lebensbereiche, Pfarrerinnen und Pfarrer müssen diese Lebenswirklichkeit wahrnehmen und angemessen in ihr umzugehen wissen.

Fortbildungsangebote sind dafür unerlässlich.

So genannte Social Media Guidelines können Hilfestellung geben, wie man sich online adäquat verhält.

Soziale Netzwerke stellen die Frage nach der eigenen pastoralen Identität neu.

Beispielsweise kann man für Chatseelsorge.de keine Werbung machen, weil im Verhältnis zur Zahl der Seelsorgesuchenden nicht genügend Seelsorgerinnen und Seelsorger zur Verfügung stehen. Neue Seelsorger und Seelsorgerinnen sind daher dringend gesucht, auch für sie ist eine Fortbildung in Online-Seelsorge unerlässlich.