

Seelsorge.net - Jahresbericht 2020

Das Jahr 2020 in Kürze

Die Seelsorgerinnen und Seelsorger erlebten im Jahr 2020 unmittelbar, wie einschneidend die Folgen der Corona-Pandemie für die mentale und psychische Gesundheit der Menschen sind. Noch nie haben so viele Menschen nach Hilfe, Begleitung, einem offenen Ohr gesucht und bei Seelsorge.net auch gefunden. Spätestens ab April stiegen die Zahlen massiv an. Auf das ganze Jahr gesehen, bearbeitete Seelsorge.net 55% mehr Neuanfragen und schrieb 90% mehr Emails als im Vorjahr. Das heisst, knapp 10'000-mal erhielten Menschen in ihrer Not eine qualitativ hochstehende und vertrauensvolle Begleitung per E-Mail. Diese enorme Zahl konnte nur dank grosser Verstärkung des Teams bewältigt werden. Neun neue E-Mail-Seelsorger*innen wurden zu Beginn des Jahres rekrutiert und eingeführt und ergänzten so das neu 28-köpfige Team.

Wegen Corona ging leider ein grosses und sehr wichtiges Ereignis unter: Seelsorge.net feierte im 2020 das 25-jährige Bestehen – wobei eben leider feiern (noch) gar nicht möglich war. Beschenkt hat sich Seelsorge.net zum Jubiläum trotzdem, mit einer Evaluationsstudie. Dies mit dem Ziel, die Qualität der Beratungen zu untersuchen und Hinweise zur Optimierung zu erhalten. Die Evaluation bestätigt ein qualitativ hohes Beratungsniveau wie auch die hohe Zufriedenheit der ehrenamtlichen Seelsorgenden. Zudem wurde erkannt, dass Seelsorge.net sehr viele junge und auch kirchenferne Menschen erreicht. Dies bedeutet, dass Seelsorge.net eine wichtige Ergänzung zum bestehenden seelsorgerischen Angebot der Kirchen ist und dies auch weiter ausbauen kann.

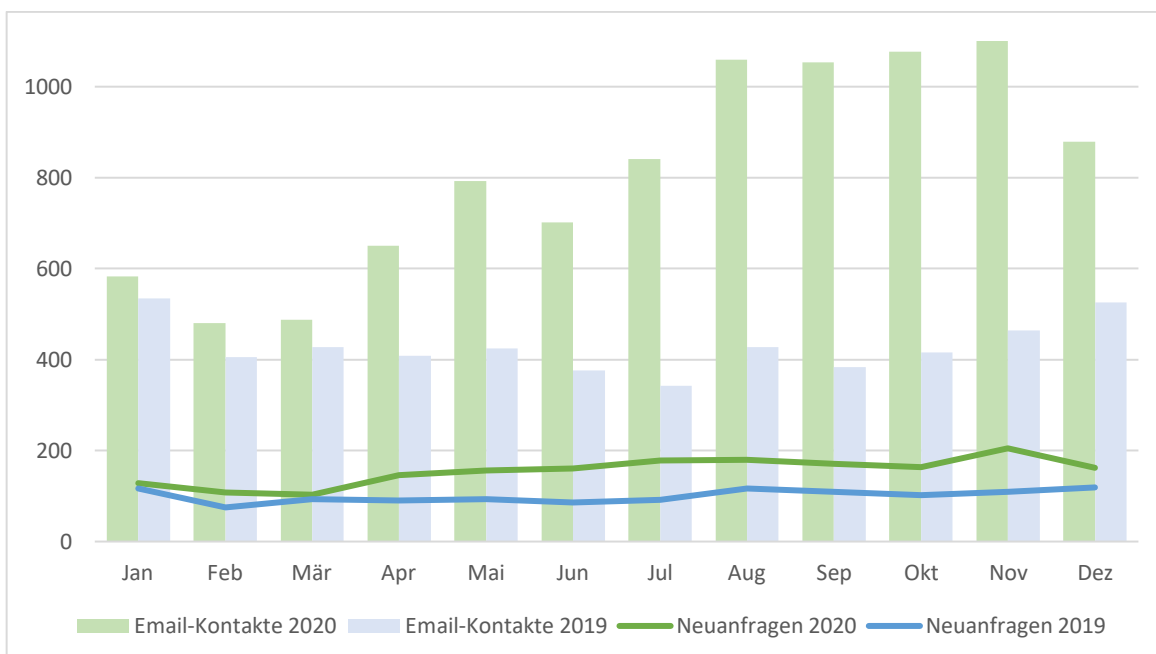
Diese Ergebnisse motivieren und machen Mut für die Weiterentwicklung. So will Seelsorge.net die internen Prozesse der Qualitätssicherung weiter verbessern und die Themen von jungen Menschen stärker in die interne Weiterbildung integrieren.



Starke Zunahme an Anfragen und Kontakten

Schon im 2019 zeichnete sich deutlich ab, dass die Nachfrage an vertrauensvoller, seelsorgerischer Begleitung per E-Mail viel grösser ist, als das Team – zu Beginn von 2020 waren es 19 Seelsorger und Seelsorgerinnen – abdecken kann. Darum sind ab Februar Stelleninserate geschaltet worden, die prompt zu Beginn der Pandemie auf grosse Resonanz gestossen sind. So konnte das Team um neun Personen erweitert werden und damit der extrem hohen Nachfrage ab April gerecht werden. Allerdings zeigte sich vor allem im Herbst, dass zunehmend auch Menschen wohnhaft in Deutschland sich meldeten. Da Seelsorge.net für Menschen mit Wohnsitz in der Schweiz ausgerichtet ist und im November dann auch die Kapazitätsgrenzen schon wieder überschritten wurden, sah sich die Geschäftsleitung gezwungen, User*innen, die aus Deutschland auf die Webseite von Seelsorge.net zugreifen, auf eine Infoseite umzuleiten mit Verweisen auf entsprechende Angebote in Deutschland. Dies erklärt den abrupten Rückgang bei den Neuanfragen im Dezember, wobei die Neuanfragen im Dezember immer noch fast 40% über dem Monatsdurchschnitt des Vorjahres lagen.

Zusätzlich zur starken Zunahme von Neuanfragen zeigte sich auch, dass die User*innen länger begleitet werden möchten. Waren es im 2019 im Durchschnitt noch rund vier E-Mails, die pro User*in geschrieben wurden, waren es 2020 durchschnittlich weit über fünf. Dies führte bei den Kontakten, bzw. geschriebenen E-Mails zu einer Zunahme von 90% gegenüber dem Vorjahr. Das sind knapp 10'000 vertrauensvolle und kompetente seelsorgerische E-Mails, die von den ehrenamtlich arbeitenden Seelsorger*innen geschrieben wurden.



Kontakte und Neuanfragen, Vergleich 2019 und 2020: Bei der Anzahl Neuanfragen verzeichnete Seelsorge.net einen Anstieg von 55% gegenüber dem Vorjahr und wegen der Zunahme an Mails pro User*in erreichte die Anzahl Kontakte (geschriebene E-Mails) eine Zunahme um 90%.



25 Jahre vertrauensvolle und kompetente Internetseelsorge

Vor 25 Jahren, am 27. September 1995 startete der reformierte Pfarrer Jakob Vetsch im Raum Werdenberg die Idee der Internet-Seelsorge und fand sehr schnell Unterstützung durch einen katholischen Seelsorger. Die Gründer-Seelsorger schrieben seelsorgerische Emails von Inbox zu Inbox. Was heute aus Datenschutzgründen kaum mehr denkbar ist, war damals höchst pionierhaft. Erst wenige Menschen hatten damals eine eigene E-Mail-Adresse und wenn, waren es vorwiegend erwachsene Männer. Innerhalb weniger Jahre erhielt der Grossteil der Schweizer Bevölkerung Zugang zum Internet und damit zu E-Mail. Und nur nach fünf Jahren überholten die Frauen die Männer bezüglich Anzahl Anfragen. Die Internet-Seelsorge entwickelte sich technisch weiter und arbeitet heute mit einer Plattform, die die Verteilung der Mails im Team ermöglicht und dabei die erhöhten Datenschutzrichtlinien erfüllen kann. Und mit der starken Online-Präsenz erreicht das heute unter dem Namen Seelsorge.net laufende Angebot auch junge und kirchenferne Menschen, so die Resultate der Evaluationsstudie, die Seelsorge.net zum 25-jährigen Bestehen in Auftrag gab. Befragt wurden einerseits die ehrenamtlich arbeitenden Seelsorgerinnen und Seelsorger mittels Telefoninterviews und andererseits die Userinnen und User anhand einer anonymen Online-Umfrage. Zu den Ergebnissen steht im Schlussbericht u.a.:

«Die Rückmeldungen sind in einer grossen Mehrheit positiv ausgefallen, sowohl bei den Beratungspersonen als auch bei den Usern/-innen. Die Beratungsangebote sowie die Beratungsleistungen befinden sich auf einem hohen Niveau. Das Angebot von seelsorge.net bedient eine spezifische Klientel, welche mit herkömmlichen Vorgehensweisen in den Kirchgemeinden und den Pfarrämtern nicht oder weniger gut erreicht werden. Auffallend ist insbesondere, dass sich viele junge Personen an seelsorge.net wenden. Dies bedeutet, dass seelsorge.net eine wichtige Ergänzung zum bestehenden seelsorgerischen Angebot der Kirchen ist.»

Damit zeigt sich deutlich, dass Seelsorge.net eine wichtige Ergänzung zum bestehenden seelsorgerischen Angebot der Kirchen ist und auf digitalem Weg den Menschen in Not ohne Bedingungen und Verpflichtungen eine menschliche Präsenz, eine Nähe bietet. Eine Aufgabe, die insbesondere während der Pandemie und wohl noch einige Zeit danach stark gefragt sein wird.

Nächste Entwicklungsschritte

Während die Resultate durchwegs sehr positiv waren, so fanden sich doch auch Hinweise, wo sich die Organisation und die Umsetzung der Beratung weiterentwickeln kann. Einige Seelsorger*innen empfanden es zunehmend als Herausforderung, den passenden Sprachstil für ihre jeweiligen User*innen zu finden. In Kombination mit dem Resultat aus der Studie, dass über 40% der User*innen unter 30 sind und beim Seelsorgeteam das Durchschnittsalter bei 62 liegt, scheint es klar, dass der Umgang und die Anwendung verschiedener Sprachstile in der internen Aus- und Weiterbildung verstärkt werden muss. Ebenso hilfreich waren die Ergebnisse der Studie, dass interne Prozesse der Qualitätssicherung nachgebessert werden müssen. Dies insbesondere vor dem Hintergrund, dass sich das Team in den letzten zwei Jahren parallel zur grossen Zunahme an User*innen und E-Mail-Kontakten um 50%



vergrössert hat. Ein weiterer wichtiger Hinweis wird sich Seelsorge.net gerne zu Herzen nehmen: Viele User*innen suchen bei Seelsorge.net auch eine Begleitung in religiösen/spirituellen Themen. Damit sind sie bei den hoch ausgebildeten Seelsorger*innen in guten Händen, denn bei Seelsorge.net ist das Ausloten der eigenen Religiosität/Spiritualität mit professioneller Begleitung möglich, ohne dass dabei missionarische Zwecke verfolgt werden.

Danksagung

Viele Personen und Organisationen unterstützten Seelsorge.net im Jahr 2020 wiederum sehr grosszügig, ihnen allen sei herzlich gedankt. Ohne die tägliche freiwillige Arbeit des Seelsorgeteams wäre das Angebot von Seelsorge.net jedoch nicht denkbar. Den kompetenten und engagierten Seelsorgerinnen und Seelsorgern gilt daher ein grosser und ganz besonderer Dank. Auch für die wertvolle Arbeit der Mailmaster (Verteilung der eingehenden Anfragen, Unterstützung der Seelsorgenden und Überwachung der Abläufe) und der Geschäftsleiterin mit ihrem Weitblick sei herzlich gedankt. Grosser Dank geht im Speziellen auch an Kyberna für die kostenfreie Nutzung der datenschutzgesicherten E-Mail-Plattform.

Herzlichen Dank schliesslich auch allen privaten Spendern und Spenderinnen; sie setzen damit ein hoch geschätztes Zeichen der Anerkennung und Wertschätzung gegenüber dem nachhaltigen, hilfreichen und notwendigen Angebot von Seelsorge.net.

Namentlich möchte Seelsorge.net alle Spenden und Kollekten von Institutionen ab CHF 500 herzlich verdanken:

- Evangelisch-Reformierte Deutschschweizer Kirchenkonferenz (KIKO)
- Katholische Kirche im Kanton Zürich
- Katholisch Stadt Zürich
- Evangelisch-Reformierte Kirchgemeinde Zürich
- Rosemarie Aebi Stiftung
- Katholische Kirche im Kanton Luzern
- Katholischer Konfessionsteil des Kantons St.Gallen
- Römisch-katholische Landeskirche des Kantons Basel-Landschaft
- Römisch-katholische Landeskirche Nidwalden
- Katholische Landeskirche Kanton Glarus
- Römisch-Katholische Kirche des Kantons Obwalden
- Kath. Landeskirche Thurgau
- Katholisches Pfarramt Suhr
- Dominikanerinnenkloster St. Katharina Will
- Valoren-Stiftung