



Foto: Georg Brandt, iStock

Die E-Mail-Beratung von Seelsorge.net wird stärker gesucht

Nachhaltig, weil anonym und schriftlich

Die Corona-Krise hat das kirchliche Leben stark tangiert. Nicht nur gemeinsame Eucharistiefiern waren während Wochen nicht mehr möglich, sondern auch die direkte Seelsorge, die im und oft auch direkt nach einem Gottesdienst geschieht. Das schlug sich bei der E-Mail-Seelsorge Seelsorge.net stark nieder.

Die Nachfrage nahm um 42 Prozent zu.

von Anton Ladner

Die COVID-19-Pandemie hat in der Kirche sichtbare Spuren hinterlassen. Die Video- und Podcast-Übertragungen aus den Schweizer Kirchen kamen bei den Gläubigen sehr unterschiedlich an. Für die einen war das Notangebot ein Ersatz für das gestrichene kirchliche Leben, für andere aber keine Option. Auf der Strecke blieb dabei auch oft die individuelle Seelsorge vor Ort, die zwar theoretisch weiter möglich war, aber in der Praxis ins Stocken geriet. Das bekam der Beratungsdienst Seelsorge.net stark zu spüren. Der digitale Hilfeservice verzeichnet im ersten Halbjahr eine Zunahme von 42 Prozent. Das hängt einerseits mit den Massnahmen gegen die Verbreitung der CO-

VID-19-Pandemie zusammen, die vor allem Menschen am Rande in materielle Bedrängnis und seelische Beklemmung brachten. Beratung und Trost, anonym im geschützten Raum, in einem persönlichen Text, den man mehrmals lesen kann, stossen auf ein wachsendes Bedürfnis. «Die Nachfrage nach vertrauensvoller und qualitativ hochstehender E-Mail-Seelsorge scheint um einiges höher als bisher angenommen», schreibt der Beratungsdienst in einer Medienmitteilung. Je mehr im Netz auf dieses Angebot aufmerksam gemacht werde, desto höher sei die Zahl der Anfragen. Im ersten Halbjahr hat das derzeit von 21 auf 30 Personen aufgestockte Beratungsteam über 3500 E-Mails an Men-

schen in Not übermittelt. Im Vergleich zur selben Periode im Vorjahr entspricht das einer Zunahme von 42 Prozent. Bei den Anfragen handele es sich um Menschen in psychischer Not, die anonyme und kostenlose Hilfe und Begleitung suchen würden. Im Gegensatz zu anderen Angeboten mit einer unmittelbaren Ventilfunktion finden Menschen bei Seelsorge.net eine prozessorientierte Beratung, in der eine Beziehung aufgebaut wird. Die Rekrutierung von neuen Seelsorgern und Seesorgerinnen sei im Gegensatz zu früher leicht gefallen, schreibt die Organisation. Für die neun neuen Stellen hätten sich 20 Personen beworben – wohl ebenfalls eine Folge der Corona-Krise.

«Sehr oft dauert eine Begleitung Monate»

Seit Anfang des Jahres wirkt die katholische Ordensfrau als Seelsorgerin bei Seelsorge.net mit und erklärt im Interview, was dabei besonders zählt. Da bei diesem Beratungsdienst für Hilfesuchende und Seelsorgerteam Anonymität gilt, bleiben Namen und Orden der Schwester unerwähnt.

Schwester, wie umfassend sind die Mails der Hilfesuchenden in der Regel gehalten?

Das ist sehr unterschiedlich. Oft kommt die Erstanfrage sehr knapp daher, mit einem oder zwei Sätzen, die die Not dann meist ganz eindringlich ausdrücken. Es kann aber auch sein, dass jemand schon beim ersten Kontakt äusserst detailliert sein Anliegen schildert. Auch im Verlauf des Kontaktes ist die Länge individuell. Es gibt Userinnen und User, die das Bedürfnis haben, sehr ausführlich zu schreiben, und solche, die sich eher kurz halten.

In Aufregung verfasste Mails haben oft den Mangel, dass sie nicht klar formuliert sind und deshalb missverständlich sein können. Ist das bei Seelsorge.net ein Problem?

Es kommt schon vor, dass das erste Mail unklar und unverständlich ist, aber das klärt sich in der Regel mit der Zeit. Der Vorteil bei Seelsorge.net ist ja, dass es sich nicht um einen einmaligen Kontakt handelt, sondern versucht wird, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Im Verlauf des Austausches wächst auch das Verstehen.

Allgemein hat Gesagtes in einem Gespräch weniger Gewicht als Geschriebenes in einem Mail oder Brief. Wie gehen Sie persönlich damit um? Antworten Sie spontan, lassen Sie Ihren Rat etwas ruhen, um ihn vor der Übermittlung zu überprüfen, holen Sie eine Zweitmeinung ein?

Diesen Unterschied zur Beratung im Gespräch gibt es, und er muss unbedingt beachtet werden. Ich lasse mir deswegen Zeit zum Antworten und versuche, dies auch nicht unter Druck zu tun. Spontan antworte ich eigentlich nie. Unser Team ist sehr vielfältig und ich hole mir immer wieder mal bei einer Kollegin oder einem Kollegen Rat, wenn ich mich unsicher fühle oder es mir nicht möglich ist, das Problem klar zu erkennen. Zudem finden regelmässig Supervisionen statt, was auch unterstützt und hilfreich ist.

Hat eine Ordensfrau, die in einer Klostergemeinschaft lebt, für Hilfesuchende mehr Energie, weil sie aus einer Ruhe schöpfen kann? Oder ist das nur eine illusorische Aussensicht?

Da tippe ich eher auf Letzteres. Auch in meinem Alltag ist nicht immer nur Ruhe da. Und warum sollte eine reformierte Pfarrerin oder ein erfahrener Psychotherapeut nicht mehr oder gleich viel Energie zur Verfügung haben wie ich?

Im Zentrum von Seelsorge liegt die prozessorientierte Beratung. Wie lange dauert eine solche Begleitung im Schnitt? Wie viele Mails gehen dabei hin und her in der Regel? Kommt es da auch zu Trennungsschmerzen?

Sehr oft dauert eine Begleitung mehrere Monate. Aber es kann auch viel länger oder viel kürzer sein. Zur Anzahl der Mails sagt die Statistik von Seelsorge.net, dass im vergangenen halben Jahr durchschnittlich fünf Mails an eine Person geschrieben wurden. Ich habe zurzeit einen Kontakt, bei welchem bereits über 300 Mails hin- und hergegangen sind. Manche Personen lassen sich viel Zeit mit Antworten und schreiben nicht so häufig, dafür umfangreich, bei anderen gibt es einen fast täglichen Kontakt mit eher kurzen Mails. Trennungsschmerz gibt es schon. Es kommt auch immer wieder mal zu einem unerwarteten und unerklärlichen Abbruch des Kontaktes, was ich besonders schmerzlich finde.

Was war das Hauptproblem der Hilfesuchenden in den vergangenen Monaten?

Einsamkeit und Isoliertheit waren in der vergangenen Zeit vermehrt da. Fast durchgehend sind es Beziehungsprobleme, die thematisiert werden, und Schwierigkeiten aufgrund von psychischen Beeinträchtigungen.

Was war Ihr schönstes Erlebnis als Seelsorgerin von Seelsorge.net bisher?

«Ich bin in den Ferien mit meinem Freund und seit Langem kann ich das Leben wieder genießen. Danke, dass du mir «zugehört» hast und für mich da gewesen bist, das hat mir extrem geholfen.» Eine solche Nachricht zu erhalten, das ist ein wunderbares Erlebnis. Vorausgegangen war ein längerer Kontakt, in welchem die unerträgliche Arbeitssituation, die psychischen Belastungen bis hin zu Suizidgedanken und in allem drin die Angst, den Freund zu verlieren, Thema waren. ■

«Danke, dass du mir «zugehört» hast und für mich da gewesen bist, das hat mir extrem geholfen»